



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Aplicación de la norma de gestión de calidad ISO 9001 en la mejora del
proceso contable. REFRIELECTRIC SAC. Piura, 2019

AUTORA:

Br. Ordinola Zapata, Brenda Melissa (ORCID:0000-0002-5830-1901)

ASESOR:

Mg. Crisanto Velasco, Robert Soriano (ORCID:0000-0002-2692-0230)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

PIURA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente este trabajo de Tesis es el resultado del compromiso y la perseverancia, que rescato de mis padres y esposo, es por eso que el presente trabajo se lo dedico a ellos, además por su ejemplo y amor invaluable, a ellos todo mi amor, respeto y gratitud.

A todas aquellas personas que aportaron sus conocimientos en el desarrollo de la presente Tesis y porque me incentivaron a seguir siempre adelante superándome como profesional.

Agradecimiento

A mi profesor asesor Mg Robert Soriano Crisanto Velasco, por sus valiosos conocimientos impartidos durante mi formación profesional, sin el apoyo de él no hubiera sido posible la culminación del presente trabajo de tesis.

A toda la plana docente de la escuela académica profesional de contabilidad de la facultad de ciencias empresariales, por sus valiosos conocimientos impartidos durante mi formación profesional.

A mis compañeros de estudio quienes con su apoyo moral y espiritual – contribuyeron para que el presente trabajo de tesis concluya satisfactoriamente.

Índice de contenidos

	Página
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y Operacionalización	11
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Métodos de análisis de datos:	14
3.7 Aspectos éticos:	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25

Índice de tablas

	Página
Tabla 01: <i>Población de REFRIELECTRIC S.A.C</i>	87
Tabla 02: <i>Muestra para encuesta N° 001</i>	87
Tabla 03: <i>Muestra para encuesta N° 002</i>	88
Tabla 04: Total, número de muestra para encuesta N° 001 Y 002.....	88
Tabla 05: Técnicas e Instrumentos	88
Tabla 06: Validación de expertos	89
Tabla 07: Resultados de confiabilidad de la encuesta N° 01.....	89
Tabla 08: Resultados de confiabilidad de la encuesta N° 02.....	89
Tabla 09: Idoneidad del servicio.....	16
Tabla 10: Periodicidad de los servicios	17
Tabla 11: Atención al cliente	18
Tabla 12: Aspectos a mejorar el servicio.....	91
Tabla 13: Servicios atendidos.....	92
Tabla 14: Servicios atendidos.....	93
Tabla 15: Servicios por atender.....	94
Tabla 16: Medios de comunicación para solicitar servicio.....	95
Tabla 17: Números de presupuestos	96
Tabla 18: Tipos de presupuestos	97
Tabla 19: Horas por servicios.....	98
Tabla 20: Horas por servicios.....	99
Tabla 21: Viáticos por servicio.....	100
Tabla 22: Presupuestos aprobados.....	101

Tabla 23: Presupuestos aprobados.....	102
Tabla 24: Presupuestos no aprobados.....	103
Tabla 25: Presupuestos pendientes de aprobación	104
Tabla 26: Decisiones operativas	105
Tabla 27: Decisiones financieras.....	106
Tabla 28: Decisiones de inversión.....	107
Tabla 29: Método PEPS.....	108
Tabla 30: Método Promedio Ponderado.....	109
Tabla 31: <i>Kardex</i>	110

Índice de gráficos figuras

	Página
Figura 01: <i>Representación, de los elementos de un proceso</i>	84
Figura 02: Ciclo de PHVA de REFRIELECTRIC S.A.C-SEDE PIURA	84
Figura 03: <i>Modelo De Implementación De La ISO 9000</i>	85
Figura 04: <i>Flujo grama Del Proceso Contable-REFRIELECTRIC SAC</i>	86
Figura 05: Procedimiento de la investigación-REFRIELECTRIC S.AC	90
Figura 06: Flujo grama de resultados basado en la determinór la calidad del proceso contable en la aprobación del presupuesto	111
Figura 07: Mapa de procesos: interacción entre procesos y acciones sociadas....	112
Figura N° 08: Políticas de calidad de REFRIELECTRIC S.A.C.....	117
Figura N° 09: Manual de calidad	117

RESUMEN

El presente informe de investigación tuvo como objetivo general determinar los factores de la ISO 9001 en la mejora del proceso contable de REFRIELECTRIC S.A.C, con el propósito de mejorar los procesos.

El tipo de investigación fue descriptiva cuantitativa, no experimental, de corte transversal, Con población: 46 colaboradores y de muestra 15 clientes y 17 colaboradores las cuales formaron parte del objeto en estudio, se utilizó la encuesta y como herramienta el cuestionario, se realizó la validación de 03 expertos y se muestra la fiabilidad del alfa de cronbach para la primera encuesta fue de 0,824 y para la segunda encuesta 0,834, por consiguiente, los resultados indicaron que es necesario cumplir con los plazos de entrega de los servicios, la duración para aprobación fue de 4 semanas, lo cual fue objetado y se incurre en penalidades asimismo se debe tomar decisiones operativas, financieras y de inversión para la compra de stock de materiales e insumos de mayor rotación.

Finalmente se determinó que los factores de la ISO 9001 son la satisfacción al cliente, calidad de procesos y toma de decisiones los cuales implican la mejora de los procesos contables como calidad de servicio, aprobación de presupuestos y stock de insumos.

Palabras claves: satisfacción al cliente, calidad de procesos, servicios, presupuestos, toma de decisiones.

ABSTRACT

The general objective of this research report was to determine the factors of ISO 9001 in the improvement of the accounting process of REFRIELECTRIC S.A.C, with the purpose of improving the processes.

The type of research was descriptive, quantitative, non-experimental, cross-sectional, with population: 46 collaborators and a sample of 15 clients and 17 collaborators who are part of the object under study, the survey was used and the questionnaire was used as a tool. validation of 03 experts and the reliability of the cronbach's alpha is shown for the first survey is 0.824 and for the second survey 0.834, therefore, the results indicated that it is necessary to meet the delivery deadlines, the duration for approval It is 4 weeks, which was objected and penalties are incurred. Operational, financial and investment decisions must also be taken to purchase the stock of materials and supplies with a higher turnover.

Finally, it was determined that the factors of ISO 9001 are customer satisfaction, quality of processes and decision-making, which imply the improvement of accounting processes such as quality of service, approval of budgets and stock of supplies.

Keywords: customer satisfaction, quality of processes, services, budgets, decision making.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los estándares de calidad se centraron en el desarrollo eficaz del sistema gestión para satisfacer las exigencias del cliente, fue por eso que la revisión, aprobación y atención del presupuesto interviene en las actividades de gestión, lo cual nos permitió tomar decisiones que mejoren los procesos contables de las empresas, en este caso REFRIELECTRIC S. A. C.

La ISO, International organization for standardization; en castellano es organización internacional para la estandarización. En especial la ISO 9001, es la norma de sistemas de gestión más destacada y reconocida del mundo. Especialmente en las partes donde se transforma la materia prima en productos terminados es la parte donde ha sido efectuada y acreditada desde 1987, pero en la actualidad ha dado valor y tendencia en partes como la tecnología y prestación de servicios (Benzaquen de las Casas, 2018).

La evolución de ISO 9001 a nivel mundial, tendencia de 2004 a 2010 fue de crecimiento continuo. El total de 2010 representó un aumento de 54,759 certificados (un 5% más) en comparación con 2009, cuando el total superó el millón de certificados por primera vez, alcanzando un total de 1,063, 751. En 2011, y por primera vez en su historia, hubo una disminución en el número de certificados emitidos (- 39,282), con un 4% menos que en 2010, mientras que en los siguientes tres años hubo una ligera recuperación con crecimientos anuales en 2011, 2012 y 2013 de 2, 3 y 1%, respectivamente. El número de certificados alcanzó un total de 1, 138,155 en 2014 (Simon & Kafel, 2018). Perú fue uno de los lugares con mínimas cifra de empresas que aplican los estándares en gestión de calidad y las organizaciones no están en situaciones para iniciar este proceso. Para el CDI, en el 2013, contaba con alrededor de 1,200 empresas certificadas ISO 9001, más a diferencia del año anterior. Esto significa que el 0,071 % de empresas existentes estaban certificadas (Lizarzaburu, 2016). Además, las compañías de servicios en sus múltiples rubros han evolucionado, así tenemos que la industria de la climatización en el Perú ha crecido en la última década a un ritmo promedio de 15%, (Espinoza, 2017).

Por lo consiguiente en el mundo actual para entender el sistema contable se debió tener en claro el contexto económico y de su impacto con los ingresos, la

situación que se está viviendo se trata de una crisis que durará varios meses en todos los países, muy severa y con alta incertidumbre que afectó tanto la oferta (paralización de buena parte de la producción) como la demanda (consumo y la inversión privados) (Rebolledo, 2020).

REFRIELECTRIC SAC, RUC 20471420167, se encuentra ubicada en Calle 11, N° 621, urbanización san José-Piura, inicio sus actividades en el año 2013, teniendo como actividad principal el servicio de mantenimiento de aire acondicionado y como actividad secundaria venta de equipos sobre el objeto principal.

Se observó que, al momento de presentó el presupuesto a detalle al departamento de operaciones, oficina central ubicada en Lima para su respectiva revisión y/o aprobación, se genera una demora en atención de aproximadamente dos semanas a más, este principal problema dio como consecuencia otros problemas desencadenados en otras áreas es decir desembolsos del presupuesto a destiempo, falta de stock de insumos servicios no atendidos y recurso humano no calificado. Asimismo, se debió aumentar y mantener la satisfacción al cliente, brindando el servicio A1. Por parte de la organización debió asegurarse que se promueva la satisfacción al cliente, considerando necesidades y perspectivas a futuro. En el área de operaciones, establecer políticas de calidad como fue en la instalación de equipos de aire acondicionado de las mejores marcas del mercado, con la intención de brindar la mejor calidad de servicio de climatización con garantías y sin fallas en el equipo. Además, deben ser técnicos certificados, capacitados, y de clase A, bajo la dirección de SUPERVISORES HOMOLOGADOS.

Ante la problemática de incumplimiento de los servicios de mantenimiento de equipos, las áreas administrativas y contables no tomaron acciones respectivas, por ello fue necesario la indagación con la finalidad de estudiar el tema de la ISO 9001 como un indicador a la aplicación de la norma de gestión de calidad ISO 9001 en la mejora del proceso contable. REFRIELECTRIC SAC. Piura, 2019. Asimismo abordara el siguiente problema general, ¿Cuáles fueron los factores de la aplicación de la norma ISO 9001 que determinaron la mejora del proceso contable de REFRIELECTRIC SAC, Piura, 2019? y se desarrollaron los siguientes problemas específicos, ¿De qué manera la satisfacción al cliente determinó la calidad del servicio de REFRIELECTRIC SAC?, además ¿De qué manera la calidad del

proceso contable determinó la aprobación de los presupuestos de REFRIELECTRIC SAC?, finalmente ¿De qué manera la toma de decisiones determinó el nivel de stock de insumos de REFRIELECTRIC SAC?

Según Riquelme (2017), la justificación de un propósito es un ejercicio de argumento donde se muestran los conocimientos por las cuales se ejecuta un proyecto de indagación, en ella, el responsable del proyecto forma reflexiones sensatas sobre el sentido, el medio y el beneficio que apremia de dicho trabajo a positivas obligaciones académicas o sociales, además son las razones del fundamento y el para qué de la investigación que se va a realizar, es decir, evidenciar una investigación radica en exponer las doctrinas por los cuales es importante llevar a cabo el respectivo estudio, bajo este enfoque el presente informe de investigación sirve para mejorar los procesos contables, que sean estandarizados, según norma ISO 9001. Asimismo, como relevancia social se tuvo el aumento de empleo a más empresas certificadas mayor es su contratación, mayores ventas o servicio, mayor productividad y con el sistema de seguridad y salud en el trabajo mejora las condiciones laborales. Su importancia económica es evitar incurrir en penalidades, generar más servicios dentro de los plazos establecidos, satisfaciendo al cliente. Asimismo, certificando los procesos contables de acuerdo con los estándares de calidad según ISO 9001 se tendrá más licitaciones con las empresas privadas y estatales, obteniendo así mayor rentabilidad, Valor teórico está dado por el uso de una norma internacional que certifica los procesos de mejora en temas de calidad, más aún se establecerá cuál es el proceso contable que se debe usar en las empresas del rubro servicios. Asimismo, para la empresa este trabajo formulará un modelo de procedimiento mejorado. El informe de investigación presentó el siguiente objetivo general, determinó los factores de la ISO 9001 en la mejora del proceso contable de REFRIELECTRIC SAC, Piura, 2019. Asimismo, se planteó los siguientes objetivos específicos diagnosticar el nivel de satisfacción del cliente en la calidad del servicio de REFRIELECTRIC SAC. Identificar la calidad del proceso contable en la aprobación de los presupuestos de REFRIELECTRIC SAC. Analizar la toma de decisiones basadas en el nivel de stock de insumos de REFRIELECTRIC SAC.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional tenemos a Álzate (2017), en su trabajo de investigación denominado, *ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes, en la universidad de Zulia, Venezuela*, la metodología empleada para la investigación fue cualitativo-descriptiva de tipo documental, tuvo como objetivo inspeccionar y narrar importantes cambios y los efectos anhelados al iniciar la aceptación de un SGC (sistema de gestión de la calidad) establecido en las exigencias de la ISO 9001:2015 en organizaciones de países emergentes. Y como conclusiones importantes se detallaron lo siguiente, la modernización de esta regla ha sumergido en contestación a los actuales estilos referente a la gestión empresarial y las modificaciones del medio, especialmente a los tecnológicos y de la economía mundial.

Sotelo (2016), en su trabajo de investigación denominado, *Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008*, de la universidad Juárez del estado de Durango, México. Su objetivo fue realizar una herramienta que reconozca valorar dentro de un SGC del usuario en determinó de una institución de educación superior, para lo cual se ejecutó una observación de literatura sobre la noción y se acogió a las cláusulas que enseña la norma ISO 9001:2008 y como conclusiones importantes se detalló lo siguiente, desarrolló el análisis de las variables de satisfacción conforme a las circunstancias de abstracto con los procesos que usa la norma ISO 9001: 2008.

En el aspecto nacional, Gómez (2017), en su tesis de grado denominado, *Influencia del sistema integrado de Administración Financiera en la toma de decisiones del Municipio de San Martín De Porres, 2017*, su objetivo principal fue establecer la autoridad del SIAF en las decisiones del Municipio, como conclusiones principales tuvo que si se optimizan las actividades del SIAF se logrará un procedimiento más efectivo para tomar medidas, el MEF como creador del SIAF deberá actualizar la versión. Asimismo, que por medio de las seguidas consideraciones de los procesamientos de información en SIAF.

Ulloa (2019), en su tesis de grado denominada *“Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa América Farma, año 2019”*, tipo de investigación aplicada, con el objetivo principal de perfeccionar la satisfacción del

cliente de la empresa América Farma, año 2019. Por consiguiente, se concluyó que el nivel de atributo del servicio es alto en la empresa existe correlación directa media entre el contenido de contestación y la satisfacción de los clientes de América Farma.

Vallejos (2019), en su tesis de grado denominada *Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015 para mejorar procesos de capacitación, Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2018* tuvo por objetivo principal, trazar un SGC basado en ISO 9001:2015, para corregir las técnicas de preparación y alineación continua de la Universidad además indicó que las particularidades del modelo afirman el adelanto decidido en busca de obtener calidad y perfección de los docentes ordinarios y finalmente manifiesta que las técnicas de preparación y alineación son deficientes luego de realizar una encuesta a las personas encargadas de los procesos, encaminado por los resultados se muestra y constituye la teoría de ISO 9001:2015 y las particularidades del modelo SGC que aseguran las técnicas de preparación de los docentes.

En el aspecto regional, García (2017), en su trabajo de investigación denominado *“Matriz de riesgo de calidad en cumplimiento con la norma ISO 9001:2015 orientada a la empresa de servicios de excavación en tierra, de la Universidad de Piura”*, su objetivo principal fue realizar una central de riesgos de la calidad en los servicios de excavación en tierra, que efectúan las empresas petroleras de Talara; en desempeño a las nuevas pretensiones de la norma, objetivos específicos indicó explicación de la Norma ISO 9001:2015. Se concluyó lo siguiente, se puede tramitar los riesgos relacionados al SGC, desarrollando una central de riesgos basada en la metodología AMFE.

