



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA  
INDUSTRIAL**

Sistema de gestión de calidad bajo la norma iso 9001: 2015 para aumentar  
la satisfacción del cliente en el C.E.L Conache S.A.C, 2019

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

Ingeniero Industrial

**AUTORES:**

Br. Avalos Alvarado, Karin Janet (ORCID: 0000-0002-1184-4693)

Br. Olivos Acosta, Manuel (ORCID: 0000-0001-9956-9501)

**ASESOR:**

Dr. Benites Aliaga, Alex Antenor (ORCID: 0000-0002-9329-5949)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

**TRUJILLO – PERÚ**

2020

## Dedicatoria

A jehová, por guiarme en la trayectoria correcta, por brindarme salud y darme fortaleza para continuar en adelante en mis propósitos.

A mis padres Manuel Olivos y Betty Acosta, por concederme educación y sobre todo por el soporte incondicional en cada momento de mi carrera profesional.

A mis hermanos por depositar su fe en mí para lograr este anhelo tan importante para mi vida.

**Manuel olivos**

A nuestro padre celestial, por brindarme la vida y las fuerzas necesarias para lograr mis metas trazadas.

A mi papa Alberto Avalos Salvador, por su amor y comprensión en el logro de mis objetivos.

A mi mama Nancy Alvarado Rodríguez, por su paciencia y motivación constante para culminar con éxito mi carrera profesional.

A mis hermanos y abuelos por la confianza que depositaron en mi para terminar este proyecto tan importante para mi vida.

**Karin Avalos**

## Agradecimiento

A dios por darnos el don de la sabiduría para afrontar los retos de la vida, ser nuestro guía y bendecirnos cada día.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por brindarnos los conocimientos para ser excelentes profesionales.

Al gerente de la organización del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, Cruz Meza, Ismael por facilitarnos la información necesaria para culminar la elaboración de este presente trabajo.

**Los Autores**

## Página del jurado

## Página del jurado

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, **AVALOS ALVARADO, KARIN JANET** con D.N.I. N° **73195249**, a efecto de acatar las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería y Arquitectura, declaro bajo juramento que la investigación y toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento y me hago responsable ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, en lo que concierne a documentos e información aportada.

Por lo cual, me someto a lo estipulado en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 02 de septiembre del 2020



---

**AVALOS ALVARADO, KARIN  
JANET  
DNI: 73195249**

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, **OLIVOS ACOSTA, MANUEL** con D.N.I. N° **74653829**, a efecto de acatar las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la *Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería y Arquitectura*, declaro bajo juramento que la investigación y toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento y me hago responsable ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, en lo que concierne a documentos e información aportada.

Por lo cual, me someto a lo estipulado en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 02 de septiembre del 2020



---

**OLIVOS ACOSTA, MANUEL**  
DNI: 74653829

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	vi
Índice .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>11</b>
2.1. Tipo y Diseño de investigación. ....	11
2.2. Operacionalización de variables .....	12
2.3. Población, muestra y muestreo. ....	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5. Procedimiento. ....	16
2.6. Métodos de análisis de datos. ....	16
2.7. Aspectos éticos. ....	17
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>18</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>27</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>28</b>
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS .....	35



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal, aplicar un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2015 para aumentar la Satisfacción del Cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C,2019.

La empresa en estudio, carece de un sistema de Gestión de calidad, para poder cumplir con las expectativas del cliente, por esta razón se aplicará un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción de cliente, por ende, la rentabilidad de la empresa. El tipo de estudio de la investigación fue aplicada, al mismo tiempo experimental. La población estuvo conformada por: los 25 colaboradores de la empresa y 12 clientes corporativos. La muestra estuvo constituida por: (i) los 25 colaboradores de la empresa en estudio, (ii) 123 colaboradores del total de los clientes corporativos (empresas).

Para el cumplimiento de los objetivos, se emplearon los siguientes instrumentos: para medir la variable independiente se usó la técnica análisis documental y la observación con su instrumento la ficha de investigación del Check List de la norma ISO 9001:2015, para la variable dependiente se usó la técnica de encuesta con su instrumento el cuestionario Servqual.

Los resultados indicaron que al inicio existía un 35% de satisfacción de los clientes, con la aplicación del sistema de gestión de calidad se incrementó a un 85%, con respecto al diagnóstico inicial en relación a los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015, se determinó que la empresa incumplía totalmente los capítulos y con la ejecución del sistema se logró alcanzar al 100% los capítulos 4,5,6 y10 de la norma ISO 9001:2015.

Finalmente se concluye que aplicando un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, aumenta la satisfacción del cliente.

