

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**Diseño del sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios para
aumentar la satisfacción del cliente**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR

Zoila Tatiana Sosa Rivas

ASESOR

Abel Enrique Gonzalez Wong

<https://orcid.org/0000-0001-5575-2398>

Chiclayo, 2024

**Diseño del sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios
para aumentar la satisfacción del cliente**

PRESENTADA POR
Zoila Tatiana Sosa Rivas

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

INGENIERO INDUSTRIAL

APROBADA POR

Edward Florencio Aurora Vigo
PRESIDENTE

Santos Confesor Gabriel Blas
SECRETARIO

Abel Enrique Gonzalez Wong
VOCAL

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada principalmente a Dios porque ha estado conmigo en todo momento, apoyándome y dándome fuerzas para seguir adelante, su presencia en mi vida me ha ayudado a lograr ser mi mejor versión.

A mis padres, abuelos y hermana que con su apoyo y amor me han motivado a alcanzar mis objetivos y a no rendirme nunca, inculcándome siempre valores importantes que me ayudan a ser una mejor persona.

A todas las personas que me dieron alcance de información para realizar con éxito la tesis.

Agradecimientos

Agradezco de todo corazón a Dios y la intercesión de la Virgen María por guiarme a lo largo de toda mi vida.

A mis padres Valentina y Pedro, a mis abuelos María de los Ángeles y Julio; y a mi hermana Fernanda por apoyarme y confiar siempre en mí y ser los motores de mi vida.

A mi asesor Abel por sus consejos, tiempo y dedicación que me ayudaron a cumplir con el objetivo de un óptimo desarrollo de la tesis.

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

2

tesis.usat.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

4

www.jmavperu.com

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

1library.co

Fuente de Internet

1%

7

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

9

www.osanet.euskadi.net

Fuente de Internet

<1%

Índice

Resumen	8
Abstract	9
Introducción.....	10
Revisión de literatura	12
Materiales y métodos	18
Resultados y discusión	19
Conclusiones	38
Recomendaciones	39
Referencias.....	40
Anexos	43

Lista de tablas

Tabla 1. Ingresos aprox. Periodo 2016-2020	21
Tabla 2. Pérdidas aprox. por licitaciones perdidas	22
Tabla 3. Documentos requeridos en el SGC	23
Tabla 4. Matriz FODA de la empresa	25
Tabla 5. Matriz de partes interesadas de la empresa	26
Tabla 6. Indicadores por procesos	28
Tabla 7. Matriz de Riesgos y Oportunidades del SGC	31
Tabla 8. Matriz de objetivos del SGC	32
Tabla 9. Ganancias no percibidas en el año 2021	34
Tabla 10. Beneficios obtenidos por la propuesta del SGC por ingresos no percibidos....	34
Tabla 11. Beneficios obtenidos por las capacitaciones de personal	34
Tabla 12. Beneficios obtenidos de la gestión y control documentario	34
Tabla 13. Beneficios de las capacitaciones en gestión y control de documentos.....	35
Tabla 14. Beneficios de las propuestas	35
Tabla 15. Costos para la implementación del SGC en la empresa	35
Tabla 16. Resumen de costos de la propuesta para la implementación del SGC.....	35
Tabla 17. Gastos administrativos de la propuesta	35
Tabla 18. Estado de resultados de la propuesta	36
Tabla 19. Flujo de caja de la propuesta	36
Tabla 20. Análisis del FNE, VAN, TIR y Beneficio-Costo (B/C)	36

Lista de figuras

Figura 1. Principales cambios en la estructura de un Sistema de Gestión de calidad	13
Figura 2. Organigrama de JVMAVCOOLPERU EIRL	20
Figura 3. Ingreso aprox. de JVMAVCOOLPERU EIRL.....	21
Figura 4. Nivel de satisfacción de clientes de JVMAVCOOLPERU EIRL	22
Figura 5. Mapa de procesos de la empresa JMAV COOL EIRL	27
Figura 6. Caracterización del proceso estratégico-Área gerencial	29
Figura 7. Caracterización del proceso de soporte-Área de Recursos Humanos	30
Figura 8. Solicitud de Acción Correctiva (SAC)	33

Resumen

El presente estudio, se trazó como objetivo proponer el diseño del sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios para aumentar la satisfacción del cliente, en su metodología de tipo no experimental y descriptiva. En sus resultados, identificaron pérdidas en ingresos en el año 2021 de más casi 300 mil soles, debido a la pérdida de licitaciones de empresas que solicitan a sus proveedores contar con un SGC, como también la satisfacción de los clientes, actualmente se encuentra en un 66,67% el cual está por debajo del nivel esperado por la empresa; ya que esta considera como un nivel adecuado a un porcentaje mayor al 90%. De tal forma se concluye, que las mejoras propuestas mediante el diseño del SGC se estiman llegar a un nivel de satisfacción de los clientes 95% con lo cual se supera las expectativas propuestas por la empresa (90%), asimismo el análisis de estado de resultados y se evidencio en un flujo de caja la inversión inicial y el beneficio anual obtenido luego del primer año de aplicación, demostrando la viabilidad con un VAN de S/27 518,06, un TIR de 61,5%, con un beneficio - costo (B/C) obtenido es de 1,16.

Palabras clave: SGC, diseño de sistema, satisfacción de cliente

Abstract

The objective of this study was to propose the design of the quality management system in a service company to increase customer satisfaction, in its non-experimental and descriptive methodology. In its results, identify losses in income in the year 2021 of more than almost 300 thousand soles, due to the loss of tenders from companies that request their suppliers to have a QMS, as well as customer satisfaction, currently in 66.67% which is below the level expected by the company; since this considers a percentage greater than 90% as an adequate level. In this way, it is concluded that the improvements proposed through the design of the QMS are estimated to reach a level of customer satisfaction of 95%, which exceeds the expectations proposed by the company (90%), following the analysis of the state of results and the initial investment and the annual benefit obtained after the first year of application were evidenced in a cash flow, demonstrating the viability with a NPV of S/27,518.06, an IRR of 61.5%, with a benefit - cost (B/C) obtained is 1.16.

Keywords: QMS, system design, customer satisfaction

Introducción

A nivel internacional, las empresas están inmersas en una carrera competitiva para aumentar la calidad y la productividad de sus operaciones. Estas empresas se enfrentan constantemente a mercados cada vez más exigentes que tienen una serie de requisitos, como la mayor calidad posible del producto o servicio, un precio competitivo en el mercado y la presentación del producto. Según el estudio más reciente de la normativa internacional para sistemas de gestión de calidad, actualmente hay 883 521 empresas certificadas por la ISO 9001:2015 en todo el mundo. [1] Debido a la falta de información sobre la importancia de implantar un sistema de gestión de la calidad basado en esta norma internacional y al hecho de que no es obligatoria, son pocas las empresas que han optado por implantarla y certificarla; además, la alta dirección, es decir, los gerentes y propietarios de las empresas, no suelen estar convencidos de la necesidad de cambiar y mejorar sus procesos de acuerdo con esta norma internacional; les falta disciplina. Por todas estas razones, los esfuerzos de mejora han sido a menudo reacciones fugaces que se olvidan rápidamente, y también se ha descubierto que las metas y objetivos de calidad de ciertas empresas no están conectados con las metas y objetivos generales de la organización.

En nuestro país en 1989, se creó el Comité de Gestión de la Calidad (CGC), que actualmente cuenta con 21 grupos empresariales y educativos, desde 1991 se realiza la semana de la Calidad con el objetivo de fomentar el crecimiento de la calidad en las empresas peruanas. [2], Perú cuenta actualmente con 1'382 899 empresas formales, de las cuales sólo el 1% están certificadas según las normas de calidad ISO. [3] Por su parte el INACAL como organismo rector del sistema de calidad y ejecutor de la política nacional de calidad, se dedica a fomentar la cultura de la calidad para que los consumidores esperen productos excelentes de los comerciantes, por lo que estos sistemas de gestión son necesarios para las empresas.

Jmav Cool Perú EIRL es una empresa con una gran trayectoria en la que se ha dedicado a proporcionar soluciones para elaborar y ejecutar proyectos relacionados con el servicio de aire acondicionado, de refrigeración y de ventilación mecánica, fabricación de ductos con características galvanizadas, rejillas de tipo difusoras con una pintura electrostática, con sistemas de tipo eléctricos y sistema en Drywall de tipo doméstico, de industrial y comercial; también realiza servicios técnicos de mantenimiento y en la reparación de equipos de aire acondicionado tanto comercial, residencial e industrial. Esta empresa ha logrado convertirse en proveedor de grandes empresas como tiendas Promart Home Centers, Ripley, entre otras; ganando licitaciones gracias a su adaptabilidad para poder gestionar su homologación con éstas. Tomando en cuenta esa misma capacidad para someterse a dichos procesos de Homologación y lograr demostrar que está calificada para competir y obtener la adjudicación de un contrato

en un proyecto; podemos considerar la implementación de un SGC totalmente independiente con base en lo ya implementado por la empresa en dichos procesos de homologación y generando una cultura de búsqueda de certificación en un corto-mediano plazo. Tomando en consideración la necesidad de la empresa por lograr un aumento en la satisfacción de los clientes con que cuenta, es que se realizó la encuesta de satisfacción de los clientes planteada por la empresa (ver Anexos 1 y 2) donde se identificó que el nivel de satisfacción era del 67% y se encontró que un 66,7% considera que son muy importantes los estándares de calidad al momento de elegir una empresa que brinde los mismos servicios que la empresa Jmav Cool y un 33,3% lo considera indispensable; tomando como referencia las investigaciones de Aldui [4] y Troncos *et al* [5], quienes asumen que es posible llegar a un nivel de satisfacción del 95% en una pequeña empresa de servicios se espera que la empresa Jmav Cool Perú también sea capaz de lograr ese porcentaje de satisfacción de sus clientes. Adicionalmente en la encuesta realizada los clientes sugirieron la implementación de un SGC.

En la encuesta realizada a los trabajadores (ver Anexo 3) al consultar qué actividades se pueden considerar para mejorar, mantener o aumentar el clima laboral en la empresa, entre las respuestas encontramos que se fomente la comunicación continua, dar la posibilidad de una línea de carrera y mejorar la capacitación del personal; todos estos puntos destacados por los trabajadores son considerados en un SGC. De todo lo expuesto se desprende la pregunta: ¿De qué manera el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa Jmav Cool Perú EIRL logrará aumentar la satisfacción de los clientes?

Una vez que se identificó la problemática y la alternativa de solución en esta investigación se tiene como objetivo principal proponer el diseño del sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios para aumentar la satisfacción del cliente, con objetivos específicos realizar un diagnóstico del estado actual de los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la empresa; diseñar un sistema de gestión de calidad que se adecúe a la realidad de la empresa de servicios y por último realizar un análisis de beneficio económico de la propuesta de diseño del SGC en la empresa.

Este estudio se justificó en lo práctico debido que se abordó la necesidad de la empresa en aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes y la necesidad de una certificación internacional ISO mediante la aplicación de un SGC. En lo metodológico, se desarrolló como precedente para futuras implementaciones, en lo económico con la integración del sistema de gestión de calidad se obtuvo un beneficio de la propuesta que permita ser rentable en la empresa. Asimismo, la propuesta permitirá la mejora del nivel de satisfacción del cliente, garantiza la fidelidad de ellos con la empresa, considerando que el primer canal donde se genera la venta.

Revisión de literatura

En la presente investigación se debe tomar en cuenta el estudio detallado de las dos variables principales que lo rigen las cuáles son el SGC y la satisfacción del cliente.

En cuanto a la calidad, si hacemos una breve investigación observamos que, el diccionario nos ofrece muchas acepciones para la palabra calidad. Tomando en consideración una breve definición de calidad esta podría reducirse a “satisfacción y lealtad del cliente”, teniendo como significado alternativo el de “Adaptabilidad de uso”. Aun cuando una breve definición como ésta tiene un enfoque, debe desarrollarse más para que nos pueda ofrecer una base para la acción [6]

Es importante tener una concepción más amplia del término y por ello se recurre a las siguientes fuentes: Tomando en cuenta el concepto de la RAE, la calidad es una propiedad o un conjunto de propiedades propias de una cosa lo cual permite distinguirla de las demás de su misma categoría”. Para J. Jurán la calidad es definida como un modelo de adecuación a los requerimientos establecidos por el cliente. Según la norma Internacional de la calidad, esta se define como el nivel en que un grupo de inherentes características propias de un producto es capaz de cumplir con requisitos establecidos.

La gestión de la calidad es el proceso de satisfacer las necesidades de los clientes y aportar valor a nuestro trabajo. La gestión de la calidad también se considera las acciones coordinadas para dirigir y gobernar una organización con respecto a la calidad, que suelen implicar el establecimiento de políticas y objetivos de calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, la mejora de la calidad y la garantía de la calidad. En la actualidad, la gestión de la calidad en las empresas se refiere a la obtención de bienes y servicios más competitivos; para ello es necesario ejecutar las cosas correctamente a la primera, en lugar de cometer errores y luego repararlos [7]

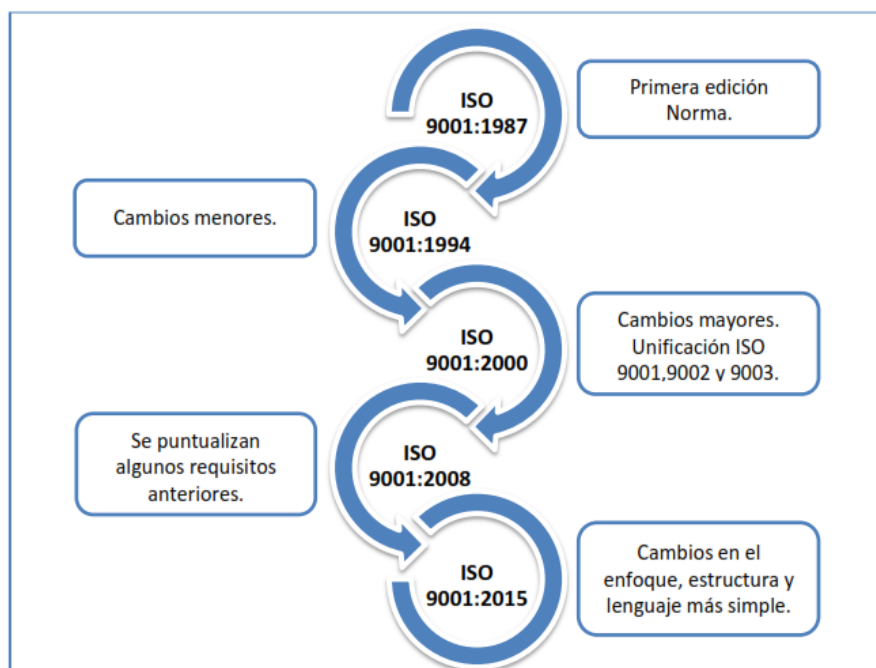
El propio Yáñez [8] propone ocho conceptos de gestión de la calidad que pueden ser aplicados por la alta dirección de una empresa para dirigir la organización hacia un mayor rendimiento. Entre estos conceptos se encuentran la orientación al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque por procesos, el enfoque por sistemas de la gestión, el avance continuo, la toma de decisiones basada en hechos y las asociaciones con abastecedores que sean mutuamente beneficiosas.

La Organización Internacional de la Normalización se desarrolló a partir de la necesidad de proporcionar normas aplicables a nivel mundial. La gestión de la calidad ha sido un reto constante para los miembros de la ISO. Esta cuestión cristalizó en el estudio y el esfuerzo de

los distintos miembros del comité a principios de la década de 1980, lo que dio lugar a la publicación del primer paquete de normas en 1987.

Desde su primera publicación, se ha revisado, dando lugar a numerosos cambios en la norma. La modificación actual se refiere a la norma ISO 9001:2015, que concluyó con la publicación de la norma el 23 de septiembre de 2015. Algunas de las cinco versiones de la norma han tenido ajustes menores, mientras que otras han experimentado alteraciones considerables:

Figura 1. Principales cambios en la estructura de un SGC



Fuente: V. Burckhardt; V Gisbert; A. Pérez

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica tomada por la alta dirección de la organización. El objetivo es dotar al personal de un plan de acción claro y definido por utilizar o querer utilizar un sistema de mejora continua. Las empresas invierten en sistemas de gestión de la calidad porque son la mejor manera de reducir los costes que no están relacionados con la calidad. También ayudan a la empresa a ser más competitiva al situarla en una mejor posición frente a la competencia. Una certificación internacional de este sistema genera confianza, hace que la empresa sea conocida y abre nuevos mercados. Por último, el enfoque en la satisfacción del cliente es importante porque las empresas saben que los clientes son su activo más importante.

Al poner en marcha un sistema de gestión de la calidad, una organización puede obtener una serie de beneficios. Entre ellos, la mejora de la imagen de la empresa a los ojos de los clientes potenciales, el establecimiento de las normas correctas para tratar con los proveedores, la garantía de calidad en las relaciones comerciales, la reducción de los costes (eliminando los que

no están relacionados con la calidad) y la obtención de más dinero (a través de nuevos clientes, mayores pedidos de los existentes, etc.). La implantación de un SGC también puede mejorar la calidad de los productos y servicios.

La calidad ha surgido como una herramienta competitiva estratégica para el éxito de las organizaciones. En un mercado altamente competitivo, una organización puede seguir siendo competitiva si satisface las necesidades y los requisitos de calidad de los clientes. La demanda constante de calidad requiere la implantación de un SGC. Además, este mercado competitivo requiere la implantación de un SGC formal e internacionalmente reconocido de un SGC formal e internacionalmente reconocido para aumentar la productividad y la calidad con el fin de satisfacer los requisitos de los clientes para, finalmente, conservar y mantener la competitividad de la empresa. Esta circunstancia ha conducido a la práctica de una serie de filosofías e iniciativas de calidad, como la gestión de la calidad total (TQM), la gestión justa de la calidad (JQM) y la gestión de la calidad de los productos Total (TQM), Just-In-Time (JIT) e ISO 9000. Las filosofías de calidad más populares son la TQM y la ISO 9000, aunque el interés por la TQM parece ser estático, mientras que las certificaciones ISO 9000 han crecido rápidamente en los últimos años. Esto se debe a que la ISO 9000 se centra en el control de calidad en general, "desde el proceso de diseño del producto hasta el diseño del proceso y desde el proceso de producción hasta el servicio posventa". Como consecuencia, se ha avanzado considerablemente en la gestión y el control de la calidad mediante la aplicación de la norma ISO 9000 y es una familia de normas y directrices sobre cómo desarrollar un SGC para gestionar los procesos que afectan a los productos o servicios. Es la guía para cualquier organización que quiera establecer o mejorar su SGC. Por lo general, cuando una empresa obtiene el certificado ISO 9001: 2015, sus socios comerciales tendrán más confianza en que los productos o servicios que esta proporciona tienen un control de calidad.

La gestión de la calidad no está grabada en piedra, por lo que debe actualizarse constantemente para satisfacer las necesidades cambiantes de las empresas y sus clientes. En general, la versión de 2015 de la norma aclara algunas cosas sobre la gestión de la calidad y entra en más detalles donde era necesario. Esta norma internacional describe los requisitos de un sistema de gestión de la calidad cuando una organización necesita demostrar que puede proporcionar de forma constante productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y los requisitos legales y reglamentarios. Y pretende aumentar la satisfacción del cliente mediante el buen uso del sistema, que incluye procesos para mejorar el sistema y asegurarse de que cumple las necesidades del cliente y cualquier requisito legal o reglamentario.

La Satisfacción del cliente, se basa en las sensaciones de agrado o desagrado resultante de la experiencia obtenida al hacer uso de un producto adquirido, del cual se tuvo una expectativa previa a la compra, dado que, es de considerar que, si esa sensación es inferior a la expectativa desarrollada, el cliente no quedará satisfecho. Por otro lado, el cliente quedará satisfecho si el producto obtenido se encuentra en la capacidad de manejar las expectativas y en caso de superarse dichas expectativas de los clientes se indica que el cliente quedará muy satisfecho [9]. A la vez es considerado como el valor que supone lo estimado por el cliente/consumidor y en la capacidad para lograr la satisfacción de sus necesidades [11].

Para ello, se han consultado los siguientes artículos y proyectos como punto de partida de esta investigación.

En el artículo de Muhammad *et al.* [9] titulado “Investigating the Role of QMS implementation on customers' satisfaction: A case study of SMEs” exploró el papel de la implantación del SGC en la mejora de la satisfacción de los clientes, analizando la percepción de los clientes sobre los servicios ofrecidos por la organización con y sin ISO 9001, empleando un modelo SERVQUAL modificado que abarca seis dimensiones principales tituladas, tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía, precio y ventas para el análisis del impacto de la satisfacción de los clientes, de tal forma, empleó un cuestionario estructurado exhaustivo con 24 individuales y 11 pequeñas y medianas empresas (PYMES). En sus resultados mostraron que existe un impacto significativo de la implantación del SGC y la certificación ISO en la satisfacción de los clientes, dado que confían fácilmente en una PYME si está ha implementado el SGC con éxito y lo practica con eficacia. El aporte de esta investigación se encuentra en la demostración de que la satisfacción del cliente aumenta con el nivel del SGC que se practica debido a que la mejora los procesos tiene efectos positivos en el cumplimiento de los requisitos de los clientes.

Mohamad *et al.* [10], en su investigación titulada “Overview of the implementation of quality management system in facilities management”, debido que la sostenibilidad del negocio depende del cliente, merece la pena que las organizaciones de gestión de instalaciones implanten un sistema de gestión de la calidad (SGC) que se centre en lograr la satisfacción del cliente, donde las organizaciones de gestión de instalaciones aún no han aprovechado todas las ventajas y beneficios de la implementación del QMS. En sus resultados los problemas relacionados con las organizaciones de gestión de instalaciones que les impulsen a implantar el SGC. El aporte de esta investigación se encuentra en la revisión de las actuaciones y los problemas relacionados con las organizaciones enfocadas en la gestión de instalaciones que le lleva a implantar un SGC.

Bagodi *et al.* [11], en su investigación titulada “A study of performance measures and quality management system in small and medium enterprises in India” se trazó como objetivo identificar la causalidad entre los indicadores de rendimiento de las pequeñas y medianas empresas (PYME) y proponer un índice integrado de rendimiento empresarial y prácticas de calidad e investigar el efecto del sistema de gestión de la calidad (SGC) en el rendimiento empresarial, basado en un enfoque de dos etapas, lo cual recogieron respuestas con un cuestionario sobre las variables que afectan al rendimiento empresarial e identificaron las dimensiones mediante análisis factoriales exploratorios y confirmatorios. En la segunda etapa realizó la validación de los resultados de la etapa uno para corroborar la proposición de que el SGC afecta el rendimiento. En sus resultados muestran que la dimensión del empleado es crucial para la eficacia de los procesos, la satisfacción del cliente y las finanzas, donde la satisfacción de los clientes es resultado de la satisfacción de los empleados y de los procesos. El aporte de esta investigación se identifica en que el SGC influye en los procesos y en el rendimiento de los empleados, con lo que se establece la causalidad entre los factores de rendimiento empresarial y el SGC y finalmente en la satisfacción de los clientes.

