



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la Satisfacción del Cliente en la empresa Especialista, Lima 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Ingeniero Industrial

**AUTORES:**

Huamán Silva, Jordy Kevin ([ORCID: 0000-0001-8716-8153](#))

Sandoval Arias, Cesar Antonio ([ORCID: 0000-0002-3878-7502](#))

**ASESORA:**

MSc. Delgado Montes, Mary Laura ([ORCID: 0000-0001-9639-657X](#))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Primeramente, a Dios por ser supremo ante todo y conservarme con vida, salud y su infinita misericordia. A mis Padres dedico este triunfo por su apoyo, dedicación y por la formación que me inculcaron desde niño y sus sabios consejos. A mis amigos y personas que confiaron en mí y ser gran parte de mi vida. A los Ingenieros de la universidad a quien debo mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, por lo mucho que representan en mi vida diaria y motivaron a seguir. Por los valores que me inculcaron desde siempre. A mi asesor: Máster. Ing. Delgado Montes, Mary Laura, por ser una de las principales personas que estuvo apoyándome siempre, desde inicio del proyecto. A la empresa de transporte Edward El Especialista S.A.C. Por haberme permitido realizar el trabajo de pre grado. A la Universidad Cesar vallejo, por ser la institución en la que recibimos nuestra formación profesional, ética y moral.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	IV
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	V
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	VII
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	VIII
<b>RESUMEN</b> .....	IX
<b>ABSTRACT</b> .....	X
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	14
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	29
3.1 Tipo y diseño de Investigación .....	29
3.2 Variable y Operacionalización .....	30
3.3 Población, Muestra.....	33
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, Validez y .....	34
3.5 Procedimientos.....	36
3.6 Método de Análisis de datos .....	91
3.7 Aspectos Éticos.....	92
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	93
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	105
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	109
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	110
<b>REFERENCIA</b> .....	111
<b>ANEXOS</b> .....	115

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Hoja de Observación de las causas de la insatisfacción del cliente en la empresa de transportes EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C.....	4
Tabla 2. Principales causas de insatisfacción del cliente en transporte EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C.....	6
Tabla 3. Matriz de Correlación.....	7
Tabla 4. Frecuencias de las causas que afectan la satisfacción del cliente en la empresa de TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. ....	8
Tabla 5. Frecuencia de Macro procesó.....	10
Tabla 6: Estratificación de Causas.....	10
Tabla 7: Evaluación de criterios.....	11
Tabla 8: Datos de la empresa.....	38
Tabla 9: Matriz causas solución.....	47
Tabla 10: Cronograma de Ejecución.....	48
Tabla11: Porcentaje de Cumplimiento (Pretest).....	58
Tabla12: Cumplimiento de los requisitos del Check List (Pretest).....	51
Tabla13: Requisitos del SGC basado en la norma ISO9001:2015 (Pretest).....	51
Tabla 14: Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega (Pretest).....	52
Tabla15: Porcentaje de cumplimiento del mes de febrero (Pretest).....	53
Tabla 16: Puntuación neta de promotores de los clientes (Pretest).....	55
Tabla 17: Resumen del NPS (Pretest) .....	56
Tabla 18: Matriz de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (AMFE).....	61
Tabla 19: Objetivos de la calidad.....	62
Tabla 20: Formato de Planificación de cambios.....	63
Tabla 21: Formato de Control Operacional.....	66
Tabla 22: Listado de proveedores de la empresa de Transporte el Especialista.....	67
Tabla 23: formato SGC-LPS-023 liberación de productos y/o servicios.....	68
Tabla 24: formato Resultados de la revisión por la dirección.....	69
Tabla 25: Porcentaje de Cumplimiento de actividades según el manual de calidad (Postest).....	73
Tabla 26: Porcentaje de cumplimiento (Postest).....	74
Tabla 27: Requisitos cumplido en base a la norma ISO9001: 2015 (Postest).....	75

Tabla 28: Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega (Postest).....	76
Tabla 29: Tabla resumen del Pre y el Post del porcentaje de cumplimiento.....	77
Tabla 30: Nivel de cumplimiento del promotor (Postest).....	78
Tabla 31: Tabla resumen del Pre y el Post del NPS.....	79
Tabla 32: Implementación del nuevo modelo de trabajo.....	85
Tabla 33: Capacitaciones para el nuevo modelo de trabajo.....	85
Tabla 34: Cuantificación de inversión de los servicios y transportes.....	86
Tabla 35: Cuantificación de inversión de materiales.....	86
Tabla 36: Total de inversión Inicial.....	86
Tabla 37: Horas ahorradas al mes.....	87
Tabla 38: Nuevos Servicios adicionales.....	87
Tabla 39: Nuevos ingresos.....	88
Tabla 40: Auditorias para mantener la implementación de un SGC.....	88
Tabla 41: Capacitaciones para mantener la implementación de un SGC.....	88
Tabla 42: Costo total para mantener la implementación de un SGC.....	89
Tabla 43: Flujo Efectivo Mensual.....	90
Tabla 44: Análisis de la Tasa de descuento.....	91
Tabla 45: Conversión de TEA a TEM.....	91
Tabla 46: Análisis de la Tasa Interna de Retorno (TIR).....	91
Tabla 47: Análisis del Valor actual Neto (VAN).....	92
Tabla 48: Análisis descriptivo de la Satisfacción del cliente.....	94
Tabla 49: Análisis descriptivo de las Entregas Perfectas.....	96
Tabla 50: Análisis descriptivo de la Experiencia del Cliente.....	98
Tabla 51: Reglas de decisión .....	100
Tabla 52: Prueba de Normalidad de la Satisfacción del cliente.....	101
Tabla 53: Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de la satisfacción del Cliente.....	101
Tabla 54: Estadístico de contraste de la Satisfacción del cliente.....	102
Tabla 55: Prueba de Normalidad de las Entregas perfectas.....	102
Tabla 56: Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de las Entregas perfectas.....	103
Tabla 57: Estadístico de contraste de las Entregas perfectas.....	103
Tabla 58: Prueba de Normalidad de la Experiencia del cliente.....	104
Tabla 59: Prueba de rangos con signo de Wilcoxon de la Experiencia del cliente.....	104
Tabla 60: Estadístico de contraste de la Experiencia del cliente.....	105

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Grafico 1. Transporte, almacenamiento, correo y mensajería.....	2
Grafico 2: Diagrama de Ishikawa de la empresa de transporte Edward el especialista S.A.C.....	5
Grafico 3: Diagrama de Pareto.....	9
Grafico 4: Estratificación de Causas.....	11
Grafico 5: Cumplimiento de los requisitos del SGC (Pretest).....	49
Grafico 6: Porcentaje de cumplimiento de entregas de la empresa de transporte Edward.....	53
Grafico 7: Nivel de puntuación del promotor del mes de febrero.....	56
Grafico 8: Cumplimiento de los requisitos del SGC (Postest).....	73
Grafico 9: Nivel de cumplimiento de entregas (Postest).....	77
Grafico 10: Nivel de puntuación del promotor (Postest).....	79
Grafico 11: Cumplimiento del sistema de Gestión de calidad.....	80
Grafico 12: Cumplimiento de plazo de entrega - Pretest .....	81
Grafico 13: Cumplimiento de plazo de entrega - Postest .....	82
Grafico 14: Cumplimiento de plazo de entrega Pretest- Postest .....	82
Grafico 15: Net Promoter Score - Pretest.....	83
Grafico 16: Net Promoter Score - Postest.....	84
Grafico 17: Net Promoter Score Pretest-Postest.....	84
Grafico 18: Histograma de la satisfacción del cliente del "Pretest".....	95
Grafico 19: Histograma de la satisfacción del cliente del "Postest".....	95
Grafico 20: Histograma de las Entregas Perfectas del "Pretest".....	97
Grafico 21: Histograma de las Entregas Perfectas del "Postest".....	97
Grafico 22: Histograma de la Experiencia del cliente del "Pretest".....	99
Grafico 23: Histograma de la Experiencia del cliente del "Postest".....	99

Imagen 1: Actividades de la organización.....	21
Imagen 2: Pasos del Ciclo de Deming.....	22
Imagen 3: Modelo para Implementar un SGC.....	23
Imagen 4: Organización tradicional vs Organización moderna orientada al cliente.....	26
Imagen 5: Modelo Net Promoter Score.....	28
Imagen 6: Índice Neto de Recomendación.....	29
Imagen 7. Organigrama de la empresa de transporte.....	39
Imagen 8. Flujograma de proceso de recepción – conductor.....	42
Imagen 9: Carga y descarga de mercadería.....	43
Imagen 10: Distribución de la carga en el vehículo.....	43
Imagen 11: Supervisión a los conductores.....	44
Imagen 12: Desorden en camión del transporte carga.....	44
Imagen 13: Falta de procedimientos para la atención dl cliente.....	45
Imagen 14: Desorden en camión del transporte carga.....	45
Imagen 15: Capacitación de los operarios.....	46
Imagen 16: Nivel de puntuación de promotores de la empresa de transporte.....	54
Imagen 17: Manual de calidad.....	58
Imagen 18: Política de calidad.....	59
Imagen 19: Plataforma del Simpli Router.....	64
Imagen 20: Ventaja de ajustes.....	64
Imagen 21: Procedimientos de carga y descarga de mercadería liviana y pesada.....	70
Imagen 22: Clasificación de carga.....	71
Imagen 23: Nuevo modelo de servicio.....	87

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en la empresa de transporte el Especialista S.A.C. donde se implementó un SGC con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente.

Los clientes realizaban quejas y reclamos debido a demoras en el servicio, esto generaba una baja satisfacción del cliente, para cumplir con las expectativas del cliente se presenta la implementación un SGC para mejorar la satisfacción del cliente. El tipo de estudio fue aplicado al mismo tiempo experimental. La población fue conformada por 60 clientes más frecuentes de la empresa.

Para el cumplimiento de los objetivos, se recolectaron los datos con las siguientes técnicas: El análisis documental, la observación (Check list) y la técnica de la encuesta (NPS). Además de la recolección de datos se implementó procedimientos: atención del cliente, la clasificación de la carga, reclutamiento al personal, entre otros además el manual de calidad para mejorar la gestión de Calidad de la empresa.

Los resultados indicaron que con respecto al diagnóstico inicial en relación de la norma ISO existía un 38% de índice de cumplimiento. Con la ejecución del SGC se logró alcanzar al 92,6% de los requisitos.

Finalmente se concluye que implementando un SGC, se mejora la satisfacción del cliente.

**Palabras clave:** SGC, Procedimientos, ISO, Net Promoter Score, Satisfacción.

## **ABSTRACT**

This research was developed in the transport company El Especialista S.A.C. where a SGC was implemented in order to improve customer satisfaction.

Customers made complaints and claims due to delays in service, this generated low customer satisfaction, to meet customer expectations, the implementation of a SGC is presented to improve customer satisfaction. The type of study was applied at the same time experimental. The population was made up of the 60 most frequent clients of the company.

For the fulfillment of the objectives, the data were collected with the following techniques: The documentary analysis, the observation (Check list) and the survey technique (NPS). In addition to data collection, procedures were implemented: customer service, cargo classification, staff recruitment, among others, the quality manual to improve the company's quality management.

The results indicated that with respect to the initial diagnosis in relation to the ISO standard, there was a 38% compliance rate. With the execution of the SGC, it was possible to reach 92.6% of the requirements.

Finally, it is concluded that by implementing a SGC, customer satisfaction is improved.

Keywords: QMS, Procedures, ISO, Net Promoter Score, Satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

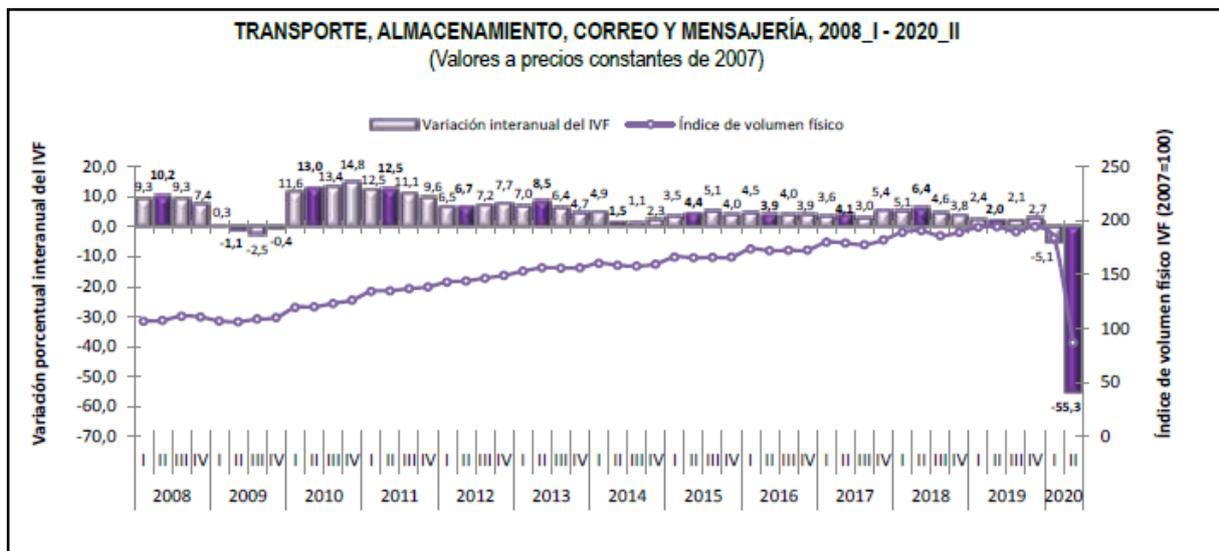
A nivel internacional, en la actualidad la situación vivida por la pandemia del Covid19 ha afectado la satisfacción del cliente porque está ligado a las entregas, su rapidez y puntualidad implica una logística de reparto eficaz. Sin embargo la situación vivida actualmente, las expectativas del cliente ha aumentado considerablemente esto ligado al crecimiento de las ventas online (Pelikane, 2020). Además, los principales motivos por la insatisfacción del cliente: el retraso en las entregas 45%, precios elevados de los costes de entrega 59% e imposibilidad de recibir el producto el mismo día 47%(Capgemini, 2020).

Asimismo, en el Perú desde antes de la emergencia sanitaria las empresas vienen preocupándose de la satisfacción del cliente, sin embargo, los esfuerzos que se han realizado no son lo suficiente. Las empresas peruanas están ocupando últimos lugares a comparación con Bolivia y Ecuador que están en la media regional con el 70% (Valera, 2020).

En ese contexto, para medir el nivel de la satisfacción del cliente se utiliza el net promoter score (NPS), esta se mide a través de una encuesta simple en una escala de numérica de 0 al 10 de respuesta (Ochoa, 2020). A nivel mundial miles de empresa de diferentes sectores la utilizan como es el caso de empresas: American Express, BBVA, eBay, Facebook, Logitech, Nike, Soldexo, entre las más conocidas.

Al respecto, donde se encuentra la problemática y donde se está dirigiendo la presente investigación es en el sector de transporte de carga la cual ha sufrido una caída por la inmovilización por que suspendieron los viajes nacionales e internacionales. De acuerdo a los resultados en el sector transporte cayó un -54,6%(INEI, 2020)

**Grafico 1.** Transporte, almacenamiento, correo y mensajería.



Fuente: Instituta Nacional de estadística e Informática

### Contexto de Empresa: Transportes Edward el Especialista s.a.c

Desde antes de la pandemia, la empresa transporte edward el especialista s.a.c se ve afectada por la insatisfacción del cliente, ya que no cuenta con un manual de gestión de calidad para una mejor atención del servicio que brinda.

En la empresa transporte Edward el Especialista s.a.c de acuerdo a su atención se ha detectado un ineficiente en el nivel de atención a los clientes, lo cual se debe a que los empleados no cuentan con las exigencias suficientes para brindar una atención de calidad de acuerdo a la prestación del servicio brindado.

La empresa de estudio de esta investigación es transportes Edward el especialista s.a.c la cual presenta dentro de su organización un índice de poca satisfacción de los clientes, pero antes que ocurra una catástrofe en ella suelen aparecer una serie de indicadores que determinan un desastre en la empresa, como son:

Insatisfacción del cliente, esto es provocado por los diversos malestares del cliente entre ellos las demoras, los daños de la mercadería en el transporte.

Retraso de entregas, ocurre por la ruta que tome la camionera para llegar al punto de entregas.

Daño de cargas, Esta puede ocurrir por el mal manejo de vehículo del caminero o por que no utilizo las herramientas adecuadas como fajas, fajas, ratchet o sogas.

Falta de orden y limpieza, Después de cada servicio no hay un correcto ordenamiento de herramientas.

Falta de capacitación de los trabajadores, no tienen métodos para descargar o carga los materiales.

Falta de herramientas, falta de herramientas como carretillas de 3 ruedas para subir escaleras, fajas ratchet, entre otros.

La empresa de transporte edward el especialista s.a.c hace algunos años viene trabajando con empresas del sector telecomunicación como son: Internet, telefonía (Equipos electrónicos), Entel (Equipos electrónicos), otros sectores importantes tan importantes como el sector inmobiliario. Además, a ello realizan transporte de carga de departamento a departamento o a nivel nacional.

Por tal motivo, se realizó el diagrama de Ishikawa, la información fue extraída por queja de los clientes, auditorias por parte del gerente y levantamiento de información. Este diagrama proporciona factores que afectan directamente en la satisfacción del cliente. Por ello se aplicó la técnica de las 6 M's para buscar las causas que afectan a la satisfacción del cliente y mediante ello minimizarlas o tratar de llevarlas a cero el efecto que pueda causar en la empresa.

**Tabla 1:** Hoja de Observación de las causas de la insatisfacción del cliente en la empresa de transportes edward el especialista s.a.c

HOJA DE OBSERVACION

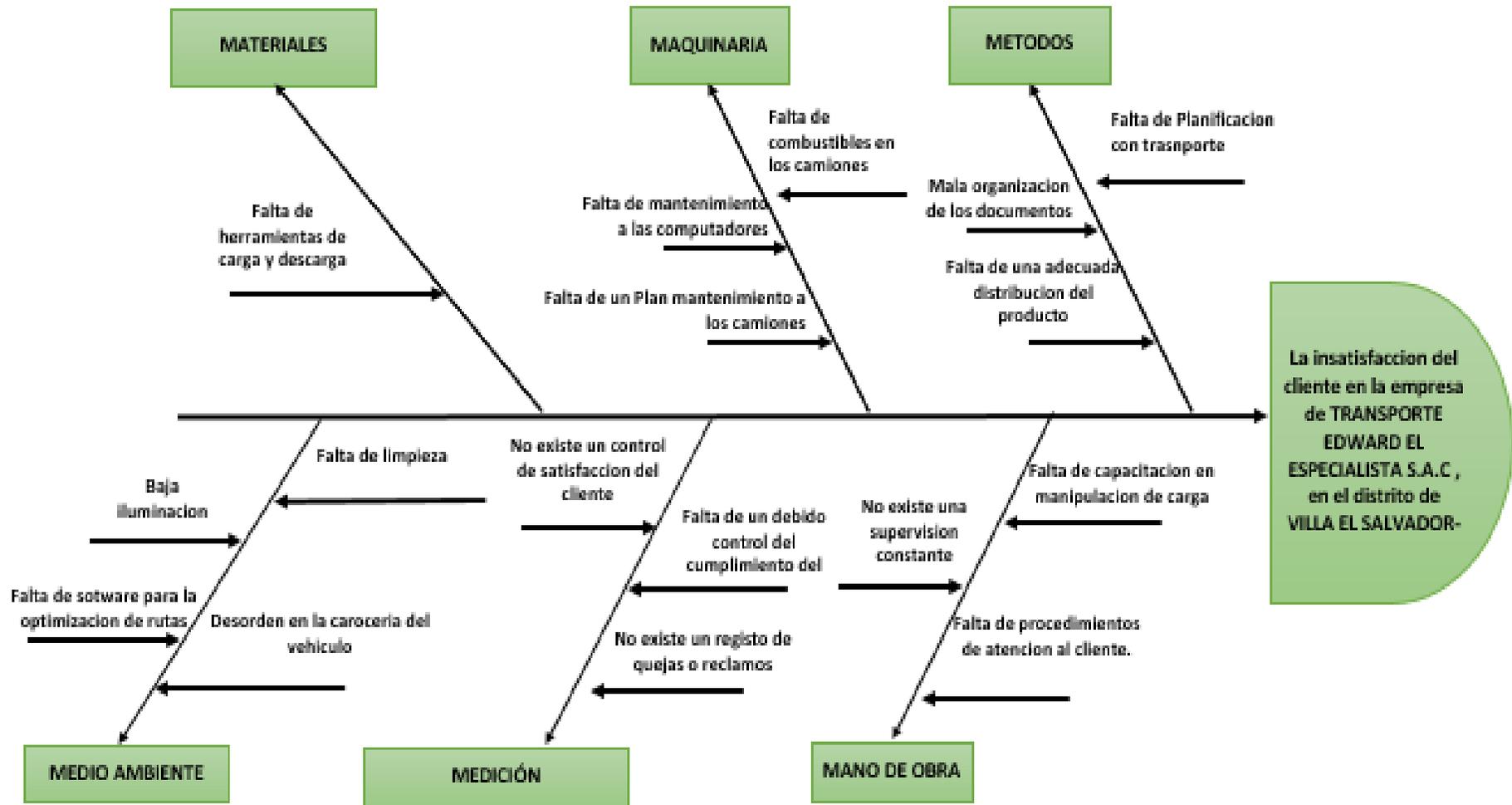
EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C

Nro.	CAUSAS
1	Falta de un debido control de cumplimientos del servicio
2	Falta de una adecuada distribución del producto
3	Mala organización de los documentos
4	Falta de planificación con transporte
5	No existe un registro de quejas o reclamos
6	Falta de un plan de mantenimiento a los camiones
7	Falta de mantenimiento a las computadoras
8	Falta de software para la optimización de rutas
9	Desorden en la carrocería del vehículo
10	No existe una supervisión constante
11	Falta de procedimientos de atención al cliente
12	Falta de capacitación en manipulación de carga
13	Falta de herramientas de carga y descarga
14	Falta de limpieza
15	No existe un control de la satisfacción del cliente
16	Falta de combustible en los camiones
17	Baja iluminación

**Fuente:** Elaboración Propia

La hoja de observación es un instrumento en donde se recopilan y evalúan datos para analizar las causas que conllevan a generar la insatisfacción en los clientes por el servicio brindado, así mismo tenemos la información resumida y relevante, que nos permite realizar el diagrama de Ishikawa, como se muestra en la imagen con las causas obtenidas.

**Grafico 2:** Diagrama de Ishikawa de la empresa de transporte edward el especialista s.a.c



**Fuente:** Elaboración propia

Con el diagrama realizado se observan los distintos elementos relevantes que determinan las variables de estudio, se verifica que no cuentan con buena organización laboral tanto interna como externa para realizar el servicio adecuado a sus clientes, en la siguiente tabla se observaran las causas principales que generan la insatisfacción del servicio en la empresa de transporte edward el especialista s.a.c.

**Tabla 2.** Principales causas de insatisfacción del cliente en transporte edward el especialista s.a.c.

<b>6 M</b>	<b>CODIGO</b>	<b>CAUSAS</b>
MEDICION	<b>C-1</b>	Falta de un debido control de cumplimientos del servicio
METODOS	<b>C-2</b>	Mala organización de los documentos
METODOS	<b>C-3</b>	Falta de una adecuada distribución del producto
METODOS	<b>C-4</b>	Falta de planificación con transporte
MEDICION	<b>C-5</b>	No existe un registro de quejas y reclamos
MAQUINARIA	<b>C-6</b>	Falta de un plan de mantenimiento a los camiones
MAQUINARIA	<b>C-7</b>	Falta de mantenimiento a las computadoras
MEDIO AMBIENTE	<b>C-8</b>	Falta de software para la optimización de rutas
MA. DE OB.	<b>C-9</b>	Falta de capacitación en manipulación de carga
MA. DE OB.	<b>C-10</b>	No existe una supervisión constante
MA. DE OB.	<b>C-11</b>	Falta de procedimientos de atención al cliente
MEDIO AMBIENTE	<b>C-12</b>	Desorden en la carrocería del vehículo
MATERIALES	<b>C-13</b>	Falta de herramientas de carga y descarga
MEDIO AMBIENTE	<b>C-14</b>	Falta de limpieza
MEDICION	<b>C-15</b>	No existe un control de la satisfacción del cliente
MAQUINARIA	<b>C-16</b>	Falta de combustible en los camiones
MEDIO AMBINETE	<b>C-17</b>	Baja iluminación

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 2, se realizó la verificación de la relación que tienen las causas entre si y que originan la insatisfacción del cliente. Por ello se utilizó la matriz de correlación, de acuerdo a ello se designó valores del 0 al 1, siendo 0 la carencia de vinculo y el valor 1 se le designa a la existencia de la misma. De esa manera, se averiguara cuáles son las causas que originan mayor existencia de la variable independiente por medio de un porcentaje declinante.

**Tabla 3. Matriz de Correlación**

	C-1	C-2	C-3	C-4	C-5	C-6	C-7	C-8	C-9	C-10	C-11	C-12	C-13	C-14	C-15	C-16	C-17	PUNTAJE	%
C-1		0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	9	11%
C-2	0		0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	4%
C-3	1	1		1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	9	11%
C-4	1	0	0		1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	5	6%
C-5	0	0	0	1		1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	4	5%
C-6	0	1	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3	4%
C-7	0	0	1	0	0	0		0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2%
C-8	0	0	1	0	0	0	0		0	0	0	1	0	0	1	0	0	3	4%
C-9	0	0	1	0	0	0	0	1		0	0	1	0	0	0	1	1	5	6%
C-10	1	1	0	1	0	0	0	1	0		0	1	1	1	1	0	0	8	10%
C-11	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1		1	0	1	1	1	1	10	12%
C-12	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0		1	0	0	0	0	3	4%
C-13	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1		0	0	0	0	4	5%
C-14	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0		0	0	0	2	2%
C-15	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0		0	1	9	11%
C-16	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0		0	3	4%
C-17	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0		2	2%
<b>TOTAL</b>																		84	100%

Fuente: Elaboración Propia

De hecho en la tabla 3, se tuvo que desarrollar la M. C. para la cual se relacionó las causas entre sí de manera vertical y horizontal que originan la insatisfacción del cliente. La matriz indica que las causas de mayor relación son falta de procedimientos de atención al cliente (c-11) y no hay un registro o control de la satisfacción del cliente (c-15) las cuales son relevantes para el objetivo de la investigación.

De igual forma tenemos las causas de menor relación (c-1) y (c-3) pero que también influyen en nuestra causal

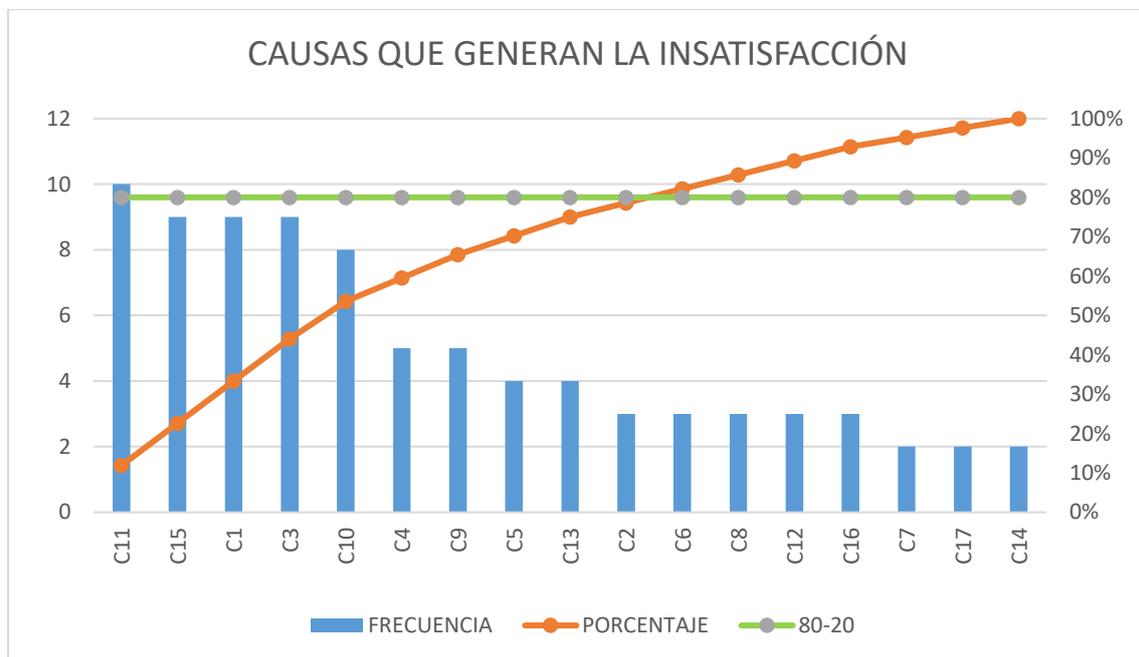
**Tabla 4.** Frecuencias de las causas que repercuten en la satisfacción del usuario en la empresa de transporte Edward el especialista s.a.c.

<i>Nro.</i>	<i>CAUSAS</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>FRECUENCIA ACUMULADA</i>	<i>FRECUENCIA %</i>	<i>FRECUENCIA ACUMULADA %</i>
<b>C-11</b>	Falta de procedimientos de atención al cliente	10	10	12%	12%
<b>C-15</b>	No existe un control de la satisfacción del cliente	9	19	11%	23%
<b>C-1</b>	Falta de un debido control de cumplimientos del servicio	9	28	11%	33%
<b>C-3</b>	Falta de una adecuada distribución del producto	9	37	11%	44%
<b>C-10</b>	No existe una supervisión constante	8	45	10%	54%
<b>C-4</b>	Falta de planificación con transporte	5	50	6%	60%
<b>C-9</b>	Falta de capacitación en manipulación de carga	5	55	6%	65%
<b>C-5</b>	No existe un registro de quejas o reclamos.	4	59	5%	70%
<b>C-13</b>	Falta de herramientas de carga y descarga	4	63	5%	75%
<b>C-2</b>	Mala organización de los documentos	3	66	4%	78.57%
<b>C-6</b>	Falta de un plan de mantenimiento a los camiones	3	69	4%	82%
<b>C-8</b>	Falta de software para la optimización de rutas	3	72	4%	86%
<b>C-12</b>	Desorden en la carrocería del vehículo	3	75	4%	89%
<b>C-16</b>	Falta de combustible en los camiones	3	78	4%	93%
<b>C-7</b>	Falta de mantenimiento a las computadoras	2	80	2%	95%
<b>C-17</b>	Baja iluminación	2	82	2%	98%
<b>C-14</b>	Falta de limpieza	2	84	2%	100%
		84		100%	

**Fuente:** Elaboración Propia

De hecho en la tabla 4, se describe de forma descendente la frecuencia de las causas que repercuten en la satisfacción de los usuarios luego se realizó el cálculo del porcentaje acumulado además a ello se obtiene el diagrama Pareto que se presentara a continuación con las causas que están definiendo la problemática de la empresa de transporte Edward el especialista s.a.c.

**Grafico 3:** Diagrama de Pareto



**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo al grafico 4, diagrama de Pareto, se puede ver que para encontrar una solución el 78,57% de total de 17 causas existentes en la empresa, se tendría que eliminar por lo menos 10 causas, entre esas causas podemos ver:

- Falta de procedimientos de atención al cliente
- No existe un control de la satisfacción del cliente
- Falta de un debido control de cumplimientos del servicio
- No existe una supervisión constante
- Falta de planificación con transporte
- No existe un registro de quejas o reclamos
- Falta de capacitación en manipulación de carga
- Falta de herramientas de carga y descarga
- Falta de una adecuada distribución del producto

De esta manera los problemas de una baja satisfacción de los clientes de la empresa, esta ocasionado por las falta de procedimientos de atención al cliente, Falta de un debido control de cumplimientos del servicio, falta de un control de

la satisfacción del cliente Falta de herramientas de carga y descarga, porque de ello depende que la mercadería no se dañe y llegue en un tiempo óptimo y entre otras causas que afectan lo antes dicho. Por consiguiente, de acuerdo a las causas frecuentes anteriormente analizadas se llega a hallar que la variable dependiente para esta presente investigación es: Satisfacción del cliente.

**Tabla 5.** Frecuencia de Macro procesó

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>MACROPROCESO</b>
16	3	Mala organización de los documentos	MANTENIMIENTO
	3	Falta de un plan de mantenimiento a los camiones	MANTENIMIENTO
	5	Falta de planificación con transporte	MANTENIMIENTO
	2	Falta de mantenimiento a las computadoras	MANTENIMIENTO
	3	Falta de combustible en los camiones	MANTENIMIENTO
12	3	Falta de software para la optimización de rutas	MEDIO AMBINETE
	5	Desorden en la carrocería del vehículo	MEDIO AMBINETE
	2	Falta de limpieza	MEDIO AMBINETE
	2	Baja iluminación	MEDIO AMBINETE
56	8	No existe una supervisión constante	CALIDAD
	10	Falta de procedimientos de atención al cliente	CALIDAD
	4	falta de herramientas de carga y descarga	CALIDAD
	9	Falta de un debido control de cumplimientos del servicio	CALIDAD
	4	No existe un registro quejas o reclamos	CALIDAD
	3	Falta de capacitación en manipulación de carga	CALIDAD
	9	No existe un control de la satisfacción del cliente	CALIDAD
	9	Falta de una adecuada distribución del producto	CALIDAD

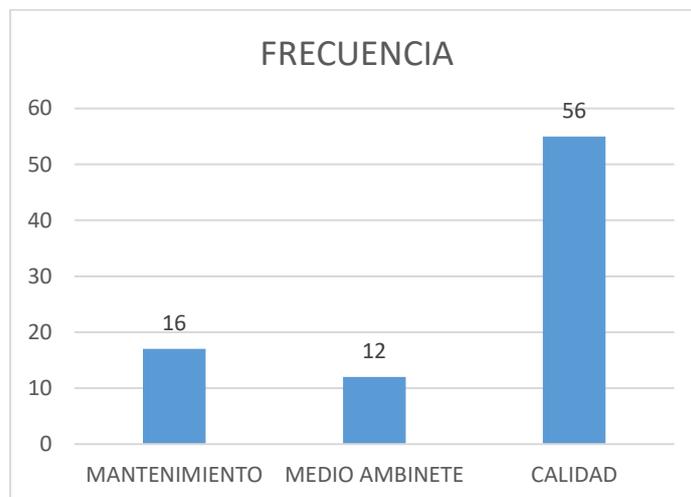
**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 6:** Estratificación de Causas

<b>MACRO PROCESO</b>	<b>FRECUENCIA</b>
MANTENIMIENTO	16
MEDIO AMBINETE	12
<b>CALIDAD</b>	56

**Fuente:** Elaboración propia

**Grafico 4:** Estratificación de Causas



**Fuente:** Elaboración propia

En la Grafico 4, se ejecutó la estratificación, realizando la agrupación de las causas en cuatro áreas, siendo 3 de estas de origen dentro de la empresa. Se llegó a la conclusión que el de calidad es el origen esencial de la insatisfacción de los usuarios dentro de la empresa de transporte edward el especialista s.a.c.

Por lo tanto, es factible buscar una mejora y/o solución en este macro procesó, de las cuales se proponen las siguientes alternativas.

**Tabla 7:** Evaluación de criterios

<i>Alternativas</i>	<i>Criterios de Evaluación</i>				<i>PUN. TOTAL</i>
	<i>Periodo de implementación</i>	<i>Costo de implementación</i>	<i>Impacto en los resultados</i>	<i>Sostenibilidad en el tiempo</i>	
	<i>PTO</i>	<i>PTO</i>	<i>PTO</i>	<i>PTO</i>	
<i>SISTEMA DE GESTION CALIDAD</i>	3	3	3	3	12
<i>LEAN MANUFACTURING</i>	2	1	2	2	7
<i>KAIZEN</i>	2	3	2	1	8

**Nivel de Valoración: (1) Bajo – (2) Bueno – (3) Muy Bueno**

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 7, se evaluó diversas alternativas de solución bajo distintos criterios para cada macro procesó, Dentro de las cuales fue el Sistema de gestión de calidad, Lean Manufacturing, Kaizen, por consiguiente, para poder escoger la

mejor opción que erradicara el problema de insatisfacción del cliente, se establecieron las siguientes ponderaciones (1=Bajo, 2=Bueno , 3=Muy bueno ). Finalmente se determinó que la mejor opción es la de implementar un SGC en la empresa de transportes el especialista, lima 2021.

El problema general consistirá en determinar ¿En qué medida la Implementación de un sistema de gestión de calidad mejorará la satisfacción de los clientes de la empresa especialista, lima 2021?

Los problemas específicos que se abordan ¿En qué medida la Implementación de un sistema de gestión de calidad aumentara las entregas perfectas que se realizan en la empresa especialista, lima 2021? y ¿En qué medida la Implementación de un sistema de gestión de calidad mejorara la experiencia del cliente en la empresa especialista, lima 2021?

El presente proyecto de investigación presenta las siguientes justificaciones mencionados en 4 alcances:

**Justificación Económica, de acuerdo** Ríos (2017), que para que la investigación tenga una justificación económica debe presentar beneficios económicos sobre la base de resultados de la investigación. (p. 54)

En ese sentido, la propuesta orientada de un sistema de gestión de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente, es una estrategia que se toma para la calidad del servicio. Por tal motivo esta estrategia debe replicar en el mayor flujo de ingreso económico y en la mejor toma de decisiones en benéfico para la empresa de Transporte Edward El especialista S.A.C y los futuros clientes.

**Justificación práctica, de acuerdo** Suarez, Sáenz & Mero (2016), que cuando el resultado de la investigación tiene una aplicación concreta y puede mostrar resultados, o ayudar a solucionar problemas específicos. (p. 75)

De acuerdo Fernández (2020) ayuda resolver algún problema específico o por lo contrario se plantean estrategias para ir en busca de la solución (p. 70)

Se plantea la mejora continua de la empresa mediante el SGC, mejorando la satisfacción del cliente en la empresa de transporte Edward El especialista S.A.C, y al mismo tiempo posicionar a la empresa con una ventaja competitiva.

**Justificación Metodológica, de acuerdo** Saurez, Saenz & Mero (2016), cuando por el tipo de investigación resulte un modelo matemático o también un instrumento que ayude a posteriores investigaciones (p. 75)

**Un proceso metodológico, al respecto Rojas** (2016), se tiene que ordenar y sistematizar además la utilizar de técnicas de investigación cuantitativas orientados al análisis y síntesis. (p. 18),

Por lo cual, en esta propuesta de un sistema de gestión de calidad para reforzar la calidad de servicio y esto para mejorar la satisfacción del cliente utilizaremos instrumentos para la recolección de datos ya sea para los clientes y los trabajadores como es el caso del cuestionario para obtener datos cuantitativos para obtener datos confiables y seguros para nuestra investigación.

Los problemas de investigación propuestos nos permiten establecer el objetivo general, el cual es: Determinar de qué manera la Implementación de un sistema de gestión de calidad mejorara la satisfacción del cliente de la empresa especialista, lima 2021, por ende, los objetivos específicos son: Determinar de qué manera la Implementación de un sistema de gestión de calidad aumentara las entregas perfectas que se realizan en la empresa especialista, lima 2021 y determinar de qué manera la Implementación de un sistema de gestión de calidad mejorara la experiencia del cliente en la empresa especialista, lima 2021.