**Palabras clave:** sistema, gestión de calidad, Servqual, ISO 9001:2015.

## ABSTRACT

The current investigation had as principal objective to apply a quality management system under the ISO 9001:2015 standard to increase the client's satisfaction in Laguna de Conache Ecotourist Complex S.A.C, 2019.

The company under study lacks of a quality management system based on the ISO 9001:2015 standard will be applied to increase client's satisfaction thus the company's profitability. The study type of the investigation was applied and experimental at the same time. The population was conformed by 25 collaborators of the company and 12 corporative clients. The sample was constituted by : (i) 25 collaborators of the company under study, (ii) 123 collaborators of the total of corporative clients (companies).

To achieve the objectives, the following instruments were used : to measure the independent variable, the documented analysis technique and the observation with its investigation sheet instrument from the Check List of the ISO 9001:2015 standard were used. For the dependent variable, the survey technique with its servqual questionnaire instrument was used.

The result showed that there was a 35% of the client's satisfaction at the beginning, with the application of the quality management system increased a 85% regarding the initial diagnostic in relation with chapters 4,5,6 and 10 of the ISO 9001:2015 standard it was determined that the company totally infringed the chapters. And with the application of the system, chapters 4,5,6 and 10 of the ISO 9001:2015 standard were 100% achieved.

Finally, it can be concluded that applying a quality management system under the ISO 9001 :2015 standard the client's satisfaction increase.

**Keywords:** system, quality management, servqual, ISO 9001:2015.

## I. INTRODUCCIÓN

El sector turismo ha manifestado ser una actividad económica resistente, sobretodo una significativa fuente de trabajo, debido a su naturaleza intensa en mano de obra (Organización Mundial del Turismo, 2019, párr.11-13). El turismo cada vez está desarrollándose con mucha rapidez ya que ha logrado un incremento del 7% en el año 2017. España se ha convertido en el segundo país con la mayor cantidad de número de visitantes internacionales (Noticias ONU, 2018, párr.1-4), debido a su infraestructura, seguridad en el ambiente, mantiene la relación calidad-precio, más aún, conserva la oferta hotelera, para satisfacer las expectativas del usuario (Molly, 2019, parr.2-3).

Ecuador es uno de los países latinoamericanos más interesantes, en el pasado no tenía mucha importancia dentro del rubro turístico internacional, para mejorar sus servicios turísticos y aumentar los niveles de satisfacción, este país identifica y caracteriza a sus visitantes mediante la segmentación, ya que es una herramienta para mejorar el mercado Y así tener una mayor expectativa global, por lo tanto, esto hace que el cliente tenga un propósito de regresar al destino (Carvache, Segarra, y Carrascosa, 2019, p.6)

El turismo mexicano se ha logrado posicionar dentro de los 10 principales destinos turísticos del mundo según la OMT, debido a su calidad de servicio, y sobre todo cumplir con las expectativas del cliente, más aún por su infraestructura masiva donde se basa principalmente en ubicar los destinos fuera de la ciudad, en el 2017 se ubicaba en el puesto 6, otro aspecto que causa conmoción es que el año 2018 se ubicó en el ranking 7, debido a la inseguridad y al sargazo que hay en las zonas turísticas por las temperaturas del agua, lo cual provoca un olor desagradable lo que genera insatisfacción y hace que los clientes no regresen (Valadez, 2019, párr.1-4).

El turismo boliviano, es una nueva búsqueda de aventuras, donde se basa principalmente en contraer nuevas experiencias, los aspectos que valoran los visitantes para satisfacer sus expectativas es la gastronomía de un destino porque le permite al visitante conocer sus raíces culturales (González, Choque y Pérez, 2019, p.8)

Para satisfacer a los visitantes es necesario siempre innovar, generar un valor agregado para poder diferenciarnos de la competencia y sobre todo adaptarse al cambio de nuestros competidores, esto quiere decir que si no mejoramos vamos a perder a nuestro y más valioso cliente.

La industria de Turismo en el Perú se ha logrado posicionar como la tercera industria más grandiosa del territorio, atrás de la pesca y la minería (Delgado, 2015, pp.12-13). El Perú tuvo 4.4 millones de turistas de distintas partes del universo en el año 2018 (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2018.p.1).

En la ciudad de Puno, los lugares y atractivos turísticos son de vital importancia para sentirse conectado con la naturaleza, por otra parte, los aspectos que más aprecian los visitantes para satisfacer sus expectativas es el hospedaje, la alimentación, transporte y la tranquilidad en los lugares para sentirse seguros (Cayo y Arcaya, 2012, p.36).