En el artículo de Peña *et al.* [12], se realizó el diseño de un SGC basado en ISO 9001:2015, con la finalidad de realizar mejoras en la continuidad del servicio eléctrico que brinda la empresa encargada y para ello se hizo un diagnóstico inicial de la empresa, utilizando herramientas como encuestas, entrevistas y una lista de verificación lo cual permite verificar el nivel de cumplimiento con que esta empresa de servicios se encuentra en función de la norma internacional, por su parte el grado de cumplimiento promedio es de 4%, demostrando seria deficiencias en cuanto a los requisitos solicitados por la normativa. En cuanto a los resultados, para lograr el cumplimiento de los requisitos de la normativa se elaboró un manual de calidad, manual de procesos, también procedimientos y registros para la organización y estandarización de sus actividades, finalmente se llega a un cumplimiento del 80% de los requisitos.

Canchumanya [13], en su estudio titulado: “Desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa que ofrece servicios de mantenimiento de ascensores” determinó como afecta la implantación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 a la satisfacción del cliente en una empresa especializada en servicio de mantenimiento de ascensores. De tal forma concluye que este estudio, indicaron que la instalación de SGC en una empresa especializada en la reparación de ascensores sería beneficiosa. Su aporte es analizar cómo la proporción de clientes satisfechos con la ayuda técnica ofrecida aumentó del 37% antes de la implantación al 52% después de la misma.

Esquivel [14], en su estudio titulado: “Mejorar la calidad de la atención para impulsar la satisfacción del cliente en Olva Courier, Chimbote-2017” se trazó como objetivo mejorar la calidad de la atención para aumentar la felicidad del cliente en la empresa. En sus resultados, determinó que los empleados de Olva Courier brindan una atención con un nivel de calidad medio. El aporte de este estudio es que el grado de calidad de la atención percibida por los clientes externos de Olva Courier después de la mejora logró impulsar entre 20% y 30% el nivel de calidad y felicidad del cliente.

Salinas [15], en su investigación titulada “Aplicación de un SGC bajo la norma ISO 9001:2015 para el logro de un incremento en el nivel de la satisfacción de clientes en empresa dedicada a la intermediación” implementó un SGC desarrollado en función al cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015 con el fin de dar solución al principal problema de la empresa en estudio, que consistía en la insatisfacción de los clientes de esta organización. El aporte de este estudio es que se descubrió que la implementación del SGC elevó la satisfacción de los clientes sobre la calidad de la formación y la conducta de los operarios en un 16,0%. Utilizando la prueba de bondad de ajuste chi-cuadrado, también se estableció que el aumento es estadísticamente significativo.

Noriega [16] en su investigación titulada “Implantación de SGC bajo la norma ISO 9001:2015 que permita lograr la mejora de los procesos de tipo administrativos en una universidad pública localizada en la ciudad Lima” buscó mejorar los procesos administrativos en una universidad pública mediante la implementación de un SGC (SGC) en dicha organización pública. Los hallazgos del estudio se obtuvieron mediante un análisis descriptivo de las variables, por lo que se resolvieron las dificultades dadas, se validó el logro de los objetivos y se refutó la hipótesis nula. Su aporte está en que, con la aplicación de la norma ISO 9001:2015 se mejoran los procedimientos administrativos en la Universidad Pública de Lima, según el aporte de este estudio.

Chillogallo [17] en su investigación titulada “La importancia de la implementación de un SGC después del covid 19 en las empresas” determinó la importancia de una adecuada planificación en la implementación del SGC en las empresas, para que puedan superar los momentos de crisis, como el post covid 19. Para el desarrollo de este estudio, se recopilaron datos y premisas relevantes del tema de diversas fuentes. El aporte de este estudio es que demostró la importancia de la adopción de un sistema de gestión de la calidad en las empresas de manera que conduzca a la consecución de los objetivos y a la mejora continua.

Materiales y métodos

Diagnóstico del estado actual de los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la empresa

Para el desarrollo de este objetivo inicialmente se realizó una investigación bibliográfica donde se revisó a fondo los SGC basados en normas internacionales. Posterior se realizó un diagrama Causa – Efecto (Ver Anexo 13) identificados las causas que originan el bajo nivel de satisfacción del cliente, asimismo mediante la recolección y análisis de porcentajes de pérdidas en licitaciones, también se evaluaron y cuantificaron en porcentajes la satisfacción de los clientes de la empresa, mediante una encuesta realizada a los clientes más representativos de la empresa y así se midió su nivel de satisfacción (Ver Anexo N° 2 y 3) [9]. Asimismo, se analizaron los principales problemas identificados debido a la ausencia de un SGC en la empresa (evidencia en el anexo N°6 y 7) [10]. Finalmente se llevó a cabo clasificación de los procesos en un mapa de procesos donde se clasificaron en procesos estratégicos, operativos y de soporte, luego de lo cual se revisaron los principales indicadores de los procesos revisados [18]. Posterior de la recolección de datos mediante la encuesta aplicada a los trabajadores y clientes de la empresa, se realizó el procesamiento de información, con el propósito de demostrar el nivel de satisfacción del cliente, mediante el alcance de los resultados

Diseñar un sistema de gestión de calidad que se adecúe a la realidad de la empresa de servicios

En este punto se realizó inicialmente un análisis de documentos con artículos de investigación digitales con lo cual se determinó la mejor manera de aplicar un Sistema de Gestión de Calidad que se ajuste a la realidad de la empresa luego se desarrolló una revisión de la información mediante las herramientas Word y Excel para procesamiento de datos y elaboración de procedimientos e ingreso de información relevante [10]. Luego de todo se revisó los documentos normativos de un SGC capaces de implementarse en la empresa [18]. Finalmente se hizo uso de una tabla de control documentario del SGC [18].

Análisis de beneficio económico de la propuesta de diseño del SGC en la empresa.

En este punto se llevó a cabo una evaluación de la mejora en la satisfacción de clientes tomando en consideración que la aplicación del SGC es capaz de lograr un aumento en los ingresos no percibidos de la empresa [13]. Luego se analizaron y revisaron los costos en hojas de Excel; así como el beneficio obtenido; con lo cual se hizo el análisis económico de la mejora, considerando indicadores como VAN, TIR y Beneficio/Costo.

Resultados y discusión

Diagnóstico del estado actual de los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la empresa

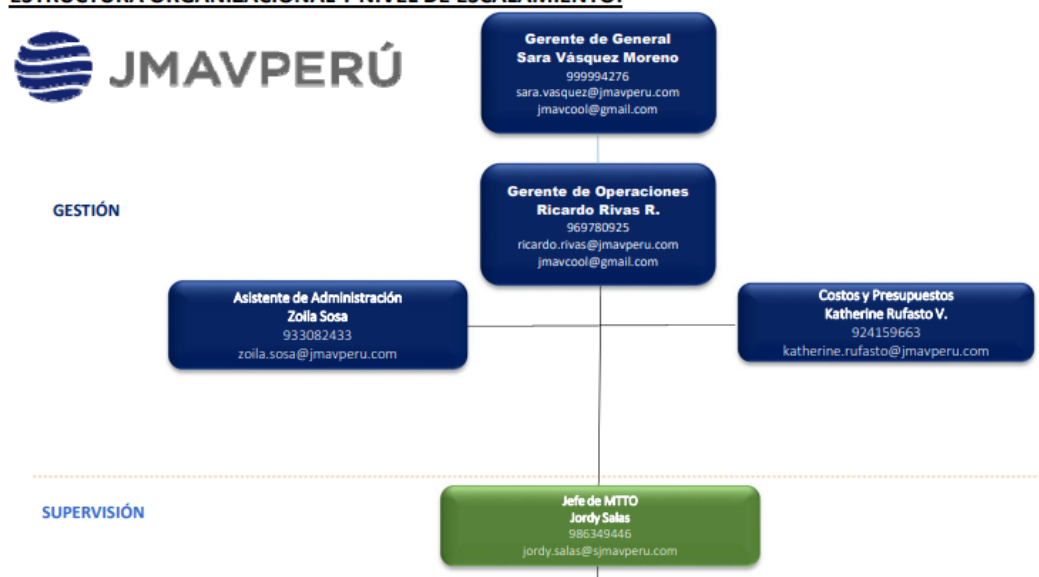
La empresa Jmav Cool Peru EIRL con número de RUC 20559518884, es una empresa con una gran trayectoria en desarrollar el servicio de elaboración y la ejecución de proyectos para el aire acondicionado, la refrigeración y la ventilación de tipo mecánica, también en fabricación de ductos de tipo galvanizados, las rejillas de tipo difusoras, los sistemas eléctricos, entre otros diversos servicios.

También realiza servicios técnicos de mantenimiento y reparación de equipos de aire acondicionado tanto comercial, residencial e industrial. Cuenta con profesionales altamente capacitados con vasta experiencia para la ejecución de trabajos según los requerimientos y necesidades, de nuestros clientes, para lo cual cuenta con técnicos mayormente egresados de SENATI, teniendo cuadrillas permanentes en Chimbote, Trujillo, Chiclayo, Piura y Lima.

Procesos de la empresa: La empresa Jmav Cool Peru E.I.R.L tiene dentro de sus actividades el suministro de vapor y agua caliente, generación y distribución de energía eléctrica, el mantenimiento preventivo y correctivo de los productos instalados. Además, de ser un proveedor de bienes y servicios.

La estructura organizativa de la empresa se encuentra representada en el siguiente organigrama, dónde se especifica a detalle las áreas que componen a la empresa y sus trabajadores involucrados.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE ESCALAMIENTO:



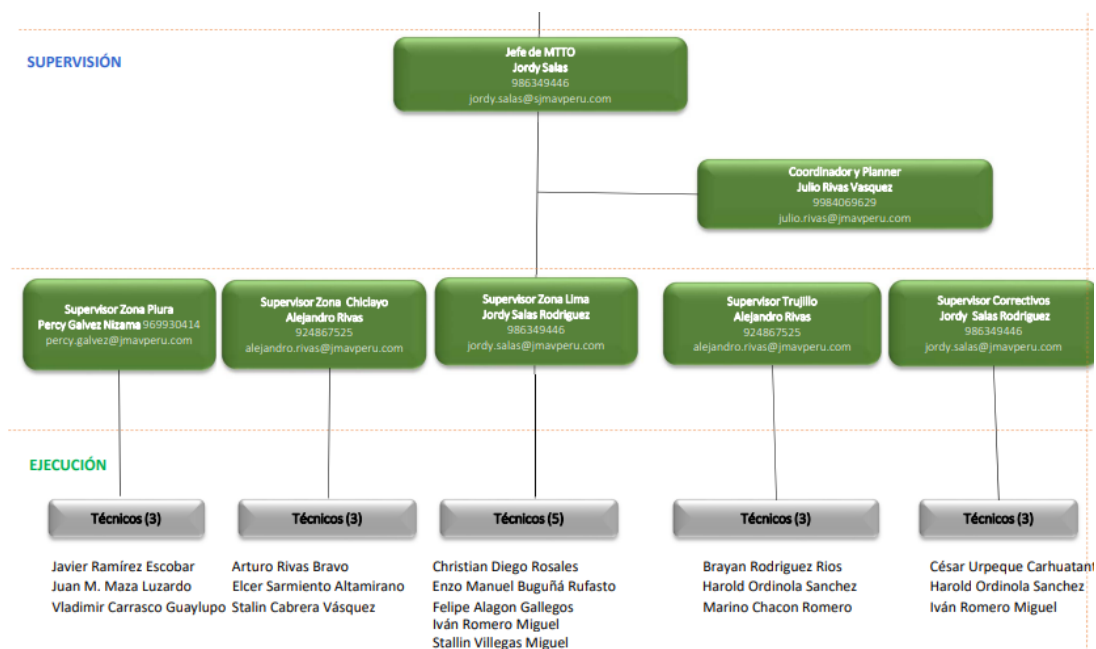


Figura 2. Organigrama de JMAVCOOLPERU EIRL

Fuente: Empresa Jmav Cool Perú

Se debe resaltar que Jmav Cool Peru E.I.R.L. es una empresa que tiene entre sus clientes a grandes empresas tales como Ripley, Promart, Paris, entre otros. Estas grandes empresas, las cuales se encuentran certificadas en normas internacionales debido a que cuentan en sus procesos a los sistemas de gestión tales como SGC, SGA, SGSST, entre otros; tienen la exigencia de que sus proveedores puedan al menos lograrse homologar en SGC en el caso de no contar con la certificación internacional. Es por ello, que la empresa Jmav ha seguido un proceso de homologación de proveedores desde hace tres años y lo mantiene hasta la fecha. Las evidencias de que la empresa cuenta con el respaldo de la homologación se encuentran en las nuevas contrataciones recibidas por estas grandes empresas, las cuales se visualizan en el anexo N° 4.

Los ingresos generados por la prestación de servicios a estas grandes empresas representan al día de hoy el 100% de los ingresos totales. Es por ello que se vuelve cada vez más predominante la necesidad de que la empresa pueda contar con una certificación de SGC que le permita generarse como un proveedor de confianza a estas grandes empresas-cliente. Dejar de lado la simple homologación y avanzar hacia la certificación ISO 9001:2015 generaría mayor interés de los clientes y mejorar su satisfacción, dándonos una mayor ventaja competitiva al momento de las licitaciones. En el anexo N°5 se visualizan a los principales clientes de la empresa.

Debido a su crecimiento y su alto sentido de compromiso la empresa logra ganar licitaciones con estas grandes empresas, pero debido ellas tienen solicitudes frecuentes de homologación para que estos puedan seguir manteniendo el título proveedores, algo que la empresa ha venido logrando hasta ahora, esto se puede ver Anexo N° 4. Pero debido a esa misma exigencia es que la empresa requiere de un Sistema de Gestión de Calidad independiente que le permita tener un manejo de sus homologaciones constantemente sin necesidad de acoplarse a los SGC de sus empresas cliente. Por todo ello, la aplicación de un SGC, siguiendo totalmente la normativa, le permitirá a la empresa posicionarse como una empresa con aseguramiento de la calidad en sus servicios. También optimizará la gestión de los procesos debido a que se tendrán establecidas las actividades de la empresa y generará un marco de referencia para los nuevos ingresos de trabajadores, quienes, al ya contar con un procedimiento establecido, no tendrán la necesidad de recibir mayor capacitación que una breve inducción apoyada con la información presentada en los procedimientos.

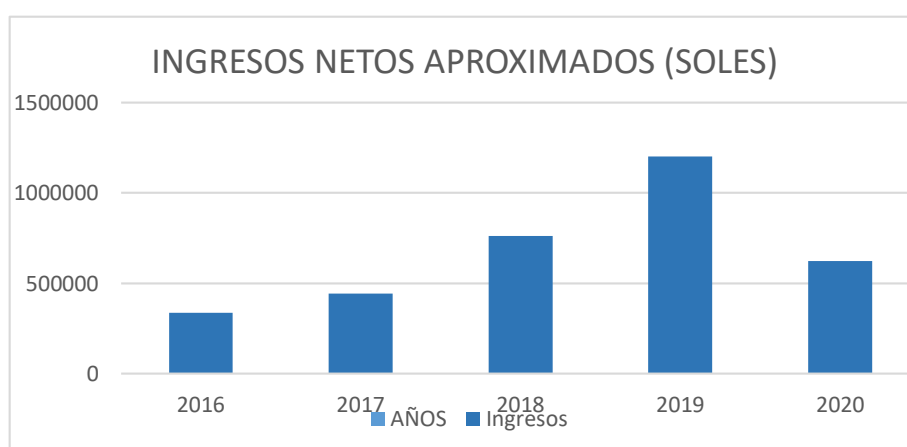
Por otro lado, se detallan los ingresos aprox. de la empresa en el periodo 2016-2020:

Tabla 1. Ingresos aprox. Periodo 2016-2020

INGRESOS BRUTOS APROXIMADOS (SOLES)		
2016	S/	335,000.00
2017	S/	440,000.00
2018	S/	760,000.00
2019	S/	1,200,000.00
2020	S/	620,000.00

Nota: Información obtenida de Jmav Cool Perú EIRL

Figura 3. Ingreso aprox. de JVMAVCOOLPERU EIRL



Nota: Elaboración propia

Tomando en cuenta estos datos y asumiendo las cotizaciones realizadas a licitaciones perdidas con empresas grandes como Plaza Vea y H&M (debido a la falta de un certificado de calidad internacional que respalde a la empresa) se puede deducir las pérdidas aproximadas anuales que se tiene y se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 2. Pérdidas aprox. por licitaciones perdidas

PÉRDIDAS EN INGRESOS PROYECTADOS EN LICITACIONES EN AÑO 2020 (SOLES)			% DE PÉRDIDA
H&M	S/	125,000.00	10%
Plaza Vea	S/	195,000.00	16%
Total			27%

Nota: Elaboración propia

Adicional a las pérdidas en ingresos proyectados por licitaciones perdidas se tiene que, según la encuesta satisfacción de cliente realizada a los subgerentes de las empresas cliente de Jmav Cool Perú (ver Anexo N° 2), se tuvo que el total de encuestados están a un nivel de 67% de satisfacción dado que respondieron a la pregunta: “¿Qué tan satisfecho te encuentras con nuestro servicio?” con un “satisfecho” pese a tener dentro de las alternativas la opción a elegir que se encuentran “muy satisfecho” el cual representaría un 100% de satisfacción respecto al servicio brindado.

Figura 4. Nivel de satisfacción de clientes de JVMAVCOOLPERU EIRL

3) ¿Qué tan satisfecho te encuentras con nuestro servicio?

3 respuestas



Nota. Los valores son Insatisfecho 0, Poco Satisfecho 1 Satisfecho 2 y Muy Satisfecho 3

Por último al analizar las posibles causas de estas pérdidas en ingresos por licitaciones, el contar con un nivel de 67% de satisfacción de clientes siendo requerimiento de la empresa que sus clientes tengan un nivel mayor al 90% y evaluando los reclamos extendidos a la empresa por parte de sus clientes debido a falta de información a tiempo, incumplimiento de tiempos establecidos (ver Anexos N° 6 y 7), necesidad de un SGC autónomo entre otros; se hace un análisis en un diagrama de Ishikawa de esta problemática y sus causas (Ver anexo N° 13) y una evaluación de los procesos en el mapa de procesos revisado en el figura 5.

Diseño de un sistema de gestión de calidad en la empresa

Para desarrollar un correcto SGC se deben considerar el ciclo de mejora continua o PHVA y los documentos obligatorios requeridos por cada uno de los ítems de la ISO 9001:2015.

Tabla 3. Documentos requeridos en el SGC

	Documentos Obligatorios ISO 9001 ISO 9001:2015 SGC	Documentos Obligatorios del SGC (mantener (Documento) o conservar (Registro) Información Documentada)	Documentos RECOMENDADOS (Documentos que ayudan al SGC, pero NO Obligatorios)
PLANIFICAR	4. Contexto de la organización		
	4.1 Comprensión de la organización y su contexto.	-	Se considera necesario contar con una Matriz FODA
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	-	Se considera necesario contar con una Matriz Partes Interesadas
	4.3 Determinación alcance sistema gestión calidad.	ISO 9001 mantener (Documento) Información Documentada del alcance	-
	4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos (4.4.2)	a) mantener (Documento) de los Procesos b) conservar (Registro) de la Caracterización de Procesos	-
	5. Liderazgo		
	5.2 Política de Calidad	Establecimiento de la política de la calidad debe: estar disponible y mantener (Documento)	-
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades	-	Se tiene una table de Roles y Responsabilidades
	6. Planificación		
	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	-	Información Documentada de los riesgos y oportunidades de la empresa
	6.2 Objetivos de calidad y planificación p. lograrlos	Mantener (Documento) sobre los objetivos de la calidad.	-
	6.3 Planificación de los cambios.	-	Registro de Planificación de Cambios
	HACER	7. Apoyo	
7.1 Recursos		-	-
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición (ISO 9000 7.1.5.1)		Conservar (Registro) la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.	-
7.2 Competencia		La organización debe: conservar (Registro) la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	-
7.5 Información documentada			
7.5.3 Control de la información documentada		-	Se recomienda desarrollar un registro de los docs. del SGC
8. Operación			
8.1 Planificación y control operacional.		Mantenimiento de la Información Documentada necesaria de los procesos, demostrar conformidad de los servicios con sus requisitos.	-

	8.2 Requisitos de los productos y servicios.	-	-
	8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios	La organización debe conservar (Registro) información documentada sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo.	-
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	No aplica en JMAV COOL	-
	8.4 Control Proc., Ptos. o Serv. Sumin. externam.	-	-
	8.4.1 Generalidades	ISO 9001 8.4.1 conservar (Registro) la información documentada de las evaluaciones proveedores externos,	-
	8.5 Producción y prestación del servicio.	-	-
	8.5.2 Identificación y trazabilidad	ISO 9001 conservar (Registro) la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	-
	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	ISO 9001 conservar (Registro) la información documentada de propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	-
	8.5.6 Control de los cambios	Conservar (Registro) información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión	-
	8.7 Control de salidas no conformes.	ISO 9001 8.7.2 conservar (Registro) la información documentada de Control de las salidas no conformes	-
	9. Evaluación del desempeño	-	-
	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	-	-
	9.1.1 Generalidades	La organización debe conservar (Registro) la información apropiada como evidencia de los resultados	-
VERIFICAR	9.1.2 Satisfacción del cliente	-	Procedimiento de Satisfacción del Cliente y Encuesta
	9.2 Auditoría interna	-	-
	9.2.2	Conservar (Registro) información documentada, que evidencie aplicar el programa de auditoría.	Check list de Auditoría, Plan de Auditoría, etc
	9.3 Revisión por la dirección	-	-
	9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	La organización debe conservar (Registro) información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.	-
	10. Mejora	-	-
ACTUAR	10.2 No conformidades y acciones correctivas.	La organización debe conservar (Registro) información documentada como evidencia no conformidades y cualquier acción tomada.	-
	10.3 Mejora continua.	-	-

Planear: Dentro de la etapa planificar del ciclo PHVA se identifica primero la necesidad de contar con una matriz FODA de la organización y ello se revisó con las principales áreas de la empresa y se detalla a continuación.