En síntesis, la hipótesis general es: La Implementación de un sistema de gestión de calidad mejora la satisfacción del cliente de la empresa Especialista, LIMA 2021 y las hipótesis específicas serán: La Implementación de un sistema de gestión de calidad mejora las entregas perfectas que se realizan en la empresa Especialista, LIMA 2021 y la Implementación de un sistema de gestión de calidad mejora el nivel de experiencia del cliente en la empresa Especialista, LIMA 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel mundial se han realizado diversos estudios para mejorar la satisfacción del cliente, entre ellas tesis y artículos científicos.

Abad, M. y Pincay, D. (2016). Cuyo objetivo de esta investigación es de hacer mejor el agrado del cliente a través de un modelo de administración de la calidad. Estableciendo un plan que se enfoque en los individuos, para hacer mejor la civilización organizacional y de esta forma poder ofrecer una increíble atención, de igual manera recompensar al personal por medio de ocupaciones que mejoren el tiempo laboral y las bonificaciones todo lo mencionado con el objetivo de aumentar la reafirmación del cliente. Los autores concluyeron que, más allá de que se haga como corresponde el sector comercial esto no se reflejara en el indicio de agrado del cliente. No obstante, gracias a la aplicación del modelo de administración de reafirmación de los usuarios estuvo en un 90%.

El aporte de la presente proposición de acuerdo con los autores, que los inconvenientes analizados se tienen que a que la compañía mencionado no posee una cultura de calidad, de igual modo de que los trabajadores no hagan una supervisión recurrente, sin importar esto los trabajadores quieren cambiar, y se quiere utilizar una cultura de trabajar con calidad por medio de las capacitaciones que se van a dar.

Rojas, R.(2016). Cuya investigación tiene como objetivo es aplicar un modelo de gestión de calidad que consta en 6 fases teniendo como finalidad hacer mejor la calidad de una compañía. Del exámen efectuado se ha podido hallar en los trabajadores que ignoran las pretenciones de la compañía, además que hay una falta de organización en las distintas superficies de trabajo estando la sepa de una supervisión recurrente. La autora propuso un modelo de gestión dividido en seis fases: Deber de parte de la gerencia, situación de hoy de la empresa, El plan de actualización, La definición del sistema a realizar, Formación de los trabajadores y Etapa de rastreo y recurrente actualización del sistema a realizar. Se llegó a la conclusión que la compañía al no tener un SGC no consigue hacer mejor su desarrollo ni sostener una alta definición en los procesos de las distintas

superficies, además sugiere que el SGC debe cubrir todos los procesos de la compañía para su avance recurrente.

El aporte de la presente tesis según la autora nos brinda como adoptar el SGC mediante fases en donde se obtiene una base sólida para la mejora continua de la empresa.

Blazevic, Britvic, y Milkovic (2016), los cambios bruscos en el mercado global están concentrados en la consideración de la administración de calidad como un elemento central de la competitividad. Primordial para la diferenciación del área de servicios. El reconocimiento de las instituciones educativas, a la comparación de otros sectores, se apoya en dos propiedades simples de los servicios, como la inseparabilidad de la producción y el consumo. Son aquellas propiedades las que concentran la consideración de la calidad de servicio esencial la rivalidad clave. Los individuos, sus entendimientos y competencias, una organización eficiente y mejor creada se cambia en portadores de la distingue de las organizaciones y un elemento clave para recibir ganancias en el mercado de hoy. Por el avance efectivo del QMS, es requisito combinar más sistemas de administración en un solo sistema llevando a cabo un sistema que viene dentro. En la situación de la formación superior, las compañías requieren llevar a cabo los pasos de ESG, el nivel más habitual para poder hacer mejor la calidad de las compañías es el popular ISO 9001 QSM, cada compañía tiene su propias y únicas propiedades y requisitos particulares y necesita desarrollar in SGC que sea eficiente y amoldable. La calidad popular del servicio en a la formación superior tiene consecuencia efectiva en el avance de los alumnos.

Hadidi, Assaf, Aluwfi y Akrawi (2017), es una especificación en todo el mundo ofrece la certificación para los sistema de administración de calidad, luego de hacerse una minuciosa auditoria externa. No obstante, las compañías certificadas extraña vez hacen evaluaciones sobre su sistema de calidad más adelante a ser certificadas. El certificado debe renovarse periódicamente es en ese lugar donde se alienta a las compañías a considerar sus provecho obtenidos y conseguir hacer mejor sus superficies deficientes de su QMS. El propósito de este archivo es ofrecer un procedimiento de evaluación enfocado en el nivel de agrado de los individuos basado en sus métricas: Garantía, confiabilidad,

tangible, empatía y aptitud de respuesta. Esa metodología nos asiste a contrastar el nivel de hoy de agrado con los anteriores escenarios antes a la certificación ISO 9001.

Neyestani (2016), el sistema de administración de calidad nos ofrece la guía y los requisitos genéricos para plantear un trámite de administración de calidad correcto, con el objetivo de achicar los costos, aumentar la eficacia y así hacer mejor la agrado del usuario y la participación de mercado en las compañías desde la más reciente década. En el área de la creación, puede contribuir a hallar sus propósitos a las organizaciones y asegurar que todas las etapas del emprendimiento de creación se hagan de forma consistente a las pretensiones del cliente. El propósito primordial de este artículo fue investigar el encontronazo de la utilización de SGC de los primordiales elementos de los proyectos de creación en Filipinas, Metro Manila. Para este fundamento, el estudio se llevó a cabo un examen profundo de la literatura de diferentes libros, sitios web y revistas, para lograr abarcar meticulosamente el SGC, y así detectar sus propiedades de los elementos fundamentales de los proyectos de creación y sus frutos de sus entendimientos empíricos sobre los resultados del QMS en los proyectos de creación. A continuación, se llevó a cabo un cuestionario enfocado en los estudios previos y después se reparto a la suerte entre los 37 gerentes con el fin de catalogar información.

A nivel nacional se han realizado diversos estudios para mejorar la satisfacción del cliente, entre se encuentran tesis.

Rache (2018), la exploración tiene como propósito Llevar a cabo un Sistema de Gestión de Calidad aplicando ISO 9001-2015 para el incremento de la Gusto de los individuos .La muestra es un cuestionario brindado por la certificadora MEGA para la Homologación de proveedores de TASA y una encuesta apoyada en el modelo SERVQUAL, se usa para calcular el nivel de gusto de los individuos al inicio y después de la utilización. Los resultados del examen dio un 11.8% de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015, y ahora luego de llevarlo a cabo se tuvo como resultado el 100% de cumplimiento; que propició la aceptación de la auditoría de homologación de proveedores, producida por la Certificadora de control de Calidad MEGA para la empresa Tecnológica de

Comestibles S.A TASA, la gusto de los individuos, que al inicio fue 13.2%, hoy en día es de 71%, se consiguió un valor beneficio de S/. 2.44 soles.

Chuyo y Mendoza (2018), cuya investigación tiene como propósito llevar a cabo un SGC para hacer mejor la agrado del cliente. La exhibe está conformada por los trabajadores de la organización los cuales son 39, esta para solucionar la calidad de servicio y la otra sección la tienen dentro los individuos de la organización los cuales son 10 para saber la agrado del cliente. Se consiguió que el nivel de hoy de administración de calidad de la organización SMMOT S.R.L. está en un 67.4 % de incumplimiento generalmente de la norma y su nivel de agrado de los individuos antes de la utilización del SGC es de un 38 % a eso que sugiere un bajo nivel de agrado.

Avalos y Olivos (2020). Cuya investigación tiene como objetivo aplicar un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2015 para aumentar la Satisfacción del Cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de CONACHE S.A.C, 2019. Dicha investigación es de tipo aplicada por que utiliza teorías, herramientas y técnicas. Y de diseño de la investigación es pre- experimental porque existe una problemática. La muestra estuvo conformada por 123 colaboradores del total de los clientes corporativos (empresas), mediante un muestreo probabilístico aleatorio, siendo su unidad de análisis los colaboradores de cada compañía. Los datos se recolectaron a través de una encuesta. Según los resultados de los 123 colaboradores encuestados del total de las empresas, el 85% se encuentran satisfecho debido a la aplicación del sistema de gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001:2015; solo el 15% se encuentran insatisfecho con el servicio que brinda el Complejo Ecoturístico Laguna de CONACHE S.A.C. Los Hallazgos de esta investigación que el nivel de satisfacción del cliente del Complejo Ecoturístico Laguna de CONACHE SAC, después de la aplicación del sistema de gestión de calidad basado en los capítulos 4, 5,6 y 10 de la Norma ISO 9001:2015, se concluye que la satisfacción aumentó a un 85% debido a la aplicación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.

Candela (2019). Cuya investigación tiene como objetivo Evaluar cómo la Implementación de un SGC optimización la satisfacción del Cliente en la

compañía COSERBISEG S.R.L., Villa El Salvador, 2019. Esa exploración es de tipo Aplicada y un diseño de exploración de tipo pre- en fase de prueba. La exhibe se confirmó por el 78, 87 y la gente de 99, se considerará la exhibe igual a la gente debido a que no va a afectar los resultados. De acuerdo con los resultados la agrado de los usuarios en la compañía COSERBISEG S.R.L. en los meses de agosto, setiembre y octubre eran de 41.8%, 41.67% y 43.7% antes de llevar a cabo el SGC. Después de la utilización en los meses de marzo, abril y mayo se consigue una optimización de 82.7%, 87.5% y 97% respectivamente. Los hallazgos de esta exploración sobre la utilización del SGC a esta compañía se tienen que realizar según lo especificado en la exploración para que se garantice los provechos expuestos.

Rebaza (2020). Cuya investigación tiene como propósito Investigar la predominación del SGC ISO 9001:2015 en la agrado del cliente en la compañía de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C. El estudio que se realizo fue de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, además se tiene en cuenta una muestra de 60 clientes de la empresa de transporte, se empleó una encuesta y también un cuestionario. El SGC de ISO 9001:2015 en la fase de pre test 88.33% y en la fase del pos test de un 96,67% de satisfacción del cliente mejorando los resultados de la compañía de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C Lima, lapso 2016-2019. Y como conclusión el SGC ISO 9001:2015 otorga buenos resultados para la empresa de transporte.

Con respecto a las teorías relacionadas con el estudio, se describe a la variable independiente, donde se representan varios autores para un análisis y tener una mejor comprensión y conceptos para la presente investigación.

La Calidad, de acuerdo Giese y Cote (2019) es la atención prestada conformada por personas para los clientes y individuos que quieran disfrutar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las pretensiones de nuestros usuarios, siendo la primera impresión que se expone para sugerir nuestro producto o servicio.

La calidad es un grupo de elementos que mejoran los servicios de una compañía, estoy servicios están dirigidos a los usuarios, sus particularidades se

fundamentan en planear, vigilar, dirigir y hacer mejor las tareas y ocupaciones. Influyen en el aumento de agrado al cliente orientados a cumplir los objetivos.

El SGC, de acuerdo Castillo y Cueva (2019) es un conjunto de actividades tendientes a generar tantos clientes como en la alta dirección la confianza de promocionar servicios y productos con la calidad requerida y al costo adecuado.

Un sistema de administración de calidad es una serie de acciones regularizadas ejecutadas sobre un incorporado de elementos para hallar la calidad de los bienes brindados al cliente, ósea, registrar, proyectar y perfeccionar compendios de la organización que intervienen en el desarrollo de las demandas del cliente y en el provecho de la agrado del mismo.

Es el conjunto conformado por la estructura organizacional de una organización, es la cual todas sus actividades estén interconectadas entre sí, los procesos, procedimientos y los recursos necesarios para garantizar todos los productos y servicios brindados a los clientes, para la satisfacción de sus necesidades, así como también sus expectativas.

**Los requisitos para poder aplicar el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo ISO (2015), el objetivo del ISO es conseguir la satisfacción del usuario, evitando las no conformidades en las áreas y etapas, desde el comienzo del proceso, hasta el servicio o producto brindado (p.3).**

Requisitos:

- Generalidades
- Manual de calidad
- Control de Riesgos
- Control de documentos

El objetivo fundamental del manual de calidad es de utilizarse como guía para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad. Para que esto suceda la y la empresa se logre certificar, dentro de ello uno de los requisitos es el manual de calidad, en este se detalla las funciones del personal, la capacitaciones, los procedimientos que se deben llevar acabo para cada labor.

La empresa tendrá que comprometerse en ir mejorando la gestión la calidad y de los procesos para así asegurar la satisfacción de los usuarios además se tendrá que realizar auditorías.

## MEJORA CONTINUA

Son las acciones que realiza la organización para examinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, para luego mejorar los procesos de desarrollo, corregir y prevenir las disconformidades, efectuando cambios si fueran de suma necesidad, teniendo como finalidad la satisfacción del usuario y el desarrollo de la organización.

**Imagen 1.** Actividades de la organización

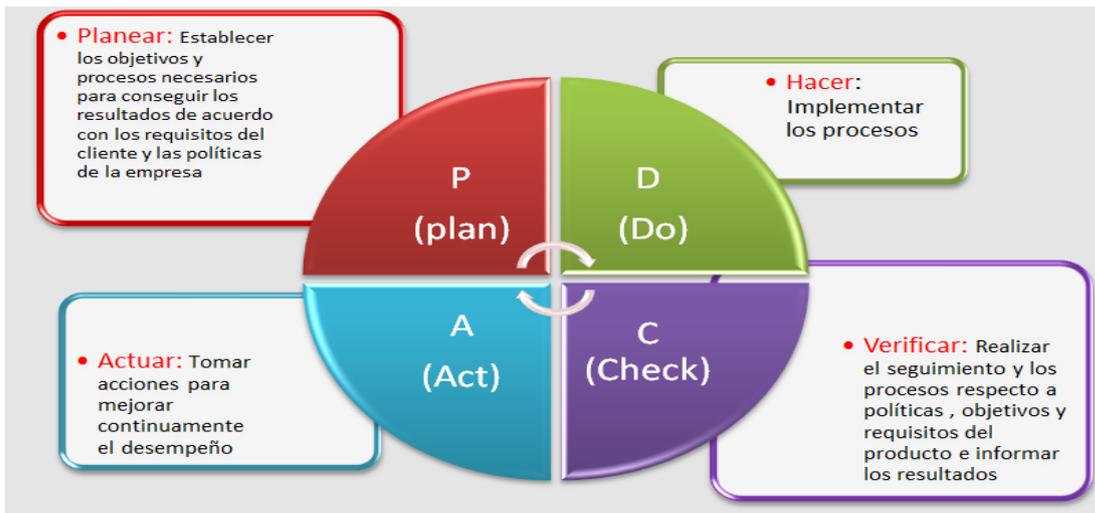


**Fuente:** Sistema de gestión de calidad.

## CICLO DE DEMING (PHVA)

Fue creado por Ed. Deming y conocida por sus siglas en inglés "Plan, Do, Check, Act". Es la etapas de los 4 pasos enfocados en la calidad, estas permiten que la organización planifique el conjunto de operaciones y gestione sus recursos satisfactoriamente. (ISO, 2015, p.7)

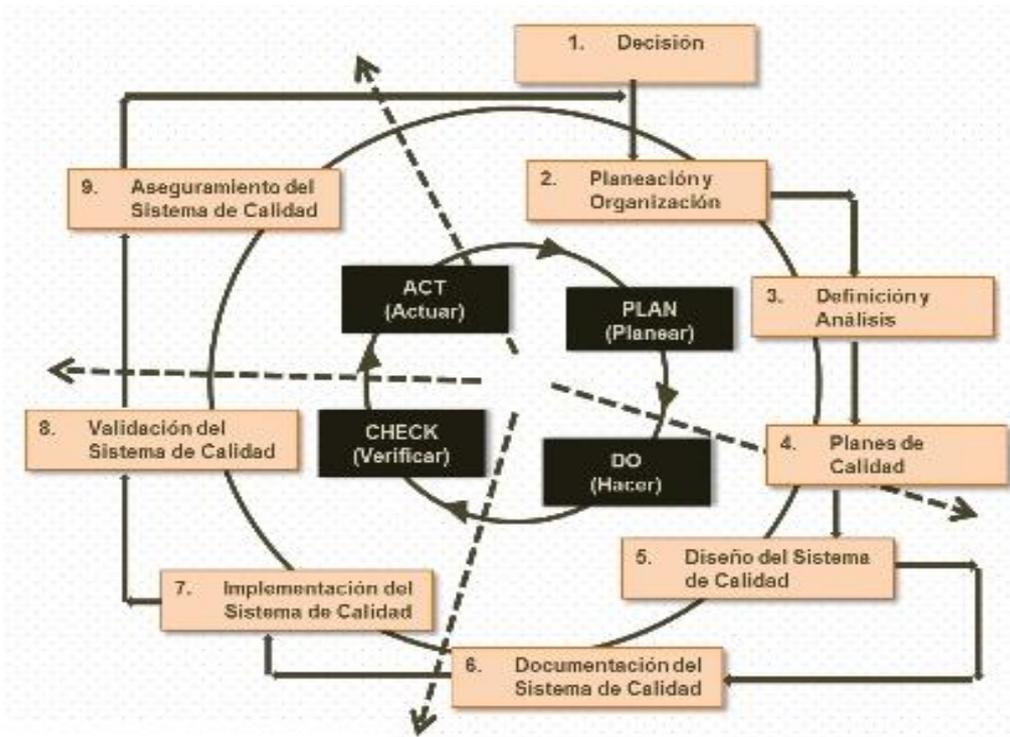
## Imagen 2. Pasos del Ciclo de Deming



Fuente: Norma ISO 9001:2015

- ✓ **Planear:** En esta primera etapa se evalúa la situación de la empresa y se plantea los cambios que debe tener la empresa para alcanzar los objetivos planteados
- ✓ **Hacer:** En esta etapa donde se efectúan las gesticulaciones de mejora en el desarrollo del proceso tomando en cuenta el diseño ya planeado.
- ✓ **Verificar:** En esta etapa se realiza el seguimiento en las acciones realizadas anteriormente y se corroboran por medios de kpi de calidad.
- ✓ **Actuar:** Por ultimo en esta etapa se realizan acciones de mejora continua y llevando un registro de todos los procesos.

**Imagen 3.** Modelo para implementar un sgc



Fuente: Norma ISO 9001:2015

**Etapa 1 decisión:** El deber de la alta dirección se encuentra dentro de los puntos más relevante, en la utilización de la norma ISO 9001. En esta etapa se crea el ámbito y la afirmación de las guías simples para todo el emprendimiento de utilización, y sus propósitos son:

Poder el nivel primordial de seguridad para que los directivos, tengan en cuenta que el sistema de administración de calidad ISO 9001 es primordial como para asegurar la asignación de los bienes que se necesitan a lo largo de todas las fases de Plan.

Detallar y anunciar la política de calidad, en una clara especificación redactada del deber conseguido, de lo que verdaderamente se estima, de la participación de los trabajadores, del alcance del sistema de calidad y además de la prioridad del emprendimiento.

**Etapa 2 Planeación y Organización:** La eficacia del sistema de administración de calidad mostrara el nivel y tipo del esfuerzo hecho en la planeación y organización a lo largo de la utilización. El propósito es detallar una composición, directivas y procesos que guíen en el emprendimiento hacia un sistema de administración de calidad efectivo.

**Etapa 3 Definición y análisis del proceso:** El sistema de administración de calidad debe ser elaborado para que apoye y ayude en los procesos de la organización. La planeación de la calidad para el sistema de calidad sin comprender los procesos más indispensables. El propósito primordial de la etapa 3 es abarcar los procesos que se usa para hacer y desarrollar los bienes y prestaciones, como la preparación para la planeación de la calidad.

**Etapa 4 Elaboración de los planes de calidad:** La planeación de la calidad requiere detectar la forma en que se mezclan procedimientos, elementos y secuencias de ocupaciones para hacer los requisitos de calidad. Cuyo propósito de la etapa 4 es hacer y documentar un panorama que viene dentro en todas las superficies sobre la forma específica en que las practicas, ocupaciones y los elementos se mesclan para realizar los requisitos del cliente.

**Etapa 5 Diseño de los elementos del sistema de calidad:** Sus propósitos fundamentales: Hacer proyectos de acción para el diseño, utilización y documentación para todos los elementos del sistema de calidad, crear y validar los métodos y ayuden a cada elemento.

**Etapa 6 Documentaciones de los elementos del sistema de calidad:** Su propósito es asegurar que la documentación de los elementos del sistema de calidad se elabora, mira y se aprueba de forma correcta.

**Etapa 7 Implementación de los elementos del sistema de calidad:** Tiene como objetivos Desplegar completamente todos los elementos del sistema de administración de calidad, de esta forma de la misma forma que se hicieron y documentaron, en todas las superficies pertinentes de la organización; Asegurar un interés consistente al as reglas de calidad, las normas y los métodos de trabajo, Enseñar la eficacia de todo el sistema de calidad.

**Etapa 8 Validación de la implementación:** La validación implica una evaluación sobre el sistema de calidad evaluados por profesionales externos. A esta etapa se acostumbra conocerlas como pre evaluación o pre auditoría. El propósito primordial es crear la seguridad elemental de que el sistema de calidad haga de manera correcta el logro definido para el mismo, y de esta forma se busca la certificación. Estableciendo las condiciones y de esta forma el sistema cumpla con los puntos destacables a lo largo de la evaluación correcta en el desarrollo de certificación.

**Etapa 9 Aseguramiento del sistema de calidad:** Cuyo propósito es mostrar la adecuación sistemática del sistema de calidad con los objetivos de la organización y el agrado del cliente, además con la integración de un período de optimización continua.

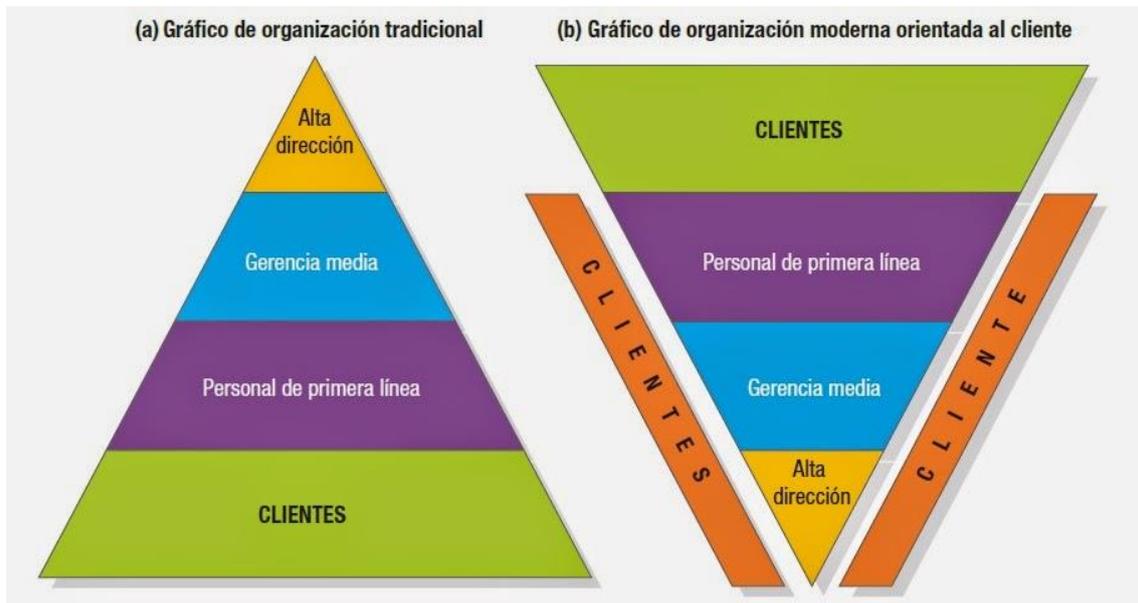
**Manual Basado en la ISO 9001-2015, de acuerdo a Matos (2017).** El manual de calidad es un documento o herramienta clásico del sistema de gestión de calidad, pues viene siendo exigido por la norma ISO 9001 desde su primera edición, por otro lado esto ha cambiado con la nueva versión de la norma de 2015, en la que el manual de calidad no solo ya no es un requisito sino que ha desaparecido totalmente de la norma. (p. 29)

Con respecto a las teorías relacionadas con el estudio, se describe a la variable dependiente, donde se representan varios autores para un análisis y tener una mejor comprensión y conceptos para la presente investigación.

**La satisfacción del cliente, de acuerdo Barbosa (2021),** es un valor que se mide como indica su nombre la satisfacción del cliente esto con respecto a la empresa o asimismo su rendimiento. Esto es interesante para las compañías que tienen un contacto directo con los clientes.

**El valor percibido por el cliente,** de acuerdo Clavijo (2020) es el valor que los usuarios están dispuestos a pagar por el producto y servicio en base a la apreciación que tienen sobre él. El precio que la organización establece para ese producto o servicio normalmente se considera el valor percibido o lo que el usuario está dispuesto a pagar.

**Imagen 4.** Organización tradicional vs Organización moderna orientada al cliente



**Fuente:** Dirección de Marketing

Los usuarios son los que perciben sobre los atributos de cada producto o servicio y son los que más reciban información sobre ello, puesto que tienen las utilidades necesarias como la tecnología que es la que crea más grande información a los usuarios sobre todo lo que desean investigar, corroborando todo lo que están ofreciendo las compañías y de esta manera buscar más utilizadas opciones.

El valor percibido por el cliente (CPV) engloba un grupo de atributos puesto que se basa al valor capital percibido y a todo un grupo de provecho tanto como baratos, funcionales y psicológicos que cada cliente espera tener sobre sus productos o servicios.

**La satisfacción del cliente, de acuerdo** Paride (2017), busca la forma de entender al cliente por medio del uso de juicios tanto como cuantitativo o también cualitativo, por ello esto se evalúa mediante el nivel de superioridad entre la calidad prometida al cliente como la calidad percibida.

**La satisfacción del cliente, de acuerdo** Fundación CETMO (2016), es una forma de cómo se mide el servicio o producto realizado por la empresa cumpliendo o sobrepasando las expectativas del cliente, medirla es muy importante ya que nos ayuda a evaluar como la organización se está desempeñando y nos muestra la manera de cómo seguir mejorando.

La satisfacción del cliente en gran medida es importante dentro del marco de la calidad, en esta dimensión se evaluará como los clientes perciben al servicio prestado por la empresa de transporte Edward el Especialista S.A.C. Asimismo, si evaluamos a la empresa y los resultados negativos para ella se tendrá que tomar medidas y estrategias para mejorar la calidad del servicio.

**El cliente, de acuerdo** Quiroa (2019) es pieza fundamental de toda empresa, es la persona que compra los servicios y bienes de una organización.

Hay dos clases de clientes: El cliente De adentro que se define como los trabajadores de la compañía, son esenciales para conseguir excelente resultados. Hay tres tipos de individuos Internos (ejecutivos, comerciales y operativos), en ellos hay que detallar en una cultura apuntada en la calidad total y la ética. Con esto se lograra sostener la competitividad de la organización en el mercado y el cliente de afuera son esas personas que necesitan y consumen nuestro servicio y nos son de enorme herramienta en el momento de mejorar nuestra estrategia.

**El cliente interno**, es el que la organización tiene actualmente y es muy valioso para sostener el nivel de participación en el mercado.

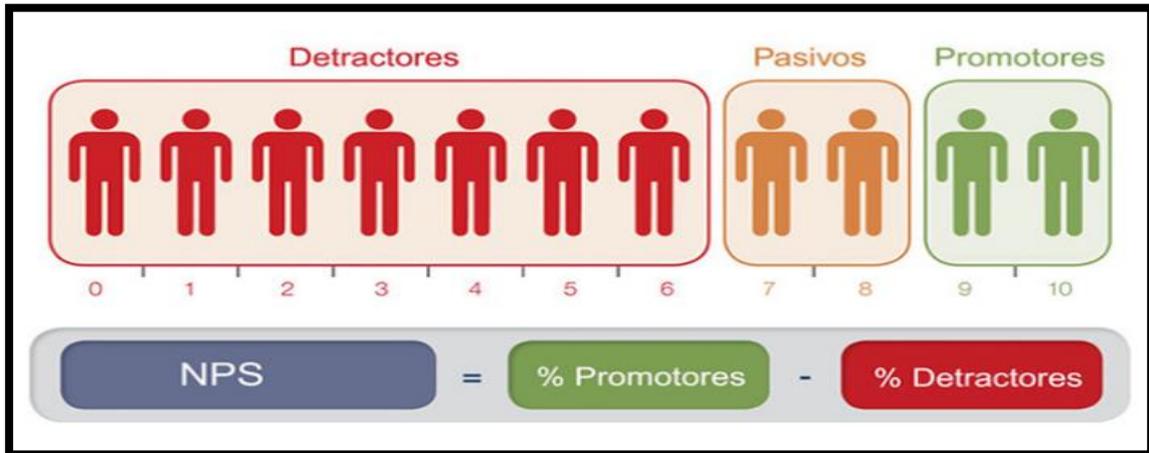
**El cliente externo**, es la fuente de oportunidad para poder tener un crecimiento en la organización y sea rentable.

Principios dirigidos al cliente: La persona más relevante de una compañía es el usuario, la compañía es dependiente del usuario, no el usuario de nosotros, el cliente jamás pausa nuestro trabajo, es el objetivo del mismo y nos hace un favor al llegar, la empresa no le hace un favor atendiéndolo.

El cliente se merece la mejor atención que podamos brindarle.

**La medición de la agrado del cliente**, es un proceso que las empresas hacen para alcanzar los objetivos para poder adaptar el servicio y producto y mejorarlo y así ofrecerlo al usuario y alcanzar su satisfacción y fidelizarlo.

Imagen 5. Modelo net promoter score



Fuente: MAKING EXPERIENCE

El **nps** es un índice que mide la disposición de los individuos hacia tu empresa, clasificándolos en tres grupos: Promotores, Pasivos y Detractores. Los Promotores son individuos cuyas vivencias contigo fueron por demás positivas y están predispuestos a sugerirte. Los Pasivos son individuos cuyas vivencias fueron simplemente satisfactorias y por consiguiente están indiferentes a sugerirte. Los Detractores, el punto crítico de tu interacción, son esos que tuvieron una experiencia negativa y por supuesto no van a estar libres a sugerirte.

Imagen 6. Índice Neto de Recomendación



Fuente: MAKING EXPERIENCE

Se tiene que tener en cuenta para el desarrollo de la satisfacción del usuario, lo siguiente:

Se deberá hacer un SGC en donde se concentra toda la información de los usuarios, se puede hacer investigaciones o plantear un buzón de recomendaciones, en donde se consigan las quejas y sugerencias de parte de los individuos.

Otra diferente forma es a través de valoraciones, directas y derivadas. La directa se sostiene en medir el gusto en una escala del 1 al 10, en tanto que la derivada es la comparación de la expectativa que poseía el usuario al momento de recibir el producto o servicio. Además, se puedes medir consiguiendo de los individuos sus recomendaciones para llevar a cabo mejor el servicio. Una manera más simple es ponerse en el sitio del cliente.

La fidelidad del cliente se define como la relación que busca tener la organización con sus usuarios, en donde se entienda sus metas, y se cumplan sus expectativas, con el propósito de que se convierta en un cliente recurrente, o mejor todavía que sugiere a la compañía.

Para ver la fiabilidad del instrumento indica, Espinoza (2019) el propósito de su investigación es Determinar el net promoter score (NPS) para satisfacción educativa, se puede ver en la tabla 8

Fiabilidad del instrumento Net Promoter Score

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	Válido	52	100,0
	Excluido	0	,0
	<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
<b>Alfa de Cronbach</b>		<b>N de elementos</b>	
		<b>,867</b>	<b>4</b>

**Fuente:** Satisfacción de Servicios mediante el NPS – Espinoza Nieto, Zoraya

Según la tabla 8 al interpretar la estadística de la fiabilidad del NPS, el Alfa Cronbach que estuvo aplicado a una población de 52 personas, lo cual no indica que es fiable con un valor 0,867 por que está cercano a uno.

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

**3.1.1 La investigación aplicada, de acuerdo,** Nicomedes (2018), este tipo de investigación está dirigida solucionar problemas que pueden consolidarse en el área de la producción o distribución y también de bienes o servicios (p. 3)

**3.1.2 La investigación aplicada, de acuerdo,** Nicaragua (2018), esta dispone de información además está en busca de varias alternativas a la solución y como parte fundamental de esta investigación es generar conocimiento. (p.12)

De lo expuesto por los autores el tipo de investigación es aplicada por que se a utilizando los conocimientos sobre el sistemas de gestión de calidad en base a las normas y estándares para resolver el problema practico. ¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de calidad mejorara la satisfacción del cliente de la empresa especialista, lima 2021?  
Enfoque

**La investigación cuantitativa, de acuerdo,** Cárdenas (2018), busca la formulación de preguntas y mediante la respuestas se obtiene una serie de datos estos son necesariamente numéricas además estos son medibles y busca usar los objetivos para una explicación. (p. 3)

El enfoque cuantitativo, de acuerdo Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) usa la recolección de datos para responder cuestiones de exploración y evaluar conjetura formuladas antes, además confía en la medición de las cambiantes e instrumentos de exploración. (p 140).

La presente investigación seguirá un enfoque cuantitativo por que tendrá una recolección de datos en un cuestionario para obtener el nivel de satisfacción de los usuarios de la compañía el especialista s.a.c. y también contará con un reporte de resultados.

#### **Diseño de Investigación**

La investigación experimental, de acuerdo a Guevara, Verdesoto y Castro (2020), para que este tipo de investigación sea satisfactorio se debe tener

en cuenta que el investigador haya verificado el cambio en la variable dependiente de acuerdo a la manipulación de la variable independiente. Además es de suma importancia para este tipo de investigación determinar la causa y efecto de un fenómeno. (p 168)

Esta investigación es de tipo experimental porque se está llevando a cabo un conjunto de actividades, técnicas y métodos para implementar un sistema de gestión de calidad y lograr ver el efecto en la satisfacción de los clientes de la empresa especialista s.a.c.

### 3.2 Variable y Operacionalización

Variable Independiente

#### **Definición conceptual de la variable independiente SGC**

El S.G.C. , de acuerdo González (2016), tiene como propósito de que una empresa demuestre su capacidad para producir o suministrar un producto o servicio con la calidad y las especificaciones establecida por el cliente.

#### **Definición Operacional de la variable independiente SGC**

Son normas y estándares internacionales del sistema de gestión de calidad, que con ayuda de check list verificaremos el cumplimiento de aquellos estándares además con el manual basado en la ISO 9001 se hará la toma de decisiones en pro y la mejora de la satisfacción de los clientes.

#### **Dimensión de la variable independiente SGC**

**S. G. C., de acuerdo** Oviedo (2019), comprende ocupaciones por medio de las que la compañía identifica los objetivos y establece los procesos y elementos requeridos para conseguir los resultados deseados, ofreciendo los medios para investigar las acciones para plantear las secuelas previstas y no previstas en la provisión de los servicios y productos.(p. 4)

**Indicador:** Porcentaje de Cumplimiento

$$PC = \frac{RC}{TR} \times 100\%$$

*PC: Porcentaje de cumplimiento (%)*

*RC: Requisitos Cumplidos*

*TR: Total de Requisitos*

**Diseño de Manual de Gestión de Calidad, de acuerdo** Fontalvo (2018), indica que es importante elaborar el manual por que ayuda a crear valor y la planeación del sistema. Su formato y la estructura son decisiones de la empresa y dependerán de su tamaño cultura y complejidad. (p. 41)

**Indicador:** Manual Basado en la ISO: 9001-2015

$$PMBI = \frac{AI}{TAP} \times 100\%$$

*PMBI: Porcentaje de Manual Basado en la ISO: 9001 – 2015(%)*

*AI: Actividades Identificadas*

*TAP: Total de Actividades Planeadas*

Variable Dependiente

### **Definición conceptual de la variable dependiente Satisfacción del Cliente**

La satisfacción del cliente, de acuerdo Bruni (2017), mediante el uso juicios cuantitativos el nivel de superposición entre la calidad percibida y la calidad prometida: la desviación representa la NO calidad.

### **Definición conceptual de la variable dependiente Satisfacción del Cliente**

La satisfacción que el cliente va a presentar está relacionado con el servicio de entregas perfectas esto determinara la experiencia del cliente con el producto a servicio prestado.

### **Dimensión de la variable Dependiente**

**Entregas perfectas, de acuerdo** García (2017), “radica en comprender el nivel de eficacia de los despachos de mercancías a los usuarios en relación a los escenarios de ocasión, calidad, documentación, personal y equipos de distribución”. (p. 41)

**Indicador:** Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega

$$PCPE = \frac{SEP}{TSE} \times 100\%$$

*PCPE: Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega (%)*

*SEP: Servicios entregas perfectas*

*TSE: Total de servicios entregados*

**Experiencia del cliente, de acuerdo** González (2016), es una disciplina rigurosa, medible, gestionable y sobre todo muy rentable, en base a la percepción de los consumidores con la relación de que tiene con el producto o servicio. (p. 1)

**Indicador:** Level Net Promoter Score

$$PLNPS = Pro - Det$$

*PLNPS: Percentage of Level Net Promoter Score (%)*

*PRO: Promotores (%)*

*DET: Detractores (%)*

### 3.3 Población, Muestra

#### 3.3.1 Población

**La población, de acuerdo** Ventura (2017) es el conjunto de personas o individuos al que vamos a someter a un proceso de estudio y a la que se refiere nuestra pregunta de investigación (p.648).

El tamaño de la población está compuesta por 60 clientes a los cuales se les brinda el servicio de transporte consecutivamente, se aplicara un cuestionario basado en el modelo Net Promoter score (NPS) para medir el grado de satisfacción del cliente.

**Criterios de Inclusión:** Se están incluyendo a 60 clientes de los más frecuentes que solicitan el servicio al menos una vez a la semana de la empresa especialista s.a.c.

**Criterios de exclusión:** No se está consideran a los 20 clientes esporádicos debido a que no solicitan del servicio al menos una vez a la semana en la empresa especialista s.a.c.

#### 3.3.2 Muestra

**La muestra, de acuerdo** Hernández y Carpio (2019), se le conoce como una parte representativa de la población o también como otros metodistas lo conocen como el subconjunto de la población a estudiar, asimismo, una correcta sección de datos nos permitirá obtener resultados con mayor validez para ello se tuvo que cumplir condiciones importantes en lo que se refiere a reproducir las propiedades de la población en número y calidad. (p.76)

Por la baja cantidad de clientes que conforma la población de la presente investigación se tomó a los 60 clientes que frecuentan el servicio de la empresa el especialista s.a.c.

### 3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, Validez y

Técnicas para Recolección de datos

**La encuesta, de acuerdo** Reyes y Mejía (2018), en el cual se utiliza el instrumento de recolección de datos compuesto por un grupo de cuestiones o reactivos cuyo propósito es conseguir información factual en una exhibe cierta” (p. 59).

En la presente investigación se realizó la técnica de la encuesta ya que por medio de esta técnica nos proporcionara la experiencia del usuario con el servicio brindado, al momento del proceso de atención, por ello, nos permite descubrir el grado o nivel de satisfacción del usuario.

**El análisis documental, de acuerdo** Gómez (2017), es el conjunto de operaciones que afectan al tema y a la forma de los documentos principales, para cambiarlos a otros documentos, que faciliten al cliente su identificación precisa, su difusión y su recuperación.

Para esta investigación se revisó las guías de remisión donde indica las de quejas y la conformidad del servicio, se extrajeron datos para los indicadores: Porcentaje de cumplimiento de plazo de entregas.