Asimismo, según la ciencia vinculada con el tema indicó que la ISO, la Organización Internacional para la estandarización en especial la ISO 9001:2015, es la norma de gestión más destacada y reconocida del mundo (Benzaquen de las Casas, 2018).

Por otro lado, la ISO 9001: 2015, es un camino hacia la sostenibilidad corporativa, ya que es más importante en el aspecto circunstancial actual y el entorno de la empresa. Además, la versión 2015 incorpora el concepto de riesgos y oportunidades del proceso, lo que permite a las PYME analizar cuidadosamente los riesgos y las oportunidades que se les presentó (Zouhir y Bouaouine, 2018).

Para otros autores la ISO 9001:2015, la aceptación de un SGC es una medida determina que la empresa logre a optimizar su actividad general y facilitar una plataforma firme para el impulso de satisfacer las necesidades actuales. Los principales beneficios para la organización de implementar un SGC en esta Norma son: la capacidad para suministrar normalmente bienes y servicios que compensen las exigencias del cliente y reglamentos aplicables; proporcionar opciones de ampliar la complacencia del mismo; afrontar las situaciones peligrosas y ocasiones agrupadas con un argumento y metas, lo idóneo con obligaciones del SGC (Burckhardt et al., 2016).

La satisfacción al cliente para Pérez et al. (2015) se ha venido desarrollando en varios modelos de manera práctica y guarda concordancia con la calidad de los tributos del servicio, los elementos que estipulan el agrado, a partir de las expectativas o la calidad observada y el trato con la lealtad de los clientes y para Rodríguez, Debes y Oliveira (2013) indicó que otras materiales han avanzado con el fin de que exista una mejora en el deleite de las necesidades de los clientes, una de ellas es el CRM (Customer Relationship Management) –Gestión de relaciones con clientes, este apartado se demuestra como una objeto significativo para crear huella en la empresa de servicios, además permite concretar habilidades trazadas para el servicio en la disposición que forma un proyecto de negocio dicho imparcial es fundamental en la elección, afinidad, retención, con el fin de maximizar su valor a largo plazo. Según ISO 9001:2015 traducción oficial (2015).

Delgado y Rueda (2019), De acuerdo a estudios realizados concluyó que la certificación con ISO 9001 presentó beneficios en diferentes factores como “liderazgo”, “planeación” y “resultados en calidad”. Asimismo, la ISO 9001 mejora la satisfacción del cliente en términos de efectividad y reducción de quejas, aunque la ISO 9001 presentó mejoras en algunos procesos y procedimientos para otros estudios realizados indicó que no presentó calidad de competencia a nivel Moore Stephens LLP (2015).

Según Alonso et al. (2018), La medición de la satisfacción del cliente también permite a las organizaciones conocer sus propias fortalezas y debilidades, con sede en la que se puede dibujar estrategias de mejora. El uso de la inferencia borrosa para tales efectos se les proporciona una herramienta que permite el cálculo de un

indicador global cuyos resultados son consistentes y están en correspondencia con los parámetros utilizados para su determinación.

ISO 9001:2015, según Popa (2015), fue escrita en la institución internacional para la regulación, y a partir de allí, es la norma la que establece cuales son los requerimientos para un sistema de gestión, esta organización no obedece a régimen, hoy agrupa a 162 integrantes de distintos lugares del mundo, interviene el ciclo de Deming (Eduardo Deming), acreditado mundialmente como el círculo PDCA, tomado del inglés como Plan, Do, Check, Act (planificar, hacer, verificar y actuar), mejorando la calidad en 4 Pasos, basados en conceptos ideados por Walter A. Shewhart, estos elementos principales permitirán a las pymes, empresas, organizaciones públicas a gerenciar un método de servicio de acuerdo a ISO, aplicable al progreso continuo de gestión de calidad.

El ciclo PHVA se detalló brevemente como determinó metas del procedimiento, recursos necesarios para cumplir con el requerimiento de los clientes para luego ejecutar lo planificado, verificando y realizando los respectivos seguimientos de los productos y/o servicios, para la toma de decisiones según el desempeño del trabajo. Por lo tanto, la fuente en estudio de este proceso se desarrolló de la siguiente manera. Planificación, hacer, verificar, actuar.

Este proceso se desarrolló de la siguiente manera. En la primera etapa la decisión es aquella donde se establece el compromiso de las áreas de la organización, para ello se inicia en el área de operaciones Piura donde se envía presupuestos al área de operaciones Lima, para su respectiva REVISIÓN Y/O APROBACIÓN y se proceda con el desembolso del dinero para continuar con las rutas de mantenimiento, en la segunda etapa de planeación y organización se evalúa el estado actual del sistema de calidad y se realiza el plan detallado de acuerdo a la norma en este caso a la ISO9001, 2015 basada en la orientación de técnicas. En la tercera etapa de definición y análisis se tuvo los datos y se identifica donde realizan los presupuestos, quien los aprueba y donde se realiza el desembolso para que se proceda con la realización de los servicios, en la cuarta etapa de los procedimientos de calidad los resultados son fundamentales para el sistema del mismo en la quinta etapa diseño del sistema de calidad las síntesis como métodos procedimientos se estandarizan con documentación formal, en la sexta etapa

documentación del sistema de calidad tener documentación propia de la empresa, documentación revisada y aprobada en la séptima etapa implementación de los elementos del SGC así como se trazaron y se evidenciaron las políticas, procedimientos y conocimientos de trabajo se ponen en práctica y se da seguimiento del desempeño asimismo se asegura que cada uno de los colaboradores involucrados tengan destrezas para desarrollar sus actividades, octava edición validación de la implementación se efectúa la estimación si lo del sistema de calidad documentado es el adecuado según los requisitos de la norma acá se realiza o se resuelve las no conformidades de los procedimientos en la novena etapa aseguramiento del sistema de calidad posteriormente de conseguir con éxito la certificación, el organismo testigo realiza auditorias periódicas.

Bajo lo planteado por Marchisotti et al. (2018), La toma de decisiones es el hecho de distinguir o seleccionar algo entre varias opciones, aspectos, situaciones o alternativas. Las mismas que son fundamentadas en los estudios y valoración de datos, análisis e indagación, son expuestas a obtener los resultados esperados. Es indispensable llevar el estudio a la mayor imparcialidad y compañerismo para tomar la decisión acertada. Asimismo, conllevo a la organización a permitir a todas las personas el acceso a los datos que necesiten, garantizando que los mismos sean precisos. Como Bermúdez (2017), La toma de decisiones son acciones que conllevan al ejercicio a establecer, calcular y monitorear indicadores claves para manifestar el desempeño de la organización.

El proceso contable, para Durán (2007), son varios de los estudios y publicaciones que establecen cuáles son los periodos que deben delegar al mencionado proceso contable. Además, como uno determinó que las fases de este son las siguientes: Reconocer las operaciones en registro contable, llevar a cabo los convenios y las pendientes correcciones que fueran necesarias, realizar hojas de trabajo, preparación de estados financieros realizar asientos. Un proceso contable comienza con la apertura de libros y registros. Entonces debe definir el estado esencial de las organizaciones en cuestión, especificando sus bienes y los compromisos. Este desarrollo del juicio contable puede sintetizarse en el momento en que la organización empieza sus actividades o al inicio del ejercicio. Por otro lado, el ciclo contable, según Saavedra y Saavedra (2015), las indagaciones contables, buscan fundamentar la práctica empírica, mediante reflexiones

relacionadas con el objeto de estudio con el fin de demostrar que no se puede tener una práctica sin fundamento, de ahí la importancia de su estudio, asimismo redundando en el beneficio económico en el corto y mediano plazo fortaleciendo su proceso. Bajo el concepto de Anonymous (2016), indicó que los libros y registros contables deben ser legalizados además indicó que de tratarse de legalización del segundo siguiente libro y de ser llevado manualmente.

Conforme a la Real Academia Española (2019), El presupuesto es el porqué, fundamento o excusa con que se hace algo, automatización anterior del costo de una acción o de los egresos o renta de la organización, importe de peculio calculada para hacer frente a gastos generales, propósito hecho por el intelecto y aceptación de la voluntad.

El presupuesto para aprobación detalló los viáticos por cada técnico, movilidades o combustible, fletes, peajes, materiales y horas hombre, y el costo total se divide con los equipos a realizar se presentó con tiempo para su revisión. El departamento de lima deberá evaluar si les conviene realizar el trabajo por el costo del equipo, este presupuesto en muchas ocasiones es objetado indicando el departamento principal que se debe disminuir costos para tener mayor utilidad en los servicios no teniendo en cuenta los plazos establecidos de atención.

Para Durán (2011), Es un plan para futuras actividades y un criterio para la toma de decisiones, lo que se planteó en el presupuesto son principios y estudios de costos, sin embargo, el presupuesto se hace en términos de efectivo, cabe indicar que dentro de ello se menciona el riesgo operativo este es un peligro de desventaja debido a las fallas de los métodos, el personal y los sistemas de internos o causas de acontecimientos externos. Según Nicolescu y Burta (2020), la toma de decisiones en las empresas de todo el mundo está cambiando a un ritmo acelerado, para reflejar las funciones cada vez más interconectadas y dar cuenta de la innovación que ha fluido en cada función. Para todas las empresas, existe una necesidad creciente de tener en cuenta todos los cambios y el desarrollo de estrategias.

Según Martínez y Oquendo (2013). El stock de insumos, se describe a la cantidad de productos que coloca una organización o una persona en un definitivo momento para cumplir ciertas metas. La generalidad puede relacionarse a un

inventario, que es el documento que se registra la mercadería de un almacén o a las existencias, que son los bienes disponibles que tuvo una organización para sus actividades comerciales. Según Rojas (2019), las políticas de control de inventario reducen la debilidad de la misión del enlace de provisión en las empresas. La reducción del inventario es crucial en la gestión de la operación. De esta manera, estas estrategias se centraron en optimizar los niveles de inventario para satisfacer la demanda de componentes y productos finales de las empresas que satisfacen a los clientes. Para gestionar de manera óptima el inventario, las organizaciones requieren indagar procesos y formarlos en todas sus etapas, utilizando técnicas apropiadas. Varios escritores han batallado la importancia de que las empresas dispongan sus inventarios de modo óptimo como gestión de entrada eficiente desde el punto de vista logístico. Bajo lo planteado por Méndez (2018), se nombró stock a todo bien almacenado, para luego ser transferido o usado en el proceso productivo.

Se solicita materiales para stock al área principal de almacén lima para que sea enviado a sede Piura ya que estos son de rotación rápida y los faltantes se solicitan en el presupuesto además en sede Piura en algunos inicios de ruta de mantenimiento no se tuvo los materiales de mayor rotación lo que hace ineficiente la logística además se tuvo en el almacén existencias, es decir los equipos de aire acondicionado para la instalación también son vendidos cuando se requiere.

Según Pedraza et al. (2015), los define "como acciones reconocibles e impalpables que son la cosa primordial de una transacción pensada para proponer a los clientes gozo de satisfacciones" cabe indicar que para los señalados escritores esta definición descarta a los servicios adicionales que apoyan la venta de productos y de los mismos, pero sin que esto represente minimizar su valor. A pesar del nivel de prudencia de ISO 9001 en los servicios Psomas et al. (2013).

Por lo tanto, de acuerdo a la fuente de estudio, los servicios son los brinda la organización referente al mantenimiento de aire acondicionado, asimismo estos pueden ser, servicios atendidos, no atendidos y por atender. Brinda servicios de mantenimiento a las siguientes agencias SBS, SUNAT, BANCO DE LA NACIÓN, SCOTIABANK, CREDISCOTIA, CAJA AREQUIPA, EDYPIME ACCESO, según contrato y TDR. Anexo nº11.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de la investigación

El actual informe de investigación fue de tipo descriptivo, para Arias (2012), radica de un hecho, rutina, razón, individuo, sector con el fin de formar su conducta, calcula de manera independiente las variables. Los resultados de esta búsqueda se ubicaron en medio en cuanto a la profundidad de las conductas que se refiere.

Fue descriptiva porque lo define, Jesús y Fernández (2016), en especificar fenómenos y sucesos, los detalló cómo son y cómo se manifestaron, buscó detallar las pertenencias, características de individuos, grupo. Calculó y acumuló información de manera independiente sobre las variables que se refieren.

Fue descriptiva porque los datos obtenidos, fueron hallazgos que ocurran en la realidad, se describirá a detalles las actividades, procesos y análisis e interpretación de la ISO9001 en los procesos contables de REFRIELECTRIC SAC-SEDE PIURA.

3.1.2 Diseño de la investigación

El diseño no experimental, de corte transversal porque según, Hernández et al. (2014), su objetivo fue no manipular variables y demostrar su acontecimiento e interrelación en un tiempo dado, es una foto de lo que ocurre. En esta investigación se interpretó en un periodo determinado, en este caso es 2019 y el investigador se limitó a la observación de hechos ocurridos, Bajo el siguiente esquema:

M-O

M: Conformado por 15 clientes y 17 colaboradores. O:
Conformado por la ISO 9001 y proceso contable.

3.2 Variables y Operacionalización

3.2.1 Variable independiente: ISO 9001

Es una norma de gestión de calidad, este sistema permitió mejorar el servicio a través de principios y está comprometida con la eficacia del servicio y el progreso continuo (Benzaquen de las Casas, 2018).

3.2.2 Variable dependiente: Proceso Contable

Es la herramienta que propuso la información significativa sobre la dirección de un negocio, y respecto al aspecto financiero, un delicado procedimiento, accederá a las disposiciones pertinente, además es el registro de las operaciones financieras que realiza la empresa, el registro se puede realizar por libros o cuadernos contables para dar autenticidad de ello se debe tener un documento sustentatorio. (Durán, 2007).

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

3.3.1 Población

Según Sánchez et al. (2018), define como la población o también llamada población objetivo, es un conjunto definido o infinito con peculiaridades habituales para los cuales estarán extensas las terminaciones de la investigación.

Asimismo, está explícita por la dificultad y por lo que desea obtener el estudio.

Asociación De Real Academia Española (2019), conjunto de individuos del mismo género que ocupan definitiva área geográfica social, conjunto de los elementos sometidos a una evaluación estadística mediante muestreo.

La población fue de tipo finita, está conformada por 46 trabajadores por las que se desarrolló el proceso, a continuación, se detalló las áreas que intervienen: Anexo 12

3.3.1.1 Criterios de Selección

En este informe se ha realizado el siguiente criterio de selección:

- Clientes de la agencia BANCO DE LA NACIÓN –PIURA, formaron parte del objeto de investigación.
- Clientes de SUNAT-PIURA, formaron parte del objeto en estudio.
- Colaboradores de todas las áreas de sede Piura de REFRIELECTRIC SAC, forman parte del objeto en estudio.

3.3.2 Muestra

Para, Arias (2012), es una parte de la población para representarla, es decir es lo finito que se desenchaja de la población accesible.

Hernández et al. (2014), Es en esencia de la población. Es decir, es un subconjunto del conjunto definido que llamamos población, la muestra representativa, muestra casual, pocas veces es posible medir a todas las muestras del panorama cuantitativo deben ser características; por lo consiguiente, el uso de los cláusulas casuales y fortuitos sólo denotan un ejemplo de procedimiento espontáneo congruente con la posibilidad y con la opción de elementos, pero no explica el tipo de muestra ni el muestreo.

La población es pequeña, por lo que la muestra fueron los clientes y personal de sede Piura. REFRIELECTRIC S.A.C.

Se estableció la muestra número N° 001, porque son clientes recurrentes de la empresa por lo que manifestaran de forma directa el servicio que brinda la empresa y así se determinó la calidad de servicio. Anexo 13.

En la muestra N° 002, porque son las personas directamente ligados con la empresa y no son ajenos a las situaciones de procesos diarios, son trabajadores, la experiencia los hace tener conocimiento sobre la información general de la organización y los directivos son los que toman la decisión para cumplir con los objetivos. Anexo 14 y 15.

3.3.3 Muestreo

No probabilístico a criterio de autor.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el informe de investigación fue conveniente realizar una encuesta a 15 clientes con un cuestionario de 13 preguntas y a 17 colaboradores con un cuestionario de 24 preguntas para la recolección de información que aporte a alcanzar lo planteado. Anexo 16.

3.4.1 Validez

Según Márquez y Garatachea (2012), se describe al nivel de correspondencia entre lo que el test calcula y lo que se supone que calcula; ésta es la característica más importante de un test. La misma que en ocasiones se le denomina exactitud es aquella que es realizada por expertos y da como resultado si es o no aprobatorio el instrumento manifestando su validez

Esta investigación tuvo instrumentos para los cuales se realizó la validación a juicio de expertos, quien determinó su veredicto: Anexo 17.