Tabla 4. Matriz FODA de la empresa

Fortalezas (F)	Oportunidades (O)
<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con un manejo salarial acorde al mercado, además los trabajadores cuentan con todos los beneficios de ley. • Desarrolla una política de inclusión a trabajadores que cuentan con estudios superiores y se les brinda la capacidad de desarrollar sus aptitudes en la empresa. • Se cuenta con una cultura de formación y desarrollo profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con beneficios por parte del estado peruano en cuanto a reactivación post Covid de las PyMe's. • Se cuenta con una alta oferta de profesionales capaces de implementar SIG en distintos precios. • Existen competidores que cuentan con modelos empresariales mejor estructurados. • El mercado presenta profesionales capacitados en mejoras empresariales.
Debilidades (D)	Amenazas (A)
<ul style="list-style-type: none"> • Existe una necesidad de contar con certificaciones internacionales (ISO) para poder competir en el mercado. • No se cuenta con un alto presupuesto para ir de la mano con algunas restricciones financieras que solicitan cambios en los procesos. • Se requiere mayor número de trabajadores capacitados en normativas reglamentarias y no reglamentarias de protección de los trabajadores y del medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los grandes clientes solicitan que sus proveedores de servicios de mantenimiento cuenten con certificaciones ISO. • Se cuenta con impuestos prediales y de gestión cada vez más altos en nuestro país los cuales aumentan los gastos de la empresa. • Existe una alta competencia en la contratación de personal con mayor calificación en el mercado

Asimismo, se desarrolló un análisis mediante una matriz de partes interesadas para determinar sus necesidades y expectativas lo cual se evalúa a continuación.

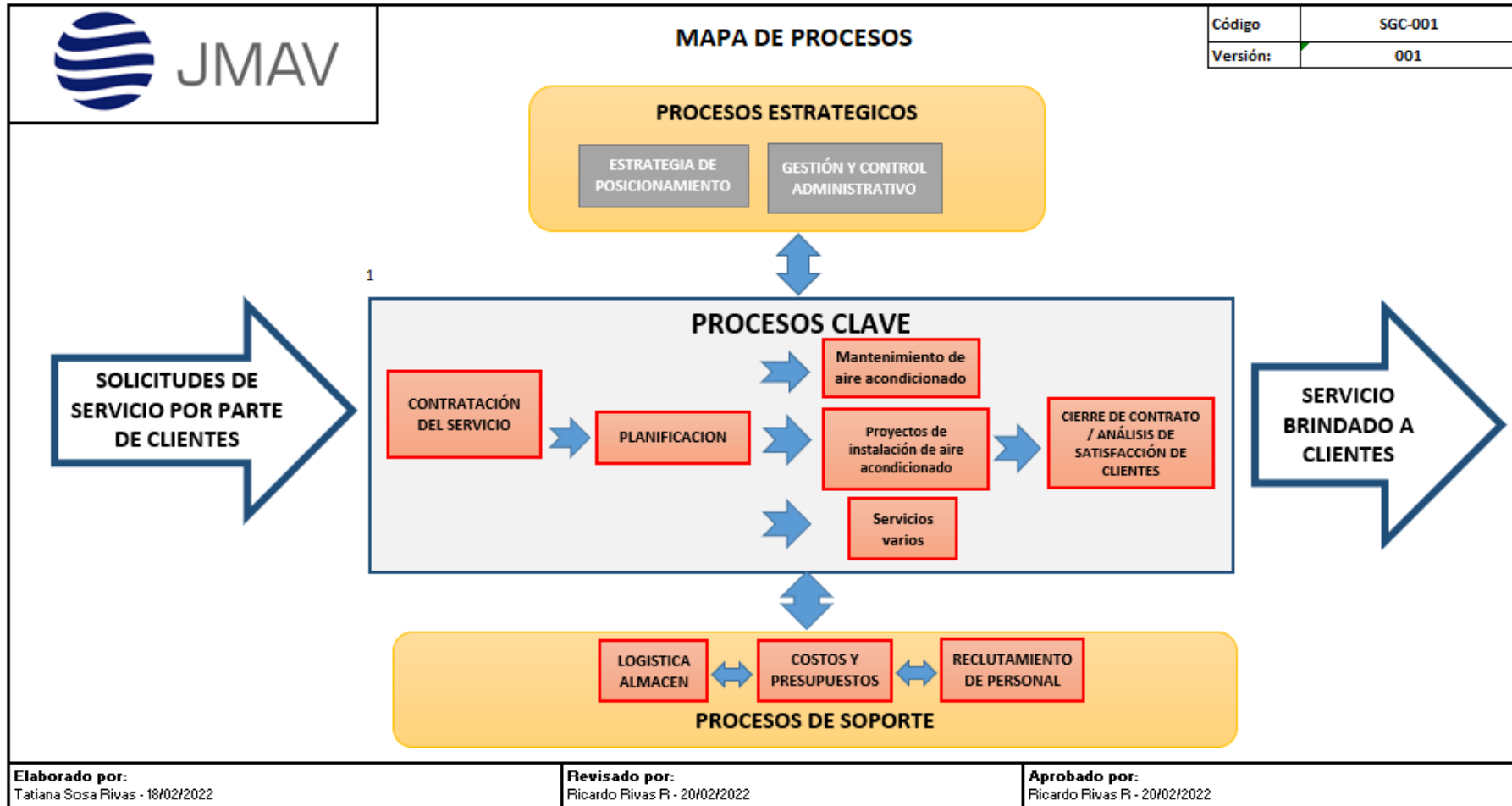
Tabla 5. Matriz de partes interesadas de la empresa

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS SGC						
N°	IDENTIFICACIÓN		COMUNICACIÓN			Información Documentada
	Parte Interesada	Necesidades	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?	
1	Dueño y Accionistas	Margen / Utilidad	Gerente general	Trimestral	Mediante reuniones gerenciales	Acta de reuniones
		Mantener buena imagen reputacional				
2		Conseguir nuevos clientes en el mercado	Asistente de administración	Mensual	Mediante correo, durante el proceso de cierre de contrato	Contrato de servicio
3	Clientes	Contar con un servicio de instalación y mantenimiento de ascensores de calidad, a buen precio y según especificaciones de contrato.	Gerente de operaciones	En cada solicitud de servicio por parte del cliente	Mediante correo, durante el proceso de cotización	Cotizaciones
4		Contar con proveedores de servicios que cuenten con certificaciones internacionales u homologarse en sus SIG.	Gerente general	En cada solicitud por parte del cliente.	Mediante reuniones con el gerente general	Solicitud en contrato
5	Trabajadores	Contar con reconocimiento por parte de los gerentes y jefes y hacer una línea de carrera	Gerente general	Según lo establecido en procedimientos de reconocimiento.	Mediante charlas, tabloneros de comunicación	Registros de Charlas, evidencia de difusión en tabloneros.
6		Cumplimiento estricto y oportuno de sus salarios.	Jefe de RRHH	Cada vez que se requiera. Al inicio de la relación contractual.	Mediante inducción corporativa o capacitaciones	Registro de Inducción o capacitación
7	SUNAT	Pagos tributarios puntuales y cumplimiento con trabajadores	Jefe de SST	Según plazos establecidos por ley	Mediante página web	Registro de informe en la página web de la autoridad correspondiente
8		Presentar y cumplir el plan de vigilancia y prevención de Covid en el Trabajo	Jefe de SST	Según plazos establecidos por ley	Mediante llenado de Cartas Inductivas en la web de la autoridad	Registro en web de la autoridad

Siguiendo con el desarrollo, se realizó el **alcance del SGC** que comprende el SGC el cual es especificado en el punto 4.3 de la norma y se detalla en el Anexo N° 10.

Es importante continuar con el SGC desarrollando una evaluación de los procesos realizados por la empresa, hacer un análisis de los indicadores que se evalúan en dichos procesos y desarrollar una caracterización de los principales procesos de la empresa. Lo cual se detalla a continuación.

Figura 5. Mapa de procesos de la empresa JMAV COOL EIRL



Elaborado por:
Tatiana Sosa Rivas - 18/02/2022

Revisado por:
Ricardo Rivas R - 20/02/2022

Aprobado por:
Ricardo Rivas R - 20/02/2022

Tabla 6. Indicadores por procesos

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INDICADOR	FÓRMULA	ACTUAL	FRECUENCIA	INTERPRETACIÓN	META
Estratégico	Estrategia de posicionamiento	Rentabilidad	$R = \frac{\text{Ingresos totales} - \text{gastos}}{\text{Inversión total}}$	1,22	Anual	Por cada sol invertido se recupera 1,22 soles	R=1.80
		Satisfacción de clientes	$S = \frac{\text{N}^\circ \text{ Clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}}$	67%	Trimestral	El 67% de los clientes se encuentra satisfecho con el servicio	S=95%
	Gestión y control documentario	Eficiencia en control documentario	$CD = \frac{\text{Documentos realizados}}{\text{Total de documentos}}$	85%	Mensual	Del total de documentos que deben revisarse en la empresa, sólo el 85% son realizados, lo cual deja un 15% de documentos sin realizar y estos generan horas extras para los trabajadores y pago de multas a los clientes que ascienden a 35000 soles.	CD>90%
Operativo	Contratación del servicio	Licitaciones ganadas	$LG = \frac{\text{Licitaciones ganadas}}{\text{Total de licitaciones}}$	75%	Semestral	Del total de solicitudes de prestación del servicio el 75% de las empresas cliente la aceptan	LG>90%
	Planificación	Eficiencia en planificación	$EP = \frac{\text{Actividades realizadas}}{\text{Actividades planificadas}}$	83%	Mensual	Del total de actividades planificadas el 83% son realizadas a tiempo	EP>90%
	Servicios de mantenimiento e instalación de aire acondicionado	Cumplimiento de actividades	$\%CA = \frac{\text{Servicios realizados}}{\text{Servicios totales}}$	88%	Mensual	Del total de servicios prestados por la empresa el 88% son realizados a tiempo.	%CA=100%
Soporte	Logística-Almacén	Control de inventarios	$CI = \frac{\text{N}^\circ \text{ de equipos en almacén}}{\text{Total de equipos inventariados}}$	90%	Mensual	Del total de equipos inventariados para la prestación del servicio el 90% se encuentran en almacén	LG>95%
	Costos y presupuestos	Porcentaje de cumplimiento	$\%C = \frac{\text{Costos realizados}}{\text{Costos programados}}$	84%	Trimestral	Del total de costos programados, el 84% son realizados	EP>90%
	Reclutamiento de personal	Eficiencia en evaluación de personal	$EP = \frac{\text{N}^\circ \text{ Perfiles profesionales y CV's}}{\text{Total de trabajadores}}$	83%	Semestral	Del total de trabajadores se cuenta con los perfiles profesionales y CV's del 83%.	EP=100%

Nota: La información se obtuvo de los autores Cabrera, Romero, Moreno [19] y Olarte [20]

Una vez identificados los procesos mediante el mapa de procesos se procede a evaluar y caracterizar cada uno de los procesos con que cuenta la empresa, para dar inicio a la evaluación de un correcto diseño del SGC que se adecúe a la empresa. Para ello se muestra a continuación la caracterización de un proceso principal por cada tipo, tanto estratégicos, como operativos y de soporte.

Figura 6. Caracterización del proceso estratégico-Área gerencial



CARACTERIZACION DE PROCESO "ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO"		Elaboró: <u>Tatiana Sosa Rivas</u> Revisó: <u>Ricardo Rivas R</u> Aprobó: <u>Ricardo Rivas R</u>	Código: <u>TPC-PROC-001</u> Fecha: <u>9/02/2022</u> Revisión: <u>11/02/2022</u>						
Objetivo Tener un mejor posicionamiento en la zona dónde la empresa tiene alcance y llegar a nuevos mercados.	Responsable Ricardo Rivas R.	Nivel de autoridad ALTA	Riesgos relacionados No tomar decisiones oportunas que generan vacios y pueden generar pérdidas que puede conllevar al cierre de la empresa Problemas políticos que pueden cambiar el modelo económico y generarían un cambio en el desarrollo de la empresa.						
ENTRADAS (Proveedores) Evaluación de posibles clientes Información acerca de los costos y lineamientos del servicio Informes del área de recursos humanos respecto a los trabajadores Informes de estados de ganancias y pérdidas por parte de contabilidad	PROCESO: ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO	SALIDAS (Clientes) Seguimiento a las actividades de la empresa Evaluación de ingresos y salidas de la empresa Asignación y cambios en contratación de personal	INDICADORES DE DESEMPEÑO <table border="1" data-bbox="1458 791 2033 1008"> <tr> <td>Rentabilidad e ingresos</td> <td>$\frac{\text{Ingresos totales}-\text{Gastos}}{\text{Inversion Total}}$</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje de Satisfacción del cliente</td> <td colspan="2">Porcentaje de cumplimiento de los criterios.</td> </tr> </table>	Rentabilidad e ingresos	$\frac{\text{Ingresos totales}-\text{Gastos}}{\text{Inversion Total}}$	100%	Porcentaje de Satisfacción del cliente	Porcentaje de cumplimiento de los criterios.	
Rentabilidad e ingresos	$\frac{\text{Ingresos totales}-\text{Gastos}}{\text{Inversion Total}}$	100%							
Porcentaje de Satisfacción del cliente	Porcentaje de cumplimiento de los criterios.								
INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y RECURSOS Oficina, equipos, reuniones de equipo-dirección, servidores, procedimientos, registros, screenshots y correos.	Actividades <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades gerenciales 2. Reuniones con clientes a la hora del almuerzo y reuniones a través de medios digitales. 3. Reuniones con proveedores. 4. Realiza el proceso comercial y de marketing 5. Se involucra en el Sistema de Gestión de Calidad 	CAMBIOS DEL PROCESO Implementación del Sistema de Gestion de Calidad.	SEGUIMIENTO Reuniones mensuales con los responsables de cada área. <table border="1" data-bbox="1458 1145 1973 1262"> <tr> <td colspan="2">META</td> </tr> <tr> <td>Aumento en Rentabilidad e ingresos</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Porcentaje de Satisfacción del cliente</td> <td>95%</td> </tr> </table>	META		Aumento en Rentabilidad e ingresos	10%	Porcentaje de Satisfacción del cliente	95%
META									
Aumento en Rentabilidad e ingresos	10%								
Porcentaje de Satisfacción del cliente	95%								

Figura 7. Caracterización del proceso de soporte-Área de Recursos Humanos


CARACTERIZACION DE PROCESO "RECLUTAMIENTO DE PERSONAL"				Elaboró: <u>Tatiana Sosa Rivas</u> Revisó: <u>Ricardo Rivas R</u> Aprobó: <u>Ricardo Rivas R</u>		Código: <u>TPC-PROC-001</u> Fecha: <u>9/02/2022</u> Revisión: <u>11/02/2022</u>															
Objetivo Realizar reclutamiento y una correcta selección de personal acorde a los perfiles profesionales de la empresa. Asimismo realizar pagos de planilla.		Responsable Zoila Soza Rivas		Nivel de autoridad MODERADA		Riesgos relacionados Salidas de trabajadores y posibles capacitaciones no informadas o detalladas															
ENTRADAS (Proveedores) Macros Base de datos de trabajadores (Files de Boomerang/Computrabajo/Facebook (reclutamiento de personal)		PROCESO: Reclutamiento de personal		SALIDAS (Clientes) Todos los trabajadores de la empresa Documentos de seguimiento a trabajadores según beneficios		INDICADORES DE DESEMPEÑO															
INFRAESTRUCTURA, EQUIPO Y RECURSOS Oficina, equipo de cómputo y Laptop, celular, luz, agua, fotocopidora, impresora, wifi, servidores y útiles de oficina. Registros, grabación por voz, screenshots y correos.		Actividades 1. Gestión de comunicación con personal. 2. Reclutamiento de personal acorde a solicitud de cada área. 3. Coordinaciones de beneficios laborales con trabajadores (nuevos ingresos). 4. Pagos a trabajadores según la planilla. 5. Evaluación de descuentos y/o beneficios. 6. Gestión de requerimientos de materiales de trabajo.		CAMBIOS DEL PROCESO Trabajo remoto que originó reuniones y capacitaciones virtuales.		<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Eficiencia en gestión de personal</td> <td>$\frac{N^{\circ} \text{ Perfiles profesionales en RRHH}}{N^{\circ} \text{ Perfiles P. necesarios en la empresa}} \cdot 100$</td> </tr> <tr> <td>Requerimientos entregados a tiempo</td> <td>$\frac{N^{\circ} \text{ Req. de trabajadores a RRHH}}{N^{\circ} \text{ Req. de trabajadores a RRHH}} \cdot 100$</td> </tr> <tr> <td>Eficacia en la Gestión del historial de trabajadores</td> <td>$\frac{N^{\circ} \text{ de Trabajadores con CVs documentados en RRHH}}{N^{\circ} \text{ total de Trabajadores externos e internos de JMAV COOL}} \cdot 100$</td> </tr> <tr> <td colspan="2">META</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia en gestión de personal</td> <td>100% - 95%</td> </tr> <tr> <td>Requerimientos entregados a tiempo</td> <td>100% - 95%</td> </tr> <tr> <td>Eficacia en la Gestión del historial de trabajadores</td> <td>100% - 95%</td> </tr> </tbody> </table>		Eficiencia en gestión de personal	$\frac{N^{\circ} \text{ Perfiles profesionales en RRHH}}{N^{\circ} \text{ Perfiles P. necesarios en la empresa}} \cdot 100$	Requerimientos entregados a tiempo	$\frac{N^{\circ} \text{ Req. de trabajadores a RRHH}}{N^{\circ} \text{ Req. de trabajadores a RRHH}} \cdot 100$	Eficacia en la Gestión del historial de trabajadores	$\frac{N^{\circ} \text{ de Trabajadores con CVs documentados en RRHH}}{N^{\circ} \text{ total de Trabajadores externos e internos de JMAV COOL}} \cdot 100$	META		Eficiencia en gestión de personal	100% - 95%	Requerimientos entregados a tiempo	100% - 95%	Eficacia en la Gestión del historial de trabajadores	100% - 95%
Eficiencia en gestión de personal	$\frac{N^{\circ} \text{ Perfiles profesionales en RRHH}}{N^{\circ} \text{ Perfiles P. necesarios en la empresa}} \cdot 100$																				
Requerimientos entregados a tiempo	$\frac{N^{\circ} \text{ Req. de trabajadores a RRHH}}{N^{\circ} \text{ Req. de trabajadores a RRHH}} \cdot 100$																				
Eficacia en la Gestión del historial de trabajadores	$\frac{N^{\circ} \text{ de Trabajadores con CVs documentados en RRHH}}{N^{\circ} \text{ total de Trabajadores externos e internos de JMAV COOL}} \cdot 100$																				
META																					
Eficiencia en gestión de personal	100% - 95%																				
Requerimientos entregados a tiempo	100% - 95%																				
Eficacia en la Gestión del historial de trabajadores	100% - 95%																				

Continuando con la etapa de planificar del ciclo PHVA se realizan los documentos normativos indicados en el capítulo V y para ello se establece la **política de Calidad** presentada y analizada en reunión de directorio con los gerentes de la empresa y detallada en el Anexo N° 11. Por otro lado, es importante establecer la **matriz de riesgos y oportunidades del SGC** la cual se detalla en la siguiente tabla N° 7. Asimismo, se establecen los **objetivos del SGC** (tabla N° 8), en función a dicha matriz de riesgos y oportunidades, pues con ella se analizan los posibles riesgos que deben ser abordados y la reducción esperada de los mismos y las oportunidades que deben ser explotadas para una futura mejora. Luego se establece y analiza los recursos, como la **competencia de los trabajadores** abordada desde un análisis de los perfiles de puestos de la empresa para una mejor organización de las actividades mediante la descripción de las funciones de sus trabajadores y estos se revisan en el Anexo N° 12.

Tabla 7. Matriz de Riesgos y Oportunidades del SGC

ORGANIZACIÓN:		JMAV COOL PERÚ EIRL	CODIGO:		MRO-SGC-01	
ELABORADO POR:		Tatiana Sosa Rivas	FECHA:		18/12/2021	
IDENTIFICACION Y ANALISIS DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES				EVALUACION DEL RIESGO		
N°	AMENAZA/RIESGO/OPORTUNIDAD	EFEECTO DEL RIESGO/OPORTUNIDAD	CONTROLES ACTUALES	NIVEL	TIPO	<u>EVALUACION DEL RIESGO</u>
1	Se cuenta con impuestos prediales y de gestión cada vez más altos en nuestro país los cuales aumentan los gastos de la empresa.	Costos elevados en actividades realizadas por la empresa para brindar sus servicios	Gestión y control de costos y gastos administrativos de la empresa, así como seguimiento de régimen tributario	5	Negativo	NO SIGNIFICATIVO
2	No existe un SGC correctamente implementado en la empresa	Ganancias no percibidas por clientes que requieren proveedores con SGC	Homologaciones de proveedor con los clientes que cuenta la empresa	15	Negativo	IMPORTANTE
3	Los grandes clientes solicitan que sus proveedores de servicios de mantenimiento cuenten con certificaciones ISO	Pérdidas de licitaciones con clientes de gran relevancia en el mercado en que se desarrolla la empresa	Participación frecuente en diversas licitaciones y compromisos de homologación con futuros clientes	10	Negativo	MODERADO
4	Existe una necesidad de contar con certificaciones internacionales (ISO) para poder competir en el mercado	Desventaja competitiva con empresas del mismo rubro	Evaluaciones y cotizaciones con profesionales capaces de implementar Sistemas de Gestión en el mercado	10	Negativo	MODERADO
5	No se cuenta con un alto presupuesto para ir de la mano con algunas restricciones financieras que solicitan cambios en los procesos	Procesos que requieren mejoras tecnológicas y/o capacitaciones pendientes de trabajadores de la empresa	Mejora gradual en la tecnología de la empresa y capacitaciones programadas de personal administrativo y operativo seleccionado	10	Negativo	MODERADO
6	Se cuenta con un manejo salarial acorde al mercado, además los trabajadores cuentan con todos los beneficios de ley	Beneficios salariales en trabajadores que les permite realizar su trabajo a gusto y manejar un buen clima laboral en la empresa	Políticas de desarrollo profesional e incentivos salariales acorde a los recursos de la empresa, con distinción en compromiso de trabajadores	15	Positivo	IMPORTANTE
7	Existe una alta competencia en la contratación de personal con mayor calificación en el mercado	Empresas con mayores ingresos y mejores puestos salariales se benefician de los profesionales más capacitados del mercado	Aumento en la inversión para ingreso de personal calificado a la empresa	10	Negativo	MODERADO
8	Desarrolla una política de inclusión a trabajadores que cuentan con estudios superiores y se les brinda la capacidad de desarrollar sus aptitudes en la empresa	Desarrollo de profesionales tanto administrativos como operativos que cuentan con ventajas académicas	Manejo de incentivos en trabajadores	10	Positivo	MODERADO


Tabla 8. Matriz de objetivos del SGC

 OBJETIVOS DEL SGC DE LA EMPRESA JMAV COOL PERÚ EIRL				CODIGO D-SGC-005		REVISIÓN 001
				FECHA DE CREACIÓN: 23/12/2021		
Objetivos de calidad	Meta	Indicador	¿Qué se va a hacer?			
Aumentar los ingresos	Aumento los ingresos en un 15% respecto al año anterior	((Ingresos Totales - Gastos) / inversión total) x 100	<ol style="list-style-type: none"> Ofrecer un beneficio adicional al cliente Vigorizar el plan comercial Establecer precios competitivos en los servicios brindados Tramitar los costos y gastos en función de los ingresos. 	Gerente de operaciones	Anual	Resultados Acumulados a fin de Año
Mejorar la Satisfacción del cliente	Porcentaje de Satisfacción del cliente mayor o igual al 95 %	Porcentaje de cumplimiento con los criterios definidos en la encuesta de satisfacción del cliente	<ol style="list-style-type: none"> Caracterización de Procesos para conocimiento de las actividades desarrolladas en la empresa. Procedimientos documentados de los procesos operativos, además de los procesos de soporte y estratégicos. Atender los riesgos, oportunidades, servicios no conformes, no conformidades en los procesos y establecer planes de acción que tendrán seguimiento mensual 	Jefe y coordinador de mantenimiento	Anual	Resultados Mensuales y Resultados Acumulados a fin de Año
Aumentar la cantidad de clientes nuevos	2 a 3 Clientes Nuevos	Nº de Clientes Nuevos	<ol style="list-style-type: none"> Fortalecer las estrategias comerciales Ofrecer un alto valor agregado al cliente Desarrollar mecanismos que mejoren la productividad 	Gerente de operaciones y Asistente administrativo	Anual	Resultados Acumulados a fin de Año

También se realizó un procedimiento de **evaluación de satisfacción a los clientes**; que se revisa en el anexo N° 14. También se analiza el **control documentario de la información** revisada en la empresa en función al SGC de calidad en la tabla detallada en el anexo N° 15. Finalmente se elabora un formato de auditorías tanto internas como externas para la continuidad de la mejora en la empresa de servicios (Ver Anexo N° 16). A continuación, se desarrolla un modelo de solicitud de acciones correctivas (SAC).