**La observación, de acuerdo** Sánchez, Fernández & Díaz (2021), todos los acontecimientos o situaciones ocurridas en un ambiente son objeto a observar, no se trata simplemente de mirar dicho suceso, si no en buscar. Además, al observar los sucesos en un escenario exige un razonamiento constituido de la mirada y el pensamiento. (p.116)

Para esta investigación se han observado actividades no adecuadas desarrolladas por el trabajador al momento de clasificar el producto para poder colocarlo en el vehículo que se transportar debido a que no había un orden y no se contaba con procedimientos de carga y descarga

Instrumento para la recolección de datos

**El cuestionario, de acuerdo Ruiz (2019)**, es largo y detallado para seleccionar una población específica una muestra de explotación y su objetivo es aumentar la gama de ítems del censo.

Este instrumento nos permitió conseguir información del usuario en relación al servicio brindado, así como también el nivel de satisfacción en el momento de la atención. Anexo 25

**El check list, de acuerdo Ortiz (2017)**, es una lista con todas las actividades con las fechas de vigencia, que incluye columnas de aplica y no aplica y de justificación de no aplicación, nos permite documentar el proceso del socio responsable y de su equipo.

El instrumento con la cual se desarrolló la investigación fue el check list, ya que realizaremos un listado de control, siendo formatos para realizar o verificar actividades repetitivas, llevando un control del cumplimiento y a su vez recolectando información ordenadamente y de forma sistemática.

**El Reporte, de acuerdo Villatoro (2017)**, es un tipo de archivo estudiantil o profesional que rinde cuentas en relación a los hallazgos y resultados que se consiguieron.

Es un documento que sirvió para comunicar información importante, es un material creado por la organización que ayudara a brindar mayor información sobre las actividades o un tema específico, el reporte puede ser visual o textual.

**La Validez, de acuerdo Manterola (2016)**, es también denominada exactitud, se refiere al nivel en que la evaluación exhibe la veracidad de un suceso o tamaño de evaluación u ordenamiento de un procedimiento o instrumento para lo que se ha dirigido.

Por lo tanto en esta investigación, se concluye después del juicio de expertos que la matriz de Operacionalización, los indicadores planteados y los instrumentos que surgen a partir de ellos son válidos. (Anexo 27)

**La Confiabilidad, de acuerdo** Alan Neill y Cortez Suárez (2018), En ese sentido los autores indican que la exploración cuantitativa la validez y fiabilidad del producto que se consiguieron de acuerdo a la funcionabilidad de los instrumentos y técnicas utilizadas para la evaluar e investigar los datos. (p. 85). La confiabilidad del instrumento es la veracidad de como los resultados dan información importante al ser aplicadas en diferentes condiciones.

### **3.5 Procedimientos**

El desarrolla de esta propuesta de mejorar en la que se tendrá que conocer la realidad problemática para luego analizarla, de acuerdo a ello se tendrá que implementar acciones correctivas que nos lleve a mejorar la satisfacción al cliente en la empresa de transporte Edward el especialista s.a.c.

Situación actual de la empresa

Descripción de la empresa

La empresa de transporte Edward el Especialista realiza la actividad de transporte de carga liviana y pesada, tiene aproximadamente más de 7 años realizando el transporte de carga por carretera, actualmente cuenta con una flota de 17 caminos entre Hino (Toyota), Isuzu y dos camionetas más.

Si bien es cierto la dirección legal es en el distrito de V.E.S, el centro de operaciones está ubicado en surquillo, donde se realizan las dos actividades servicio de transporte de carga y el servicio de embalaje o packing, el servicio de almacenaje se hace en el distrito de villa el salvador.

Además, dentro su principal cliente tiene a las empresas como: Soluciones GIO s.a.c, Internet para todos s.a.c, Entel Perú, etc., realiza el servicio de transporte de carga pesada como también liviana a distintos niveles de la nación.

**Tabla 8:** Datos de la empresa

	<b>Descripción</b>
<b>Nombre</b>	Huaraca Torvisco, Percy
<b>Empresa</b>	Transportes Edward El Especialista S.A.C
<b>RUC</b>	20603960166
<b>Dirección</b>	Manzana "K", Lote "5", Sector "6", Grupo "7"
<b>Distrito</b>	Villa el salvador
<b>CIU</b>	4923 – Trans. de car. por carretera

**Fuente:** Elaboración propia

**Actividades comerciales**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>IMÁGENES</b>
Servicio de transporte de carga liviana y pesada.	
Servicio de embalaje o Packing	
Servicio almacenaje	

**Fuente:** Elaborado con imágenes referenciales

## Plataforma estratégica

### Visión

Tiene como visión convertirse en una empresa sólida y líder en el rubro de transporte de carga terrestre a diferentes localidades en nación asimismo expandiéndose por todo el territorio, logrando la satisfacción y reconocimiento de todos los clientes.

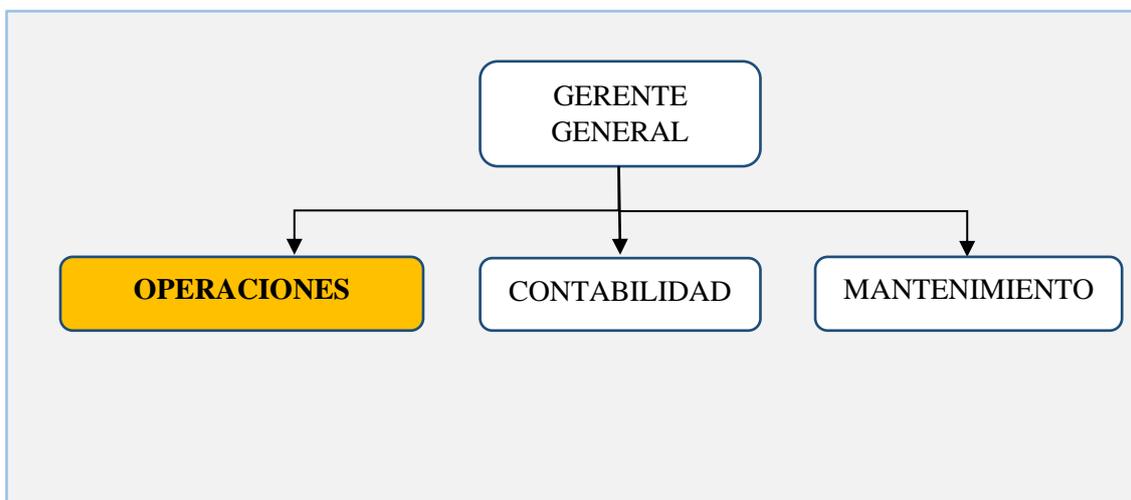
### Misión

Transportes Edward el especialista s.a.c presta de servicio de transporte de carga en general, la cual busca brindar el mejor servicio de calidad y de manera efectiva. De esta manera generamos confianza en el traslado seguro de la carga transportada al nuevo destino.

### Organigrama

A continuación, se puede visualizar gráficamente la organización de las áreas de la empresa el especialista en donde se señala el área donde se va a elaborar la investigación.

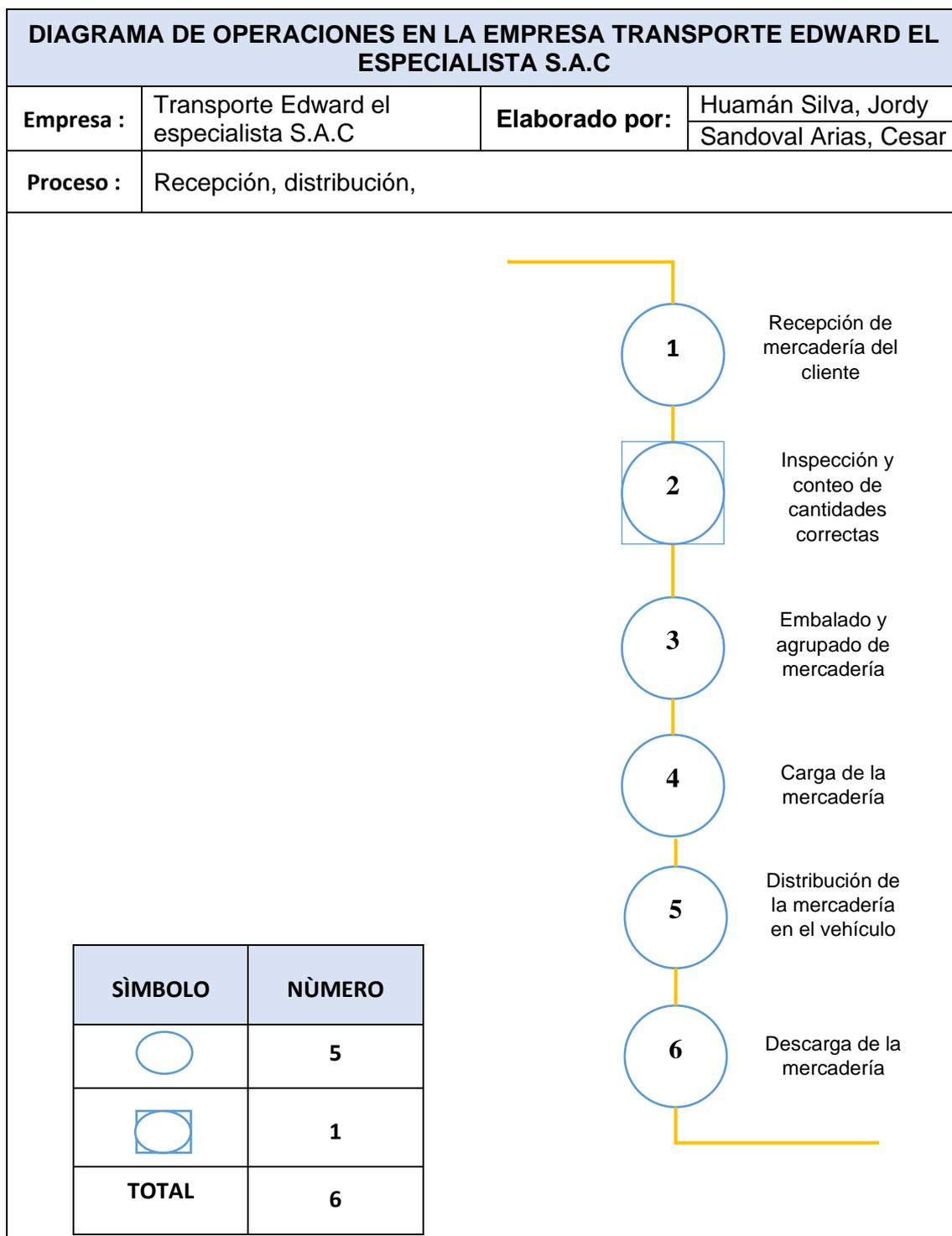
**Figura 7:** Organigrama de la empresa de transporte Edward el especialista.



**Fuente:** Elaboración propia

Descripción del proceso de estudio al que está siendo sometida la empresa.

**Imagen 8.** Diagrama de operaciones de la empresa de TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C



Fuente: Elaboración propia

## DESCRIPCIÓN DE PROCESOS RECEPCIÓN, CONTEO, EMBALAJE - DESCARGA

**Recepción:** Este es el proceso destinado para acoger los productos, además en este proceso se ve cual es el estado de cada uno de estos productos y hacerle presente los daños que tiene el producto o se toma fotos como evidencia. Asimismo, se debe verificar la cantidad de cada uno de ellos, estos deben estar detallado en la guía de remisión.

**Conteo:** Paso siguiente se realizará el conteo de todas las cajas u productos sueltos para así poder prevenir cualquier perdida o extravió que pueda ocurrir al producto. Además, se debe cruzar la información de la guía de remisión con los productos en físico.

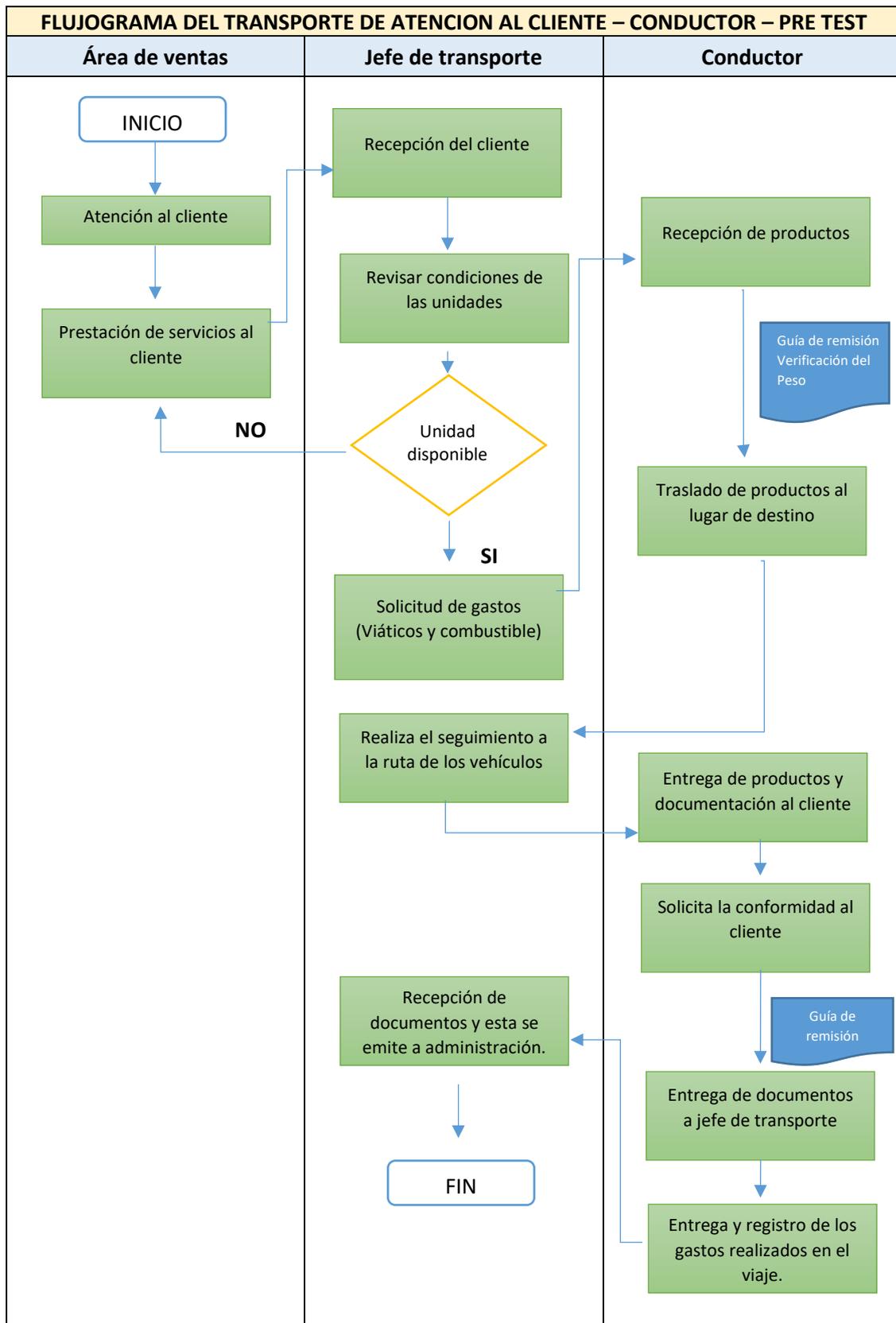
**Embalaje:** En este proceso se realizará la envoltura que va a contener un producto temporal y permanentemente, esto principalmente para agrupar unidades de producto, esto es pensado en la mejor manipulación, transporte o almacenaje. Además, el embalaje sirve para prevenir algún daño que le puede pasar al producto en el transcurso del traslado de los mismos.

**Carga de Mercadería:** Para este paso se tiene que manipular los productos, el levantamiento de ellas deben ser de manera adecuada utilizado herramientas de traslado como carretilla sube-escaleras o plataformas rodantes esto para evitar el daño del producto asimismo se debe hacer una clasificación la carga para apilar según su peso para evitar golpes en la mercadería.

**Distribución en el vehículo:** La distribución de mercadería en la tolva, se realiza dependiendo la clasificación ella, los productos pesados van abajo y los productos frágiles van encima además estos mismos productos deben estar correctamente marcados para evitar dañarlos en el traslado.

**Descarga de mercadería:** La descarga se realiza de igual manera que la carga, se descarga verificando la clasificación de la carga igual que en los demás procesos se debe evitar los daños de los mismos, además se debe cruzar la información de la guía de remisión con los productos físicos en general.

**Imagen 8.** Flujoograma de proceso de recepción – conductor



Fuente: Elaboración Propia

## PROCESO DE CARGA, DISTRIBUCIÓN Y DESCARGA

### CARGA Y DESCARGA

El jefe de transporte designa al conductor y al personal de apoyo para ejecutar las labores carga y descarga de mercadería, sin embargo, esta operación al momento de realizarlas trae problemas de daños a los materiales, porque no se utilizan herramientas adecuadas para la manipulación de las mismas entre ellas son plataformas rodantes o carretilla sube-escalera además de poder utilizar todo el espacio del vehículo porque hay residuos de material como cartón, stretch film.

**Imagen 9:** Carga y descarga de mercadería

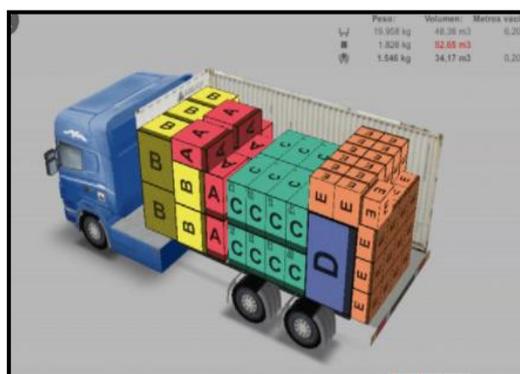


**Fuente:** Imagen referencial

### DISTRIBUCIÓN

En el instante de realizar la carga de la mercadería el personal de apoyo con ayuda del conductor tendrá que distribuir la mercadería en todo el entorno del vehículo, sin embargo, el problema en esta operación es que el personal no identifica el tipo de carga y enciman todo ya sea pesado o ligero.

**Imagen 10:** Distribución de la carga en el vehículo



**Fuente:** Imagen referencial

## ANÁLISIS PROBLEMÁTICA

No existe una supervisión constante

Después de la recepción de los clientes se entrega los documentos, dirección y datos del cliente al conductor para que pueda realizar el servicio, después de realizado esto no existe ningún contacto con el conductor hasta que culmine el servicio brindado o llegue al estacionamiento y se reporte con el jefe de transporte.

**Imagen 11:** Supervisión a los conductores.



**Fuente:** Imagen referencial

Falta de una adecuada distribución del producto

Cuando el conductor se apersona con el cliente este les presenta toda la mercadería que se va a trasladar por ende esta desordenado sin roturar y sin cajas, lo que se hace es meter cualquier mercadería en una caja sin tener en cuenta que se pueda romper o dañar y todo esto va apilado dentro del carro sin saber que mercadería es frágil o pesada.

**Imagen 12:** Desorden en camión del transporte carga

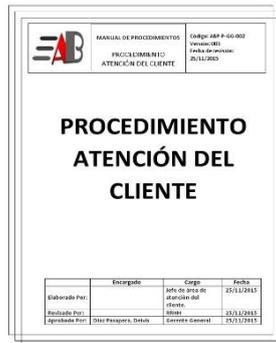


**Fuente:** Fotografiada al interior del vehículo.

## Falta de procedimientos de atención al cliente

Cuando el cliente llama al área de ventas no se tiene ningún procedimiento para la atención del cliente por ello a veces se brinda datos erróneos y estos pueden repercutir en el servicio o la equivocación del vehículo que va trasladar la carga.

**Imagen 13:** Falta de procedimientos para la atención dl cliente.



**Fuente:** Imagen referencial

## Falta de un debido control de cumplimientos del servicio

Cuando se realizó la entrevista con el gerente el mismo detalla que no se tiene un historial de cumplimiento de servicio se tiene la guía de remisión de transportista en que se detalla los daños o golpes que le pueda haber pasado a la mercadería.

**Imagen 14:** Desorden en camión del transporte carga



**Fuente:** Imagen referencial.

## Falta de capacitación en manipulación de carga

Los operarios no reciben una capacitación o previa charla sobre la manipulación de la carga frágil, liviana o pesada que pueda ser transportada, esta causa es perjudicial para el servicio del transporte por qué se puede dañar o golpear la mercadería y este replicar en la satisfacción del cliente.

**Imagen 16:** Capacitación de los operarios.



**Fuente:** Imagen referencial

## PROPUESTA SOLUCIÓN

A través del diagrama Ishikawa se determinó las causas que repercuten la insatisfacción en los usuarios en la empresa de TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. en tal sentido para mejorar se aplicó el S.G.C. basado en la norma ISO 9001:2015.

**Tabla 9:** Matriz causa solución

CAUSAS	SE VA APLICAR	APARTADO	SOLUCIÓN
<i>Falta de una adecuada distribución del producto</i>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015</b>	8.1 Planificación y control operacional	Procedimiento y clasificación de materiales livianos y pesados
<i>Falta de capacitación en manipulación de carga</i>			Procedimiento de clasificación de carga
<i>Falta de procedimientos de atención al cliente</i>			Implementación de procedimientos de atención al cliente
<i>No existe un control de satisfacción del cliente</i> <i>No existe un registros de quejas o reclamos</i> <i>Falta de un debido control de cumplimientos del servicio</i>		9 Evaluación de desempeño 9.1.2 Satisfacción del cliente	Implementación de un formato de control de cumplimiento para evaluar la trazabilidad en el tiempo del cliente

**Fuente:** Elaboración Propia

**Tabla 10: Cronograma de cumplimiento**

A continuación presentamos la propuesta de implementación del SGC tomando aproximadamente 26 días en la implementación.

Pasos	Actividades	01/04/2021	02/04/2021	03/04/2021	04/04/2021	05/04/2021	06/04/2021	07/04/2021	08/04/2021	09/04/2021	10/04/2021	11/04/2021	12/04/2021	13/04/2021	14/04/2021	15/04/2021	16/04/2021	17/04/2021	18/04/2021	19/04/2021	20/04/2021	21/04/2021	22/04/2021	23/04/2021	24/04/2021	25/04/2021	26/04/2021	27/04/2021	28/04/2021	29/04/2021	30/04/2021				
Etapa 1	1	Analisis de la problemática de la empresa de T. El especialista																																	
	2	Check list de los requisitos de la norma ISO9001:2015																																	
	3	Entrega de informa de los resultados																																	
	4	Diseño del manual de SGC																																	
Etapa 2	5	Documentar de las necesidades y expectativas de las partes interesada																																	
	6	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad																																	
	7	Definir el Liderazgo y compromiso gerencial																																	
	8	Determinar la Política																																	
	9	Definir Roles, responsabilidades y autoridades en la organización																																	
	10	Acciones para abordar riesgos y oportunidades																																	
	11	Definir objetivos de la calidad y planificación para lograrlos																																	
	12	Planificación de los cambios																																	
	13	Recursos																																	
	14	Competencia																																	
	15	Toma de Conciencia																																	
	16	Comunicación																																	
	17	Documentar Planificación y control operacional																																	
	18	ImplementarDiseño y desarrollo de los productos y servicios																																	
	19	Control de los procesos, productos y servicios																																	
	20	Producción y provisión del servicio																																	
	21	Definir Liberación de los productos y servicios																																	
	22	Seguimiento, medición, análisis y evaluación																																	
	23	Implementar procedimientos para la auditoria interna																																	
	24	Revisión por la dirección																																	
	25	Definir las no conformidades y acciones correctivas																																	
	26	Implementar los documentos para la Mejora continua																																	
Etapa 3	27	Check list basado en la norma ISO 9001:2015																																	
	28	Auditoria interna																																	

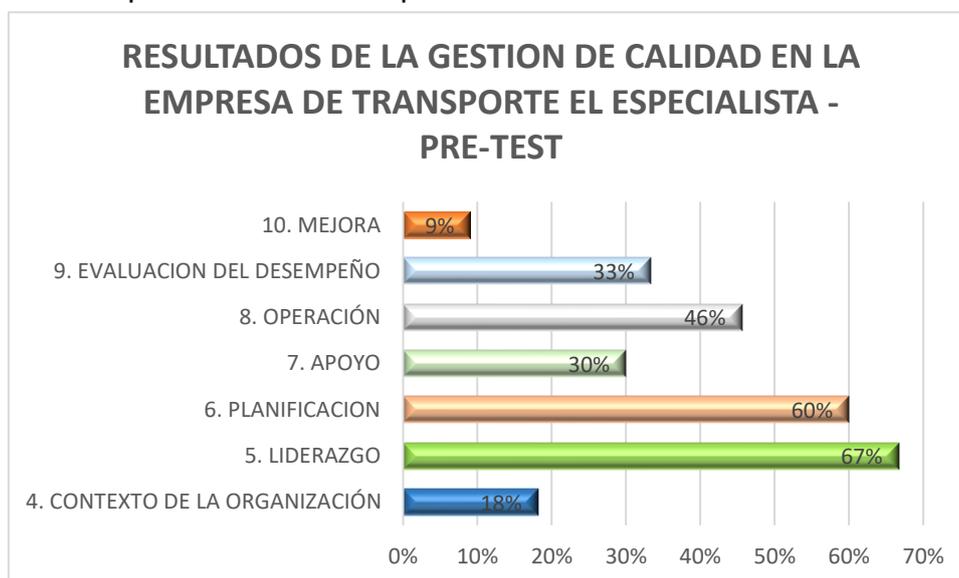
Fuente: Elaboración Propia

### 3.5.1 PRETEST: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El instrumento que se aplicó (check list), con la finalidad de obtener aquellos requisitos para implementar el SGC que se encuentra en la empresa de transporte Edward el Especialista S.A.C. Asimismo una vez ya aplicado el instrumento check list fundamentado en la norma ISO9001:2015 se identificaron los puntos débiles que necesitan mayor atención para mejorar el S.G.C., y esta pueda hacer una réplica positiva sobre la satisfacción del cliente. El check list y está declarado en el anexo 1.

**Grafico 5:** Cumplimiento de los requisitos del SGC



**Fuente:** Norma ISO 9001:2015

Se evaluó la situación actual de la empresa con el instrumento del check list de acuerdo a este se recopiló información demostrando que ninguno de los 7 estándares supera el 70%. Asimismo, se alcanzó un resultado promedio con un bajo registro del 38%, indicando este resultado que necesitan mayor fijación en los estándares de calidad más bajo o críticos. Esto se ve plasmado en la insatisfacción de los usuarios por ende si no se toma medidas correctivas no llegarán a consolidarse como una empresa sólida y líder en el transporte de carga terrestre.

## PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

Dio como resultado el porcentaje de cumplimiento de acuerdo a los requisitos que plantea el SGC, además estos requisitos del SGC están declarado en la tabla 13.

**Tabla 11:** Porcentaje de Cumplimiento

		Instrumento mide el Porcentaje de cumplimiento	
Área de empresa: Entregas		$PC = \frac{RC}{TR} \times 100\%$ <i>PC: Porcentaje de cumplimiento (%)</i> <i>RC: Requisitos Cumplidos</i> <i>TR: Total de Requisitos</i>	
Proceso/operación:			
Elaborado por: Huamán Silva, jordy Sandoval Arias, Cesar			
Validado por:		Fecha: 15/04/2021	
DIA	Requisitos Cumplidos	Total de requisito	Porcentaje de cumplimiento
	RC	TR	PC
1	3	27	11%
2	3	27	11%
3	3	27	11%
4	3	27	11%
5	3	27	11%
6	3	27	11%
7	3	27	11%
8	3	27	11%
9	3	27	11%
10	3	27	11%
11	3	27	11%
12	3	27	11%
13	3	27	11%
14	3	27	11%
15	3	27	11%
16	3	27	11%
17	3	27	11%
18	3	27	11%
19	3	27	11%
20	3	27	11%
21	3	27	11%
22	3	27	11%
23	3	27	11%
24	3	27	11%

Fuente: Elaboración Propia

A continuación en la tabla 11, se verifica el número de requisitos que se cumplieron, estas son las cualidades o la posibilidad que debe cumplir un sistema, y estas se detallan en la tabla 13, Donde se encontró que solo cumplen 3 requisitos: Roles y responsabilidades, Planificación del cambio, Control de procesos del total de 27.

**Tabla 12:** Cumplimiento de los requisitos del check list.

REQUISITOS CUMPLIDOS	3
TOTAL DE REQUISITOS	27
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	11%

Fuente: Elaboración de los requisitos del SGC, en la tabla 13.

## DISEÑO DEL MANUAL BASADO EN EL ISO 9001:2015

### Manual Basado en el ISO 9001:2015

Para el desarrollo del manual del S.G.C. en base a la normativa, esta se realizara en base a los 7 apartados de las normas que son obligatorias.

**Tabla 13:** Requisitos del SGC fundamentado en la norma ISO9001:2015.

CAPITULO DE LA NORMA ISO:9001- 2015	ITEM	REQUISITOS DE LA NORMA	Abril											ACCIONES POR REALIZAR	ACCIONES CUMPLIDAS	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
Contexto de la organización	4.1	Comprensión de la organización y su contexto													Incompleto	
	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas													Incompleto	
	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad													Incompleto	
	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos													Incompleto	
Liderazgo	5.1	Liderazgo y compromiso gerencial													Incompleto	
	5.2	Política													Incompleto	
	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización														Cumplido
Planificación	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades													Incompleto	
	6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos													Incompleto	
	6.3	Planificación de los cambios														Cumplido
Apoyo	7.1	Recursos													Incompleto	
	7.2	Competencia													Incompleto	
	7.3	Toma de Conciencia													Incompleto	
	7.4	Comunicación													Incompleto	
	7.5	Información documentada													Incompleto	
Operación	8.1	Planificación y control operacional													Incompleto	
	8.2	Requisitos para los productos y servicios													Incompleto	
	8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios													Incompleto	
	8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente														Cumplido
	8.5	Producción y provisión del servicio													Incompleto	
	8.6	Liberación de los productos y servicios													Incompleto	
	8.7	Control de las salidas no conformes													Incompleto	
Evaluación de desempeño	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación													Incompleto	
	9.2	Auditoría interna													Incompleto	
	9.3	Revisión por la dirección													Incompleto	
	10.2	No conformidades y acciones correctivas													Incompleto	
	10.3	Mejora continua													Incompleto	

Fuente: Elaboración en base a la Norma ISO9001:2015

En la tabla 13, se presenta los requisitos que tienen que tener implementados para obtener al 100% el SGC. Asimismo el grado de cumplimiento del diseño de

sistema de gestión de calidad es 0, ya que todavía no se elabora y tampoco se ha ejecutado.

### 3.5.2 PRETEST: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

#### ENTREGAS PERFECTAS

**Porcentaje de cumplimiento de plazo de entregas:** De acuerdo a la documentación prestada por parte de la empresa se puede extraer el historial de los servicios cumplidos y estas consolidarlas en un solo formato este se declara en el anexo 7 y las guías de remisión de donde extrajimos la información para este instrumento está en el anexo 22. Por ello que tomaremos como muestra para la investigación pedidos entregados del mes de febrero del presente año

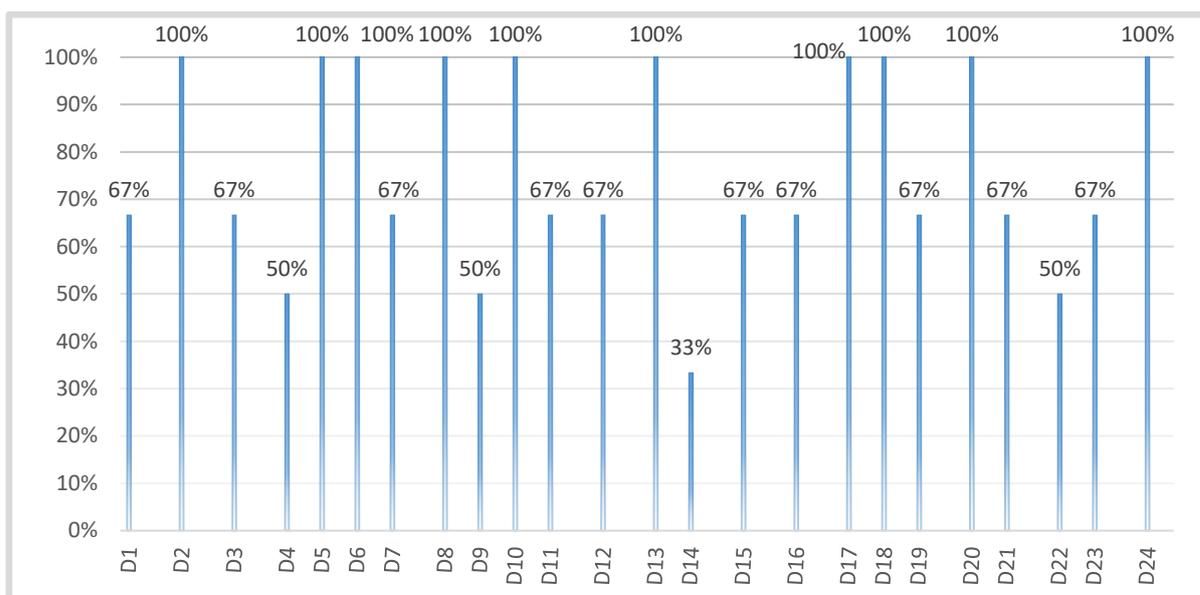
**Tabla 14: Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega**

		Instrumento mide el porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega	
Proceso/operación:		$PCPE = \frac{SEP}{TSE} \times 100\%$	
Elaborado por:	Huamán Silva, Jordy Sandoval Arias, Cesar	<i>PCPE: Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega (%)</i> <i>SEP: Servicios entregas perfectas</i> <i>TSE: Total de servicios entregados</i>	
Validado por:		Fecha: 15/04/2021	
DIA	Total de Entregas	Servicio Entregados perfectas	Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega
1	3	2	67%
2	3	3	100%
3	3	2	67%
4	2	1	50%
5	2	2	100%
6	2	2	100%
7	3	2	67%
8	2	2	100%
9	2	1	50%
10	2	2	100%
11	3	2	67%
12	3	2	67%
13	2	2	100%
14	3	1	33%
15	3	2	67%
16	3	2	67%
17	2	2	100%
18	2	2	100%
19	3	2	67%
20	2	2	100%
21	3	2	67%
22	2	1	50%
23	3	2	67%
24	2	2	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 14, se visualiza todas las entregas realizadas durante 24 días por día se realiza un promedio de 3 a 4 servicios de transporte, además se incluye las entregas perfectas que se cumplieron sin ningún percance o reclamos por parte del cliente.

**Grafico 6:** Porcentaje de cumplimiento de entregas de la empresa de transporte Edward (Pretest)



**Fuente:** Elaboración propia

En el presente grafico 5, se visualiza el porcentaje de cumplimiento de entregas en los 24 días del mes de Febrero y el promedio ronda el 77% de las entregas cumplidas de todo el mes, esta corresponde a un total de 60 clientes.

**Tabla 15:** Porcentaje de cumplimiento del mes de Febrero

RESUMEN DE PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	
TOTAL DE SERVICIOS ENTREGADOS	60
SERVICIOS DE ENTREGAS PERFECTAS	45
ENTREGAS CON DEMORA	9
DAÑOS O GOLPES	6
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE PLAZO DE ENTREGA - PRETEST	77%

**Fuente:** Resumen de porcentaje de cumplimiento en base a la tabla 14.

En la presente tabla 15, se elaboró un registro del mes de febrero del total de entregas en 24 días calendarios, se efectuaron 60 entregas a los clientes,

encontrando 9 entregas con demora y 6 entregas con daños y golpes, se determinó el cumplimiento diario en base a las entregas cumplidas sobre el total de entregas al día, posteriormente se realizó el cálculo del promedio del cumplimiento de los 24 días, para poder hallar el porcentaje cumplimiento total del mes de febrero obteniendo un 77%

## EXPERIENCIA DEL CLIENTE

### Puntuación neta del promotor (level net promoter score)

La experiencia del cliente se obtuvo por parte del indicador NPS (Net Promoter score). Esta nos permitirá si el total de los clientes recomiendan el servicio prestado dirigida en una sola pregunta: ¿Cuál es la probabilidad de que recomiende los servicios de la empresa de transporte el especialista?

**Imagen 16:** Nivel de puntuación de promotores de la empresa de transporte.



**Fuente:** Wow customer experience

Asimismo, se desarrolló la encuesta en base a los 24 días, a los 60 clientes más frecuentes de la empresa de transporte el especialista los resultados de la encuesta está declarado en el anexo 8.

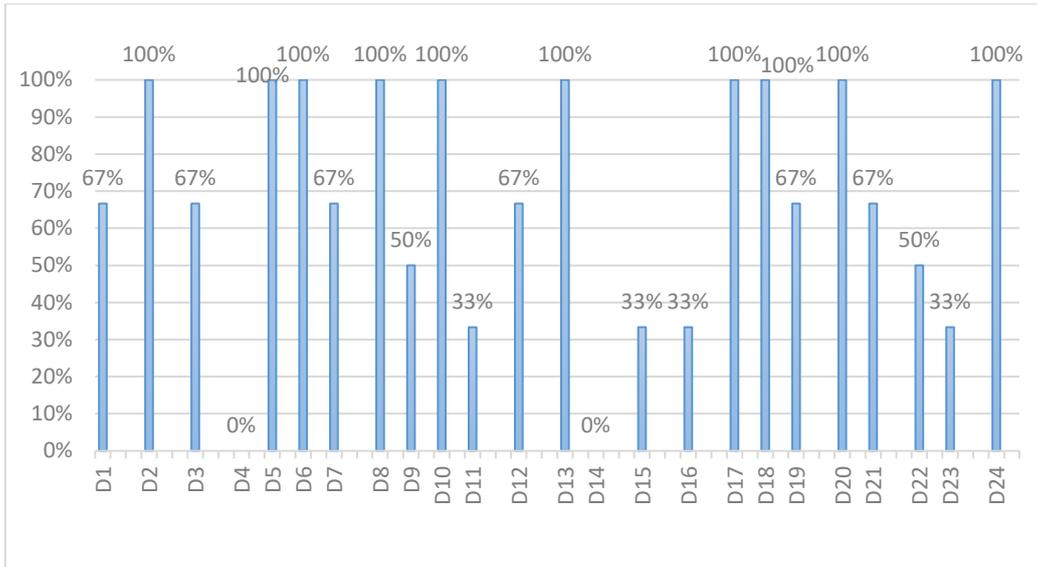
**Tabla 16.** Puntuación neta de promotores de los clientes.

		Instrumento mide el Porcentaje de Puntuación neta del promotor						
Área de empresa:	Área de ventas	$PLNPS = Pro - Det$ PLNPS: Percentage of Level Net Promoter Score (%) PRO: Promotores (%) DET: Detractores (%)						
Proceso/operación:								
Elaborado por:	Huamán Silva, jordy Sandoval Arias, Cesar							
Validado por:		Fecha: 15/04/2021						
DIA	Total de clientes	Número de clientes Detractores	% Detractor	Número de clientes Neutros	% Neutro	Número de clientes Promotores	% Promotor	Puntuación neta del promotor
1	3	0	0%	1	33%	2	67%	67%
2	3	0	0%	0	0%	3	100%	100%
3	3	0	0%	1	33%	2	67%	67%
4	2	1	50%	0	0%	1	50%	0%
5	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
6	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
7	3	0	0%	1	33%	2	67%	67%
8	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
9	2	0	0%	1	50%	1	50%	50%
10	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
11	3	1	33%	0	0%	2	67%	33%
12	3	0	0%	1	33%	2	67%	67%
13	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
14	3	1	33%	1	33%	1	33%	0%
15	3	1	33%	0	0%	2	67%	33%
16	3	1	33%	0	0%	2	67%	33%
17	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
18	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
19	3	0	0%	0	0%	2	67%	67%
20	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
21	3	0	0%	1	33%	2	67%	67%
22	2	0	0%	1	50%	1	50%	50%
23	3	0	0%	1	33%	1	33%	33%
24	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 16, se evidencia las cifras de que se registraron de la encuesta entre las más importantes para este punto se rescata % detractores, % promotores, Estas se restan y se obtiene la puntuación neta del promotor.

