

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**Gestión de calidad de servicio en los procesos internos y control de riesgos
en base a la ISO 9001 en World Light EIRL**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Yulisa Celestina Herreros Mejia

ASESOR

Flor De Maria Beltran Portilla

<https://orcid.org/0000-0002-7161-4208>

Chiclayo, 2025

Gestión de calidad de servicio en los procesos internos y control de riesgos en base a la ISO 9001 en World Light EIRL

PRESENTADA POR

Yulisa Celestina Herreros Mejia

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Jorge Alberto Garces Angulo
PRESIDENTE

Rosita Catherine Campos Diaz
SECRETARIO

Flor De Maria Beltran Portilla
VOCAL

Dedicatoria

Dedico mi proyecto de tesis primeramente a Dios por permitirme gozar de vida y salud para realizar esta investigación debidamente, además por brindarme sabiduría y fuerzas para seguir luchando por mis sueños.

También dedico esta tesis a mis padres, quienes a lo largo de los años se han esforzado mutuamente para apoyarme y motivarme a seguir con este proyecto de vida. A mis hermanos y familiares más cercanos que creyeron en mis capacidades para seguir mi camino académico Y en memoria a mi abuelo Martin que nunca dejo de creer en mí y me inculco la fortaleza de siempre seguir adelante.

Agradecimientos

Agradezco a Dios en primer lugar por llegar hasta aquí y guiarme en cada paso que doy, por permitirme tener una vida llena de conocimientos para mi crecimiento personal y profesional.

A mi abuelo quien hoy es una estrella que me ilumina y se encuentra siempre conmigo, a mis padres que son la fuente de mi inspiración cada día, les agradezco por todo el apoyo que me han brindado toda mi vida, aún más en estos 5 años de carrera profesional.

A mi hermana por cuidar de mis padres y a mi pequeña de 4 patas, mientras yo cumplía una de mis metas.

Finalmente, también a mi asesora de tesis Mg. Flor De Maria Beltrán Portilla, gracias por la paciencia y apoyo en todo este proceso de tesis. Su pasión por enseñar y sacar lo mejor de sus alumnos han sido inspiradoras para mi persona.

GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LOS PROCESOS INTERNOS Y CONTROL DE RIESGOS EN BASE A LA ISO 9001 EN WORLD LIGHT EIRL

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	www.cali.gov.co Fuente de Internet	<1%

Índice

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos.....	3
Resumen	9
Abstract.....	10
I. Introducción.....	11
II. Revisión de literatura.....	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas.....	16
2.2.1. Gestión de calidad	16
2.2.2. Norma ISO 9001:2015	19
2.2.3. Procesos internos:	21
III. Materiales y métodos	22
3.1. Tipo y nivel de la investigación	22
3.2. Diseño de investigación	23
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Criterios de selección	23
3.5. Operacionalización de variables	24
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.7. Procedimientos	27
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	27
3.9. Matriz de consistencia.....	28
3.10. Consideración de datos	29

I.V. RESULTADOS	29
4.1. Resultados	29
4.1.1. Conocer de la empresa y sus procesos internos en la empresa World Light	29
4.1.2. Identificar las primeras deficiencias en los procesos internos y la percepción del cliente del gimnasio World Light con respecto a la calidad del servicio basada en la Norma ISO 9001:2015	31
4.1.3. Aplicar una matriz de riesgo para conocer y controlar los riesgos en la empresa World Light	54
4.1.4. Elaborar políticas para los procesos internos del modelo de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015	56
V. Discusión.....	60
VI. Conclusiones	62
VII. Recomendaciones	63
VIII. Referencias	64
IX. Anexos.....	67

Lista de Tablas

Tabla 1 Operanalización de variables	24
Tabla 2 Matriz de consistencia.....	28
Tabla 3 Resumen de las deficiencias encontradas en los procesos: registro de asistencia, tesorería, mantenimiento	47
Tabla 4 Checklist de World Light	48
Tabla 5 Resumen de Ckeclist realizado a la empresa World Light.....	52
Tabla 6 Matriz de riesgo de la Empresa World Light	54
Tabla 7 Indicadores de riesgo de World Light.....	55

Lista de Figuras

Figura 1 Estructura organizacional de la Empresa World Light.....	30
Figura 2 Flujograma de capacitación del cliente en World Light.....	32
Figura 3 Flujograma de registro del cliente de World Light.....	34
Figura 4 Flujograma de deficiencia 1 encontrada en el registro de asistencia de la Empresa World Light.....	36
Figura 5 Flujograma de tesorería de la Empresa World Light.....	38
Figura 6 Flujograma del área de musculación de la Empresa World Light.....	40
Figura 7 Flujograma de salida del cliente de World Light.....	42
Figura 8 Flujograma del área nutricional de la Empresa World Light.....	43
Figura 9 Flujograma de mantenimiento de la Empresa World Light.....	45
Figura 10 Flujograma de la aplicación de Checklist para el área de registro y atención al cliente	59

Resumen

La presente investigación se enfoca en el estudio de gestión de calidad de servicio en los procesos internos en base a la ISO 9001. En cuanto a ello la investigación tiene como objetivo general determinar la gestión de la calidad de servicio en los procesos internos en base a la norma ISO 9001:2015 en la empresa World Light. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva con enfoque cualitativo tomando como muestra la empresa mencionada. La técnica de investigación utilizada es la entrevista al administrador. Además, se describió aspectos generales de empresa y sus procesos internos para determinar las deficiencias, se elaboró una matriz de riesgos y finalmente se diseñó políticas que la empresa debe tomar en cuenta para regular y delimitar las reglas de conducta dentro de la organización. Finalmente, esta investigación presenta deficiencias en tres de sus procesos internos los cuales son: mantenimiento, registro del cliente (asistencia) y tesorería. Después de este análisis se aplicó un checklist donde se obtuvo como resultado que el 9.86% cumple con SGE, mientras el 13.71% no cumple con la norma. Para esto se diseñaron políticas como: Registro de clase, limitaciones de tiempo (asistencia); facturación recurrente, política de reembolso, diferenciación de precios (tesorería); programa de mantenimiento preventivo, registro de mantenimiento y seguridad del usuario (mantenimiento).

Palabras clave: Gestión de calidad, procesos internos, norma ISO

Abstract

This research focuses on the study of service quality management in internal processes based on ISO 9001. Regarding this, the general objective of the research is to determine the management of service quality in internal processes based on ISO 9001. the ISO 9001:2015 standard at the World Light company. The methodology used was descriptive with a qualitative approach, taking the company mentioned as a sample. The research technique used is the administrator interview. In addition, general aspects of the company and its internal processes were described to determine deficiencies, a risk matrix was developed and finally policies were designed that the company must take into account to regulate and delimit the rules of conduct within the organization. Finally, this investigation presents deficiencies in three of its internal processes which are: maintenance, customer registration (assistance) and treasury. After this analysis, a checklist was applied where the result was that 9.86% comply with SGE, while 13.71% do not comply with the standard. For this, policies were designed such as: Class registration, time limitations (attendance); recurring billing, refund policy, price differentiation (treasury); preventive maintenance program, maintenance record and user safety (maintenance).

Keywords: Quality management, internal processes, ISO standard

I. Introducción

Hoy en días las entidades públicas y privadas quieren ofrecer un mejor servicio de alta calidad para así sostenerse en la competitividad del mercado. Durante los últimos años las entidades han sido afectadas por problemas internos, debido a que no ejercen una buena gestión de calidad del servicio. Ante esto y con la evolución de esta variable, las autoridades de las entidades han tomado conciencia para evaluar de qué manera pueden brindar más confianza a sus clientes ya que se escucha decir de las personas “vivimos en un mundo de servicio”, y esto se puede ver reflejado en el PBI ya que en muchos países el 60% de su Producto Bruto Interno (PBI) se da debido a los ingresos por servicios.

En el Perú, por ejemplo, según el Instituto Nacional de Calidad (INACAL), el 1 % de las entidades formales en el territorio poseen un sistema de gestión de calidad del servicio. Negrete Sánchez Hirvin en su investigación menciona que la problemática se enfoca en la forma que la entidad lleva adelante sus procesos, por eso plantea un sistema de gestión de calidad el cual ayudará a describir la gestión interna y los procesos operativos utilizando un enfoque PHVA centrado en la mejora continua.

Actualmente la empresa World Light presenta deficiencias en sus procesos internos como en tesorería, donde se realiza una mala gestión de cobro, además de factores como la competencia y bajas ventas por temporada; en mantenimiento de las máquinas no se realizan reparaciones activas e inspecciones visuales, esto debido a que no cuentan con un programa de mantenimiento preventivo que incluya inspecciones regulares, y finalmente el registro del cliente que presenta una falta de precisión e integración del sistema con el que se trabaja. Si todas estas deficiencias vistas en la empresa World Light detallados anteriormente no se llegan a controlar, podrían llegar a causar consecuencias negativas que afectarían en sus procesos y tendría como consecuencia no cumplir con las necesidades del cliente. Ante lo señalado, se formula la siguiente problemática: **¿Qué incidencia tiene la Gestión de calidad de servicio en los procesos internos en base a la norma ISO 9001:2015 en la empresa de Gimnasio World Light??**

La norma ISO 9001:2015 elaborada por la OIE (Organización Internacional de Estandarización), en un contexto macro ha sido una herramienta muy importante para obtener una mejor competitividad de las entidades a nivel global. Esta se centra en la mejora continua, también conocida como PHVA, que se encarga de la planificación, revisión y aprobación

con el objetivo de garantizar la calidad de cualquier proceso dentro de una organización y luego conducir a la certificación.

León (2020) afirma que más de 1,2 millones de empresas a nivel mundial están certificadas según la norma internacional ISO 9001: 2015. Por otro lado, Amaya, Felix, Rojas & Díaz (2020), proyecta a la calidad como un elemento importante en la empresa y que los consumidores exigen con mayor frecuencia más características. Esta variable es necesaria para los objetivos y metas planteadas por la entidad, trayendo como beneficios la capacidad de recepción, facilidad de oportunidades, capacidad de conformidad con requisitos establecidos. Entonces la gestión de calidad del servicio es importante ya que gracias a ella la entidad tendrá estrategias y oportunidades.

En el primero objetivo se permitió conocer a la empresa en cuanto a su organización, para el segundo objetivo se realizaron flujogramas en los procesos internos donde se determinaron deficiencias en mantenimiento, tesorería y registro del cliente (asistencia), luego se realizó un checklist bajo la norma ISO para verificar cual es el porcentaje y con qué aspectos cumple la empresa. Seguidamente se aplicó una matriz de riesgos para conocer que indicadores de riesgos presenta la empresa. Finalmente se diseñaron políticas como: Registro de clase, limitaciones de tiempo (asistencia); facturación recurrente, política de reembolso, diferenciación de precios (tesorería); programa de mantenimiento preventivo, registro de mantenimiento y seguridad del usuario (mantenimiento). Se recomienda a la empresa considerar este diseño de políticas para regirse bajo estas normas internas.

Esta investigación contiene capítulo de introducción, capítulo II revisión de literatura. En el capítulo III, se presentarán materiales y métodos de la investigación, luego en el capítulo IV se presenta los resultados y la discusión. Y por último en el capítulo V que presenta las conclusiones de la investigación.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Aguado, García, Malpartida & Garivay (2022), en su investigación realizada, tienen como objetivo determinar los distintos factores de gestión de calidad en distintas entidades tanto pequeñas como grandes en la ciudad de Pisco, Perú. Esta investigación se aplicó a través de un sondeo a 10 empresas PYMES en el sector de construcción donde se tocaron temas como: expectativas del consumidor, calidad del proceso, inclusión de la comunidad, liderazgo, presentación de servicio y desempeño organizacional. Esta investigación dio como resultados que las PYMES están bajo limitaciones de tal manera que se dificultan para la práctica de distintos elementos de gestión de calidad, además las PYMES siguen creciendo y desarrollando estrategias importantes para lograr obtener buenos objetivos para el área. La calidad del servicio resulta un factor importante y competitivo que se debe implementar en las entidades para asegurar su supervivencia, siendo este un elemento de debilidad en el caso de las PYMES. El autor considera que la calidad puede resultar un factor competitivo ya que se desarrollará en cualquier entidad para asegurar la supervivencia de esta, siendo esta un elemento no tan favorable en el caso de las PYMES. Según el Ministerio de Producción en el Perú se ha incrementado solo el 1% de las empresas formales. Por otro lado, el Organismo Internacional de Normalización (ISO), define a la calidad como un conjunto de características que se toman en consideración para cumplir con la calidad de servicio o producto para satisfacer requisitos y especificaciones determinadas.

Morles Jonnathan (2021), en su investigación presenta una serie de procesos con el fin de mostrar características organizacionales relacionados con la gestión de calidad del servicio en el departamento de administración. Para esta investigación se utilizó el método descriptivo no experimental, transeccional y de campo todo en base al liderazgo. Como resultado de esta investigación, se dio a conocer que no todas las entidades poseen presencia de procesos organizacionales que se relacionen con la gestión de calidad del servicio para así alcanzar con la misión u objetivos sus estrategias establecidas a un corto o medio plazo junto con sus políticas de calidad. Finalmente, el autor deduce que una buena administración de una empresa debe tener una filosofía de calidad ya que así se podrá satisfacer las necesidades del cliente, dando siempre lugar a resultados positivos que mejoran continuamente los sistemas y procesos

Parra, Benavides, Ferrer & Cera (2020), en su investigación presenta herramientas para definir los riesgos estratégicos y operativos de una entidad, siendo así la actualidad un factor importante. Con el pasar del tiempo la definición de gestión de calidad del servicio se ha ido desarrollando debido a los directivos de las empresas que empezaron a tomar conciencia para lograr obtener un mejor servicio al consumidor y así dar seguridad, fidelidad y confianza al cliente, a través de la implementación de un sistema, para que finalmente los consumidores se sientan seguro y satisfechos. Es así como cada empresa a partir del estudio a sus consumidores trata de diferenciarse de sus competidores para finalmente diseñar un servicio único por gerencia para observar que grado de interacción tendrá con el consumidor, la mano de obra, el abastecimiento.

Amaya, Felix, Rojas & Díaz (2020), para ellos su principal objetivo es dar a conocer a través de su investigación metodologías que ayuden a identificar y poder controlar los riesgos y oportunidades que presente las entidades. Después de un análisis de principios de la gestión de calidad del servicio se da a conocer los puntos más importantes como son la satisfacción, el liderazgo, talento humano, relación con los proveedores, entre otros. En este caso se dice entonces que la calidad es un elemento fundamental y que los consumidores exigen con mayor frecuencia más características. Cuando se aplica esta variable se obtienen óptimos beneficios como capacidad de recepción, facilidad de oportunidades, capacidad de conformidad con requisitos establecidos. Entonces la gestión de calidad del servicio es de gran importancia ya que gracias a ella la entidad tendrá estrategias y oportunidades competitivas, colocando total énfasis en el mercado y necesidades del consumidor.

Tengamos de conocimiento que esta investigación define a la gestión de calidad como la participación y estrategias competitivas de las entidades hacia el mercado hasta lograr su posicionamiento. Para tener buenos resultados se necesita el compromiso de todos los empleados de la entidad ya que con el trabajo en equipo se logrará obtener buen posicionamiento en el mercado.

García, Lucero & Erica (2021), comenta la gestión como actividad crítica de sistemas administrativos de los recursos humanos que buscan obtener ventaja competitiva en el mercado a través de los consumidores. De otro lado se habla de modelos de gestión definidos por varios autores, sin embargo, todos tienen una estructura y una similitud, aunque las diferencias mostradas son variaciones de una sola definición, también muestran actividades como planeación, entrega de desempeño y una evaluación posterior.

Jennifer Adriana Hernández Luque (2019), realizó su investigación, cuyo propósito fue conocer la forma de operación y situación actual de la entidad de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001, la cual es capaz de estructurar suficientemente los datos recopilados en base al sistema de gestión de calidad. adecuado a sus necesidades. Menciona la ISO 9001:2015 como un estándar que captura las mejores prácticas de un sistema de calidad que beneficie las operaciones de estas empresas. Hizo su investigación sobre la empresa Lipogen en Colombia, no cuentan con certificación SGC, por lo que concluye que otra empresa que trabaja en el mismo rubro ya cuenta con certificación ISO según sus modelos; Por ello, crea un modelo de gestión de calidad para garantizar que la empresa cumpla con este estándar.

En un estudio realizado por Negrete Sánchez hirvin Negrete (2023), define a la norma ISO 9011:2015 como un conjunto de requerimientos que una entidad debe cumplir y obtener resultados óptimos en sus productos y servicios. Realizó sus investigaciones en una empresa de servicios de limpieza donde sus problemáticas estuvieron presentes en la falta de capacitación de los empleados, documentación escasa de procesos que se realizan de manera empírica. Con el fin de poder evidenciar todas estas problemáticas, aplico un checklist proporcionado de la norma ISO 9011:2015, obteniendo como resultado un 37.78 de cumplimiento, por lo que el objetivo de su investigación se basó en el diseño de un SGC para la empresa de servicio de limpieza obteniendo así un 93.87%, garantizando así el funcionamiento en la mejora continua de los procesos de la empresa.

Washitong Enrique Pazmiño Gavilanez (2022), en su investigación busca realizar un diagnóstico que permita verificar variables para desarrollar un plan estratégico de servicio al cliente, ya que el gimnasio presenta pérdida de usuarios y esto podría causar una mala imagen para la entidad. Según lo señalado la gestión de calidad funciona como herramienta clave para la competitividad en el mercado y su posicionamiento. Esto conlleva a que el servicio que se brinde sea más allá de un producto, ya que el servicio es un bien intangible que tiene características y en ocasiones se convierte en producto final individual. También se enfoca en el cliente ya que es muy importante ya que lo define como un agente económico con necesidades que por lo tanto entidad debe satisfacer a través de mecanismos de mercado. Esta investigación pretende conocer factores que influyan en la gestión de atención al cliente en el gimnasio Ímpetu.