En el siguiente formato se presenta un modelo de revisión y corrección de observaciones y no conformidades para el SGC de la empresa JMAV COOL PERÚ EIRL. Con el cual se revisan las no conformidades detectadas en auditorías internas desarrolladas por la empresa de servicios, así como las detectadas en auditorías externas desarrolladas por empresas consultoras en SGC que auditan a la empresa.

Figura 8. Solicitud de Acción Correctiva (SAC)

		Solicitud de Acción Correctiva (SAC)			CODIGO	VERSIÓN
					R-SGC-09	01
FECHA DE CREACIÓN						
23/12/2021						
FECHA:		ÁREA:		Nº de SAC:		
Tipo de No Conformidad (Incumplimiento de un requisito) / Oportunidad de Mejora Oportunidad de Mejora <input type="checkbox"/> No Conformidad Detectada <input type="checkbox"/>						
PROCEDENCIA:		Inspección SGC <input type="checkbox"/> Seguimiento de Objetivos y Metas <input type="checkbox"/> Revisión por la Alta Dirección <input type="checkbox"/> Incumplimiento de RRLL <input type="checkbox"/> Auditoría Interna <input type="checkbox"/> Auditoría Externa <input type="checkbox"/> Servicio No Conforme <input type="checkbox"/> Tratamiento de Riesgos y Oportunidades <input type="checkbox"/> Otros:..... <input type="checkbox"/>				
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA						
REPORTADO POR:		FIRMA:		FECHA:		
COORDINADOR RRHH Y SGC:		FIRMA:		FECHA:		
DUEÑO DE PROCESO:		FIRMA:		FECHA:		
PARA SER LLENADA POR PROCESO DONDE SE PRESENTA LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA						
ACCIÓN INMEDIATA						
Fecha de implementación:						
ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ						
PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA				IMPLEMENTAR		VERIFICAR
				RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA	FECHA EJECUTADA
Fecha de Respuesta de la SAC:				Firma Responsable de Proceso:		
VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA						
EFICAZ		NO EFICAZ				
Evidencias y/o Comentarios:						
Coordinador SGC				Fecha de Cierre:		

Se desarrolla la solicitud de acciones correctivas como último requisito de la normativa ISO para el cumplimiento del punto de mejora continua, por lo cual es importante desarrollar mejoras graduales en la empresa.

Análisis de beneficio económico de la aplicación del SGC en la empresa

En el análisis económico, se realiza un análisis del beneficio obtenido por la propuesta de aplicación del SGC en la empresa, luego se desarrolla una evaluación de lo invertido en un flujo económico y se analiza el tiempo de recuperación de dicha inversión para la empresa; obteniéndose con ello el beneficio económico total de la propuesta. Para ello, primero se debe tomar en cuenta la necesidad de determinar lo siguiente:

Beneficio económico: Se revisan todos los ingresos obtenidos a partir de la propuesta; es decir se hace una traducción de las mejoras en términos monetarios analizándose los costos previos y posteriores a la mejora.

Costos para la propuesta: Es donde se detallan los gastos en recursos tanto tangibles como intangibles para la futura aplicación del SGC propuesto en la empresa.

Tabla 9. Ganancias no percibidas en el año 2021

Detalle	Ingresos del proyecto	Porcentaje de ganancias (Promedio)	Total de ingresos no percibidos
H&M	S/ 125 000,00	30%	S/37 500,00
Plaza Vea	S/ 195 000,00	30%	S/58 500,00
	TOTAL		S/96 000,00

Nota. Se estima que del total de ingresos por un proyecto se obtiene un beneficio del 30%. Ref. Tabla 2.

Tabla 10. Beneficios obtenidos por la propuesta del SGC por ingresos no percibidos

Aumento en ingresos no percibidos por la Implementación del SGC	Antes de la mejora	Después de la mejora	Ingresos no percibidos después de la mejora
		50%	
	S/ 96 000,00	S/ 48 000,00	S/ 48 000,00

Nota. Se toma en cuenta para el porcentaje de mejora la investigación de Canchumanya [13]

Tabla 11. Beneficios obtenidos por las capacitaciones de personal

Mejora en la gestión de procesos	Antes de la mejora	Después de la mejora	Costos en gestión de procesos después de la mejora
		30%	
	S/ 35 000,00	S/ 10 500,00	S/ 24 500,00

Nota. Se considera el porcentaje de mejora de la investigación de Esquivel [14]

Tabla 12. Beneficios obtenidos de la gestión y control documentario

Mejora en la gestión de procesos	Antes de la mejora	Después de la mejora	Costos en gestión de procesos después de la mejora
		20%	
	S/ 35 000,00	S/ 7 000,00	S/ 28 000,00

Nota. Se considera el porcentaje de mejora de la investigación de Esquivel [14]

Tabla 13. Beneficios de las capacitaciones en gestión y control de documentos

Mejora en la gestión y control de documentos	Antes de la mejora	Después de la mejora	Costos en gestión y control documentario después de la mejora
		S/ 15 000,00	S/ 0,00

Nota. Elaboración propia

Se realiza un resumen de los beneficios logrados por la propuesta en la siguiente tabla, tanto para el SGC, las capacitaciones en gestión y control de documentos y otros.

Tabla 14. Beneficios de las propuestas

Resumen de Beneficios de las propuestas		Costos anuales después de la mejora
PROPUESTA	SGC en la empresa	S/48 000,00
	Capacitaciones de personal para la gestión y control documentario	S/24 500,00
	Costos por gestión y control documentario	S/28 000,00
	TOTAL	S/100 500,00

Nota. Elaboración propia

Luego de considerar los beneficios obtenidos por la propuesta de mejora se procede a analizar los costos de dicha propuesta en la siguiente tabla.

Tabla 15. Costos de la implementación del SGC en la empresa

Detalle	Costos promedio	N° de veces	Costo total
Proceso de selección del implementador	S/ 500,00	1	S/500,00
Implementador ISO (sueldo mensual)	S/3 000,00	7	S/21 000,00
Asistente de implementación ISO	S/1 300,00	7	S/9 100,00
Costos por cambios en puestos de trabajo y adecuaciones a requisitos de la norma	S/2 400,00	1	S/2 400,00
TOTAL			S/33 000,00

Nota. Elaboración propia

Tabla 16. Resumen de costos de la propuesta para la implementación del SGC

Resumen de Costos de Propuestas		Inversión	Costo Anual	Depreciación
Propuesta	Implementación del SGC	S/33 000,00	S/27 000,00	
	Capacitaciones de personal para la gestión y control documentario	S/3 000,00	S/3 000,00	
	Costos por gestión y control documentario	S/12 000,00	S/12 000,00	
Total		S/48 000,00	S/42 000,00	S/0,00

Nota. Elaboración propia

Los gastos administrativos y de ventas se consideran a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 17. Gastos administrativos de la propuesta

Descripción	Und	Cantidad total	Gasto unitario (S/.)	Gasto total (S/.)
Hojas bond	5	5	S/20,00	S/100,00
USB	8	8	S/50,00	S/400,00
Impresora	2	2	S/1 500,00	S/3 000,00
Tintas B/N y de color	6	6	S/20,00	S/120,00
TOTAL				S/3 620,00

Nota. Elaboración propia

Luego del análisis del beneficio, los costos y los Gastos administrativos se tiene el estado de resultados y flujo de caja siguiente.

Tabla 18. Estado de resultados de la propuesta

Año	0	1	2	3
Ingresos		S/100 500,00	S/100 500,00	S/100 500,00
Costos operativos		S/42 000,00	S/42 00,00	S/42 000,00
depreciación		S/0,00	S/0,00	S/0,00
GAV		S/3 620,00	S/3 620,00	S/3 620,00
utilidad antes de impuestos		S/54 880,00	S/54 880,00	S/54 880,00
Impuestos (29,5%)		S/16 189,60	S/16 189,60	S/16 189,60
utilidad después de impuestos		S/38 690,40	S/38 690,40	S/38 690,40

Nota. Elaboración propia.

Se ha considerado un horizonte de tres años para el planteamiento de la propuesta y análisis de beneficio económico debido al tiempo de duración con que cuenta la certificación ISO 9001:2015 en la empresa.

Tabla 19. Flujo de caja de la propuesta

Año	0	1	2	3
Utilidad después de impuestos		S/38 690,40	S/38 690,40	S/38 690,40
depreciación		S/0,00	S/0,00	S/0,00
Inversión	-S/48 000,00	S/38 690,40	S/38 690,40	S/38 690,40

Nota. Elaboración propia

En los tres años analizados se tuvieron los mismos costos para mantener la implementación del SGC y los ingresos por las mejoras realizadas también se mantuvieron.

Tabla 20. Análisis del FNE, VAN, TIR y Beneficio-Costo (B/C)

Año	0	1	2	3
FNE	-S/48 000,00	S/38 690,40	S/38 690,40	S/38 690,40
VAN	S/27 518,06			
TIR	61,5%		TMAR	25,01%

Año	0	1	2	3
Ingresos		S/100 500,00	S/100 500,00	S/100 500,00
Egresos	S/48 000,00	S/61 809,60	S/61 809,60	S/61 809,60

VAN Ingresos	S/196,161.46
VAN Egresos	S/168,643.40
B/C	1.16

Finalmente, en la evaluación económico financiera realizada y detallada, se tiene que el VAN es de S/27 518,06, un TIR de 61,5%. El Beneficio-Costo (B/C) obtenido es de 1,16, lo cual demostró que por cada sol invertido se obtiene 1,16. Por otro lado es importante tomar en consideración que todos los costos están detallados en el Anexo N° 18.

Discusiones

Adicionalmente se hace un seguimiento constante de la satisfacción de los clientes en la empresa lo cual se detalla en el **anexo N° 08**. Tomando en consideración los resultados de la investigación se puede llegar a las siguientes discusiones:

En esta investigación se realizó un diagnóstico inicial de la empresa, la cual es una empresa dedicada a brindar servicios técnicos de mantenimiento y reparación de equipos de aire acondicionado; al igual que en la investigación de Canchumanya [13]; quién también desarrolla un diagnóstico inicial de la empresa de servicios sobre la que se realiza la investigación. En dicho diagnóstico se identificó que existe un compromiso por parte de los gerentes de la empresa en mejorar sus procesos; pero a pesar de ello aún hay una necesidad de mejora de los procesos que se inicia con una correcta identificación de estos tal como se realizó en esta investigación; todo esto concuerda con la investigación de Hespe *et al.* [21] en la que también existe el compromiso hacia la mejora pero aún no se hizo un cambio considerable por llegar a obtener ese resultado. Asimismo, al momento de identificar los indicadores de la empresa se obtuvo que el indicador con mayor relevancia que es la satisfacción de clientes se encuentra en un 67%, pero se espera que llegue a un 95%; lo cual difiere de otras investigaciones como la de Salinas [15] donde solo se esperaba un aumento del 15.60% y la de Canchumanya [13] en la que se pasó del 37% a un 52%. Finalmente se hizo una diferenciación de los procesos estratégicos de los operativos y finalmente se colocó a los procesos de soporte.

En el desarrollo del diseño de un proceso para un SGC que se adecúe a la realidad de la empresa JMAV Cool Perú se realizó un mapa de procesos y también se realizaron caracterizaciones de procesos para los procesos más relevantes dentro de la organización al mismo tiempo que se evaluaron los perfiles profesionales de los trabajadores de la empresa y se hizo un recuento de la información documentada; lo cual coincide con las investigaciones de Huamanchay [18] y Noriega [16], en las cuales también se revisaron los procesos y se identificaron los procedimientos requeridos para el ordenamiento de estos. Canchumanya [13], indicaron que la instalación de SGC en una empresa especializada en la reparación de ascensores sería beneficiosa. Su aporte es analizar cómo la proporción de clientes satisfechos

con la ayuda técnica ofrecida aumentó del 37% antes de la implantación al 52% después de la misma.

En cuanto al análisis económico financiero se tuvo un VAN de S/69 487,8, un TIR de 112,3% y un indicador Beneficio-Costo (B/C) de 1,37, lo cual coincide con las investigaciones de Rodríguez & Pérez [22] y Chillogallo [17], corroborados con el aporte de Salinas [15], implementó un SGC desarrollado en función al cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015 con el fin de dar solución al principal problema de la empresa en estudio, que consistía en la insatisfacción de los clientes de esta organización. Noriega [16] obtuvieron mediante un análisis descriptivo de las variables, por lo que se resolvieron las dificultades dadas, se validó el logro de los objetivos y se refutó la hipótesis nula. Chillogallo [17] desarrollo de este estudio, se recopilaron datos y premisas relevantes del tema de diversas fuentes. El aporte de este estudio es que demostró la importancia de la adopción de un sistema de gestión de la calidad en las empresas de manera que conduzca a la consecución de los objetivos y a la mejora continua.

Conclusiones

La realización del diseño del sistema de calidad en la empresa de servicios Jmav Cool Perú EIRL es capaz de aumentar la satisfacción de sus clientes en un 66,67% a un esperado de 95% tomando como referencia las investigaciones de Aldui [4] y Troncos *et al* [5]; debido a que los clientes requieren como proveedores del servicio a empresas que sean capaces de homologarse a sus Sistemas de Gestión y/o cuenten con certificaciones ISO, llegando así a una reducción de las ganancias no percibidas del 50% por obtener beneficios económicos debido al número de licitaciones aceptadas en estas empresas.

El diagnóstico inicial de la empresa y su proceso de atención al cliente, se identificó que la empresa cuenta con una estructura vertical y con un nivel de escalamiento detallado en un organigrama dentro de sus principales clientes cuenta con empresas como Homecenter y Ripley; las cuales son altamente exigentes con el SGC y certificaciones ISO, se identificaron pérdidas en ingresos en el año 2021 de más casi 300 mil soles, debido a la pérdida de licitaciones de empresas que solicitan a sus proveedores contar con un SGC, además el nivel de satisfacción del cliente se encuentra en un 66,67% encontrándose por debajo de lo esperado.

En cuanto al diseño del SGC se identificaron los procesos estratégicos, clave y de soporte, también se analizaron los principales indicadores de cada proceso y fue posible realizaron la caracterización de proceso de cada tipo de proceso, donde se desarrollaron perfiles de puestos en la empresa, un procedimiento de evaluación de satisfacción de clientes y un registro para el control documentario de los procesos revisados, posterior de las mejoras propuestas mediante

el diseño del SGC se estima llegar a un nivel de satisfacción de los clientes 95% con lo cual se supera las expectativas propuestas por la empresa 90%.

En el análisis económico se revisaron los beneficios, costos y demás factores para su desarrollo, en base de un análisis de estado de resultados y se evidenció en un flujo de caja la inversión inicial, con un beneficio actual obtenido posterior del primer año de aplicación, obteniendo un VAN de S/27 518,06, un TIR de 61,5%. El Beneficio-Costo (B/C) obtenido es de 1,16.

Recomendaciones

Se recomienda desarrollar el control de documentos con metodologías lean para lograr un mayor orden en la organización y con ello permitir la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad de esta propuesta.

Se recomienda considerar las propuestas de mejora en cuanto al Sistema Integrado de Gestión, debido a que la empresa de servicio Jmay Cool Perú requiere de una homologación constante con sus certificaciones internacionales ISO y por ello este tipo de investigaciones para una futura inversión son de interés para la empresa.

Se recomienda proponer nuevas investigaciones en las áreas operativas de la organización, para lograr un mejor control del servicio brindado a los clientes de la empresa, debido a la gran exigencia que mantienen estos para seguir contando con un proveedor.

Se recomienda realizar investigaciones similares brindando sostenibilidad al SGC, considerando los resultados obtenidos en el presente estudio, de tal forma permita una mejora de la satisfacción del cliente.

Referencias

- [1] Organización Internacional para la Estandarización. ISO, "Iso Servey 2020-2021," 2021.
- [2] L. A. Tenorio Puentes, "Casos de éxito como impulsores y fuente de aprendizaje: la experiencia del Comité de Gestión de la Calidad en Perú," XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú, 10-13 nov. 2015, 13 Noviembre 2015. [En línea]. Available: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/58C9DFF22B49A6C1052580A4005F316F/\\$FILE/tenopue.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/58C9DFF22B49A6C1052580A4005F316F/$FILE/tenopue.pdf). [Último acceso: 03 Mayo 2021].
- [3] RPP Noticias, "Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad", 06 Julio 2016. [En línea]. Available: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>. [Último acceso: 03 Mayo 2021].
- [4] L. Aldui Estrella, "La satisfacción del cliente en una asociación de criadores del sector Yaipon Tocmoche en el 2019," [Universidad Señor de Sipán], Chiclayo, 2021.
- [5] I. M. Troncos Vilchez, O. E. Maldonado Jiménez y D. Ortega Chaparrea, "Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa de transportes Cruz del Sur Cargo SAC Santa Anita 2018," [Universidad Peruana de las Américas], Lima, 2020.
- [6] T. Davenport, Innovación de procesos. Reingeniería del trabajo a través de la tecnología de la información., Madrid: Díaz de Santos, S.A., 1996.
- [7] L. Cuatrecasas, Diseño avanzado de procesos y plantas de producción flexible : técnicas de diseño y herramientas gráficas con soporte informático, Barcelona: Profit Editorial, 2009, p. 28.
- [8] J. Cruelles, Ingeniería Industrial. Métodos de trabajo, tiempos y su aplicación a la planificación y a la mejora continua, México D.F.: Alfaomega Grupo Editor, 2013, p. 723.
- [9] U. Muhammad, S. Muhammad, S. Matteo, R. Zahid, Y. Muhammad Irshad, N. Ali Akbar, I. Shahid y M. Menanno, "Investigating the Role of QMS implementation on customers' satisfaction: A case study of SMEs," IFAC-PapersOnLine, Taxila, Pakistan, 2019.
- [10] H. Mohamad, M. N. B. Abdullah Mohd Asmoni y M. Doulatbadi, "Overview of the implementation of quality management system in facilities management," Proceedings

of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, Malasia, 2021.

- [11] V. Bagodi, S. Thimmappa Venkatesh y D. Sinha, "A study of performance measures and quality management system in small and medium enterprises in India," *Benchmarking, India*, 2020.
- [12] M. Peña, H. Saavedra y N. Campos, "Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la continuidad del servicio eléctrico, Huarandoza-Perú," *Revista Científica Pakamuros*, 8(1), 80-94., Huarandoza-Perú, 2020.
- [13] R. M. Canchumanya Calisto, "Desarrollo e implementación de un Sistema De Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores," [Universidad Nacional Mayor de San Marcos], Lima, 2016.
- [14] L. J. Esquivel Paredes, "Mejora de la calidad de atención para aumentar la satisfacción del cliente de la empresa Olva Courier, Chimbote-2017," [Universidad César Vallejo], Nuevo Chimbote-Perú, 2017.
- [15] R. E. Salinas Linarez, "Aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes de una empresa de intermediación laboral para la industria pesquera," [Universidad Nacional Mayor de San Marcos], Lima, Perú, 2019.
- [16] Y. Z. Noriega Salis, "Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para mejorar los procesos administrativos de una universidad pública de Lima," [Universidad Nacional Mayor de San Marcos], Lima, Perú, 2019.
- [17] E. J. Chillogallo Zambrano, B. M. Alvarez Villacreses y D. E. Alvarez Pincay, "LA IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DESPUÉS DEL COVID 19 EN LAS EMPRESAS," *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria, Ecuador.*, 2022.
- [18] C. A. Huamanchay Pérez, "Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa de fabricación de productos de higiene doméstica," [Universidad Nacional Mayor de San Marcos], Lima, Perú, 2018.
- [19] L. D. Moreno Plata, "Propuesta de implementación de indicadores de gestión para el área de gestión humana de la empresa Sophos Solutions S.A.S.," [Universidad Católica de Colombia], Bogotá, 2019.

- [20] P. R. Olarte Chávez, "Sistema de Gestión de Calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil," [Universidad Federico Villarreal], Lima, 2018.
- [21] C. Hesse, E. Brown y L. Rychetnik, "Learning from the implementation of a quality improvement intervention in Australian general practice: a qualitative analysis of participants views of a CVD preventive care project," BMC Primary Care, Sydney, Australia, 2022.
- [22] Rodríguez y Pérez, "Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima," [Universidad Cooperativa De Colombia], Bogotá D.C., 2020.

Anexos**Anexo N°1: Carta de aceptación de la empresa JMAV COOL PERU EIRL****CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA**

Chiclayo 23 de abril de 2021

Ing. Marco Gregorio Baca López
Director Escuela de Ingeniería Industrial
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a nombre de la empresa **JMAV COOL PERÚ E.I.R.L** con **RUC: 20559518884**. El motivo de la presente es para dar respuesta a la solicitud del desarrollo de tesis de la Srta. **SOSA RIVAS ZOILA TATIANA**, estudiante de la Escuela de Ingeniería Industrial, así mismo se autoriza el uso de la información necesaria para el desarrollo de su proyecto de tesis, confiando que dicha información se tomara con medidas de precaución evitando tener algún tipo de inconveniente posterior.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Sara Amelia Vásquez Moreno
GERENTE GENERAL

Anexo N° 2: Encuesta de satisfacción de clientes realizada en Jmav Cool Perú EIRL

Encuesta de Satisfacción de cliente

Encuesta de Satisfacción de cliente

Muy estimado cliente, esta pequeña encuesta de sólo 8 preguntas, tiene como objetivo comprender las necesidades de nuestros clientes, para lograr mantenerlos satisfechos y fieles a nuestra marca

***Obligatorio**

1) Mencione el cargo y la empresa a la que pertenece? *

2) ¿Cuánto tiempo lleva como cliente de nuestra empresa? *

Marca solo un óvalo.