**Grafico 7:** Nivel de puntuación del promotor del mes de Febrero.



**Fuente:** Elaboración propia

En el gráfico 6, se puede observar el porcentaje de puntuación de los promotores por día, en un total de 24 días, además el promedio de puntuación de promotores de los 60 clientes más frecuentes encuestados es el 68%.

**Tabla 17:** Resumen del NPS

NET PROMOTER SCORE	
% DETRACTOR	8%
% NEUTRO	14%
% PROMOTOR	76%
<b>NIVEL DE NPS EN EL MES DE FEBRERO</b>	<b>68%</b>

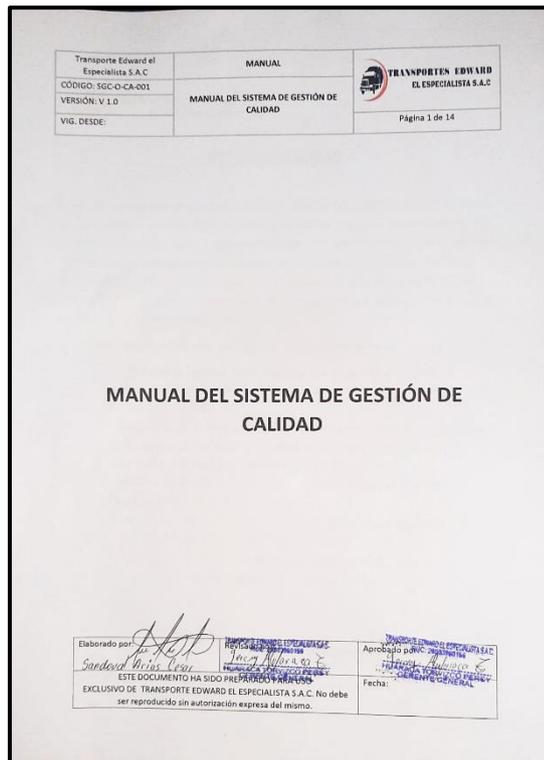
**Fuente:** Elaboración del NPS de la tabla 16.

En la presente tabla 17 nos muestra el nivel del NPS, efectuada en base a una encuesta plasmada en tan solo una pregunta, conformada por los 60 clientes en análisis de la investigación. Posteriormente para conseguir el nivel del NPS del mes de febrero se realizó un cálculo promedio de los resultados de los 24 días como se detalla en el gráfico 6, obteniéndose como resultado 68%.

## Ejecución de la propuesta

## Etapa 1:

- Se realizó el análisis de la problemática de la empresa de transporte el especialista, verificando las causas problema que perjudican a la satisfacción del usuario. Además estos fueron colocados en una matriz de macro procesos por el cual nos indica cual es nuestra variable de solución para la satisfacción del cliente.
- El check list se realizó para ver el nivel de cumplimiento por la empresa de transporte Edward el Especialista S.A.C. la cual indica que el grado de cumplimiento de la SGC fue de bajo índice 39% por lo que se entiende que el SGC es deficiente asimismo esta se encuentra declarada en el anexo 1.
- Paso siguiente los resultados que se encontraron al implementar al check list, fueron entregados a la gerencia de la empresa de transporte el especialista, para indicarle que el camino para mejorar la satisfacción de los usuarios es la de implementar el SGC basado en la norma ISO9001:2015.
- En este paso se realizó el manual de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar los aspectos básicos en la empresa como los procedimientos de distribución, de atención al cliente, de carga y descarga.

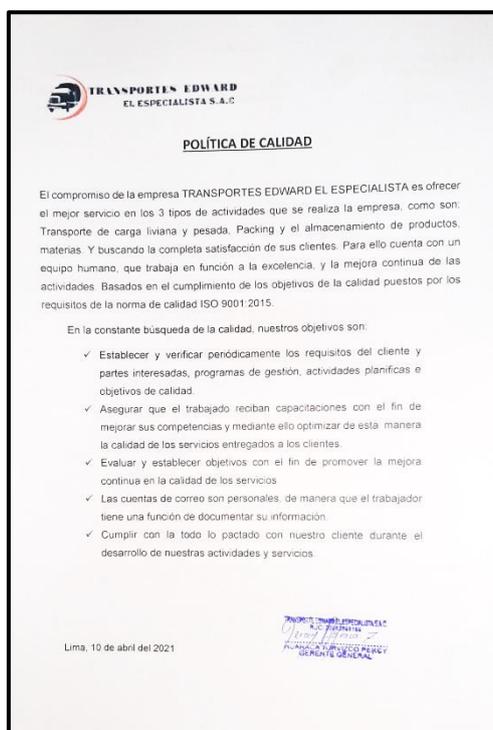


**Fuente:** Elaboración Propia

Etapa 2:

- En este paso se determinó el alcance del sistema de gestión de calidad en la empresa de transporte Edward el Especialista, en este punto de detalla la aplicación sistema de calidad basado en el ISO 9001:2015 en la empresa de transporte edward el especialista esto se pueden relacionase a los procesos que se realizaron en la empresa.
- La gerencia de transporte edward el especialista demuestra el compromiso del sistema de gestión de calidad a través de:
  - Implementadas políticas del SGC
  - Cumpliendo los objetivos del SGC y estos se medirán en la revisan general.
- Este paso de realizo la política, La alta dirección definirá e direccionara la gestión de su SGC a través de esta política de calidad.

## Imagen 18: Política de calidad



Fuente: Elaboración Propia

- En este paso se tomaron acciones para abordar los riesgos y oportunidades. La norma ISO9001:2015 resalta que la organización debe planificar e llevar a cabo las acciones para subsanar los riesgos y oportunidades es por esto que hay que llevar a cabo un trámite de identificación y evaluación de oportunidades y va a estar dirigido al desarrollo operativo de la organización la cuales muestra deficiencias
- Al terminar esa evaluación se propondrán acciones a tomar para agredir el peligro y explotar las oportunidades que se muestra.
- Ahora se expone la identificación y evaluación de peligros y chances para la actividad riesgos y oportunidades para la actividad de transporte de carga liviana y pesada

**Tabla 18:** Matriz de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (AMFE)

		<b>Registro</b>									Versión:
		<b>MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)</b>									Código:
T. Edward El Especialista											Fecha:
											Página 01 de 01
Operación/ funcionalidad	Modo de Fallo/oportunidades Potenciales			Control Actual	Evaluación			NRT	Acciones a tomar	Responsable	Plazo
	Modo de fallo/Oport P.	Efecto	Causa								

**Fuente:** Elaboración Propia

- En el contexto de la política de calidad, se va a definir y estece los objetivos de la calidad que se tienen que conseguir realizar los requisitos del cliente y las partes con intereses, estos objetivos van a ser revisados por la alta dirección al menos cada semestre y además están sujetos a ser editados. A continuación, se muestran dichos objetivos en la siguiente tabla.

**Tabla 19:** Objetivos de la calidad

		<b>Registro</b>			versión:
		<b>OBJETIVOS DE CALIDAD</b>			Código: SGC-OC-013
Fecha:					
Página 01 de 01					
T. El Especialista					
Nº de Obj.	Objetivo	Frecuencia de Monitoreo	Programa de gestión		
			Acción/ Tarea	Responsable	Recursos
1	Lograr que el nivel de satisfacción se mayor posible	Mensual	Planear y realizar el seguimiento de las actividades programadas.	Jefe de transporte	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación.
2	Implementar cultura de calidad en los trabajadores	Mensual	Elaboración y seguimiento de plan anual de capacitaciones	Jefe de transporte	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación.
3	Realizar el seguimiento	Mensual	Elaborar un programa de seguimiento, auditorías internas e inspecciones. Controlar y realizar seguimiento a todas las acciones que se deriven desde el comienzo del proyecto hasta su cierre	Jefe de transporte	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación.
4	Aseguramiento de la calidad de servicio final cumpliendo con aspectos del SGC	Mensual	Realizar el seguimiento de los reclamos de los clientes y las soluciones brindadas.	Jefe de transporte	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación.

**Fuente:** Elaboración Propia

- Para realizar la planificación de cambio que se vaya a realizar en el SGC de la empresa de transporte el especialista, debe realizarse una planificación previa antes considerándose el propósito del cambio. Por tal motivo se realizó un formato **SGC-PC-0.15**. A continuación se presentara el formato por el cual se cambiara la planificación de cambios.

**Tabla 20:** Formato de Planificación de cambios.

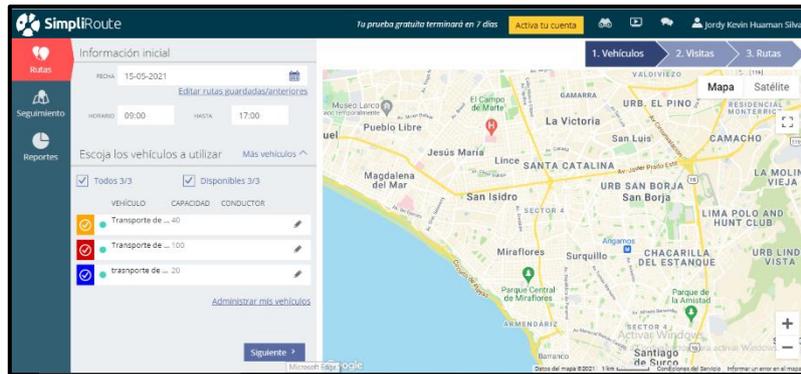
		<b>Registro</b>				versión:
		<b>PLANIFICACION DE CAMBIOS EN EL SGC</b>				Código: SGC-OC-013
Fecha:						
Página 01 de 01						
T. El Especialista						
Cambio presupuesto	Propósito	Potencial consec. En el SGC	Recursos	Respons.	Rev.por:	Aprob. Por:
ACTIVIDADES PLANIFICADAS					F. Inicio	F.fin
1						
2						
3						

Fuente: Elaboración Propia

- Dentro del apartado de 7 Apoyo – 7.1 Recursos, inciso 7.1.3 infraestructura nos permite implementar la aplicación del SIMPLIROUTE, esta plataforma como se ve en la imagen 20 en la empresa de transporte ayudara mejorar el control de las operaciones de transporte, entre ellas son:
  - Se puede tener un control de las entregas.

- Se puede adherir cambios en tiempo real (cambio del horario pasado, o cambiar zonas de carga y descarga).
- Se puede enviar un mensaje al cliente indicándole sobre el estado de mercadería.
- Mejora la optimización de rutas de vehículo.

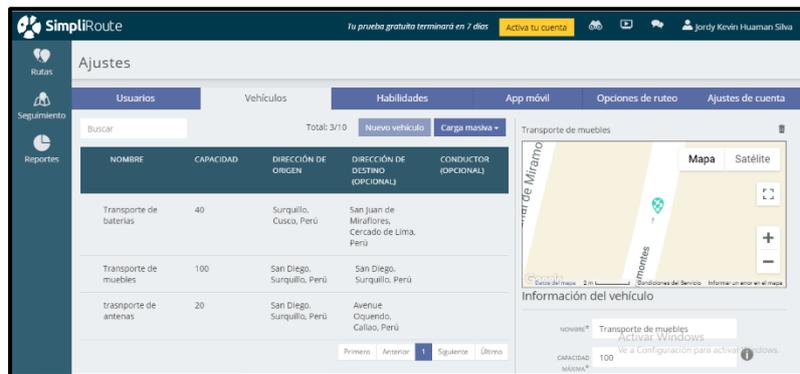
### Imagen 19: Plataforma del SIMPLIROUTER



Fuente: Extraído de la plataforma SIMPLIROUTER

En esta imagen 21 de detalla todos los ajustes que se puede realizar en la plataforma como: dirección origen y destino, conductor, Tipo de servicio, capacidad de carga, entre otros.

### Imagen 20: Ventaja de ajustes



Fuente: Extraído de la plataforma SIMPLIROUTER

- Comunicación interna y externa

Para establecer una buena comunicación interna efectiva se tiene que dirigir por los siguientes mecanismos:

- Correo electrónico y plataformas para compartir documentos e archivos.
- Charlas programadas.
- Tallar de capacitaciones.

La comunicación interna es propia a través de la información de enviada vía e-mail o publicaciones en los periódicos murales, vía telefónica o afiches.

Además para la comunicación externa se cuenta con el correo electrónico, central telefónico, la página web y están disponibles para el cliente. La atención de reclamos se dará por el área de control de calidad la cual esta recepcionará los reclamos y esta subsanara estos reclamos.

- Planificación y control de operaciones

En este requisito se planificara y desarrollara los procedimientos a implementar como son los procedimientos de carga y descarga de mercadería liviana y pesada, el proceso necesario para cumplir el requerimiento de los clientes mediante:

- Disponibilidad de información de las características del servicio que se va a prestar.
- Implementación del seguimiento y control del servicio.
- Establecimientos y equipos necesarios para el uso en el servicio de entrega.
- Responsable del control.
- Procedimientos de trabajo y procedimientos de clasificación de carga.
- Requisitos de productos y servicios

Los requisitos del servicio deben ser identificados por el cliente. Ya que él nos proporcionara la información de que es lo que quieres del servicio o sus características.

La empresa de TRANSPORTE EDWARD el especialista debe tener encuentra establecer una estrecha comunicación con el cliente y esta será de ambas partes para consultas respecto al servicio, atención de quejas, reclamos.

A continuación de mantendrá un formato SGC-CO- 016 Control de operaciones, esto para tener un historial documentado de las evidencias de los requisitos de que estos requisitos son aceptado antes de aceptar el contrato.

**Tabla 21: Formato Control de Operación**

				FORMATO				Versión:	
				<b>CONTROL OPERACIONAL</b>				Código:SGC-CO-016	
Fecha:									
Página 1 de 1									
T. El Especialista									
PROCESO, PRODUCTO/ SERVICIO	I	E	Requisitos del cliente	Criterio de aceptación	Recursos	Controles	Respons.	Obs.	
1									
2									
<b>REQUISITOS LEGALES</b>									
1									
2									
<b>REQUISITOS NECESARIOS POR LA ORGANIZACIÓN</b>									
1									
2									

Fuente: Elaboración Propia

- Control de procesos productivos

Para brindar el mejor servicio se debe se debe asegurar que el producto suministrado por los proveedores cumplan con los requisitos especificados y sumamente necesarios para desarrollar un buen servicio, Transporte Edward el

Especialista establece el procedimiento SGC-007 selección, evaluaciones de proveedores externos.

**Tabla 22:** Listado de proveedores de la empresa de Transporte el Especialista

			REGISTRO							Versión:		
			<b>LISTADO DE PROVEEDORES EXTERNOS APROBADOS</b>							Código:SGC-LPE-007		
Fecha:												
Página 01 de 01												
			<b>EMPRESA</b>					<b>CONTACTO</b>				
ITEM	RAZON SOCIAL	RUC	DIRECCIÓN	RUBRO	TELEFONO (S)		CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	NOMBRE	CORREO ELECTRONICO	CELULAR	APRECIACION
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												

Fuente: Elaboración Propia

- Liberación de productos y/o servicios

La empresa de transporte Edward el Especialista asegurara que el servicio entregado al cliente, solo será liberado después de una inspección exhaustiva de que cumpla los requisitos del cliente. Caso contrario se tendrá que brindar una solución al cliente para lograr la conformidad.

La liberación del servicio final debe ser documentada en el siguiente formato SGC-LPS-023 liberación de productos y/o servicios.

**Tabla 23:** Liberación de los productos y/o servicio

		<b>FORMATO</b>				Versión:	
		<b>LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS</b>				Código: SGC-LPS-023	
T. El Especialista						Fecha:	
						Página 1 de 1	
<b>FECHA DE REVISIÓN</b>							
<b>CLIENTE FINAL</b>							
Producto/Servicio	Requisitos del cliente	Conforme SI/NO	Responsable	Liberado SI/NO	Derivado a: (En caso sea NO)	Obs.	
1							
2							

Fuente: Elaboración Propia

- Revisión por la dirección

Al igual que las auditorías internas, la revisión de la dirección debe realizar por lo menos dos veces al año, por lo general después de presentar el informe de las auditorias.

En algún caso se puede realizar la revisión sin planificar, esto puede ocurrir cuando haya cambios significativos en el proceso que este intervenido por el SGC u otras necesidades de la empresa de Transporte Edward el Especialista.

La revisión es realizada por la dirección con una finalidad de evaluar la eficacia y adecuación del SGC implementado. La información especificada por la Norma ISO9001:2015, para esta actividad se recopila la información por parte del coordinador de calidad. Esta información es del proceso y actividades realizadas previa revisión ya programada.

Los resultados de la revisión se quedaran registrados en el informe SGC-OC-26 resultado de la revisión por la dirección.

**Tabla 24:** Resultados de la revisión por la dirección.

	FORMATO						Versión:
	<b>RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>						Código: SGC-OC
T. El Especialista							
						Página 1 de 1	
<b>CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>							
<b>Fecha de Revisión</b>							
<b>PROCESO RELACIONADO</b>			<b>CONCLUSIÓN</b>				
1							
2							
3							
<b>Acciones a desarrollar</b>		<b>Objetivo</b>	<b>Referencia</b>	<b>Resp.</b>	<b>Plazos</b>	<b>Recursos</b>	<b>Obs.</b>
1							
2							
3							

Fuente: Elaboración Propia

- Acciones correctivas

La no conformidades nos llevaran al replanteamiento de las acciones correctivas, además estas no conformidades serán detectadas a través de:

- Quejas y reclamos de clientes.
- Verificación de los resultados.
- Informes de las auditorias tanto interna o externa.
- Asimismo establece el procedimiento SGC-AC-012 de acciones correctivas, para establecer la metodología de cómo proceder a tratar esta situación cuando se llegue a presentar.

- Implementación de los documentos este paso se implementó los procedimientos de carga y descarga de mercadería liviana y pesada declarada en anexo 4, clasificación de la carga declarada en anexo 5, atención al cliente.

**Imagen 21:** Procedimientos de carga y descarga de mercadería liviana y pesada.

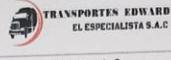
Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. Página 1 de 3
CÓDIGO: SGC-P-005	PROCEDIMIENTO DE CARGA Y DESCARGA DE MERCADERIAS LIVIANOS Y PESADAS.	
VERSION: V 1.0		
VIG. DESDE:		

**PROCEDIMIENTO DE CARGA Y DESCARGA DE MERCADERIAS LIVIANOS Y PESADAS.**

Elaborado por: <i>[Signature]</i> Diana Lissette Cruz	Revisado por: <i>[Signature]</i> MARGALITA TORRES PERCY GERENTE GENERAL	Aprobado por: <i>[Signature]</i> MARGALITA TORRES PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

**Fuente:** Elaboración Propia

## Imagen 22: Clasificación de carga

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C Página 1 de 3
CÓDIGO: SGC-P-006	CLASIFICACION DE CARGA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

**CLASIFICACION DE CARGA**

Elaborado por: <i>Sandoval Arios Cesar</i>	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C Revisado por: <i>Huacaca Yonico Perry</i> HUACACA YONICO PERRY GERENTE GENERAL	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C Aprobado por: <i>Huacaca Yonico Perry</i> HUACACA YONICO PERRY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Fuente: Elaboración Propia

### Etapas

- El Checklist realizado en este punto se hizo para ver el grado del cumplimiento de los requisitos de la norma la cual indica que tiene un índice de 100% de actividades. Esta se puede ver en el grafico 8.

- Auditoria y revisión por la dirección

En esta etapa de la auditoria y revisión por la dirección es de suma importancia para que la alta dirección evalúe el sistema de calidad, esta debe alcanzar los objetivos planificados y debe estar adecuándose al contexto de la empresa. A demás a partir de estas 2 auditorías se deben evaluar las acciones para lograr el alineamiento Al SGC a las metas y objetivos que se desea alcanzar.

### Auditoria interna y externa

Estas auditorías se deben programar y planificar por lo menos 1 vez al año. Pero si es el caso la alta dirección no podría realizar la auditoria o no programarla ni planificarla.

Las auditorías deben registrarse por el programa de auditorías internas, estas deben estar regidas por el coordinador de calidad y además coordinadas por el responsable del proceso. Este programa debe estar realizado por la alta dirección y posteriormente comunicado a todas las áreas.

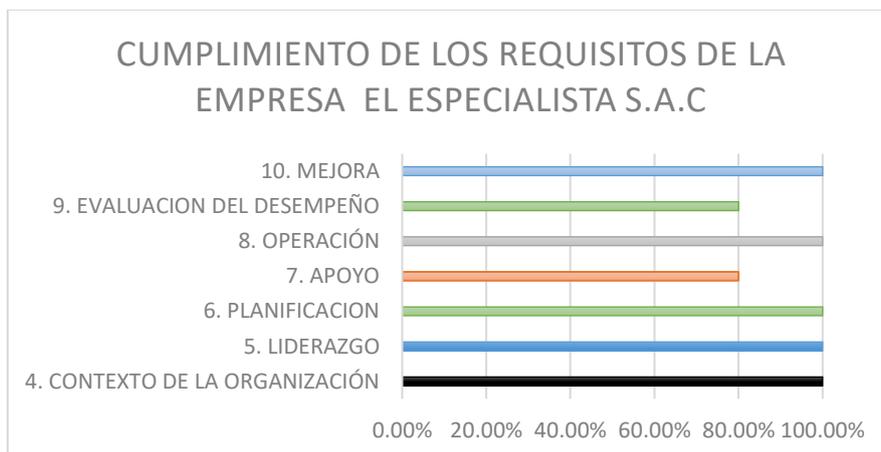
Asimismo las auditorías internas se van a realizar de acuerdo a los procedimientos que están declarados SGC-AI-01, Auditoría Internas.

### 3.5.3 POSTEST: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

#### Sistema de Gestión de Calidad

**Porcentaje de cumplimiento:** Asimismo que en el pretest, el check list, se aplicó en el post para analizar los resultados que arroja en los mismos para compararlos y ver si han sufrido algún cambio después de la implementación del SGC, este está declarado en el anexo 2.

**Grafico 8:** Cumplimiento de los requisitos del SGC



**Fuente:** Norma ISO9001:2015

Los resultados que arroja la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, son el 92.6% de cumplimiento de los 27 apartados del check list. En la tabla 25, se detalla cómo se obtuvo 92,6% de cumplimiento, se pudo obtener una mejora esto debido a la implementación del manual que ayudo a documentar el proceso,

la atención al cliente, mejorar el clima laboral y con esto lograr la fidelización con los clientes.

Después de la implementación del SGC se verifica el cumplimiento de las actividades que posee la empresa según el cronograma de implementación esta detallada en la tabla 26.

**Tabla 25:** Porcentaje de cumplimiento de requisitos según el manual de calidad

<i>REQUISITOS CUMPLIDOS</i>	25
<i>TOTAL DE REQUISITOS</i>	27
<i>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO</i>	<b>92.6%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 26:** Porcentaje de cumplimiento - Postest

		Instrumento mide el porcentaje de cumplimiento de actividades	
Área de empresa:	Entregas	$PC = \frac{RC}{TR} \times 100\%$ <i>PC: Porcentaje de cumplimiento (%)</i> <i>RC: Requisitos Cumplidos</i> <i>TR: Total de Requisitos</i>	
Proceso/operación:			
Elaborado por:	Huamán Silva, Jordy Sandoval Arias, Cesar		
Validado por:		Fecha: 15/04/2021	
DIA	Requisitos Cumplidos	Total de requisitos	Porcentaje de cumplimiento
1	3	27	11%
2	5	27	19%
3	7	27	26%
4	8	27	30%
5	9	27	33%
6	11	27	41%
7	11	27	41%
8	12	27	44%
9	12	27	44%
10	13	27	48%
11	13	27	48%
12	14	27	52%
13	14	27	52%
14	15	27	56%
15	15	27	56%
16	16	27	59%
17	17	27	63%
18	18	27	67%
19	18	27	67%
20	20	27	74%
21	20	27	74%
22	23	27	85%
23	24	27	89%
24	25	27	92.6%

Fuente: Elaboración propia

Según la Tabla 26, se muestra el porcentaje de cumplimiento de requisitos en 24 días, asimismo al final se ve cómo se alcanza un total de 25 requisitos cumplidos del total de 27, esto corresponde a un 92.6% de cumplimiento de los apartados.

## DISEÑO DEL MANUAL BASADO EN EL ISO 9001:2015

### Manual Basado en el ISO 9001:2015

Para el diseño del manual del sistema de gestión de calidad en base a la normativa esta realizara en base a los 7 apartados de las normas que son obligatorias.

**Tabla 27:** Requisitos cumplido en base a la norma ISO9001:2015 - Postest

CAPITULO DE LA NORMA ISO:9001- 2015	ITEM	REQUISITOS DE LA NORMA	abril											ACCIONES POR REALIZAR	ACCIONES CUMPLIDAS			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11					
Contexto de la organización	4.1	Comprensión de la organización y su contexto															Cumplido	
	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas																Cumplido
	4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad																Cumplido
	4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos																Cumplido
Liderazgo	5.1	Liderazgo y compromiso gerencial																Cumplido
	5.2	Política																Cumplido
	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización																Cumplido
Planificación	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades																Cumplido
	6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos																Cumplido
	6.3	Planificación de los cambios																Cumplido
Apoyo	7.1	Recursos																Cumplido
	7.2	Competencia																Cumplido
	7.3	Toma de Conciencia																Cumplido
	7.4	Comunicación																Incumplido
	7.5	Información documentada																Cumplido
Operación	8.1	Planificación y control operacional																Cumplido
	8.2	Requisitos para los productos y servicios																Cumplido
	8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios																Cumplido
	8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente																Cumplido
	8.5	Producción y provisión del servicio																Cumplido
	8.6	Liberación de los productos y servicios																Cumplido
	8.7	Control de las salidas no conformes																Cumplido
Evaluación de desempeño	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación																Incumplido
	9.2	Auditoria interna																Cumplido
	9.3	Revisión por la dirección																Cumplido
	10.2	No conformidades y acciones correctivas																Cumplido
	10.3	Mejora continua																Cumplido

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 27, se observa la estructura del diseño el S.G.C. en base a la norma ISO9001:2015 y se verifica que hay un total de 25 requisitos cumplidos que sea tenido que realizar para tener un S.G.C.

El diseño del sistema de gestión de calidad implementado en la empresa es igual a 92,6% ya que esta verificado con los requisitos cumplidos.

### 3.5.4 POSTEST: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

#### ENTREGAS PERFECTAS

#### Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega

Después de implementar el SGC en la tabla 27, se verifica los resultados que se obtuvieron posteriormente.

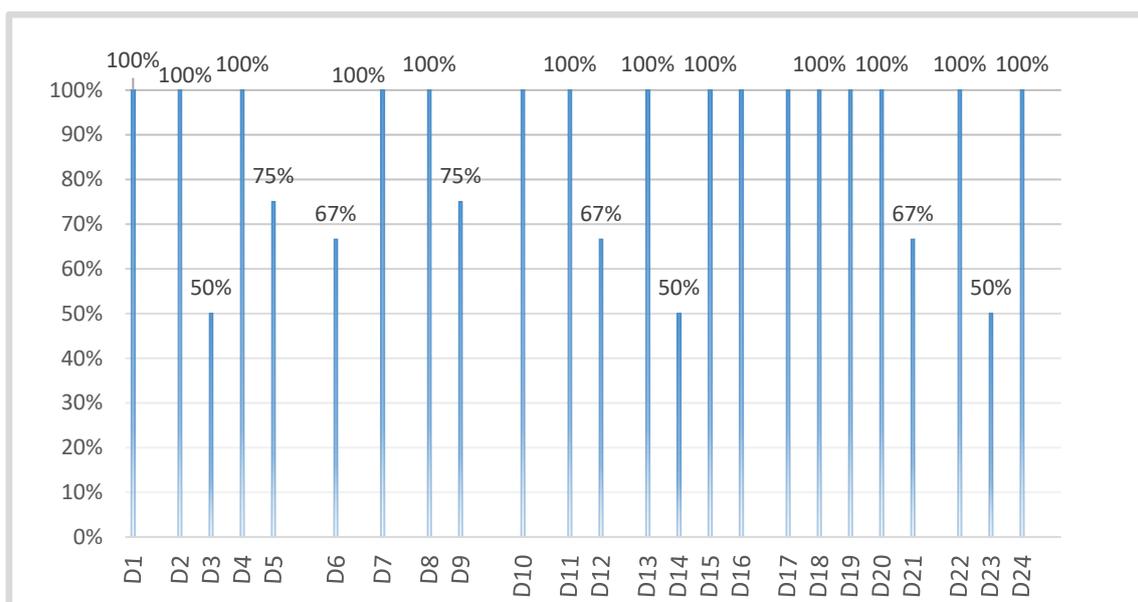
**Tabla 28:** Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega - Postest

 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C.</b>		Instrumento mide el Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega	
Proceso/operación:		$PCPE = \frac{SEP}{TSE} \times 100\%$ <i>PCPE: Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega (%)</i> <i>SEP: Servicios entregas perfectas</i> <i>TSE: Total de servicios entregados</i>	
Elaborado por:	Huamán Silva, jordy Sandoval Arias, Cesar		
Validado por:		Fecha: 15/04/2021	
DIA	Total de Entregas	Servicio Entregados perfectas	Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega
1	3	3	100%
2	2	2	100%
3	2	1	50%
4	2	2	100%
5	4	3	75%
6	3	2	67%
7	3	3	100%
8	2	2	100%
9	4	3	75%
10	3	3	100%
11	2	2	100%
12	3	2	67%
13	2	2	100%
14	2	1	50%
15	2	2	100%
16	3	3	100%
17	2	2	100%
18	2	2	100%
19	2	2	100%
20	2	2	100%
21	3	2	67%
22	2	2	100%
23	2	1	50%
24	3	3	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 27, Se muestra el índice de cumplimiento en los 24 días, además se observa el porcentaje de cumplimiento de plazo entregas, el que indica el cumplimiento de servicios realizado, sin contratiempos o reclamos. Posteriormente al promediar el porcentaje de cumplimiento de los 24 días resulta el 86% de cumplimiento.

**Gráfico 9:** Nivel de cumplimiento de entregas - Postest



**Fuente:** Elaboración propia.

En el presente gráfico 8 se puede observar el porcentaje de cumplimiento del mes de mayo indicado que 8 de los 24 días se obtuvo un resultado bajo y el promedio del cumplimiento del mismo es el 88% de servicios realizados, esta corresponde a un total de 60 clientes que se les prestó servicio.

**Tabla 29:** Tabla resumen del Postest del porcentaje de cumplimiento.

**RESUMEN DE PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO  
DEL POSTEST**

<b>TOTAL DE SERVICIOS ENTREGADOS</b>	60
<b>ENTREGAS CUMPLIDAS</b>	50
<b>ENTREGAS CON DEMORA</b>	5
<b>DAÑOS Y GOLPES</b>	5
<b>% NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL MES DE ABRIL</b>	<b>88%</b>

**Fuente:** Elaborado en base a la tabla 15 del pre test y la tabla 27 del pos test

En la tabla 28, se puede ver en detalle como hay un incremento en el nivel de cumplido al implementar el SGC en la compañía de transporte Edward elevándose un 11% más en el nivel de cumplimiento y reduciendo las entregas con demora, demostrando que manteniendo el SGC en la empresa, seguirá habiendo mejoras en los procesos del servicio.

## EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Para determinar la experiencia del cliente se volvió a ejecutar la encuesta a los 60 usuarios de la empresa de transporte el especialista, los resultados de la encuesta están en la tabla 29.

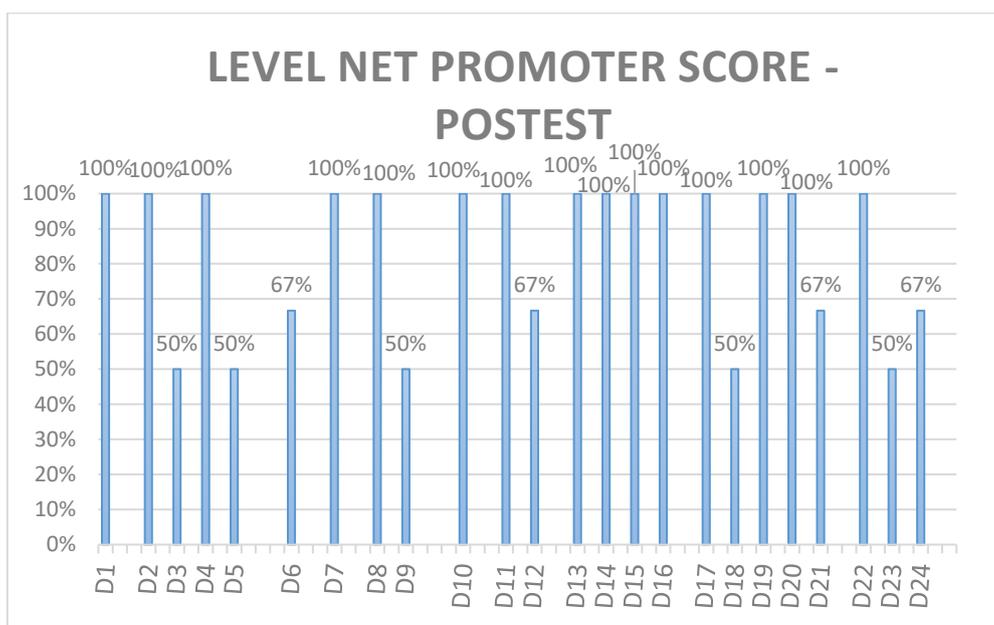
**Tabla 30:** Nivel de cumplimiento del promotor - Postest

TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.S		Instrumento mide el porcentaje de Puntuación neta del promotor						
Elaborado por:		<p style="text-align: center;"><i>PLNPS = Pro - Det</i></p> <p><i>PLNPS: Percentage of Level Net Promoter Score (%)</i></p> <p><i>PRO: Promotores (%)</i></p> <p><i>DET: Detractores (%)</i></p>						
Validado por:		Fecha: 15/04/2021						
DIA	Total de clientes	Número de clientes Detractores	% Detractor	Número de clientes Neutros	% Neutro	Número de clientes Promotores	% Promotor	Puntuación neta del promotor
1	3	0	0%	0	0%	3	100%	100%
2	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
3	2	0	0%	1	50%	1	50%	50%
4	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
5	4	1	25%	0	0%	3	75%	50%
6	3	0	0%	1	33%	2	67%	67%
7	3	0	0%	0	0%	3	100%	100%
8	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
9	4	1	25%	0	0%	3	75%	50%
10	3	0	0%	0	0%	3	100%	100%
11	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
12	3	0	0%	1	33%	2	67%	67%
13	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
14	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
15	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
16	3	0	0%	0	0%	3	100%	100%
17	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
18	2	0	0%	1	50%	1	50%	50%
19	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
20	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
21	3	0	0%	1	33%	2	67%	67%
22	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
23	2	0	0%	1	50%	1	50%	50%
24	3	0	0%	1	33%	2	67%	67%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 29, en este instrumento se puede observar como muestra entre los más importantes el porcentaje de clientes detractores, Neutro y Promotores. Esta así como en nivel de cumplimiento en el pretest está ambientado en los 24 días

**Grafico 10:** Nivel de puntuación del promotor – Postest



**Fuente:** Elaborado en base a la tabla 29.

En el grafico 9, se puede ver en detalle los porcentajes de nivel de puntuación del promotor por cada día de los clientes, asimismo se ve que 9 de los 24 días se obtuvo un nivel de puntuación bajo, comparado con el anterior esta disminuyo 7 días.

**Tabla 31:** Tabla resumen del Post test del NPS

RESUMEN DE NPS DEL POSTEST	
% DETRACTOR	2%
% NEUTRO	12%
% PROMOTOR	86%
NIVEL DE NPS EN EL MES DE ABRIL	<b>84%</b>

**Fuente:** Elaborado en base a la tabla 16 del pre test y tabla 29 del pos test.

En la tabla 30, nos muestra el análisis del NPS en pretest en el mes de febrero con un nivel de 68%, en comparación con el análisis del NPS en Postest en el

mes de abril con un nivel de un 84%. Observando en el detalle que hay un incremento en el nivel de NPS al implementar el SGC en la empresa de transporte Edward elevándose un 16% más, reduciendo el porcentaje de clientes detractores y neutros.

### 3.5.5 ANÁLISIS COMPARATIVO

Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos del SGC y la satisfacción cliente después de haber realizado la implementación se procedió a analizar los datos postest.

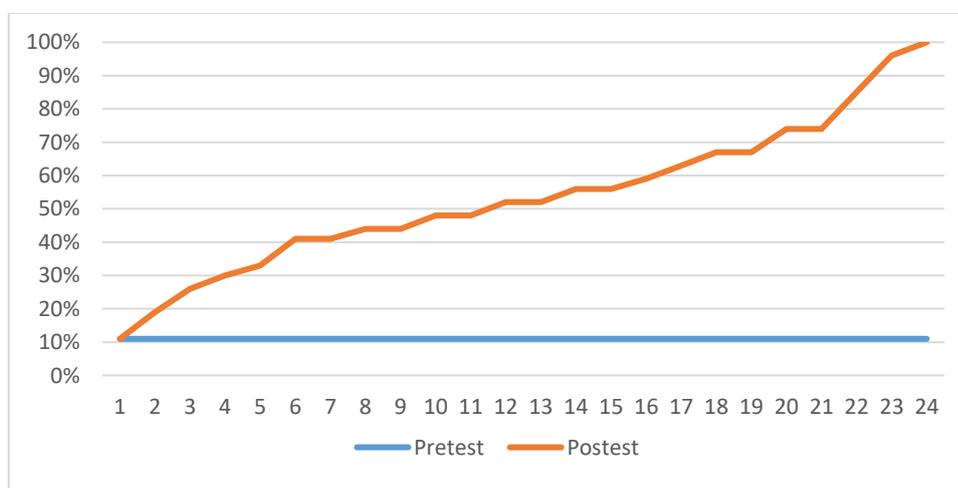
#### 3.5.7.1 Sistema de Gestión de Calidad

El sistema tiene dos instrumentos entre las cuales se midió el porcentaje de cumplimiento de los requisitos y Porcentaje del Manual Basado en la ISO: 9001 en la empresa Especialista s.a.

- **Porcentaje de Cumplimiento**

Mediante la aplicación del instrumento al S.G.C. al área de operaciones (ver tabla 11) se midió el cumplimiento de los requisitos de la SGC en los 24 días Postest y Pretest de la implementación, la cual como se verifica en el grafico (ver gráfico 11) el pretest se mantiene en un 10% de los requisitos que se desea tener el SGC por otro lado después de la implementación se realizó el postest indicando en el grafico una tendencia al alza como se indica en la línea naranja llegando a un 92.6% de los requisitos del SGC.