3.4.2 Confiabilidad

Para Hernández et al. (2014), hace referencia a los resultados logrados en distintas veces cuando se evalúa un instrumento asimismo la interpretación se describe, que en cuanto se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad a partir de 0,80.

Se realizó la confiabilidad de la aplicación de los instrumentos, utilizando el SPSS. Donde dicha confiabilidad se empleó el coeficiente alfa de cronbach > 0.80 para que un instrumento sea confiable.

En tabla 07 se muestra la fiabilidad analizado por el Alfa de Cronbach de 0,824 por lo cual se considera el instrumento confiable para poder aplicarlo al estudio. Anexo 18.

En la tabla 08 se muestra la fiabilidad analizado por el Alfa de Cronbach de 0,834 por lo cual se considera que hay fiabilidad de los datos obtenidos con respecto al estudio de la encuesta N° 02. Anexo 17.

3.5 Procedimientos

En el presente triángulo describe la investigación cuantitativa de diseño no experimental y de tipo descriptiva, asimismo se aplicó como técnica de investigación la encuesta realizando 02 cuestionarios como instrumento para la recolección de datos el cual consistió en 13 y 24 preguntas organizadas basadas en objetivos, con este instrumento se encuestó a 15 clientes para la primera encuesta y 17 colaboradores para la segunda encuesta, además se utilizó el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad, dando como resultado (encuesta N° 01) $=0,824$ y (encuesta N° 02) $=0,834$. En la siguiente figura, se muestran los procedimientos de la investigación. Anexo 20.

3.6 Métodos de análisis de datos:

Horsford y Bayarre (2009), modo en que se actúa para conseguir un propósito, es un sistema de normas que permiten llegar a la conclusión de manera justa.

Según Martínez (2014), define como el desarrollo del análisis inmediato de la información que se obtuvo luego de ser recogido mediante cuestionario o entrevista, la información se pasa en base a los datos del ordenador a través de programas informáticos de análisis y datos.

Luego de haber aplicado los instrumentos se tendrá una visión de los factores de la ISO 9001 que determinó la mejora de los procesos contables de REFRIELECTRIC S.A.C. Se utilizará un cuestionario que los datos serán tabulados en el sistema SPSS, figuras, tablas y Microsoft Excel para conocer las fuentes de registro, manejos y uso de los procesos contables, los datos obtenidos serán analizados de acuerdo a la realidad de la organización.

3.7 Aspectos éticos:

Según Diez y Farhat (2017), la importancia radica en el cambio de datos de los investigadores y se extiende con la recopilación de los hallazgos debido al término ético que va más allá de los procedimientos y normas.

Para Hilario et al. (2018), Son los principios éticos básicos como es el respeto y la justicia estos principios son de honestidad, son los que rigen la elaboración a conciencia de las formalidades para llevar a cabo estudios científicos. En contextos dispares se expresa diferente. Las pautas presentes están encaminadas a la concentración de esas doctrinas en los trabajos de investigación en individuos.

El presente informe de investigación se realizó de acuerdo con normas de tesis brindadas por la UNIVERIDAD CÉSAR VALLEJO y Normas APA 7^a edición. Asimismo, se indicó que los participantes de la encuesta no fueron obligados a brindar información y esta información no ha sido utilizada para otros fines ajenos a la investigación respetando aspectos éticos de los encuestados.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados de encuesta 01 dirigida a clientes en base a diagnosticar el nivel de satisfacción del cliente en la calidad del servicio

Tabla 09: Idoneidad del servicio

	¿Bajo su apreciación es idónea la calidad de servicio de REFRIELECTRIC S.A.C en cada uno de los mantenimientos de los equipos de aire acondicionado que le brinda?		¿Usted, recomendaría el servicio de mantenimiento de los equipos de aire acondicionado a otras empresas?	
respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	13.3	1	6.7
Casi siempre	7	46.7	6	40.0
A veces	4	26.7	7	46.7
Casi nunca	2	13.3	1	6.7
Total	15	100.0	15	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C – Elaboración propia.

Interpretación: El 13.3 % de los clientes indicó que siempre es idónea la calidad de servicio de los mantenimientos asimismo el 6.7% indicó que siempre lo recomendaría, para otros el 46.7% manifestaron que casi siempre es idónea la calidad del servicio y el 40 % indicó que casi siempre lo recomendaría, el 26.7 % indicó que a veces es idónea la calidad del servicio por lo que el 46.7% indicó que a veces lo recomendaría, mientras tanto otros manifestaron que el 13.3% casi nunca es idónea la calidad del servicio y el 6.7 % casi nunca lo recomendarían.

Tabla 10: Periodicidad de los servicios

Periodos según contrato del uso del servicio de mantenimiento				
Respuestas				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Dos años	3	20.0	20.0	20.0
Tres años	7	46.7	46.7	66.7
Cuatro años	5	33.3	33.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C – Elaboración propia.

Interpretación: El 20,0% de los encuestados han indicado que llevan utilizando el servicio dos años, el 46,7% han considerado que llevan utilizando el servicio de aire por tres años y el 33,3% ha considerado que llevan utilizando el servicio de aire acondicionado por cuatro años.

Tabla 11: Atención al cliente

Respuestas	¿Los técnicos que atendieron el servicio de mantenimiento de aire acondicionado han sido serviciales?		¿Cree usted que se debe capacitar a los técnicos para mejorar la atención al cliente y la calidad del servicio de mantenimiento de aire acondicionado?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	6.7	11	73.3
Casi siempre	12	80.0	4	26.7
A veces	2	13.3	0	0.0
Total	15	100.0	100	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C – Elaboración propia.

Interpretación: Los clientes consideraron que el 6.7% siempre atendieron el servicio de mantenimiento y el 73.3 % indicó que siempre deben capacitar al personal técnico para mejorar la atención, el 80 % indicó que casi siempre los atienden con el servicio por lo que el 26.7% indicó que siempre se debe capacitar a los técnicos y el 13.3% considera que a veces los han atendido con el servicio de mantenimiento.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general determinar los factores de la aplicación de la norma ISO 9001 en la mejora del proceso contable de REFRIELECTRIC SAC, Piura, 2019, asimismo se plantearon tres objetivos específicos, pensando en alcanzar el objetivo general. Se aplicó encuesta a 15 clientes y 17 colaboradores de la empresa que han permitido obtener información necesaria para el estudio.

Discusión del objetivo específico Diagnosticar el nivel de satisfacción Del cliente en la calidad del servicio de REFRIELECTRIC S.A.C.

En relación con el objetivo específico del presente informe de investigación, diagnosticar el nivel de satisfacción del cliente en la calidad del servicio de "REFRIELECTRIC S.A.C", se determinó que es idónea la calidad del servicio de mantenimiento de aire acondicionado ya que los técnicos tuvieron relación directa con los encargados de cada agencia que se atendió lo cuales con total disponibilidad hacen frente a cualquier observación que se presentó no solo orientando al cliente, sino que solucionando de manera presencial las fallas, esto genera que en algunas ocasiones recomienden el servicio por el grado de atención personalizada del técnico hacia el encargado de la agencia, el periodo por contrato de cada servicio de mantenimiento de aire acondicionado en su mayoría de clientes es de tres a cuatro años dependiendo la cantidad y el estados de equipos, asimismo los encargados de cada agencia indicó por lo general que los técnicos son serviciales ya que están orientando con amabilidad sobre el uso de los equipos pero creen que la empresa debe capacitar a los técnicos para la mejora de atención y calidad del servicio manifestando que ellos son atendidos de la mejor manera por algunos técnicos por el grado de confianza. Además los clientes que fueron encuestados indicó que por su experiencia trabajando con REFRIELECTRIC SAC el aspecto a mejorar al 100% es el plazo de atención de los servicios, los clientes en su mayoría solicitan dos a tres veces el servicio de mantenimiento al año y de las veces que han solicitado uno a dos servicios no han sido atendidos y muchas veces se ha incurrido en penalidades , por otro lado los servicios que han requerido según contrato mayormente es de mantenimiento de equipos existentes y en algunos casos son por reparación, por otro lado indicó que volverían a contratar el servicio ya que consideraron importante la climatización en la agencia donde se encuentran no solo por el clima de la ciudad sino que por la concurrencia de personas en estas

agencias es indispensable no contar con estos equipos de aire acondicionado, del mismo modo indicó que prefieren solicitar el servicio por medio de teléfono y visitas técnicas ya que es importante resaltar que se tuvo políticas establecidas para solicitar el servicio donde el encargado de cada agencia genera un ticket de atención vía correo a oficina principal lima de su agencia y luego es enviado a REFRIELECTRIC SAC por correo para que el servicio sea atendido, en comparación con Ulloa (2019), en su trabajo de investigación denominado “Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa América Farma, año 2019”, existe correlación positiva en la satisfacción del cliente. La empresa América Farma cumple con las entregas en el tiempo determinado, presta un buen servicio desde el inicio, atiende los pedidos en el tiempo establecido y brinda un servicio sin errores por lo que existe relación con la satisfacción de los clientes pues confían en la empresa, los clientes son informados cuándo pueden brindarle el servicio solicitado, el personal le brinda un servicio inmediato, el personal está siempre dispuesto a ayudarlo y el personal nunca esta tan ocupado como para responder a sus solicitudes, tuvo empleados que dan atención personalizada.

Para Pérez, Martínez, Miguel, Noda (2015), indicó que la satisfacción al cliente se ha venido desarrollando en varios modelos de manera práctica y guarda relación inmediata con la calidad de los tributos del servicio, los factores que determinaron el deleite, a partir de las posibilidades o la calidad apreciada y el trato con la fidelización de los clientes.

Discusión Del objetivo específico Identificar la calidad del proceso contable en la aprobación del presupuesto de REFRIELECTRIC S.A.C.

En relación con el objetivo específico del presente informe de investigación, Identificar la calidad del proceso contable en la aprobación de los presupuestos de REFRIELECTRIC SAC, se determinó que en sede Piura se realizan tres a cuatro presupuestos por mantenimiento , en estos presupuestos se detalló viáticos, movilidades , materiales ,el mismo que es enviado vía correo a oficina principal lima , de los presupuestos enviados en el año 2019 por mes se tenían pendiente de aprobación dos por lo que solo se aprobaban dos de los cuatro enviados, el tipo de presupuesto es operacional , asimismo el personal de la empresa indicó que emplean por lo general de 200 a 240 horas dependiendo del tipo de servicio y el lugar, además los jefes del área de operaciones Piura y Lima consideraron que en algunas ocasiones si se les brinda tiempo necesario a los técnicos para la realización de los trabajos de mantenimiento de aire acondicionado , los viáticos que indicó los colaboradores que se les consideraron por técnico por los servicios a provincias es de S/ 21.00 soles (desayuno S/ 5.00,almuerzo S/8.00 y cena S/ 8.00) y los viáticos en las regiones de zona oriente es de S/ 60.00 soles (desayuno, almuerzo, cena y hospedaje), de modo que la duración del proceso de aprobación de presupuesto es de 4 semanas y en algunos casos este es objetado , de las veces que los clientes han requerido el servicio de mantenimiento en el año uno a dos servicios no se les atendió incurriendo en al menos uno de ellos en penalidades, por lo que lo presupuestos no fueron aprobados a tiempo, en comparación con Vallejos (2019), en su investigación denominada Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar procesos de capacitación, Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, 2018, asegurando que los procesos administrativos estén calificados como trascendentales e importantes para obtener de modo firme calidad y éxitos en el cumplimiento de los objetivos colectivos consiguiendo adquirir el reto de la excelencia en brindar servicios dirigido a los clientes.

Moreno & Rueda (2019), De acuerdo a estudios realizados indicó que la certificación con ISO 9001 presentó beneficios en diferentes factores como “liderazgo”, “planeación” y “resultados en calidad”. Asimismo, la ISO 9001 mejora la satisfacción del cliente en términos de efectividad y reducción de quejas, aunque la ISO 9001 presentó mejoras en algunos procesos y procedimientos para otros

estudios realizados indicó que no presentó calidad de competencia a nivel mundial a pesar de estar certificado para lo cual se debe implementar técnicas que mejoren y fortalezcan su incidencia en la calidad.

Discusión del objetivo específico analizar la toma decisiones basadas en el nivel de stock de insumos de REFRIELECTRIC S.AC.

En relación con el objetivo específico del presente informe de investigación, Analizar la toma de decisiones basadas en el nivel de stock de insumos de REFRIELECTRIC SAC, se determinó que la empresa contaba con técnicos especializados en los servicio ,asimismo se debió capacitar constantemente al personal, además se debió financiar de manera interna para que se tome dinero de caja chica para la realización de los servicios y se debió coordinar con el área de finanzas para dar prioridad a las rutas de mantenimiento, asimismo se indicó reorganizar el área de operaciones lima para que invierta en los trabajos de mantenimiento, utilizan el método PEPS y deben invertir en la compra de materiales e insumos de mayor rotación considerando adecuado también usar el Método Promedio Ponderado y que no consideraron adecuado usar el kardex para el registro de stock de insumos, en comparación Gómez (2017), en su trabajo de investigación denominado, Influencia del sistema integrado de Administración Financiera en la toma de decisiones del Municipio de San Martín De Porres, 2017 que si corrigen las actividades del SIAF se tendrá un sistema seguro para la toma de decisiones. Asimismo, que las decididas observaciones de los registros del procesamiento de la búsqueda en el SIAF, se obtendría un sistema de mayor excelencia mucho más eficaz para poder decidir y es necesario implantar revisiones en todas las operaciones del SIAF para lograr informaciones presupuestales sin restrictivos, dinámico y minuciosos que se adecue a lo que se quiere ejecutar.

Coincidiendo con Como Bermúdez (2017), La toma de decisiones son acciones que conllevan al ejercicio a establecer, calcular y monitorear indicadores claves para manifestar el desempeño de la organización, proporcionando todos los datos precisos disponibles a las personas oportunas.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se determinó que los factores de la ISO 9001 son la satisfacción al cliente, calidad de procesos y toma de decisiones los cuales implican la mejora de los procesos contables como calidad de servicio, aprobación de presupuestos y stock de insumos. Ya que no se cumplía con los plazos de entrega incurriendo en penalidades, no se aprueban el presupuesto y no se tenía el material e insumos en stock para el cumplimiento de los servicios.
- 6.2 Se diagnosticó que la calidad del servicio es idónea, brindan atención personalizada por el grado de confianza que existe entre los técnicos y los encargados de las agencias y que el principal aspecto a mejorar es el plazo de atención de los servicios siendo estas las fechas de culminación 02/05/19-02/08/19 y 02/11/19 para las agencias del Banco de la Nación por lo que cada agencia tuvo su cronograma de plazos brindando de 03 a 04 servicios por agencia y por año. Asimismo, la satisfacción al cliente se ha determinado en base a la calidad del servicio, fidelización, satisfacción e insatisfacción de los servicios atendidos, no atendidos y por atender.
- 6.3 Se identificó que la duración del proceso de aprobación de presupuesto es de 4 semanas y en algunos casos este es objetado, que los técnicos emplean de 200 a 240 horas dependiendo del tipo de servicio y el lugar, asimismo de las veces que los clientes han requerido el servicio de mantenimiento en un año algunos de los servicios no han sido atendido incurriendo en penalidades.
- 6.4 Se analizó que las tomas de decisiones basados en el nivel de stock no son adecuadas en el momento de efectuar el servicio en almacén no se tuvo el stock de materiales e insumos necesarios, se tuvo que esperar que sean enviados de lima demorando 04 semanas, además el área de operaciones lima y de finanzas no autorizan tomar dinero de caja chica para la compra de estos y cumplir con los servicios.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Al Gerente General evaluar el nivel organizativo, hacer una evaluación de desempeño, implementar el SGC, Mapa de Proceso e iniciar el proceso de certificación contratando a terceros.
- 7.2 Al área Comercial diseñar la herramienta CRM (Customer Relationship Management)- Gestión de relación con los clientes para concretar estrategias para el servicio, que permitirá realizar mejoras en el plazo de atención satisfaciendo al cliente en la calidad del servicio.
- 7.3 Al Gerente General a realizar mapa de procesos en base al método PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) que permitirá que sean eficientes, todas las áreas tendrán compromisos ya que será medidas y supervisadas para lograr objetivos.
- 7.4 Al Gerente general definir planes de gestión económica de costos, gastos operativos en el mapa de procesos respecto a la compra de materiales e insumos, asimismo autorizar a las áreas respectivas para la gestión financiera interna de tomar dinero de caja chica para la compra inmediata de estos cuando se requiera, considerando análisis de riesgos, además tener stock de materiales e insumos de mayor rotación.