- Menos de 6 meses
- Entre 6 meses y un año
- Entre 1 y 3 años
- Hace más de 3 años

3) ¿Qué tan satisfecho te encuentras con nuestro servicio? *

Marca solo un óvalo.

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Insatisfeccho

Encuesta de Satisfacción de cliente

4) ¿Hasta qué punto, nuestros servicios superaron tus expectativas? *

Marca solo un óvalo.

- Totalmente
- Casi totalmente
- No fue muy significativo
- Ni siquiera cumplió con las expectativas

5) ¿Considera que la calidad del servicio es la requerida por su empresa? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

6) ¿Cuán importante son los estándares de calidad al momento de elegir una empresa que brinde los mismo servicios que la nuestra? *

Marca solo un óvalo.

- Indispensable
- Muy importante
- Relativamente importante
- Me es indiferente

7) ¿Cuál es la probabilidad de que nos recomiende con sus conocidos? *

Marca solo un óvalo.

- Siempre los recomiendo
- Es muy probable que los recomiende
- Es probable
- No los recomendaría

Encuesta de Satisfacción de cliente

8) ¿Qué otras sugerencias tienes para la empresa JMAV COOL PERU E.I.R.L.? *

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.



Google Formularios

Link de Encuesta:

<https://docs.google.com/forms/d/1kALPw1OqOxwEfI1q7Pz4fnSNhQLy2W2jyhdsE0jH3sM/edit>

Respuesta de la encuesta de satisfacción realizada a los clientes

Preguntas Respuestas **3** Configuración

3 respuestas  

Se aceptan respuestas

Resumen Pregunta Individual

1) Mencione el cargo y la empresa a la que pertenece?
3 respuestas

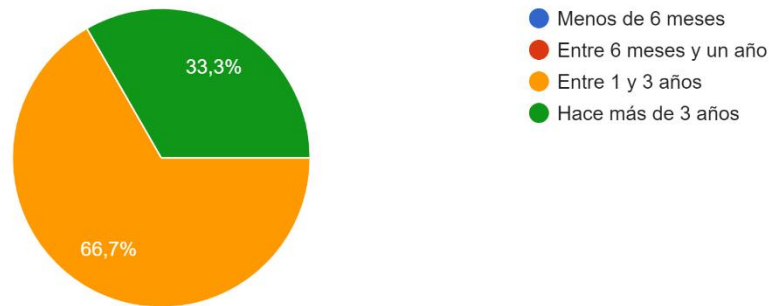
Carlos Villa, empresa Ripley S.A.

Subgerente del área de mantenimiento de Tiendas por departamento Ripley S.A

Subgerente del área de mantenimiento de Homecenterss Peruanos S.A

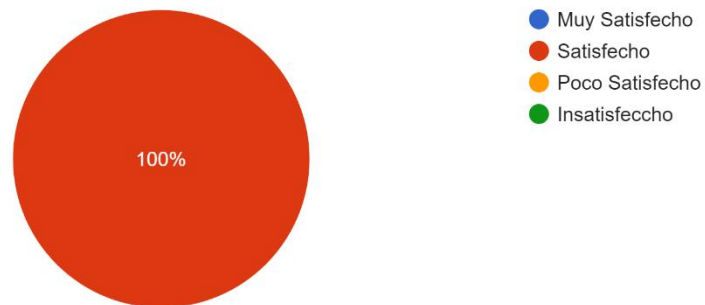
2) ¿Cuánto tiempo lleva como cliente de nuestra empresa?

3 respuestas



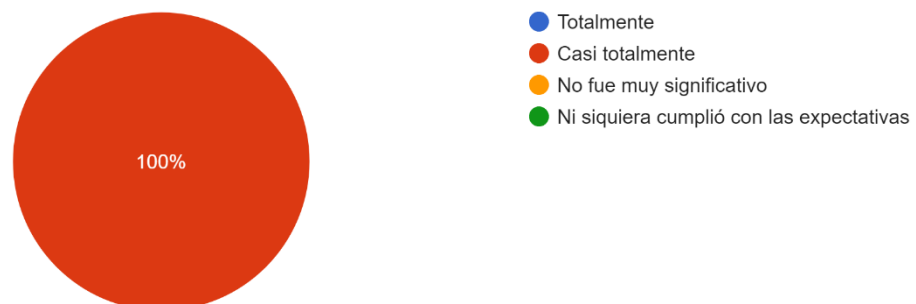
3) ¿Qué tan satisfecho te encuentras con nuestro servicio?

3 respuestas



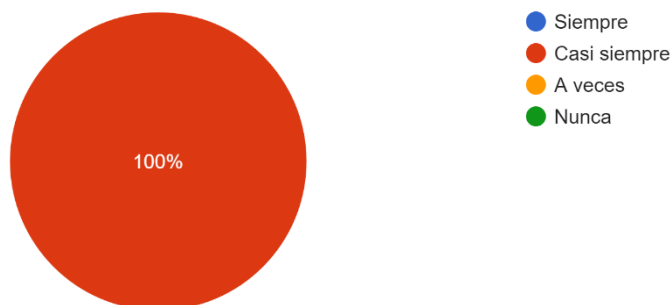
4) ¿Hasta qué punto, nuestros servicios superaron tus expectativas?

3 respuestas



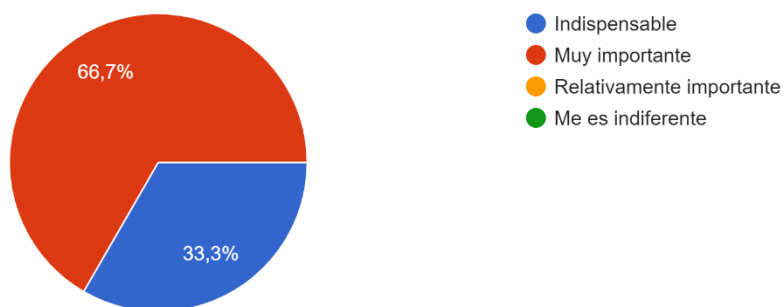
5) ¿Considera que la calidad del servicio es la requerida por su empresa?

3 respuestas



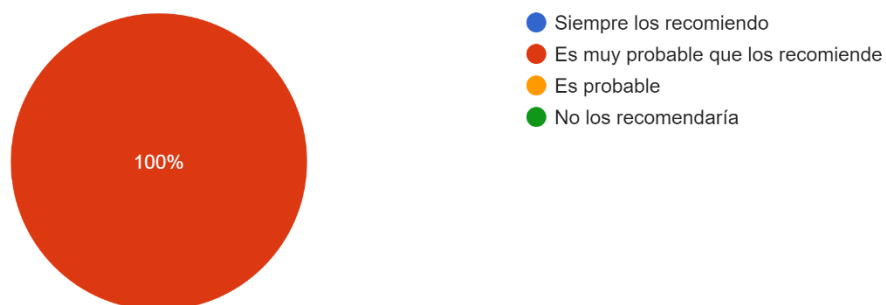
6) ¿Cuán importante son los estándares de calidad al momento de elegir una empresa que brinde los mismo servicios que la nuestra?

3 respuestas



7) ¿Cuál es la probabilidad de que nos recomiende con sus conocidos?

3 respuestas



8) ¿Qué otras sugerencias tienes para la empresa JMAV COOL PERU E.I.R.L.?

3 respuestas

La aplicación de un SGC en su empresa, según la propuesta que plantean evitaría todo el proceso de homologación

La implementación de la norma de calidad para que su servicio sea muchísimo más eficiente

Mejora en la optimización de los tiempos de instalación y mantenimiento

Anexo 3: Encuesta de Clima Laboral realizada en Jmav Cool Perú EIRL

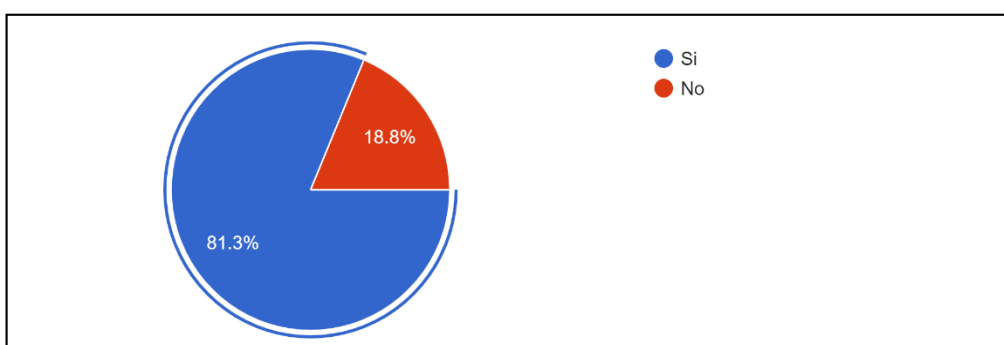
Encuesta de Clima Laboral

1. ¿Qué es lo que más le identifica con la empresa? 16 respuestas

- El trabajo en equipo
- Trabajo en equipo y compañerismo
- La calidad de trabajo
- Emprendimiento y crecimiento personal y profesional
- Profesionalismo
- La dinámica de la empresa
- Avance continuo.
- Colaboración grupal.
- El compromiso.
- Trabajo a presión
- La reputación de la empresa
- El rubro a la que se dedica
- El compromiso de seguir trabajando en alineación con la empresa
- Que sea una empresa con presencia internacional
- Con el grupo y equipo de trabajo de pt
- Prestigio

2. ¿Considera que existe un buen clima laboral entre las diferentes áreas de la empresa? 16 respuestas

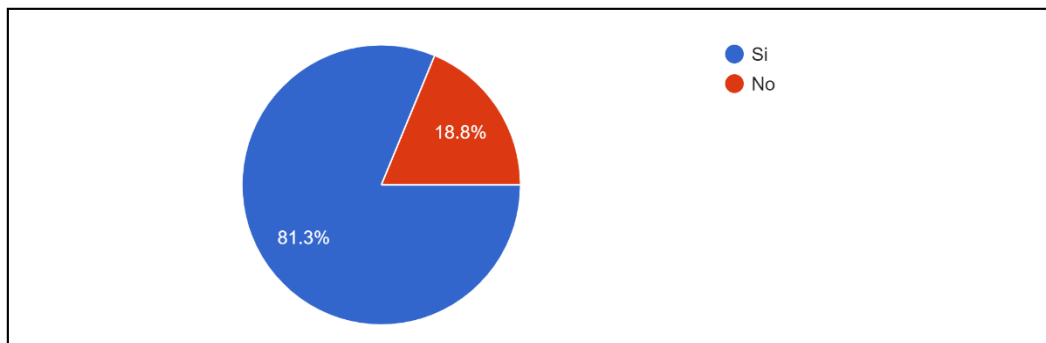
Gráfico 01: Clima laboral entre las diferentes áreas de la empresa



Fuente: Elaboración propia

3. ¿Se siente satisfecho con el ambiente de trabajo de la empresa? 16 respuestas

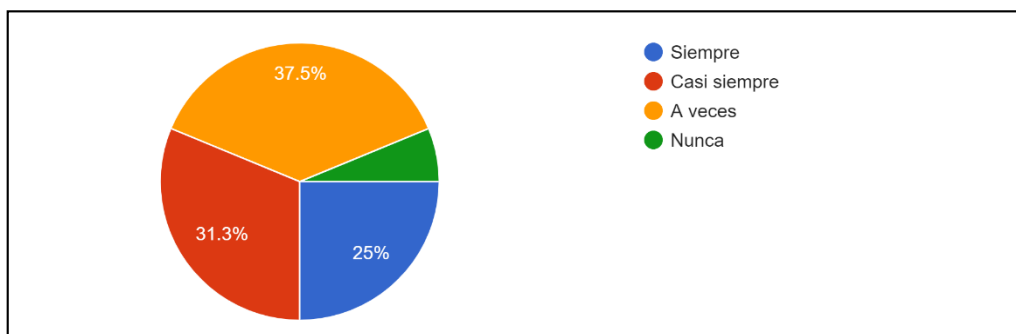
Gráfico 02: Satisfacción con el ambiente de trabajo



Fuente: Elaboración propia

4. ¿Considera que la empresa reconoce su buen desempeño laboral y le incentiva a dar lo mejor de usted? 16 respuestas

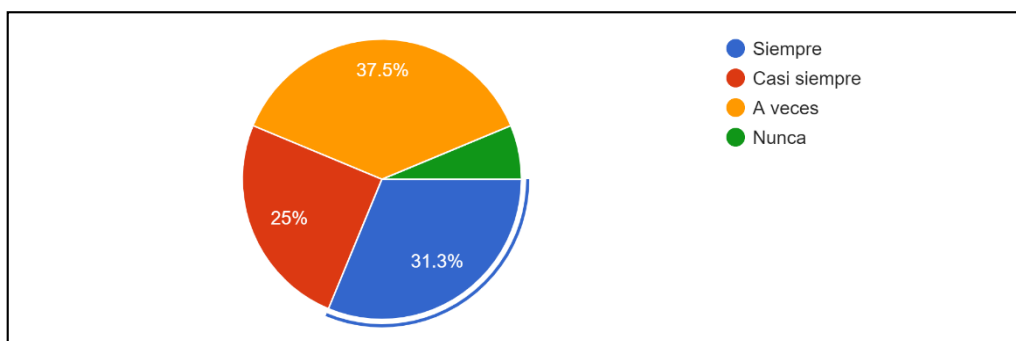
Gráfico 03: La empresa reconoce su buen desempeño laboral y le incentiva



Fuente: Elaboración propia

5. ¿Considera que la empresa le brinda la oportunidad de un crecimiento profesional? 16 respuestas

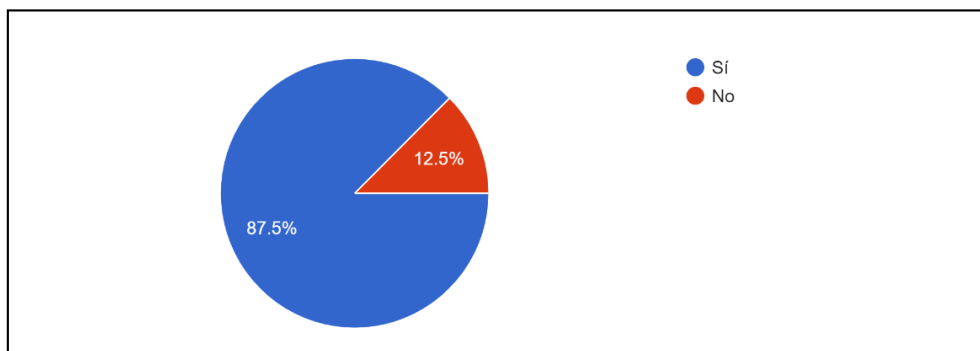
Gráfico 04: La empresa le brinda la oportunidad de un crecimiento profesional



Fuente: Elaboración propia

6. De acuerdo con la nueva modalidad de trabajo ¿Considera que la empresa le ha brindado las herramientas necesarias para hacer su trabajo? 16 respuestas

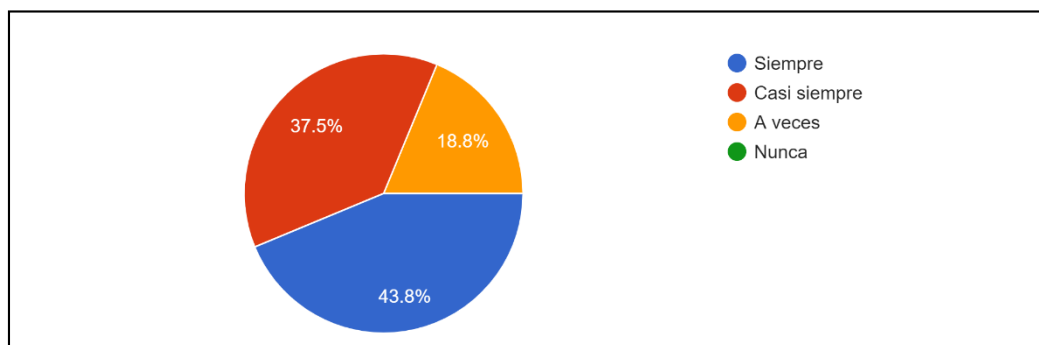
Gráfico 05: La empresa le ha brindado las herramientas necesarias para hacer su trabajo



Fuente: Elaboración propia

7. ¿Se siente motivado por el responsable de su área y/o Gerentes de la empresa? 16 respuestas

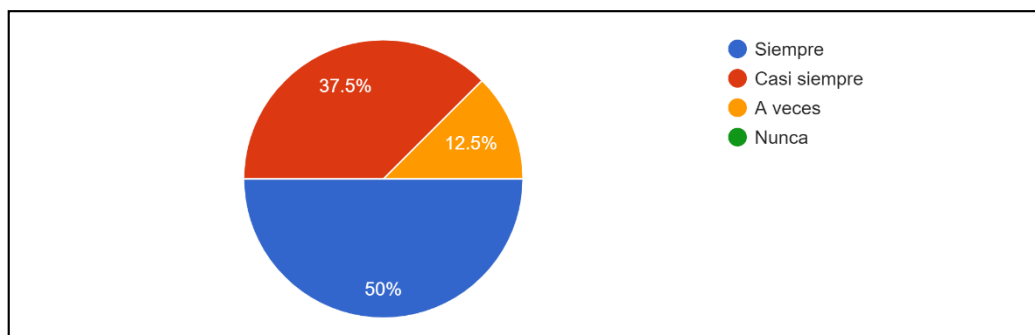
Gráfico 06: Se siente motivado por el responsable de su área y/o Gerentes de la empresa



Fuente: Elaboración propia

8. ¿Se siente cómodo con sus compañeros? 16 respuestas

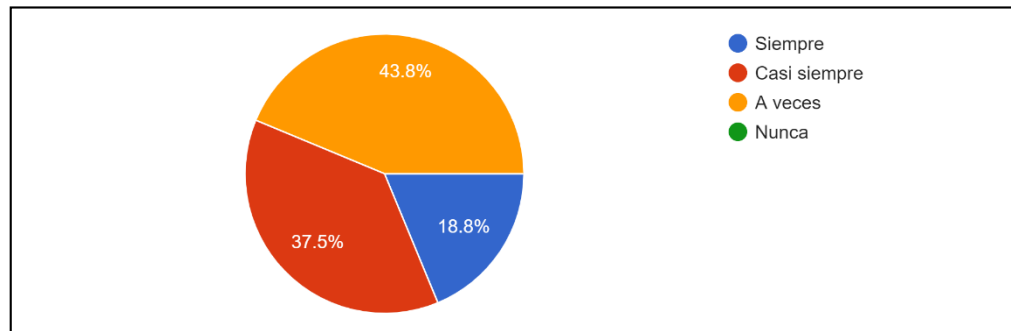
Gráfico 07: Se siente cómodo con sus compañeros



Fuente: Elaboración propia

9. ¿Considera que sus ideas son aceptadas por la empresa? 16 respuestas

Gráfico 08: Considera que sus ideas son aceptadas por la empresa



Fuente: Elaboración propia

10. ¿Qué actividades consideras que se debe realizar para mejorar, mantener o aumentar el clima laboral en la empresa? 16 respuestas

- Mayores incentivos al personal
- Reconocer el esfuerzo de sus empleados, fomenta la comunicación continúa.
- Reuniones virtuales cada cierto tiempo
- Que den incentivos a los trabajadores (a todos) para mejorar
- Actividades sociales
- Manejo de la ira bajo presión, ya que sin querer se pueden decir palabras subidas de tono.
- Considero que el papel de recursos humanos es clave para mejorar el clima laboral, ya que se debe fomentar la comunicación y empatía.
- Actividades con los colaboradores de la empresa
- Dar las mismas oportunidades a todos y dar posibilidad de línea de carrera.
- Mejorar la capacitación del personal en épocas que no son de campaña
- Establecer mejor la línea de carrera
- Reuniones, incentivos de crecimiento personal
- Mejorar las interrelaciones entre los colaboradores de la misma área o en general, desarrollar actividades que motiven actividades en equipo, mejorar las herramientas de trabajo con la finalidad de mantener un servicio eficiente.
- Más reuniones virtuales con todo el equipo
- Capacitaciones
- Reuniones informales

Anexo N° 4: Contratos de la empresa como proveedor de las empresas Ripley y Promart



TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.
ACUERDO CARTA DE ADJUDICACIÓN

Lima, viernes 20 de Noviembre del 2020

Señores:

JMAV COOL PERÚ E.I.R.L.

RUC 20559518884

Domicilio: Cal. Las Gemas N°229 Urb. Santa Inés, Trujillo

Distrito: Trujillo

Presente.-

Asunto : ACUERDO DE COMPRA 2020-11-20-TDA

Tiendas por Departamento Ripley S.A. con RUC 20337564373, con domicilio en Avenida Las Begonias No. 545, distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima en adelante Ripley tiene el agrado de informar a Ud. que ha decidido adjudicar a su empresa, el SUMINISTRO E INSTALACIÓN EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO ROOF TOP TIENDA RIPLEY CHIMBOTE, por el valor de USD 158,317.31 (Ciento cincuenta y ocho mil trescientos diecisiete con 31/100 dólares americanos) y más IGV según las cotizaciones descritas.

A continuación detallamos las condiciones pactadas para esta contratación:

1. DATOS GENERALES

Proveedor : JMAV COOL PERÚ E.I.R.L. en adelante EL PROVEEDOR.

Tipo de Adquisición : SUMINISTRO E INSTALACIÓN EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADO ROOF TOP TIENDA RIPLEY CHIMBOTE

2. PROPUESTA

Indicada en el Anexo N° 01

DESCRIPCION	JMAVCOOL
1 SUMINISTROS	\$102,320.00
	2 Equipo Roof Top de 50 TR
	3 Equipo Roof Top de 25 TR
	1 Cortina de Aire
2 MANO DE OBRA	\$12,027.00
3 HERRAMIENTAS Y OTROS	\$11,750.00
SUBTOTAL	\$126,097.00
GG+UTI	\$32,220.31
TOTAL	\$158,317.31

JMAV COOL PERU E.I.R.L.
SATS VARGAS MORECITO
GERENTE GENERAL

3. FORMA DE PAGO Y FACTURACIÓN

TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. pagará a EL PROVEEDOR una contraprestación, según el BIEN que sean requeridos únicamente por órdenes de compra, que efectivamente se realicen y que presenten la conformidad expresa de TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.

Los pagos deberán ser efectuados por RIPLEY a los sesenta (60) días calendarios, diferido a fin de mes, contados a partir de la fecha de recepción de la factura respectiva por parte de RIPLEY para cada uno de los trabajos efectuados.