Amaranto Pajilla, David Junior (2020), en su investigación, su principal objetivo es conocer las características de la gestión de la calidad en los planes de selección y desarrollo de personal de las pequeñas y microempresas del sector servicios y en centros de gimnasios. Define la gestión de la calidad como un conjunto de medidas y

herramientas que ayudan a prevenir posibles errores en los procesos de los productos y servicios. Con la mejora continua de esta gestión, ésta ha evolucionado con el tiempo, debido a que se debe tomar en consideración las necesidades de los clientes para lograr su satisfacción y fidelización, aumentando así la competitividad de la empresa. Para realizar esta investigación se tomó una muestra en seis micro y pequeñas empresas de 8 personas y tuvo como resultados que la mayoría de los encargados de las empresas reclutan a su personal a través de la virtualidad y no cuentan con un perfil de empleado.

Ordoñez Rosales Gabriel Fernando (2021), para el su principal objetivo es diseñar un sistema de calidad basado en ISO 9001:2015 para PUBLICMENDEZ, a través del cual da a conocer diversas variables de investigación basadas en ISO. También se destacan problemas ocasionados por la empresa, como falta de liderazgo, procesos inestables, falta de gestión de productos, etc. De todos los problemas y las consecuencias se crea un sistema de gestión de la calidad basado en ISO. La norma 9001:2015 fue propuesta para que la unidad de esta forma de trabajo promueva la normalidad de la actividad y funcionalidad de la organización. cultura corporativa, cambiar la cultura organizacional y permitir que los clientes se sientan seguros, mejorar la imagen de la entidad y a su vez aumentar la productividad

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

Definición: Actualmente, el mercado ha ido evolucionando con el paso de los años, por eso las empresas comercializan sus productos y servicios a nivel local.

Según ellos, la calidad surgió primero como un sistema de gestión empresarial relacionado con la producción que tenía como objetivo ajustar los productos o servicios para reducir costos manteniendo la uniformidad y estandarización en el establecimiento de la empresa.

Esto evolucionó con el desarrollo de la economía y la escala de las operaciones internacionales, que hoy requiere considerar no solo las especificaciones de producto o servicio, sino también los requerimientos y necesidades del cliente para lograr obtener una buena calidad de servicio; se debe tener en cuenta también que para aumentar la competitividad de la empresa se deben fidelizar a los clientes. Según la norma ISO 9001 (2015), la gestión de calidad es un

conjunto de actividades y herramientas con el objetivo de prevenir posibles errores o desviaciones en el proceso productivo durante el proceso de fabricación

Técnicas de calidad

Conductas: Los comportamientos que influyen en las percepciones de la calidad del servicio incluyen:

Fiabilidad: los empleados siempre siguen las reglas, cumplen sus promesas y hacen las cosas bien a la primera.

Sensibilidad: los empleados son receptivos, están dispuestos a brindar servicio y muestran el deseo de complacer a los demás 40

Competencias: los empleados tienen los conocimientos y la experiencia necesarios para prestar los servicios.

Acceso: El personal es comunicativo y es fácil ponerse en contacto con cualquier persona con quien necesite hablar.

Cortesía: Los empleados muestran consideración y respeto por los clientes.

Comunicación: los empleados informan a los clientes en un lenguaje claro y educado; Escuche atentamente las preguntas de los clientes.

Credibilidad: los clientes sienten que pueden confiar en los empleados.

Seguridad: Los clientes se sienten seguros.

Comprensión: Los empleados se esfuerzan por comprender las necesidades de los clientes y cumplir sus deseos, comprender a cada cliente y atenderlos individualmente.

Factores físicos: si la apariencia del empleado es aceptable.

Historia y evolución de la norma ISO 9001

"La gestión de la calidad se ha vuelto una preocupación constante para los miembros de ISO, es por ello que la norma ISO 9001 ha sufrido cambios desde su primera publicación y la última versión vigente es la Norma ISO 9001:2015". (Burckhardt Leiva, Gisbert Soler y Pérez Molina, 2016). Se dice también que la primera norma del SGC (sistema de gestión de calidad) fue la BS 5750, desarrollada en Gran Bretaña con el objetivo de verificar que los procesos productivos estén implementados para verificar solo el producto terminado.

Herramientas de gestión de calidad:

Benchmarking

Se define como el proceso de medir todas las actividades relacionadas con los bienes y servicios de una empresa frente a otro competidor para saber su productividad y qué puede hacer la empresa para mejorar, especialmente en los aspectos estratégicos del marketing.

Por tanto, la misión del benchmarking es conocer oportunidades de mejora interna. Para las empresas de investigación, sería desglosar lo que hace posible un desempeño superior y luego comparar esos procesos con la forma en que opera la empresa o cómo se implementan los cambios, allanando el camino para mejoras importantes.

Marketing

Las ventas o marketing, es un sistema de investigación de mercado que provee valor y satisface a los clientes con objetivos de ganancias. Esta disciplina estudia el comportamiento del mercado y necesidades del consumidor. Observar la gestión empresarial de la empresa para fidelizar a los clientes finales satisfaciendo sus necesidades y solucionando sus problemas.

Dependiendo del marketing, podemos definir diferentes clientes como:

- Opositor
- Cautivo
- Prescriptor

Atención al cliente

La atención al cliente de una empresa es de gran valor, ya que son varios los aspectos que se tienen en cuenta a la hora de elegir una u otra empresa, y uno de los factores más importantes es sin duda la actitud y atención al cliente.

Positivamente, será beneficioso aumentar el número de clientes. Los trabajadores que atienden directamente al cliente deben rescatar un papel tanto reactivo como proactivo en la retención de clientes. En un rol pasivo, los empleados deben resolver problemas externos para satisfacer a los clientes. En un papel proactivo, anticipan las necesidades de los clientes y

deciden cómo la empresa puede satisfacerlas. Por lo tanto, las investigaciones de muestran que el cliente considera más el servicio que la calidad y el precio del producto.

2.2.2. Norma ISO 9001:2015

Los autores como Peña, Castro y Álvarez (2020), dentro de su investigación mencionan a las **normas ISO 9001: 2015**, como principales principios de gestión de calidad, donde se podemos encontrar para la aplicación de la entidad los siguientes:

- **Enfoque al cliente:** es uno de principales principios ya que la entidad se debe acoplar con las expectativas del consumidor.
- **Compromiso de las personas:** aquí se encuentran todas aquellas personas que son comprometidas con la entidad para aumentar y generar valor.
- **Enfoque a procesos:** este principio es importante porque las actividades de la entidad se gestionan como un proceso y obtienen resultados eficientes y eficaces.
- **Toma de decisiones basada en evidencias:** aquí se obtienen resultados óptimos
- **Mejora:** todas las entidades persiguen un enfoque de mejora.

Encontramos también a principios de calidad que lo describen Amaya, Felix, Rojas y Diaz (2020), como elementos o características que son importantes para poder dirigir a la entidad en campo de calidad en un mundo moderno. Por otro lado, presenten principios según la Norma ISO para las entidades, estos son:

- **Enfoque al cliente:** este principio tiene como objetivo tener una comunicación fluida con el cliente para que así la entidad conozca sus necesidades y expectativas para que de tal modo la entidad siga creciendo y manteniéndose en el mercado.
- **Liderazgo:** principio que trabaja en tener resultados sostenibles a lo largo del tiempo.
- **Participación del personal o recursos humanos:** se basa en buscar el compromiso de los trabajadores de la entidad.
- **Enfoque basado en procesos:** se divide en dos procesos como: identificación y gestión de los procesos. Ambos trabajan para identificar actividades e interacciones en la empresa.

- **Enfoque basado en el sistema de gestión de calidad:** este principio permite gestionar, conocer y entender los procesos de eficacia y eficiencia del contribuyente con la entidad
- **Mejora continua:** se basa en el aprendizaje e innovación
- **Enfoques basados en hechos para la toma de decisiones basado en evidencias:** aquí se presenta la información a la empresa de forma ordenada para reflejar sus indicadores y objetivos
- **Gestión de relaciones beneficiosas con el proveedor:** la norma ISO 9001: 2005 establece que una entidad y sus proveedores que son independientes, forman una relación beneficiosa y que esto conlleva a aumentar un valor para ambas partes.

Conociendo todos estos principios y basándose en la norma ISO 9001, la empresa se podría enfocar en cada uno de ellos para evaluarlos y de tal modo obtener buenos resultados a futuro. Hablemos también de los estándares de la gestión de calidad del servicio según Aguado, García, Malpartida, Garivay (2022) vendrían hacer estos: accesibilidad, sensibilidad, fidelidad y conformidad. Cada se define diferente, pero se utiliza para cumplir con las metas propuestas de la empresa.

Otros principios que la empresa debe ser para sus procesos internos y obtener beneficios son:

- **Instalación de nuevas formas de liderazgo:** se dice que se debe ser responsable y cumplir en nuevas innovaciones para estimular y reforzar el desempeño.
- **Participación de toda la organización:** Todos los empleados deben enfocarse en ofrecer un servicio de calidad
- **Calidad como proceso:** uno de los principios más importantes ya que se debe mostrar calidad en el servicio utilizando métodos y procesos.
- **Superar las expectativas del cliente:** esto quiere decir que la empresa debe estar trabajando constantemente para satisfacer las necesidades el cliente.

Esto se lleva de mano con algunos estándares que son como la eficiencia, eficacia, tiempo, oportunidad, consistencia y presentación. Una vez identificado los puntos importantes en las bases teóricas, la empresa tiene que enfocarse en sus objetivos basados en los principios, estrategias entre otros.

2.2.3. Procesos internos:

El proceso es quizás el elemento más importante y común en la gestión de empresas innovadoras, especialmente aquellas cuyos sistemas de gestión se basan en la calidad total. (j. R. ZARATIEGUI). Estos procesos ahora se consideran el núcleo de la mayoría de las organizaciones y se están convirtiendo cada vez más en la base estructural de cada vez más empresas. Esta variable está estrechamente relacionada con la calidad general, ya que buscamos la satisfacción y la fidelidad del cliente. A través de procesos internos, determinamos el tipo de servicio al cliente que brindamos a nuestros clientes.

Kaoru Ishikawa, presenta un método sistemático de mejora de procesos el cual se divide en cinco etapas:

- **Identificación, definición del proceso real:** aquí se detecta lo que desea y necesite el cliente, además que describe el proceso detalladamente.
- **Medición y análisis del proceso:** Este estudia los resultados de las medidas y detecta las áreas potenciales
- **Identificación de oportunidades de mejora:** aquí se diseña, aplica y se mide los resultados para comprobar que los cambios sean positivos.
- **Normalización, estabilización del proceso:** Documentar y afinar las mejoras que se incluyeron en el proceso hasta tener un nivel estable en los resultados.
- **Plan para la revisión y mejora continuas:** se diseñan y realizan las medidas de seguimiento del proceso, además se analizan los resultados para posteriormente se tomen acciones para tener buenos resultados.

Estos métodos ayudan a las empresas a identificar áreas de mejora, encontrar las causas fundamentales de los defectos descubiertos, verificar las soluciones adecuadas y cuantificar el nivel de mejora alcanzado.

Por el otro lado estos procesos se clasifican de la siguiente manera:

- **Estratégicos:** estos procesos están diseñados para definir y controlar políticas, estrategias y objetivos de la empresa, estos procesos son liderados por la dirección.
- **Operativos:** En este se lleva a cabo acciones que permitirán desarrollar las políticas y estrategias definidas por la entidad para ofrecer un buen servicio al cliente. Este proceso es dirigido por los directores funcionales.

- **De apoyo:** los procesos no están directamente relacionados con las actividades de formulación de políticas, pero su ejecución afecta directamente el nivel de los procesos operativos.

III. Materiales y métodos

3.1. Tipo y nivel de la investigación

La investigación presenta un enfoque cualitativo de corte documental, ya que se realizó para proponer a la empresa que identifique sus puntos riesgos y alternativas de gestión de calidad enfocadas al cliente, así como lo menciona Amaya, Felix, Rojas & Díaz (2020) es dar a conocer a través de su investigación metodologías que ayuden a identificar y donde da a conocer como poder controlar los riesgos y oportunidades que presenta las entidades y luego mostrar un análisis de principios de la gestión de calidad del servicio más importantes para la satisfacción del consumidor

De tal modo es una investigación de tipo aplicada, por lo que va a contribuir a la empresa a identificar y analizar sus riesgos y mejoras para una buena gestión de calidad del servicio. Así como plantea Morles Jonnathan (2021), este tipo de investigación ayuda a la empresa a tener una buena filosofía de calidad ya que así se podrá satisfacer las expectativas del consumidor.

De otro lado, esta investigación es de nivel descriptivo, pues como lo menciona el licenciado Hilario Wynarczyk (2001), el estudio descriptivo da a conocer las maneras en que se muestran las variables o factores que lo componen para llegar finalmente a conclusiones generales. Es por ello por lo que se tiene que analizar e identificar en la empresa los riesgos, para posterior trabajar con los indicadores de gestión y control, para describir diferentes principios como liderazgo, gestión de talento humano, procesos, satisfacción del cliente y por último la mejora continua y las relaciones con los proveedores, para finalmente concluir con buenos resultados.

3.2.Diseño de investigación

La investigación tiene como diseño no experimental transversal correlacional ya que describe la relación entre mis dos variables en un momento determinado y permite la importancia de la gestión de calidad y control de riesgo como herramienta imprescindible para la empresa. Como lo menciona Parra, Benavides, Ferrer & Cera (2020), esto ayuda a poder brindar un mejor servicio al cliente para dar seguridad, fidelidad y confianza.

Para este estudio se plantea la hipótesis: Las políticas diseñadas aplicadas a los procesos internos de acuerdo con la ISO 9001 que contribuyen a la gestión de calidad de servicio en la empresa World Light.

3.3.Población, muestra y muestreo

Población la empresa de Gimnasio World Light y la muestra y muestro es el área de atención al cliente y mantenimiento.

3.4.Criterios de selección

Esta investigación se realizó porque estuve trabajando en la empresa World Light y conocí los procesos y sistema de trabajo que tienen. Además, la administradora me facilitó la información para trabajar esta tesis para que posteriormente esta investigación traiga beneficios para la empresa.

3.5.Operacionalización de variables

Tabla 1
Operanalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO	La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas encaminadas a evitar posibles errores o desviaciones en el proceso productivo o servicios obtenidos durante el proceso productivo. Además, que la gestión de calidad busca mantener un nivel deseado de calidad para maximizar la lealtad del usuario	Según Marco Alvítez Monteza (2021), la gestión de calidad de servicio sirve para determinar la competitividad de la empresa y permite la diferenciación de un producto o servicio. Asimismo, señala que es un antecedente de la satisfacción del cliente.	Gestión de calidad	Acciones y herramientas que eviten posibles errores
			Competitividad	Eficacia, eficiencia, innovación y sustentabilidad
			Técnicas de calidad	Fiabilidad, sensibilidad, competencia y acceso
			Herramientas de gestión de calidad	Benchmarking, marketing
			Atención al cliente	Su función es proactiva

ISO 9001	El principal objetivo de la ISO 9001:2015 es lograr que una compañía consiga la satisfacción del cliente mediante el establecimiento de procesos de mejora continuada dentro de la misma.	Alejandro Riveros (2023), dice que la norma ISO 9001 sirve para mejorar procesos, optimizar la satisfacción de los clientes y potenciar la reputación de una organización. Puede ser aplicada en cualquier tipo de organización, sin importar el sector, tamaño o tipo.	Enfoque al cliente	Expectativas del consumidor
			Compromiso de las personas	Compromiso hacia la entidad
			Enfoque a procesos	Resultados eficientes y eficaces
			Toma de decisiones	Resultados óptimos
			Liderazgo	Resultados sostenibles
PROCESOS INTERNOS	Los procesos internos son los medios de que dispone la empresa para contribuir a la cadena de valor de sus clientes. Por ello, el objetivo de este componente es de llevar al nivel máximo posible el aporte de valor a los clientes mediante la suma y combinación de	Según J. R. ZARATIEGUI, esta variable sirve para: dar una visión integrada de las actividades que la empresa necesita para cumplir sus obligaciones ante el mercado y también ayuda imprescindible a planificar nuevas estrategias o el despliegue de nuevas políticas	Identificación, definición del proceso real	se detecta lo que desea y necesite el cliente
			Medición y análisis del proceso	estudia los resultados de las medidas y detecta las áreas potenciales
			Identificación de oportunidades de mejora	se diseña, aplica y se mide los resultados
			Normalización, estabilización del proceso	Documentar y afinar las mejoras
			Plan para la revisión y mejora continuas	se diseñan y realizan las medidas de seguimiento del proceso

	los procesos de innovación, operaciones y Servicio posventa. (J. R. ZARATIEGUI).		Estratégico	definir y controlar los objetivos que tiene la empresa, sus políticas y estrategias
			Operativos	desarrollar las políticas y estrategias para el cliente
			De apoyo	su desempeño afecta directamente el nivel de los procesos operativos

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos, las técnicas que se realizó fueron la entrevista al área de administración y los resultados se plasmaron en datos de Excel, donde se pudo contribuir al diseño de políticas para la empresa.