REFERENCIAS

- Alonso, B, A. R., Ortiz T, M., Soshegui, R, A., y Marrero A, O. (2018). Determination of the satisfaction index of the logistics service to the client through the use of fuzzy inference. *ECOTEC University*, 30 (27), 10.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85051111940&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=satisfaccion+al+cliente+&st2=&sid=f9018163e64af6f47854d37fd7a1ef34&sot=b&sdt=b&sl=39&s=TITLE-ABS-KEY%28satisfaccion+al+cliente+%29&relpos=1&citeCnt=0&>
- Álzate, I, A, M. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 80 (22), 576-592.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967003> Anonymous. (2016). Lack of accounting records, main cause of business failure. *NOTIMEX*.
<https://search.proquest.com/docview/1838601274?accountid=37408>
- Arias, F, G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*, (6^o Edición). Episdeme, C.A.
<https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION%20C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281-312.
<http://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Bermúdez, C, L, A. (2017). The financial services' effects on decision-making process of smes. *Revista Intersedes*, 18(37). <http://doi.org/10.15517/isucr.v18i37.28653>
- Burckhardt L, V., Gisbert, S, V., y Pérez M, A. I. (2016). Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001: 2015. España.
<http://doi.org/10.17993/EcoOrgyCSo.2016.15>
- Delgado, M, F, N., y Rueda, F, P. (2019). Medición de la calidad por medio de niveles sigma para monitorear el mejoramiento de procesos organizacionales controlados por ISO 9001. *Revista EIA*, 16(13), 225-239. <https://doi.org/10.24050/reia.v16i31.1113>

- Diez, F, S., y Farhat G, J. (2017). La Ética y su Importancia En La Investigación. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, <http://www.eumed.net/rev/cccss/2017/02/etica-investigacion.html>
- Durán, R L. A. (2007). Régimen aplicable a los libros y registros vinculados con asuntos tributarios. *Contabilidad y Negocios*, 2(4), 16-31. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2816/281621769003>
- Durán, V. E. L. (2011). Budgeting under uncertainty. *Accounting Notebook*, 12(30), 309-326. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-14722011000100012
- Espinoza, A. P. M. (2017). *Mejora de procesos para la reducción de fallas en el mantenimiento de equipos de aire acondicionado en la empresa de servicios ESALB Group SAC 2017*. (Tesis de grado. Universidad Privada del Norte. Lima). <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11337>.
- García, S, A. E. (2017). *Matriz de riesgos de calidad en cumplimiento con la norma ISO 9001:2015, orientado a empresas de servicios de perforación en tierra*. (Tesis de grado. Universidad Nacional de Piura). <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1053>
- Gómez, A, F, L. (2017). *Influencia del sistema integrado de administración financiera en la toma de decisiones del municipio de san Martín de Porres*. (Tesis de grado. Universidad César Vallejo. Lima) <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3201>
- Hernández, S, R., Fernández, C, C., y Baptista, L, M. (4 de septiembre de 2014). Metodología de la Investigación. *Periódico Oficial Jalisco*. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hilario, C. M., Chaves, G, J. A., y Cabrini, G, M. C. (2018). Aspectos éticos da coautoría em publicações científicas. *Em Questão*, 24(2), 12-36. <http://doi.org/10.19132/1808-5245242>.
- Horsford, R., y Bayarre, H. (2009). Metodología de la investigación científica. *Ciencia e investigación científica*. <https://files.sld.cu/issf/files/2009/02/curso-metodologia.pdf>
- ISO 9001:2015 (traducción oficial). (15 de septiembre de 2015). **Norma Internacional ISO 9001**. Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF) ,9. http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf

- Jesús, A. M. y Silvia, F. M. (2016). Perception of professional identity in nursing among undergraduate students, 26(3), 194-198.
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2015.10.006>
- Lizarzaburu, B. E. R. (enero-junio de 2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187244133006>
- Marchisotti, G. G., Domingos, M. L., y Almeida, R. L. (2018). Decision-making at the first management level: the interference of the organizational culture. *Ram. Revista de Administração Mackenzie*, 19(3).
<http://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMR180106>
- Márquez, R. S., y Garatachea, V. N. (2012). Evaluación de la capacidad física: Selección y administración de protocolos. 270-278.
- Martínez Federico, L., y Oquendo, J. G. (July-December de 2013). A system dynamics model for inventory management. *EIA Postgraduate Solutions Magazine*, (11), 121-135.
<https://search.proquest.com/docview/1508480915?accountid=37408>
- Martínez, M. C. (2014). *Técnicas e Instrumentos de Recogida y Análisis de Datos*.
https://books.google.com.pe/books?id=iiTHAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodo+de+analisis+de+datos,+autores+de+hace+6+a%C3%B1os+recientes&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjCmrW_jNbpAhWnhOAKHTtYCs4Q6AEISTAE#v=onepage&q&f=false
- Méndez, D. (2018). Definición de Stock.
<https://www.economiasimple.net/glosario/stock>
- Moore, S, LLP. (13 de February de 2015). Moore Stephens LLP Improves Internal Processes & Service Quality Via Business Process Automation; Accounting and financial advisory organisation benefits from TaskCentre's automated cross-platform monitoring, alerting and reporting tools. M2 Presswire; Coventry. (N. M. Ltd, Ed.) United Kingdom, Coventry.
<https://search.proquest.com/docview/1654891057/A191301373BE4D6EPQ/3?accountid=37408>
- Nicolescu, A. C. y Burta, F. S. (2020). Corporate Decision-Making: The Increasing Importance of Supply Chain in Strategic Decision-Making. *Journal of Economic and Social Development*, 7(1), 17-24.
<https://search.proquest.com/docview/2401817637?accountid=37408>

- Pedraza, M, N, A., Berna, I G, I., Lavín, V, J., y Lavín, R, J, F. (Enero-Junio de 2015). La Calidad del Servicio: Caso UMF. *Conciencia Tecnológica*, (49), 39-45. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94438997005>
- Pérez, C, R., Martínez, V, R., Noda, H, M., y Miguel, G, M. (Julio-Septiembre de 2015). La satisfacción del cliente, influencia en la lealtad. *Análisis del destino*, 21(3), 1-17. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1815/181541051007>
- Popa, F. (February de 2015). ISO 9001: 2015 standard, point and start! (II): Strengthening the process-based approach using the PDCA methodology (ISO / DIS 9001; ISO / DIS 14001). *Access to Success; Bucharest*, 16(144), 5-9. <https://search.proquest.com/docview/1652866142?accountid=37408>
- Psomas Evangelos, L., Pantouvakis, A., & Kafetzopoulos, b. P. (2013). The impact of ISO 9001 effectiveness on the performance of service companies. *Managing Service Quality*, 23(2), 149-164. <http://doi.org/10.1108 / 09604521311303426>
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la Lengua Española. Tricentenario*. <https://dle.rae.es/presupuesto>
- Rebolledo, P. (17 de abril de 2020). La planificación financiera durante la cuarentena. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/negocios/la-planificacion-financiera-durante-la-cuarentena-por-paul-rebolledo-finanzas-personales-noticia/>
- Riquelme, M. (22 de mayo de 2017). Web y Empresas. <https://www.webyempresas.com/justificacion-de-un-proyecto/>
- Rodríguez, P., Debes, P, C., y Oliveira, M. (September de 2013). Knowledge Management on the implementation of a CRM Project: A Case Study. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 6(3), 595-613. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2734/273429771010>
- Rojas, F. (March de 2019). Optimal contribution margin in food service using inventory control with statistical dependence. *Chilena de ingeniería*, 27(1). <https://search.proquest.com/docview/2282759126/fulltext/7C833BFEF190429EPQ/1?accountid=37408>
- Saavedra, G, M. L., y Saavedra, G, M, E. (Julio- Diciembre de 2015). La investigación contable en Latinoamérica. *Actualidad Contable*

- Faces, 18(31), 99-121.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25743363006>
- Sánchez, C, H., Reyes, R, C., y Mejía, S, K. (Junio de 2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística, (1era Edición).file:///C:/Users/Brenda%20Melissa/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion%20(3).pdf
- Simon, A. y Kafel, P. (2018). Reasons for decertification of ISO 9001. An empirical study. *INNOVAR*, 28(70), 69-79.
<http://doi.org/10.15446/innovar.v28n70.74449>
- Sotelo, A, J, G. (Julio-Diciembre de 2016). Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 7(13), 607-620.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498155462030>
- Ulloa, Santos, R, W. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa América Farma, año 2019. Trujillo.* (Tesis de grado.Universidad César Vallejo. Trujillo)
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/43670>
- Vallejos, M, V, M. (2019). *Sistema de Gestion de Calidad segun ISO 9001:2015 para mejorar procesos de capacitacion, Universidad Nacional de San Martin- Tarapoto, 2018.* (Tesis de grado.Universidad César Vallejo.Tarapoto). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/37461>
- Vargas R, C. M. y Peña G, A. E. (2017). La globalización económica y contable: Su incidencia sobre la fiscalidad en Colombia. *Actualidad Contable Faces*, 20(35), 91-113.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=257/25751155007>
- Zouhir, S. y Bouaouine, H. (June de 2018). Correspondence among the Principles of ISO 9001:2015, ISO 9004:2009 and TQM Principles. *Quality: Access to Success*, 19(164), 60-62.
<https://search.proquest.com/docview/2049668192/4ADB271A81B64326PQ/1?accountid=37408>

ANEXOS

Anexo 1:

Aplicación de la norma de gestión de calidad ISO 9001 en la mejora del proceso contable. REFRIELECTRIC SAC. Piura, 2019					
PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICO	OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO Y TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuáles son los factores de la norma de gestión de calidad ISO 9001 que determinan la mejora del proceso contable de REFRIELECTRIC SAC, Piura, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar los factores de la aplicación norma de gestión de calidad ISO 9001 en la mejora del proceso contable de REFRIELECTRIC SAC, Piura, 2019</p>	<p>X= Variable Independiente: ISO 9001 DIMENSIONES • Satisfacción al cliente • Mejora de procesos • Toma de decisiones INDICADORES • Fidelización • Satisfacción • Insatisfacción • N° de presupuestos • N° de horas por servicio • % de viáticos por servicio • Operativo • Financiero • Inversión</p> <p>Y = Variable Dependiente:</p>	<p>PROCESO CONTABLE DIMENSIONES • Presupuesto • Stock de insumos • servicios INDICADORES • N° de presupuestos Aprobados • N° de presupuestos no Aprobados • N.º de presupuestos Pendientes de Aprobación • Método P.E.P. S • Método P. P • Kardex • N.º de servicios atendidos • N.º de servicios no atendidos • N.º de servicios por atender incidencia e interrelación en un tiempo dado, es como tomar una foto de algo que sucede</p> <p>TRANSVERSAL</p> <p>Según la temporalidad: Transversal porque según, Hernández, Fernández y Baptista (2014) El propósito es describir variables y examinar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una foto de algo que sucede. Esta investigación transversal porque va a analizar un periodo determinado, en este caso, 2019</p> <p>Periodo = 2019</p>	<p>UNIVERSO - 46 trabajador es</p> <p>POBLACIÓN - 46 colaboradores y criterio de autor</p> <p>MUESTRA - 15 clientes y 17 colaboradores y no probabilístico y a criterio de autor</p>	<p>MÉTODOS Sistema estadístico SPSS • Estadístico • Gráficos</p> <p>TÉCNICAS - Encuestas</p> <p>INSTRUMENTOS probabilístico y a criterio de autor - Cuestionario</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1. - ¿De qué manera la satisfacción al cliente determina la calidad del servicio de REFRIELECTRIC SAC? 2. - ¿De qué manera la calidad del proceso contable determina la aprobación de los presupuestos de REFRIELECTRIC SAC? 3. - ¿De qué manera la toma de decisiones determina el nivel de stock de insumos de REFRIELECTRIC SAC?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. – Diagnostico de la satisfacción del cliente en la calidad del servicio de REFRIELECTRIC SAC 2.- Identificar la calidad del proceso contable en la aprobación de los presupuestos de REFRIELECTRIC S.A.C 3.- Analizar la toma de decisiones basados el nivel de stock de insumos de REFRIELECTRIC SAC</p>				

Anexo 02:

Encuesta 01

<https://docs.google.com/forms/d/1vRg6Pevv49y0Sr7PH5leOGi30nLiK18yoAy9MOpyKJE/edit>



https://docs.google.com/forms/d/1Y1NYOr2XOkwwT7tQEMNIXc8GXXKJLsbSle2_vrYzBzKU/edit

Sección 1 de 2

Determinar la calidad del proceso contable en la aprobación del presupuesto de REFRIELECTRIC S.A.C

CALIDAD DE PROCESOS Y PRESUPUESTO

CALIDAD DE PROCESOS Y PRESUPUESTO



The illustration shows a person in a black suit and white shirt holding a laptop. To their left, another person's hands are visible, holding a brown money bag with a green dollar sign on it. The background is a solid teal color.

Anexo 03:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CPE George Calle C. con DNI N° 02772625 Magister
 en FINANZAS Empresariales.
 N° ANR/COP 07:515 de profesión CONTADOR Público.
 desempeñándome actualmente como AUDITOR, M.P., UCV.
 en CALLE & ASOCIADOS, M.P., UCV. PFA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUYBUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura, el día 23 de abril de 2020

Mgr. : *CPA George Luis Palto Ole*
DNI : *02772625*
Especialidad: *CONTABILIDAD.*
E-mail : *calte_auditor@hotmail.com.*

CPA
CPA George Palto Ole
MAT. 07. 515

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Vegas Palomino, Isidro Iván con DNI N° 02847776 Magister
en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales
N° ANR/COP A1674666, de profesión contador público
desempeñándome actualmente como docente universitario
en Universidad César Vallejo

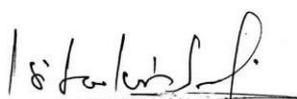
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia					✓
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura, el día 23 de abril de 2020


Iván Vegas Palomino, M.B.
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Mgtr. : Vegas Palomino, Iván Iván
DNI : 82847776
Especialidad : CPC - MBA - PI
E-mail : cpc_ivp@hotmail.com

“Aplicación de la norma de gestión de calidad ISO 9001 en la mejora del proceso contable. REFRIELECTRIC

SAC. Piura, 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	81				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	81				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	81				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																78					



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **JUAN CARLOS WILSON GIL** con DNI N° 02624815
Magíster en **GESTIÓN PÚBLICA** N°ANR/COP 052-019153, de profesión
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
desempeñándome actualmente como **DOCENTE UNIVERSITARIO** en
UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA.