El turismo también se encuentra muy presente dentro de las ciudades de la región La Libertad, los turistas que visitan Trujillo, el 42.1% provienen de Europa, el 37.2% de Sudamérica, el 18.2% de Norteamérica y el 1.7% de Centroamérica. Además, las razones por la cual se sienten satisfechos, es principalmente por la gastronomía que representa un 43.3% y también por la generosidad de la gente 37.5% (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2017, pp.7-12).

Los complejos ecoturísticos, son lugares de recreación para la familia. La mayoría se ubican lejos de la ciudad de Trujillo. Estas PYMES como toda organización del mismo rubro tienen problemas de atención al cliente, lo que conlleva a una insatisfacción del cliente, y en algunas veces ocasiona desaparecer del mercado (Altamirano, 2012, p,18)

Actualmente la empresa C.E.L Conache S.A.C (Complejo Ecoturístico Laguna de Conache SAC; desarrolla sus actividades en un escenario natural en donde se evidencia la laguna, dunas y algarrobales, se ubica en la Mza. L Lote. 21 centro poblado menor de Conache, del distrito Laredo, provincia Trujillo, departamento la Libertad, así mismo la empresa es un centro recreacional, cuenta con restaurant, deportes de aventura y botes. Actualmente posee 25 colaboradores (ver anexo A1). Asimismo se ha aplicado una entrevista a un colaborador de la empresa (ver anexo C1) y mediante la herramienta de diagrama de Ishikawa (ver anexo B1), se determinó los siguientes problemas: área de restaurant, deficiencias en la calidad del servicio, sobrecarga de trabajo, mano de obra no calificada, demoras de abastecimiento de los insumos, existen fallas del sistema del tomado de pedidos, no cuentan con una medida exacta al momento de preparar de los platos, en algunas ocasiones se descomponen los equipos electrodomésticos, esto ocasiona demoras en la entrega del pedido. En el área de botes se percibió problemas como discusiones entre el cliente y los salvavidas porque a veces el

cliente quiere llevar más personas de lo permitido, las instrucciones por parte de los colaboradores hacia los clientes no son claras al momento de iniciar el paseo, así también en el área de deportes de aventura cuenta con problemas, los implementos de seguridad no se encuentran en buenas condiciones, todos estos inconvenientes descritos el 75% son debido a una deficiente gestión de la calidad y de continuar así generará insatisfacción (ver anexo A2).

Por esta razón es importante aplicar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del cliente, como ya se detalló los inconvenientes, esto pretende dar una solución inmediata que permitirá mejorar la expectativa y lealtad de los clientes, asimismo obtener una mejor imagen, mejorar el desempeño de los colaboradores, aumentar la rentabilidad, y sobre todo ser competitivo en este mundo globalizado.

La empresa complejo Ecoturístico Laguna de Conache debería de regirse de diferentes normas reglamentadas para así asegurar todos los beneficios a sus trabajadores, así mismo de condiciones óptimas de trabajo, de otro modo, como empresa buscar mantenerse alineados a la formalidad de los comprobantes de pago, teniendo en cuenta que esta empresa está basada en la naturaleza de la laguna, especies marinas y terrestres, algarrobales y dunas. Teniendo en cuenta todos estos aspectos lograremos que la empresa se legalice totalmente en todos los ámbitos en los anexos se puede apreciar los requisitos que una empresa del mismo rubro debe contar (ver anexo A11-A17).

En materia de esta investigación se encontró antecedentes como el artículo científico realizado por Cadena, Vega, Real y Vásquez, (2016), titulado “Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora,”, en México, tuvo como objetivo principal, medir el grado de satisfacción de calidad del servicio relacionado a los clientes de los Restaurantes del Estado de Sonora, se llevó a cabo mediante la metodología Servqual. Por lo tanto, los resultados obtenidos fueron, el 35,9% de los participantes declararon haber admitido un muy buen servicio, el 46,03% expresaron haber percibido un buen nivel de calidad del servicio en los restaurantes, el 16,5% revelaron haber percibido un servicio de calidad regular o intermedia y tan solo el 1,6% revelaron haber percibido un servicio de calidad baja. Por consiguiente, de lo anterior se puede inferir acerca de los participantes, el 81,9% declaró haber percibido una atención y un buen servicio de calidad.