3.7. Procedimientos

La población del proyecto de investigación se basó en el área de atención al cliente, mantenimiento y tesorería del gimnasio World Light-Chiclayo, en primera instancia se realizó la observación, la cual se aplicó a través de un análisis documental y una ficha de observación, esta información se obtuvo del administrador del gimnasio; finalmente como ultima técnica se utilizó una entrevista, la cual fue aplicada al administrador del gimnasio, con la finalidad de poner en práctica estrategias que permitieron diseñar la gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el objetivo uno y dos se empleó la técnica de la entrevista, donde se recopilaron datos como el inicio y fin de sus procesos, cuáles son sus áreas y que función cumple. A través de esta información se pudo realizar su descripción y flujogramas de sus procesos internos para identificar deficiencias. Para el tercer y cuarto objetivo utilizará la técnica de recopilación de información para realizar la matriz de riesgos y diseñar políticas. En estos objetivos se obtuvieron datos que fueron analizados en un checklist, luego se realizó una matriz para identificar sus indicadores de riesgos para finalmente diseñar políticas para la empresa.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2
Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables																																		
¿"Qué incidencia tiene la Gestión de calidad de servicio en los procesos internos en base a la norma ISO 9001:2015 en la empresa de Gimnasio World Light"?	<ul style="list-style-type: none"> Determinar la Gestión de calidad de servicio en los procesos internos en base a la norma ISO 9001:2015 en la empresa de Gimnasio World Light. 	Las políticas aplicadas a los procesos internos de acuerdo a la ISO 9001 contribuyen a la gestión de la calidad de servicio de la empresa World Light.	Variable 1: Gestión de calidad del servicio Variable 2: ISO 9001:2015 Variable 3: Procesos internos																																		
	Objetivos específicos <ul style="list-style-type: none"> Conocer la empresa y sus procesos internos del Gimnasio World Light Identificar las principales deficiencias en los procesos internos y la percepción del cliente del gimnasio World Light con respecto a la calidad del servicio basada en la norma ISO 9001:2015 		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Variable 1: Gestión de calidad de servicio</td> </tr> <tr> <td>Gestión de calidad</td> <td>Acciones y herramientas que eviten posibles errores</td> </tr> <tr> <td>Competitividad</td> <td>Eficacia, eficiencia, innovación y sustentabilidad</td> </tr> <tr> <td>Técnicas de calidad</td> <td>Fiabilidad, sensibilidad, competencia y acceso</td> </tr> <tr> <td>Herramientas de gestión de calidad</td> <td>Benchmarking, marketing</td> </tr> <tr> <td>Atención al cliente</td> <td>Su función es proactiva</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Variable 2: ISO 9001:2015</td> </tr> <tr> <td>Enfoque al cliente</td> <td>Expectativas del consumidor</td> </tr> <tr> <td>Compromiso de las personas</td> <td>Compromiso hacia la entidad</td> </tr> <tr> <td>Enfoque a procesos</td> <td>Resultados eficientes y eficaces</td> </tr> <tr> <td>Toma de decisiones</td> <td>Resultados óptimos</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> <td>Resultados sostenibles</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Variable 3: Procesos internos</td> </tr> <tr> <td>Identificación, definición del proceso real</td> <td>se detecta lo que desea y necesite el cliente</td> </tr> <tr> <td>Medición y análisis del proceso</td> <td>estudia los resultados de las medidas y detecta las áreas potenciales</td> </tr> <tr> <td>Identificación de oportunidades de mejora</td> <td>se diseña, aplica y se mide los resultados</td> </tr> <tr> <td>Normalización, estabilización del proceso</td> <td>Documentar y afinar las mejoras</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Variable 1: Gestión de calidad de servicio		Gestión de calidad	Acciones y herramientas que eviten posibles errores	Competitividad	Eficacia, eficiencia, innovación y sustentabilidad	Técnicas de calidad	Fiabilidad, sensibilidad, competencia y acceso	Herramientas de gestión de calidad	Benchmarking, marketing	Atención al cliente	Su función es proactiva	Variable 2: ISO 9001:2015		Enfoque al cliente	Expectativas del consumidor	Compromiso de las personas	Compromiso hacia la entidad	Enfoque a procesos	Resultados eficientes y eficaces	Toma de decisiones	Resultados óptimos	Liderazgo	Resultados sostenibles	Variable 3: Procesos internos		Identificación, definición del proceso real	se detecta lo que desea y necesite el cliente	Medición y análisis del proceso	estudia los resultados de las medidas y detecta las áreas potenciales	Identificación de oportunidades de mejora	se diseña, aplica y se mide los resultados
Dimensiones	Indicadores																																				
Variable 1: Gestión de calidad de servicio																																					
Gestión de calidad	Acciones y herramientas que eviten posibles errores																																				
Competitividad	Eficacia, eficiencia, innovación y sustentabilidad																																				
Técnicas de calidad	Fiabilidad, sensibilidad, competencia y acceso																																				
Herramientas de gestión de calidad	Benchmarking, marketing																																				
Atención al cliente	Su función es proactiva																																				
Variable 2: ISO 9001:2015																																					
Enfoque al cliente	Expectativas del consumidor																																				
Compromiso de las personas	Compromiso hacia la entidad																																				
Enfoque a procesos	Resultados eficientes y eficaces																																				
Toma de decisiones	Resultados óptimos																																				
Liderazgo	Resultados sostenibles																																				
Variable 3: Procesos internos																																					
Identificación, definición del proceso real	se detecta lo que desea y necesite el cliente																																				
Medición y análisis del proceso	estudia los resultados de las medidas y detecta las áreas potenciales																																				
Identificación de oportunidades de mejora	se diseña, aplica y se mide los resultados																																				
Normalización, estabilización del proceso	Documentar y afinar las mejoras																																				
	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar una matriz de riesgos para conocer y controlar los riesgos en la empresa World Light Elaborar políticas para los procesos internos para la gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015. 		<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Plan para la revisión y mejora continuas</td> <td>se diseñan y realizan las medidas de seguimiento del proceso</td> </tr> <tr> <td>Estratégico</td> <td>definir y controlar los objetivos que tiene la empresa, sus políticas y estrategias</td> </tr> <tr> <td>Operativos</td> <td>desarrollar las políticas y estrategias para el cliente</td> </tr> <tr> <td>De apoyo</td> <td>su desempeño afecta directamente el nivel de los procesos operativos</td> </tr> </tbody> </table>	Plan para la revisión y mejora continuas	se diseñan y realizan las medidas de seguimiento del proceso	Estratégico	definir y controlar los objetivos que tiene la empresa, sus políticas y estrategias	Operativos	desarrollar las políticas y estrategias para el cliente	De apoyo	su desempeño afecta directamente el nivel de los procesos operativos																										
Plan para la revisión y mejora continuas	se diseñan y realizan las medidas de seguimiento del proceso																																				
Estratégico	definir y controlar los objetivos que tiene la empresa, sus políticas y estrategias																																				
Operativos	desarrollar las políticas y estrategias para el cliente																																				
De apoyo	su desempeño afecta directamente el nivel de los procesos operativos																																				
Enfoque, tipo, nivel y diseño investigación	Población, muestra, muestreo		Procedimiento y procesamiento de datos																																		
Enfoque: cualitativo Tipo: aplicada Nivel: descriptivo Diseño: no experimental transversal correlacional	Población la empresa de Gimnasio World Light y la muestra y muestreo es el área de atención al cliente y mantenimiento.		La información se recolectará a través de un análisis documental y una ficha de observación, esta información se obtuvo del administrador del gimnasio; finalmente como ultima técnica se utilizó una entrevista, la cual fue aplicada al administrador del gimnasio, con la finalidad de poner en práctica estrategias que permitieron diseñar la gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015. Finalmente, en los objetivos se obtuvieron datos que																																		

3.10. Consideración de datos

Los datos otorgados por la empresa World Light, serán reservados cuidadosamente y no serán manipulados por personas ajenas, asimismo me comprometo a no revelar la información obtenida durante el desarrollo de la presente investigación pues será solo utilizada solo para fines académicos.

I.V. RESULTADOS

4.1.Resultados

4.1.1. Conocer de la empresa y sus procesos internos en la empresa World Light

La empresa World Light es una empresa que se dedica al servicio de gimnasio, es una entidad jurídica que cuenta actualmente con 7 sedes que se encuentran ubicadas en distintas partes de Chiclayo, una Lambayeque y la otra en Jaén. La empresa está conformada en aproximado por 75 trabajadores (10 por cada sede y exterior) que se encuentran todo en planilla, estos son: 1 administrador, 2 counter, 2 asesores de ventas, 4 trainers, 3 profesores de clases grupales, 1 de limpieza. Cabe recalcar que la principal persona que dirige el gimnasio es el gerente general y subgerenta. Finalmente hay que aclarar que cada trabajador tiene una función distinta pero que se trabaja en beneficio a la empresa.

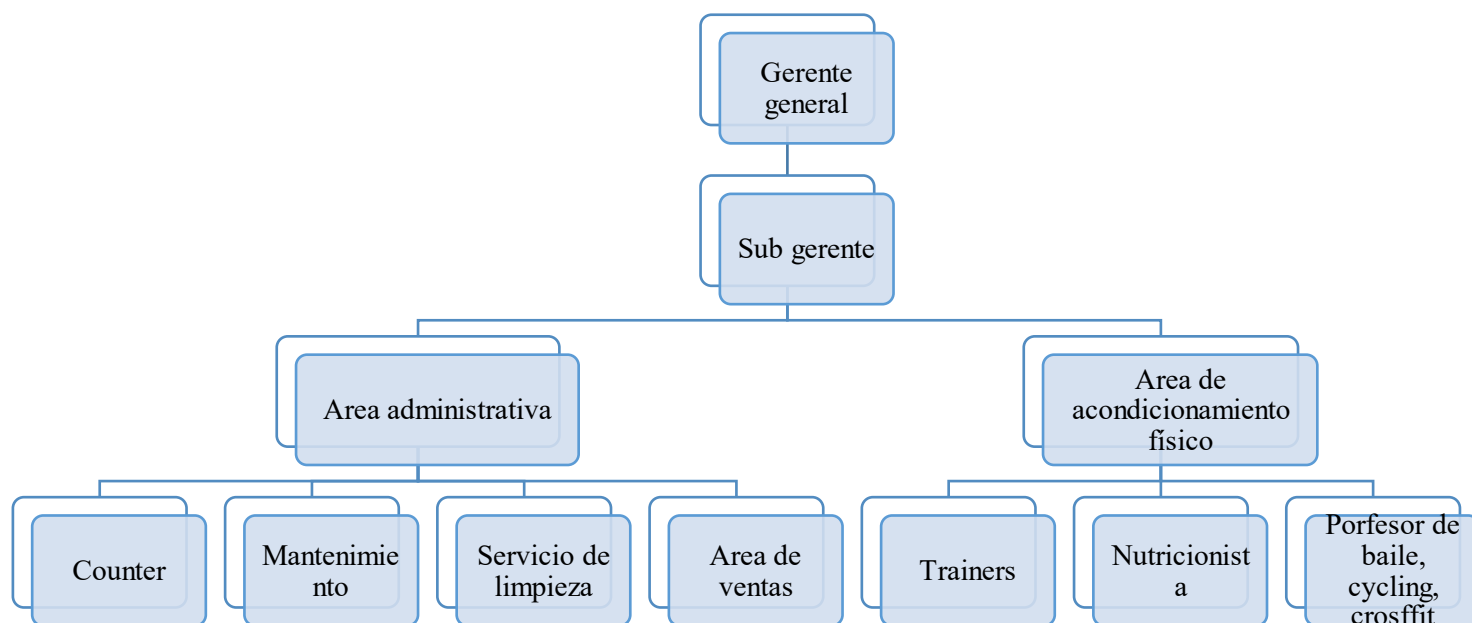
Misión

Las personas que ingresen al gimnasio tengan un buen servicio

Visión

El servicio que se ofrece se expanda a través de las sedes que se quiere implementar a nivel nacional.

Figura 1
Estructura organizacional de la Empresa World Light



Se presenta la estructura organizacional de la empresa World Light el cual está dirigido por el gerente general, donde se encuentran dos áreas tanto administrativas como de acondicionamiento físico. En el área administrativa se trabajará con counter, donde se encuentra el proceso interno de tesorería y registro de asistencia, posteriormente se trabajó también con el área de mantenimiento. En estos tres procesos se permitió observar las deficiencias que presenta la empresa.

Gerente: Es el responsable de planear y dirigir a su equipo de trabajo monitoreando su desempeño y tomando acción correctiva cuando es necesario. El gerente de World Light desempeña su función en las 7 sedes organizando su cada rol para sus trabajadores para beneficios de la empresa.

Sub-Gerente: La encarga de este rol cuenta, se encarga de realizar las reuniones, y documentando los proyectos los cuales se trabaja con el gerente para luego ser explicados a sus trabajadores

Administrador: Uno por sede y es el encargado de comunicar cada cambio por parte de gerencia, organizando sesiones para una mejor comunicación

Counter: Es la imagen principal del gimnasio, ya que el cliente pasa por este primer filtro y es donde se tiene que reflejar una buena atención.

Asesor de ventas: Se encarga de cerrar las ventas finales y explicarle todo el proceso de los contratos para la inscripción del socio.

Trainers: Son la segunda imagen ya que tienen que demostrar responsabilidad y amabilidad al dar el servicio principal que es realizar entrenamientos para cada objetivo del cliente.

Profesores: se cuenta con 3 distintos profesores para cada clase grupal, innovando en nuestras técnicas para que los clientes se sientan satisfechos

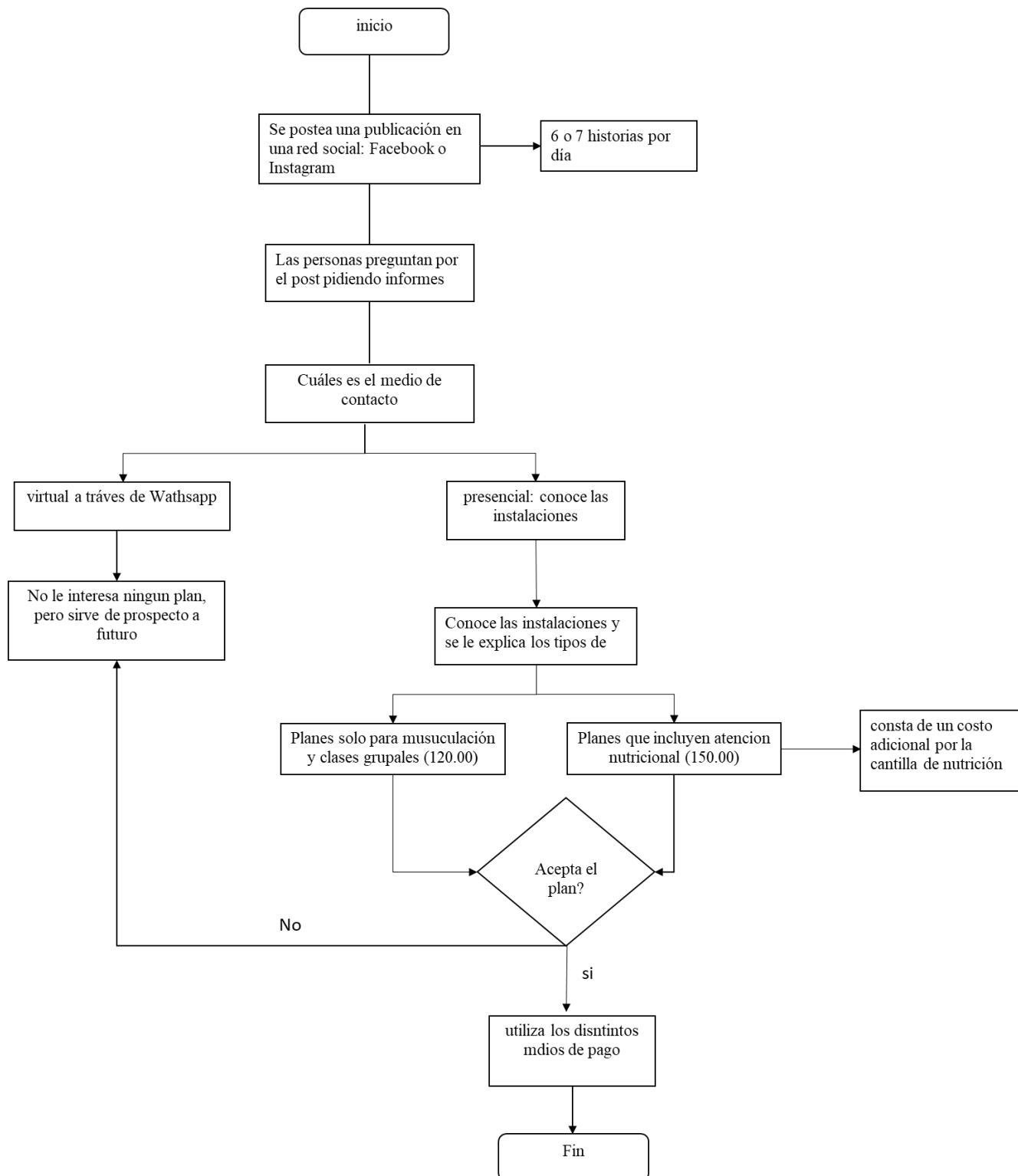
Limpieza: se cuenta con un personal por cada sede, donde su principal objetivo de los trabajadores de limpieza es mantener limpio y ordenado el gimnasio

4.1.2. Identificar las primeras deficiencias en los procesos internos y la percepción del cliente del gimnasio World Light con respecto a la calidad del servicio basada en la Norma ISO 9001:2015

Se desarrollan listas de verificación para obtener información sobre los procesos internos de la empresa y su funcionamiento. Esta empresa de gimnasios está comprometida en satisfacer plenamente a sus usuarios, superando cada vez sus expectativas y actuando con integridad, compromiso, responsabilidad e integridad a través de la innovación y la mejora continua para convertirse en una empresa líder en centros fitness en Chiclayo y a su vez en todo el país. Actualmente, la empresa no cuenta con la certificación ISO:9001, por lo que muchos de sus procesos internos se trabajan de manera empírica. Por ello, se dice que su situación actual no es la más favorable, debido a la falta de organización entre factores internos, seguimiento y documentación para organizar el alcance del sistema de gestión que conforma la entidad.

Figura 2
Flujograma de capacitación del cliente en World Light

CAPTAR AL CLIENTE



La empresa World Light realiza este primer proceso donde cada asesor de ventas tiene sus metas planteadas y dentro de ellas es llegar a que el cliente pueda matricularse y convertirse en socio. Cada asesor debe realizar publicaciones en las distintas redes sociales de la empresa como también en sus redes personales para que las promociones sean más visibles y accesibles a público general.