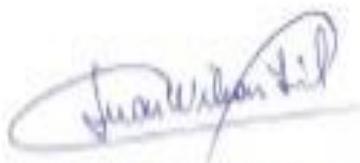
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los Instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				X	
2.Objetividad				X	
3.Actualidad					X
4.Organización				X	
5.Suficiencia				X	
6.Intencionalidad					X
7.Consistencia					X
8.Coherencia					X
9.Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura, el día 23 de abril de 2020



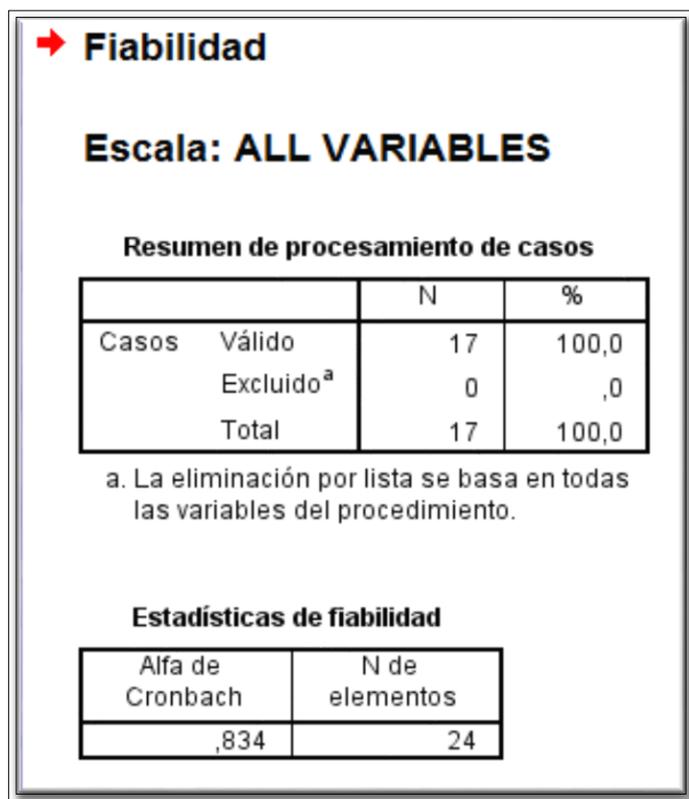
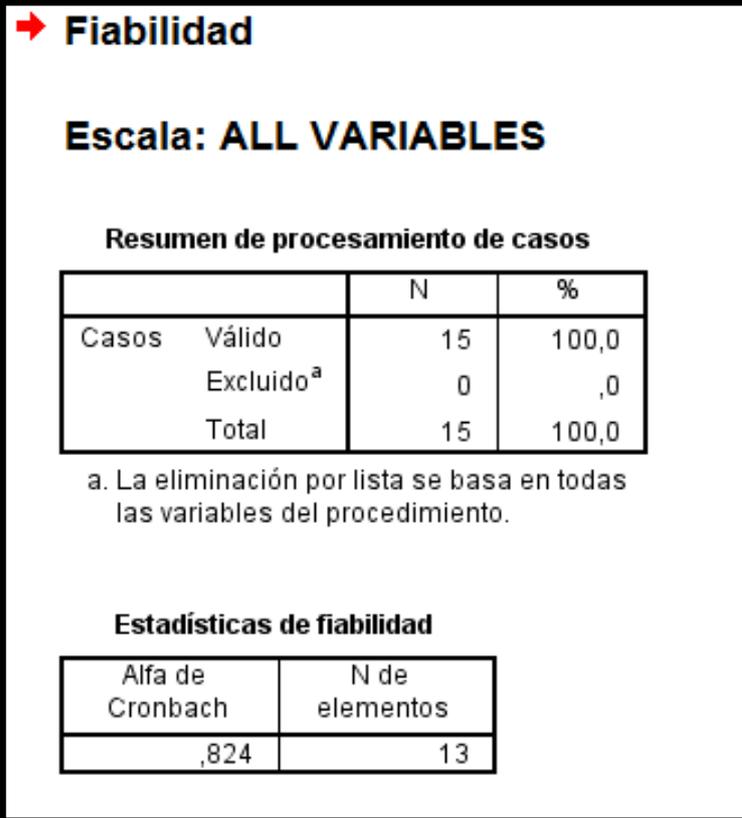
Mgtr. : JUAN CARLOS WILSON GIL
DNI : 02624815
Especialidad : GESTIÓN PÚBLICA
E-mail : juanwilsongil@hotmail.com

“Aplicación de la norma de gestión de calidad ISO 9001 en la mejora del proceso contable, Refrielectric S.A.C.,
Piura 2019”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															79						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															80						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			96		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															80						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															80						

Anexo 04:



Anexo 05: Variables y Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ISO 9001	Es una norma de gestión de calidad, este sistema permite mejorar el servicio a través de principios y está comprometida con la calidad del servicio y la mejora continua (Benzaquen de las Casas, 2018)	la Iso 9001, se medirá a través de dimensiones: satisfacción al cliente, calidad de procesos, toma de decisiones	Satisfacción al cliente	Fidelización	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca / un año, dos años, tres años, cuatro años, cinco años
				Satisfacción	Siempre, casi siempre, a veces, así nunca, nunca
				Insatisfacción	Calidad de servicio, calidad de materiales, plazo de atención, atención al cliente/ siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca
			Calidad de procesos	Nº de presupuestos	Uno, dos, tres, cuatro, cinco / Ppto operacional, Ppto de producción, Ppto maestro, Ppto de flujo de caja
				Horas por servicio	80 hrs, 100hrs, 160 hrs, 200hrs, 240hrs / siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca

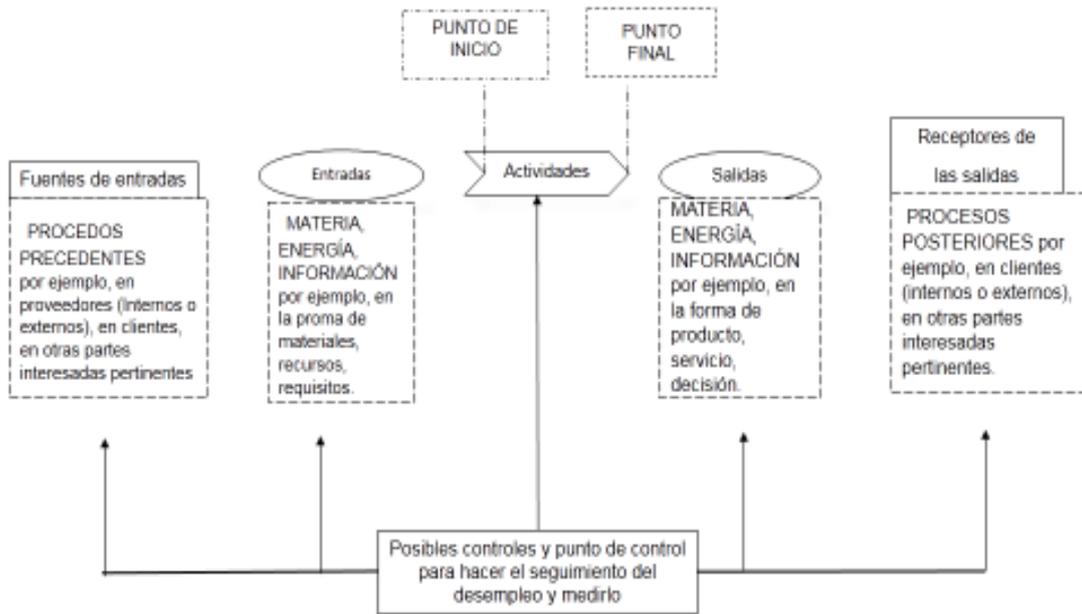
				Viáticos por servicio	Desayuno 5.00, almuerzo 8.00 y cena 8.00, desayuno 5.00, almuerzo 8.00, desayuno almuerzo y hospedaje 60.00, viatico completo 80.00, almuerzo 8.00 y cena 8.00
			Toma de decisiones	Decisiones operativo	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca
				Decisiones financiero	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca
				Decisiones de inversión	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca
PROCESO CONTABLE	Es el registro de las operaciones financieras que realiza la empresa, el registro se puede realizar por libros o cuadernos contables para dar autenticidad de ello se debe tener un documento sustentatorio (Pérez, 2015)	El presupuesto contable, se medirá a través de dimensiones: presupuesto, stock de insumos y servicios	Presupuesto	Nº de presupuestos Aprobados	Uno, dos, tres, cuatro, ninguno/ 1 semana, 2 semanas, 3 semanas, 4 semanas, 5 semanas.
				Nº de presupuestos no Aprobados	Uno, dos, tres, cuatro, ninguno
				N.º de presupuestos Pendientes de Aprobación	Uno, dos, tres, cuatro, cinco/ siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca
			Stock de insumos	Método P.E.P. S	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca
				Método P. P	
Kardex					

				N.º de servicios atendidos	Uno, dos, tres, cuatro, cinco/ mto equipos existentes, mto equipos nuevos, mto correctivo, atención de emergencia
				N.º de servicios no atendidos	
			Servicios	N.º de servicios por atender	Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca/ pagina web, redes sociales, telefonía, referenciados, visitas técnicas

Fuente: elaboración Propia.

Anexo 06:

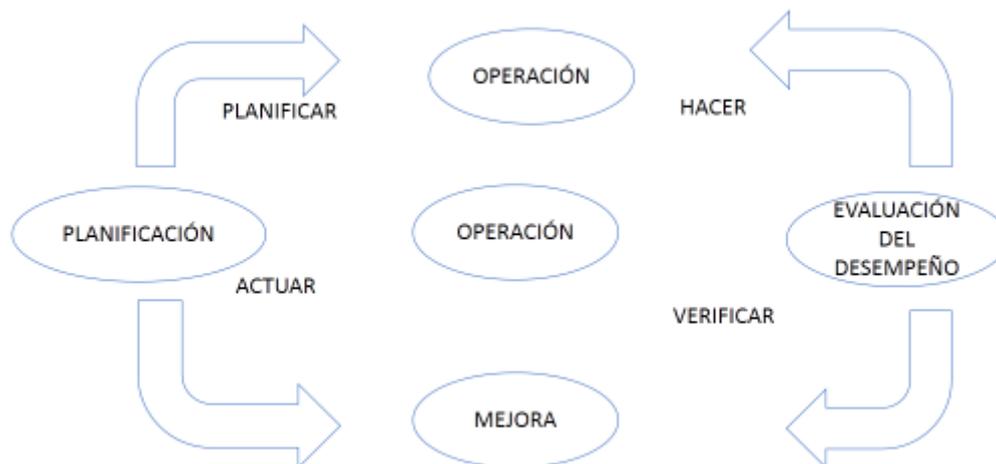
Figura 01: Representación, de los elementos de un proceso



Fuente: ISO 9001:2015 (traducción oficial).

Anexo 07:

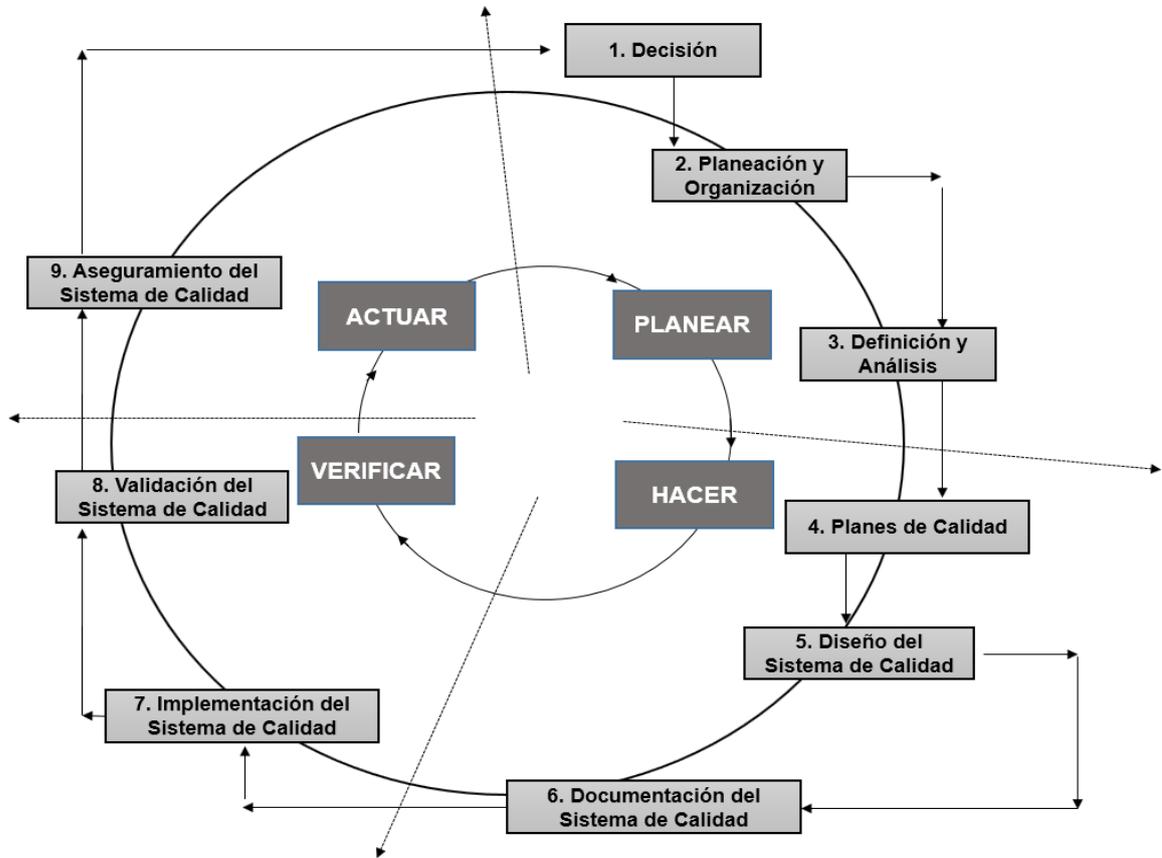
Figura 02: Ciclo de PHVA de REFRIELECTRIC S.A.C-SEDE PIURA



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 8:

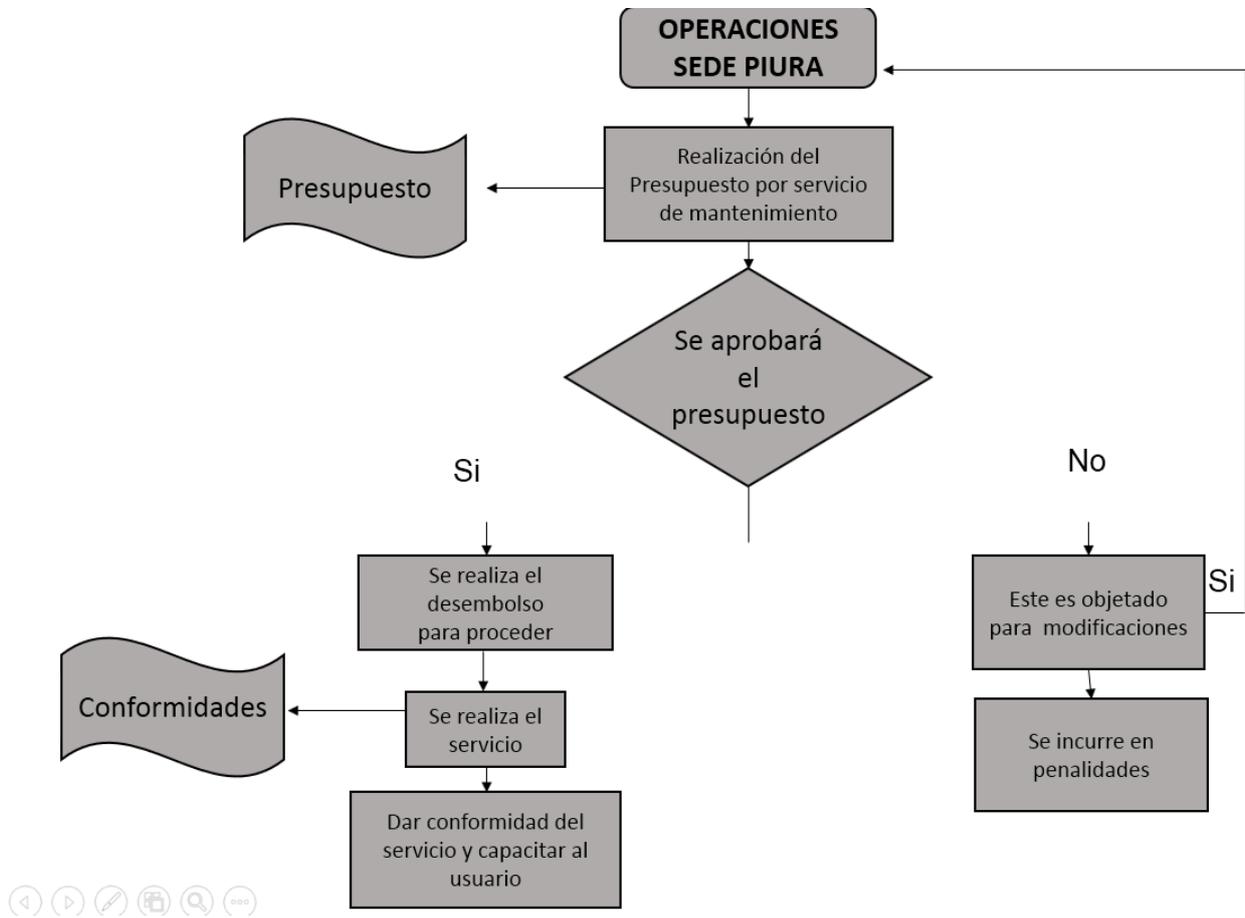
Figura 03: Modelo De Implementación De La ISO 9000



Fuente: Rafael David Rincón.