En la tesis de Benavides, (2017), titulado “El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001:2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato.”, en Ecuador, tuvo como objetivo principal, determinar de qué forma el sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001:2008 influye en la satisfacción de los usuarios de las organizaciones asociados a la Cámara Nacional de Calzado, el tipo de esta investigación fue descriptiva y de campo, se encaminó mediante, la evaluación y aplicación del sistema de gestión de calidad basado en paralelo con la normativa, luego determinaron como miden las empresas socias la satisfacción de sus usuarios, posteriormente se propuso la medición de la satisfacción del cliente mediante la gestión de calidad, apoyándose en la norma ISO 9001:2008. Por otro lado, se obtuvo resultados favorables mediante la verificación de hipótesis comprobándose que el sistema de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001:2008 si influye significativamente en la satisfacción del cliente. Una vez implementada el Sistema de Gestión de Calidad en las compañías asociadas a la Cámara Nacional de Calzado, se pudo corroborar, la mayoría de empresas no cuentan con una certificación o acta de Iso 9001:2008 como la empresa de calzado Liwy, Family y de la misma manera Gamos así mismo, únicamente satisfacen con un 75% de especificaciones técnicas que requieren los clientes o consumidores, por otro lado, las compañías que tienen una certificación como la compañía de Plasticaucho Industrial S.A, Vechachi e Incalsid, logran alcanzar una totalidad del 100 % y satisfacen las expectativas del usuario.

En la tesis de Beltrán, (2018), titulado “Implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma Iso 9001:2015 y su incidencia en el nivel de satisfacción del cliente del consorcio DCDS”, en la ciudad de Cajamarca-Perú, tuvo como fin, determinar como la ejecución de un sistema de Gestión de Calidad apoyado en la norma Iso 9001:2015 incide en el nivel de satisfacción de los clientes, el tipo de investigación es aplicada, y con diseño no experimental, se llevó a cabo, mediante la determinación del nivel de satisfacción de los clientes, antes de implementar la normativa, luego se implementó el sistema de gestión de calidad apoyado en la norma ISO 9001:2015, después se diagnosticó la posibilidad que este sistema tenga un beneficio económico, por lo tanto los resultados de esta investigación es que se implementó el sistema de gestión de calidad apoyado en la normativa Iso 9001:2015 llegando al 79% frente a un 31 % en la etapa inicial del diagnóstico, así mismo se determinó la incidencia de satisfacción antes y después de la implantación de la norma ,los resultados fueron bueno 58%, regular 29% y bajo 10% opuesto al diagnóstico inicial donde se obtuvo

1%, 50%, 36% respectivamente, de esta manera se concluyó que la ejecución de la normativa Iso 9001:2015 incrementa la incidencia del nivel de satisfacción de los clientes y por último se obtuvieron que la viabilidad económica de la implantación de la norma es aceptable en base a los indicadores financiero obteniendo un TIR de 99%, VANE de 60,142.48.

En la tesis de Rosales, (2018), titulado “Sistema de gestión de la calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la corporación Ariandina Sur”, en la ciudad de Andahuaylas-Perú, tuvo como fin, proyectar un sistema de Gestión de la Calidad apoyado en la normativa Iso 9001:2015, para aumentar las expectativas de los clientes de dicha empresa, el tipo de investigación es básica, con diseño no experimental – transversal, se llevó a cabo, mediante la lista de verificación de la norma y la encuesta, la determinación de la situación actual respecto a la norma ISO 9001:2015, también se determinó cuales requisitos son los que debe contar la organización en base a la normativa Iso 9001:2015, y por ultimo determino el grado de expectativas del cliente. Por lo tanto, los resultados alcanzados fueron, la compañía muestra bajos niveles de cumplimiento de la norma, se puede deducir que la empresa cumple solamente el 22.22% en diagnostico preliminar; por la cual se procedió a elaborar al 100% los requisitos requeridos por la normativa. Asimismo, el nivel de la satisfacción de los clientes muestra que el 93.75% se mantiene parcialmente de acuerdo y el 6,25% se encuentran de acuerdo.

En el artículo científico de Martínez, Lachira y Aroca, (2018), titulado “Calidad del servicio y satisfacción de los egresados de la carrera de Administración de Empresas de una universidad privada de Trujillo”, Trujillo-Perú, tuvo como fin, diagnosticar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los graduados de una universidad, el tipo de investigación es descriptivo- correlacional, del mismo modo se realizó, mediante un cuestionario para la recolección de datos, ya que es un instrumento más utilizado en la investigación, así mismo para evaluar la calidad del servicio a los estudiantes se basaron el modelo Servqual. Por lo tanto, los resultados obtenidos fueron, la mayoría de los participantes perciben a la satisfacción en un bajo nivel de 45,83%, 37,50% en un nivel medio y solamente el 16,67% aprecian a un nivel alto a la variable problema, lo que da a entender que los alumnos están insatisfechos con la calidad recibida de la universidad, finalmente se encontró que entre las variables de estudio existe una relación positiva moderada.