La factura deberá estar respaldada con las respectivas valorizaciones y el acta de recepción del bien que deberán ser anexadas a la factura. Asimismo, los pagos estarán sujetos al sistema de detracciones con la tasa que se encuentre vigente.



TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.
ACUERDO CARTA DE ADJUDICACIÓN

Por políticas de RIPLEY no autoriza se realice cualquier tipo de adelanto de pagos a favor de EL PROVEEDOR.

4. VIGENCIA

El plazo de vigencia del presente Acuerdo de compra se establece desde la fecha de suscripción hasta que el PROVEEDOR entregue la totalidad del Bien y se firme el Acta de Recepción, no debiendo exceder el plazo del Lead Time contados a partir del envío de la orden de compra, indicados en el Anexo 01.

5. RESOLUCIÓN

- 5.1 TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. podrá resolver el presente Acuerdo de compra de forma automática en el caso de incumplimiento por parte de EL PROVEEDOR de las obligaciones establecidas en el numeral Segundo.
- 5.2 Asimismo, TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. podrá remitir a EL PROVEEDOR una comunicación simple señalando el incumplimiento y otorgando un plazo no mayor de 2 días para su subsanación.
- Si transcurrido dicho plazo, EL PROVEEDOR no hubiera cumplido con la subsanación, TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. podrá optar por la resolución de pleno derecho del presente Contrato, conforme a lo establecido en el artículo 1428 del Código Civil, sin perjuicio de la obligación de EL PROVEEDOR de indemnizar a TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. por los daños y perjuicios que pudieran derivarse directa o indirectamente de su incumplimiento.
- 5.3 Asimismo, TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. estará facultada a resolver el presente contrato unilateralmente y sin expresión de causa, para cuyo efecto deberá enviar una comunicación escrita a EL PROVEEDOR. Dicha resolución por parte de TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A. no facultará a EL PROVEEDOR a exigir monto alguno por concepto de reparación y/o indemnización.

6. ACUERDO FINAL

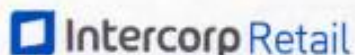
TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A y EL PROVEEDOR suscriben el presente en 2 ejemplares del mismo tenor y valor, en la ciudad de Lima, el 20 de Noviembre del 2020


.....
FREYSI FLORES
Comprador
GRUPO RIPLEY

JMAV. COOL PERU E.I.R.L.

.....
Sara Vázquez Moreno
GERENTE GENERAL

.....
Freysi Flores Principe
TIENDAS POR DEPARTAMENTO RIPLEY S.A.



San Borja, 12 de Febrero de 2020

**CARTA DE ADJUDICACIÓN
CA016-2020**

Señores
JMAV COOL PERU EIRL
20559518884

Presente

Ref: **ADJUDICACION DE LA LICITACIÓN LIC-SER06-2019**

De nuestra consideración:

Por medio de la presente le comunicamos la decisión de IR de adjudicar a su representada **JMAC COOL PERU EIRL**, el servicio de Mantenimiento Preventivo de Equipos de Aire Acondicionado, de acuerdo a la propuesta, enviada el día 28/01/2020, vía email para la Unidad de Negocio Homecenters Peruanos S.A (Promart). El resultado de la licitación corresponde a los equipos de las tiendas detalladas a continuación y considerando el protocolo Mantenimiento Estándar enviado en las bases.

Zona	Tienda
NORTE	Promart Cajamarca
NORTE	Promart Chiclayo
NORTE	Promart Jaen
NORTE	Promart Nuevo Chimbote
NORTE	Promart Piura
NORTE	Promart Sullana
NORTE	Promart Talara
NORTE	Promart Tarapoto
NORTE	Promart Trujillo
NORTE	Promart Tumbes*

*Para el caso de Tumbes, el servicio empezará a correr una vez el usuario confirme el fin del periodo de garantía.

La cantidad de equipos podría variar por darse de baja o compra de nuevos; en tal caso, se debitará y/o incrementará el valor del mantenimiento del equipo del monto mensual. En caso alguna tienda entre en remodelación, el mantenimiento será suspendido por el tiempo que HPSA así lo determine. HPSA podrá realizar variaciones en la frecuencia de los mantenimientos, sin que esto genere incremento alguno al precio establecido por intervención de equipo.

Handwritten signature

Anexo N°5: Lista de principales servicios de JMAV COOL PERU

Número	Fecha de Emisión	R.U.C.	Nombre	Orden de Compra	Estado	Servicio	Ciudad
E001-776	24/01/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400309316	Por Cobrar	Preventivo	Ica
E001-777	24/01/2021	20394077101	Homecenters Peruanos Oriente S.A.C.	4400312624	Cancelada	Preventivo	Huánuco
E001-778	24/01/2021	20394077101	Homecenters Peruanos Oriente S.A.C.	4400309438	Cancelada	Preventivo	Pucallpa
E001-779	31/01/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400315534	Cancelada	Instalación	Chimbote
E001-780	31/01/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400317848	Cancelada	Preventivo	Piura
E001-781	31/01/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400317849	Cancelada	Preventivo	Talara
E001-782	31/01/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400317845	Cancelada	Preventivo	Trujillo
E001-783	12/02/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400317842	Por Cobrar	Preventivo	Sullana
E001-784	12/02/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400317846	Por Cobrar	Preventivo	Chiclayo
E001-786	18/02/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400324860	Cancelada	Preventivo	Pisco
E001-787	18/02/2021	20394077101	Homecenters Peruanos Oriente S.A.C.	4400324854	Por Cobrar	Preventivo	Jaén
E001-788	23/02/2021	20337564373	Tiendas por Departamento Ripley S.A.	4510244497	Cancelada	Preventivo	Chimbote
E001-789	2/03/2021	20337564373	Tiendas por Departamento Ripley S.A.	4510247869	Por Facturar	Correctivo	Ica
E001-790	7/03/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400324861	Cancelada	Preventivo	Ica
E001-791	7/03/2021	20394077101	Homecenters Peruanos Oriente S.A.C.	4400324856	Por Cobrar	Preventivo	Tarapoto
E001-792	7/03/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400324853	Cancelada	Preventivo	Cajamarca
E001-793	7/03/2021	20337564373	Tiendas por Departamento Ripley S.A.	4510247869	Anulada	Correctivo	Ica
E001-794	19/03/2021	20337564373	Tiendas por Departamento Ripley S.A.	4540017092	Por Facturar	Suministro	Chiclayo
E001-795	19/03/2021	20337564373	Tiendas por Departamento Ripley S.A.	4540017093	Por Facturar	Suministro	Trujillo
E001-796	25/03/2021	20337564373	Tiendas por Departamento Ripley S.A.	4510245733	Por Facturar	Correctivo	Chiclayo
E001-797	2/04/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400332210	Por Cobrar	Preventivo	Piura
E001-798	2/04/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400332216	Por Cobrar	Preventivo	Talara
E001-799	2/04/2021	20337564373	Tiendas por Departamento Ripley S.A.	4510244497	Por Cobrar	Preventivo	Chimbote
E001-800	2/04/2021	20337564373	Tiendas por Departamento Ripley S.A.	4510244497	Anulada	Preventivo	Chimbote
E001-801	6/04/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400321397	Por Cobrar	Correctivo	Piura
E001-802	6/04/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400321394	Por Cobrar	Correctivo	Piura
E001-803	6/04/2021	20536557858	Homecenters Peruanos S.A.	4400321396	Por Cobrar	Correctivo	Piura

Nota: Información obtenida de Jmav Cool Perú EIRL

Anexo N° 6: Reclamos por parte de su cliente Ripley por falta de información a tiempo

Ricardo Rivas Ramirez

De: LOSTAUNAU Antony <Antony.LOSTAUNAU@sodexo.com>
Enviado el: martes, 22 de diciembre de 2020 1:39 p. m.
Para: ARGANDONA Carlos; ASISTENTEINDECI SSCC.RIPLEY; ROJAST Luis; Ricardo Rivas Ramirez
CC: MALDONADO Dina; PLANERDEMANTENIMIENTO SSCC.RIPLEY; FREYSI NOELIA FLORES PRINCIPE; mkierszenblat@ripley.com.pe; SODEXO MANTENIMIENTO; INQUILLAY Johnny
Asunto: RE: CAMBIO DE EQUIPOS DE AIRES ACONDICIONADOS CHIMBOTE

Ricardo buenas tardes :

Según lo conversado necesitamos tu cronograma al día de hoy de la proyección (llegada de equipos al Peru , tiempos de instalación , días de izaje , días de traslado) Adicional se requiere las medidas y pesos de los equipos que se desmontarán ,esta información es importante para compartir con el equipo de activos para su evaluación (Cotización del tráiler o camión para del recojo de los equipos de baja) .

Ricardo necesitamos respuesta esta semana de eso depende evitar sobrecostos por almacenamiento que estará asumiendo tu representada y/o Multas por falta de gestión ante la municipalidad por tramites de permisos municipales .

Carlos Buenos días Seguimiento al tema por favor .

Cualquier duda quedo atento .
 Cordiales Saludos .

Antony Lostaunau Velasquez
 Jefe de Mantenimiento – Ripley -Sodexo
 San Isidro. Lima, Perú
 Cel :988 598 690

Anexo N° 7: Correo de licitación rechazado por parte de Supermercados Peruanos S.A.

Ricardo Rivas Ramirez

De: Ingrid Flores <Ingrid.Flores@spsa.pe>
Enviado el: jueves, 18 de junio de 2020 2:48 p. m.
Para: ricardo.rivas@jmavperu.com; jmavcool@gmail.com
Asunto: RE: LIC-SER06-2019: Cierre Económico SPSA - Cierre Proceso

Estimado Postor:

Se les informa que se ha cerrado el proceso en mención (Mant. Preventivo de HVAC - SPSA) y ustedes **no** han sido adjudicados. Agradecemos su participación en el proceso.

Saludos,




Ingrid Flores Espinoza
 Ejecutiva de Compras – Servicios
 Gerencia de Adquisiciones

Calle Morelli 181, San Borja.

(1) 618 8000 ext. 23273

989 147 214

Anexo N° 8: Evaluación de satisfacción de clientes en la empresa

 JMAV COOL PERÚ E.I.R.L.	PROGRAMA DE SEGUIMIENTO Y MEDICION A SATISFACCIÓN DE CLIENTES
---	--

INDICADOR DE CALIDAD : SATISFACCION AL CLIENTE

OBJETIVO	META	ACCIONES A TOMAR	FECHA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	INDICADOR	PROCESO	RESPONSABLE	Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO DE CUMPLIMIENTO DE PEDIDOS	LOGRAR A UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DEL 95%	MEJORA DE LOS PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS BRINDADOS	Ene-22	MENSUAL	% DE SATISFACCION = (N° DE SERVICIOS ATENDIDOS A TIEMPO/TOTAL PEDIDOS)*100	GESTION DE ATENCION ALCLIENTE	JEFE DE TALLER	90%	90%		

ELABORADO POR : _____ REVISADO POR : _____ APROBADO POR : _____
 COORDINADOR DE SGC Gerente de Operaciones GERENTE GENERAL
 FECHA:

Anexo N°9: Validación de variable satisfacción de cliente por juicio de experto**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor:
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA
EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTE.

Me es grato dirigirme a usted expresándole nuestro saludo y al mismo tiempo se hace de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, requiero validar el instrumento con el cual se recopilara la información necesaria para analizar la variable dependiente de mi investigación que es la satisfacción del cliente en la empresa JMAV COOL PERÚ EIRL; debido a que esta investigación me permitirá obtener el título de Ingeniera industrial.

El título de mi investigación es: **“Diseño del proceso del sistema de gestión de calidad en una empresa de servicios para aumentar la satisfacción del cliente”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de un profesional especializado para poder aplicar el instrumento mencionado, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema. Para lo cual le hago llegar la ficha de validación de juicio del experto y el instrumento a validar.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Nombres y apellidos:
Zoila Tatiana Sosa Rivas

D.N.I: 72648639

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento: Encuesta de Satisfacción de Cliente
 Objetivo del instrumento: Analizar la satisfacción de los clientes
 Nombres y apellidos del experto: Alexandra Elizabeth Alencastre A.
 Documento de identidad: 47744943
 Años de experiencia en el área: 6 años
 Máximo Grado Académico: Ingeniera Industrial
 Nacionalidad: Peruana
 Institución: TP Bussiness Consulting SAC
 Cargo: Analista del SGC y jefe de control de
 Calidad
 Número telefónico: 984022918
 Firma:



Fecha: 02/05/2022

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO: SATISFACCIÓN DE CLIENTES

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información respecto a la Satisfacción de clientes en la empresa JMAV COOL PERÚ EIRL. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar este instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificació
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Detalle del ITEM	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
¿Mencione el cargo y la empresa a la que pertenece?	1	1	1	1	Ninguna
¿Cuánto tiempo lleva como cliente de nuestra empresa?	1	1	1	1	Ninguna
¿Qué tan satisfecho se encuentra con nuestro servicio?	1	1	1	1	Ninguna
¿Hasta qué punto nuestros servicios superaron sus expectativas?	1	1	1	1	Ninguna
¿Considera que la calidad del servicio es la requerida por su empresa?	1	1	1	1	Ninguna
¿Cuán importante son los estándares de calidad al momento de elegir una empresa que brinde los mismos servicios que la nuestra?	1	1	1	1	Ninguna
¿Cuál es la probabilidad que nos recomiende con sus conocidos?	1	1	1	1	Ninguna
¿Qué otras sugerencias tiene para la empresa JMAV COOL PERU EIRL?	1	1	1	1	Ninguna

Anexo N° 10. Alcance del SGC.

 JMAV	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: D-SGC-001
		Versión: 002
		Fecha aprobada: 25/11/2021
		Páginas: 1 de 1

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad, que es un modelo basado en el estándar de la norma ISO 9001:2015 tiene el siguiente alcance:

El SGC aplica a todos los servicios, procesos y actividades de la empresa JMAV COOL PERÚ EIRL, para el cuál se irán realizando modificaciones pertinentes en la información documentada, cuando se adicionen nuevos procedimientos y actividades.

El alcance del SGC abarca las actividades desarrolladas por la empresa como el servicio de elaboración y la ejecución de proyectos para el aire acondicionado, la refrigeración y la ventilación de tipo mecánica, también en fabricación de ductos de tipo galvanizados, las rejillas de tipo difusoras, los sistemas eléctricos, entre otros diversos servicios. También los servicios técnicos de mantenimiento y reparación de equipos de aire acondicionado tanto comercial, residencial e industrial.

El Sistema de Gestión de Calidad incluye los procesos y actividades que se desarrollan en JMAV COOL PERÚ EIRL.

Por otro lado, para el Sistema de Gestión de Calidad no aplican los siguientes requisitos:
8.3. Diseño y desarrollo (Norma ISO 9001:2015): Este requisito no es aplicable en vista que, para las actividades descritas en el alcance, el cliente proporciona toda la información necesaria para el Proyecto. No se rediseña o modifica la información, todo es responsabilidad del cliente. 8.5.1. f. JMAV COOL PERÚ EIRL, no aplica procesos que requieren validación. Todos los procesos implementados pueden ser medidos durante y al finalizar cada uno de ellos.

Chiclayo, 25 Noviembre del 2021

Anexo N° 11. Política de calidad del SGC

	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: D-SGC-003
		Versión: 002
		Fecha aprobada: 28/12/2021
		Páginas: 1 de 1

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nuestra empresa JMAV COOL PERU E.I.R.L. cuenta con más de 7 años de experiencia brindando los servicios de instalación de aire acondicionado y mantenimiento preventivo y correctivo. Tenemos profesionales altamente capacitados y de amplia experiencia en la ejecución de trabajos según los requerimientos y necesidades, de nuestros clientes.

Asimismo, nos encontramos en la búsqueda para brindar nuestros servicios con los más altos estándares por lo cual nos comprometemos a:

- ❖ Mejorar la satisfacción de nuestros clientes, tomando en consideración sus recomendaciones y generando planes de acción para lograrlo.
- ❖ Cumplir con los requisitos aplicables en relación a temas de calidad, seguridad y salud en el trabajo y ambientales; así como con los requisitos legales y otros requisitos que considere la organización.
- ❖ Promover la seguridad y el cuidado de todos los colaboradores de nuestra organización mediante la capacitación continua de prevención de incidentes, lesiones y/o exposición a fuentes potenciales de riesgo en el trabajo.
- ❖ Promover la participación y consulta activa de todos los trabajadores o sus representantes en el Sistema Integrado de Gestión de la empresa.
- ❖ Proporcionar los recursos necesarios para mantener y mejorar las competencias del personal y cumplir de manera permanente lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión.
- ❖ Mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad; por medio del enfoque a procesos y la gestión de riesgos y oportunidades.

Trujillo, 05 de septiembre del 2021



Anexo N° 12. Perfiles profesionales de los trabajadores.

**MANUAL DE FUNCIONES Y
PERFILES DE PUESTOS**

**MANUAL DE
FUNCIONES Y
PERFILES DE
PUESTOS**

JMAV COOL PERU E.IR.L.

<i>ELABORADO POR :</i>	<i>REVISADO POR :</i>	<i>APROBADO POR :</i>	<i>FECHA :</i>
<i>Tatiana Sosa Rivas Coordinador del SGC</i>	<i>Ricardo Rivas Gerente de Operaciones</i>	<i>Sara A. Vásquez Moreno Gerente General</i>	<i>05/10/21</i>

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE PUESTOS

1. JEFE DE TALLER

A. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Responsable de los procesos que son: mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo, de equipos de aire acondicionado de manera que garantice el buen funcionamiento de los equipos.
- Verificar, comprobar y autorizar el diagnóstico técnico en cuanto a, determinación de la avería, prescripción de repuestos, control de calidad dentro de los mtto preventivo, correctivo y predictivo.
- Responsable del control de repuestos y tareas del personal técnico
- Coordinar el abastecimiento de repuestos, materiales con el área de administración y logística.
- Cumplir y hacer cumplir la Política de Seguridad, salud ocupacional y Medio ambiente de JMAV COOL PERU E.IR.L.
- Evaluar periódicamente al personal técnico, para determinar el tipo de reforzamiento o capacitación que se le debe programar y hacer conocer a la gerencia mediante un documento.
- Capacitar y reforzar al personal técnico de acuerdo a la evaluación realizada anteriormente, estas capacitaciones deben ser registradas para llevar el control.

B. FUNCION EN LAS COORDINACIONES:

- Administrador y Logística.
- Almacén

C. REPORTA A:

- Gerente de Operaciones
- Gerente General

D. SUPERVISA A:

- Técnicos y Trabajadores en general que participen directamente en los trabajos.

E. REQUISITOS DEL PUESTO:

CONOCIMIENTOS	Técnico con conocimientos de Windows a nivel de usuario y Ms. Office. Conocimientos en seguridad, salud y medio ambiente, conocimiento de manejo de personal.
EXPERIENCIA	Mínimo 03 años de experiencia en instalaciones de Aire Acondicionado.
CARACTERÍSTICAS PERSONALES Y PROFESIONALES	Proactivo en el trabajo. Capacidad para interrelacionarse con todos los niveles de la empresa. Capacidad de motivar y dirigir equipos de trabajo. Capacidad de trabajar bajo presión. Capacidad de comunicación oral y escrita. Capacidad para determinar de forma eficaz, fases, etapas, metas y prioridades para la consecución de objetivos, a través del desarrollo de planes de acción, incluyendo los recursos necesarios.

2. TÉCNICO DE AIRE ACONDICIONADO

A. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Cumplir con los PETS, Estándares y reglamento de seguridad.
- Coordinar el trabajo a realizar en la labor con su jefe inmediato superior.
- Cumplir la tarea coordinada para la jorana de trabajo.
- Orden y limpieza de su área de trabajo.
- Mantener los equipos operativos
- Atender las órdenes de trabajo, verbales y por escrito, que implique realizar tareas en el área de Refrigeración y Electricidad.
- Realizar acciones para la prevención y corrección de actos y condiciones de trabajo inseguros, y promover la prevención y control ambiental.
- Cumplir con la Política de Seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.
-

MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE PUESTOS

B. FUNCIÓN EN LAS COORDINACIONES:

- Todas las áreas

C. REPORTA A:

- Jefe de Taller
- Gerente de Operaciones

D. SUPERVISA A :

- No aplica

E. REQUISITOS DEL PUESTO:

CONOCIMIENTOS	Requiere tener estudios Técnicos en Mantenimiento de Equipo Aire Acondicionado y Refrigeración Industrial, Hidráulica Básica, Neumática y Soldadura, así como computación. Conocimientos en seguridad, salud y medio ambiente
EXPERIENCIA	Requiere experiencia mínima de 03 años trabajando en instalaciones de Aire Acondicionado.

3. Administración y Logística

A. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Recepción de Materiales.
- Registro de entradas y salidas del Almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Despacho de materiales.
- Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad.
- Administración de Facturas y Boletas
- Coordinación de compras de suministros

B. FUNCION EN LAS COORDINACIONES:

- Gerente de Operaciones

C. REPORTA A:

- Gerente de Operaciones
- Jefe de Taller

D. SUPERVISA A:

- No aplica

E. REQUISITOS DEL PUESTO:

CONOCIMIENTOS	Técnico en administración de una institución acreditada, con conocimiento de Windows a nivel de usuario y Ms. Office. Conocimientos en seguridad, salud y medio ambiente.
EXPERIENCIA	Mínimo 01 año de experiencia

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE PUESTOS	
--	--	--

3. Secretaria

A. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Apoyo en la gestión administrativa y Logístico
- Digitación de documentos.