Anexo 9:

Figura 04: Flujo grama Del Proceso Contable-REFRIELECTRIC SAC



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 10:**Tabla 01: Población de REFRIELECTRIC S.A.C**

CARGO	CANTIDAD
Gerente General Lima	01
Asistente de Gerencia	01
Jefe De Operaciones Lima	01
Asistente De Operaciones Lima	01
Encargado de Almacén Lima	01
Técnicos Supervisores Lima	04
Técnicos Lima	20
Gerente General Piura	01
Asistente de Gerencia	01
Jefe De Operaciones Piura	01
Asistente De Operaciones Piura	01
Encargado de Almacén Piura	01
Técnicos Supervisores De Sede Piura	02
Técnicos Zona Piura	10
TOTAL	46

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 11:**Tabla 02: Muestra para encuesta N° 001**

ÁREA	CANTIDAD
Personal de agencia Banco de la Nación Piura	10
Personal de agencia SUNAT	05
TOTAL	15

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 12:**Tabla 03: Muestra para encuesta N° 002**

ÁREA	CANTIDAD
Gerente General	01
Asistente de Gerencia	01
Jefe De Operaciones Piura	01
Asistente De Operaciones	01
Encargado de Almacén Piura	01
Técnicos Supervisores De Sede Piura	02
Técnicos Zona Piura	10
TOTAL	17

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 13:

A continuación, se presentó el total de la muestra.

Tabla 04: Total, número de muestra para encuesta N° 001 Y 002

ÁREA	CANTIDAD
Muestra Para Encuesta N° 001	15
Muestra Para Encuesta N° 002	17
TOTAL	32

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 14:**Tabla 05: Técnicas e Instrumentos**

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
V1: ISO 9001	Encuesta	Cuestionario
V2: PROCESOS CONTABLES	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 15:

Tabla 06: Validación de expertos

EXPERTOS	VALIDACIÓN	CRITERIO
CPC: George Calle Calle	82	Excelente
CPC: Isidro Iván Vegas Palomino	80	Muy bueno
CPC: Juan Carlos Wilson Gil	88	Excelente

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 16:

Tabla 07: Resultados de confiabilidad de la encuesta N° 01

Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	13

Fuente: Sistema Estadístico SPSS

Anexo 17:

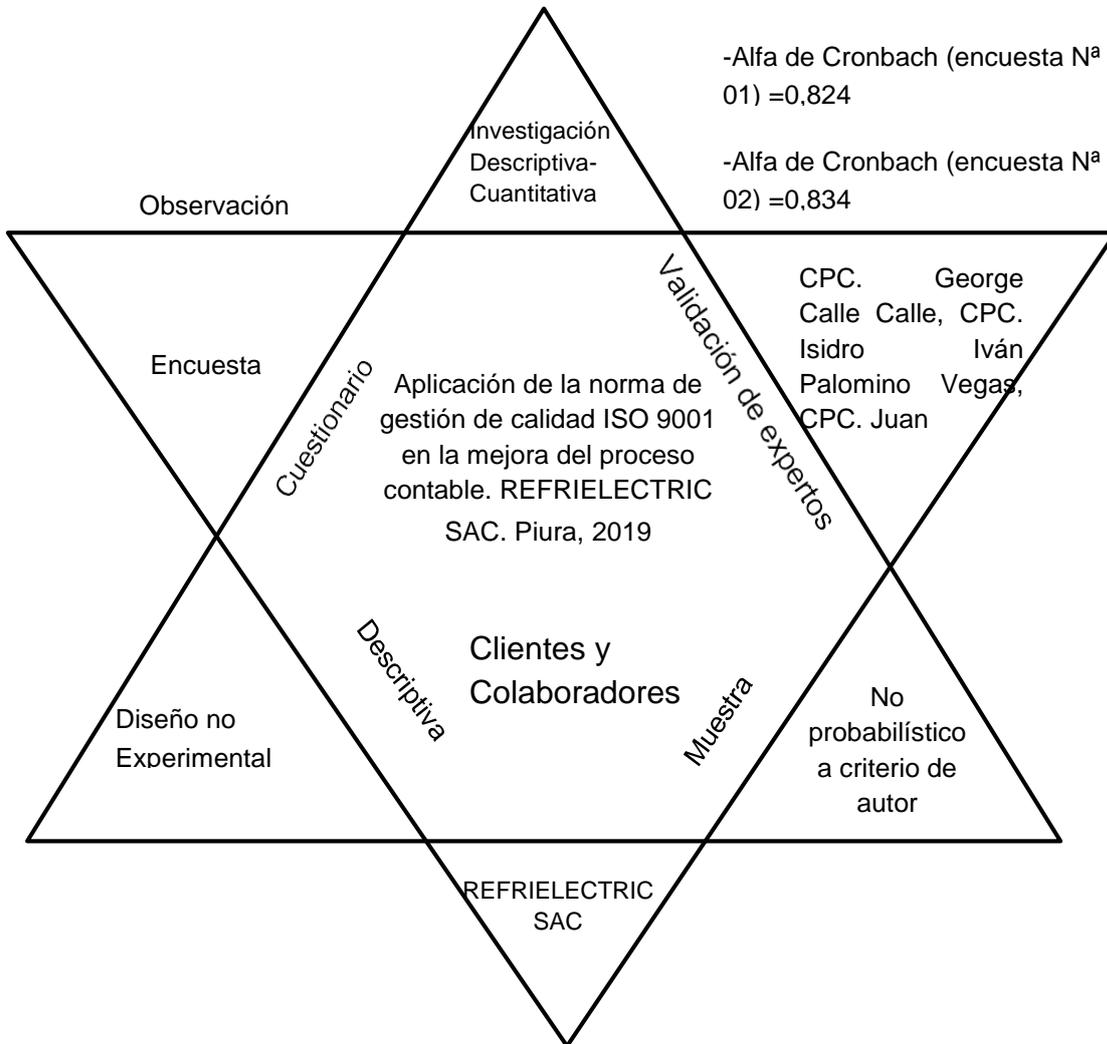
Tabla 08: Resultados de confiabilidad de la encuesta N° 02

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,834	24

Fuente: Sistema Estadístico SPSS

Anexo 18:

Figura 05: Procedimiento de la investigación-REFRIELECTRIC S.AC



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 19:

Tabla 12: Aspectos a mejorar el servicio

Respuestas	¿Qué aspectos mejoraría en su experiencia con nuestros servicios del mantenimiento de aire acondicionado?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Calidad de servicio	0	0.0	0.0	0.0
Calidad de materiales	0	0.0	0.0	0.0
Plazo de atención	15	100.0	100.0	100.0
Atención al cliente	0	0.0	0.0	0.0
Total	15	100.0	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C – Elaboración propia.

Interpretación: Los clientes manifestaron que en su experiencia con el servicio brindado de mantenimiento el aspecto a mejorar debe ser en el plazo de atención el 100% de los encuestados indicaron lo mismo.

Anexo 20:

Tabla 13: Servicios atendidos

Respuestas	¿Cuántas veces ha requerido el servicio de mantenimiento de equipos de aire acondicionado en un año?		¿De las veces que ha requerido el servicio de mantenimiento de equipos de aire acondicionado en un año cuantas veces no se le atendió?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Uno	0	0.0	7	46.7
Dos	1	6.7	1	6.7
Tres	12	80.0	7	46.7
Cuatro	2	13.3	0	0.0
Total	15	100.0	15	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C – Elaboración propia.

Interpretación: El 46.7% indicaron que solicitaron los servicios de mantenimiento y en el año uno le atendieron, el 6.7% indicó que han solicitado el servicio dos veces al año y 6.7% indicó que dos veces al año no los han atendido, asimismo el 80% indicó que ha solicitado 3 servicios al año y el 46.7 % indicó que de los servicios solicitados tres servicios no les han atendido, por lo que el 13.3 % indicó que ha solicitado cuatro servicios al año y el 0.0% de los cuatro servicios no le han atendido.

Anexo 21:

Tabla 14: Servicios atendidos

Respuestas	¿Los servicios que ha requerido, según contrato, es por mantenimiento o reparación?		¿Según contrato, qué servicios solicito y no se le atendió en su momento?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Mantenimiento de equipos existentes	12	80.0	14	93.3
Mantenimiento de equipos nuevos	1	6.7	0	0.0
Mantenimiento o correctivo o de reparación	1	6.7	1	6.7
Atención de emergencia	1	6.7	0	0.0
Total	15	100.0	15	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C – Elaboración propia.

Interpretación: Los clientes consideraron que el 80 % de los servicios solicitados según contrato es por mantenimiento de equipos existentes y el 93.3% considera que ha solicitado el servicio de mantenimiento de equipos existentes y no se le atendió, por otro lado, consideraron que el 6.7% ha solicitado el servicio de mantenimiento de equipos nuevos y el 0.0% indicó que no se le atendió, el 6.7 % de los encuestados indicaron que solicitan el servicio de mantenimiento correctivo o reparación por lo que el 6.7% considera que no se les atendió en el mismo en tanto el 6.7% indicó que solicito el servicio de atención de emergencia y el 0.0% indicó que no le han tendido.

Anexo 22:**Tabla 15: Servicios por atender**

Respuestas	¿Volverías a contratar a la empresa para la realización del servicio de mantenimiento de aire acondicionado?		¿Considera importante el sistema de climatización en la agencia donde se encuentra?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	13.3	15	100.0
Casi siempre	7	46.7	0	0.0
A veces	2	13.3	0	0.0
Casi nunca	4	26.7	0	0.0
Total	15	100.0	15	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –
Elaboración propia.

Interpretación: El 13.3 % de los encuestados consideraron que siempre volverían a contratar a la empresa para la realización del servicio de mantenimiento por lo que el 100% considera que es importante este sistema de climatización donde la agencia donde trabajan, otra parte de los encuestados indicaron que el 46.7% considera que casi siempre volverían a contratar a la empresa, el 13.3% indicó que a veces volverían a contratar a la empresa y el 26.7% indicó que casi nunca volverían a contratar a la empresa para la realización del servicio de mantenimiento.

Anexo 23:

Tabla 16: Medios de comunicación para solicitar servicio

Respuestas	¿Qué medio de comunicación prefiere, para solicitar el servicio de aire acondicionado?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Redes sociales	2	13.3	13.3	13.3
Telefónica	6	40.0	40.0	53.3
Referenciados	2	13.3	13.3	66.7
Visitas técnicas	5	33.3	33.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –
Elaboración propia.

Interpretación: Los encuestados manifestaron que el 13.3% prefieren solicitar el servicio por medio de las redes sociales, el 40.0% de los encuestados indicó que prefiere solicitar el servicio por medio de telefónica, otro 13.3% prefiere solicitar el servicio por medio de referenciados y el 33.3% indicó que prefiere solicitar el servicio por visitas técnicas.

Anexo 24:

Resultados de encuesta dirigida a colaboradores en base a identificar la calidad del proceso contable en la aprobación del presupuesto

Tabla 17: Números de presupuestos

Respuestas	¿En sede Piura, cuantos presupuestos por mantenimiento se realizan?		¿De los presupuestos enviados en el año 2019 al jefe del departamento de operaciones lima, cuantos se tenían pendientes por mes para aprobación?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Uno	0	0	5	29.4
Dos	1	5.9	11	64.7
Tres	7	41.2	1	5.9
Cuatro	9	52.9	0	0.0
Total	17	100.0	17	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: El 29.4% de los encuestados han indicó que de los presupuestos enviados al dpto. De Lima se tenía pendiente uno, por otro lado, el 5.9% han indicado han enviado dos presupuestos por mantenimiento al dpto. De Lima por lo que los colaboradores indicaron que el 64.7% tuvo presupuestos pendientes de aprobación, por otro lado, el 41.2% indicó que han enviado tres presupuestos por mantenimiento y el 5.9% indicó que se tuvo tres requerimientos pendientes de aprobación, asimismo los colaboradores de la empresa indicó que el 52.9% han enviado cuatro presupuestos por mantenimiento.

Anexo 25:

Tabla 18: Tipos de presupuestos

Respuestas	¿Qué tipo de presupuesto es enviado al departamento de operaciones Lima, para los servicios de mantenimiento de aire acondicionado?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Presupuesto operacional	17	100.0	17	100.0
Presupuesto de producción	0	0.0	0	0.0
Presupuesto maestro	0	0.0	0	0.0
Presupuesto de ventas	0	0.0	0	0.0
Presupuesto de flujo de caja	0	0.0	0	0.0
Total	17	100.0	17	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: Los colaboradores manifestaron que el 100% del tipo de presupuesto enviado al departamento de operaciones Lima es presupuesto operacional se envía para su aprobación correspondiente.

Anexo 26:

Tabla 19: Horas por servicios

Respuestas	¿Cuántas horas por servicio de mantenimiento de aire acondicionado emplean los técnicos?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
100 horas	2	11.8	11.8	11.8
160 horas	2	11.8	11.8	23.5
200 horas	9	52.9	52.9	76.5
240 horas	4	23.5	23.5	100.0
Total	17	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: El 11,8 % de los encuestados han indicado que el tiempo en realizar el servicio de mantenimiento es de 100 horas, el 11,8% han considerado que para la realización del servicio de mantenimiento emplean 160 horas, el 52,9% respondió que se emplean 200 horas y el 23,5% considero que emplean 240 horas.

Anexo 27:

Tabla 20: Horas por servicios

Respuestas	¿Según indicaciones del jefe de operaciones de Lima y de Piura a los técnicos se les brinda tiempo necesario para la realización de su trabajo de mantenimiento de aire acondicionado?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	5	29.4	29.4	29.4
Casi siempre	6	35.3	35.3	64.7
A veces	6	35.3	35.3	100.0
Tota l	17	100.0	100.0	0

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: El 29,4 % de los colaboradores encuestados indicaron que siempre se les brinda tiempo a los técnicos para la realización de los mantenimientos, por otro lado, el 35.3% indicó que casi siempre y otro 35.3% indicaron que a veces los jefes brindan tiempo a los técnicos para la realización de los mantenimientos.

Anexo 28:

Tabla 21: Viáticos por servicio

Respuestas	¿El personal técnico, cuando realiza el servicio de mantenimiento en las provincias cuanto se le considera el viatico por un técnico?		¿El personal técnico cuando realiza el servicio de mantenimiento en las regiones de zona oriente a cuanto se considera el viatico por técnico?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Desayuno S/ 5.00, almuerzo S/ 8.00 y cena S/ 8.00	17	100.0	0	0.0
Desayuno S/ 5.00, almuerzo S/8.00	0	0.0	0	0.0
Desayuno, almuerzo, cena y hospedaje S/ 60.00	0	0.0	16	94.1
Viático completo S/ 80	0	0.0	1	5.9
Almuerzo S/ 8.00 y cena S/ 8.00	0	0.0	0	0.0
Total	17	100.0	17	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: De los encuestados el 100% consideró que los viáticos por técnicos cuando se les envía a realizar servicios a provincia es de Desayuno S/ 5.00, almuerzo S/ 8.00 y cena S/ 8.00 y el 94.1% indicó los viáticos en la zona oriente se les envía a realizar servicios de mantenimiento se les considera Desayuno, almuerzo, cena y hospedaje S/ 60.00 y por otro lado el 5.9% indicó que el viatico para zona oriente es de Viático completo S/ 80.

Anexo 29:

Tabla 22: Presupuestos aprobados

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Uno	4	23.5	23.5	23.5
Dos	11	64.7	64.7	88.2
Tres	2	11.8	11.8	100.0
Total	17	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: De los encuestados el 23.5% indicaron que al mes les aprueban un presupuesto, el 64.7% indicó que al mes dos presupuestos les aprueban y el 11.8% indicaron les aprueban tres presupuestos al mes.

Anexo 30:

Tabla 23: Presupuestos aprobados

Respuestas	¿Cuánto es la duración del proceso de aprobación por el jefe de departamento de operaciones lima?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3 Semanas	7	41.2	41.2	41.2
4 Semanas	10	58.8	58.8	100.0
Total	17	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: Los encuestados consideraron que el 41.2% la duración del proceso de aprobación es de 3 semanas y el 58.8% indicaron que la duración del proceso de aprobación es de 4 semanas.