**Grafico 11.** Cumplimiento del S.G.C.



Fuente: Elaboración Propia

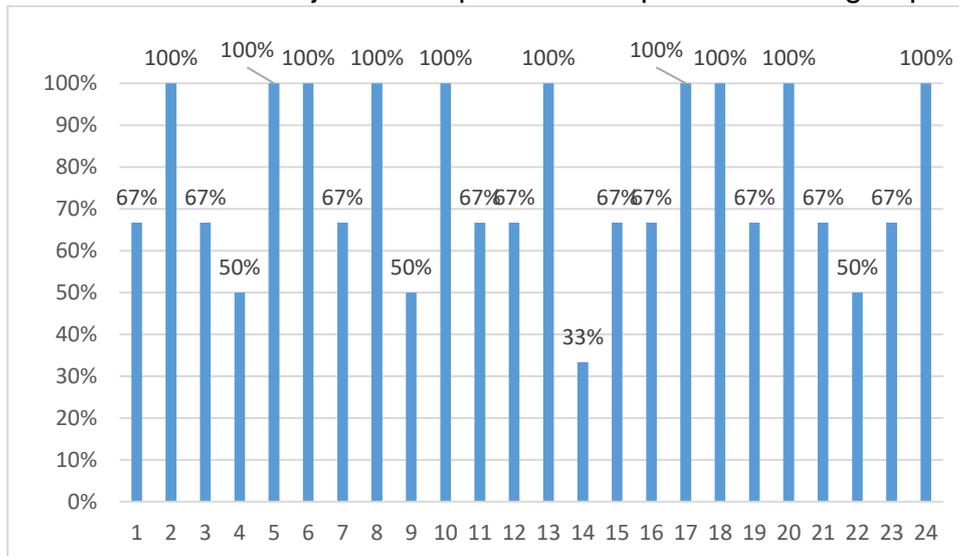
### 3.5.7.2 Satisfacción de Clientes

La satisfacción del cliente tiene dos instrumentos con la cual se hizo la medición del cumplimiento de plazo de entregas y el porcentaje de puntuación neta del promotor.

- **Porcentaje de Cumplimiento de Plazo de Entrega**

Mediante la ejecución del instrumento de cumplimiento de plazo de entrega (ver tabla 14), se midió la el cumplimiento del plazo de entrega antes (Pretest) y después (Postest), como se puede ver en el grafico (ver gráfico 12), en la cual se observa en el pretest; que en 10 de los 24 días solo se cumplió el 100% de entregas perfectas asimismo el promedio del cumplimiento del pretest está en 77% de entregas cumplidas.

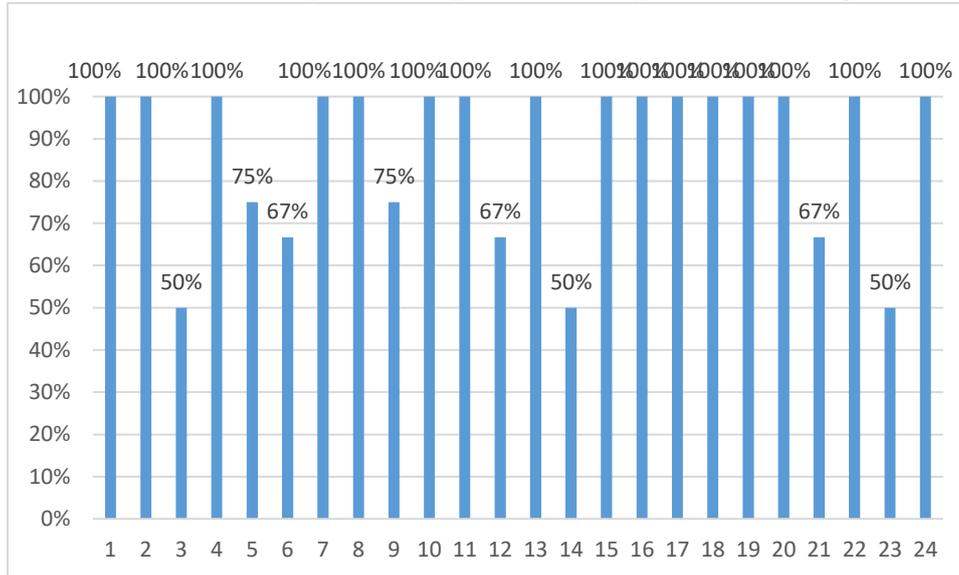
**Grafico 12.** Porcentaje de Cumplimiento de plazo de entrega - pretest



Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, después de la aplicación de los procedimientos que se implementaron por el SGC, se aplicó el instrumentos para la recolección de datos (ver tabla 29), se midió el plazo de entrega después de la implementación (postest), como se puede ver en el grafico (ver gráfico 13), que 16 de los 24 días se cumplieron entregas perfectas al 100% por otro lado el promedio de cumplimiento de plazo entregas es de 88%.

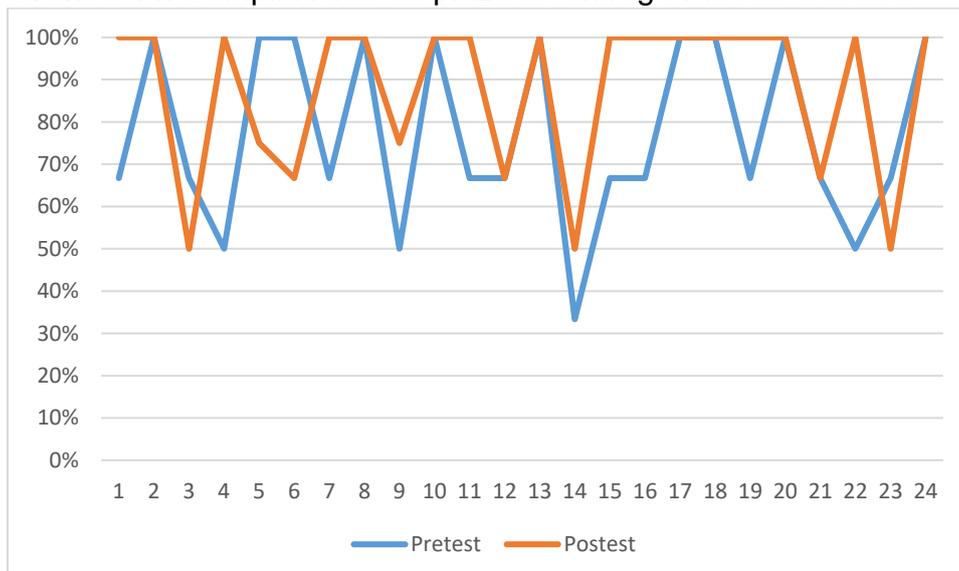
**Grafico 13.** Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega - Postest



Fuente: Elaboración Propia

Después de ello se procedió a realizar la comparación del cumplimiento de plazo de entrega del pretest y el postest de los 24 días, en el siguiente grafico se observa en detalle.

**Grafico 14.** Cumplimiento de plazo de entrega Pretest- Postest



Fuente: Elaboración Propia

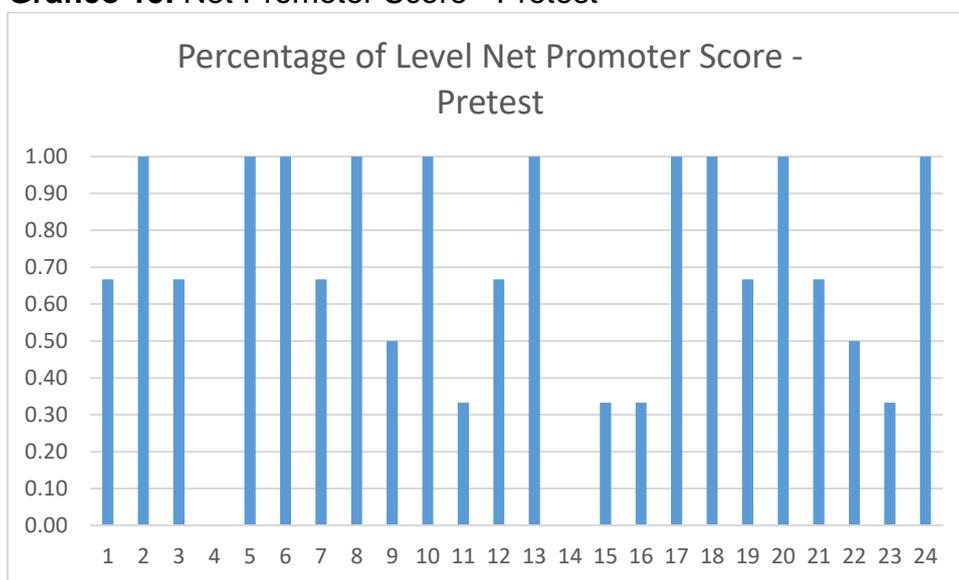
En el grafico 14, se observa los resultados del pre y postest acerca del cumplimiento del plazo de entregas por otro lado se observa que los porcentajes

de cumplimiento de plazo de entrega del postest son mayor a la del pretest esto analizado en 24 días.

- **Percentage of Level Net Promoter Score**

Mediante la aplicación del instrumento de porcentaje de puntuación neta del promotor en la tabla (ver tabla 14), se midió la puntuación neta del promotor antes (Pretest) y después (Postest), como se puede ver en el grafico (ver gráfico 15), en la cual se observa en el pretest; que en 10 de los 24 días solo se cumplió el 100% lo cual indica que si recomendarían nuestro servicio en ese contexto el promedio del puntuación del promotor en los 24 días es 68%

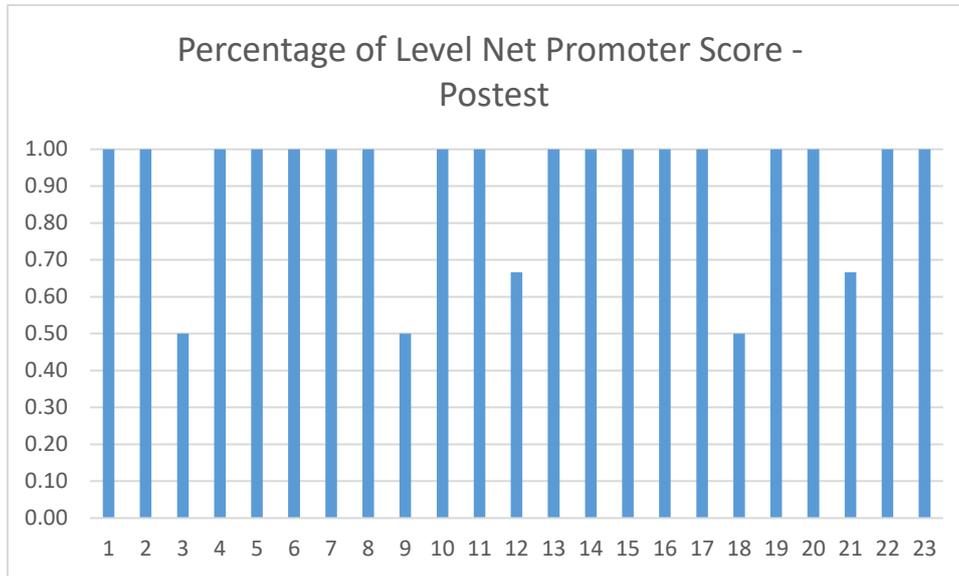
**Grafico 15.** Net Promoter Score - Pretest



Fuente: Elaboración Propia

De igual importancia, después de ejecutar la encuesta de puntuación neta del promotor, se aplicó el instrumentos para la recolección de datos (ver tabla 30), se midió el puntuación neta del promotor después de la implementación (postest), como se puede ver en el grafico (ver gráfico 16), que 18 de los 24 días obtuvieron el 100% el por otro lado el promedio de clientes promotores de servicio es de 84%.

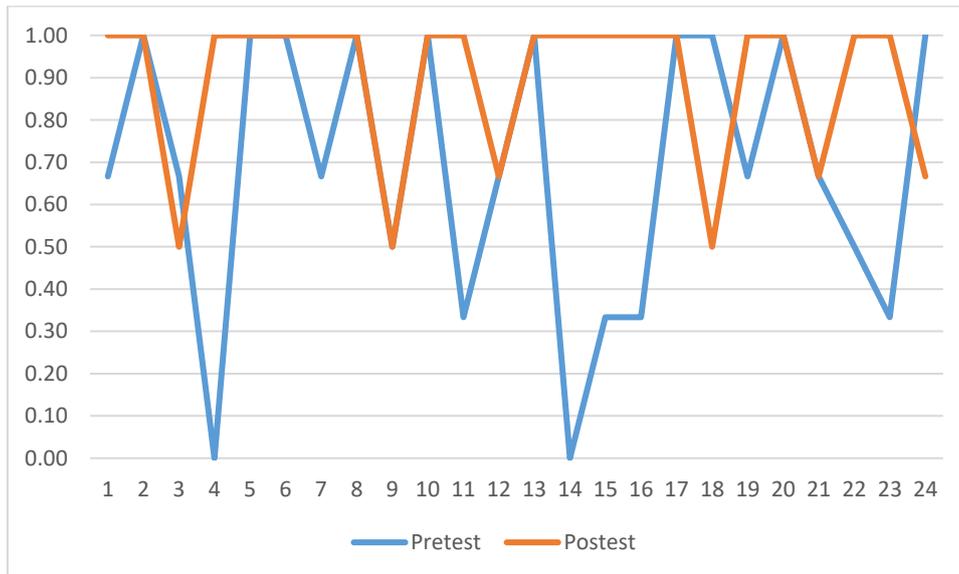
**Grafico 16. Net Promoter Score - Posttest**



Fuente: Elaboración Propia

En ese sentido, se procedió a realizar la comparación puntuación neta del promotor del pretest y el posttest de los 24 días, en el siguiente grafico se observa en detalle.

**Grafico 17. Net Promoter Score Pretest - Posttest**



Fuente: Elaboración Propia

En el grafico 17, se verifica los resultados del pre y posttest de la puntuación neta del promotor por otro lado se observa que el porcentaje del posttest tiene

una superioridad al pretest además la diferencia entre el pre y el post fue 20% más de recomendación del servicio esto analizado en 24 días.

### 3.5.6 ANALISIS ECONOMICO

#### Costeo de la implementación

En la siguiente tabla se cuantifica los costos para el nuevo modelo de trabajo contratando a un especialista de SGC y aun asistente para la elaboración del manual de calidad teniendo como costo S/. 2 670.00

**Tabla 32.** Implementación del nuevo modelo de trabajo

Implementación del nuevo modelo de trabajo		
Concepto	Cantidades (unid.)	Monto (S/.)
Especialista de SGC	1	S/ 1 400.00
Elaboración del Manual de calidad	1	S/ 270.00
Asistente administrativo	1	S/ 1 000.00
Total de Inversión		S/ 2 670.00

**Fuente:** Elaboración Propia

En la siguiente tabla se estableció los siguientes costos para la realización de la capacitación tomando en cuenta los siguientes conceptos: el capacitador, El tiempo del personal, la prueba de entrada y salida y el ambiente en el cual se va realizar dicha actividad teniendo como costo S/. 1 562.50

**Tabla 33.** Capacitaciones para el nuevo modelo de trabajo

Capacitaciones		
Concepto	Cantidades (unid.)	Monto (S/.)
Capitador	1	S/ 1 200.00
Tiempo del personal	1 h.h	S/ 112.50
Prueba de entrada y salida	1	S/ 50.00
Ambiente	1	S/ 200.00
Total de Inversión		S/ 1 562.50

**Fuente:** Elaboración Propia

En la siguiente tabla, se cuantifico costos de servicios fijos y servicios de transporté para el nuevo modelo de trabajo teniendo un costo de S/.277.00.

**Tabla 34.** Servicios y transporte para el nuevo modelo

Servicios y transportes		
Concepto	Tiempo (meses)	Monto (S/.)
Servicio de Luz	1 mes	S/ 120.00
Servicio de internet	1 mes	S/ 97.00
Servicio de Transporte	1 mes	S/ 60.00
Total de Inversión		S/ 277.00

Fuente: Elaboración Propia

Además en la siguiente tabla, se verifica costos de materiales y herramientas utilizadas en las actividades que se van realizar en el nuevo modelo de trabajo teniendo un costo de S/.96.00.

**Tabla 35.** Materiales para el nuevo modelo de trabajo

Materiales		
Concepto	Cantidades (unid.)	Monto (S/.)
Block	2	S/ 6.00
Lápices	12	S/ 8.00
Lapiceros	12	S/ 10.00
USB	1	S/ 20.00
Plumones	12	S/ 12.00
Hojas bond	100	S/ 15.00
Pizarra	1	S/ 25.00
Total de Inversión		S/ 96.00

Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente tabla, se muestra el costo total de la inversión para el nuevo modelo de trabajo teniendo un costo total de S/.4,605.50

**Tabla 36.** Inversión Inicial

Acciones de mejora	Inversión (S/.)
Implementación del nuevo modelo de trabajo	S/ 2 670.00
Capacitaciones	S/ 1 562.50
Servicios y transportes	S/ 277.00
Materiales y Equipos	S/ 96.00
Total de Inversión	S/ 4 605.50

Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente imagen se muestra la estructura del servicio con las horas que se emplean en la atención al cliente y las horas que se utilizan al instante de realizar el transporte de los bienes.

**Imagen 23.** Nuevo modelo de servicio

$$1 \text{ SERVICIO} \rightarrow 1 \text{ HHc} + 4 \text{ HHp}$$

**Fuente:** Elaboración Propia

Asimismo en la siguiente tabla, se verifica el tiempo en horas ahorradas en el mes, obteniendo 13 hh mano de obra con el cliente y 35 hh en preparación.

**Tabla 37.** Horas ahorradas al mes

Variación	Cantidad ahorrada al mes	Servicios
M. O. del usuario	13 HH	13
Mano de obra de preparación	35 HH	8

**Fuente:** Elaboración Propia

En la siguiente tabla se evalúa y se establece cuantos servicios más se pueden realizar con las horas ahorradas, siendo que se pueden atender a 8 clientes más al mes.

**Tabla 38.** Nuevos servicios adicionales

Recursos para "8" clientes	Recurso ocioso
8 HH	5 HH
32 HH	3 HH

**Fuente:** Elaboración Propia

En el siguiente cuadro se cuantifica el ingreso mensual de los 8 clientes adicionales que se pueden atender con las horas ahorradas, obteniéndose S/. 4,000.

**Tabla 39.** Nuevos ingresos

Concepto	Cantidad Men.	Valor Uní. (S/.)	Total Men. (S/.)
Servicios	8 clientes	S/ 500.00	S/ 4 000.00

Fuente: Elaboración Propia

A continuación en la tabla40,se detalla la auditoria que se va a realizar después de la implementación para hacia mantener el nuevo modelo de trabajo, obteniéndose un costo de S/. 1,000.

**Tabla 40.** Auditorias para mantener la implementación de un SGC

Auditorias		
Concepto	Cantidad (Unid.)	Monto (S/.)
Audidores	2	S/ 500.00
Experto técnico	1	S/ 150.00
Observador	1	S/ 150.00
Plan de auditoria	1	S/ 200.00
Total de Costo		S/ 1 000.00

Fuente: Elaboración Propia

Además en la siguiente tabla, se detalla la capacitacidor que se va a realizar después de la implementación para así mantener el nuevo modelo de trabajo, obteniéndose un costo de S/. 1,562.50.

**Tabla 41.** Capacitaciones para mantener la implementación de un SGC

Capacitaciones		
Concepto	Cantidad (Unid.)	Monto (S/.)
Capacitador	1	S/ 1 200.00
Tiempo del personal	1	S/ 112.50
Prueba de entrada y salida	1	S/ 50.00
Ambiente	1	S/ 200.00
Total de costo		S/ 1 562.50

Fuente: Elaboración Propia

También en la siguiente tabla, se cuantifico el costo para las actividades que se van a realizar después de la implementación para así poder mantener el nuevo modelo de trabajo, obteniéndose un costo total de S/. 2,562.50.

**Tabla 42.** Costo total para mantener la implementación de un SGC

Mantenimiento Mensual	Costo (S/.)
Auditorias	S/ 1 000.00
Capacitaciones	S/ 1 562.50
<b>Total de costo de la mejora</b>	<b>S/ 2 562.50</b>

Fuente: Elaboración propia

## Flujo Económico

Por ultimo en la tabla43, se verifica el flujo de la inversión, los nuevos servicios que la empresa está realizando además los costos para lograr mantener en el tiempo la implementación, obteniéndose un flujo neto de efectivo de S/. 1 437.50.

**Tabla 43.** Flujo Efectivo Mensual

Concepto	Mar-00	Abr-01	May-02	Jun-03	Jul-04	Ago-05	Set-06	Oct-07	Nov-08	Dic-09	Ene-10	Feb-11	Mar-12
Ingresos													
Nuevos Servicios		S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00
Total de Ingreso (+)		S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00	S/ 4 000.00
Egresos													
Inversión	S/ 4 605.50												
Costo para mantener la Implementación		S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50
Total de Egresos (-)	S/ 4 605.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50	S/ 2 562.50
Flujo Neto de Efectivo	-S/ 4 605.50	S/ 1 437.50	S/ 1 437.50	S/ 1 437.50	S/ 1 437.50	S/ 1 437.50	S/ 1 437.50	S/ 1 437.50	S/ 1 437.50	S/ 1 437.50	S/ 1 437.50	S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
Flujo Efectivo Acumulado	-S/ 4 605.50	-S/ 3 168.00	-S/ 1 730.50	-S/ 293.00	S/ 1 144.50	S/ 2 582.00	S/ 4 019.50	S/ 5 457.00	S/ 6 894.50	S/ 8 332.00	S/ 9769.50	S/ 11 207.00	S/ 12 644.50

Fuente: Elaboración propia

Para poder hallar la tasa de descuento se efectuó el análisis de 4 bancos más representativos para que así poder sacar un promedio el cual es 13%.

**Tabla 44.** Análisis de la Tasa de descuento

BANCOS	TEA
INTERBANK	14%
BBVA	10.50%
BANBIF	14%
SCOTIABANK	13.50%
Promedio	13%

Fuente: <https://comparabien.com.pe/>

Por consiguiente después de hallar la tasa de descuento a usar TEA 13% se pasó a convertir a una tasa mensual debido a que nuestro flujo de efectivo se encontraba mensualmente obteniéndose una TEM 1.02% el cual se utilizara para poder evaluar el VAN y TIR.

**Tabla 45.** Conversión de TEA a TEM

TEA	TEM
13%	1.02%

Fuente: [https://economia.uancv.edu.pe/simuladores/finanzas/tasas\\_interes/](https://economia.uancv.edu.pe/simuladores/finanzas/tasas_interes/)

En la siguiente tabla ayuda a poder calcular la TIR utilizando el flujo neto de efectivo desde el año cero o inicio de la inversión, obteniendo una TIR de 29.85%. Siendo así que la TIR es mayor a la tasa de descuento significando que el interés encima capital genera por el proyecto es superior al interés mínimo el proyecto es aceptado y viable.

**Tabla 46.** Análisis de la Tasa Interna de Retorno (TIR)

<b>TIR</b>	29.85%	<b>COK</b>	1.02%
<b>Periodos</b>	<b>Egresos</b>	<b>Ingreso</b>	<b>FNE</b>
0	S/ 4 605.50		-S/ 4 605.50
1		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
2		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
3		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
4		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
5		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
6		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
7		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
8		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
9		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
10		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
11		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
12		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50

Fuente: Elaboración propia

Para finalizar en la tabla47, se realiza el cálculo del VAN utilizando a tasa de descuento del 7.45%, el flujo neto efectivo de los 12 meses y a su vez restando la inversión inicial para poder obtener el VAN siendo S/. 12 007.86.

**Tabla 47.** Análisis del Valor Actual Neto

<b>VAN</b>	S/. 11 549.49	<b>COK</b>	1.02%
<b>Periodos</b>	<b>Egresos</b>	<b>Ingreso</b>	<b>FNE</b>
0	S/ 4 605.50		-S/ 4 605.50
1		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
2		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
3		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
4		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
5		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
6		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
7		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
8		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
9		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
10		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
11		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50
12		S/ 1 437.50	S/ 1 437.50

Fuente: Elaboración propia

### 3.6 Método de Análisis de datos

Los métodos para analizar esta investigación sera: El descriptivo e inferencial.

**El método de análisis descriptivo, de acuerdo** Rendón, Villasis y Miranda (2016) es la rama de la estadística en la que se analiza la media, mediana, varianza y desviación estándar, y estos datos se analizan de forma más sencilla en cuadros, tablas, figuras o gráficos. (p.398)

De esta manera, para la presente investigación la herramienta que se usó principalmente es el Excel, el cual nos sirve para realizar el análisis estadístico; asimismo se utilizó el modelo Net Promoter Score para medir porcentualmente la satisfacción del cliente del antes y después de la implementación

**El método de análisis inferencia, de acuerdo** Hernández, Fernández & Batista (2014), esta se desarrolla utilizando la prueba de normalidad de K.S. como también el examen inferencial dentro de ello también se utiliza la prueba T Stu. y el resultado que nos brinda este examen se determinara la aceptación o el rechazo de la hipótesis de la presente investigación.

La estadística inferencial es una técnica que permite la obtención de generalizaciones, dicho de otro modo, la toma de decisiones es basada en una información parcial la cual se obtiene de técnicas descriptivas

### 3.7 Aspectos Éticos

La información obtenida se dará de los clientes que frecuentan el servicio que brinda la empresa de transporte Edward el especialista con un régimen de tratamiento complejo además con documentos pertenecientes de la empresa. Se reserva la identidad de clientes y además se reserva la protección legal de la propiedad intelectual de los documentos proporcionados por la empresa. **Además se puede ver en el (ver anexo 25), la carta de uso de información para la realización de esta presente tesis. Académico,** El contenido de esta presente investigación está siendo utiliza con fin académicos y por ende no se adulterará dicha información.

**Objetividad,** Los datos de la presente investigación serán analizados exhaustivamente por los participantes y serán sometidos a un criterio técnico e imparcial en el transcurso de la investigación. **Veracidad,** Los resultados que se obtengan en esta presente investigación no serán manipulados o adulterados, se cuidara la integridad y la veracidad de esta información obtenida.

**Originalidad,** Conforma a lo estipulado en la normativa por los docentes que conforman la Uni. Cesar Vallejo, se citan fuentes bibliográficas con un solo fin que es el de evitar el plagio en esta presente investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis estadístico descriptivo

En esta parte de la investigación se realizó el análisis descriptivo y con ello también se utilizó el programa Microsoft Excel y el software SPSS.

#### 4.1.1 Satisfacción del cliente

**Tabla 48.** Análisis descriptivo de la Satisfacción del cliente

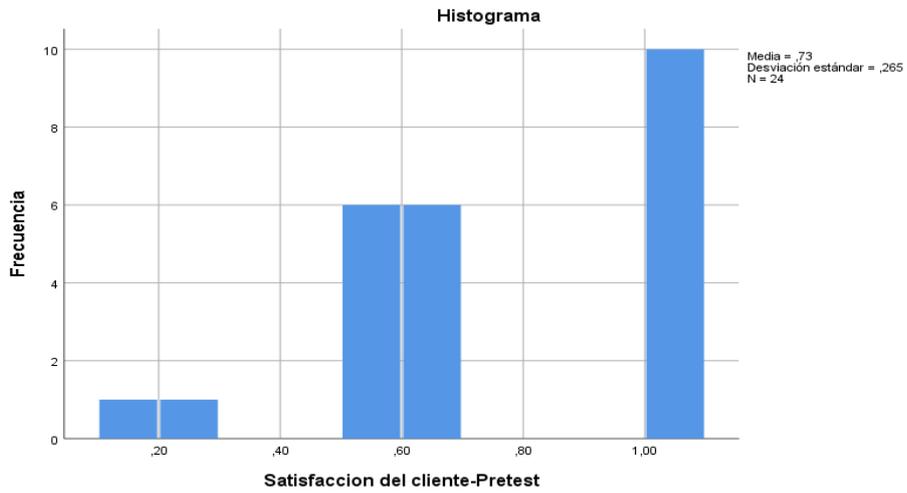
		Descriptivos			
		Satisfacción del cliente- Pretest		Satisfacción del cliente- Postest	
		Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Media		,7267	,05404	,8858	0,03161
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,6149		,8204	
	Límite superior	,8384		,9512	
Media recortada al 5%		,7417		,8997	
Mediana		,6700		1,0000	
Varianza		,070		,024	
Desv. Desviación		,26472		,15486	
Mínimo		,17		,5	
Máximo		1,0		1,0	
Rango		,83		,5	
Rango intercuartil		,50		,25	
Asimetría		-,377	,472	-1,039	,472
Curtosis		-,913	,918	-,077	,918

**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

De los datos de la tabla 48, se detalla que la satisfacción del cliente antes tenía el promedio de 0,7267 m. y la satisfacción del cliente fue menor que 0,6700 (mediana). Además se obtiene una asimetría y curtosis negativas y se indica que se presentó una distribución asimétrica sesgada hacia la izquierda (curtosis platicúrtica), para más detalle visualizar (Gráfico 18). Por otro lado, la satisfacción del cliente en el posttest tuvo un promedio 0,8858 m. con una variabilidad de 0,15486 (des. típica) y la satisfacción del cliente fue menor que 1,0000 (mediana). Además, el mayor porcentaje de la satisfacción del cliente y el menor porcentaje de la satisfacción del cliente, tuvo una diferencia de 0,50 rango. La asimetría y la curtosis fue negativa menor que la del pretest y indicando que se presentó una curtosis platicúrtica. Para más detalle visualizar (Gráfico 19)

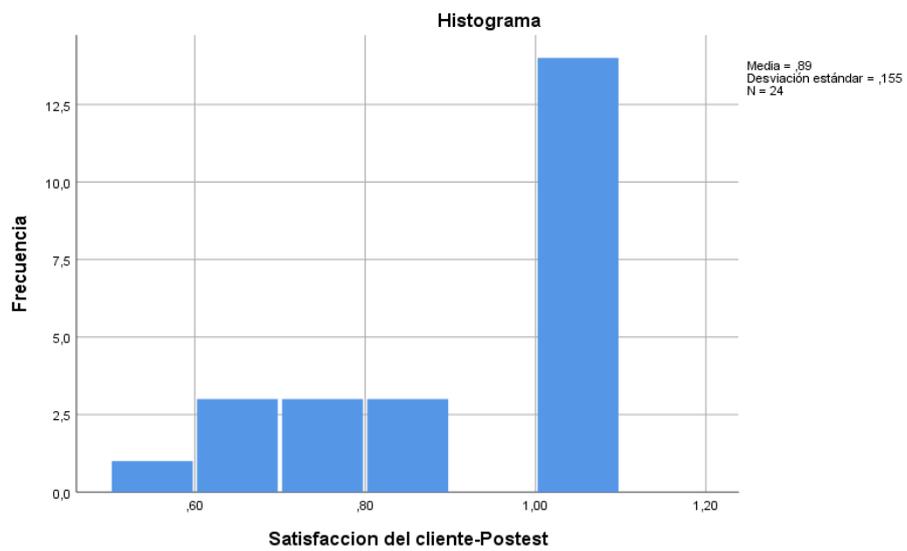
Para visualizar más en detalle los resultados de la satisfacción del cliente se utilizó el gráfico de Histograma.

**Grafico 18.** Histograma de satisfacción del cliente del “Pretest”



**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

**Grafico 19.** Histograma de satisfacción del cliente del “Postest”



**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

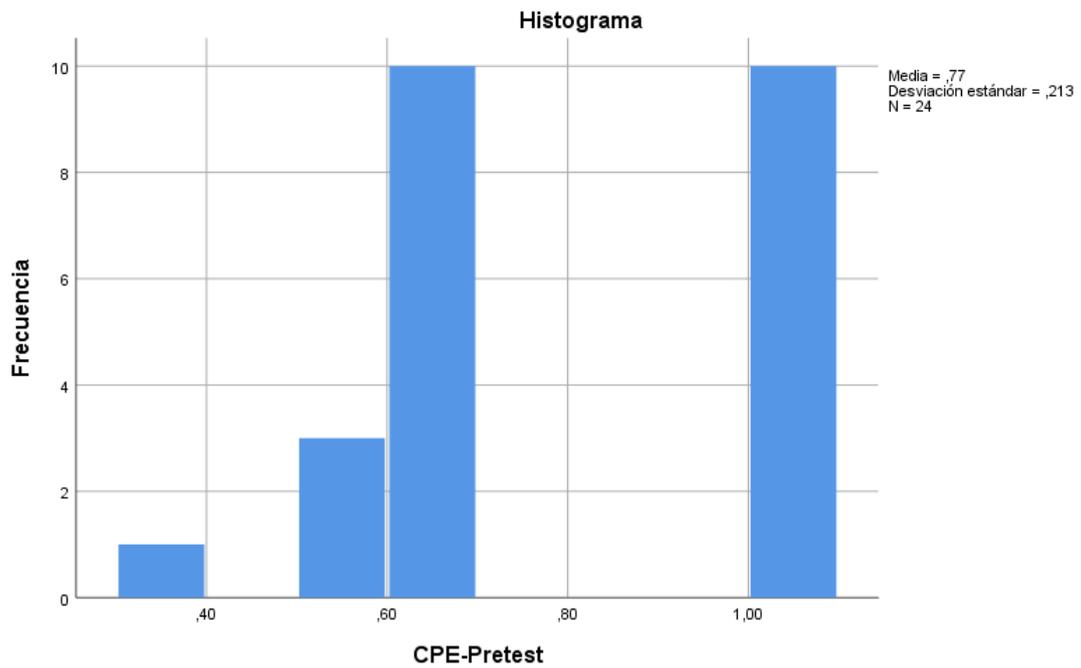
**Tabla 49.** Análisis descriptivo de las Entregas Perfectas

		Descriptivos			
		CPE-Pretest		CPE-Postest	
		Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Media		,7721	,04343	,8754	,03876
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,6822		,7952	
	Límite superior	,8619		,9556	
Media recortada al 5%		,7824		,8894	
Mediana		,6700		1,0000	
Varianza		,045		,036	
Desv. Desviación		,21277		,18987	
Mínimo		,33		,50	
Máximo		1,00		1,00	
Rango		,67		,50	
Rango intercuartil		,33		,31	
Asimetría		-,192	,472	-1,093	,472
Curtosis		-1,156	,918	-,425	,918

**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

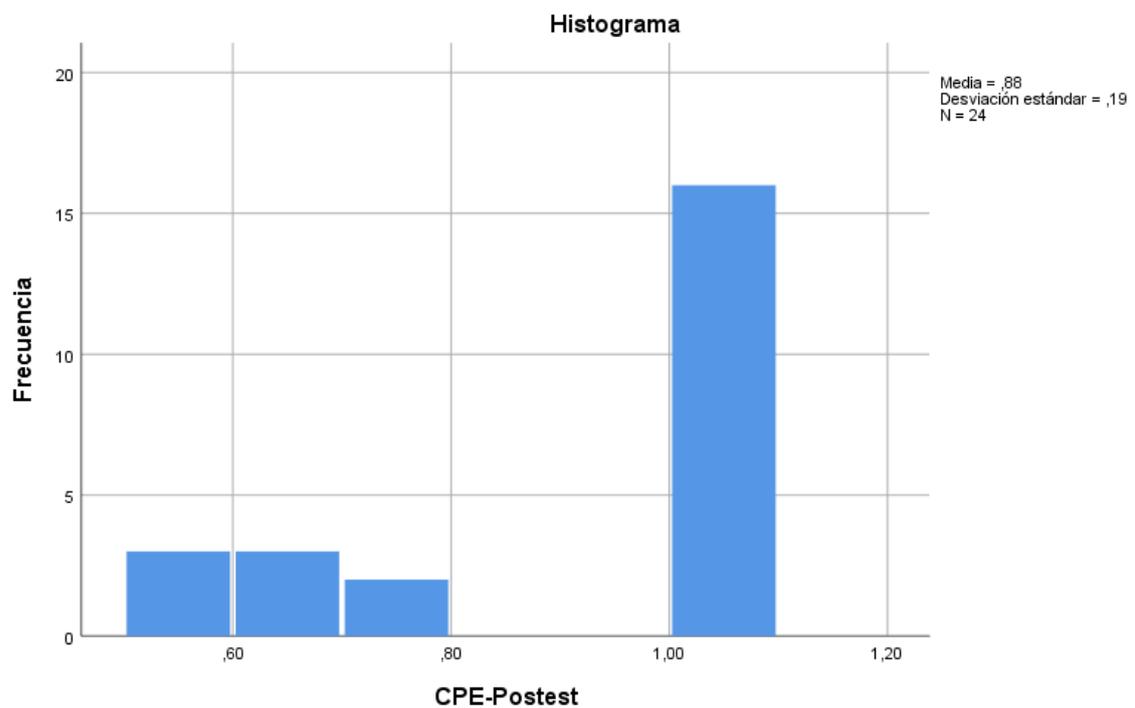
De los datos de la tabla 49, se observó que en las entregas perfectas antes el promedio era 0,7721 m. Además, se obtuvo una diferencia entre el mayor y menor de las entregas perfectas dando como resultado 0,67 r. La asimetría y la curtosis son negativas indicando una distribución asimétrica sesgada hacia la izquierda (curtosis platicurtica), para más detalle visualizar (Gráfico 20). Por otro lado, las entregas perfectas en el postest tuvo un promedio 0,8754 (media) con una variabilidad de 0,18987 des. típica y las entregas perfectas fue menor que 1,0000 m. Además la diferencia de entregas perfectas entre el mayor y menor fue de 0,50 r. La asimetría fue de (-1,093) la cual indica asimetría negativa menor que la del pretest y la curtosis negativa (-0,425) indico que se presentó una curtosis platicurtica. Para más detalle visualizar (Gráfico 21)

**Grafico 20.** Histograma de las Entregas perfectas del “Pretest”



Fuente: Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

**Grafico 21.** Histograma de las Entregas perfectas del “Postest”



Fuente: Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

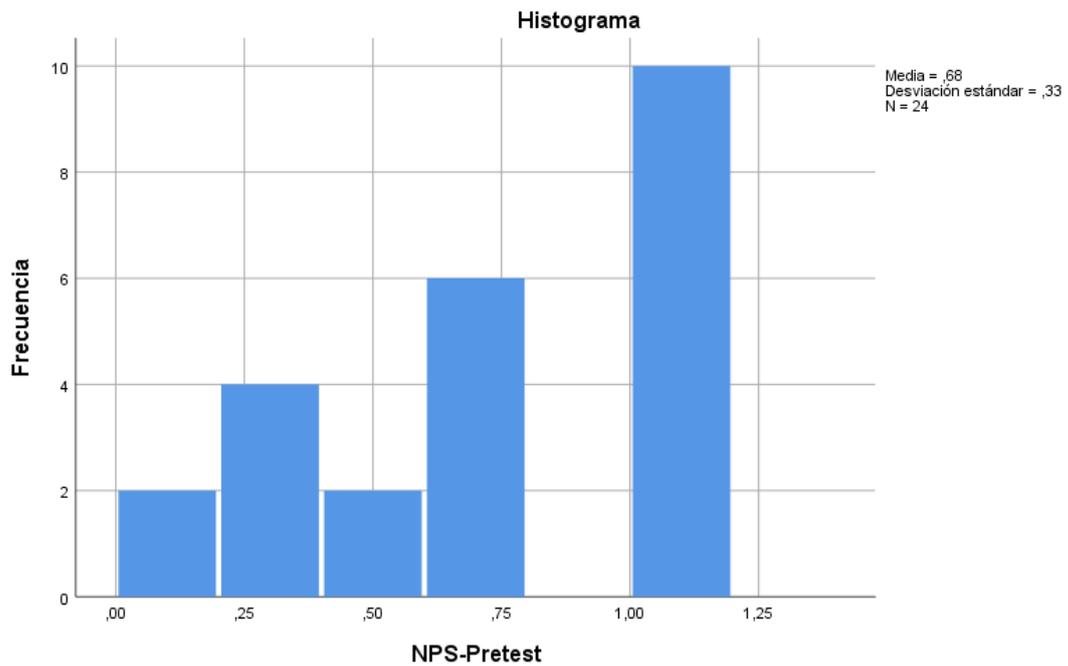
**Tabla 50.** Análisis descriptivo de Experiencia del cliente

		Descriptivos			
		NPS-Pretest		NPS-Postest	
		Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Media		,6808	,06735	,8963	,03850
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	,5415		,8166	
	Límite superior	,8202		,9759	
Media recortada al 5%		,7009		,9125	
Median		,6700		1,0000	
Varianz		,109		,036	
Desv. Desviación		,32997		,18863	
Mínim		,0		,50	
Máxim		1,0		1,00	
Rang		1,0		,50	
Rango intercuartil		,63		,25	
Asimetría		-,648	,472	-1,423	,472
Curtosis		-,595	,918	,307	,918

**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

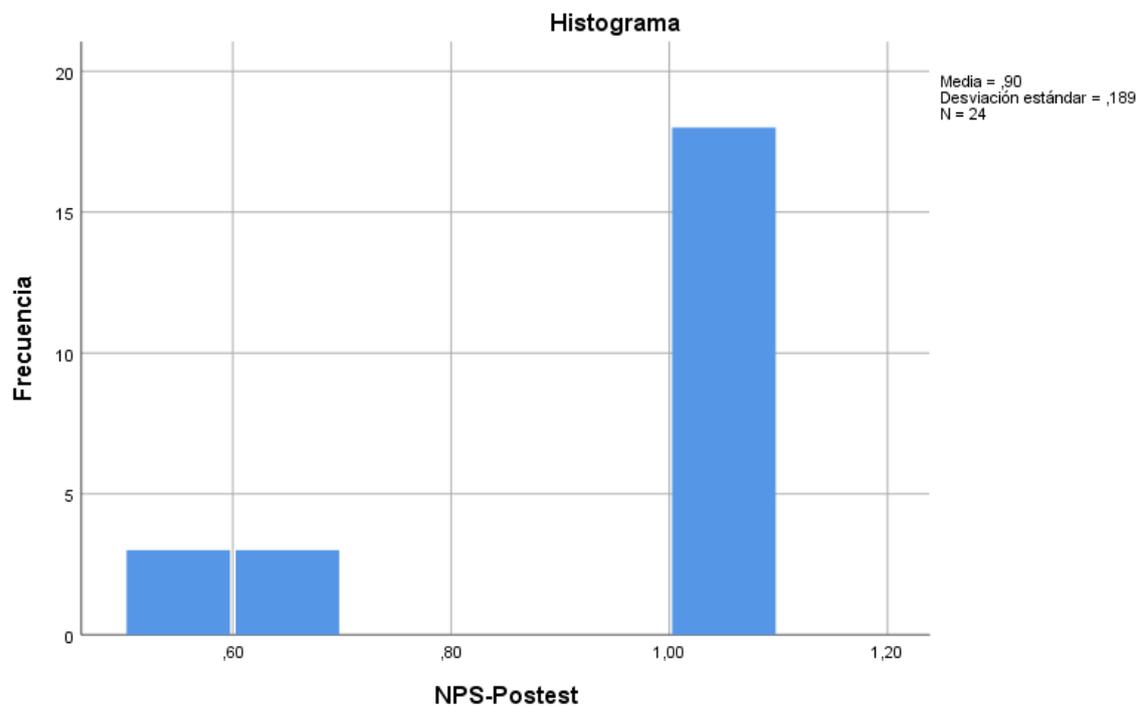
De los datos de la tabla 50, se detalla que la experiencia del cliente antes tuvo un promedio de 0,6808 m. con una var. de 0,32997 des. Típica y la experiencia del cliente fue menor que 0,6700 mediana. Además, entre el mayor y menor porcentaje de la experiencia del cliente se obtuvo una diferencia de 1.00 r. La asimetría y curtosis fueron negativas indicando que se presentó una distribución asimétrica sesgada hacia la izquierda (curtosis platicurtica), para más detalle visualizar (Gráfico 22). Por otro lado, la experiencia del cliente en el postest tuvo un promedio 0,8963 m con una vari. de 0,18863 des. típica y la experiencia del cliente fue menor que 1,0000 m. Además, entre el mayor y menor porcentaje de la experiencia del cliente se obtuvo una desigualdad de 0,50 r. La asimetría es negativa y también menor que antes de la implementación y la curtosis positiva (0,307) indicando que se presentó una curtosis leptocurtica. Para más detalle visualizar (Gráfico 23).