Como segundo paso, todas las publicaciones el cliente responde a una de ellas para obtener información de los planes y es así donde el asesor se pone en contacto con el cliente par agendar una cita ya sea virtual o presencial. Para ambas citas el procedimiento es el mismo, solo que la cita presencial se hace el recorrido en las instalaciones del gimnasio conociendo al personal y se explica los planes, mientras en la cita virtual que el cliente lo prefirió así por distintas circunstancias o ya tiene conocimiento gracias a las recomendaciones de otras personas que ya forman parte del gimnasio, se le brinda información a través de WhatsApp, explicando los planes que se tiene.

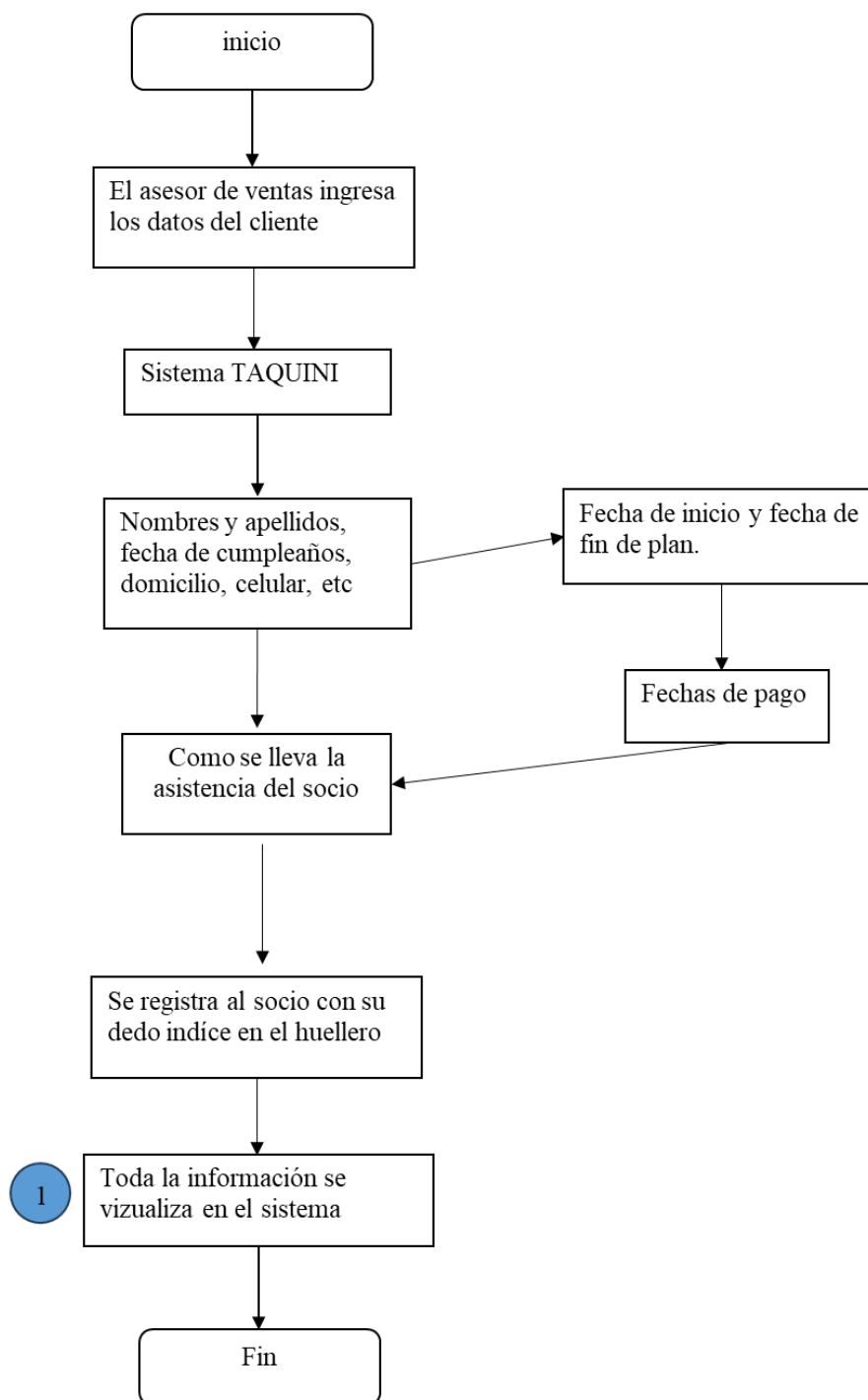
Luego se definen los planes, uno de ellos consta en el PLAN WORLD, incluye el ingreso a dos sedes, musculación, cardio, entrenador semi personalizado, programa de entrenamiento, funciona y cyling. Además, tiene acceso a congelamiento desde los tres meses, los precios varían por mes, tres meses y seis meses; a partir del plan de 3 meses cuenta con nutrición.

El siguiente es el PLAN LIGHT, incluye acceso a una sola sede, musculación, cardio, entrenador semi personalizado y programa de entrenamiento, los precios también varían de acuerdo por mes, tres meses y seis meses; este plan no aplica congelamiento ni nutrición. Por último, se tiene al PLAN BLUE, incluye el acceso a todas a las sedes, acceso a cuatro invitadores por mes y todo con respecto a los demás planes, aquí los precios también varían, pero todo incluyen atención nutricional; este plan tiene acceso libre a congelamiento.

Se le indica el horario de atención que se tiene de 6:00 am a 10 pm de lunes a sábados, clases grupales de lunes a viernes, baile 8:00 p.m., crossfit 9:00 p.m. y cycling 7: 00 a.m. o 6:00 p.m. En este caso el cliente acepta el plan que mejor prefiera y cancela a través de las diferentes formas de pago (yape, plin, transferencia o efectivo). Finalmente, el cliente pasa hacer socio y se pasa al proceso de registro con sus datos personales.

Figura 3
Flujograma de registro del cliente de World Light

REGISTRO DEL CLIENTE

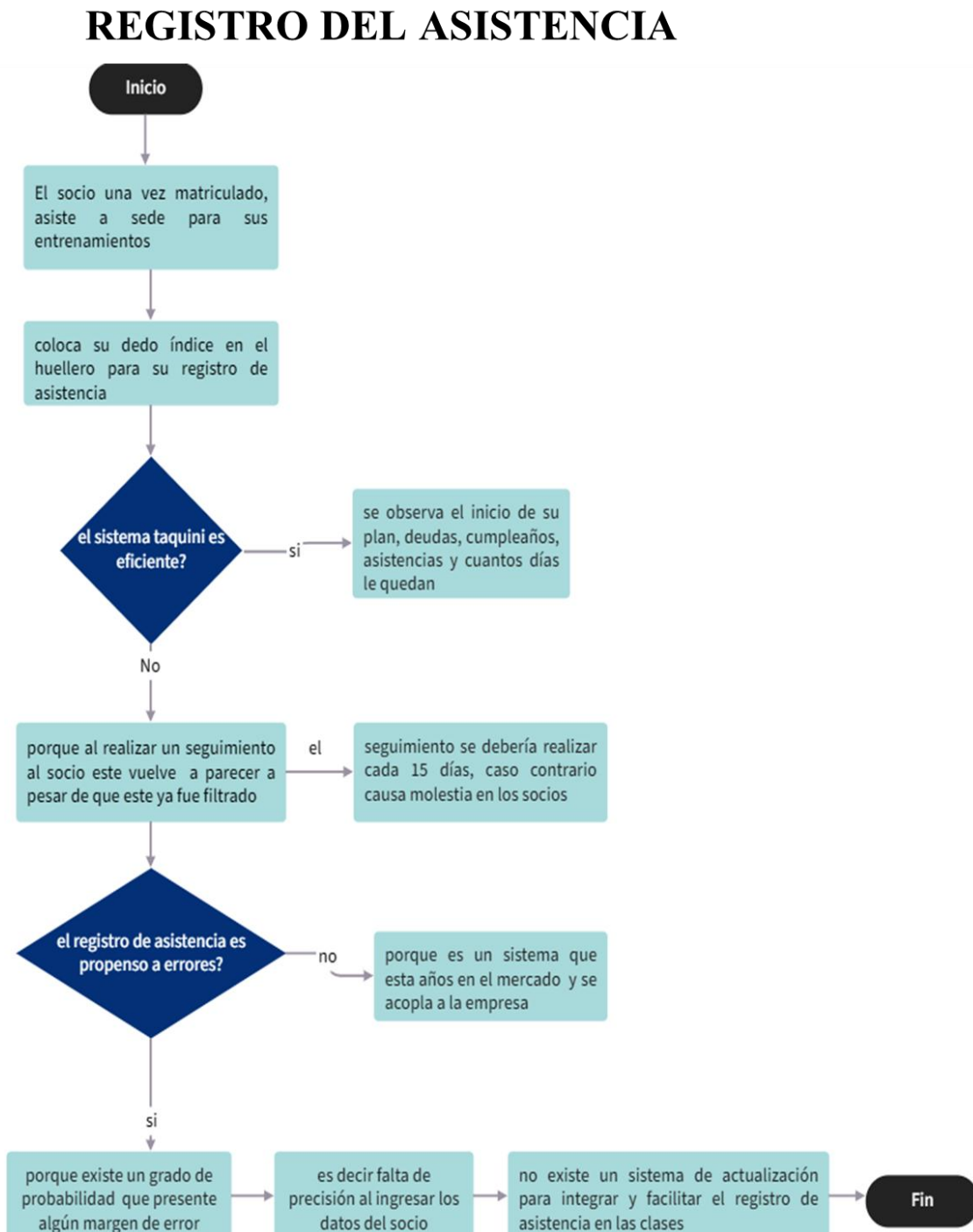


Una vez que el asesor concluye la venta, se procede a recopilar los datos personales del cliente para su registro y elaboración del contrato. El asesor ingresa al sistema que maneja la empresa, empieza a llenar datos de cliente como nombres completos, DNI, dirección en donde vive, su número de celular y correo electrónico que es fundamental, fecha de nacimiento para obtener su cumpleaños, profesión si la tuviera o si caso de que fuera estudiante en que ciclo va y en qué universidad estudia, si sufre de alguna lesión. Se coordina con el cliente como se realizará el pago si en su totalidad o el 50% para su registro y el otro 50% para máximo 1 semana.

Después de haber completado los datos correspondientes se genera el contrato el cual es enviado al socio a través de su WhatsApp o correo electrónico, y este lo tiene que revisar para verificar si está conforme con lo que dice o en caso tuviera alguna duda preguntar al asesor para que no haya complicaciones a futuro. El asesor de ventas adicionalmente explica que en caso de que no podría asistir por motivos de enfermedad o lesión que requieran de reposo, el socio tiene la obligación de presentar un descanso médico por los motivos que presenta para que se pueda congelar su contrato y que los días no corran.

Luego de que todo este conforme se pasa al área de counter donde está instalado el huellero, en este también se le coloca su DNI y su dedo índice para que cada día al ingresar su registro de asistencia sea más rápida y la empresa pueda tener un control a detalle de cada cliente, automáticamente aparecerán los datos en el sistema donde será observado por la señorita de counter.

Figura 4
 Flujograma de deficiencia 1 encontrada en el registro de asistencia de la Empresa World Light



En este proceso se analiza el registro de la asistencia de cada cliente a través de un sistema que maneja la empresa, esto permitirá a la empresa a llevar un mayor control con las asistencias de los socios y otros aspectos también. El sistema ayuda a visualizar con mayor eficiencia la fecha de inscripción y los días que el socio está asistiendo, en caso de que presente ausencia por días seguidos, el encargado del área de counter está en la obligación de comunicarse con el socio para consultar cual es el motivo por el cual no está llegando al gimnasio.

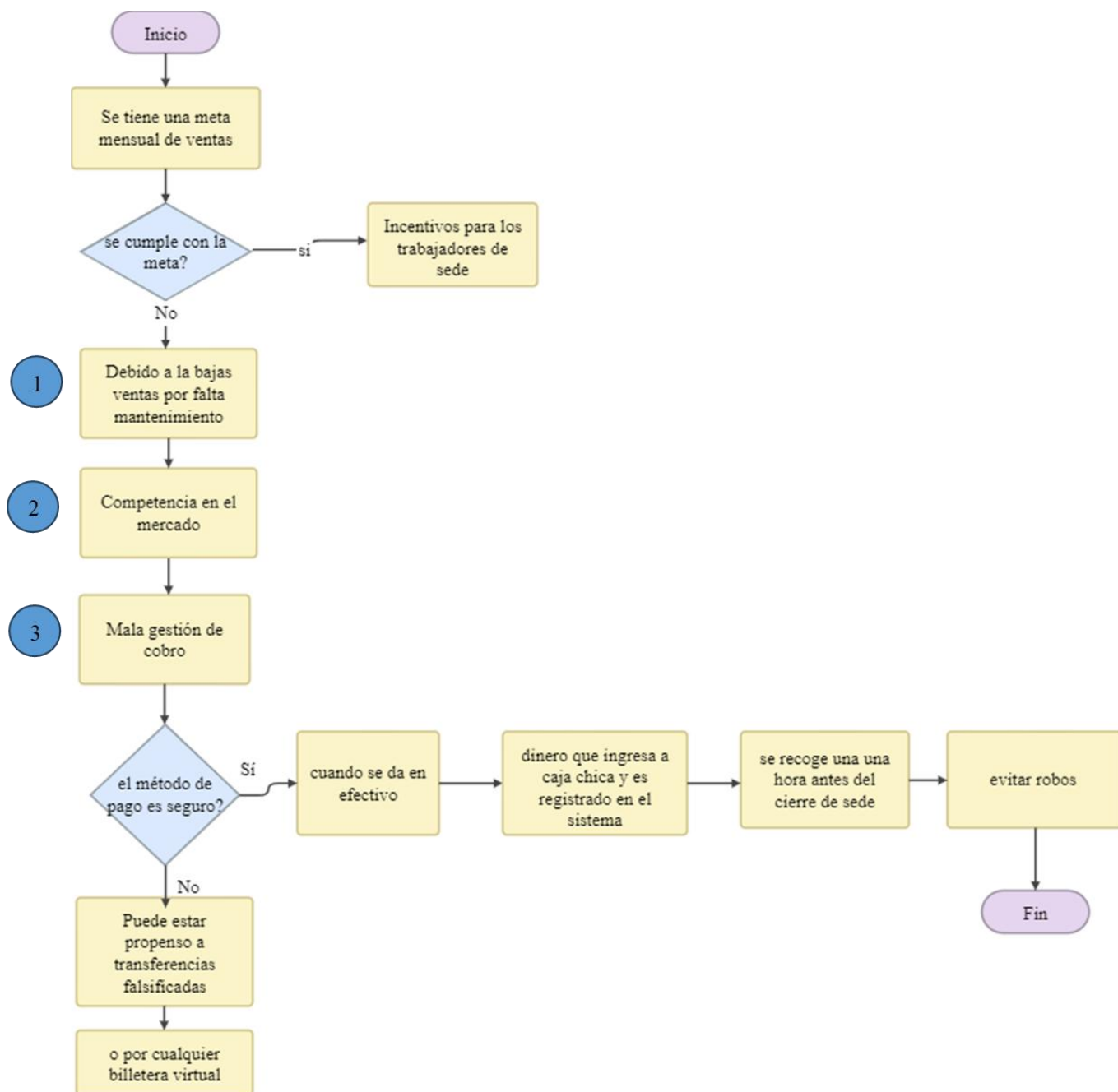
Deficiencias:

1. Seguimiento por día a cada socio, es decir, el seguimiento se realiza hoy y para el día siguiente nuevamente registra en el sistema, a pesar de un día antes ya fue filtrado y atendido como corresponde. Entre tanto cliente, el personal de counter no se da cuenta y vuelve a realizar el seguimiento y esto se vuelve incómodo para el cliente. Este proceso se debe realizar cada 2 o 3 semanas para conocer las diferentes críticas de nuestros clientes.
2. Falta de precisión: Los sistemas de registro de asistencia pueden ser propensos a errores, ya sea por fallas técnicas, errores humanos al ingresar datos o problemas de identificación de los usuarios.
3. Falta de integración: El sistema de registro no está integrado con otros sistemas de gestión del gimnasio, es decir no cuenta con un sistema de gestión para el registro de asistencia a clases grupales, ya que esto se realiza manualmente y se podría generar inconsistencias en los datos y dificultar la administración eficiente del gimnasio. Esto ayudaría a facilitar su asistencia o reservar espacios

Es por eso por lo que la empresa debe mantener su sistema actualizado constantemente para evitar este tipo de inconvenientes con los seguimientos hacia sus socios.

Figura 5
Flujograma de tesorería de la Empresa World Light

TESORERÍA



Con respecto a tesorería, la empresa cuenta con una caja chica diaria, es decir, cada mes la sede inicia con una meta de ventas que debe llegar y se debe trabajar en equipo, en especial los asesores de ventas deben cumplir con lo que se requiere. Cada día se tiene que llegar a una cuota diaria tanto en inscripciones de socios, como en la venta de bebidas que ofrece el gimnasio World Light. Si esta meta se llegase a cumplir, todos los trabajadores recibirán un incentivo adicional a su sueldo, caso contrario no lleguen es posible que la meta se baje para el siguiente mes o se mantenga igual. Esto depende a la cantidad que falte para llegar a cumplir con lo que se propuso.

Deficiencias

1. Bajas ventas por falta de mantenimiento: esto puede causar problemas en la tesorería, debido a que no ingresa dinero en caja chica. Puede haber varios factores, como el clima o fiestas por fines de año donde las personas no quieren matricularse y prefieren disfrutar de sus vacaciones.
2. Competencia: La competencia con otros gimnasios de la zona puede afectar los ingresos, especialmente si se ve obligado a bajar los precios para atraer clientes.
3. Mala gestión de cobro: Si los clientes no pagan sus membresías a tiempo o hay problemas con los métodos de cobro, esto puede tener un impacto negativo en la tesorería.