Anexo 31:

Tabla 24: Presupuestos no aprobados

Respuestas	¿De las veces que ha requerido el servicio de mantenimiento de equipos de aire acondicionado en un año cuantas veces no se atendió?		¿Cuántos presupuestos no son aprobados a tiempo y no se atendidos servicios de mantenimiento de aire acondicionada, incurriendo en penalidades?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Uno	8	47.1	11	64.7
Dos	8	47.1	6	35.3
Tres	1	5.9	0	0
Total	17	100	17	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: El 47.1% de los encuestados han considerado que un presupuesto al mes no es aprobado, el 64.7% han considerado que un presupuesto al mes no ha atendido y se ha incurrido en penalidades, asimismo el 47.1% considera que dos presupuestos al mes no son aprobados y el 35.3% considera que no han atendido los servicios porque dos presupuestos no han sido aprobados y el 5.9% de los encuestados indicaron que tres presupuestos al mes no han sido aprobados por el dpto. De Lima

Anexo 32

Tabla 25: Presupuestos pendientes de aprobación

Respuestas	¿Durante los años que labora en la empresa siempre quedan presupuestos pendientes por aprobación?			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	8	47.1	47.1	47.1
Casi siempre	6	35.3	35.3	82.4
A veces	3	17.6	17.6	100.0
Total	17	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: De los encuestados el 47.1% de los encuestados manifestaron que durante los años que trabajan en la empresa siempre quedan presupuestos pendientes de aprobación, el 35.3% indicaron que casi siempre quedan pendientes de aprobación y el 17.6% indicó que desde que laboran en la empresa a veces hay presupuestos pendientes de aprobación.

Anexo 33:

Resultados en base a analizar la toma de decisiones basadas en el nivel de stock de insumos

Tabla 26: Decisiones operativas

Respuestas	¿La empresa cuenta con técnicos especializados en la instalación, reparación y/o servicio de aire acondicionado?		¿Se capacita constantemente al personal nuevo y se actualiza al personal antiguo sobre nuevas tecnologías en el sistema de aire acondicionado?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	11.8	4	23.5
Casi siempre	13	76.5	5	29.4
A veces	2	11.8	8	47.1
Total	17	100.0	17	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: El 11,8% manifiesta que la empresa siempre cuenta con técnicos especializados en el servicio, asimismo el 23.5% indicó que se capacita constantemente al personal nuevo y antiguo en las tecnologías del sistema de aire acondicionado, por otro lado, el 76.5% indicó que casi siempre la empresa cuenta con técnicos especializados y el 29.4% manifiesta que casi siempre se capacita al personal nuevo y antiguo y un 11.8% indicó que a veces la empresa cuenta con técnicos especializados y finalmente un 47.1% indicó que a veces se capacita el personal nuevo y antiguo sobre las nuevas tecnologías del sistema de aire acondicionado.

Anexo 34:**Tabla 27: Decisiones financieras**

Respuestas	¿Se deberá financiar de manera interna con autorización del departamento principal lima para tomar dinero de caja para el inicio de los mantenimientos y cumplir con los plazos establecidos sin incurrir en penalidades?		¿La empresa debe coordinar con el área de finanzas para que dé prioridad a las rutas de mantenimiento?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	41.2	10	58.8
Casi siempre	7	41.2	6	35.3
A veces	3	17.6	1	5.9
Total	17	100.0	17	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: El 41.2% indicó que siempre se deberá financiar de manera interna por caja chica para dar inicio los servicios de mantenimiento y cumplir con lo plazo establecido, asimismo el 58.8% indicó que siempre se debe coordinar con el área de finanzas para dar prioridad a las rutas de mantenimiento, por otro lado, el 41.2% indicó que casi siempre se deberá financiar de manera interna por caja chica para dar inicio a las rutas de mantenimiento y un 35.3% indicó que la empresa deberá coordinar con finanzas para dar prioridad a las rutas de mantenimiento , otros de los encuestados manifestaron que el 17.6% a veces debe financiar de manera interna por caja chica para dar inicio a las rutas de mantenimiento, asimismo el 5.9% indicó que a veces la empresa debe coordinar con el área de finanzas para que se dé prioridad a la rutas de mantenimiento.

Anexo 35:

Tabla 28: Decisiones de inversión

Respuestas	¿Se debe invertir en el inicio de las rutas de mantenimiento hasta la aprobación del presupuesto para no incurrir en penalidades?		¿Se debe reorganizar el área de operaciones lima para que invierta en los trabajos y no querer ahorrar en el momento observando requerimientos para contingencias y evitar penalidades?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	47.1	10	58.8
Casi siempre	6	35.3	6	35.3
A veces	3	17.6	1	5.9
Total	17	100.0	17	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: El 47.1% manifiesta que siempre se debe invertir en las rutas de mantenimientos antes la aprobación de presupuestos, lo que el 58.8% indicó que siempre se debe reorganizar el área de operaciones Lima para que invierta en las rutas de mantenimiento y no observe los presupuestos evitando penalidades, por otro lado, el 35.3% indicó que casi siempre se debe invertir en el inicio de las rutas de mantenimiento asimismo un 35.3 % indicó que se debe reorganizar el área de operaciones lima para que invierta en las rutas de mantenimiento y un 17.6 % indicó que a veces se debe invertir en el inicio de las rutas de mantenimiento antes de la aprobación del presupuesto y finalmente el 5.9% indicó que a veces se debe reorganizar el área de operaciones lima para que invierta en las rutas de mantenimiento.

Anexo 36:

Tabla 29: Método PEPS

Respuestas	¿Para el registro de su stock de insumos utiliza el método PEPS?		¿El gerente general debe de tomar la decisión de invertir en la compra de materiales e insumos para tener en stock los de mayor rotación y no tener tiempo muerto esperando que sean enviados de lima?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	94.1	4	23.5
Casi siempre	0	0.0	6	35.3
A veces	0	0.0	4	23.5
Nunca	1	5.9	3	17.6
Total	17	100.0	17	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: El 94.1% de los encuestados manifiesta que siempre utilizan el método PEPS para el registro de stock de insumos, mientras que el 23.5% indicaron que siempre el gerente deberá tomar decisiones de invertir en la compra de materiales de mayor rotación para no esperar de oficina Lima que estos sean enviados, también el 35.3% indicaron que casi siempre el gerente deberá tomar decisiones de invertir en la compra de materiales de mayor rotación para no esperar de oficina lima que estos sean enviados y otro 23.5 % indicó que a veces. Por otro lado, el 5.9% indicó que nunca han utilizado el método PEPS y que el 17.6% indicó que nunca el gerente debe de invertir en la compra de materiales e insumos de mayor rotación.

Anexo 37:

Tabla 30: Método Promedio Ponderado

Respuestas	¿Cree usted que el Método Promedio Ponderado es el más adecuado para el registro de stock de insumos?		¿Si usarías el Método Promedio Ponderado, este sistema de inventario lo usarías de manera permanente?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	5.9	2	11.8
Casi siempre	2	11.8	0	0.0
A veces	8	47.1	4	23.5
Casi nunca	2	11.8	2	11.8
Nunca	4	23.5	9	52.9
Total	17	100.0	17	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: El 5.9% indicó que siempre el método promedio ponderado es el más adecuado para el registro de stock de insumos por otro lado indicó el 11.8% que de usar este método lo usarían de manera permanente, para otros el 11.8% indicó que casi siempre el método es el adecuado para el registro de stock de insumos, el 47.1% indicó que a veces es el método adecuado y el 23.5% indicó que a veces lo utilizaría de manera permanente, el 11.8% indicó que casi nunca utilizaría este método y el 11.8% indicó que utilizarían este método de manera permanente por otro lado un 23.5 % de los encuestados indicaron que nunca utilizarían este método para el registro de stock de insumos y que el 52.9% indicaron que lo utilizarían este método de manera permanente.

Anexo 38:

Tabla 31: Kardex

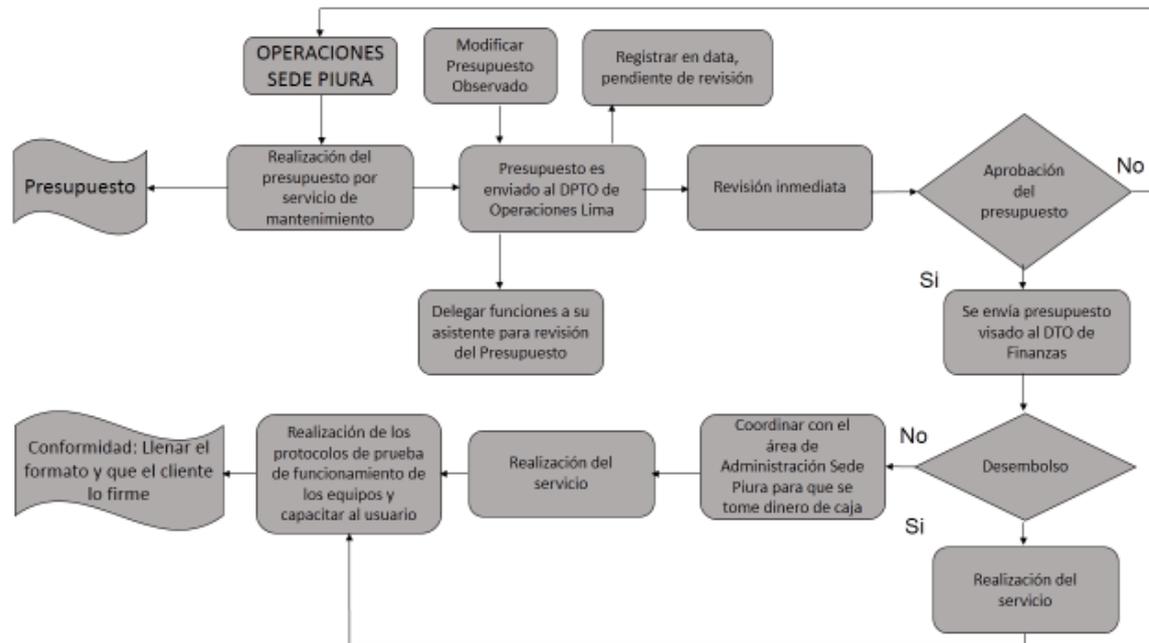
Respuestas	¿Cree usted que el Kardex, es el método adecuado para el registro de stock de insumos?		¿Si usarías el Kardex, este sistema de inventario lo usarías de manera permanente?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre			4	23.4
Casi siempre	3	17.6	6	35.3
A veces	3	17.6	0	0.0
Casi nunca	3	17.6	3	17.6
Nunca	8	47.1	7	41.2
Total	17	100.0	17	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores de la empresa REFRIELECTRIC S.A.C –Elaboración propia.

Interpretación: El 23.4% indicó que de utilizar el kardex lo utilizaría de manera permanente, asimismo el 17.6% indicó que casi siempre utiliza este método y un 35.3% casi siempre lo utilizaría de manera permanente, el 17.6 % indicó que a veces utilizarían este método asimismo otros indicaron que el 17.6 % indicó que casi nunca utilizarían este método, el 17.6% casi nunca lo utilizarían de manera permanente y el 47.1% indicó que nunca utilizaría este método y el 41.2% indicó que si lo utilizarían lo utilizarían de manera permanente.

Anexo 39:

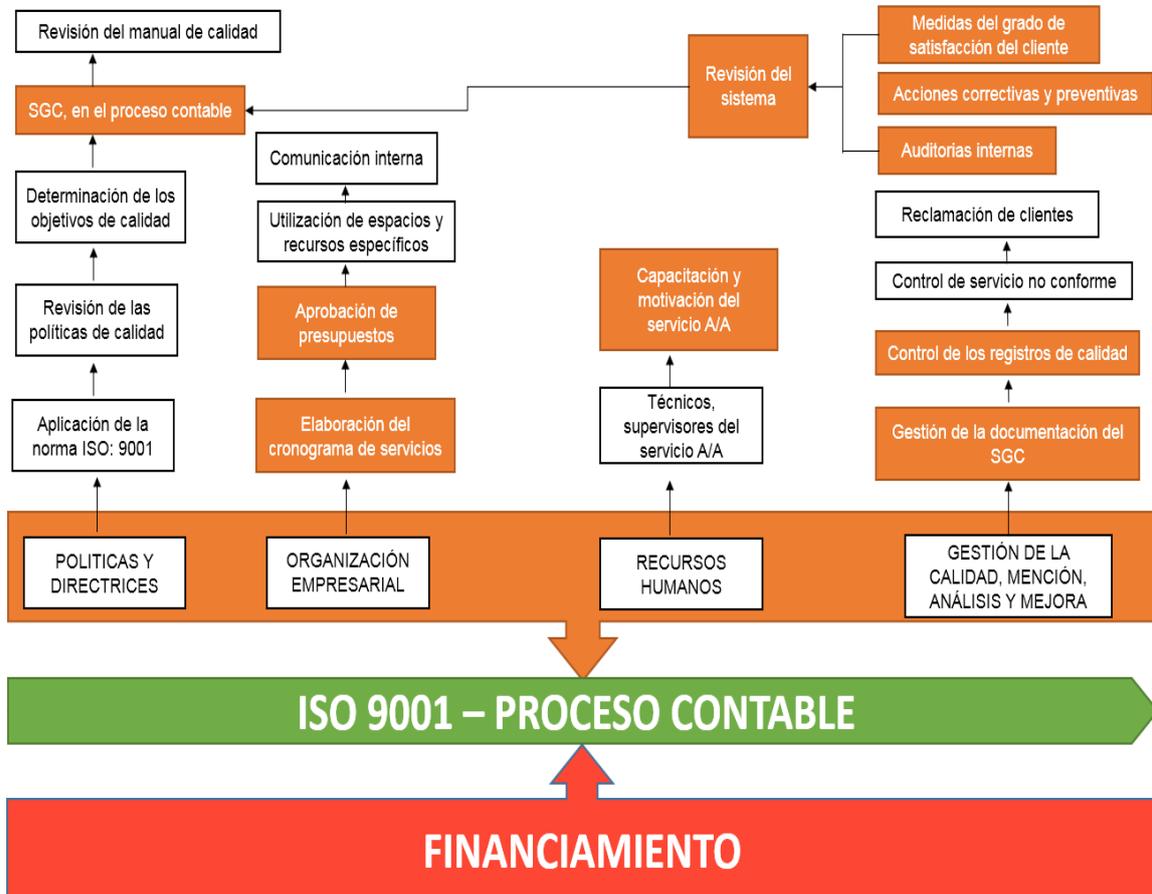
Figura 06: Flujo grama de resultados basado en la determinar la calidad del proceso contable en la aprobación del presupuesto



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 40:

Figura 07: Mapa de procesos: interacción entre procesos y acciones asociadas



Fuente: *Elaboración propia.*

Anexo 41: Implementación de un sistema de calidad

La calidad requiere mejorar los procesos y el sistema de gestión de calidad, es conveniente disponer de asesoría, cada área debe liderar el proceso, pero ayuda mucho apoyarse en la asesoría.

Todo lo mencionado es conveniente, pero es imprescindible tener un plan y visualizar en él, los posibles escenarios de futuro mientras actuemos en presente. Las cosas deben hacerse de manera sencilla y práctica, pensando en el trabajo diario. La calidad nos debe servir en el trabajo que hacemos continuamente y no aspirar ya de entrada a la perfección

Planteamiento

Este planteamiento de mejora puede partir del DIRECTORIO hacia las demás áreas o que exista un grupo de personas interesadas en el proyecto de mejora y lo plantee al directorio.

1. Para empezar con este proyecto de mejora, primero se debe hacer un planteamiento de la situación de partida:

- Dispuestos a reconocer lo que no funciona y modificarlo
- Que los ambientes sean los adecuados para el SGC
- Que haya compromiso por parte del Directorio y todos los que intervienen en el proceso
- Conocimientos, doctrinas para emprender este proyecto de mejora
- Mejorar las condiciones del trabajo, Obtener información necesaria y actualizada, Organización del sistema de trabajo, Mayor coordinación
- Conseguir
 - Mas implicancia en toda la gestión del proceso
 - Identificar los objetivos
 - Proceso de mejora de la calidad.

2. Determinó las actividades de donde no existen control necesario

- No hay coordinación en distintas áreas como es en operaciones Lima, finanzas y en sede Piura en el área de Administración sede Piura

- El área de operaciones Lima no delega funciones a sus asistentes para intervenir en el proceso y se realice la aprobación del presupuesto
 - Falta de información en el área de operaciones Lima para la aprobación del presupuesto
 - No hay establecido un sistema para proceder en determinados momentos, lo que da lugar a ineficiencias
3. Entrar en contacto con empresas certificadas o en vía de realizar la certificación para preparar una reunión en la que den una primera visión.
- Información sobre su experiencia
 - Visibilidad según las condiciones de las nuevas empresas, recabar ayuda para la elaboración de documentación
 - O buscar asesores especialistas en las mejores de los procesos si en caso lo mencionado no de resultados.
4. Informarse en la administración competente de las condiciones y el modo de proceder
- Comunicación del proyecto de mejora a todos los colaboradores de la empresa, con el planteamiento ya desarrollado se solicita aprobación y apoyo. Se invita a todos los interesados a la reunión que se haya preparado
 - Estimulación y búsqueda de recursos humanos, económicos y materiales los Directivos busquen al responsable de llevar a cabo todo el proceso para que asuma el liderazgo. Deberá ser una persona comprometida con el proyecto de mejora y que tenga continuidad en la empresa, ya que diseño del mismo, la elaboración de la documentación y su institución puede durar dos años a más. Además, tratará de conseguir la implicación del mayor número de personas, tanto del personal administrativo como el personal técnico, para el diseño del sistema y la elaboración de documentos. No en vano, uno de los principios **en los que se basa la Gestión de la Calidad, es la “participación del personal”**.