**Grafico 22.** Histograma de las Experiencia del cliente “Pretest”



**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

**Grafico 23.** Histograma de las Experiencia del cliente “Postest”



**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

## 4.2 Análisis Estadístico Inferencial

Con la finalidad de analizar como la implementación de un SGC para mejorar la Satisfacción del cliente en la empresa Especialista, en primer lugar se obtuvo los datos de la satisfacción del cliente, entregas perfectas y experiencia del cliente, en segundo lugar, si se tendría más de 30 datos se debe utilizar la prueba de normalidad kol.-Smimov, pero en este caso tenemos 24 datos por eso utilizaremos la prueba de Shapiro-wilk, en segundo lugar, se utilizó la prueba de wilcoxon por que la significancia (Sig.) no supera el 0,050.

Para respaldar la veracidad de los resultados serán examinados de la siguiente manera. La significancia (Sig.) conocida también como p-valor, es inferior al nivel de significancia (0.050), se debe rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) o si pasa lo contrario no se debe rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Tabla 51.** Reglas de decisión

Sig.	0,05	Se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).
	> 0,05	Se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ).
gl	< 0,05	Esta corresponde al estadístico de prueba de normalidad Shapiro-Wilk.
	> 0,05	Esta corresponde al estadístico de prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.
Sig	0,05	Prueba no paramétrica, Corresponde la prueba Z wilcoxon
	> 0,05	Prueba paramétrica corresponde a la prueba T Student.

**Fuente:** Elaboración propia.

## Análisis de la hipótesis General

H1: La Implementación de un sistema de gestión de calidad mejora la satisfacción del cliente de la empresa Especialista, LIMA 2021

H0: La Implementación de un sistema de gestión de calidad no mejora la satisfacción del cliente de la empresa Especialista, LIMA 202

**Tabla 52.** Prueba de normalidad de la Satisfacción del cliente.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadis.	gl	Sig.	Estadis.	gl	Sig.
Satisfac. del cliente-Pretest	,266	24	,000	,838	24	,001
Satisfac. del cliente-Posttest	,353	24	,000	,754	24	,000

**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

En la tabla 52, como se puede observar la significancia de 0,001 y 0,000 en Shapiro-wilk y esta no es mayor a 0.050, por lo que corresponde utilizar de acuerdo la regla de decisión ya planteada anteriormente la prueba de wilcoxon.

**Tabla 53.** Prueba de Rangos con signo de wilcoxon de la Satisfacción del cliente.

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfaccion del cliente- Posttest - Satisfaccion del cliente-Pretest	Rang. negativos	5 <sup>a</sup>	3,90	19,50
	Rang. positivos	11 <sup>b</sup>	10,59	116,50
	Empates	8 <sup>c</sup>		
	Total	24		

**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (S.P.S.S.)

En la tabla 53, se verifica que se estudiaron 24 pares de los cuales un rango de 11 salió positivo teniendo un promedio de 10,59 a la par 5 salieron negativos con un promedio de 3,90.

**Tabla 54.** Estadístico de contraste de la satisfacción del cliente

<b>Estadísticos de prueba</b>	
Satisfac. del cliente- Pretest – Satisfac. del cliente- Postest	
Z	-2,516 <sup>b</sup>
Sig. asintótica	,012

**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

En la tabla 54, se contempla que el resultado de la sig. Asintótica es menor a 0,05, por ello se acepta la  $H_1$ , de acuerdo a los resultados de sostener: La Aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad mejora la satisfacción en la empresa El Especialista S.A.C.

### **Análisis de la hipótesis Especifica 1**

H1: La Implementación de un sistema de gestión de calidad mejora las entregas perfectas que se realizan en la empresa Especialista, LIMA 2021

H0: Implementación de un sistema de gestión de calidad no mejora las entregas perfectas que se realizan en la empresa Especialista, LIMA 2021

**Tabla 55.** Prueba de normalidad de las Entregas Perfectas.

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadís.	gl	Sig.	Estadís.	gl	Sig.
CPE-Pretest	,275	24	,000	,808	24	,000
CPE-Postest	,411	24	,000	,668	24	,000

**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (S.P.S.S.)

En la tabla 55, se muestra en la tabla anterior que la significancia en shapiro-wilk, no son mayores que 0.050, por ende lo que le corresponde utilizar de acuerdo a la regla de decisión es la prueba de wilcoxon.

**Tabla 56.** Prueba de Rangos con signo de wilcoxon de las Entregas Perfectas.

		<b>Rangos</b>		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
CPE-Postest - CPE-Pretest	Rang. negativos	4 <sup>a</sup>	4,38	17,50
	Rang. positivos	10 <sup>b</sup>	8,75	87,50
	Empates	10 <sup>c</sup>		
	Total	24		

**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

En la tabla 56, se verifica en la tabla que estudiaron 24 pares resultad 10 el mayor número de rango positivos con un promedio de 8.75 a la par de los rangos negativos resultado 4 con un promedio de 4,38.

**Tabla 57.** Estadístico de las Entregas Perfectas

<b>Estadísticos de prueba</b>	
CPE-Postest - CPE-Pretest	
Z	-2,232 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,026

**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

En la tabla 57, se verifica que el resultado de sig. Asintótica es menor que 0.05, por ende se puede sostener: La Aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad mejora las entregas perfectas que se realizan en la empresa Especialista S.A.C.

## Análisis de la hipótesis específica 2

H1: la Implementación de un sistema de gestión de calidad mejora el nivel de experiencia del cliente en la empresa Especialista, LIMA 2021.

H0: la Implementación de un sistema de gestión de calidad no mejora el nivel de experiencia del cliente en la empresa Especialista, LIMA 2021.

**Tabla 58.** Prueba de la Experiencia del Cliente.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadís.	gl	Sig.	Estadís.	gl	Sig.
NPS-Pretest	,250	24	,000	,842	24	,002
NPS-Postest	,459	24	,000	,578	24	,000

**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (S.P.S.S.)

En la tabla 58, se muestra en la tabla la prueba de shapiro donde la significancia no es mayor que 0.050, de acuerdo es esto le corresponde utilizar la prueba de wilcoxon.

**Tabla 59.** Prueba de rangos con signo de wilcoxon de la Experiencia del Cliente.

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
NPS-Postest - NPS-Pretest	Rang. negativos	3 <sup>a</sup>	3,67	11,0
	Rang. positivos	10 <sup>b</sup>	8,00	80,0
	Empates	11 <sup>c</sup>		
	Total	24		

**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (SPSS)

En la tabla 59, se observó que el total de pares es de 24 obteniendo 10 rangos positivos con un promedio de 8 y también 3 negativos con un promedio de 3,67.

**Tabla 60.** Estadístico de contraste de la Experiencia del Cliente

**Estadísticos de prueba**

NPS-Posttest - NPS-Pretest	
Z	-2,427 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,015

**Fuente:** Elaborado y extracción de resultados del software (S.P.S.S.)

En la tabla 60, se verifica que el resultado de la sig. Asintótica no es mayor a 0,05 por ello se aceptó la  $H_1$ , de acuerdo es ello se ratifica: La aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad mejora la experiencia del cliente en la empresa Especialista S.A.C.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación titulada como implementación de un SGC para lograr mejorar la satisfacción del cliente en la empresa el especialista. En ese contexto, de lo obtenido de la presente indagación se contrastan resultados significativos con los antecedentes realizados antes de nuestra investigación, para comparar nuestros resultados con los otros e identificar hallazgos ellos.

La baja satisfacción de los clientes antes de la implementación del SGC se debió a que la empresa Especialista no contaba con procedimientos, ya que los trabajadores nuevos como antiguos realizaban las labores a su manera y estaban enfocados en cumplimiento del transporte de la mercadería. Sin embargo, la implementación de los procedimientos de transporte de carga y descarga como también la clasificación de la mercadería fueron importantes en el entorno de la implementación del SGC, ya implementado los procedimientos se evidencio un 90% de mejora en la satisfacción de los clientes en los servicios brindados. De la misma forma la tesis de Rache (2018) tuvo como propósito implementar el SGC para incrementar la satisfacción de los clientes, donde se logró un 71% de la satisfacción de los clientes esto implementados procedimientos en las áreas de transporte, para mejorar la adaptación de los nuevos trabajadores. En esa coherencia con Muñoz (2010) indica que los procedimientos tienen el propósito fundamental servir de soporte para el desarrollo de la acción cotidiana que las entidades realizan, con el fin de cumplir una competencia en particular, con la misión fijada y para lograr la visión propuesta.

Por otro lado, el porcentaje de gestión de entregas rondaba por el 77% ante de la implementación del SGC, esto porque los trabajadores al no tener procedimiento implementados o también políticas no se realizaban su labores eficientemente por ende les tomaba más tiempo realizar cada servicio, sin embargo cuando la implementación de estos procedimientos se realizó se evidencio con el aumento del porcentaje de entregas con el 88%. De la misma forma en su tesis de Candela (2019) tuvo como propósito implementar un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la satisfacción del cliente, donde se logró mejorar la gestión de entregas mediante un socio estratégico, que emplean

software de trazabilidad y también entregas, la aplicación BEETRACK que sirve para darle un seguimiento a las entregas y además optimiza las rutas del transporte, donde se logró un aumento de 85% en la gestión de entregas. En ese contexto, Candela (2019) que tuvo ayuda de socios estratégico para las entregas incluido un software esto aumento un costo en su presupuesto de implementación, difiriendo de la implementación del SGC en la empresa de transporte Especialista la cual no tuvo un soporte de socios estratégicos pero si implementando una aplicación de simplirouter para optimizar las rutas y también mantener un seguimiento del estado de la mercadería.

Además, en la presente investigación que se implementó un SGC para mejorar la experiencia del cliente en la empresa Especialista s.a.c, se implementó una encuestas de una sola pregunta a 65 clientes frecuentes en donde se evaluó la experiencia del cliente con el servicio, si los clientes promocionarían el servicio con las personas de su entorno personal, en donde se evidencio el aumento del 84%, si bien es cierto el NPS, es muy simplista con su única pregunta, de si “Recomendaríamos el servicio”, para nosotros es de suma importancia porque es más que un buen servicio brindado a bajo costos, es decir los clientes ponen su reputación en juego por la empresa. A diferencia que en la tesis de Rache (2018) que tuvo como propósito implementar el SGC para incrementar la satisfacción de los clientes, esto a través del modelo Servqual que servirá para medir la calidad de servicio antes y después de la implementación, evidenciando un aumento 75% de la calidad de servicio esto mediante la perspectiva y percepción de los clientes, se midió la calidad del servicio con el modelo Servqual, en base a cinco dimensiones, son: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, empatía y tangibles. Si bien es cierto la tesis de Rache (2018) se mide la calidad de servicio a través de un cuestionario y esta información puede estar sesgada, porque algunas personas pueden no entender cuál es la dinámica del cuestionario por ende no se podría saber con seguridad el significado de la pregunta si es totalmente clara. En coherencia con Bustamante, Lerda, Obando & Tello (2019) indica que el cuestionario que contiene las cinco dimensiones de un total de 22 atributos, por lo cual esta evalúa la percepción del cliente y también las expectativas, esta puede ser tan tedioso para el usuario al ahora de responder el total de 44 preguntas.

Por otro lado, La técnica para evaluar el nivel en que se encuentra el SGC de la empresa de Especialista fue en base a los requisitos de la norma del ISO 9001:2015, esto sirvió para tener una base de cuantos apartados se cumplen dentro del sistema de la empresa, si bien es cierto la amplia variedad del cuestionario suman 120 preguntas de todo los apartados, y es muy complicado desarrollar todas las preguntas además el usuario puede no entender cuál es la dinámica del cuestionario, en ese contexto el investigador sirve de apoyo para la resolución de dudas del usuario. A diferencia que en la tesis de Rebaza (2020). Cuya investigación tiene como propósito Investigar la predominación del SGC ISO 9001:2015 en la agrado del cliente en la compañía de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C, en su tesis solo realizo la aplicación del SGC mas no se tuvo una base para saber por dónde se debe comenzar o cuáles son sus puntos débiles, solo lo que se realizó fueron un cuestionario en la que a través de 7 preguntas como son: Cumplimiento del plazo de entrega, Velocidad de respuesta Condiciones de mercadería y verificar, si bien es cierto solo se realizó un cuestionario en la tesis de Rebaza (2020) pero es de suma importancia tener una base , saber los puntos débiles y fortalezas, para planear cual va ser nuestras la estructura de implementación y en qué puntos se debe enfocar con mayor atención.

Además, como indican en la tesis de Avalos y Olivos (2020) la implementación del SGC para mejorar la satisfacción, para medir la variable independiente se ha utilizado el análisis documental y la observación esto con un documento de investigación del check list basado en la norma de calidad ISO 9001. Como pasa en la presente tesis, que también se utilizó el check list para tener una base y saber el grado de cumplimiento de implementación del SGC, mediante este check list se evidencia con mayor amplitud que apartados se cumplían en la empresa, apartados se cumplían a medias y que apartados se desconocían totalmente por los supervisores o el gerente.

Para la implementación de un SGC se debe tener en cuenta un plan de implementación estructurado de acuerdo a los requisitos con un cronograma de implementación como se debe cumplir en el ISO 9001:2015, como se tiene en la

presente investigación de implementación del SGC en la empresa El Especialista. A diferencia de la tesis Chuyo y Mendoza (2018) que, en sus tesis de implementación de un SGC para mejorar la satisfacción del cliente, en la tesis no se verifica cual es el plan a seguir para la implementación del SGC. Este paso a paso de la implementación de documentación de procedimiento y protocolos es de suma importancia por no podríamos saber cuánto es el porcentaje que hemos alcanzado en el día a día.

De acuerdo, al plan para la implementación de SGC para mejorar la satisfacción el cliente en la empresa el Especialista, este plan está estructurado de acuerdo a los requisitos que se debe cumplir en la norma del ISO 9001:2015, en su tesis de Abad, M. y Pincay, D. (2014). El propósito de la investigación es desarrollar un modelo de SGC que les permita a los investigadores analizar los distintos niveles de satisfacción que experimentan los asesores productores de seguros, trabajadores midiendo el trato recibido en el servicio, El modelo de gestión está dirigido a la calidad de servicio esta trata de 3 puntos para este modelo: Calificadores de servicio, Clientes ficticios y encuesta, donde se sugiere evaluar después de 6 meses de aplicado con una encuesta el clima laboral para medir los resultados de cambio del cliente interno asimismo también se propone que esta encuesta se realice por una empresa externa por que puede haber manipulación interna de los resultado, para hacer mejor la cultura organizacional y de esta forma poder ofrecer una increíble atención, de la misma forma incitar al personal por medio de ocupaciones que mejoren el tiempo de trabajo y las beneficios todo lo mencionado con el objetivo de mejorar la reafirmación del cliente. Adema concluyeron que, más allá de que se haga como corresponde el sector esto no se reflejara en el indicio de agrado del cliente. A distingue del plan de la proposición de Abad, M. y Pincay, D. (2014), en esta presente exploración se ofrece una composición que la compone los apartados del SGC y para comprobar el cumplimiento de los apartados en la compañía se realizó un check list con SGC además para verificar la satisfacción del cliente con una encuesta NPS y por medio es y por medio de este cumulo de instrumentos se puedo medir satisfactoriamente la satisfacción del cliente a diferencia de la tesis de Abad, M. y Pincay, D. (2014).

## VI. CONCLUSIONES

Después obtenido los resultados y analizarlos minuciosamente, se desarrolla las conclusiones teniendo en cuenta los objetivos de esta investigación; por ende se indica lo próximo:

1. En conclusión la aplicación del Sistema de Gestión de calidad mejorara la satisfacción del cliente en la empresa el Especialista S.A.C., Lima 2021. Esto mediante la aplicación de procedimientos, capacitaciones, herramientas adecuadas, estos puntos son sustentados aplicando el uso de la estadística inferencial aplicados a la satisfacción del cliente obteniendo antes (0,7267) y después (0,8858); adicionalmente, se determinó el nivel de significancia de  $(0,00) < 0.05$ .
2. En suma la aplicación del S. G. C. aumentará las entregas perfectas en la empresa el Especialista S.A.C., Lima 2021. Para realizar la mejora en el proceso se tuvo que excluir actividades que carecían de valor además se implementó un procedimiento de carga y descarga para poder disminuir los tiempos del traslado y descargas del bien, estos puntos son sustentados aplicando el uso de la estadística inferencial aplicados a la entregas perfectas antes (0,7721) y después (0,8754); adicionalmente, se determinó el nivel de significancia de  $(0,00) < 0.05$ .
3. Finalmente, la aplicación del S.G.C. mejorara la experiencia del cliente en la empresa el Especialista S.A.C., Lima 2021. Mediante la modificación de la gestión de calidad, la atención al usuario, el sistema de inspección fue posible realizar un cambio beneficioso para la empresa y así cambiar el entorno inicial buscando un mayor desenvolvimiento en la gestión de atención al cliente, estos puntos son sustentados aplicando el uso de la estadística inferencial aplicados a la experiencia del cliente antes (0,6808) y después (0,8963); adicionalmente, se determinó el nivel de significancia de  $(0,00) < 0.05$ .

## VII. RECOMENDACIONES

Concluyendo esta etapa se menciona algunas recomendaciones en forma de sugerencias con el fin de seguir con las novedades y poder realizar modificaciones indispensables a la larga sobre las cambiantes de estudio; en ese sentido se menciona lo siguiente:

OG 1.-Amediada que la implementación haya llegado a culminarse en la empresa los colaboradores debe seguir buscando nuevas técnicas didácticas para de involucrar a los trabajadores a que la implementación persista en el tiempo.

OE 2.-Se Recomienda al Jefe de Operaciones realizar planificación de rutas con el objetivo de marcar los caminos de la mejor manera para la estrategia de distribución de la compañía, y así poder crear un camino seguro y ágil para el transporte, y atender no solo el tipo de ruta, sino también las distintas situaciones que podamos encontrarnos, como el tráfico y las obras en carretera.

OE 3.-Finalmente, se recomienda un plan de acción en las áreas de trabajo a corto plazo para direccionar a un área o persona en específica para que resuelva las quejas o inconformidades que te trajo el servicio por tal motivo se genera la insatisfacción del cliente.

## REFERENCIAS

- ABAD ACOSTA, M.G. y PINCAY DÍAZ, D.E., 2016. *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil* [en línea]. 2014. S.l.: s.n. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>.
- ALAN NEILL, D. y CORTEZ SUÁREZ, L., 2018. *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. 2018. S.l.: Machala: Universidad Técnica de Machala. ISBN 9942240934.
- ALVITES FRANCO, J. 2019. *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, para la mejora de la Productividad en la Empresa Minerals Processing SAC - Lurigancho Chosica 2018. Tesis (Ingeniero Industrial)*. Lima: Universidad Cesar Vallejo, 161 pp. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49452>
- AVALOS ALVARADO, K.J. y OLIVOS ACOSTA, M., 2020. *Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 para aumentar la satisfacción del cliente en el CEL Conache SAC*, 2019. ,
- BARBOSA BENAVIDES, D., CHÁVES CHAMORRO, D. y RINCÓN MORALES, M.C., 2021. *Análisis del nivel de satisfacción de los clientes de los cojines térmicos terapéuticos de la marca Macari en la ciudad de Pasto el periodo del primer semestre de 2019*. [en línea], Disponible en: [https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/18787/Proyecto de investigación.pdf?sequence=1](https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/18787/Proyecto%20de%20investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1).
- BAENA PAZ, G. 2017. *Metodología de la Investigación. Tercera edición*. México: Grupo Editorial Patria, 157 pp. ISBN eBook: 9786077447481
- BLAZEVIC, Z., BRITVIC, J. y MILKOVIC, M., 2016. Influence of quality management system on customer satisfaction and loyalty in higher education. *Economy of eastern Croatia yesterday, today, tomorrow*, vol. 4, pp. 684-692.
- BRUNI, P., 2017. La satisfacción del cliente. *DIRECTOR QA/RAURI*: [https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LASATISFACCI% C3% 93N-DEL-CLIENTE. pdf](https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LASATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf) [en línea], Disponible en: [https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LASATISFACCIÓN-DEL-CLIENTE.pdf](https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LASATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf).
- BRUNI, Paride. La satisfacción del cliente. *DIRECTOR QA/RAURI*: [https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LASATISFACCI% C3% 93N-DEL-CLIENTE. pdf](https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LASATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf), 2017.
- BRACHO, Maream Sánchez; FERNÁNDEZ, Mariela; DÍAZ, Juan. *Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo*. *Revista científica UISRAEL*, 2021, vol. 8, no 1, p. 107-121.
- BEDOYA, Victor Hugo Fernández. *Tipos de justificación en la investigación científica*. *Espíritu emprendedor TES*, 2020, vol. 4, no 3, p. 65-76.
- CANDELA SÁNCHEZ, R.C., 2019. *Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa COSERBISEG SRL, Villa El Salvador*, 2019. ,
- CASTILLO GIL, M. 2020. *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la gestión de transporte de Transterre SAC - Surco 2020. Tesis (Ingeniero Industrial)*. Lima: Universidad Cesar Vallejo, 63 pp. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48925/Castillo\\_GMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48925/Castillo_GMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- CARRERA, C. [et al.]. 2018. *Sistemas de Gestión de Calidad*. Guayaquil: Grupo Compás, 63 pp. ISBN: 9789942332486. Disponible en: <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- CETMO, F., 2016. *Manual de apoyo para la implantación de la calidad según la norma UNE-EN 13816 en empresas de transporte de viajeros por carretera*. 2016. S.l.: Recuperado.
- COAGUILA GONZALES, A. 2017. *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. Tesis: Ingeniero Industrial*. Arequipa: Universidad Católica San Pablo, 358 pp.
- CHUYO VENTURA, K.M., 2018. Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Smmot SRL, 2018. ,
- DELGADO RÍOS, G., 2017. La auditoría financiera y su incidencia en la gestión de las pymes del área textil en el centro de gamarra–período 2016. [en línea], Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1520/TESIS\\_GUNTHER\\_DELGADO\\_RÍOS.pdf?sequence=2](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1520/TESIS_GUNTHER_DELGADO_RÍOS.pdf?sequence=2).
- GOMEZ-GONZALEZ, J.-A. y TOBÓN, S., 2017. Análisis documental de los proyectos formativos en Educación Básica. Metodología, experiencias y beneficios. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*,
- GONZALEZ, R.R., BRETaña, R.M.G. y ESCOBAR, A., 2016. Aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad NC-ISO 9001 a la dirección del posgrado académico. *Revista Cubana de Educación Médica Superior* [en línea], vol. 30, no. 3, pp. 534-545. ISSN 1561-2902. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2016/cem163g.pdf>.
- GONZÁLEZ ORTIZ, O. y ARCINIEGAS ORTIZ, J. 2018. *Sistema de gestión de la calidad*. Ecoe Ediciones, 347 pp. Disponible en: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- HADIDI, L., ASSAF, S., ALUWFI, K. y AKRAWI, H., 2017. The effect of ISO 9001 implementation on the customer satisfaction of the engineering design services. *International Journal of Building Pathology and Adaptation*, ISSN 2398-4708.
- HERNÁNDEZ-ÁVILA, Carlos Enrique; ESCOBAR, Natalia Adelina Carpio. *Introducción a los tipos de muestreo*. Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud, 2019, vol. 2, no 1 (enero-junio), p. 75-79.
- ISO, N.T.C., 2015. *Sistemas de Gestión de calidad*. NTC ISO [en línea], pp. 2015-9000. Disponible en: [https://www.ombuds.es/documentos/200810-ISO9001\\_ER10071999-Seguridad-oct2011.pdf](https://www.ombuds.es/documentos/200810-ISO9001_ER10071999-Seguridad-oct2011.pdf).
- ISOTools Excellence. 2018. *¿Qué es un checklist y cómo se debe utilizar?* ISOTools. [En línea] 8 de Marzo de 2018. <https://www.isotools.org/2018/03/08/que-es-un-checklist-y-comose-debe-utilizar/>.
- KOTLER, P. y KELLER, K.L., 2009. *Dirección de marketing*. S.l.: Pearson educación. ISBN 9702607639.

- LA REPÚBLICA. 2017. Solo el 1% de empresas ha obtenido certificación ISO 9001 en el Perú. LA REPÚBLICA. [En línea] 01 de Febrero de 2017. [Citado el: 22 de Agosto de 2018.]
- LÓPEZ, C., 2009. Sistema de gestión de calidad. México DF [en línea], Disponible en: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54559384/Norma\\_ISO\\_9001\\_2015\\_MAESTRIA-with-cover-page.pdf?Expires=1621363483&Signature=XW~roZCJ2XdcO31AYqZGNQMcr84OLujmy0VHEaXUw8TOK3mE3kgc87StolhMUileMKL5uA5EY057Z8O6TLDqS0RE5qmowzlnQk0oLpYr2FWCrIY0MP6eYX0qbOMBesZG4V](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54559384/Norma_ISO_9001_2015_MAESTRIA-with-cover-page.pdf?Expires=1621363483&Signature=XW~roZCJ2XdcO31AYqZGNQMcr84OLujmy0VHEaXUw8TOK3mE3kgc87StolhMUileMKL5uA5EY057Z8O6TLDqS0RE5qmowzlnQk0oLpYr2FWCrIY0MP6eYX0qbOMBesZG4V).
- MITMA, J.L.I. y PINZÁS, A.R.C., 2016. Certificación ISO 9001: 2008 a la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM. *Industrial data* [en línea], vol. 17, no. 1, pp. 7-15. ISSN 1560-9146. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81640855002.pdf>.
- MEDINA BASTO, J. 2017. *Análisis de la relación de la norma ISO 9001-2015 frente al modelo de gestión Balanced Scorecard. Monografía (Maestría en Administración de Organizaciones). Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia, 141 pp. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/20229/1/79120718.pdf>*
- NEYESTANI, B., 2016. Effectiveness of quality management system (QMS) on construction projects. Available at SSRN 2947712,
- NN. 2017. CONSUMIDOR. Eco-finanzas. Recuperado de: <https://www.ecofinanzas.com/diccionario/C/CONSUMIDOR.htm>
- NN. (2018). Total quality management: Wikipedia. Recuperado de [https://en.wikipedia.org/wiki/Total\\_quality\\_management](https://en.wikipedia.org/wiki/Total_quality_management)
- NICARAGUA, Estelí. Metodología de la investigación e investigación aplicada para Ciencias Económicas y Administrativas. *Revista de La Universidad Autónoma*, 2018, p. 1-89.
- ORTIZ ARTEAGA, A., 2017. El checklist quirúrgico: herramienta fundamental para garantizar la seguridad de los pacientes en quirófano. [en línea], Disponible en: [https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/22788/TFG\\_ORTIZ\\_ARTEAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/22788/TFG_ORTIZ_ARTEAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- ORTIZ, Óscar Claret González. *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones, 2016.
- OVIEDO, A., 2019. *ISO 9001: 2015 Requisitos, Orientación y Correlación: Sistemas de Gestión 2019* [en línea]. S.l.: Antonio Oviedo Barandiaran. Disponible en: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GlaMDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT91&dq=Sistema+de+Gestión+de+calidad,+de+acuerdo+Oviedo+\(2019\),+&ots=LHRj1n7znm&sig=RVZ\\_UW12h9iFvIrXndHfhAzwub4#v=onepage&q=Sistema+de+Gestión+de+calidad%2C+de+acuerdo+Oviedo+\(2019\)%2C&f=f](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=GlaMDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT91&dq=Sistema+de+Gestión+de+calidad,+de+acuerdo+Oviedo+(2019),+&ots=LHRj1n7znm&sig=RVZ_UW12h9iFvIrXndHfhAzwub4#v=onepage&q=Sistema+de+Gestión+de+calidad%2C+de+acuerdo+Oviedo+(2019)%2C&f=f).
- RACHE SOSA, K.Y., 2018. Sistema de Gestión de Calidad aplicando ISO 9001-2015 para Incrementar la Satisfacción de los Clientes de Transportes San Felipe SA, Trujillo-2018. ,
- REBAZA SALINAS, J.J., 2020. Sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 en la satisfacción del cliente de la Empresa de Transportes Santiago Rodríguez Banda SAC Lima, periodo 2016-2019. ,
- REYES, C.M. y ÁVILA, E.O., 2018. Exclusión política en el Estado de Hidalgo; México; a partir de la Encuesta Nacional de Discriminación 2010= Political exclusion in the State of Hidalgo; México; from the National Discrimination Survey 2010. *Revista Conjeturas Sociológicas* [en

línea], pp. 116-142. ISSN 2313-013X. Disponible en: <https://revistas.ues.edu.sv/index.php/conjsociologicas/article/view/1460>.

- RITCHIE, C.W., HAYES, D. y AMES, D.J., 2016. Patient or client? The opinions of people attending a psychiatric clinic. *Psychiatric Bulletin* [en línea], vol. 24, no. 12, pp. 447-450. ISSN 0955-6036. Disponible en: [https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge-core/content/view/601D5CFA88EBA3AFBB3FACBDD1E5771D/S0955603600094666a.pdf/patient\\_or\\_client\\_the\\_opinions\\_of\\_people\\_attending\\_a\\_psychiatric\\_clinic.pdf](https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge-core/content/view/601D5CFA88EBA3AFBB3FACBDD1E5771D/S0955603600094666a.pdf/patient_or_client_the_opinions_of_people_attending_a_psychiatric_clinic.pdf).
- RODRÍGUEZ, I., ZAMBRANO, L. y MANTEROLA, C., 2016. Validez de criterio de las escalas de medición de esfuerzo percibido en niños sanos: una revisión sistemática y metaanálisis. *Archivos argentinos de pediatría*, vol. 114, no. 2, pp. 2-3. ISSN 0325-0075.
- ROJAS BUJAICO, R.W., 2016. Diseño de un sistema de gestión de calidad en la dirección de investigación de la Universidad Nacional de Huancavelica. ,
- ROJAS, Y.C. y GRAUS, M.E.G., 2016. Relaciones interdisciplinarias de las ciencias a partir de la Matemática en la Educación Preuniversitaria. *Didasc@ lia: Didáctica y Educación* ISSN 2224-2643 [en línea], vol. 7, no. 5, pp. 131-154. ISSN 2224-2643. Disponible en: <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/542>.
- SUÁREZ-MONTES, N.D., SÁENZ-GAVILANES, J. V y MERO-VÉLEZ, J.M., 2016. Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. *Dominio de las Ciencias* [en línea], vol. 2, no. 3 Especial, pp. 72-85. ISSN 2477-8818. Disponible en: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/viewFile/294/349>.
- SIRVENT ASENSI, S., GISBERT SOLER, V. y PÉREZ BERNABEU, E. 2017. *Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. 3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico, Edición Especial, 18 pp. Disponible en: https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\_2.pdf*
- VINAYAK, K. y KODALI, R., 2013. Benchmarking the quality function deployment models. *Benchmarking: An International Journal*, ISSN 1463-5771.
- MATOS CALDERÓN, Silvia Laleska. *Manual de Calidad en base al sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 para mejorar el proceso productivo en la fábrica de puros en la Tabacalera JAFRAN CIGARS en el II Semestre 2017*. 2018. Tesis Doctoral. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- ESTEBAN NIETO, Nicomedes. Tipos de investigación. 2018.
- FONTALVO, Tomás J.; DE LA HOZ, Efraín J. Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015 en una Universidad Colombiana. *Formación universitaria*, 2018, vol. 11, no 1, p. 35-44.
- VENTURA-LEÓN, José Luis. ¿ Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 2017, vol. 43, no 4, p. 0-0.
- VILLATORO-VILLAR, Michel. Importancia de los reportes de casos. Guía para su diseño y elaboración. *Revista de Sanidad Militar*, 2017, vol. 71, no 6, p. 552-558.
- VELASQUEZ GONZALES, Laura Pamela. Sistema web para el proceso de distribución de productos químicos en la Empresa Global Química Peru SA. 2018.
- SEIS, SESION. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN I. 2018.
- COHEN, Néstor; GÓMEZ ROJAS, Gabriela. *Metodología de la investigación, ¿ para qué?*. Editorial Teseo, 2019

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuadro Operacional

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	FÓRMULA	ESCALA DE LOS INDICADORES
<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Sistema de gestión de calidad tiene como propósito de que una empresa demuestre su capacidad para producir o suministrar un producto o servicio con la calidad y las especificaciones establecida por el cliente. (González,2016)	Son normas y estándares internacionales del sistema de gestión de calidad, que con ayuda de <b>check list</b> verificaremos el <b>cumplimiento</b> de aquellos estándares además con el <b>manual basado en la ISO 9001</b> se hará la toma de decisiones en pro y la mejora de la satisfacción de los clientes.	<b>Sistema de Gestión de Calidad</b>	Porcentaje de Cumplimiento	$PC = \frac{RC}{TR} \times 100\%$ PC: Índice de cumplimiento (%) RC: Requisitos Cumplidos TR: Total de Requisitos	Razón
			<b>Diseño de Manual de Gestión de Calidad</b>	Manual Basado en la ISO:9001	$PMBI = \frac{AI}{TAP} \times 100\%$ PMBI: Manual Basado en la ISO: 9001-2015(%) AI: Actividades Identificadas TAP: Total de Actividades Planeadas	Razón
<b>Satisfacción del cliente</b>	La satisfacción del cliente trata de entender, mediante el uso juicios cuantitativos el nivel de superposición entre la calidad percibida y la calidad prometida: la desviación representa la <b>NO</b> calidad. (Bruni,2017)	La satisfacción que el cliente va a presentar está relacionado con el servicio de <b>entregas perfectas</b> esto determinara la <b>experiencia del cliente</b> con el producto a servicio prestado.	<b>Entregas perfectas</b>	Porcentaje de cumplimiento de plazo de entrega	$PCPE = \frac{SEP}{TSE} \times 100\%$ PCPE: Índice de cumplimiento de plazo de SEP: Servicios entregas perfectas TSE: Total de servicios entregados	Razón
			<b>Experiencia del cliente</b>	Percentage of Level Net Promoter Score	$PLNPS = PRO - DET$ PLNPS = Level Net Promoter Score (%) PRO = Promotores (%) DET = Detractores (%)	Razón

Fuente: Elaboración Propia

**Anexo 2. Check list**

<b>CHECK LIST</b>			
<b>“DIAGNOSTICODEEVALUACIONSISTEMA DEGESTIONDECALIDADSEGÚNNTC ISO9001-2015”</b>			
<p><b>CRITERIOS DE CALIFICACION:</b> Se debe complementar el Check List con el criterio adecuado hacia el enunciado que corresponda lo cual tendrá la alternativa de SI o No para esto se debe marcar con el símbolo de una "X".</p>			
N°		CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN	
		SI	NO
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>			
1	“Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.”		
2	“Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.”		
<b>4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>			
3	“Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.”		
4	“Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.”		
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>			
5	“El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.”		
6	“El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios.”		
7	“Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.”		
8	“Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión.”		
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>			
9	“Setienenidentificadoslosprocesosnecesariosparaelsistemadegestiónde la organización.”		
10	“Se tienen establecidos los criterios para La gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.”		
11	“Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.”		
<b>SUBTOTAL</b>			
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)</b>			

<b>5. LIDERAZGO</b>		
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>		
1	"Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC."	
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>		
2	"La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes dedeterminan y se cumplen."	
3	"Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente."	
<b>5.2 POLITICA</b>		
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA</b>		
4	"La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos."	
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>		
5	"Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización."	
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>		
6	"Se ha establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización."	
<b>SUBTOTAL</b>		
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)</b>		

<b>6. PLANIFICACION</b>		
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>		
1	"Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados."	
2	"La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema."	
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>		
3	"Que acciones sean planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión."	
4	"Se mantiene información documentada sobre estos objetivos."	
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>		
5	"Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación."	
<b>SUBTOTAL</b>		
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)</b>		

<b>7. APOYO</b>		
<b>7.1 RECURSOS</b>		
<b>7.1.1 Generalidades</b>		
1	"La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)."	
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>		

<b>7.1.5.1 Generalidades</b>			
2	"En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados."		
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>			
3	"Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional."		
<b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>			
4	"Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas."		
<b>7.2 Competencia</b>			
5	"La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria."		
<b>7.3 Toma de conciencia</b>			
6	"Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas."		
<b>7.4 Comunicación</b>			
7	"Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización"		
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>			
<b>7.5.1 Generalidades</b>			
8	"Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC."		
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>			
9	"Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos."		
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>			
10	"Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC."		
		<b>SUBTOTAL</b>	
		<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)</b>	
<b>8. OPERACIÓN</b>			
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>			
1	"Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios."		
2	"La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización."		
3	"Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados."		
4	"Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso."		
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>			
5	"La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios."		
6	"Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas."		