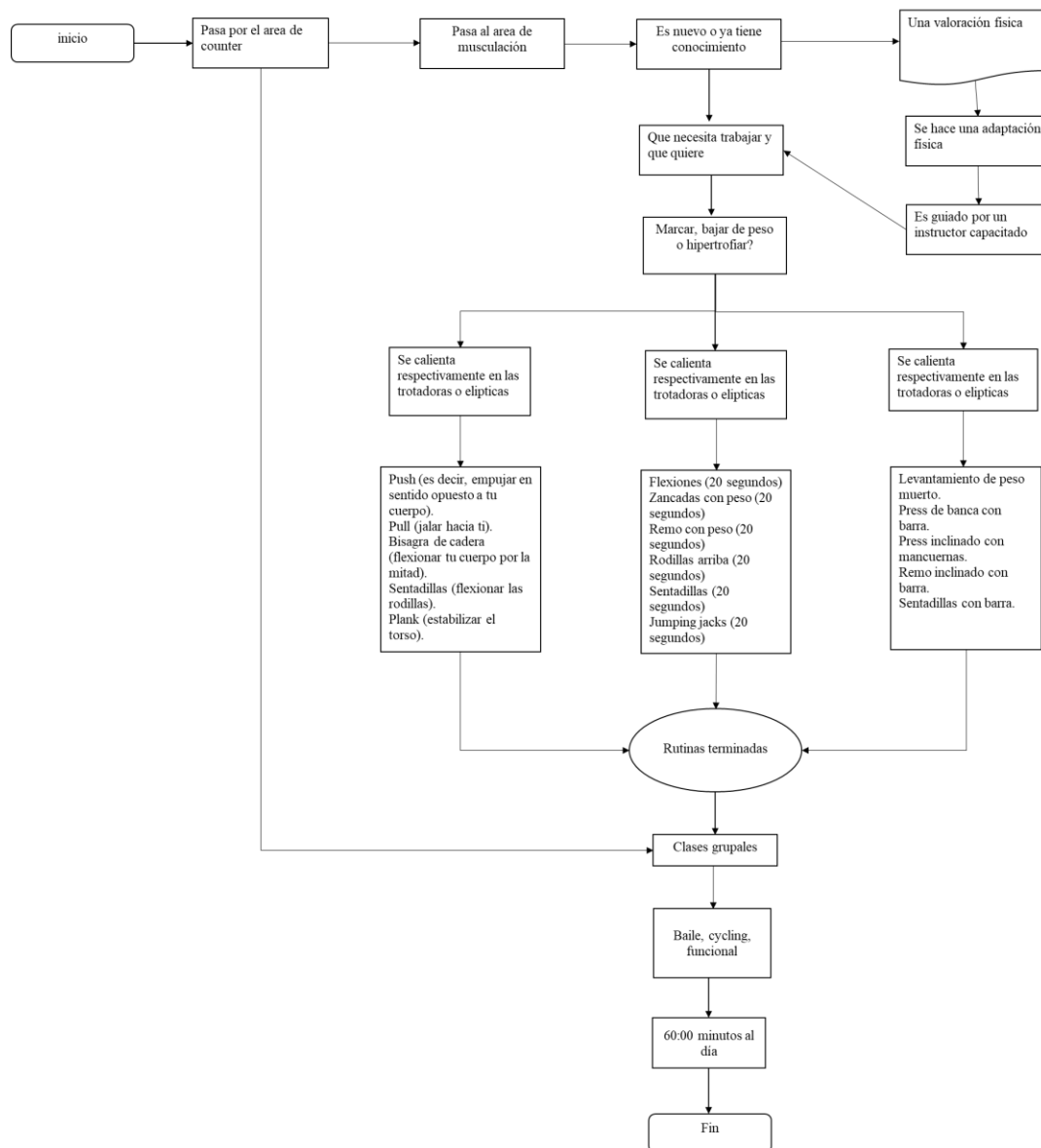
El dinero que ingresa en el día ya sea por transferencias o efectivo es registrado en el sistema para llevar un control adecuado de cuanto se generó en el día. El dinero que se tiene es recogido 1 hora antes del cierre del local para evitar posibles robos.

Una deficiencia que presenta la empresa en tesorería es que los pagos que se realizan por los planes son través de las diferentes bancas móviles, y estos son hechos al número o cuenta del gerente y no a una cuenta bancaria de empresa. Estos pagos son comunicados a través de un chat virtual donde muchas veces no son corroborados y estos pueden prestarse para alguna estafa. Entonces esto se debe analizar correctamente por los gerentes y evaluar para que exista una cuenta de empresa donde vayan todos pagos de los planes de las diferentes sedes y esto deben tener acceso los administradores para corroborar que la acción fue exitosa y evitar problemas a futuro.

También existe socios al día con sus deudas y están constantemente activos en las actividades del gimnasio, estos pueden ser premiados si cumplen o ya tienen más de 6 meses desde que se inscribieron. Esto permitirá a que los demás socios se motiven y cumplan con sus obligaciones.

Figura 6
Flujograma del área de musculación de la Empresa World Light

ÁREA DE MUSCULACIÓN



Se inicia cuando el socio es llevado al área de de lockers para dejar sus cosas personales (mochila, cambio de ropa) y es preferible que se lleve un candado para el locker, caso contrario no lo tiene puede dejar sus cosas igual ya que toda la sede está siendo vigilada por cámaras. Una vez en la sala de musculación se presenta al trainer de turno. Antes de iniciar con los entrenamientos es importante que el instructor sepa si el socio ya tiene experiencia en un gimnasio, cuáles son los objetivos que quiere lograr y si sufre de alguna lesión para que este tenga en cuenta al momento de explicarle que tipo de ejercicios va a realizar.

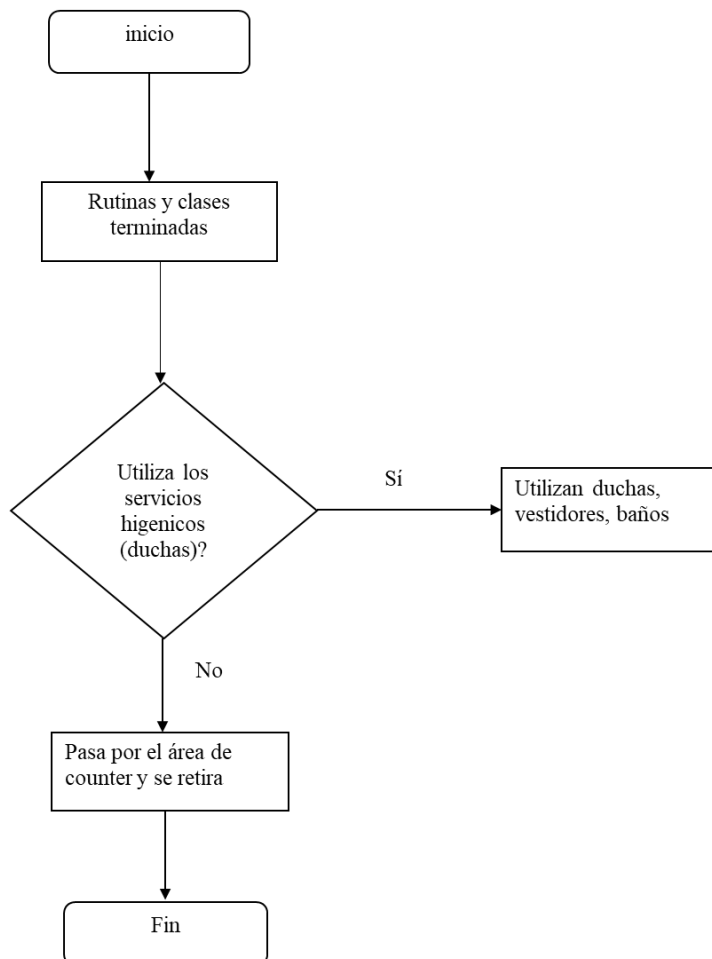
El instructor indica que para iniciar un ejercicio se debe realizar un calentamiento que puede ser en las elípticas, corredoras o caso contrario puede hacer estiramientos para calentar el músculo. Cada entrenamiento varía de acuerdo con el día, es decir, el trainer recomienda que se trabaje todas las partes del cuerpo intercalando los días, por ejemplo: lunes, miércoles y viernes se puede trabajar piernas y glúteos, martes y jueves realizar parte inferior, bíceps, tríceps, pecho.

Los sábados realizar entrenamientos de cardio para que ayude a tu cuerpo a tener mayores resultados. Finalmente, se recomienda dos a tres clases grupales que pueden ser baile para relajar el cuerpo, cycling para trabajar la respiración y crossfit que lo diferencia de musculación ya que esta clase se trabaja para aumentar la masa muscular y luego usar las máquinas para perder grasa, mientras que los ejercicios funcionales son ideales para aumentar la resistencia y la estabilidad.

Para cada clase grupal deben ser mínimo 10 personas. Todos los ejercicios deben ser realizados correctamente para que no haya lesiones y supervisados por el instructor ya que la atención es semi personalizada. En caso de haya pasado alguna situación que para el socio no haya sido agradable se debe acerca al área de counter a comentarle su disgusto ya que el gimnasio no cuenta con libro de reclamaciones.

Figura 7
Flujograma de salida del cliente de World Light

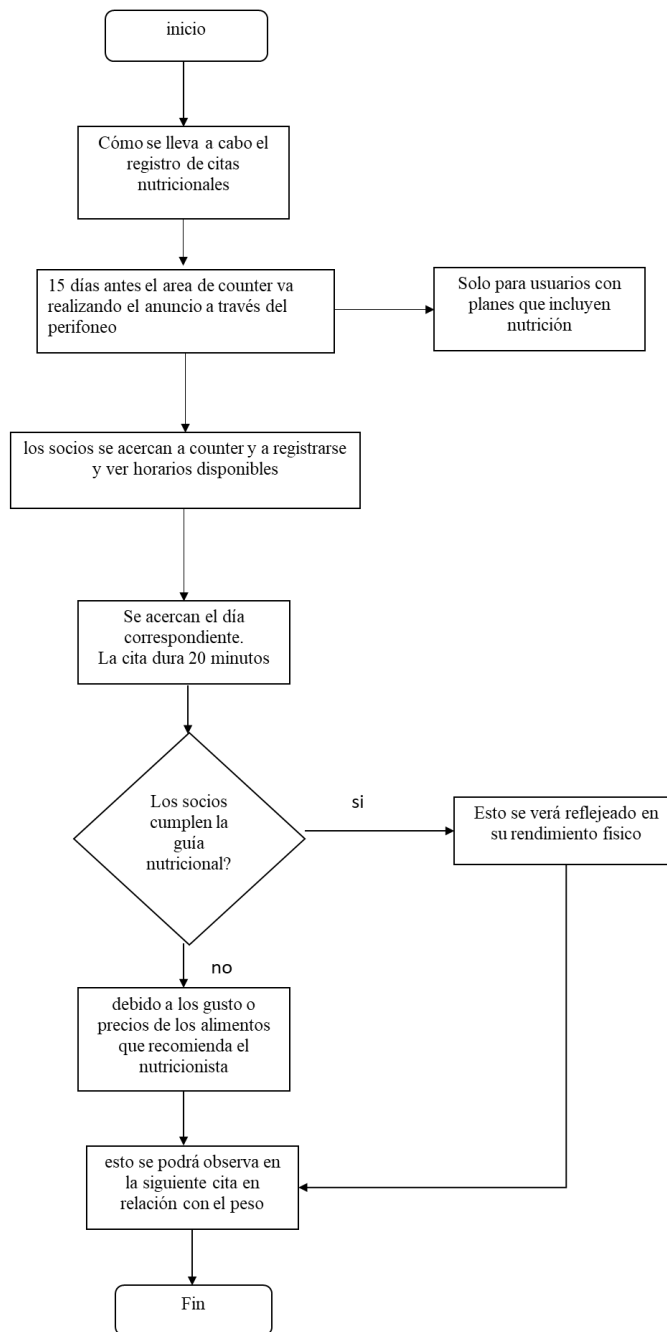
SALIDA DEL CLIENTE



Finalmente, después de todos los procesos de atención, el socio se retira de la sala de musculación una vez termino su rutina correspondiente al día, recoge sus cosas en el locker que dejo, pasa a los servicios higiénicos donde se cuenta con un amplio espacio, contando con duchas, espejos, baños y banca para el cambio de ropa. Finalmente sale de los servicios, pasa por el área de counter donde es despedido por el área de counter, asesores de ventas y en algunos casos el administrador (a).

Figura 8
Flujograma del área nutricional de la Empresa World Light

ÁREA NUTRICIONAL

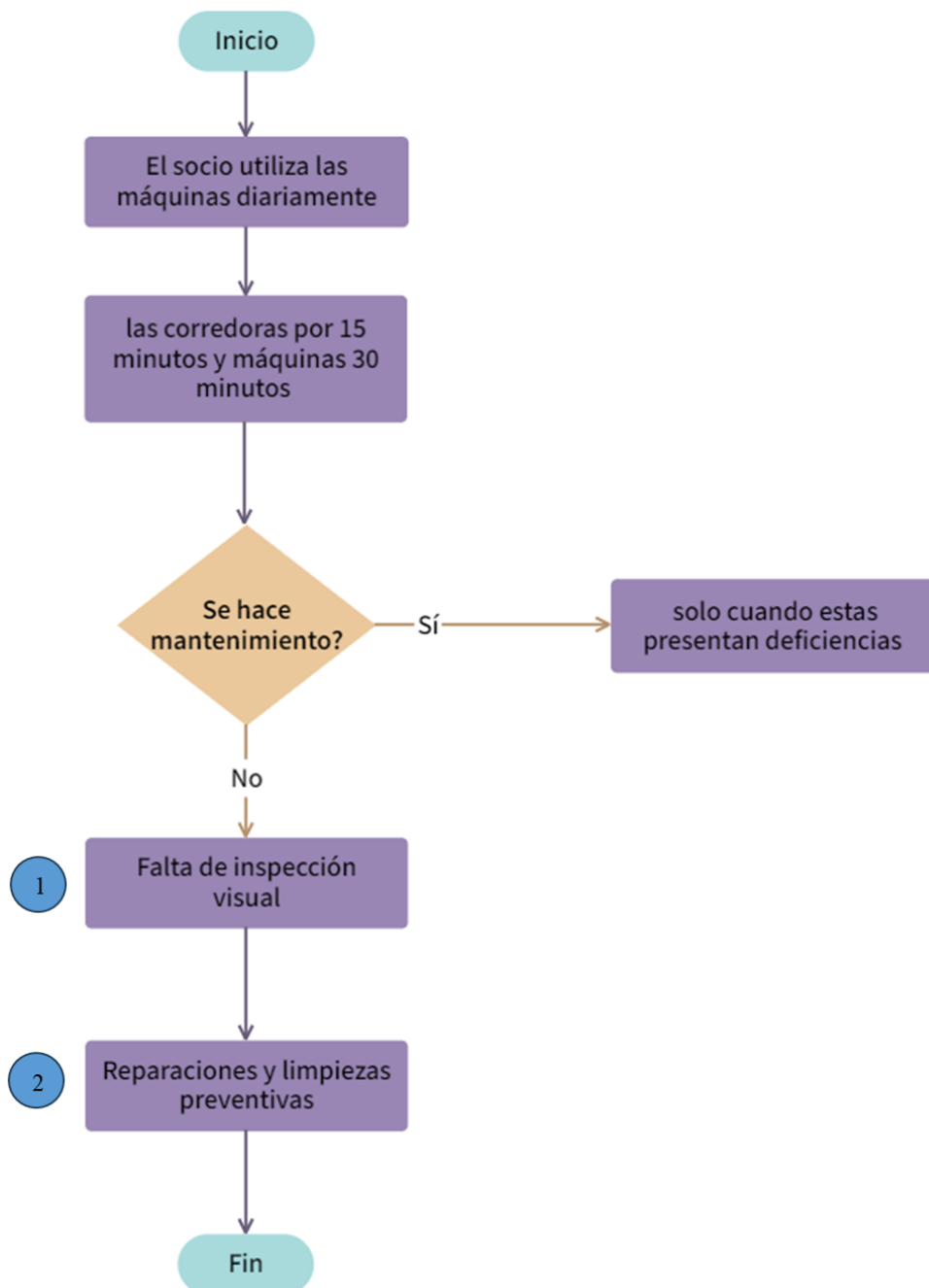


Los socios que cuentan con el plan completo pueden realizar sus citas con el nutricionista. Esto consiste en agendar la cita en counter para la fecha correspondiente, se debe asistir 10 minutos para confirmar y pueda pasar. La cita dura 20 minutos aproximadamente, y dentro de este tiempo el nutricionista toma los datos con lo que se va a trabajar, es decir, peso, estatura, objetivos que quiere lograr, si presenta alguna enfermedad.

El papel de un nutricionista es promover la mejora de la salud combinando el ejercicio con una dieta adecuada. Logre efectos mejorados del ejercicio con nutrición y analice las condiciones clínicas y físicas de cada individuo para, en última instancia, diseñar parámetros de ejercicio y niveles de intensidad para satisfacer las necesidades energéticas a través de pautas nutricionales reflejadas de lunes a domingo. Esta guía se enviará al cliente vía WhatsApp una semana después de la cita.