B. FUNCION EN LAS COORDINACIONES:

- Gerente de Operaciones

C. REPORTA A:

- Gerente de Operaciones
- Jefe de Taller

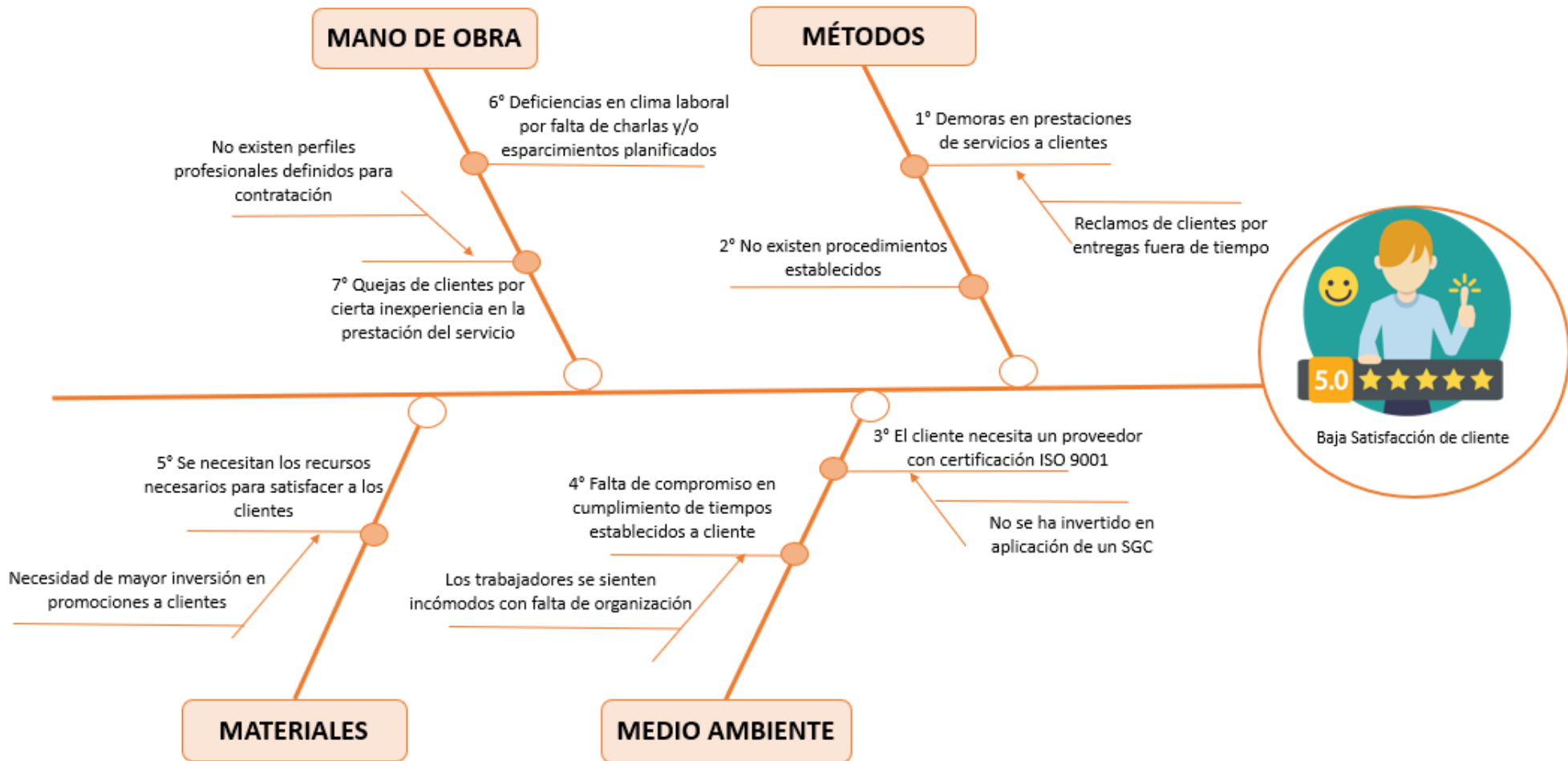
D. SUPERVISA A:

- No aplica


E. REQUISITOS DEL PUESTO:

CONOCIMIENTOS	Técnico en administración de una institución acreditada, con conocimiento de Windows a nivel de usuario y Ms. Office. Conocimientos en seguridad, salud y medio ambiente.
EXPERIENCIA	Mínimo 01 año de experiencia

Anexo N° 13. Diagrama de Ishikawa con posibles causas de la problemática del proyecto de tesis



Anexo N° 14. Procedimiento para evaluación de satisfacción de clientes

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	CÓDIGO: Pro-05
	PROCEDIMIENTO	Versión : 01
	SATISFACCION AL CLIENTE	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es describir la metodología utilizada por **JMAV COOL PERU E.I.R.L** para el seguimiento y medición de la satisfacción de los clientes a los que se les presta determinado servicio

2. ALCANCE


Este procedimiento es de aplicación a todos los aspectos que hacen referencia al Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad.

3. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad de la elaboración y cumplimiento es el Jefe de Taller en conjunto con el Gerente General de **JMAV COOL PERU E.I.R.L.**

4. DEFINICIONES:

- **CLIENTE.** Cualquier organización o persona que, previa relación contractual, es receptora de un servicio realizado por **JMAV COOL PERU E.I.R.L.**
- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas (NOTA 1: Las quejas de los clientes son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción por su parte. NOTA 2: Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente).
- **EXPRESIÓN DE INSATISFACCIÓN.** Cualquier manifestación de un cliente a **JMAV COOL PERU E.I.R.L.**, bien en forma de sugerencia, queja, reclamación, etc. De cara a su contabilización se diferenciarán entre **JUSTIFICADAS Ó PROCEDENTES:** "aquellas que a juicio del Responsable del Centro estén relacionadas con una prestación deficiente o mejorable en relación al servicio contratado" y **NO JUSTIFICADAS Ó IMPROCEDENTES.**
- **SUGERENCIA.** Manifestación verbal o escrita del cliente a la organización, recomendando alguna mejora en alguno de los aspectos relativos a la calidad o a la gestión medioambiental del servicio prestado.

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: Pro-05 Versión : 01 Página 2 de 3
	SATISFACCION AL CLIENTE	

- **QUEJA.** Manifestación verbal o escrita del cliente a la organización, recogiendo su insatisfacción por la forma poco adecuada de algún aspecto relativo a la calidad o a la gestión medioambiental del servicio prestado.
- **RECLAMACIÓN.** Manifestación, generalmente escrita, del cliente a la organización, recogiendo su insatisfacción y desacuerdo en aspectos esenciales de la prestación del servicio, pudiendo solicitar indemnización o compensación por los perjuicios que se le hubieran ocasionado.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

5.1 MEDIDA DE GRADO DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES:

La medida del grado de satisfacción de los clientes se lleva a cabo con periodicidad anual. Para la elaboración de los cuestionarios utilizados para medir el grado de satisfacción se tienen en cuenta los valores que el Cliente considera claves como usuario de los servicios de **JMAV COOL PERU E.I.R.L** (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, amabilidad, seguridad, cuidado del medio ambiente etc.). Estos cuestionarios son modificados si se estima conveniente, tras el análisis de los resultados con ellos obtenidos.


5.1.1 PROCESO DE REALIZACION DE LAS ENCUESTAS

La empresa se compromete a mantener una Base de Datos de sus Clientes en la que figure, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre de la Empresa u Organismo al que se factura
- Nombre de la persona/s de contacto
- Cargo de la persona/s de contacto (en el caso de clientes públicos)
- Teléfono de contacto
- Tipo de Actividad/Servicio que se le presta

La cumplimentación de los cuestionarios podrá hacerse de forma directa, mediante entrevista personal o telefónica realizada por oficina administrativa

Cualquier comentario relevante o muestra de insatisfacción será comunicado de forma inmediata a la oficina administrativa, para que éste se responsabilice de que sea gestionado, con la máxima celeridad.


 JIMAY COOL PERÚ E.I.R.L.	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: Pro-05 Versión : 01 Página 3 de 3
	SATISFACCION AL CLIENTE	
5.1.2 <u>ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LOS RESULTADOS</u>		
<p>El análisis de los resultados se llevará a cabo mediante la utilización de técnicas estadísticas</p>		
5.1.3 <u>INFORME</u>		
<p>Al final del proceso se obtiene un Informe cuyo resultado cobrará valor en la medida que se vayan comparando con resultado de campañas anteriores. Esta tarea continuada nos permite establecer la tendencia y evolución de la satisfacción de nuestros Clientes y adoptar las acciones necesarias en cada caso. El contenido de dicho Informe contiene como mínimo la siguiente información:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Indicador de clientes atendidos • Resultados globales de satisfacción del Cliente • Resultados parciales por segmento de preguntas realizadas • Conclusiones 		
<p>Este Informe será presentado al Comité para la adopción del correspondiente Plan de Acción.</p>		

Anexo N° 15. Lista Maestra de información documentada

		LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA							DOC-01	
									Versión	
									01	
ID	TIPO DE DOCUMENTO	CODIGO	AREA	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION	FECHA	ESTADO	CONTROL DE CAMBIOS	OBS	
1	Documento	DOC-01	SGC	Lista maestra de información documentada	1	18/11/2021	Vigente	Versión 01	Ninguna	
2	Documento	R-SGC-001	SGC	Matriz FODA en mi Organización	1	18/11/2021	Vigente	Versión 01	Ninguna	
3	Registros	R-SGC-002	SGC	Matriz de Evaluación de Partes Interesadas	1	23/11/2021	Vigente	Versión 01	Ninguna	
4	Documento	D-SGC-001	SGC	Alcance del SGC	1	25/11/2021	Vigente	Versión 02	Ninguna	
5	Documento	D-SGC-002	SGC	Mapa de Procesos	1	25/11/2021	Vigente	Versión 01	Ninguna	
6	Registros	R-SGC-003	SGC	Caracterización del Proceso	1	23/11/2021	Vigente	Versión 01	Ninguna	
7	Documento	PPT S/C	SGC	5.1 Liderazgo y compromiso.	1	14/04/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna	
8	Documento	D-SGC-003	SGC	Política de la Calidad	1	28/12/2021	Vigente	Versión 01	Ninguna	
9	Documento	D-SGC-004	SGC	Roles, responsabilidades y autoridades en el SGC	1	25/11/2021	Vigente	Versión 01	Ninguna	
10	Registros	MRO-SGC-01	SGC	Matriz de riesgos y oportunidades	1	18/12/2021	Vigente	Versión 01	Ninguna	
11	Documento	D-SGC-005	SGC	Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos	1	23/12/2021	Vigente	Versión 01	Ninguna	
12	Registros	R-SGC-06	SGC	Registro de Planificación de Cambios	1	14/04/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna	
13	Registros	R-SGC-007	SGC	Perfil profesional	1	26/10/2021	Vigente	Versión 01	Ninguna	
14	Registros	R-SGC-08	SGC	Matriz de Comunicación del SGC	1	14/04/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna	

15	Documento	D-SGC-06	SGC	Procedimiento de Control de Información Documentada	1	14/04/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
16	Registros	R-SGC-09	SGC / PT	Solicitud de Acciones Correctiva (SAC)	1	23/12/2021	Vigente	Versión 01	Ninguna
17	Registros	EXCEL S/C	SGC	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación INDICADORES DE PROCESOS	1	12/11/2021	Vigente	Versión 01	Ninguna
18	Documento	D-SGC-07	Comercial	Procedimiento de Satisfacción del Cliente	1	7/04/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
19	Registros	R-SGC-10	SGC	Programa Anual de Auditoría	1	14/04/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
20	Registros	R-SGC-11	SGC	Informe final de auditoría interna	1	14/04/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
21	Registros	R-SGC-12	SGC	Plan de Auditoría.	1	14/04/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
22	Documento	PPT S/C	SGC	Entradas de la Revisión por la Dirección	1	12/04/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
23	Documento	PPT S/C	SGC	Salidas de la Revisión por la Dirección	1	12/04/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
24	Documento	D-SGC-011	Marketing	Procedimiento de Marketing	1	2/03/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
25	Documento	D-SGC-012	SGC	Procedimiento comercial	1	2/03/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
26	Documento	TPC-PROC-01	SGC	Procedimiento de Prestación del servicio	1	31/03/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
27	Documento	EXCEL S/C	SGC	DIAGRAMA DE FLUJO -Prestación del servicio	1	31/03/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
28	Documento	D-SGC-013	Tesorería	Procedimiento de Cobranzas	1	2/03/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
29	Documento	D-SGC-014	Tesorería	Procedimiento de Tesorería - Evaluación de Proveedores	1	2/03/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
30	Registros	EXCEL S/C	Tesorería	Lista de Proveedores	1	9/03/2022	Vigente	Versión 01	Ninguna
31	Documento	P-SGC-023	SGC	Procedimiento de Servicios No Conformes	v	23/12/2021	Vigente	Versión 01	Ninguna

Anexo N° 16. Formatos de auditorías internas y externas del SGC en JMAV COOL PERÚ EIRL

		EMPRESA JMAV COOL PERÚ EIRL		Código:	R-SGC-12
		PLAN DE AUDITORIA INTERNA		Versión:	001
				Página:	1 DE 1
Objetivo de la Auditoría	1.- Verificar conformidad del SGC con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. 2.- Evaluar la eficacia del SGC para asegurar que la organización es capaz de cumplir sus objetivos. 3.- Evaluar la capacidad del SGC para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales asociados al SGC 4.- Identificar los procesos en los que la Organización puede tener mejoras potenciales.				
Alcance de la Auditoría:	"Estudio técnico de precios de transferencia, reporte maestro, reporte país por país, estudio de rangos de mercados, declaración jurada/informativa de precios de transferencia, Test de beneficio, valorización de marcas y empresas"				
Equipo Auditor:	Por definirse				
Norma de Referencia:	Norma ISO 9001:2015 Requisitos del Cliente Requisitos legales y otros requisitos Requisitos de la organización				
FECHA	ÁREA	HORA	AUDITORES	OBSERVACION	
REUNIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA					
	Todas las Áreas (Reunión de Apertura)	09:00 – 09:15	Auditor Asignado	Reunión de confirmación del Plan de Auditoría y temas generales de la organización	
	Áreas gerenciales	09:15 - 12:15	Auditor Asignado	Requisitos a Auditar: 4.1 / 4.2 / 4.3 / 4.4 / 5.1 / 5.2 / 5.3 / 6.1 / 6.2 / 6.3 / 7.3 / 7.4 / 7.5 / 9.1 / 9.2 / 10.1 / 10.2 / 10.3	
	Áreas administrativas	12:15 - 13:00	Auditor Asignado	Requisitos a Auditar: 5.2 / 7.1 / 7.3 / 7.4 / 7.5 / 10.3	
ALMUERZO					
	Coordinador y área de gestión de calidad	14:00 - 15:30	Auditor Asignado	Requisitos a Auditar: 5.2 / 7.1 / 7.3 / 7.4 / 7.5 / 10.3	
	Áreas operativas de servicios	15:30 - 17:30	Auditor Asignado	Requisitos a Auditar: 5.2 / 6.1 / 6.2 / 7.1 / 8.1 / 8.2 / 8.3 / 8.4 / 8.5 / 8.6 / 8.7 / 5.2 / 9.1 / 10.3	
	Todas las Áreas (Reunión de Cierre)	17:30 - 18:00	Auditor Asignado	Reunión final, se entrega el informe final de auditoría donde se mencionan los logros de la organización.	

Anexo N° 17. Flujogramas de actividades de JMAV COOL PERU EIRL

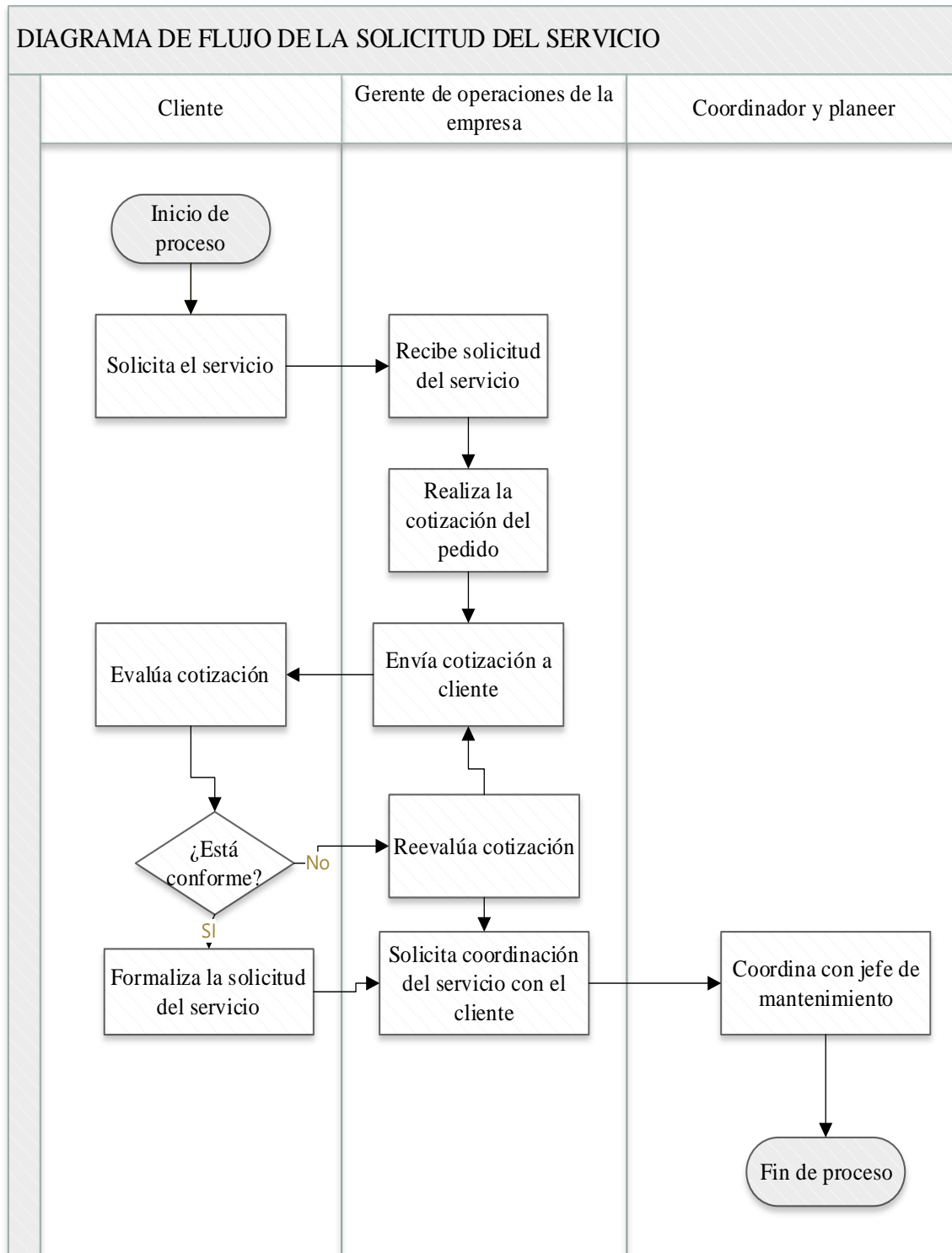
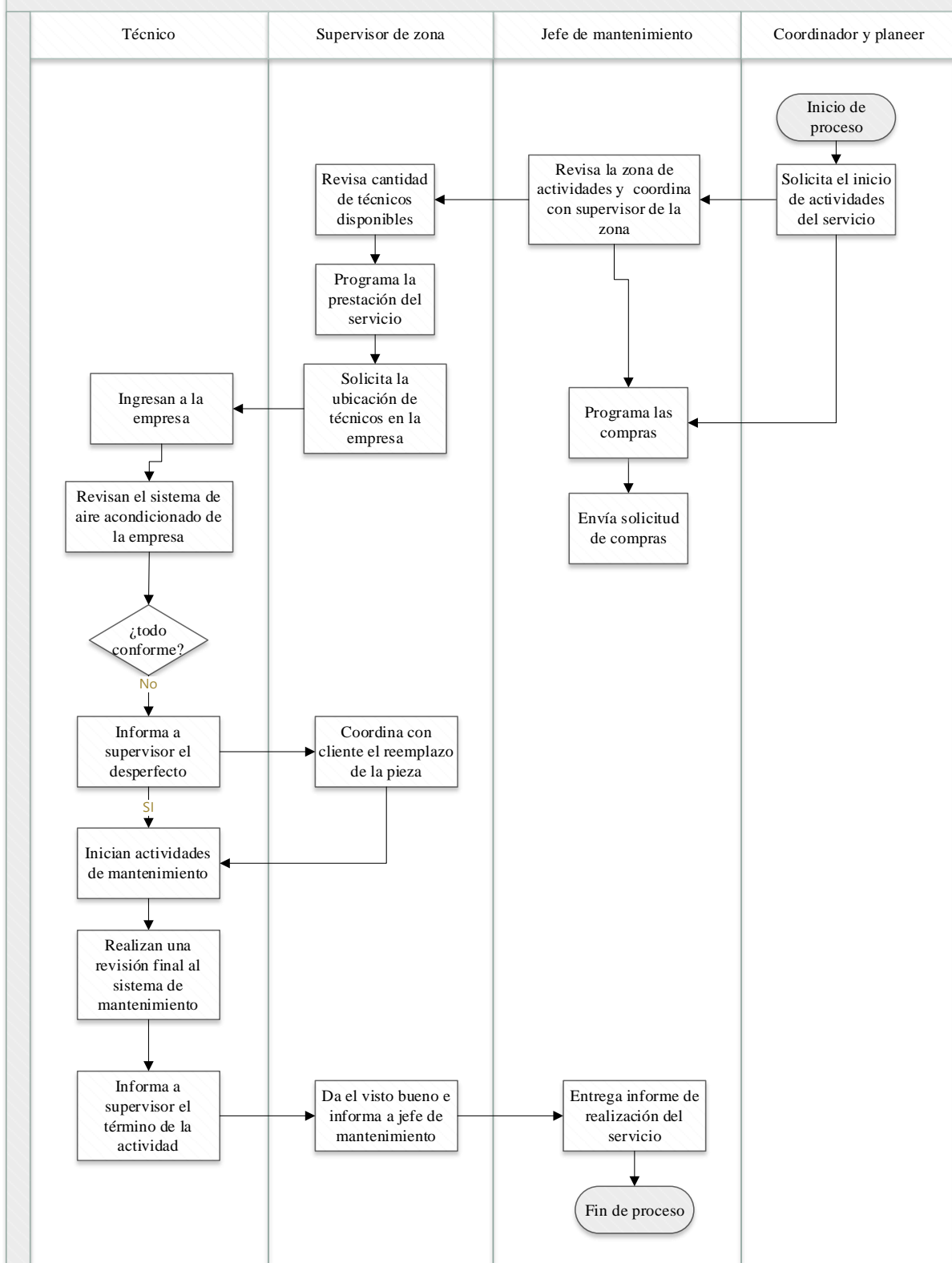


DIAGRAMA DE FLUJO DE LA PORESTACIÓN DEL SERVICIO




Anexo N° 18. Manual de calidad de la empresa JMAV COOL PERU EIRL

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

ÍNDICE


INTRODUCCIÓN	5
Organigrama	6
Responsabilidades y autoridades	6
1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	6
4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	7
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	7
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	8
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	8
5 LIDERAZGO	9
5.1 Liderazgo y compromiso	9
5.1.1 Generalidades	9
5.1.2 Enfoque al Estudiante	10
5.2 Política	10
5.2.1 Establecimiento de la política de calidad	10
5.2.2 Comunicación de la política de calidad	11
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	11
6 PLANIFICACIÓN	11
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	11
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	12
6.3 Planificación de los cambios	13
7 APOYO	13
7.1 Recursos	13
7.1.1 Generalidades	13
7.1.2 Personas	13

 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

7.2	Competencia	15
7.3	Toma de conciencia	16
7.4	Comunicación	16
7.5	Información documentada	16
7.5.1	Generalidades	16
7.5.2	Creación y actualización	17
7.5.3	Control de la información documentada	17
8	OPERACIÓN	18
8.1	Planificación y control del servicio	18
8.2	Requisitos para el Servicio	18
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	20
8.4.1	Generalidades	20
8.4.2	Tipo y alcance del control	21
8.4.3	Información para los proveedores externos	21
8.5	Producción y provisión del servicio	21
8.5.1	Control de la Producción y de la provisión del Servicio.....	21
8.5.2	Propiedad del cliente	22
8.5.3	Preservación	23
8.5.4	Actividades posteriores a la entrega	23
8.6	Liberación del servicio	23
8.7	Control de las salidas no conformes	23
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	24
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	24
9.1.1	Generalidades	24
9.1.2	Satisfacción del cliente	25
9.1.3	Análisis y evaluación	25