7	"Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente."		
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>			
8	"Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización."		
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>			
9	"La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos."		
10	"La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este."		
11	"Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto."		
12	"Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente."		
13	"Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios."		
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>			
14	"Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios."		
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
<b>8.3.1 Generalidades</b>			
15	"Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios."		
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>			
16	"La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios."		
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>			
17	"Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios."		
18	"Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias."		
19	"Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo."		
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>			
20	"Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr."		
21	"Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos."		
22	"Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas."		
23	"Se aplican control es al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación."		
24	"Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas."		
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>			
25	"Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas."		
26	"Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios."		
27	"Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación."		
28	"Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo :especifican las Características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta."		

29	"Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo."		
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>			
30	"Se identifican ,revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios."		
31	"Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos."		
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>			
<b>8.4.1 Generalidades</b>			
32	"La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos."		
33	"Se determina los controles a aplicar los procesos, productos y servicios suministrados externamente."		
34	"Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos."		
35	"Se conserva información documentada de estas actividades."		
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>			
36	"La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad dela organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes."		
37	"Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes."		
38	"Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios Suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables."		
39	"Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad."		
40	"Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos."		
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>			
41	"Laorganizacióncomunicaalosproveedoresexternossusrequisitosparalos procesos, productos y servicios."		
42	"Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios"		
43	"Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas."		
44	"Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización."		
45	"Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización."		
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>			
<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>			
46	"Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas."		
47	"Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar."		
48	"Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar."		
49	"Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados."		
50	"Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las Etapas apropiadas."		
51	"Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos."		
52	"Se controla la designación de personas competentes."		

53	"Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados."		
54	"Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos."		
55	"Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega."		
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>			
56	"La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios."		
57	"Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos."		
58	"Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad."		
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>			
59	"La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos Mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma."		
60	"Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios." De los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios."		
61	"Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se consideren adecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido."		
<b>8.5.4 Preservación</b>			
62	"La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos."		
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>			
63	"Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios."		
64	"Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considera los requisitos legales y reglamentarios."		
65	"Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios."		
66	"Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios."		
67	"Considera los requisitos del cliente."		
68	"Considera la retroalimentación del cliente."		
<b>8.5.6 Control de cambios</b>			
69	"La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos"		
70	"Se conserva información documentada que describa la revisión de los Cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión."		
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
71	"La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios."		
72	"Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios."		
73	"Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación."		
74	"Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación."		
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>			
75	"La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega." se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega."		
76	"La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios."		
77	"Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes."		

	conformes.”		
78	“La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras.”		
79	“La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.”		
<b>SUBTOTAL</b>			
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)</b>			

<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>			
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>			
<b>9.1.1 Generalidades</b>			
1	“La organización determina que necesita seguimiento y medición.”		
2	“Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.”		
3	“Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.”		
4	“Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.”		
5	“Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.”		
6	“Conserva información documentada como evidencia de los resultados.”		
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>			
7	“La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.”		
8	“Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisarla información.”		
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>			
9	<b>La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.</b>		
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>			
10	“La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.”		
11	“Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTCISO 9001:2015.”		
12	“La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.”		
13	“Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.”		
14	“Selección a los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarla objetividad y la imparcialidad del proceso.”		
15	“Asegura que los resultados de las auditorias se informan a la dirección.”		
16	“Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.”		
17	“Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.”		
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>			
<b>9.3.1 Generalidades</b>			
18	“La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.”		
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>			
19	“La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.”		
20	“Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.”		
21	“Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.”		

22	"Considera los resultados de las auditorías."		
23	"Considera el desempeño de los proveedores externos."		
24	"Considera la adecuación de los recursos."		
25	"Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades."		
26	"Se considera las oportunidades de mejora."		
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>			
27	"Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora."		
28	"Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC."		
29	"Incluye las necesidades de recursos."		
30	"Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones."		
	<b>SUBTOTAL</b>		
	<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)</b>		

<b>10. MEJORA</b>			
<b>10.1 Generalidades</b>			
1	"La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción"		
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>			
2	"La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla"		
3	"Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad."		
4	"Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad."		
5	"Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada."		
6	"Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario."		
7	"Hace cambios al SGC si fuera necesario."		
8	"Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas."		
9	"Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza De las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva."		
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>			
10	"La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC."		
11	"Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora."		
	<b>SUBTOTAL</b>		
	<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)</b>		

Fuente: Elaboración Propia

<b>RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD</b>		
<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN</b>	<b>ACCIONES POR REALIZAR</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>5. LIDERAZGO</b>		
<b>6. PLANIFICACION</b>		
<b>7. APOYO</b>		
<b>8. OPERACIÓN</b>		
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>		
<b>10. MEJORA</b>		
<b>TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN</b>		
<b>Calificación global en la Gestión de Calidad</b>		

**Fuente:** Elaboración Propia

### Anexo 3. Resultados del check list para el pretest.

CHECK LIST			
"DIAGNOSTICO DE EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGUN NTC ISO 9001-2015"			
CRITERIOS DE CALIFICACION: Se debe complementar el Check List con el criterio adecuado hacia el enunciado que corresponda lo cual tendrá la alternativa de SI o No para esto se debe marcar con el símbolo de una "X".			
N°		CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN	
		SI	NO
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
<b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>			
1	"Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización."		X
2	"Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas."		X
<b>4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>			
3	"Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad."		X
4	"Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos."		X
<b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>			
5	"El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica."		X
6	"El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios."		X
7	"Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión."	X	
8	"Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión."		X
<b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>			
9	"Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización."		X
10	"Se tienen establecidos los criterios para La gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos."		X
11	"Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos."	X	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>18%</b>	<b>82%</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)</b>		<b>100%</b>	

<b>5. LIDERAZGO</b>			
<b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>			
1	"Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC."	X	
<b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>			
2	"La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes se determinan y se cumplen."	X	
3	"Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente."	X	
<b>5.2 POLITICA</b>			
<b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA</b>			
4	"La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos."		X
<b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>			
5	"Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización."		X
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>			
6	"Se ha establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización."	X	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>67%</b>	<b>33%</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)</b>		<b>100%</b>	

<b>6. PLANIFICACION</b>			
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>			
1	"Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados."	X	
2	"La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema."	X	
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>			
3	"Que acciones sean planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión."		X
4	"Se mantiene información documentada sobre estos objetivos."		X
<b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>			
5	"Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación."	X	
<b>SUBTOTAL</b>		<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)</b>		<b>100%</b>	

<b>7. APOYO</b>		
<b>7.1 RECURSOS</b>		
<b>7.1.1 Generalidades</b>		
1	“La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura).”	X
<b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</b>		
<b>7.1.5.1 Generalidades</b>		
2	“En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados.”	X
<b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>		
3	“Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.”	X
<b>7.1.6 Conocimientos de la organization</b>		
4	“Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.”	X
<b>7.2 Competencia</b>		
5	“La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria.”	X
<b>7.3 Toma de conciencia</b>		
6	“Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.”	X
<b>7.4 Comunicación</b>		
7	“Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización”	X
<b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>		
<b>7.5.1 Generalidades</b>		
8	“Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.”	X
<b>7.5.2 Creación y actualización</b>		
9	“Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.”	X
<b>7.5.3 Control de la información documentada</b>		
10	“Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.”	X
<b>SUBTOTAL</b>		<b>30%</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)</b>		<b>100%</b>
<b>8. OPERACIÓN</b>		
<b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>		

1	"Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios."		X
2	"La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización."		X
3	"Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados."		X
4	"Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso."		X
<b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
<b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>			
5	"La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios."	x	
6	"Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas."		x
7	"Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente."		x
<b>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</b>			
8	"Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización."		x
<b>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</b>			
9	"La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos."	x	
10	"La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este."	x	
11	"Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto."	x	
12	"Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente."	x	
13	"Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios."		x
<b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b>			
14	"Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios."		x
<b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
<b>8.3.1 Generalidades</b>			
15	"Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios."		x
<b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>			
16	"La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios."		x
<b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>			
17	"Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios."		x
18	"Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias."		x
19	"Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo."		x
<b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>			
20	"Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr."		x
21	"Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos."		x
22	"Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas."		x

23	"Se aplican control es al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación."		x
24	"Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas."		x
<b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>			
25	"Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas."		x
26	"Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios."		x
27	"Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación."		x
28	"Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo :especifican las Características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta."		x
29	"Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo."		x
<b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>			
30	"Se identifican ,revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios."		x
31	"Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos."		x
<b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>			
<b>8.4.1 Generalidades</b>			
32	"La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos."	x	
33	"Se determina los controles a aplicar los procesos, productos y servicios suministrados externamente."	x	
34	"Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos."	x	
35	"Se conserva información documentada de estas actividades."	x	
<b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>			
36	"La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad dela organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes."	x	
37	"Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes."	x	
38	"Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios Suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables."	x	
39	"Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad."	x	
40	"Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos."	x	
<b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>			
41	"La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios."	x	
42	"Se comunica la aprobación de productos servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios"	x	
43	"Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas."	x	
44	"Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización."	x	
45	"Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización."	x	
<b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>			

<b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>			
46	"Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas."	x	
47	"Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar."	x	
48	"Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar."	x	
49	"Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados."	x	
50	"Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las Etapas apropiadas."	x	
51	"Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos."	x	
52	"Se controla la designación de personas competentes."	x	
53	"Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados."	x	
54	"Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos."	x	
55	"Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega."	x	
<b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>			
56	"La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios."	x	
57	"Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos."	x	
58	"Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad."	x	
<b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b>			
59	"La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos Mientras está bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma."	x	
60	"Se identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios." De los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios."	x	
61	"Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se consideren adecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido."	x	
<b>8.5.4 Preservación</b>			
62	"La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos."	x	
<b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>			
63	"Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios."		x
64	"Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios."		x
65	"Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios."		x
66	"Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios."		x
67	"Considera los requisitos del cliente."		x
68	"Considera la retroalimentación del cliente."		x
<b>8.5.6 Control de cambios</b>			
69	"La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos"		x
70	"Se conserva información documentada que describa la revisión de los Cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión."		x
<b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
71	"La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios."		x

72	"Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios."		x
73	"Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación."		x
74	"Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación."		x
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>			
75	"La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega."		x
76	"La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios."		x
77	"Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes."		x
78	"La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras."		x
79	"La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad."		x
<b>SUBTOTAL</b>		<b>46%</b>	<b>54%</b>
<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)</b>		<b>100%</b>	

<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>			
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b>			
<b>9.1.1 Generalidades</b>			
1	"La organización determina que necesita seguimiento y medición."	x	
2	"Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos."	x	
3	"Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición."	x	
4	"Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición."		x
5	"Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC."		x
6	"Conserva información documentada como evidencia de los resultados."		x
<b>9.1.2 Satisfacción del cliente</b>			
7	"La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas."		x
8	"Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisarla información."		x
<b>9.1.3 Análisis y evaluación</b>			
9	<b>La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.</b>		x
<b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>			
10	"La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados."	x	
11	"Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTCISO 9001:2015."		x
12	"La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría."		x
13	"Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una."	x	
14	"Selección a los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarla objetividad y la imparcialidad del proceso."	x	
15	"Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección."	x	
16	"Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas."	x	

17	"Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados."	x	
<b>9.3 REVISION POR LA DIRECCION</b>			
<b>9.3.1 Generalidades</b>			
18	"La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización."		X
<b>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</b>			
19	"La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas."		X
20	"Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC."		X
21	"Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC."		X
22	"Considera los resultados de las auditorías."		X
23	"Considera el desempeño de los proveedores externos."		X
24	"Considera la adecuación de los recursos."		X
25	"Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades."		X
26	"Se considera las oportunidades de mejora."		X
<b>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</b>			
27	"Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora."		X
28	"Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC."		X
29	"Incluye las necesidades de recursos."		X
30	"Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones."	X	
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>
	<b>Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)</b>	<b>100%</b>	

<b>10. MEJORA</b>			
<b>10.1 Generalidades</b>			
1	"La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción"		X
<b>10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA</b>			
2	"La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla"		X
3	"Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad."		X
4	"Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad."		X
5	"Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada."		X
6	"Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario."		X
7	"Hace cambios al SGC si fuera necesario."		X
8	"Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas."		X
9	"Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza De las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva."	x	
<b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>			
0	1 "La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC."		X
1	1 "Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora."		X

SUBTOTAL	9%	91%
Valor Estructura: % Obtenido (SI+NO)	100%	

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	18%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	67%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	60%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	30%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	46%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	33%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	9%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN	38%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 5. Manual de calidad

Transporte Edward el Especialista	<b>MANUAL</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-O-CA-001	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 14

### I. GENERALIDADES

#### 1. Alcance del campo de aplicación

En este punto se detalla la aplicación del sistema de calidad basado en el ISO 9001:2015 en la empresa de TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA, esto se puede relacionar con el almacenamiento y la distribución de los productos.

#### 2. Tabla de contenido

I.	<b>GENERALIDADES</b>	<b>1</b>
1.	Alcance del campo de aplicación .....	1
2.	Tabla de contenido .....	1
3.	Manual de calidad .....	3
4.	Política de calidad .....	3
5.	Política de comunicación interna .....	3
6.	Objetivo de la calidad .....	4
7.	Organización y funciones .....	4
8.	Mapa de procesos .....	4
II.	<b>REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>5</b>
1.	Objetivo y campo de aplicación .....	5
2.	Referencias normativas .....	5
3.	Términos y definición del SGC .....	5
4.	Contexto de la organización .....	5
4.1.	Comprensión de la Organización y su Contexto .....	5
4.2.	Comprensión de la Organización y de las partes interesadas .....	6
4.3.	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos .....	6
5.	Liderazgo .....	6
5.1.	Liderazgo y Compromiso .....	6
5.2.	Enfoque al Cliente .....	6
5.3.	Política .....	7
6.	Planificación .....	7

6.1.	Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades.....	7
6.2.	Objetivos de Calidad y Planificación para Lograr.....	7
6.3.	Planificación de los Cambios.....	7
7.	Apoyo.....	8
7.1.	Recursos.....	8
7.1.2.	Ambiente laboral donde se brinda el servicio.....	8
7.2.	Competencia.....	8
7.3.	Toma de conciencia.....	8
7.4.	Comunicación.....	9
7.5.	Información documentada.....	9
8.	Operación.....	9
8.1.	Planificación y control operacional.....	9
8.2.	Requisitos del servicio.....	9
8.3.	Control de los productos suministrados externamente.....	10
8.4.	Provisión del servicio.....	10
9.	Evaluación de desempeño.....	12
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	12
9.2.	Auditorías.....	12
9.3.	Revisión por la dirección.....	12
10.	Mejora.....	13
10.1.	No conformidad y acciones correctivas.....	13
10.2.	Mejora Continua.....	13

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista	<b>MANUAL</b>	
CÓDIGO: SGC-O-CA-001	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 3 de 14

### 3. Manual de calidad

A continuación, esta manual de calidad basado en el ISO 9001:2015, pertenecerá a la empresa TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA, y se cuenta con el permiso para mostrarlo.

### 4. Política de calidad

El compromiso de la empresa TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA es ofrecer el mejor servicio en los 3 tipos de actividades que se realiza la empresa, como son: transporte de carga liviana y pesada, picking y el almacenamiento de productos, materias, etc. La empresa debe:

- Establecer y verificar periódicamente los requisitos del cliente y partes interesadas, programas de gestión, actividades planificadas e objetivos de calidad.
- Asegurar que el trabajador reciban capacitaciones con el fin de mejorar sus competencias y mediante ello optimizar de esta manera la calidad de los servicios entregados a los clientes.
- Evaluar y establecer objetivos con el fin de promover la mejora continua en la calidad de los servicios
- Las cuentas de correo son personales, de manera que el trabajador tiene una función de documentar su información.
- Cumplir con la todo lo pactado con nuestro cliente durante el desarrollo de nuestras actividades y servicios.

### 5. Política de comunicación interna

El presente manual de calidad está basado en mantener el control y supervisar, de manera constante además llevar el seguimiento de la calidad, asimismo se lleva a cabo este manejo para mantener la responsabilidad en el área del sistema.

Nuestro vínculo de comunicación de la empresa Transporte Edward el especialista es mediante correo, para manejar nuestros inventarios y mediante este llevar un control seguro. La comunicación entre supervisores es fundamental para la comunicación profesional entre los supervisores.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

Transporte Edward el Especialista	<b>MANUAL</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-O-CA-001	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 5 de 14

Sé cuánto con las medidas adecuadas de acuerdo a las restricciones que tiene el correo:

- La información que se obtenga debe ser confidencial
- Las cuentas de correo son personales, de manera que el trabajador tiene una función de documentar su información.
- Los correos también son supervisados de manera que se evita el mal uso de ellas.
- La fidelidad de la empresa Transportes Edward El especialista tiene que ser al 100% ya que verificamos la documentación por ellos todos documento, video o actividad debe ser confidencial.

## 6. Objetivo de la calidad

- Negociar los diversos servicios que satisfagan la necesidad de los clientes.
- Obtener la satisfacción de nuestros clientes externos e internos.
- Disminuir el nivel de quejas o daño de materiales.
- Generar reuniones para mejorar el conocimiento profesional.

## 7. Organización y funciones

La entidad que tiene diversas funciones hacia los trabajadores en la empresa de Transporte Edward el Especialista y esta se detalla en el “manual de organización y funciones”.

## 8. Mapa de procesos



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista	<b>MANUAL</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-O-CA-001	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 7 de 14

## II. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 1. Objetivo y campo de aplicación

A continuación se presentara los objetivos orientados hacia el manual del sistema de gestión de la calidad en la empresa de Transporte Edward el Especialista para mejorar los servicios que se desea brindar a los clientes, satisfaciendo sus necesidades por ello presentamos el siguiente:

La empresa Transporte Edward el Especialista tiene que llevar reuniones frecuentemente, un ambiente apropiado además el compromiso de cada trabajador

Para mantener una cultura de calidad esto conllevara a generar un beneficio a la necesidad del cliente.

Buscar ideas nuevas para generar procedimientos en cualquier área del trabajo.

### 2. Referencias normativas

La empresa de Transporte Edward el Especialista ha generado un sistema en las siguientes referencias según servicios.

- Contar con la Norma ISO 9001:2015 ya que es un requisito fundamental en un bien o un servicio.
- Elaborar un manual de Almacenamiento de productos.
- Elaborar un manual de Distribución y Transporte.

### 3. Términos y definición del SGC

Está basado en los conceptos del manual de calidad esta son referentes a la Norma ISO 9001:2015 con el conocimiento y el léxico.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista	<b>MANUAL</b>	
CÓDIGO: SGC-O-CA-001	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 7 de 14

## 4. Contexto de la organización

### 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

La empresa de cuestionado tener reuniones en diversas situaciones para tener el conocimiento de financiar en base a los objetivos de la empresa de Transporte Edward El Especialista.

- Cuestiones Internas:
- Mejorar el conocimiento de la cultura
- Habilitar cualquier tipo de producto.

### 4.2 Comprensión de la Organización y de las partes interesadas

La empresa Transporte Edward El Especialista cuenta con un diseño dirigido al líderes de la organización, circulo administrativo, la alta dirección, con un solo fin es el de mejorar las expectativas de los clientes manejando un mejor servicio.

### 4.3 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

La empresa Transporte Edward El Especialista nos detalla que tiene procesos y por ello podríamos desarrollar como planear, ejecutar, controlar, manejar y soportar, esto debidamente con la interacción con el personal de la empresa.

- Soporte de la documentación del SGC:
- Gestión de manuales
- Diseños estratégicos
- Check List
- Normas en base a la calidad

## 5. Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y Compromiso

La empresa Transporte Edward El Especialista cuenta con un diseño dirigido al líderes de la organización, circulo administrativo, la alta dirección, con un solo fin es el de mejorar las expectativas de los clientes manejando un mejor servicio.

- Fomentar un ambiente laboral envase a normas de prevención.
- Tener una mejora continua en los procedimientos en tener diversas auditorias de manera correctiva.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista	<b>MANUAL</b>	
CÓDIGO: SGC-O-CA-001	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 8 de 14

- Debemos crear funciones que permitan desarrollarse a los líderes y mediante ellos cumplan leyes administrativas.

## 5.2 Enfoque al Cliente

A continuación, se presenta los objetivos adónde va dirigido el manual del Sistema de Gestión de calidad en la empresa Transporte Edward El Especialista para mejorar el servicio que desea el cliente y mediante ello mejorar la satisfacción del cliente, por ello presentamos el siguiente:

- Los estándares de la calidad que nos permita estandarizar los requisitos
- Escuchar quejas que muestran los consumidores
- Formular preguntas en base al cliente
- Diagnóstico del cliente

## 5.3 Política

La filosofía nos permitirá ampliar el horizonte de nuestros conocimientos para ello la empresa Transporte Edward El Especialista, tiene implementar normas de seguridad para llevar acabo el control adecuado.

## 6. Planificación

### 6.1 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

Asimismo la empresa Transporte Edward El Especialista debe ser consiente de los riesgos y oportunidades que se pueda presentar como el Sistema de Gestión de Calidad.

### 6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para Lograr

Los objetivos de la calidad deben ser determinados por la alta dirección y emitidos en cada nivel de la empresa Transporte Edward El Especialista. Asimismo deben ser evaluados y también deben ser actualizados.

La alta dirección en conjunto con el comité de calidad, deben definir acciones, los recursos responsables durante el tiempo el responsable de la auditorias tiene tener la capacidad de velar por los resultados obtenidos esto en base la Norma de calidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista	<b>MANUAL</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-O-CA-001	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 9 de 14

### 6.3 Planificación de los Cambios

La empresa Transporte Edward El Especialista tiene control de los procedimientos de mejora en la calidad.

## 7. Apoyo

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Personas

La alta dirección comunicara todo el personal de la estructura jerárquica y su interrelación entre cada trabajador mediante la exposición del “Manual de organización y funciones”.

#### 7.1.2 Ambiente laboral donde se brinda el servicio

La empresa Transporte Edward El Especialista debe mantener un buen ambiente organizacional para el mejor desempeño del personal en el proceso de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. La empresa de transporte debe realizar una encuesta con el fin de determinar la satisfacción de cliente.

#### 7.1.3 Conocimientos de la organización

La empresa Transporte Edward El Especialista tiene conocimiento sobre las fuentes internas o externas. Los conocimientos internos son la adquisición de experiencia para la ejecución de los procedimientos, ensayo y error de proyectos, el conocimiento del personal ya que trabaja en la empresa; mientras que el conocimiento externo es la nueva tecnología, los nuevos procedimientos, capacitaciones externas.

### 7.2 Competencia

La empresa Transporte Edward El Especialista determina la competencia del trabajador esto mediante conocimientos del puesto laboral, esto según los procedimientos “El reclutamiento, la selección y contratación e incluso la inducción de cada trabajador nuevo de la empresa de transporte.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista	<b>MANUAL</b>	
CÓDIGO: SGC-O-CA-001	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 10 de 14

### 7.3 Toma de conciencia

Los trabajadores de la empresa Transporte Edward El Especialista deben ser conscientes del rol que va a desempeñar la organización, para eso deben ser conscientes de la aplicación de la política de calidad y la importancia de su labor en el Sistema de Gestión de calidad.

### 7.4 Comunicación

La gerencia debe establecer una comunicación eficiente en todos los niveles de la organización para garantizar su difusión de las comunicaciones de interés general y también los resultados de la medición del Sistema de Gestión de Calidad.

### 7.5 Información documentada

La empresa Transporte Edward El Especialista debe tener en cuenta que información es necesaria documentar para evaluar e Sistema de Gestión de Calidad. Para ello se establece procedimientos "Emisión y control de documentos y registros".

## 8. Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

La empresa Transporte Edward El Especialista debe tener la capacidad de planificar el abastecimiento del recurso humano y los materiales para evitar la paralización en el momento de brindar el servicio.

### 8.2 Requisitos del servicio

#### I. Comunicación con el cliente

El área de atención al cliente debe tener la responsabilidad de mantener canales de comunicación con los clientes y satisfacer su requerimiento de información, consulta y características del servicio brindado.

Se debe tener una encuesta de satisfacción al cliente para la medición de esta como parte importante Sistema de Gestión de Calidad

La solución de quejas se solucionan en el menor plazo posibles asimismo estas de analizan las causas de estas como parte del procedimiento "Atención de quejas y reclamos".

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista	<b>MANUAL</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-O-CA-001	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 11 de 14

## **II. Determinación de los requisitos de los servicios**

La empresa Transporte Edward El Especialista debe determinar los requisitos de los clientes al presentarle los servicios que se ajusten a las necesidades de ellos y además realizar la retroalimentación del servicio brindado para conocer sus expectativas.

## **III. Revisión de los requisitos de los servicios**

La administración debe evaluar y elaborar una propuesta para los clientes asimismo el jefe de ventas efectúa la negociación indicándole el alcance del servicio a prestar, el alcance del servicio que requiere el cliente y la capacidad que se tiene para cumplir los requisitos.

## **IV. Cambio de los requerimientos de los servicios**

Asimismo el jefe de ventas debe asegurar los términos del servicio que se va a prestar para garantizar la satisfacción del cliente. Si el cliente modifica el cambio en el requisito solicitado se debe informar a las partes interesadas para evitar errores y conducción en el servicio.

### **8.3 Control de los productos suministrados externamente**

La empresa Transporte Edward El Especialista debe asegurar que los materiales suministrados por proveedores sean conformes con los requisitos que se va a brindar.

### **8.4 Provisión del servicio**

#### **I. Control de la provisión del servicio**

La empresa Transporte Edward El Especialista debe mantener controlada el sistema de funcionalidad del servicio asegurando lo siguiente:

- Gestión del mantenimiento de equipos para su uso.
- Evaluar la inspección de calidad del almacén.
- Determinar una forma de entrega de material, producto o etc.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista	<b>MANUAL</b>	
CÓDIGO: SGC-O-CA-001	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 12 de 14

## **II. Identificación y trazabilidad**

La empresa Transporte Edward El Especialista, con los responsables de cada área deben asegurar la identificación y al trazabilidad de los productos a partir del número de lote asimismo la trazabilidad se debe ser debe el cliente final hasta la ubicación del producto en el almacén.

## **III. Preservación**

La empresa Transporte Edward El Especialista transporta los productos que se han almacenado en sus instalaciones y garantizar la integridad de los productos hasta que se han entregado al cliente.

## **IV. Actividades posteriores a la entrega**

La empresa Transporte Edward El Especialista por su parte debe implementar mediad para atender sugerencias reclamos y quejas que presentan los clientes sobre el servicio brindado. Asimismo se atienden las quedas según los procedimientos quejas y reclamos de clientes de tal manera que esto ayudara al manejo de un estado logístico.

Además, el área de calidad debe analizar las quejas y reclamos asegurando la calidad de servicio. A través de formatos de encuesta de satisfacción del cliente se debe tener una referencia para saber el nivel de satisfacción de los clientes sobre el servicio. La retroalimentación para la empresa de transporte considere las acciones correctivas como una gran oportunidades de mejora.

## **V. Control de las salidas no conformes**

La empresa Transporte Edward El Especialista debe identificar y también controlar el uso y las entregas del servicio no conformes, asimismo el personal debe estar capacitado para que las posibles no conformidades en los servicios no lleguen al alcance de los clientes. De esta manera se pueden tomar acciones correctivas antes de.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista	<b>MANUAL</b>	
CÓDIGO: SGC-O-CA-001	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 13 de 14

## 9. Evaluación de desempeño

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### I. Generalidades

La empresa Transporte Edward El Especialista establecer planificar e implementada un proceso de seguimiento, medición y el análisis para evaluar lo siguiente:

- Asegurar la conformidad del producto desde el punto de los resultados obtenidos en el proceso y la satisfacción del cliente.
- Mejorar frecuentemente la eficacia del SGC desde la mejora del servicio.

#### II. Análisis y evaluación

La empresa Transporte Edward El Especialista de analizar y evaluar los resultados del seguimiento y las mediciones que hagan. Asimismo se deben realizar evaluaciones a los proveedores que brindan sus productos a la empresa relacionando a la SGC.

### 9.2 Auditorias

Las auditorias de calidad nos van a permitir:

- Verificar que se cumplan los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Realizar mejorar continuas a partir de los resultados.

### 9.3 Revisión por la dirección

La alta dirección de la empresa Transporte Edward El Especialista debe verificar el SGC, porque este comprende el control del desempeño de los procesos y la planeación de acciones que va a ser mejoradas del desempeño de la organización.

La verificación del SGC es gran parte de la revisión del plan estratégico por que mediante ello se podría reformular las políticas de calidad y por ende los objetivos, esto en relación con los resultados de acuerdo a ello se debe planificar las mejoras con el fin de continuar con la vigencia y efectividad del sistema.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

Transporte Edward el Especialista	<b>MANUAL</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-O-CA-001	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 14 de 14

A continuación la información básica para la revisión por la alta dirección:

- Verificar los indicadores de la gestión del SGC
- Verificar el cumplimiento de las políticas y objetivos de la calidad
- Registro de las quejas y reclamos por el servicio prestado
- Resultados de auditorías
- Registro de las acciones correctivas implementadas
- Registro de las Mejoras en los procesos

## 10. Mejora

### 10.1 No conformidad y acciones correctivas

La empresa Transporte Edward El Especialista en el menor tiempo posible ya detectado se deben implementar “Acciones correctivas y la mejora”, este se detalla los pasos a seguir cuando se detecte la no conformidad en el SGC asimismo eso nos ayudara determinar el estado actual de la empresa Transporte Edward El Especialista y debido a las acciones correctivas estas son herramientas para mejorar las fallas que se puedan presentar en el sistema y esta sirve como un puente a la mejora continua.

### 10.2 Mejora Continua

La mejora continua está dentro del SGC, como una actividad de recurrente, garantizando la satisfacción del cliente y también para mantener la competitividad de la empresa Transporte Edward El Especialista.

El cumplimiento de la política de calidad, los objetivos de calidad y los resultados de las auditorías, Revisión de la alta dirección y la participación del trabajadores de la empresa Transporte Edward El Especialista fomentan la mejora continua del SGC.

<b>Anexos:</b> La emisión de control de documentos y registros, el reclutamiento del personal, evaluación de los proveedores, reclamos y quejas de clientes, auditorías internas, recepción de productos, mantenimiento de máquinas, equipos, manual general de la empresa.		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

## Anexo 6. Lista maestra de información documentada del SGC

Transporte Edward el Especialista S.A.C	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
CÓDIGO: SGC-F-001	<b>LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC</b>	
VERSIÓN: 1.0		
VIG. DESDE:		
<b>MANUALES</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CODIGO</b>	
Manual del Sistema de Gestión de Calidad	SGC-M-001	
Perfiles de Cargo y Responsabilidades	SGC-M-002	
<b>PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CODIGO</b>	
Procedimiento de Control de Información Documentada	SGC-P-001	
Procedimiento de Identificación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades	SGC-P-002	
Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal	SGC-P-003	
Procedimiento de Mantenimiento	SGC-P-004	
Procedimiento de carga y descarga de mercadería liviana y pesada	SGC-P-005	
Procedimiento de clasificación de carga	SGC-P-006	
Procedimiento de Selección, Evaluación de proveedores	SGC-P-007	
Procedimiento de Compras	SGC-P-008	
Procedimiento de Preservación y Cuidado de la Propiedad del Cliente	SGC-P-009	
Procedimiento de Control de Salidas no Conformes	SGC-P-010	
Procedimiento de Auditoría Interna	SGC-P-011	
Procedimiento de Acciones Correctivas	SGC-P-012	
Procedimiento de Capacitación y entrenamiento	SGC-P-013	
Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora	SGC-P-014	
Procedimiento de Identificación y Trazabilidad	SGC-P-015	
Procedimiento de atención al cliente	SGC-P-016	

## Anexo 7. Procedimiento de control de información documentada

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-001	<b>CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 13

# CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-001	<b>CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 13

## 1. PROPÓSITO

Establecer una metodología para el control de los documentos internos y externos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), garantizando su emisión, identificación, distribución, revisión, actualización, aprobación y archivo.

## 2. ALCANCE

Aplica a toda la documentación elaborada en la organización, incluyendo documentos de origen externo, relacionados directamente con el Sistema de Gestión de Calidad.

## 3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1 Gerente General

Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.

### 4.2 Colaboradores

- Cumplir el presente procedimiento. - Utilizar los documentos vigentes.

### 4.3 Responsable de Control de Información Documentada

Verificar y hacer cumplir el presente procedimiento

## 5. DEFINICIONES

**Copia Controlada:** Es toda copia impresa identificada con el sello verde de "COPIA CONTROLADA", es el documento oficial para el SGC. Este debe ser revisado, modificado y actualizado periódicamente.

**Copia no controlada:** Es toda copia impresa identificada con el sello rojo de "COPIA NO CONTROLADA", en casos específicos y por breve periodo de tiempo se pueden emitir copias no sujetas al SGC. Los documentos no controlados no serán tomados en cuenta como oficiales ni como versiones actualizadas de los mismos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-001	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 13

**Documento del Sistema de Gestión de Calidad:** Se refiere a los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad, dentro de estos se encuentran: las políticas, los documentos integrados, procedimientos, instrucciones, formatos, registros, entre otros; y otros documentos como normas técnicas, legislación aplicable, entre otros.

**Documento Eliminado:** Documento que deja de utilizarse o es reemplazado por otro.

**Documento Obsoleto:** Documento que deja de ser vigente cuando sufre modificaciones que conllevan a un cambio de versión.

**Documento de procedencia externa:** Documento emitido por la empresa y que se ha identificado como necesario para el desarrollo de sus actividades.

**Formato:** Es un documento que da lugar a un registro cuando se utilice para anotar un control.

**Instructivo:** Documento que detalla la forma de desarrollar una actividad específica en un proceso determinado. Puede incluir gráficos, esquemas, dibujos, fotografías, entre otros.

**Manual del Sistema de Gestión de Calidad:** Documento que explica el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, desde la política, etapa de planificación implementación y operación, verificación y revisión por la dirección.

**MOF:** Manual de Organización y Funciones donde se describen las funciones, responsabilidades, autoridad, facultades y las principales relaciones de los cargos de la empresa.

**Procedimiento:** Documento que detalla la forma de ejecutar una actividad o un proceso.

**Registros:** Documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
CÓDIGO: SGC-P-001	<b>CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 13

**Responsable del Proceso:** Persona que sugiere la elaboración de un documento (Procedimiento, instrucción, formato, otros) y los desarrolla.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

## 6. PROCEDIMIENTO

Los encargados de la elaboración, revisión y aprobación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla N° 1: Responsables de la Elaboración, Revisión y Aprobación de Documentos**

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Política de Calidad.	Gerente General	Directorio	Gerente General
Manual del Sistema de Gestión de Calidad	Jefe de Control de Calidad	Gerente General Gerente de Ingeniería y Calidad	Gerente General
Objetivos de Calidad	Jefe de Control de Calidad	Gerente General Gerente de Ingeniería y Calidad	Gerente General
Procedimientos	Gerentes, Jefes, Supervisores, Coordinadores.	Gerente de Área Jefe de Área	Gerente de Área

### 6.1 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

○ Para la elaboración de un documento del SGC, se debe considerar la existencia de una o más de las siguientes situaciones:

- Modificaciones en las actividades o en los Responsables.
- Cambios de legislación aplicable.
- Duplicidad de funciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
CÓDIGO: SGC-P-001	<b>CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 13

- Existencia de no conformidades o potenciales no conformidades.
  - Análisis de datos.
  - Problemas en delinear responsabilidades.
  - Nuevas actividades.
  - Resultados de auditorías.
  - Cambios en las normas o requisitos que la empresa considere aplicables.
- La necesidad de elaborar un documento puede ser generada en cualquier área de la empresa. Para esto el área que ha identificado la necesidad de creación de documentos relacionados con calidad deberá informar al Coordinador de Calidad, quien establecerá el contacto con los Responsables del proceso relacionados con el nuevo documento. ○ El Responsable de la elaboración del documento, levantará la información necesaria para la preparación y desarrollo del nuevo documento.
  - El personal Responsable de la elaboración de documentos envía el documento al Responsable de Control de Información Documentada, quien verifica que la documentación se encuentra conforme a lo establecido en el SGC.
  - El Responsable del Control de Información Documentada devuelve el documento al Elaborador, quien seguidamente envía el documento revisado al Responsable de revisión, vía correo electrónico con copia al Coordinador de Calidad.

## 6.2 REVISIÓN DE DOCUMENTO

- La revisión del documento se realiza por los Responsables asignados según la Tabla N° 1, quienes dan su conformidad. Caso contrario retorna a fase de elaboración con el elaborador para subsanación de observaciones.

## 6.3 APROBACIÓN DE DOCUMENTO

- El Responsable de aprobación del documento tiene un plazo de tres (03) días útiles (contados desde la fecha de recepción del documento) para dar su aprobación o desaprobación. ○ El Responsable de aprobación comunica vía e-mail la aprobación del documento al Responsable de revisión y Gerente de SGC. En el caso que el Responsable de aprobación del documento no apruebe el documento, este regresa al Elaborador, comunicando al Coordinador de Calidad y al Responsable de revisión.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-001	<b>CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 13

- La fecha “vigente desde” se considera un día posterior a su aprobación. Además, el Responsable de Control de Información Documentada, se encargará de incluir el documento en el **SGC-F-001 Lista Maestra de Información Documentada del SGC**.
- Cada jefe de área se encargará de imprimir el documento y hacer firmar a los Responsables de elaboración, revisión y aprobación. Concluidas las firmas, se entregará al Coordinador de Calidad el documento original indicando el número de copias que se debe generar así como los usuarios a los que va destinado dicho documento.
- El Coordinador de Calidad, deriva el documento original y el listado de usuarios al Responsable de Control de Información Documentada, quien actualmente es el Inspector Junior de Calidad, para la distribución de las copias controladas.
- El Coordinador de Calidad, solicita al elaborador la relación de destinatarios del documento generado y deriva esta lista junto con el documento aprobado al Responsable de Control de Información Documentada.

#### 6.4 VIGENCIA DE VERSIÓN DE DOCUMENTOS

El Responsable de Control de Información documentada deberá informar al elaborador sobre el vencimiento del documento para su modificación o ampliación de la vigencia del mismo. Si el documento es considerado no vigente y se considera un documento obsoleto, debe retirarse de la carpeta compartida del SGC.

Si el resultado de la revisión el documento requiere una modificación se procede según el punto 6.1.

Todo documento del SGC se considera con una vigencia de 1 año.

#### 6.5 MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Para modificación de un documento del SGC, se debe considerar la existencia de una o más de las siguientes situaciones:

- Modificaciones en las actividades o en los Responsables.
- Cambios de legislación aplicable.
- Duplicidad de funciones.
- Existencia de no conformidades o potenciales no conformidades.
- Análisis de datos.
- Problemas en delinear responsabilidades.
- Nuevas actividades.
- Resultados de auditorías.
  - Cambios en las normas o requisitos que la empresa considere aplicables.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-001	<b>CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 13

- La necesidad de modificación de documentos deberá ser informada al Coordinador de Calidad.
- De preferencia, será el elaborador quien modifique el documento.
- El personal responsable de la elaboración de documentos comunica al Responsable de Revisión, vía correo electrónico con copia al Coordinador de Calidad, mencionando: Cambio a realizar, justificación del mismo y remite el documento propuesto.