Figura 9
Flujograma de mantenimiento de la Empresa World Light

MANTENIMIENTO



Las máquinas son utilizadas diariamente por el socio porque forman parte de sus entrenamientos establecidos. Debido a esto la empresa está en la obligación de realizar un mantenimiento adecuado a sus máquinas para evitar problemas a futuro. Se dice que las máquinas se deben revisar cada 150 horas de funcionamiento. Por lo general, esto será suficiente para garantizar un uso seguro y mejorar la vida útil del equipo. Las deficiencias en el mantenimiento de las máquinas pueden representar riesgos para la seguridad de los socios y afectar la experiencia general. Algunas deficiencias comunes podrían ser:

DEFICIENCIAS

1. Falta de inspección visual: No realizar inspecciones visuales cada cierto tiempo de cada maquina en cuanto a problemas evidentes, como tornillos sueltos, desgaste de las partes y deterioro general.
2. Reparaciones reactivas: En lugar de abordar problemas menores a medida que surgen, se espera a que las máquinas dejen de funcionar para ser revisadas y esto causa molestia en los socios y además gastos más elevados.
3. Falta de limpieza: Un mantenimiento inadecuado también puede incluir la limpieza profunda insuficiente de las máquinas, lo que puede llevar a la acumulación de suciedad, y por consecuencia dejar de funcionar correctamente. Esto tendrá como consecuencia a menos máquinas para el uso del socio.
4. Falta de mantenimiento preventivo: Si no se realiza un mantenimiento regular y preventivo en las máquinas, se pueden acumularse problemas mecánicos que podrían haberse evitado con una atención oportuna.

Para abordar estas deficiencias, los gimnasios pueden implementar un programa de mantenimiento preventivo que incluya inspecciones regulares, calibración adecuada, reparaciones oportunas y una limpieza meticulosa de las máquinas. Además, proporcionar capacitación al personal para que reconozca y aborde los problemas de mantenimiento de manera proactiva puede ayudar a mantener las instalaciones en óptimas condiciones y garantizar la seguridad y satisfacción de los clientes.

RESUMEN DE LAS DEFICIENCIAS DE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA EMPRESA WORLD LIGHT

Tabla 3

Resumen de las deficiencias encontradas en los procesos: registro de asistencia, tesorería, mantenimiento

	DEFICIENCIAS	CAUSAS	EFFECTOS
REGISTRO DE ASISTENCIA	Seguimiento por cada socio	Mala filtración por parte del sistema	Incomodidad de los socios al revisar nuevamente mensajes o llamadas
	Falta de precisión	Errores humanos al ingresar los datos	Problemas de identificación de los socios
	Falta de integración	No tiene integrado un sistema de gestión para el registro de asistencia a clases	Insatisfacción del cliente al llegar contra la hora y tener que registrarse manualmente.
TESORERÍA	Bajas ventas por falta de mantenimiento	esto se debe a factores externos	El socio no quiere inscribirse a pesar de que se le brinda planes cómodos con facilidad de pago, esto se verá reflejado en caja chica debido a que no ingresa dinero.
	Mala gestión de cobro	Deficiencias en los métodos de pago	El cliente no paga su membresía a la fecha acordada, por ende no tendría un impacto negativo en tesorería
	Competencia	Nuestros precios sean elevados a comparación de nuestra competencia directa	los cliente prefieren ir por un precio mas accesible de acuerdo a su economía
MANTENIMIENTO	Falta de mantenimiento preventivo	Mantenimiento regular y preventivo de las maquinas	Los socios no puedan desarrollar con total normalidad sus ejercicios en el uso de las maquinas.
	Reparaciones reactivas	las máquinas dejen de funcionar para ser revisadas	El cliente se sentirá insatisfecho al no recibir un servicio adecuado y eficiente como lo mencionaron en sus respectivos planes
	Falta de inspección visual	No realizar inspecciones visuales cada cierto tiempo de cada maquina	Desgaste de las partes de las maquinas y deterioro en general, esto tendrá como consecuencia a que el socio no use dicha maquina y genera una incomodidad.
	Falta de limpieza	Limpieza profunda insuficiente de las maquinas	Funcionamiento deficiente de las máquinas provocando a que estas se malogren y el socio tenga menos opciones de máquinas por usar.

Una vez realizado los flujogramas en los procesos internos, se identificó deficiencias en los tres procesos como: seguimiento constante, falta de precisión e integración, bajas ventas por falta de mantenimiento, mala gestión de cobro, competencia, falta de mantenimiento preventivo e inspección visual y limpieza. Todas estas deficiencias encontradas permiten a la empresa determinar la mejor manera de poder lograr sus objetivos.

A continuación, se muestran los resultados para cada marca temporal según la norma ISO 9001:2015, para hacer una comparación de la norma mediante un checklist para determinar las deficiencias marcadas por la ISO

Tabla 4
Checklist de World Light

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN							
Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	N.A	TOTALES
4.1	0	2	0	0	0	0	2
4.2	0	0	3	0	0	0	3
4.3	0	1	0	0	0	0	1
4.4	0	2	0	0	0	0	2
5.1	0	0	0	0	4	0	4
5.2	0	2	0	0	0	0	2
5.3	0	0	3	0	0	0	3
6.1	0	0	0	0	0	3	3
6.2	0	0	0	0	0	5	5
6.3	0	2	0	0	0	0	2
7.1	0	0	0	9	0	0	9
7.2	0	0	0	4	0	0	4
7.3	0	0	0	0	0	0	0
7.4	0	0	0	0	4	0	4
7.5	0	1	0	0	0	0	1
8.1	0	0	5	0	0	0	5
8.2	0	0	0	4	0	0	4
8.3	0	0	0	0	5	0	5
8.4	0	0	0	0	0	0	0
8.5	0	0	4	0	0	0	4
8.6	0	0	0	3	0	0	3
8.7	0	0	0	0	0	0	0
9.1	0	3	0	0	0	0	3
9.2	0	0	0	0	0	0	0
9.3	0	0	0	0	0	0	0
10.1	0	0	0	0	0	0	0
10.2	0	0	0	0	0	0	0
10.3	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	0	13	15	20	13	8	69
PORCENTAJE DE IMPLEMENTACIÓN							
41%							

Los resultados de la lista de verificación se muestran a continuación, junto con el porcentaje de cumplimiento de cada cláusula. Esto significa que la organización ha recibido

el 41% del 100% correspondiente a la provisión. Cuando se trata de atención al cliente, cabe recordar que es muy importante brindar un servicio de calidad en cuanto a atención, porque de ello depende la protección de cada usuario para que pueda hacer posibles propuestas en el futuro.

Actualmente la empresa carece de procedimientos para la gestión de procesos, debido a que no se tiene certeza sobre los procesos necesarios y su interacción y estos son:

1. Comprender la organización y su contexto,
2. Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas
3. Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad
4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	TOTALES
4.1	0	2	0	0	0	2
4.2	0	0	3	0	0	3
4.3	0	1	0	0	0	1
4.4	0	2	0	0	0	2

En el gráfico (anexo 1), se muestra el porcentaje de cada resultado del numeral 4 de la norma ISO. En el numeral 4.2 describe la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, donde se obtuvo un 37%, esto quiere decir que la organización si presenta una metodología clara y precisa para la captación de clientes, pero no cumple al 100% con los programas de entrenamientos en la sede. Mientras que el numeral 4.3 determina el alcance del sistema de gestión de calidad, este cuenta con el 13% y quiere decir que la empresa World Light no cuenta con un sistema de Gestión de Calidad.

5. LIDERAZGO

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	TOTALES
5.1	0	0	0	0	4	4
5.2	0	2	0	0	0	2
5.3	0	0	3	0	0	3

En el gráfico (anexo 2), se muestra el porcentaje de cada resultado del numeral 5 de la norma ISO. En el numeral 5.1 hace referencia a las generalidades y enfoque al cliente, donde se obtuvo un 45%, esto quiere decir que la entidad si cumple con el liderazgo y compromiso. Mientras que el numeral 5.2 habla de la política y cuenta con el 22%, esto quiere decir que la empresa World Light no cuenta con sus políticas de trabajo.

6. PLANIFICACIÓN

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	TOTALES
6.1	0	0	0	0	3	3
6.2	0	0	0	0	5	5
6.3	0	2	0	0	0	2

En el gráfico (anexo 3), se muestra el porcentaje de cada resultado del numeral 6 de la norma ISO. En el numeral 6.2 describe los objetivos de la calidad y planificación para lograrlos, este obtuvo un 50%, esto quiere decir que la organización si cuenta con objetivos de calidad para su beneficio. Mientras que el numeral 6.3 determina la planificación de los cambios, este cuenta con el 20% y quiere decir que la empresa World Light no cuenta con un sistema de Gestión de Calidad. Es por ello por lo que la empresa debe poner énfasis en la planificación de sus estrategias para obtener oportunidades y mitigar riesgos futuros.

7. SOPORTE

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	TOTALES
7.1	0	0	0	9	0	9
7.2	0	0	0	4	0	4
7.3	0	0	0	0	0	0
7.4	0	0	0	0	4	4
7.5	0	1	0	0	0	1

En el gráfico (anexo 4), se muestra el porcentaje de cada resultado del numeral 7 de la norma ISO. En el numeral 7.1 se refiere al soporte, donde se obtuvo un 50%, esto quiere decir que la organización ha establecido los recursos para el desarrollo de los procesos productivos y además se darán de forma parcial ya que no se ha planificado las limitaciones de los recursos. Mientras que el numeral 7.3 habla de la toma de conciencia, este no tiene un resultado ya que la empresa no cumple con los requisitos de este ítem.

8 OPERACIÓN

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	TOTALES
8.1	0	0	5	0	0	5
8.2	0	0	0	4	0	4
8.3	0	0	0	0	5	5
8.4	0	0	0	0	0	0
8.5	0	0	4	0	0	4
8.6	0	0	0	3	0	3
8.7	0	0	0	0	0	0

En el gráfico (anexo 5), se muestra el porcentaje de cada resultado del numeral 8 de la norma ISO. En el numeral 8.1 y 8.3 se refieren a la planificación, control y diseño de los productos y servicios, donde se obtuvo un 24%, esto quiere decir que la organización con respecto al 8.1 no se lleva a cabo una planificación de salida, en cambio el 8.3 si cuenta con un desarrollo de los servicios establecidos. Mientras que el numeral 8.4 y 8.7 no cumple con los productos y servicios suministrados externamente.

9 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANÁLISIS Y EVALAUACIÓN

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	TOTALES
9.1	0	3	0	0	0	3
9.2	0	0	0	0	0	0
9.3	0	0	0	0	0	0

En el grafico (anexo 6), se muestra el porcentaje de cada resultado del numeral 9 de la norma ISO. En el numeral 9.2 Y 9.3 hablan de la auditoría interna y la revisión de la dirección, donde se obtuvo un 0%, en este caso la empresa no tiene establecido un sistema de gestión de calidad. Mientras que el numeral 9.1 habla de las generalidades, satisfacción al cliente y realiza un análisis, este cuenta con el 100% y quiere decir que la empresa World Light solo en una parte realiza le seguimiento a sus clientes.

10. MEJORA

Numeral	0%	25%	50%	75%	100%	TOTALES
10.1	0	0	0	0	0	0
10.2	0	0	0	0	0	0
10.3	0	0	0	0	0	0

En la tabla se muestra que en el numeral 10 donde explica las generalidades, acción correctiva y mejora continua, no se muestran resultados óptimos, ya que la empresa no ha establecido un sistema de gestión de calidad.

Tabla 5
Resumen de Ckeclist realizado a la empresa World Light

CHECKLIST PARA ISO 9001: 2015 (SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD)

RESUMEN

N°	REQUISITOS	SI	NO
1	4. CONTEXTO CON LA ORGANIZACIÓN	8	7
2	5. LIDERAZGO	9	6
3	6. PLANIFICACIÓN	10	2
4	7. SOPORTE	18	20
5	8. OPERACIÓN	21	21
6	9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y	3	20
7	10 MEJORA	0	20

PROMEDIO

9.86

13.71

En la tabla se muestra un resumen del Checklist aplicado a la empresa World Light, donde se muestra cada ítem con una cierta diferencia entre los puntos importantes de la norma ISO 9001:2015, la finalidad de este resumen es para llevar un control de las tareas o acciones que se debe realizar en la organización, verificando con mayor claridad cuáles son los puntos más bajos que presenta la empresa y poner mayor énfasis en ellos. En este resultado la empresa solo cumple con 9.86 % de los requisitos de la norma, mientras que el 13.71% nos dice que no cumple con un SGC

4.1.3. Aplicar una matriz de riesgo para conocer y controlar los riesgos en la empresa World Light

Tabla 6
Matriz de riesgo de la Empresa World Light

Proceso	Sub-Proceso	Etapas	Objetivos Especificos	Descripción del riesgo	Riesgos Especificos Identificados					
					Probabilidad		Impacto		Riesgo	
					Clasificación	Valor	Clasificación	Valor	Severidad	Tipo
Check List	MOF	Verificación	1. Participación y compromiso de toda la organización 2. Establecer objetivos donde señalen responsabilidad claras y precisas 3. Ejercer la funciones que se asigna y realizar la documentación bajo las normas	Falta de compromiso de la administración, gerentes para realizar esta documentación - tiempo promedio un año	Probable	4	menor	2	8	Medio
	Tipo de cliente	Verificación	1. Realizar el seguimiento constante de cada cliente 2. Implementar en el sistema datos específicos del cliente 3. Verificar si el cliente esta cumpliendo con lo que se recomendo, caso contrario ayudarlo para cumplir sus objetivos	El asesor de ventas no llega a tomar en cuenta las recomendaciones de los administradores	Probable	3	Posible	2	6	Bajo
	Factores externos	Verificación	1. Tener un plan de contingencia 2. Documentar información del como actuar antes posibles riesgos 3. Ante enfermedades reazalir pedidos a los cliente con pruebas de descarte	No tener un plan de contingencia con todo lo que se llevo a tomar en cuenta ante las adversidades	Probable	4	Importante	4	16	Alto
	Información documentada	Verificación	1. Analisis de la situación actual 2. Mapa de procesos 3. Documentación de la Política y el Plan de Calidad 4. Analisis para la mejora continua	El tiempo	Probable	4	Importante	4	16	Alto

Tabla 7
Indicadores de riesgo de World Light

INDICADORES	PROBLEMAS	SURGIMIENTO DEL PROBLEMA
Dificultad del personal para implementar la gestión de calidad	Otros	Esto se da porque tienen miedo a los cambios o rotación.
Tipo de cliente	Realizar seguimiento constante al cliente	El cliente no se compromete con sus entrenamientos
Información documentada	No tener conocimiento de la norma ISO 9001:2015	Los gerentes y administradores no conocen toda la información de la norma

Una vez obtenido las deficiencias a través de los procesos de la empresa, se analizó una matriz de riesgo con los puntos a trabajar por la entidad y lo que debe tener en cuenta para su beneficio propio. En esto se puede verificar los puntos más importantes que la empresa debe tener en cuenta para conocer la norma ISO 9001: 2015 y trabajar para que el servicio sea el mejor en mercado de gimnasio en Chiclayo y Lambayeque.

En este cuadro resumen se muestran los indicadores que más relevancia tiene la empresa en su gestión, indicando cual es el problema que ocasiona cada indicador y como es que surge las deficiencias para la empresa, es por ello por lo que se debe realizar un seguimiento constante al cliente y empleador con la finalidad de mitigar estas deficiencias y realizar procedimientos que permitan beneficiar a la empresa.

4.1.4. Elaborar políticas para los procesos internos del modelo de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015

Después de todo lo analizado con respecto al primero objetivo, el análisis del Check list y la matriz de riesgo, se llegó a elaborar políticas y procedimientos para los procesos internos del gimnasio World Light, con la finalidad de poder obtener un mejor resultado en su gestión.

Proceso interno:

Registro del cliente (asistencia)

Este proceso presenta deficiencias al momento de registrar su asistencia las cuales son.

- Falta de precisión: sistemas de registro de asistencia esta propenso a errores por fallas técnicas o errores humanos.
- Falta de integración: El sistema de no está integrado con otros sistemas de gestión del gimnasio, es decir no cuenta con un sistema de gestión para el registro de asistencia a clases grupales. Y por último en el seguimiento al socio el cual no se llegan a filtrar correctamente y por ende hay cierta incomodidad para el cliente.

Las políticas que se presentan para proceso son:

- Registro de clases: Implementar un sistema de registro para las clases grupales dirigidas por los instructores para controlar la asistencia y la capacidad de las clases
- Limitaciones de tiempo: Establecer límites de tiempo para sesiones de entrenamiento para garantizar una rotación equitativa de los quipos y espacio

El objetivo de este proceso es: elaborar un registro adecuado para que la empresa lleve un orden sintetizado de cuantos clientes se registran al día y obtener información del tiempo que les queda para bridarle información de renovación. Es por eso por lo que la empresa debe mantener su sistema actualizado constantemente para evitar este tipo de inconvenientes con los seguimientos hacia sus socios.

Proceso interno:**Tesorería**

El objetivo de este proceso es garantizar que una empresa tenga suficiente efectivo disponible en todo momento para cubrir sus gastos.

Este proceso presenta deficiencias las cuales son.

- Bajas ventas por falta de mantenimiento: esto se debe a factores externos
- Mala gestión de cobro: los clientes no pagan sus membresías a tiempo
- Competencia: otros gimnasios de la zona pueden bajar sus precios para ganar clientes.
- Pagos a cuentas del dueño: pagos que se realizan por los planes son través de las diferentes bancas móviles, y estos son hechos al número o cuenta del gerente y no a una cuenta bancaria de empresa.

Las políticas que se presentan para proceso son:

- Facturación recurrente: implementar un sistema de facturación recurrente para facilitar el pago de las membresías y evitar retrasos en los pagos.
- Política de reembolso: establecer criterios claros para los reembolsos en caso de que el servicio no haya sido utilizado o cancelaciones justificadas.
- Diferenciación de precios: implementar una estrategia de precios que refleje el calor percibido por los clientes y que pueda justificar un precio premium en comparación con los competidores.

Proceso interno:**Mantenimiento**

Este proceso presenta deficiencias las cuales son.