Identificación De Áreas A Certificar Y La Repercusión En El Resto

Definir el alcance de la certificación

Lo deseable es que el alcance de la certificación se extienda a todos los procesos de mejora, pero, al ser un proyecto dirigido al cumplimiento de los servicios, se impulsa especialmente la inclusión de procesos de innovación, pero en el caso de

que algún profesional no desee participar en el proyecto, puede plantearse para el resto.

Además, se deberá tener en cuenta que todas las áreas que se vean implicadas de alguna manera en el servicio prestado a los clientes, estarán dentro del alcance, como por ejemplo Operaciones sede Piura (Presupuestos, gestión de los expedientes), Gerente General (control de servicios atendidos, evaluaciones, programaciones,); Administración (Registro General de servicios Anual), técnicos (planificación, ejecución de las actividades) Operaciones Lima (Valoración de actividades).

- Analizar la repercusión en el resto de la empresa Como ya hemos visto, dado que determinadas áreas son comunes y sus procesos tuvo repercusión en el resto de las actividades y de las personas de la empresa, estas se verán afectadas por los posibles cambios que deban introducirse para cumplir con algún requisito de la norma.

Por lo tanto, al principio es conveniente:

- No introducir grandes cambios en los procedimientos de mejora, sino estrictamente los necesarios.
- Llevar a cabo una implantación gradual para que cada proceso se vaya consolidando y que los cambios no causen rechazo (no nos gustan demasiado).

Formación Del Equipo De Trabajo

El equipo de calidad lo escogerá el Directorio de la empresa. Será conveniente que esté compuesto por unas cuatro personas y que, dirigido por el responsable de calidad, coordine las actuaciones del resto de colaboradores en el proyecto. Asimismo, será más eficaz si entre sus componentes hay algún miembro del Equipo Directivo y, si es posible, el resto que sean personas que pertenezcan a las diferentes áreas. Previamente al inicio del desarrollo del proyecto, el equipo de trabajo debe recibir un curso de formación acerca de la filosofía de la Calidad y de la norma ISO 9001:2000 y su aplicación en las diferentes áreas. Además, deberán estar dispuestos a ampliar su formación de manera continua, y para ello, en el día

a día será recomendable mantener una estrecha colaboración con otras empresas, tanto certificados como otros que estén en su misma situación.

Documentación

Aspectos Básicos

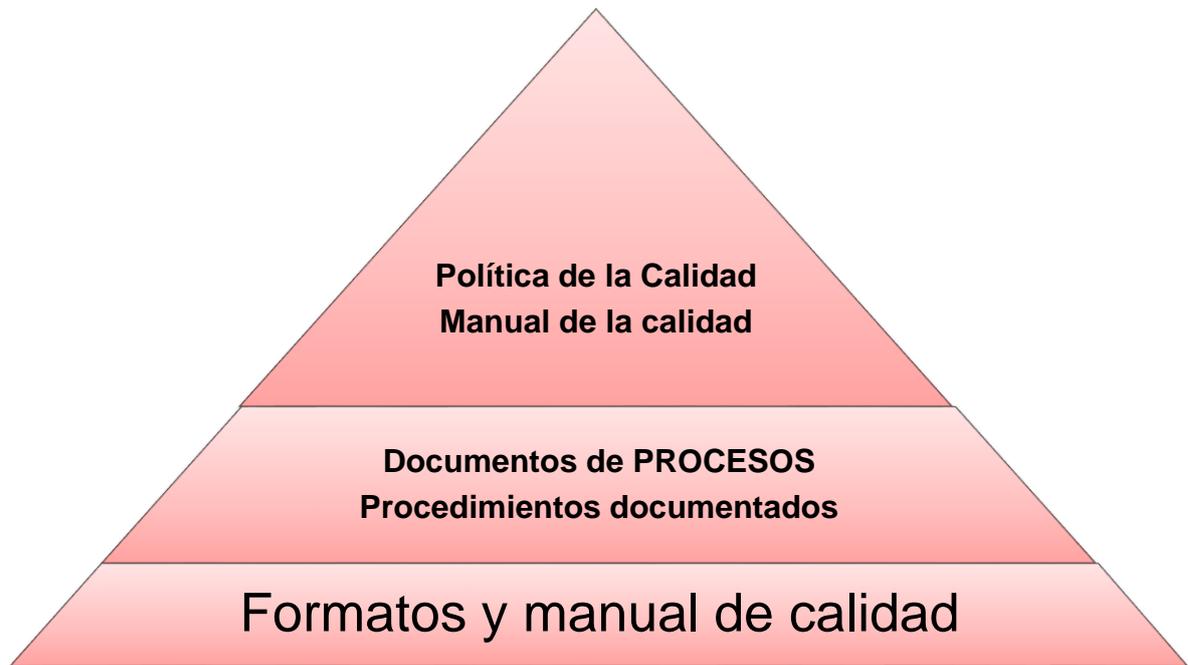
La documentación es el soporte – nunca el fin – del Sistema de Gestión de la Calidad (a partir de ahora SGC). Si la SGC está sujeto a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 tenemos obligación –explícita o implícita- de documentar ciertas cuestiones que luego se verán, pero a partir de ahí es cosa que la documentación que desarrolle aporte al SGC algún valor añadido. Se indicó un ejemplo que sería útil prepara documentación para:

- Transmitir la información a los interesados (folletos, carteles, anuncios)
- Facilitar y evidenciar la realización (servicios por atender, presupuestos aprobados, desembolso inmediato)
- Y finalmente para controlar el propio proceso obteniendo, si es posible, indicadores que nos avisen si “algo” falla. (Fidelización, Satisfacción, insatisfacción, Nº de presupuestos, horas por servicios, viáticos por servicio, decisiones operativas financieras y de inversión, Nº de presupuestos aprobados, no aprobados y pendientes de aprobación, Método PEPS, Método P.P y kardex, Nº de servicios atendidos, Nº de servicios no atendidos, Nº de servicios por atender. **Políticas De**

Calidad

Declaración pública de la misión como Centro y compromiso de cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y mejorar continuamente la eficacia del sistema.

Figura N° 08: Políticas de calidad de REFRIELECTRIC S.A.C.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 09: Manual de calidad

MANUAL DE LA CALIDAD (Siguiendo la estructura de la norma ISO 9001:2000)	0	Introducción
	1	Objeto y campo de aplicación
	2	Norma para consulta
	3	Términos y dediciones
	4	Sistemas de gestión de Calidad
	5	Responsabilidad
	6	Gestión de los recursos
	7	Realización del servicio
	8	Medición, análisis y mejora

Fuente: Elaboración propia

1. Introducción

Hace referencia a la adopción del “enfoque basado en procesos” como forma de gestión.

2. Objeto y campo de aplicación

Definimos el objeto del Manual, que no es otro que el de mostrar la SGC y demostrar su eficacia. A continuación, especificamos sobre la aprobación de presupuesto y mejoras en la atención y procesos relativos a las mismas se aplica lo descrito en el mismo

3. Normas para consulta

Hacemos una relación de la normativa legal de aplicación en el centro. Lo normal será dividirla en apartados sobre satisfacción al cliente, calidad de procesos, toma de decisiones, presupuestos, stock de insumos, servicios.

4. Términos y definiciones

En este capítulo es interesante explicar términos que para nosotros son habituales, pero que el personal externo desconoce, tales como Cronogramas por servicio, Presupuestos aprobados, etc..., es lo que se hace para cumplir con los servicios de mantenimiento.

5. Sistema de Gestión de la Calidad

Tomando como guión la propia norma tendremos, por ejemplo, que:

- Definir la SGC incluyendo el MAPA –General- DE PROCESOS haciendo referencia, a su vez, al documento o documentos donde los detallemos.
- Describir brevemente el soporte documental, incluido el propio Manual de la calidad
- Describir por encima las sistemáticas de control de los documentos y de control de los registros, con referencia expresa a los procedimientos documentados (OBLIGATORIOS) en que se detalló los distintos aspectos de ambas. Precisamente por existir ambos procedimientos poco tendremos que extendernos en el Manual.

6. Responsabilidad de la Dirección

En este capítulo vuelvo a recordar que el mayor o menor detalle de contenidos dependerá mucho de que existan o no otros documentos que los expliquen (procesos, procedimientos o instrucciones). Siguiendo nuevamente los puntos de la Norma tendremos, por ejemplo, que:

- Hacer explícito el compromiso la implantación del SGC
- Hacer explícito el enfoque al cliente. Trabajamos para alguien.
- Comentar la sistemática de edición y transmisión de la política de la calidad
- Lo mismo respecto a los objetivos de la calidad y de su planificación
- Comentar la estructura jerárquica de la empresa y sus órganos de coordinación y participación. NO se trata de transcribir, por ejemplo, atribuciones que ya recoge la ley, a la que podemos referirnos, pero sí de informar, para lo que pueden
- Hacer explícito quién es el representante de la dirección en el SGC (no necesariamente el responsable de la calidad) y la autoridad que se le otorga.

- Explicar las sistemáticas y criterios de COMUNICACIÓN INTERNA tanto de arriba abajo como a la inversa y en horizontal. (telefonía, redes informáticas, tableros de anuncios, reuniones) De nuevo la extensión descriptiva dependerá de que haya o no procedimientos u otra documentación de apoyo. Si la hay habrá que referirla.
- Explicar la sistemática con que se efectúa la revisión por la dirección, en qué documento, cuándo, y se formalizan los resultados.

7. Gestión de los recursos

Siguiendo la estructura de los capítulos anteriores empezaremos con una referencia a la financiación de los recursos de funcionamiento de la empresa y la forma en que se reparten o destinan. También aquí es posible que tengamos que referirnos a algún procedimiento o instrucción. Para continuar describiremos:

- El sistema de provisión de recursos humanos, con referencia por ejemplo invertir en la compra de materiales e insumos de mayor rotación para la atención inmediata del servicio, coordinar para tomar dinero de caja chica hasta la aprobación y desembolso del presupuesto etc.
- La sistemática de control de tal competencia.
- La descripción de la infraestructura necesaria para cada proceso, documentos de soporte del SGC

8. Realización del servicio

Empiezo aclarando que el concepto “servicio” sustituye a “producto”, que es más usada en la Norma. Aquí encajaría:

- Una descripción de la planificación del servicio: Constitución de grupos, elaboración de horarios; establecimiento de objetivos. Es muy probable que también tengamos ya documentación de soporte como fichas de procesos y procedimientos.
- Una descripción de los requisitos relacionados con el servicio tales como las condiciones de atención al cliente, conformidad del servicio.
- Compras de materiales o insumos de mayor salida para la atención inmediata del servicio
- Una descripción de la sistemática de comunicación con el cliente en la que puede firmar la conformidad del servicio; capacitación al usuario referente a los equipos de aire acondicionado.
- Control de la prestación del servicio: Qué hacemos dentro del propio proceso de calidad de procesos y servicio (atender al cliente dentro de los plazos establecidos, con los insumos y materiales óptimos) y en relación con su planificación y seguimiento (a las áreas donde los procesos demoran, compromiso con el personal que interviene en esta planeación, informar de los cambios y modificaciones y la realización gestión de calidad). Sólo si todos estos aspectos están adecuadamente previstos y así lo hemos descrito podrá considerarse cumplido el requisito de validación teniendo en cuenta que no podemos validar un servicio aún por prestar, pero sí prever todos los aspectos del mismo.
- Qué hacemos para asegurar la conformidad del cliente a través del formato de conformidad que tuvo que firmar después de la realización de prueba de los equipos, también debería tener un criterio evaluando al personal técnico por servicio atendido.

9. Medición, Análisis y Mejora

Si ya teníamos claro en qué consiste este proceso, que lo es en sí mismo, no nos costará describirlo en este capítulo del manual. Por ejemplo:

- Satisfacción del cliente: Qué hacemos para recopilar los datos (reclamaciones) y que hacemos con ellos una vez obtenidos.
- Auditoría interna: Tendremos que hacer una breve descripción de la forma en que la empresa realiza el proceso y referirnos al procedimiento documentado (OBLIGATORIO) que contuvo todos los detalles.
- Seguimiento y medición de los procesos: Bastará con que hayamos identificado en las fichas de proceso los posibles puntos críticos y los datos, indicadores, etc. que se obtuvo en cada caso y así lo informemos en el manual.
- Seguimiento y medición del servicio: Lo lógico será que este aspecto lo relacionemos con la sistemática adoptada por la empresa para evaluar, cada mes, cada trimestre, y al final de servicio de mantenimiento programado, del proceso de atención al cliente dentro del plazo establecido según contrato, registrado en actas del departamento de evaluaciones.
- Control de servicios no conforme: En este caso nos referimos si no se cumple con las condiciones según contratos de mantenimientos (incurrir en penalidades) lógicamente si el cliente no está conforme con el servicio se tuvo que describir que hacemos en estos casos realizando un análisis y tomando medidas para evitarlo en el futuro y se tendrá que revisar los procedimientos documentados (OBLIGATORIO) en que recogemos los detalles.
- Análisis de datos: Los datos y resultados se habrán recopilado en las MEMORIAS de los departamentos, y así lo explicaremos. Estas, a su vez, servirán a la dirección para elaborar el REGISTRO DE SERVICIOS, y que también se habrán realizado análisis y valoraciones de datos.
- Mejora continua: Normalmente tendremos una sistemática de discusión, análisis y mejora, como reuniones semanales de auditores, seminario permanente de calidad, grupos de mejora, que aporten resultados en el contexto de la mejora continua.
- Acción correctiva / preventiva: Qué hacemos cuando se detectan defectos que potencialmente pueden producir o producen no conformidades. Para los

detalles se ha considerado seguir con el procedimiento OBLIGATORIO de sistema de gestión de calidad. Antes de concluir estas orientaciones respecto al manual de calidad hay que recordar que describe un SGC que, por naturaleza, es dinámico, y por lo tanto el propio documento también está sujeto a continuos cambios.

- La adopción de un manual de calidad que siga los puntos contemplados en la Norma, tal como el que aquí se propone, suele facilitar la propia labor de los auditores externos. Pensemos que ellos, normalmente, van a pedirnos que demos el cumplimiento de los requisitos de determinado punto de la Norma, que es exactamente lo que hemos pretendido explicar con el manual así compuesto. Son los primeros interesados en saber si están respondiendo o no a cada requisito y siguiendo esta estructura es más fácil detectar carencias. Si aun dando respuesta y explicándola en el manual ésta no es la adecuada, ya será el auditor externo quien nos lo diga y nos “ponga” una no conformidad sobre la que tengamos que diseñar e implantar la acción correctiva pertinente. Tanto la una como la otra, al fin y al cabo, son consustanciales a un SGC dinámico y no hay que darles mayor trascendencia.



Refrigeración / Aire Acondicionado / Ventilación

- PROYECTOS
- DISTRIBUCIÓN
- INSTALACIONES
- MANTENIMIENTOS
- REPARACIONES

"Año De La Universalización De La Salud"

SEÑORA:
BRENDA MELISSA ORDINOLA ZAPATA

Ref.: Carta N° 01-2020 de fecha 02 de abril del 2020

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que por la presente se le autoriza a su persona, en su calidad de estudiante de la Escuela de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo- Piura, proceda a la investigación de su proyecto de tesis titulada "Aplicación de la norma de gestión de calidad ISO 9001 en la mejora del proceso contable REFRIELECTRIC SAC Piura-2019", para los fines que estima conveniente.

Sin otro particular y agradecimiento de antemano, quedo de usted.



Jr. Sicuani N° 1406 Chacra Rios Norte - Lima 01 (Perú)
ventas@refrielectricperu.com / www.refrielectricperu.com
(511) 651 - 9714 / (511) 998 072 829