## 6.6 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

El Responsable de Control de Información Documentada solicita a todas las áreas los documentos en formato físico de procedencia externa y aplicable al alcance del SGC y actualiza la relación de documentos externos vigentes consolidando la información en **SGC-F-001 Lista Maestra de Información Documentada del SGC**. Si requiere distribuir documento externo como copia controlada, se procede como en el ítem 6.4 de este procedimiento.

Los documentos externos se actualizan ante modificaciones legales o normativas o según otras actualizaciones requeridas por el documento específico.

## 7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Lista maestra de Información Documentada del SGC	SGC-F-001
Lista de Distribución de Documentos Controlados	SGC-F-029

Estos registros son conservados por el Responsable de Control de Información Documentada, pudiendo estar en copia impresa o en medios que se estime conveniente.

## 8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

## 9. ANEXOS

**9.1** Formato y Estructura de Documentos.

**9.2** Codificación de Documentos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-001	<b>CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 13

### 9.1 FORMATO Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS.

FORMATO GENERAL DE DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Títulos y subtítulos: Fuente Arial – Tamaño 12 – Mayúsculas</li> <li>○ Texto de Párrafo: Fuente Arial – Tamaño 10</li> <li>○ Texto de Tablas: Fuente Arial – Tamaño 9</li> <li>○ Interlineado: Sencillo</li> <li>○ Márgenes: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Superior: 2 cm</li> <li>○ Inferior: 2 cm</li> <li>○ Izquierdo: 3 cm</li> <li>○ Derecho: 2 cm</li> <li>○ Encuadernación: 0 cm</li> </ul> </li> </ul> <p>Desde el borde: Encabezado 1.25 cm / Pie de página 1.25 cm</p>

**Fuente:** Elaboración Propia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
CÓDIGO: SGC-P-001	<b>CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 2 de 13

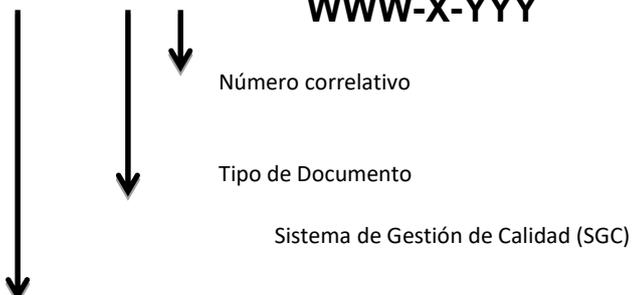
(01)	TIPO DE DOCUMENTO [1]	(02)
CÓDIGO: XXXXXXX [3]	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO [2]</b>	Página: XX DE XX [6]
VERSIÓN: XXXXXX [4]		
VIG. DESDE:DD/MM/AA [5]		
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO [7]</b>		
Elaborado por: [8]	Revisado por: [8]	Aprobado por: [8]
Nombre y Cargo [9]	Nombre y Cargo [9]	Nombre y Cargo [9]
<p style="text-align: center;">ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE Transporte Edward el Especialista S.A.C No debe ser reproducido sin autorización expresa de Transporte Edward el Especialista S.A.C</p>		Fecha: [10]

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p style="text-align: center;">ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-001	<b>CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 13

## 9.2. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

**WWW-X-YYY**



<b>CODIGO</b>	<b>WWW</b>	<b>X</b>	<b>YYY</b>
DESCRIPCIÓN	Sistema	Tipo de Documento	Número Correlativo
POSIBILIDADES	SGC Sistema de Gestión de Calidad	<b>P</b> Procedimiento: - Procedimientos de Gestión - Procedimientos Operativos	Se pondrá Número Correlativo de 3 dígitos
		<b>I</b> Instructivos	
		<b>M</b> - Manuales	
		<b>F</b> - Formatos - Registros	
		<b>O</b> Otros: - Planes - Programas - Guías	
		<b>E</b> Documentos Externos	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-001	CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 13

**SELLO DE DOCUMENTO CONTROLADO Y NO CONTROLADO**

<p><b>COPIA CONTROLADA N°:</b> _____</p>
<p><b>DESTINATARIO:</b> _____</p>
<p>_____</p>

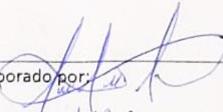
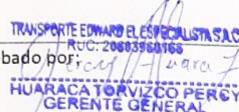
<p><b>COPIA NO CONTROLADA</b></p>
-----------------------------------

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

**Anexo 8.** Procedimiento de identificación de Riesgos y evaluación

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-002	<b>IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página: 1 de 8

## IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Elaborado por:  Sandoval Arias Cesar	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. RUC: 20603997196 Revisado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. RUC: 20603997196 Aprobado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
CÓDIGO: SGC-P-002	<b>IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (AMFE)</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página: 1 de 8

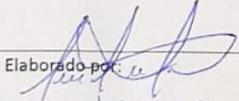
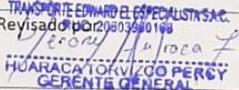
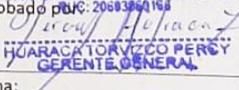
# IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

**Anexo 9. Reclutamiento, selección y contratación de personal**

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 13

## RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Elaborado por:  Sandoval Arias Cesar	Revisado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	Aprobado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO: SGC-P-003	RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 00 de 13

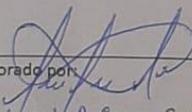
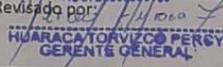
# RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

## Anexo 10. Procedimiento de Mantenimiento

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-004	MANTENIMIENTO	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 1 de 4

# MANTENIMIENTO

Elaborado por:  Sandoval Arias Cesar	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. RUC: 20603960766 Revisado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. RUC: 20603960766 Aprobado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-004	<b>MANTENIMIENTO</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página __ de 3

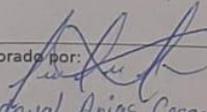
# MANTENIMIENTO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

**Anexo 11.** Procedimiento de carga y descarga de mercadería liviana y pesada

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>	
CÓDIGO: SGC-P-005	PROCEDIMIENTO DE CARGA Y DESCARGA DE MERCADERIAS LIVIANOS Y PESADAS.		Página 1 de 3
VERSIÓN: V 1.0			
VIG. DESDE:			

**PROCEDIMIENTO DE CARGA Y DESCARGA DE MERCADERIAS LIVIANOS Y PESADAS.**

Elaborado por:  Gonzalo Arias Cesar	Revisado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	Aprobado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-005	<b>PROCEDIMIENTO DE CARGA Y DESCARGA DE MERCADERIAS LIVIANOS Y PESADAS.</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 7

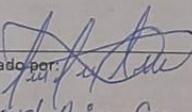
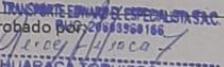
# PROCEDIMIENTO DE CARGA Y DESCARGA DE MERCADERÍA LIVIANA Y PESADA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

## Anexo 12. Procedimiento de clasificación de carga

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>  Página 1 de 3
CÓDIGO: SGC-P-006	CLASIFICACION DE CARGA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		

**CLASIFICACION DE CARGA**

Elaborado por:  Sandoval Arias Cesar	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. RUC: 20903960166 Revisado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. RUC: 20903960166 Aprobado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-006	CLASIFICACIÓN DE CARGA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 3

## CLASIFICACION DE CARGA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-006	<b>CLASIFICACION DE CARGA</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 2 de 3

## 1. PROPOSITO

Definir la clasificación de la mercadería según su peso y si se puede aplicar además por el lote.

## 2. RESPONSABLE

Jefe de transporte, Conductor del vehículo

## 3. DEFINICIÓN

3.1. Carga: Acción y efecto de cargar

3.2. Apilar: Poner una cosa sobre otra haciendo pila

## 4. CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE CARGA, SEGÚN EL PESO Y MODO DE APILACION Y POR LOTE

Clasificación de la carga según su peso

Según el peso de las cargas se pueden clasificar de menor a mayor pero cuando debemos aplicar de debe realizar de manera inversa.

	<b>SEGÚN EL PESO</b>	<b>PARÁMETRO</b>
Cargas	Ligeras	Son hasta 5 Kilogramos
	Medias	Son de 5 hasta los 25 kg
	Pesadas	Son de 25 Kg hasta 1tn

Clasificación según como lo vamos a apilar

El modo de aplicación de carga se va realizar de 2 formas:

	<b>MODO DE APILARLA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Cargas	Sencillas	Estas tienen dimensiones normales, se depositan por unidad en estanterías de almacén, pero no se pueden apilar una encima de otra, ejemplo: bicicletas, televisores, etc.
	Apilables	Asimismo, estas también son de carga sencilla y si se pueden apilar una encima de otra, pero son de limitado unidad de apilamiento, ejemplo: Caja de leche, Caja con televisores o radio,

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-006	<b>PROCEDIMIENTO DE CARGA Y DESCARGA DE MERCADERIAS LIVIANOS Y PESADAS.</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 3

Clasificación según el lote

Estas se clasificarán por unidades que componen un lote o embalaje:

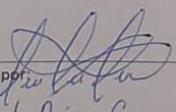
	<b>CONSTITUIDO</b>	<b>MERCADERIA</b>
Lote	Una unidad de mercadería	Refrigeradora, lavadora, cocina, etc.
	Por 3, 6, 12, 24, 30 unidades de mercadería	Cajas de vino, aceite, zapatos.
	Hasta 100 unidades de mercadería	Una paleta de 100 porcelanatos , etc.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

### Anexo 13. Selección y evaluación de proveedores externos

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>	
CÓDIGO: SGC-P-007	<b>SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y PROVEEDORES EXTERNOS</b>		Página 1 de 8
VERSIÓN: V 1.0			
VIG. DESDE:			

## SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Elaborado por:  Sandoval Arias Cesar	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. Revisado por: 20503800166  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. Aprobado por: 20503800166  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-007	<b>SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y PROVEEDORES EXTERNOS</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 8

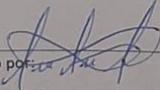
# SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

# Anexo 14. Procedimiento de Compras

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-008	COMPRAS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 1 de 4

## COMPRAS

Elaborado por:  Sandoval Arias Cesar	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. RUC: 20673968166 Revisado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. RUC: 20673968166 Aprobado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-008	<b>COMPRAS</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 4

# COMPRAS

## 1. PROPÓSITO

Establecer la sistemática a seguir para llevar a cabo la formalización de solicitudes de necesidad de material, equipos o servicios, así como la posterior tramitación de los pedidos, teniendo como

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

resultado final la entrega de productos/servicios que cumplen todo lo requerido por la organización.

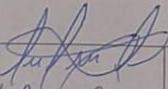
## 2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades asociadas a la identificación y definición de necesidades de compras de materiales, equipos y/o contrataciones de servicios, finalizando con la recepción de los mismos en la empresa.

**Anexo 15.** Procedimiento de preservación y cuidado de la propiedad del cliente.

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>	
CÓDIGO: SGC-P-009	PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE		Página 1 de 4
VERSIÓN: V 1.0			
VIG. DESDE:			

## PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE

Elaborado por:  Sandoval Arias Cesar	Revisado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	Aprobado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
CÓDIGO: SGC-P-009	<b>PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 4

# PRESERVACIÓN Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

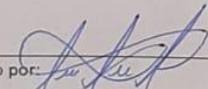
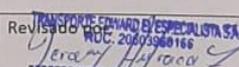
## 1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para la identificación, manejo, preservación y cuidado de los bienes de propiedad del cliente identificados en el Sistema de Gestión de Calidad de Transporte Edward el Especialista S.A.C

**Anexo 16.** Procedimiento de control de salidas

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-010	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 1 de 6

**CONTROL DE SALIDAS  
NO CONFORMES**

Elaborado por:  Sandoval Arias Cesar	Revisado por:  TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C RUC: 20803968186 HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	Aprobado por:  TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C RUC: 20803968186 HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-010	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 2 de 6

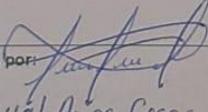
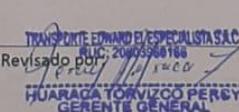
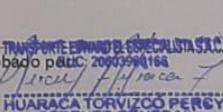
# CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p style="text-align: center;">ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

# Anexo 17. Procedimiento de auditorias

Transporte Edward el Especialista S.A.C	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-011	AUDITORIA INTERNA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		
		Página 1 de 18

## AUDITORÍA INTERNA

Elaborado por:  Sandoval Arias Cesar	Revisado por:  TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. RUC: 20903940164 HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	Aprobado por:  TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. RUC: 20903940164 HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
CÓDIGO: SGC-P-011	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página __ de 3

# AUDITORÍA INTERNA

## 1. PROPÓSITO

Verificar el buen desempeño de los procesos de Transporte Edward el Especialista S.A.C en aspectos de Calidad; con el fin de detectar desviaciones y riesgos y proponer acciones y de esta

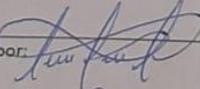
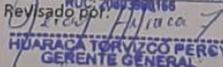
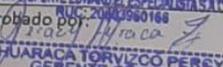
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

forma continuar con el proceso de mejora continua en los temas mencionados, estableciendo oportunidades de mejora y cumpliendo con lo exigido por la legislación y la empresa.

# Anexo 18. Acciones correctivas

Transporte Edward el Especialista S.A.C.	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-012	ACCIONES CORRECTIVAS	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 10

## ACCIONES CORRECTIVAS

Elaborado por:  Sandoval Arias Cesar	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. RUC: 20003900166 Revisado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. RUC: 20003900166 Aprobado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C.	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-012	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página <b>1</b> de 10

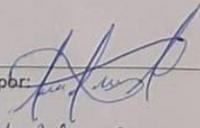
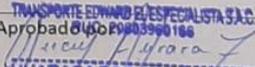
## ACCIONES CORRECTIVAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

**Anexo 19.** Procedimiento de capacitación y entrenamiento

Transporte Edward el Especialista S.A.C.	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>	
CÓDIGO: SGC-P-013	<b>CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO</b>		Página 1 de 5
VERSIÓN: V 1.0			
VIG. DESDE:			

## CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Elaborado por:  Cesardoval Arias Cesar	Revisado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	Aprobado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C.	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-013	<b>CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 5

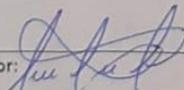
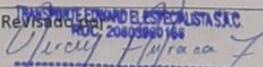
# CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

**Anexo 20.** Procedimiento de Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora

Transporte Edward el Especialista S.A.C.	PROCEDIMIENTO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-014	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 5

**SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

Elaborado por:  Sandoval Anos Cesar	Revisado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	Aprobado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C.	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-014	<b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 5

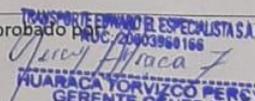
# SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p style="text-align: center;">ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

Anexo 21. Procedimiento Identificación y trazabilidad

Transporte Edward el Especialista S.A.C.	REGISTRO	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO:SGC-F-015	<b>IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD</b>	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 3

## IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Elaborado por:  Sandoval Arias Cesar	Revisado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL	Aprobado por:  HUARACA TORVIZCO PERCY GERENTE GENERAL
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.		Fecha:

Transporte Edward el Especialista S.A.C.	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 <b>TRANSPORTES EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C</b>
CÓDIGO: SGC-P-015	<b>IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD</b>	
VERSIÓN: V 1.0		
VIG. DESDE:		Página 1 de 2

# IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE EDWARD EL ESPECIALISTA S.A.C. No debe ser reproducido sin autorización expresa del mismo.</p>		Fecha:

**Anexo 22.** Evidencias de las guías remitentes que se utilizaron para la obtención de porcentaje de

<b>Evidencia</b>	
<b>Guía remitente 01</b>	
<b>Guía remitente 02</b>	
<b>Guía remitente 03</b>	
<b>Guía remitente 04</b>	

Fuente: Elaborado propia.

**Anexo 23. Evidencias del Porcentaje de cumplimiento de plazos de entregas - Pretest**

PRETEST DEL MES DE MARZO								NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Nº	Cliente	Punto de Llegada	Días	Cantidad de entregas al día	Entregas cumplidas	Entregas con demora	Daños o Golpes	
1	Becatel Peru S.A.C.	Guadía civil Norte#244 - Surco	D1	3	1	-	-	67%
2	Junta de propietarios habibat sol	Panamericana sur Km 96			-	1	-	
3	Gio solutions EIRL	Av. Eucaliptos # 371 - Lurin			1	-	-	
4	Patricia Santillana Arica	Av. Lima 951 - Jose Galvez	D2	3	1	-	-	100%
5	Infotek Peru S.A.C	Agencia			1	-	-	
6	ho. Company Logistics	Av. Federico Reca. # 1273 - Surquillo			1	-	-	
7	Vacas Felipes E.I.R.L	-	D3	3	1	-	-	67%
8	Willy alfaró Rojas	Jose Galvez # 689 - Miraflores			1	-	-	
9	F1 Services & Solutions	Av. Alisos Mz "D" Lt11 - Fundo Oquendo - Callao			-	1	-	
10	Imobiliaria La chutana S.A.C	Panamericana Sur 60.8 - Centro industrial la chutana	D4	2	1	-	-	50%
11	Muebles & Decoraciones a frale E.I.R.L	Condominio la joya - Asia			-	-	1	
12	Carlos Rolando Gallegos	Agencia	D5	2	1	-	-	100%
13	Becatel Peru S.A.C.	Av.Los olvos Mz "D" Oquendo - Callao			1	-	-	
14	Clinicas & Diagnosticos Bazan S.A.C	Av. Lima Nro 951 - Villa maria del triunfo	D6	2	1	-	-	100%
15	Gio solutions EIRL	Av. Eucaliptos # 371 - Lurin			1	-	-	
16	Medina Malpartida Jorge Luis	Mz. 50 Lt 6 Pj. San martin - Pucusana	D7	3	-	1	-	67%
17	Rowell S.A.C.	St "6", Gp"6", Mz"C", Lt"16" - Villa el salvador			1	-	-	
18	ho. Company Logistics	Av. Alisos MzA Lt 11 - Exfundo oquedo			1	-	-	
19	Lily Muisla	Playa cayma Km 97.5 - Asia	D8	2	1	-	-	100%
20	Telrad Peru S.A.	Av. Alisos MzA Lt 11 - Exfundo oquedo			1	-	-	
21	Canastas del Perú	Av. Argentina 2051 - Lima	D9	2	1	-	-	50%
22	Vacas Felipes E.I.R.L	Agencia			-	1	-	
23	Fabian Fernando Espinal	Km.123 - Panamericana sur	D10	2	1	-	-	100%
24	Celedonia centeno Mayta	Parcela 19B av. Esquinal - Quilmana/Cañete			1	-	-	
25	Rony Laura Espinosa	Urb. La palmeras A2 - San vicente - Cañete	D11	3	-	-	1	67%
26	Morales Garcia, Richad	Ventanilla			1	-	-	
27	Jara Romero, luis enrique	Urb. San juan MzB Lt 5 - Ate vitarte			1	-	-	
28	Mery caceres	Km. 70.8 - Lagunas Puerto viejo	D12	3	1	-	-	67%
29	Desarrolladora del Pacifico S.A.C.	Panamericana Sur Km 71 - Puerto viejo			-	1	-	
30	Hans Morcenstern	Km 71 - Puerto viejo			1	-	-	
31	Becatel Peru S.A.C.	Los forestales Mz F Lt 5 - Villa el salvador	D13	2	1	-	-	100%
32	Jorge nuñez coronado	Condominio Kentia Cara F-12 - Puerto viejo			1	-	-	
33	Pedro Romano Rojas	St 6 Gp 6A Lt 24 Mz A -Villa el salvador	D14	3	-	1	-	33%
34	Muvicentro S.A.C.	Calle costa azul #350 - Chorrillos			1	-	-	
35	Maras - Urumba	Jr. Velarde # 447 - Surquillo			-	-	1	

36	Ati Group sac	Prol centenario 1956 - Callao	D15	3	1	-	-	67%
37	Instituto Nacional Penitenciario	Av. Bolognesi s/n - Huaraz			-	-	1	
38	Kitchen Center	Ant. Panamericana sur Km. 46.3 - Los acuanantas			1	-	-	
39	Maria Ilatas	Panamricana sur Km.94 - Condominio Asia	D16	3	1	-	-	67%
40	Joselyn Chavez	Panamericana sur 79.5 - Playa Boca leon			1	-	-	
41	La plaza 80 sac	Panamericana sur 79.5 - San Antonio			-	-	1	
42	Asoc. Sout del Peru	Centro de formacion scout - Chosica	D17	2	1	-	-	100%
43	Telrad Peru S.A.	Av. San juan de miraflores			1	-	-	
44	Maras - Urumba	Jr. Velarde # 447 - Surquillo	D18	2	1	-	-	100%
45	El catering de andrea sac	Av. Salaberry			1	-	-	
46	Inversiones Tenerife S.A.C.	Av. Michel Farday Nro.1060 - Ate	D19	3	-	-	1	67%
47	Jorge nuñez coronado	Av. San juan de miraflores			1	-	-	
48	Infinitek S.A.C.	Callea A, # 391 - Boca negra Callao			1	-	-	
49	Mercantil Plastisol S.A.C.	Arenales -Ica	D20	2	1	-	-	100%
50	Telefonia del Peru s.a.	Agencia			1	-	-	
51	Muebles & Decoraciones a frale E.I.R.L	Av. Salaberry 2056	D21	3	1	-	-	67%
52	Entel Peru	Republica de panama #4055 -Surquillo			-	1	-	
53	Representacion Wesfalia Separador S.A.C.	Mz. 7 Lt 16 Anexo Ayas, San jeronimo - Surco			1	-	-	
54	ho. Company Logistics	Santa rosa - Canta Lima	D22	2	1	-	-	50%
55	Kocnim Wong Eliana	Republica de panama #1002-Surquillo			-	1	-	
56	Representacion Wesfalia Separador S.A.C.	-	D23	3	1	-	-	67%
57	El catering de andrea sac	Av. Central #182 - Chorrillos			1	-	-	
58	Alex mayer Matines	Plaza de armas Aspitia			-	1	-	
59	Huawei peru sa.c	Republica de panama #4055 -Surquillo	D24	2	1	-	-	100%
60	Leandro Silva Yurivilca	Pampa león - Puente pucusana			1	-	-	

Fuente: Elaborado propia.

## Anexo 24. Evidencias del Porcentaje de NPS de plazos de entregas - Pretest

Nº		Clientes	Numero	Puntaje de encuestados										Total de clientes	Numero de clientes Detractores	% Detractor	Numero de clientes Neutros	% Neutro	Numero de clientes Promotores	% Promotor	Nivel de neta de Puntuacion del Promotor																		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																										
1	D1	Becatel Peru S.A.C.	*****										x		3	0	0%	1	33%	2	67%	67%																	
2		Junta de propietarios habibat sol	*****									x																											
3		Gio solutions EIRL	*****											x																									
4	D2	Patricia Santillana Arica	*****										x		3	0	0%	0	0%	3	100%	100%																	
5		Infotek Peru S.A.C	*****										x																										
6		ho. Company Logistics	*****											x																									
7	D3	Vacas Felipes E.I.R.L	*****										x		3	0	0%	1	33%	2	67%	67%																	
8		Willy alfaró Rojas	*****											x																									
9		F1 Services & Solutions	*****										x																										
10	D4	Imobiliaria La chutana S.A.C	*****											x		2	1	50%	0	0%	1	50%	0%																
11		Muebles & Decoraciones afroale E.I.R.L	*****												x																								
12	D5	Carlos Rolando Gallegos	*****												x		2	0	0%	0	0%	2	100%	100%															
13		Becatel Peru S.A.C.	*****												x																								
14	D6	Clinicas & Diagnosticos Bazan S.A.C	*****												x		2	0	0%	0	0%	2	100%	100%															
15		Gio solutions EIRL	*****												x																								
16	D7	Medina Malpartida Jorge Luis	*****										x		3	0	0%	1	33%	2	67%	67%																	
17		Rowell S.A.C.	*****																				x																
18		ho. Company Logistics	*****																					x															
19	D8	Lily Muisla	*****												x		2	0	0%	0	0%	2	100%	100%															
20		Telrad Peru S.A.	*****													x																							
21	D9	Canastas del Perú	*****													x		2	0	0%	1	50%	1	50%	50%														
22		Vacas Felipes E.I.R.L	*****													x																							
23	D10	Fabian Fernando Espinal	*****													x		2	0	0%	0	0%	2	100%	100%														
24		Celedonia centeno Mayta	*****														x																						
25	D11	Rony Laura Espinosa	*****														x		3	1	33%	0	0%	2	67%	33%													
26		Morales Garcia, Richad	*****															x																					
27		Jara Romero, luis enrique	*****																								x												
28	D12	Mery caceres Desarrolladora del Pacifico S.A.C.	*****																	x		3	0	0%	1	33%	2	67%	67%										
29		Hans Morcenstern	*****																		x																		
30		Becatel Peru S.A.C.	*****																											x									
31	D13	Jorge nuñez coronado	*****																				x		2	0	0%	0	0%	2	100%	100%							
32		Pedro Romano Rojas	*****																					x															
33	D14	Muvicentro S.A.C.	*****																						x		3	1	33%	1	33%	1	33%	0%					
34		Maras - Urumba	*****																							x													
35		Ati Group sac	*****																																	x			
36	D15	Instituto Nacional Penitenciario	*****																									x		3	1	33%	0	0%	2	67%	33%		
37		Kitchen Center	*****																										x										
38		María Iltas	*****																																			x	
39	D16	María Iltas	*****																											x		3	1	33%	0	0%	2	67%	33%



**Anexo 25.** Evidencias del Porcentaje de cumplimiento de plazos de entregas - Pretest

POSTEST DEL MES Delde mayo								INDICE DE CUMPLIMIENTO
Nº	Cliente	Punto de llegada	Dia	Cantidad de entregas al dia	Entregas cumplidas	Entregas con demora	Daños o Golpes	
1	ho. Company Logistics	Av. Alisos MzA Lt 11 - Exfundo oquedo	D1	3	1	-	-	100%
2	Alex mayer Matines	Plaza de armas Aspitia			1	-	-	
3	Muebles & Decoraciones a frale E.I.R.L	Av. Salaberry 2056			1	-	-	
4	Becatel Peru S.A.C.	Los forestales Mz F Lt 5 - Villa el salvador	D2	2	1	-	-	100%
5	Rowell S.A.C.	St "6", Gp"6", Mz"C", Lt"16" - Villa el salvador			1	-	-	
6	Corporacion de Servicios y Organizaciones Divesos S.A.C.	Callea A, # 391 - Boca negra Callao	D3	2	-	1	-	50%
7	Carlos montalvo Zumaran	Av.Enrique Palacios 965 - Miraflores			1	-	-	
8	ho. Company Logistics	Av. Federico Reca. # 1273 - Surquillo	D4	2	1	-	-	100%
9	Rony Laura Espinosa	Urb. La palmeras A2 - San vicente - Cañete			1	-	-	
10	Morales Garcia, Richad	Ventanilla	D5	4	1	-	-	75%
11	ho. Company Logistics	Santa rosa - Canta Lima			-	-	1	
12	Huawei peru sa.c	Republica de panama #4055 - Surquillo			1	-	-	
13	Leandro Silva Yurivilca	Pampa león - Puente pucusana			1	-	-	
14	Muebles & Decoraciones a frale E.I.R.L	Condominio la joya - Asia	D6	3	1	-	-	67%
15	Carlos Rolando Gallegos	Agencia			-	1	-	
16	Becatel Peru S.A.C.	Av.Los olvos Mz "D" Oquendo - Callao			1	-	-	
17	Infinitek S.A.C.	Callea A, # 391 - Callao	D7	3	1	-	-	100%
18	Junta de propietarios habibat sol	Panamericana sur Km 96			1	-	-	
19	Gio solutions EIRL	Av. Eucaliptos # 371 - Lurin			1	-	-	
20	Vacas Felipes E.I.R.L	-	D8	2	1	-	-	100%
21	Inmobiliaria La chutana S.A.C	Panamericana Sur 60.8 - Centro industrial la chutana			1	-	-	
22	Medina Malpartida Jorge Luis	Mz. 50 Lt 6 Pj. San martin - Pucusana	D9	4	1	-	-	75%
23	ho. Company Logistics	Santa rosa - Canta Lima			1	-	-	
24	Kocnim Wong Eliana	Republica de panama #1002- Surquillo			-	-	1	
25	F1 Services & Solutions	Av. Alisos Mz "D" Lt11 - Fundo Oquendo - Callao			1	-	-	
26	Telrad Peru S.A.	Av. Alisos MzA Lt 11 - Exfundo oquedo	D10	3	1	-	-	100%
27	Entel Peru	Republica de panama #4055 - Surquillo			1	-	-	
28	Representacion Wesfalia Separador S.A.C.	Mz. 7 Lt 16 Anexo Ayas, San jeronimo - Surco			1	-	-	

29	Becatel Peru S.A.C.	Guadia civil Norte#244 - Surco	D11	2	1	-	-	100%
30	Representacion Wesfalia Separador S.A.C.	-			1	-	-	
31	El catering de andrea sac	Av. Central #182 - Chorrillos	D12	3	1	-	-	67%
32	Mercantil Plastisol S.A.C.	Arenales -Ica			-	1	-	
33	La plazza 80 sac	Panamericana sur 79.5 - San Antonio			1	-	-	
34	Asoc. Sout del Peru	Centro de formacion scout - Chosica	D13	2	1	-	-	100%
35	Jorge nuñez coronado	Condominio Kentia Cara F-12 - Puerto viejo			1	-	-	
36	Maras - Urumba	Jr. Velarde # 447 - Surquillo	D14	2	-	-	1	50%
37	Ati Group sac	Prol centenario 1956 - Callao			1	-	-	
38	Joselyn Chavez	Panamericana sur 79.5 - Playa Boca leon	D15	2	1	-	-	100%
39	Canastas del Perú	Av. Argentina 2051 - Lima			1	-	-	
40	Monira S.A.C..	Av. Salaverry 3395	D16	3	1	-	-	100%
41	Lily Muisla	Playa cayma Km 97.5 - Asia			1	-	-	
42	Instituto Nacional Penitenciario	Av. Bolognesi s/n - Huaraz			1	-	-	
43	Kitchen Center	Ant. Panamericana sur Km. 46.3 - Los acuanantas	D17	2	1	-	1	100%
44	Maria llatas	Panamricana sur Km.94 - Condominio Asia			1	-	-	
45	Jara Romero, luis enrique	Urb. San juan MzB Lt 5 - Ate vitarte	D18	2	1	-	1	100%
46	Pedro Romano Rojas	St 6 Gp 6A Lt 24 Mz A -Villa el salvador			1	-	-	
47	Muvicentro s.a.c	Calle costa azul #350 - Chorrillos	D19	2	1	-	-	100%
48	Mery caceres	Km. 70.8 - Lagunas Puerto viejo			1	-	-	
49	Desarrolladora del Pacifico s.a.c	Panamericana Sur Km 71 - Puerto viejo	D20	2	1	-	-	100%
50	Maras - Urumba	Jr. Velarde # 447 - Surquillo			1	-	-	
51	Inversiones Tenerife S.A.C.	Av. Michel Faraday Nro.1060 - Ate	D21	3	-	1	-	67%
52	Jorge nuñez coronado	Av. San juan de miraflores			1	-	-	
53	Infinitek s.a.c	Callea A, # 391 - Boca negra Callao			1	-	-	
54	Infotek Peru S.A.C	Agencia	D22	2	1	-	-	100%
55	Clinicas & Diagnosticos Bazan S.A.C	Av. Lima Nro 951 - Villa maria del triunfo			1	-	-	
56	Patricia Santillana Arica	Av. Lima 951 - Jose Galvez	D23	2	1	-	-	50%
57	Celedonia centeno Mayta	Parcela 19B av. Esquinal - Quilmana/Cañete			-	1	-	
58	Fabian Fernando Espinal	Km.123 - Panamericana sur	D24	3	1	-	-	100%
59	Willy alfaró Rojas	Jose Galvez # 689 - Miraflores			1	-	-	
60	F1 Services & Solutions	Av. Alisos Mz "D" Lt11 - Fundo Oquendo - Callao			1	-	-	

Fuente: Elaborado propia



38	D15	Joselyn Chavez	*****															x	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%	
39		Canastas del Perú	*****															x									
40	D16	Monira s.a.c.	*****															x	3	0	0%	0	0%	3	100%	100%	
41		Lily Muisla	*****															x									
42		Instituto Nacional Penitenciario	*****																								x
43	D17	Kitchen Center	*****																x	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
44		María Ilatas	*****																x								
45	D18	Jara Romero, Luis Enrique	*****																x	2	0	0%	1	50%	1	50%	50%
46		Pedro Romano Rojas	*****																x								
47	D19	Muvicentro s.a.c	*****																x	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
48		Mery caceres	*****																x								
49	D20	Desarrolladora del Pacifico s.a.c	*****																x	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
50		Maras - Urumba	*****																x								
51	D21	Inversiones Tenerife S.A.C.	*****																x	3	0	0%	1	33%	2	67%	67%
52		Jorge Nuñez Coronado	*****																x								
53		Infinitek s.a.c	*****																x								
54	D22	Infotek Peru S.A.C	*****																x	2	0	0%	0	0%	2	100%	100%
55		Clinicas & Diagnosticos Bazan S.A.C	*****																x								
56	D23	Patricia Santillana Arica	*****																x	2	0	0%	1	50%	1	50%	50%
57		Celedonia Centeno Mayta	*****																x								
58	D24	Fabian Fernando Espinal	*****																x	3	0	0%	1	33%	2	67%	67%
59		Willy Alfaro Rojas	*****																x								
60		F1 Services & Solutions	*****																x								

Fuente: Elaborado propia.

Anexo 27. Encuesta del NPS

The image shows a mobile browser interface displaying a Google Form. The browser's address bar shows 'docs.google.com/forms/d/e/'. The form title is 'Encuesta de la Empresa de Transporte Edward El Especialista'. The question asks for the likelihood of recommending the service based on experience. The response scale is a Likert scale from 1 to 4, with 'Muy insatisfecho' at the 1 end. The 'Nivel' label is on the left, and the response options are represented by checkboxes. The first checkbox (level 1) is selected, indicated by a checkmark. Below the form is an 'Enviar' button. At the bottom, there is a footer with Google's disclaimer and the 'Google Formularios' logo.

docs.google.com/forms/d/e/

## Encuesta de la Empresa de Transporte Edward El Especialista

Teniendo en cuenta la experiencia con nuestra empresa. ¿Qué probabilidad hay que usted recomiende nuestro servicio?

	Muy insatisfecho	2	3	4
Nivel	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Enviar

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Fuente: Elaboración propia.

**Anexo 28.** Uso de información del representante legal de la empresa de transporte Edward el especialista.

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN**

Yo Huaraca Torvizco, Edward Percy identificado con DNI N° 08926220, en mi calidad de gerente general de la empresa Transportes Edward El Especialista S.A.C con RUC N° 20603960166, ubicada en Mz K Lt 5 Sector 6 Grupo 9 LIMA / LIMA / VILLA EL SALVADOR.

**OTORGA AUTORIZACIÓN**

A los Sres. Huamán Silva Jordy Kevin con DNI N° 47905676 y Sandoval Arias Cesar Antonio con DNI N° 47316894, estudiantes de la carrera de Ingeniería Industrial en la Universidad Cesar Vallejo para que utilice información de la empresa, con la finalidad que pueda desarrollar su tesis y de esta manera optar al Título Profesional.

15 de abril del 2021



Gerente General: Huaraca Torvizco, Percy

DNI N° 08926220

**Fuente:** Elaborado propia.

## Anexo 29. Matriz de Coherencia

Problema General	Objetivo	Hipótesis General
¿En qué medida la Implementación de un sistema de gestión de calidad mejorará la satisfacción de los clientes de la empresa Especialista, Lima 2021?	Determinar de qué manera la Implementación de un sistema de gestión de calidad mejorara la satisfacción del cliente de la empresa Especialista, Lima 2021.	La Implementación de un sistema de gestión de calidad mejora la satisfacción del cliente de la empresa Especialista, Lima 2021.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específico
¿En qué medida la Implementación de un sistema de gestión de calidad aumentara las entregas perfectas que se realizan en la empresa Especialista, Lima 2021?	Determinar de qué manera la Implementación de un sistema de gestión de calidad aumentara las entregas perfectas que se realizan en la empresa Especialista, Lima 2021.	La Implementación de un sistema de gestión de calidad aumentara las entregas perfectas que se realizan en la empresa Especialista, Lima 2021.
¿En qué medida la Implementación de un sistema de gestión de calidad mejorara la experiencia del cliente en la empresa Especialista, Lima 2021?	Determinar de qué manera la Implementación de un sistema de gestión de calidad mejorara la experiencia del cliente en la empresa Especialista, Lima 2021.	La Implementación de un sistema de gestión de calidad mejora el nivel de experiencia del cliente en la empresa Especialista, Lima 2021.

**Fuente:** Elaborado propia.

## Anexo 30. Validez de Juicio de Expertos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Sistema de Gestión de Calidad y la Satisfacción del Cliente

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de Gestión de Calidad</b>							
Dimensión 1: Sistema de Gestión de Calidad $PC = \frac{RC}{TR} \times 100\%$	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Diseño de Manual de Gestión de Calidad $PMBI = \frac{AI}{TAP} \times 100\%$	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del cliente</b>							
Dimensión 1: Entregas Perfectas $PCPE = \frac{SEP}{TSE} \times 100\%$	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Experiencia del Cliente $PLNPS = \%PRO - \%DET$	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Mary Laura Delgado Montes    DNI: 42917804

Especialidad del validador: Máster en ingeniería de la producción

30 de mayo del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El indicador corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El indicador es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del indicador, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los indicadores planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
-----  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 31. Validez de Juicio de Expertos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Sistema de Gestión de Calidad y la Satisfacción del Cliente

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de Gestión de Calidad</b>							
Dimensión 1: Sistema de Gestión de Calidad $PC = \frac{RC}{TR} \times 100\%$	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Diseño de Manual de Gestión de Calidad $PMBI = \frac{AI}{TAP} \times 100\%$	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del cliente</b>							
Dimensión 1: Entregas Perfectas $PCPE = \frac{SEP}{TSE} \times 100\%$	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Experiencia del Cliente $PLNPS = \%PRO - \%DET$	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: **CONDE ROSAS ROBERTO CARLOS**  
Especialidad del validador: **MAGISTER EN DIRECCION DE OPERACIONES Y LOGISTICA**

DNI: 09447944

30 de mayo del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El indicador corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El indicador es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del indicador, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los indicadores planteados son suficientes para medir la dimensión. .

-----  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 32. Validez de Juicio de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Sistema de Gestión de Calidad y la Satisfacción del Cliente

VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de Gestión de Calidad</b>							
Dimensión 1: Sistema de Gestión de Calidad $PC = \frac{RC}{TR} \times 100\%$							
	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Diseño de Manual de Gestión de Calidad $PMBI = \frac{AI}{TAP} \times 100\%$							
	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del cliente</b>							
Dimensión 1: Entregas Perfectas $PCPE = \frac{SEP}{TSE} \times 100\%$							
	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Experiencia del Cliente $PLNPS = \%PRO - \%DET$							
	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: MARCIAL ZUÑIGA MUÑOZ DNI: 06105726

16 de JUNIO del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El indicador corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El indicador es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del indicador, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los indicadores planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.