- Falta de mantenimiento preventivo: mantenimiento regular en las máquinas, esto se debe realizar con atención oportuna.
- Reparaciones reactivas: se espera que las máquinas dejen de funcionar para ser arregladas, esto causa malestar en los clientes.
- Falta de inspección visual: no se realizan inspecciones visuales cada cierto
- Falta de limpieza: mantenimiento inadecuado también puede incluir la limpieza profunda, esto traerá como consecuencia a que algunas máquinas dejen de funcionar correctamente.

Las políticas que se presentan para proceso son:

- Programa de mantenimiento preventivo: la empresa debe implementar un programa de mantenimiento que incluya limpieza, lubricación y ajustes regulares según las recomendaciones del fabricante.
- Registro de mantenimiento: Mantener un registro adecuado para las actividades de mantenimiento de todas las máquinas del gimnasio, describiendo detalladamente el mantenimiento que se brinda a cada una de ellas, incluyendo fechas, descripción de las tareas realizadas y cualquier problema encontrado.
- Seguridad del usuario: Priorizar la seguridad del socio garantizando que todas las máquinas estén en óptimas condiciones para su funcionamiento, y que se tomen medidas inmediatas para retirar del servicio cualquier máquina defectuosa o peligrosa.

Indicadores de riesgo:

Dificultad del personal para implementar la gestión de calidad

Medidas correctivas:

- Capacitar al personal sobre las normativas relevantes y establecer procedimientos para garantizar el cumplimiento.

Tipo de cliente

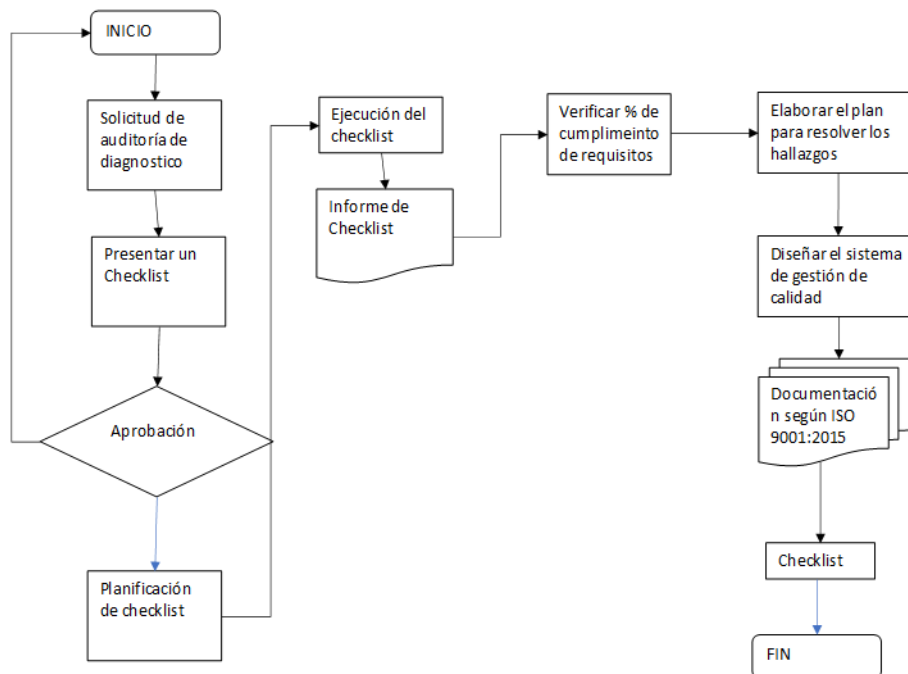
Medidas correctivas:

- Mantener una comunicación abierta y transparente con los clientes para abordar cualquier inquietud o queja de manera oportuna.
- Monitorear activamente las reseñas en línea y responder de manera profesional y constructiva a los comentarios de los clientes.
- Priorizar la satisfacción del cliente y trabajar para mantener una reputación positiva en la comunidad.

Al implementar estas medidas correctivas, la empresa puede reducir significativamente sus riesgos y mejorar la seguridad, la satisfacción del cliente y la viabilidad financiera de su negocio.

Figura 10

Flujograma de la aplicación de Checklist para el área de registro y atención al cliente



En el siguiente flujograma se puede observar el proceso que debe cumplir la empresa de gimnasio World Light para realizar una auditoría interna cada cierto tiempo, esto vendría hacer el checklist que ayudará tener un mejor control con los requisitos que cumple o encontrar datos que estén ordenados de forma sistemática. Esto se aplicaría en el área operativa de registro y atención al cliente. Esto permitirá a la organización a contribuir con la motivación de sus trabajadores, favorecer en las distintas tareas y optimizar el tiempo proporcionando para mejorarla productividad y por último tener menos errores.

V. Discusión

En este segundo objetivo de la investigación se identificaron deficiencias en tres procesos internos: registro del cliente (asistencia), mantenimiento y tesorería (counter). Posteriormente se aplicó un checklist, en base a la norma obteniendo un resultado de 9.86% que, si cumple con SGC, mientras que un 13.71 % no se cumple o están en desarrollo. Con la ayuda de estos requisitos se puede deducir cómo va la empresa para seguir creciendo y expidiéndose en el mercado. De acuerdo con el objetivo planteado en base a deficiencias de la empresa, Amaya, Felix, Rojas y Diaz (2020), mencionan elementos y factores que son importantes para poder dirigir a la entidad en campo de calidad en un mundo moderno.

Amaranto Pajilla, David Junior (2020) y Ordoñez Rosales Gabriel Fernando (2021), ambos autores en sus diferentes investigaciones definen a la gestión de calidad como conjunto de acciones y herramientas que tienen por objetivo evitar errores en los procesos de producción en los productos o servicios brindados. Mejorando continuamente esta gestión, utilizando este método de trabajo, podemos favorecer el normal funcionamiento de la empresa, cambiar la cultura organizacional, hacer sentir confianza a los clientes, mejorar la imagen de la empresa y así aumentar la productividad. Negrete Sánchez Hirvin Negrete (2023), define a la norma ISO 9011:2015 como un conjunto de requerimientos que una entidad debe cumplir para mejorar su competitividad y obtener una mejora continua en sus productos y servicios. Por otro lado, Aguado, García, Malpartida & Garivay (2022), en su investigación mencionan que las PYMES están bajo limitaciones que dificultan los distintos elementos de la gestión de calidad. ISO 9001:2015, en su artículo hace mención también de algunos principios como: enfoque al cliente, liderazgo, participación de las personas, enfoque basado al sistema de gestión de calidad, mejora continua, entre otros; todos estos sirven para identificar las deficiencias de las empresas para posteriormente aplicar un checklist.

Es importante mencionar también el segundo objetivo donde es la aplicación de una matriz de riesgos para conocer y controlar los riesgos en la empresa World Light. Se desarrolló una matriz de riesgos donde se perciben los procesos, etapas, descripción del riesgos y probabilidades. A través de la matriz de riesgos se dieron a conocer tres indicadores con más relevancia en la empresa indicando cual es el problema que ocasiona cada indicador y cómo surge.

Se dice que los autores Parra, Benavides, Ferrer & Cera (2020), mencionan en su investigación herramientas para definir los riesgos estratégicos y operativos de una entidad, siendo así en la actualidad un factor importante. Por otro lado también Jennifer Adriana Hernández Luque (2019), menciona la finalidad de establecer un modo de operación y estado actual frente a los requisitos de la norma ISO 9001 a través de una matriz, donde la describe como una herramienta de análisis de riesgos que ayuda a evaluar los gravedad de los posibles riesgos que la empresa pueda presentar, es por ello que para esta investigación se realizó una matriz de riesgos donde se perciben los procesos, etapas, descripción del riesgos y probabilidades.

Washitong Enrique Pazmiño Gavilanez (2022), en su investigación, busca realizar un diagnóstico que permita verificar variables para desarrollar un plan estratégico de servicio al cliente, ya que el gimnasio presenta pérdida de usuarios y esto podría causar una mala imagen para la entidad.

Por último, se diseñan políticas para las deficiencias de los procesos internos de la empresa en base al modelo de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015. Una vez realizado los flujogramas de los procesos internos, el checklist y la matriz de riesgos, la empresa puede obtener un mejor resultado, ya que según Morles Jonnathan (2021), las políticas presentan una serie de procesos con el fin de mostrar características relacionadas con la SGC. García, Lucero & Erica (2021), también menciona diferentes procedimientos como planeación, entrega de desempeño y una evaluación posterior. Estas políticas nos ayudan a definir los enfoques tanto a los procesos como a clientes. Permite también a la toma de decisiones basada en evidencias que se obtendrán de los resultados de la matriz de riesgos y checklist. Cuando hablamos basándose de la norma ISO 9001, la empresa se podría enfocar en sus principios para evaluarlos y de tal modo obtener buenos resultados y así poder definir sus políticas. Finalmente, una política es importante ya que a través de esta se podrá definir reglas internas exclusivamente diseñadas para el comportamiento de una organización, responsabilidades de cada empleado de distintos niveles y funcionarios.

VI. Conclusiones

Después de haber analizado e identificado deficiencias en la empresa, podemos concluir que:

La empresa de gimnasio World Light presenta deficiencias en tres de sus procesos internos lo cuales son: mantenimiento, registro del cliente (asistencia) y tesorería. Después de este análisis se aplicó un checklist donde se obtuvo como resultado que el 9.86% cumple con SGE, mientras el 13.71% no cumple con la norma, siendo así los puntos que más se trabajan en la empresa son soporte, operación, seguimiento y mejora. Posteriormente se realizó una matriz de riesgos para analizar con mayor detalle el surgimiento del problema con sus indicadores para después concluir en una solución con puntos estratégicos para mitigar el posible riesgo.

Las deficiencias encontradas en los procesos internos se deben a que la empresa no ha realizado un adecuado seguimiento en sus áreas y por ende afectaría a los clientes, creando en algunos casos insatisfacción.

Finalmente se diseñó políticas en base a las deficiencias, las cuales son: Registro de clase, limitaciones de tiempo (asistencia); facturación recurrente, política de reembolso, diferenciación de precios (tesorería); programa de mantenimiento preventivo, registro de mantenimiento y seguridad del usuario (mantenimiento). Todas estas políticas se diseñan con la finalidad de regular y delimitar las reglas de conducta dentro de la organización, además que describen las responsabilidades tanto de los empresarios y altos cargos como de los empleados en todos los niveles jerárquicos.

VII. Recomendaciones

Luego de haber obtenido los resultados se recomienda a la empresa World Light lo siguiente: Previo a la toma de decisiones, la empresa debe implementar el checklist diseñado y obtener información frecuente de evaluaciones para identificar sus deficiencias y crear estrategias de acuerdo con la norma para mejor rendimiento de la empresa.

También se recomienda a la empresa considerar los diseños de políticas para registrarse bajo estas normas internas y así poder tener un mayor rendimiento internamente para que se vea reflejado en su servicio.

Finalmente, elaborar frecuentemente una matriz de riesgos para obtener sus indicadores y hacer una autoevaluación en las diferentes áreas y sedes.

VIII. Referencias

Aguado Lingan, A. M. (2 de Febrero de 2022). *Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú*. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38101/42106>

Alfonso Doria Parra, L. L. (23 de Agosto de 2019). *Metodología para la implementación de la gestión de riesgo en un sistema de gestión de calidad*. Obtenido de <https://www.proquest.com/business/docview/2480794320/A49AFACFC2344B1DPQ/2?accountid=37610&parentSessionId=zto0m3x9mzsj%2FJDk%2Bm%2BmUJV0Czq3tU11zOeqW14SnHA%3D&parentSessionId=GXwqrhfDESKPfCCHuZwcLFLbsy4O74WY0%2F%2BJJLdWgkc%3D&sourcetype=Scholarly%20Journa>

AMARANTO PAJILLA, D. J. (2020). *GESTIÓN DE CALIDAD EN LA SELECCIÓN DEL PERSONAL Y PLAN DE MEJORA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO GIMNASIO DEL DISTRITO DE CHIMBOTE, 2018*. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23561/CALIDAD_GESTION_AMARANTO_PAJILLA_DAVID_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Amaya Pingo, P. M. (2020). *Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559014/29063559014.pdf>

Berbegal, F. J. (2020). *Cultura de calidad paradigma de desarrollo para la excelencia. Evidencia del caso en empresas de la provincia de alicante*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=298497>

Celenia Alejandra Bustillo Calidonio, C. E. (Julio de 2019). *Integrar las metodologías PMI Y PDCA para la elbaración de un plan de riesgos y calidad en proyectos de la " Empresa X"*. Obtenido de <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/8545/11743162-11743027-julio2019-m10-t.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

DEL AGUILA REYES, L. M. (2019). *PROPUESTA DE MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO GIMNASIOS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2018*. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14857/COMPETITIVIDAD_GESTION_CALIDAD_DEL_AGUILA_REYES_LOURDES_MARIA_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

FERNANDO, O. R. (Marzo de 2021). *“PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA ISO 9001: 2015 PARA LA EMPRESA*

- PUBLICMENDEZ*". Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/039548c1-3f73-472a-ac82-0e3b0a8c336d/content>
- Gabriel Alejandro Diaz Muñoz, D. A. (28 de Junio de 2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci_arttext
- GARAICOA, P. D. (Abril de 2022). *GESTIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL GIMNASIO ÍMPETU DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2021*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12453/E-UTB-FAFI-COM-000078.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guillermo Peña Guarín, M. L. (5 de Marzo de 2020). *Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5604/560467941009/560467941009.pdf>
- Juan Pablo Cepeda Duarte, W. E. (Noviembre de 2019). *Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria*. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2588-09692019000100035
- LUQUE, J. A. (2019). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA LIPOGEN S.A.S.* Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/70164245-e315-4634-80ab-07b50dfb5c99/content>
- Morles, J. (1 de Enero de 2021). *PROCESOS ORGANIZACIONALES VINCULADOS A LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621968429004/621968429004.pdf>
- Negrete, N. S. (28 de Marzo de 2023). *DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015 PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMPIEZA*. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/5541/1/NEGRETE%20S%c3%81N%20HIRVIN%20ISAAC.pdf>
- Ormaza Cevallos, M. G.-B. (Enero de 2021). *Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223021/29066223021.pdf>
- Torregrosa, M. B. (2022). *Nueva metodología de integración six sigma + gestión de riesgos + gestión de la calidad. Aplicabilidad en pymes industriales de la comunidad valenciana*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=305861>
- Wilmer Medardo Arias Collaguazo, C. W. (1 de Abril de 2022). *Modelo de evaluación de la gestión de riesgos para las empresas públicas del Ecuador frente al Sars Cov-2*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000100009&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt

Yaritza Alejandra Murrieta Saavedra, E. O. (11 de Agosto de 2020). *Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: ventajas y desventajas*. Obtenido de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/668/816>