 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

9.2	Auditoría Interna.....	25
9.3	Revisión por la dirección.....	26
9.3.1	Generalidades.....	26
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección.....	26
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección.....	27
10	MEJORA.....	27
10.1	Generalidades.....	27
10.2	No Conformidad y acción correctiva.....	27
10.3	Mejora continua.....	28

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

INTRODUCCIÓN

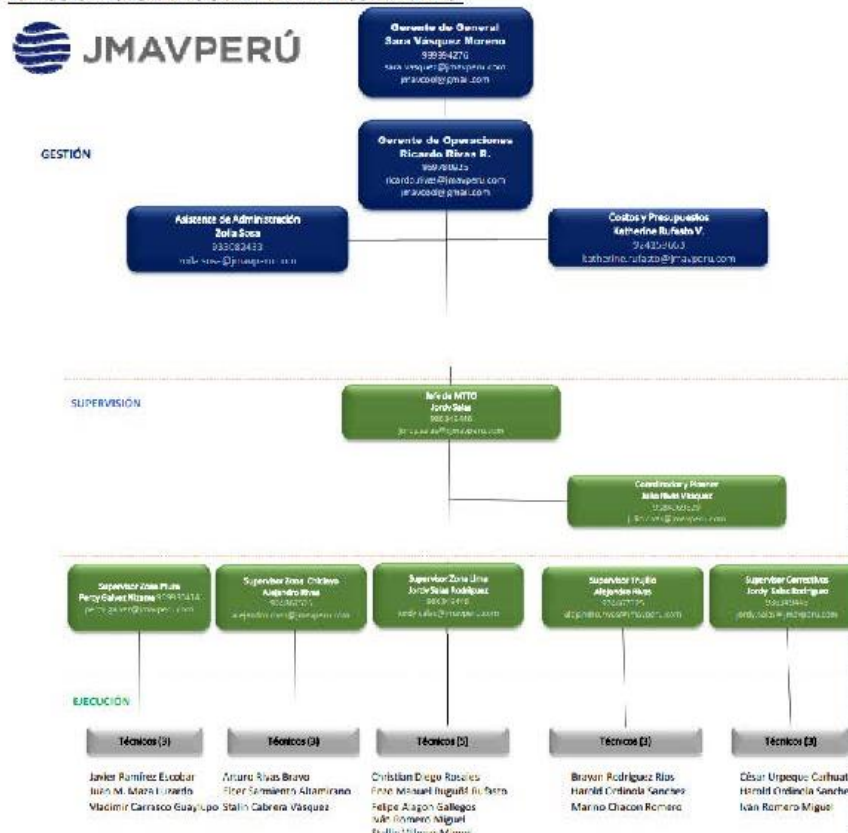
El manual desarrollado refleja el claro compromiso de la empresa Jmav Cool Perú EIRL, la cual es una empresa con una gran trayectoria en desarrollar el servicio de elaboración y la ejecución de proyectos para el aire acondicionado, la refrigeración y la ventilación de tipo mecánica, también en fabricación de ductos de tipo galvanizados, las rejillas de tipo difusoras, los sistemas eléctricos, entre otros diversos servicios.


Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar un Servicio que satisfaga los requerimientos de nuestros clientes, a través de la aplicación eficaz del sistema de gestión de calidad, incluidos los procesos para su mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del estudiantado, así como los reglamentarios aplicables.

ORGANIGRAMA

La estructura organizacional con que cuenta la empresa Jmav Cool Perú EIRL se desarrolla en el siguiente organigrama.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE ESCALAMIENTO:



 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Las responsabilidades y autoridades están definidas por la organización de acuerdo al nivel de escalamiento con que se cuenta adicionalmente se estableció un Manual de Organización y Funciones (MOF), en el cual se analizan las responsabilidades con que cuenta cada trabajador de la empresa; es importante resaltar que los registros de perfiles profesionales se detallan en el Manual de funciones y perfiles de puesto de Jmav Cool Perú.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual tiene el propósito de establecer y describir los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad, para seguir brindando el mejor servicio en la empresa y cumplir con los requisitos de sus clientes.

 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

Jmay Cool Perú EIRL determina cuestiones externas e internas mediante la Matriz FODA de su Organización, que cuenta con el código R-SGC-001; para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de la Calidad.

La organización realiza el seguimiento y la revisión de la información por lo menos una vez al año, a través de la revisión por la dirección, manteniendo el registro correspondiente (R-SGC-001).


4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La empresa Jmay Cool Perú EIRL determina en la Matriz de Evaluación de Partes Interesadas con código R-SGC-002 las necesidades y expectativas de las partes interesadas; asegurándose de que se establezcan:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Por las características de esta empresa de servicios, para el SGC se define como cliente a las empresas que solicitan el servicio que esta proporciona y consiste en: "la elaboración y la ejecución de proyectos para el aire acondicionado, la refrigeración y la ventilación de tipo mecánica, también en fabricación de ductos de tipo galvanizados, las rejillas de tipo difusoras, los sistemas eléctricos, entre otros diversos servicios". Por su parte el alcance de este sistema de gestión de calidad, se encuentra detallado en el documento codificado como D-SGC-001.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: D-SGC-001
		Versión: 002
		Fecha aprobada: 25/11/2021
		Páginas: 1 de 1

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad, que es un modelo basado en el estándar de la norma ISO 9001:2015 tiene el siguiente alcance:

El SGC aplica a todos los servicios, procesos y actividades de la empresa JMAV COOL PERÚ EIRL, para el cuál se irán realizando modificaciones pertinentes en la información documentada, cuando se adicione nuevos procedimientos y actividades.

El alcance del SGC abarca las actividades desarrolladas por la empresa como el servicio de elaboración y la ejecución de proyectos para el aire acondicionado, la refrigeración y la ventilación de tipo mecánica, también en fabricación de ductos de tipo galvanizados, las rejillas de tipo difusoras, los sistemas eléctricos, entre otros diversos servicios. También los servicios técnicos de mantenimiento y reparación de equipos de aire acondicionado tanto comercial, residencial e industrial.

El Sistema de Gestión de Calidad incluye los procesos y actividades que se desarrollan en JMAV COOL PERÚ EIRL.

Por otro lado, para el Sistema de Gestión de Calidad no aplican los siguientes requisitos:
 8.3. Diseño y desarrollo (Norma ISO 9001:2015): Este requisito no es aplicable en vista que, para las actividades descritas en el alcance, el cliente proporciona toda la información necesaria para el Proyecto. No se rediseña o modifica la información, todo es responsabilidad del cliente. 8.5.1. f. JMAV COOL PERÚ EIRL, no aplica procesos que requieren validación. Todos los procesos implementados pueden ser medidos durante y al finalizar cada uno de ellos.

Chiclayo, 25 Noviembre del 2021

 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Jmav Cool Perú EIRL establece, implementa, mantiene y mejora un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Esta empresa de servicios en su Sistema de Gestión de la Calidad:


- a) Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, y se describe en el Mapa de Procesos (Documento: D-SGC-002).
- b) La secuencia e interacción de los procesos establecidos queda determinada por la naturaleza de la prestación del Servicio y se muestra en el Mapa de Procesos (Documento codificado como D-SGC-002). En un enfoque de sistemas, se integran los procesos estratégicos, los procesos clave y los procesos de soporte; los cuales tienen como entrada las solicitudes de servicio por parte de los clientes y como salida el Servicio brindado a los clientes.
- c) Realiza el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora de sus procesos aplicando una evaluación gestionada por indicadores de cada uno de los procesos,
- d) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y las metas establecidas; según las frecuencias de cada uno de los indicadores establecidos y la aplicación de los procedimientos en cada uno de los procesos; la mejora continua de los procesos se realiza a través de la Revisión por la Dirección.
- e) Evalúa la Eficacia en el cumplimiento de la calidad del servicio prestado a los clientes mediante este manual de calidad, donde se define también lo que se tendría que hacer en caso de incumplimiento de alguna de las características de calidad definidas.

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La ALTA DIRECCIÓN de esta organización proporciona liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia, con las

 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

siguientes acciones:

- a) Asumiendo la rendición de cuentas de la eficacia del SGC.
- b) La Organización establece la Política de calidad (D-SGC-003) y objetivos de calidad (D-SGC-005), los cuales están alineados con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c) Asegurando los requisitos del SGC en los procesos de la organización.
- d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegura la disponibilidad de recursos definidos anualmente por la empresa.
- f) Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC satisfaciendo tanto los requisitos del cliente tanto los legales como los reglamentarios.
- g) Comunicando la importancia de una gestión eficaz conforme a los requisitos establecidos en el SGC, asegurando el logro de los resultados previstos.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a los trabajadores, para contribuir a la eficacia del SGC;
- i) Promoviendo la mejora, aplicando su liderazgo a sus áreas de responsabilidad.

5.1.2 Enfoque al cliente

La Alta Dirección se asegura de que los requisitos de los clientes se determinan en los Planes y Programas de Estudio y en el contrato establecido con la (el) estudiante, y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción mediante la operación de los procedimientos del SGC. Se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad del Servicio brindado y la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La ALTA DIRECCIÓN desarrolla, elabora y ejecuta con ayuda del encargado de implementar el Sistema de Gestión de Calidad, la política de calidad, que finalmente será aprobada por consenso; esta política se encuentra codificada como D-SGC-003 y es presentada y declarada en la página principal de la empresa. Ver detalle en la siguiente imagen.

 JMAV	POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: D-SGC-003
		Versión: 002
		Fecha aprobada: 28/12/2021
		Páginas: 1 de 1

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Nuestra empresa JMAV COOL PERU E.I.R.L. cuenta con más de 7 años de experiencia brindando los servicios de instalación de aire acondicionado y mantenimiento preventivo y correctivo. Tenemos profesionales altamente capacitados y de amplia experiencia en la ejecución de trabajos según los requerimientos y necesidades, de nuestros clientes.

Asimismo, nos encontramos en la búsqueda para brindar nuestros servicios con los más altos estándares por lo cual nos comprometemos a:

- ❖ Mejorar la satisfacción de nuestros clientes, tomando en consideración sus recomendaciones y generando planes de acción para lograrlo.
- ❖ Cumplir con los requisitos aplicables en relación a temas de calidad, seguridad y salud en el trabajo y ambientales, así como con los requisitos legales y otros requisitos que considere la organización.
- ❖ Promover la seguridad y el cuidado de todos los colaboradores de nuestra organización mediante la capacitación continua de prevención de incidentes, lesiones y/o exposición a fuentes potenciales de riesgo en el trabajo.
- ❖ Promover la participación y consulta activa de todos los trabajadores o sus representantes en el Sistema Integrado de Gestión de la empresa.
- ❖ Proporcionar los recursos necesarios para mantener y mejorar las competencias del personal y cumplir de manera permanente lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión.
- ❖ Mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de Calidad; por medio del enfoque a procesos y la gestión de riesgos y oportunidades.

Trujillo, 06 de septiembre del 2021



 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

Esta política es comunicada en toda la organización y su entendimiento se evidencia con el cumplimiento de los procedimientos del sistema y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto de la empresa.

Esta política es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La ALTA DIRECCIÓN se asegura de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización, y se da la correcta difusión de lo establecido en el presente Manual, relativo a las Responsabilidades y Autoridades para el SGC y la Matriz de Responsabilidades del SGC respectivamente.

En este mismo sentido, se asegura de la integridad del SGC al momento de planificar e implementar cambios en el mismo e implementar oportunidades de mejora.

Para el seguimiento y medición del SGC, la Alta Dirección establece como figura de Responsable del SGC a un encargado; atribución conferida por nombramiento a un miembro de la organización para gestionar el sistema.

5.3.1 Comunicación de la política de calidad

Esta política es comunicada en toda la organización y su entendimiento se evidencia con el cumplimiento de los procedimientos del sistema y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto en la empresa. Esta política es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Jmav Cool Perú EIRL planifica acciones mediante la Matriz de riesgos y oportunidades, el cual es un registro EXCEL S/C.

Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto en la conformidad del servicio brindado por la empresa a sus clientes.

 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La ALTA DIRECCIÓN se asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes de la organización, como se encuentra expresado en el Manual de Organización, y se evidencia con la operación de los procedimientos declarados en el SGC, y con el cumplimiento de las funciones de cada puesto.

6.3 Planificación de los cambios

La planificación de los procesos y el establecimiento de cambios se establecen en el procedimiento denominado Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos(D-SGC-005); así como en el Registro de Planificación de Cambios (R-SGC-06).

La ALTA DIRECCIÓN de esta empresa de servicios se asegura de que:

- a) La Planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en 4.4 de este Manual, así como los Objetivos de Calidad descritos en el documento D-SGC-005.
- b) Para mantener la integridad del SGC cualquier cambio que afecte las actividades del servicio prestado por la empresa deberá ser planteado y revisado por el Responsable del Sistema y/o Alta Dirección.


7 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La empresa Jmav Cool Perú EIRL provee y determina los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos, a través de los procedimientos del SGC.

 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

7.1.2 Personas

El personal de esta empresa que realiza trabajos que afectan a la calidad del Servicio brindado, demuestra su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas definidas en los perfiles profesionales detallados en el registro con codificación R-SGC-007.

7.1.3 Infraestructura

La empresa Jmav Cool Perú EIRL determina y proporciona los requerimientos de la infraestructura de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles.

7.2 Competencia

Jmav Cool Perú EIRL:


- a) Determina las competencias necesarias para el personal que afecta la calidad del Servicio, además aplica los procedimientos establecidos en el manual de organización y funciones (MOF).
- b) Proporciona formación para su personal tanto técnicos como no profesionales, a través de la aplicación de los procedimientos del SGC capacitaciones a trabajadores.

7.3 Toma de conciencia

Se asegura que el personal sea consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad, instruyendo al personal para que ubique sus actividades en los procesos y distinga su contribución a los Objetivos de la Calidad, y con el cumplimiento de sus actividades descritas en los procedimientos del SGC.

7.4 Comunicación

Jmav Cool Perú EIRL se asegura de que la comunicación interna y externa sea llevada a cabo a través de diferentes medios, tales como: Su página web, charlas de capacitaciones diarias y a través de los jefes de cada área, tomando en cuenta la eficacia del SGC.

 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

Los Procedimientos del SGC que son requeridos por la norma ISO 9001:2015; se encuentran referenciados en la Lista Maestra de Información Documentada (Doc-01).

7.5.2 Creación y actualización

Los documentos requeridos por la empresa para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos están documentados y encuentran definidos en la Lista Maestra de Información Documentada (Doc-01).

7.5.3 Control de la información documentada

La empresa Jmav Cool Perú EIRL cuenta con un procedimiento para controlar los documentos del SGC, el procedimiento es: Procedimiento de Control de Información Documentada (D-SGC-06).

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control del servicio.


La Planificación de la realización del Servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGC y se le da seguimiento y revisión mediante el registro Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación INDICADORES DE PROCESOS.

8.2 Requisitos para el Servicio

Los requisitos para brindar el servicio por parte de la empresa se encuentran especificados en cada uno de los contratos realizados al inicio de las actividades a cada uno de los clientes y en el documento: Procedimiento de Prestación del servicio (D-SGC PROC-01).

8.3 Diseño y desarrollo del Servicio.

Jmav Cool Perú EIRL no realiza actividades encargadas de diseñar y desarrollar; es por ello que el requisito de diseño y desarrollo del servicio no se cuenta para esta organización.

	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

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

8.4.1 Generalidades

La empresa Jmav Cool Perú EIRL se asegura que los productos adquiridos para la realización del Servicio brindado cumplen con los requisitos especificados, a través de la orden de compra y requisiciones de bienes y servicios y son verificadas de forma física por el(la) jefe(a) de almacén y/o los(as) solicitantes del bien y/o servicio.

8.4.2 Tipo y alcance del control.

En la empresa Jmav Cool Perú EIRL, los controles a los proveedores se realizan a través de una selección adecuada de proveedores de bienes y/o servicios. Se analiza una Lista de Proveedores y se establece un Procedimiento de Tesorería - Evaluación de Proveedores con código D-SGC-014.

8.4.3 Información para los proveedores externos.

Las necesidades de adquisiciones se transmiten a los(as) proveedores(as) por medio de una orden de compra, la cual manifiesta:

- a) Los requisitos necesarios para que los bienes surtidos cumplan con los requerimientos de la empresa.
- b) Que el personal del proveedor que atiende las órdenes de compra sea competente para esta operación.
- c) Los requisitos necesarios del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta empresa se asegura de adecuar los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor revisando la orden de compra.

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.5.1 Control de la Producción y de la provisión del Servicio.

La empresa Jmav Cool Perú EIRL planifica y lleva a cabo la realización de sus servicios bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

Controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la

 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

recuperación, la disposición de los registros y el tiempo de retención el cual es especificado en cada uno de los procedimientos.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad está protegida contra modificaciones no intencionadas.

8.5.2 Propiedad del cliente

La empresa Jmav Cool Perú EIRL cuida los bienes que son propiedad del cliente al momento de enviar a sus trabajadores para brindar el servicio cancelado por el cliente.

8.5.3 Preservación

En cuanto a la preservación de la infraestructura y las instalaciones físicas de la empresa, como son las áreas de almacén y las instalaciones de las empresas clientes donde se realiza la prestación del servicio; todo esto se establece en el Procedimiento de Prestación del servicio con código de documento D-SGC PROC-01.

8.7 Control de las salidas no conformes.

Para fines operativos la Salida No Conforme se identifica cuando **no se cumple alguna de las características de calidad declaradas en el Plan de Calidad del Servicio**, y para ello se utiliza el Procedimiento de Servicios No Conformes con código P-SGC-023.

 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades

La empresa Jmav Cool Perú EIRL planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del Servicio.
- b) Asegurarse de la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, a partir de la atención y solución de las no conformidades detectadas en el sistema y de los resultados registrados en la Revisión por la Dirección.

Todo esto lo realiza mediante procedimiento de seguimiento y medición tales como Procedimiento de Prestación del servicio con código D-SGC PROC-01,

9.1.2 Satisfacción del cliente

Jmav Cool Perú EIRL realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos y determina como métodos para obtener y utilizar dicha información a través del Procedimiento de Satisfacción del Cliente con código D-SGC-07.

9.1.3 Análisis y evaluación

La empresa analiza y evalúa los datos y la información que son originados por el seguimiento y medición.

La satisfacción del cliente se verifica con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de Auditorías de Servicio para evaluar:

- a) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- b) Si lo planificado se ha implementada de forma eficaz

 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

- c) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- d) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

9.2 Auditoría Interna

Jmav Cool Perú EIRL lleva a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas del presente Manual, con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y con los requisitos del SGC establecidos por esta organización.
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

La empresa ha planificado su programa de auditorías mediante el Programa Anual de Auditoría con código de registro R-SGC-10 y en el registro Plan de Auditoría, codificado como R-SGC-12.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades


La ALTA DIRECCIÓN realiza las revisiones del SGC de la organización de acuerdo al programa previamente elaborado, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluidas la Política y los Objetivos de la Calidad.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La Revisión por la Dirección se realiza en la empresa y se registra mediante el documento Entradas de la Revisión por la Dirección.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas generadas por la Revisión por la Dirección se realizan en la empresa y se registran mediante el documento Salidas de la Revisión por la Dirección.

 JMAV	Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Código: MC-001
	Referencia a la Norma ISO 9001:2015	Revisión: 12-Dic-2022

10 MEJORA

10.1 Generalidades

La empresa determina y selecciona las oportunidades de mejora implementando las acciones necesarias para el cumplimiento de los requisitos del cliente, aumentando su satisfacción. Incluyendo:

- a) Mejorar el Servicio para el cumplimiento de los requisitos, considerando las expectativas futuras.
- b) Corregir y reducir efectos no deseados
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGC

10.2 No Conformidad y acción correctiva

La empresa toma acciones para eliminar la causa raíz de las no conformidades, para evitar su recurrencia. Es por ello que se ha establecido el Procedimiento de Servicios No Conformes con código P-SGC-023; donde se establece:

- a) La revisión de las no conformidades.
- b) La determinación de las causas de las no conformidades.
- c) La adopción de acciones que aseguren que la no conformidad no volverá a ocurrir.
- d) La determinación de la(s) acción(es) necesaria(s) para eliminar la no conformidad.
- e) La aplicación de la acción correctiva y su evidencia y la revisión de la acción tomada para asegurar que la no conformidad no vuelva ocurrir.

10.3 Mejora continua

En la empresa se efectúa la mejora continua dentro del Sistema de Gestión de la Calidad a través del análisis de la eficacia del sistema, mediante el cumplimiento de la Política de Calidad, objetivos de Calidad, Resultados de Auditorías, identificación y gestión de riesgos, Acciones Correctivas y la Revisión por la Dirección, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores y el cumplimiento del presente Manual de calidad.

Anexo N° 18. Costos y presupuesto del diseño del SGC en la empresa (detallado).

Ítem	Cantidad	Descripción	P. Unitario	P Total
	1	Implementación del SGC		S/ 33000,00
1.1	1	Proceso de selección del implementador ISO capacitado para implementación.	S/ 500,00	S/ 500,00
1.2	7	Implementador ISO capacitado para implementación (Sueldo mensual).	S/ 3000,00	S/ 21000,00
1.3	7	Asistente de implementación ISO capacitado.	S/ 1300,00	S/ 9100,00
1.4	1	Costos por cambios en puestos de trabajo y adecuaciones a requisitos de la norma	S/ 2400,00	S/ 2400,00
		Capacitaciones de personal para la gestión y control documentario		S/ 3000,00
2.1	3	Costos de capacitación a trabajadores por experto (Capacitaciones de una hora)	S/ 600,00	S/ 1800,00
	3	Costos de traslado de capacitador	S/ 100,00	S/ 300,00
2.2	3	Costos de coffee break en capacitaciones	S/ 300,00	S/ 900,00
		Costos por gestión y control documentario		S/ 12000,00
3.1	12	Aumento de sueldo a la asistente de administración del 40% (Por apoyo en SGC-mensual)	S/ 600,00	S/ 7200,00
	10	Costos en envío y recojo de documentación física para llenado a trabajadores (Diez veces al año)	S/ 100,00	S/ 1000,00
	12	Envío de documentación física a sucursales de provincia de información (Una vez al mes)	S/ 150,00	S/ 1800,00
	4	Visitas programadas a sucursales de provincia para verificación de aplicación del SGC (Cuatro veces al año)	S/ 500,00	S/ 2000,00
SUBTOTAL				S/ 40677,97
IGV (18%)				S/ 7322,03
TOTAL				S/ 48000,00