IX. Anexos

Anexo 1: COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

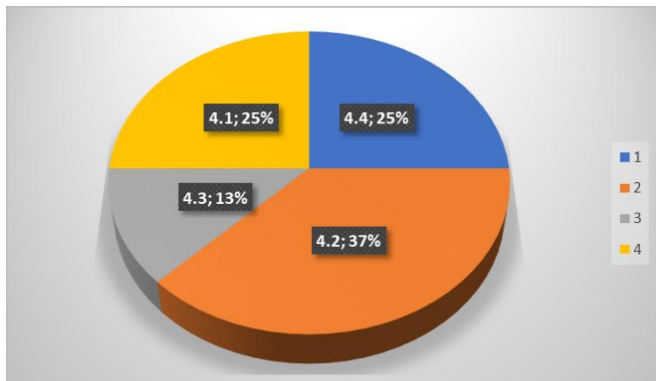


Ilustración 1- Gráfico circular de porcentajes

Anexo 2: LIDERAZGO

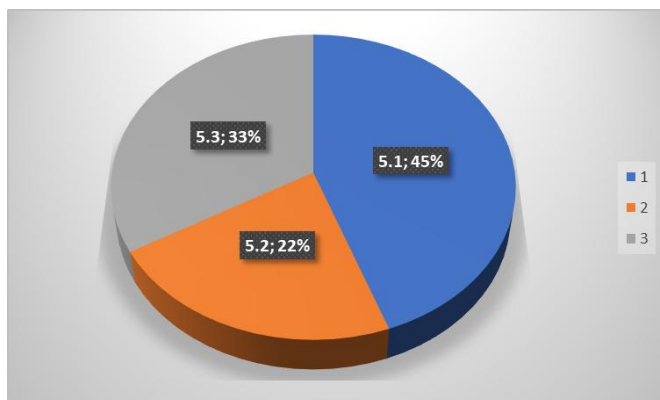


Ilustración 2- Gráfico circular de porcentajes

Anexo 3: PLANIFICACIÓN

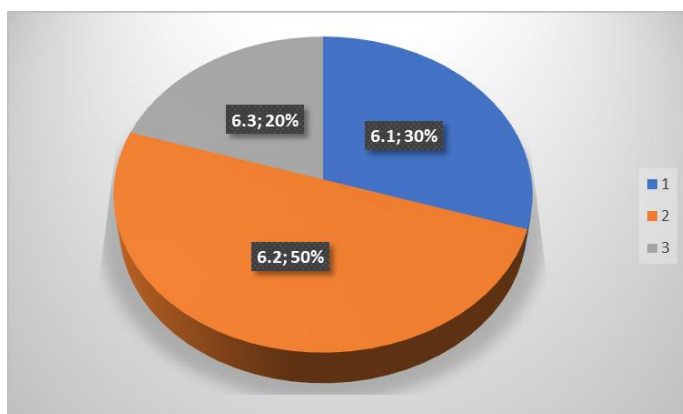


Ilustración 3- Gráfico circular de porcentajes

Anexo 4: SOPORTE

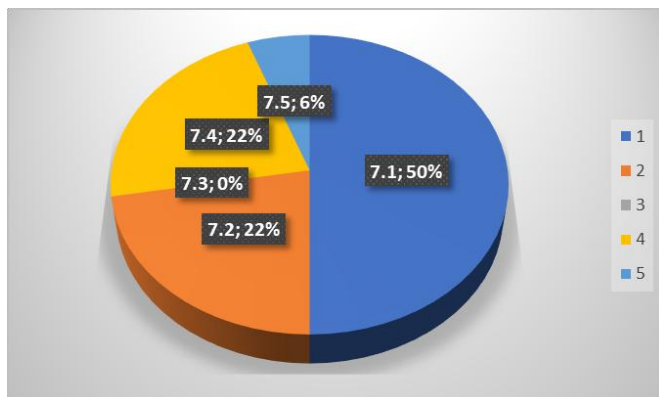


Ilustración 4- Gráfico circular de porcentajes

Anexo 5: OPERACIÓN

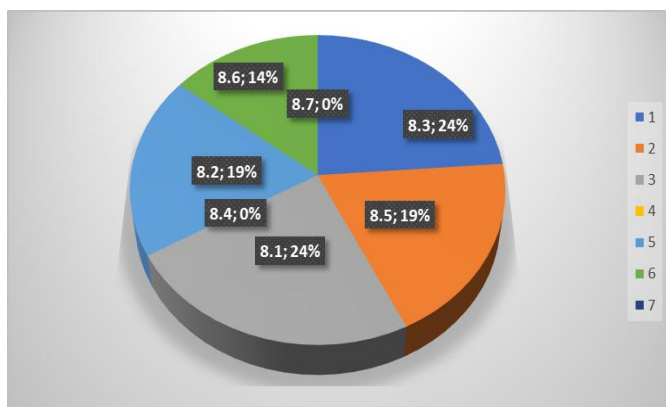


Ilustración 5- Gráfico circular de porcentajes

Anexo 6: SEGUIMIENTO, MEDICION, ANÁLISIS Y EVALAUACIÓN

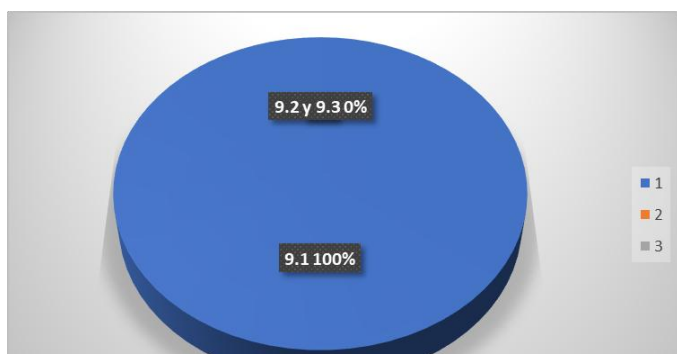


Ilustración 6- Gráfico circular de porcentajes

Anexo 7: Carta de Presentación**Chiclayo, 28 de mayo del 2024****Carta N.º. 001-2024-USAT-CONT**

Srta.

Milagritos Gallardo Ruiz

Sub-Gerente de la empresa de GIMNASIO WORLD LIGHT de Chiclayo

Presente. -

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial, yo Yulisa Celestina Herreros Mejía identidad código universitario 192TD93476 y con DNI: 60909868, estudiante del X Ciclo de la Escuela de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo; para poder solicitar de favor puedan brindarme facilidades para el desarrollo de mi trabajo de investigación que lleva por título **“GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LOS PROCESOS INTERNOS Y CONTROL DE RIESGOS EN BASE A LA ISO 9001 EN WORLD LIGHT EIRL”**, por lo que solicito a usted brindarme su apoyo para la realización de mis objetivos.

Sin otro particular y agradecimiento la atención que brinda, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

Alumna

-----
Herreros Mejía Yulisa

Sub - Gerente

-----
Gallardo Ruiz Milagritos

Anexo 8: Checklist

N°	REQUISITOS	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
4. CONTEXTO CON LA ORGANIZACIÓN				
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO		SI	NO	La organización cumple con cierto requisito pero no cuenta con ningún mecanismo para determinar las cuestiones internas y externas.
1	¿Dispone la organización de una metodología para el análisis, seguimiento y revisión del contexto interno y externo?	X		
2	La organización debe determinar Las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de Calidad		X	
3	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas	X		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS				
4	¿Dispone la organización de una metodología para la detección y el análisis de expectativas y necesidades de las partes interesadas?	X		La organización si presenta una metodología clara y precisa para la captación de clientes, pero no cumple al 100% con los programas de entrenamientos en un sede
5	¿Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del sistema de gestión?	X		
6	¿Se realiza el seguimiento y la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes?		X	
7	¿Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del sistema y su planificación de actividades?	X		
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
8	¿Tiene documentado la organización el alcance del sistema de gestión?		X	World Light no cuenta con un sistema de Gestión de Calidad al 100%
9	¿Se han delimitado claramente los límites físicos y las actividades del sistema?		X	
10	¿Se han justificado adecuadamente la no aplicabilidad de los requisitos señalados por la organización?	X		
11	¿Los requisitos no aplicables no afectan a la calidad de los productos o la satisfacción de los clientes?		X	
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS				
12	¿Se han identificado todos los procesos necesarios y sus interacciones, incluyendo entradas, salidas y secuencia?		X	La organización de tiene estructurado al 100% la Gestión de Procesos
13	¿Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos?		X	
14	¿Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso?	X		
15	¿Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el sistema de calidad?	X		
5. LIDERAZGO				
5.1.Liderazgo y compromiso: Generalidades y enfoque al cliente				
21	¿Demuestra la dirección el liderazgo y compromiso respecto al sistema de gestión de la calidad?	X		World light si cumple con el Liderazgo y Compromiso
22	¿Asume la alta dirección la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad?	X		

23	¿Se asegura y promueva la dirección el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión?	X		
24	¿Mantiene la dirección un enfoque al cliente en el establecimiento y desempeño del sistema de gestión de la	X		
5.2. Política				
25	¿Mantiene la organización una política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización?	X		La organización no cuenta con sus Políticas de trabajo
26	¿Incluye la política los compromisos de cumplimiento de requisitos y mejora continua?		X	
27	¿Existe una relación entre la política y los objetivos de la calidad?		X	
28	¿La política se encuentra disponible para las partes interesadas?		X	
29	¿La política es comunicada y entendida dentro de la organización?	X		
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
30	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y	X		* De forma empírica se han establecido roles y responsabilidades * No se ha establecido un sistema de calidad al 100% para determinar roles, responsabilidades y autoridades de forma estructurada
31	La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:			
	a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional		X	
	b) asegurarse de que los procesos están dando las salidas previstas		X	
	c) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1)	X		
	d) asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de	X		
	e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e) implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.		X	
6. PLANIFICACIÓN				
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
32	¿Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos?	X		La organización si tiene identificado sus riesgos y oportunidades por ello se abrió una nueva sede.
33	¿Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial?	X		
34	¿Se han planificado acciones para abordar los riesgos y las oportunidades?	X		
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS				
35	¿Se han establecido objetivos coherentes con la política de la calidad?	X		Si cuentan con objetivos de calidad
36	¿Los objetivos están relacionados con la conformidad del producto y con el aumento de la satisfacción del cliente?	X		
37	¿Los objetivos son medibles y disponen de metodología de seguimiento?	X		
38	¿La planificación de los objetivos contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades para su realización?	X		
39	¿Se han comunicado los objetivos en la organización en los niveles pertinentes?	X		

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS				
40	Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada y sistemática			World Light no cuenta con un sistema de Gestión de Calidad al 100%
41	La organización debe considerar:			
	a) el propósito de los cambios y sus potenciales		X	
	b) la integridad del sistema de gestión de la calidad		X	
	c) la disponibilidad de recursos	X		
	d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades	X		
7. SOPORTE				
7.1 RECURSOS				
7.1.1 Generalidades				
42	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.	X		* De forma empírica se han establecido los recursos para el desarrollo de los procesos productivos *se han establecido de forma parcial ya que no se ha planificado las limitaciones de los recursos
43	La organización debe considerar:			
	a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes	X		
	b) qué se necesita obtener de los proveedores externos		X	
7.1.2 Personas				
44	La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para implementación eficaz de su sistema de gestión de	X		La organización cumple con estos requisitos
7.1.3 Infraestructura				
44	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos logre la conformidad de los productos y servicios.	X		
7.1.4 Ambiente para la operación de procesos				
45	La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.	X		La organización cumple con estos requisitos
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1 Generalidades				
46	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.		X	* no cuenta con un sistema de medición y verificación *No cuenta al 100% con un sistema de gestión
47	La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:			
	a) son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas		X	
	b) se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito.		X	
48	La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de la adecuación para el propósito del seguimiento y medición de los recursos.	X		

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
49	El equipo de medición debe:			No cuenta con un sistema de medición y verificación
	a) verificarse o calibrarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación		X	
	b) identificarse para determinar su estado			
c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la		X		
50	La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el		X	
51	Y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.		X	
7.1.6 Conocimientos organizativos				
52	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los	X		La organización tiene sus conocimientos organizados
53	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en	X		
54	Cuando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	X		
7.2 COMPETENCIA				
55	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?	X		Cumple al 100% el ítem de competencia
56	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	X		
		X		
57	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?	X		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
58	La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de:			No cuenta con un sistema de gestión de calidad
	a) la política de la calidad		X	
	b) los objetivos de la calidad pertinentes		X	
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño		X	
	d) las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		X	
7.4 COMUNICACIÓN				
58	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan			La organización si tiene una buena comunicación con su gestión
	a) qué comunicar	X		
	b) cuándo comunicar	X		
	c) a quién comunicar	X		
	d) como comunicar	X		

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
49	El equipo de medición debe:			No cuenta con un sistema de medicación y verificación
	a) verificarse o calibrarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación		X	
	b) identificarse para determinar su estado			
	c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la		X	
50	La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el		X	
51	Y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.		X	
7.1.6 Conocimientos organizativos				
52	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los	X		La organización tiene sus conocimientos organizados
53	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en	X		
54	Cuando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	X		
7.2 COMPETENCIA				
55	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?	X		Cumple al 100% el ítem de competencia
56	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	X		
		X		
57	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?	X		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
58	La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de:			No cuenta con un sistema de gestión de calidad
	a) la política de la calidad		X	
	b) los objetivos de la calidad pertinentes		X	
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño		X	
	d) las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		X	
7.4 COMUNICACIÓN				
58	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan			La organización si tiene una buena comunicación con su gestión
	a) qué comunicar	X		
	b) cuándo comunicar	X		
	c) a quién comunicar	X		
	d) como comunicar	X		

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
49	El equipo de medición debe:			No cuenta con un sistema de medicación y verificación
	a) verificarse o calibrarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación		X	
	b) identificarse para determinar su estado			
c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la		X		
50	La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el		X	
51	Y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.		X	
7.1.6 Conocimientos organizativos				
52	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los	X		La organización tiene sus conocimientos organizados
53	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en	X		
54	Cuando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	X		
7.2 COMPETENCIA				
55	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?	X		Cumple al 100% el ítem de competencia
56	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	X		
		X		
57	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?	X		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
58	La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de:			No cuenta con un sistema de gestión de calidad
	a) la política de la calidad		X	
	b) los objetivos de la calidad pertinentes		X	
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño		X	
	d) las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		X	
7.4 COMUNICACIÓN				
58	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan			La organización si tiene una buena comunicación con su gestión
	a) qué comunicar	X		
	b) cuándo comunicar	X		
	c) a quién comunicar	X		
	d) como comunicar	X		

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
49	El equipo de medición debe:			No cuenta con un sistema de medicación y verificación
	a) verificarse o calibrarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación		X	
	b) identificarse para determinar su estado			
c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la		X		
50	La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el		X	
51	Y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.		X	
7.1.6 Conocimientos organizativos				
52	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los	X		La organización tiene sus conocimientos organizados
53	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en	X		
54	Cuando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	X		
7.2 COMPETENCIA				
55	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?	X		Cumple al 100% el ítem de competencia
56	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	X		
		X		
57	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?	X		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
58	La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de:			No cuenta con un sistema de gestión de calidad
	a) la política de la calidad		X	
	b) los objetivos de la calidad pertinentes		X	
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño		X	
	d) las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		X	
7.4 COMUNICACIÓN				
58	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan			La organización si tiene una buena comunicación con su gestión
	a) qué comunicar	X		
	b) cuándo comunicar	X		
	c) a quién comunicar	X		
	d) como comunicar	X		

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
49	El equipo de medición debe:			No cuenta con un sistema de medicación y verificación
	a) verificarse o calibrarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación		X	
	b) identificarse para determinar su estado			
	c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la		X	
50	La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el		X	
51	Y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.		X	
7.1.6 Conocimientos organizativos				
52	La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los	X		La organización tiene sus conocimientos organizados
53	Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en	X		
54	Cuando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.	X		
7.2 COMPETENCIA				
55	¿Se han determinado las competencias necesarias de las personas para realizar las tareas del sistema de gestión de la calidad?	X		Cumple al 100% el ítem de competencia
56	¿Se han emprendido acciones para asegurar o mejorar la competencia del personal de la organización?	X		
		X		
57	¿Existen evidencias documentadas de la competencia necesaria?	X		
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
58	La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de:			No cuenta con un sistema de gestión de calidad
	a) la política de la calidad		X	
	b) los objetivos de la calidad pertinentes		X	
	c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño		X	
	d) las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión de la calidad.		X	
7.4 COMUNICACIÓN				
58	La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan			La organización si tiene una buena comunicación con su gestión
	a) qué comunicar	X		
	b) cuándo comunicar	X		
	c) a quién comunicar	X		
	d) como comunicar	X		

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA				
91	10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:			No tienen establecido un SGC
	a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:		X	
	1) tomar acciones para controlarla y corregirla;		X	
2) hacer frente a las consecuencias		X		
92	b) 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			
	1) la revisión y el análisis de la no conformidad;		X	
	2) la determinación de las causas de la no conformidad;		X	
	3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que		X	
	c) implementar cualquier acción necesaria		X	
	d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada		X	
93	10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de		X	
	1) la naturaleza de la no conformidad		X	
	los resultados de cualquier acción tomada.		X	
10.3 MEJORA CONTINUA				
94	La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.		X	No tienen establecido un SGC
95	La organización debe 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 tratarse		X	

Anexo 9: Validación de instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Mg. Flor de María Beltrán Portilla**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Contador Público**, titulado “**GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LOS PROCESOS INTERNOS Y CONTROL DE RIESGOS EN BASE A LA ISO 9001 EN WORLD LIGHT EIRL**”, elaborado por la Est. Yulisa Celestina Herreros Mejía; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de octubre del 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Flor de María Beltrán Portilla', written over a light blue circular stamp.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO |

Mg. Flor de María Beltrán Portilla Cargo Actual: _ DOCENTE USAT



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **Rosita Catherine Campos Díaz**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Contador Público**, titulado "**GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LOS PROCESOS INTERNOS Y CONTROL DE RIESGOS EN BASE A LA ISO 9001 EN WORLD LIGHT EIRL**", elaborado por la Est. **Yulisa Celestina Herreros Mejía**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 06 de junio de 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Rosita", written over a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Mg. : CAMPOS DIAZ, ROSITA CATHERINE

Cargo Actual: DOCENTE - USAT

INSTRUMENTO I: (CUESTIONARIO)**CUESTIONARIO N°1**

Estimado señor(a), reciba mi más grato y cordial saludo, mi nombre es Yulisa Herreros Mejía estudiante de la carrera de Contabilidad de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Esta entrevista tiene la finalidad de recolectar información sobre cómo influye el **GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LOS PROCESOS INTERNOS Y CONTROL DE RIESGOS EN BASE A LA ISO 9001 EN WORLD LIGHT EIRL**. Le agradezco contestar las siguientes preguntas ya que serán utilizadas únicamente para fines académicos

Instrucción: Lea atentamente cada una de las preguntas y responda con sinceridad

1. ¿Cómo nació la empresa World Light y desde que año está funcionando?
2. ¿Qué tiempo tiene el gimnasio World Light?
3. ¿Cómo ha ido evolucionando su empresa?
4. ¿Cuál fue su primera sede y con cuántas cuentan actualmente?
5. ¿Cuentan con seguros de vida los trabajadores o los usuarios que adquieren el servicio?
6. ¿Qué forma de empresa tiene: jurídica?
7. ¿Cuántos usuarios tiene (aproximado)?
8. ¿Cómo está implementado el Gimnasio World Light?
9. ¿Cuál es su horario de atención?
10. ¿Cuál es su misión y visión?
11. ¿Cuál es principal objetivo en el mercado?
12. ¿Cómo ha sido su experiencia en la gestión del gimnasio World Light?
13. ¿Cómo trabaja usted con su personal para asegurar el éxito del gimnasio World Light?
14. ¿Actualmente con cuántos trabajadores están en planilla y cuántos no están?
15. ¿Si tiene pensado aumentar la membresía como hará para la retención de los clientes?
16. ¿Cómo se maneja si se da algún conflicto con los clientes o empleados?
17. ¿Qué tipo de estrategias considera que es importante para ofrecer un servicio de calidad?
18. ¿Cómo te mantienes actualizado en los últimos avances en el mundo fitness?
19. ¿Cómo gestionas los recursos presupuestarios para el gimnasio?
20. ¿Cómo trabajas con los proveedores y contratistas para asegurar el mantenimiento adecuado de las instalaciones?

21. ¿Cómo manejas las situaciones de emergencia o lesiones en el gimnasio?
22. ¿Cómo aseguras que el gimnasio cumpla con todas las regulaciones y normativas locales y nacionales?
23. ¿Cuáles son tus ideas para mejorar la experiencia de los miembros del gimnasio?
24. ¿Cómo aplicas tus habilidades de liderazgo a tu personal para el éxito del gimnasio World Light?

II. PROCESOS INTERNOS

25. 1.- Cuál es el proceso de inscripción para clientes nuevos
26. 2.- Como se hace el mantenimiento de las máquinas
27. 3.- Hacen uso del algún tipo de sistema para verificar la membresía