En el artículo científico de Cruchaga, (2016), titulado “Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa P&M SUPPORT” en la ciudad de Trujillo-Perú, tuvo como fin, aplicar un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar las expectativas de los clientes, ejecutando los lineamientos de calidad del reglamento ISO 9001:2008, El estudio emplea un diseño pre-experimental, Así mismo, se llevó a cabo mediante un check list de las cláusulas del reglamento Iso 9001:2008, por otra parte, se aplicó un cuestionario del método SERVQUAL para conocer su nivel de satisfacción. Por lo tanto, los resultados que se obtuvieron fue, que en base a la metodología SERVQUAL, se estableció primero que la empresa antes de la ejecución del reglamento Iso 9001:2008 contaba únicamente con el 57.14% de cliente satisfechos y un 42,86% de clientes insatisfechos, después de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, las expectativas de los clientes aumento a 84,58%, manifestando de esta manera que las variables son dos constructos diferentes, pero son coherentes entre sí. La implementación de la gestión de calidad en base al reglamento Iso 9001:2008 fue obtenida, gracias a la responsabilidad de la dirección y del involucramiento del personal.

Asimismo, se debe determinar en primer lugar la definición de calidad, La definición de calidad es un poco complicada, y es difícil resumirlo, la calidad se enfoca en satisfacer las necesidades requeridas por el cliente. Las definiciones que se derivan de ella, son los siguientes: La calidad aplica a todas las actividades, la calidad es responsabilidad de todos, la calidad es satisfacción al cliente, todos somos clientes, unos de otros, la calidad es prevenir, calidad es mejorar y satisfacer las expectativas del usuario (Sanabria, Romero y Flórez, 2014, p.184). Así mismo, (Chávez y Huangal, 2019, p.32), nos dice que la calidad no es un asunto de suerte, tiene que ser conducente y es una herramienta valiosa que nos permite ser competitivo.

La estimación de la calidad del servicio al cliente es una información vital para los proveedores del servicio, cuya misión es lograr que el negocio rinda de manera económica y fortalecer las competencias básicas y así conseguir el posicionamiento estratégico de la empresa (Muhamad, Hashim y Rozila, 2016, P.386).

Un sistema de gestión de calidad son actividades fundamentales, se lleva consigo para obtener la calidad de los bienes o servicios de una organización, o más que todo que cumplan con las expectativas de los usuarios, así mismo una correcta gestión se logra especificando por escrito cómo se realiza o como se procesa un bien o servicio, (Mas, Sapena, García y



Ramírez, 2018, p.2). desde otro punto de vista tenemos a (Navarrete, Aroca, Rodríguez y Bernardo, 2018, p.2.) quien nos dice que las estructuras de gestión de la calidad se conocen como un instrumento adecuado y del mismo modo ayuda a los directores de las empresas en el cumplimiento de sus metas propuestas en su planificación estratégica.

Los principios de gestión la calidad, son una fuente útil que lleva al éxito una organización, porque está encaminada a la mejora continua de sus funciones de una compañía, reflexionando acerca de las necesidades de todas las partes interesadas (Ahmad, Hjm y Ideris, 2013, p.9). A continuación, se presentan los 7 principios de una buena gestión de la calidad: Enfoque al cliente, Liderazgo, Compromiso de las personas, Enfoque a procesos, Mejora, Toma de decisiones basadas en la evidencia, Gestión de las relaciones (Zracna, Sanja y Miroslav, 2019, pp.3-4).

Los beneficios de los sistemas de calidad son; identifica procedimientos insuficientes de ejecución, asume la responsabilidad por los servicios prestados y atención proporcionada, aumenta el grado de responsabilidad del personal con la organización, disminuye los porcentajes deficientes en los bienes finales, garantiza la lealtad del bien, baja el costo del producto terminado, permite un flujo de la fabricación sea más fluido, aumenta la aceptación del cliente hacia los productos de una organización, aumenta la satisfacción del usuario, fortalece la relación y sobre todo la comunicación con los proveedores de los materiales, incrementa la productividad de los materiales de un proceso, disminuye y/o elimina el número de reprocesos en una estructura, promueve una gestión de entregas más rápidas, mejora una buena imagen de la empresa en un mundo globalizado, ayuda que se cumpla la normativa de una buena gestión y requisitos que necesita el mercado (Ruzevicius, Adomaitiene y Sirvidaite, 2004, p.16)

Los sistemas de gestión ISO 9000 son modelos mundiales que nos brinda sugerencias y exigencias para una buena de gestión donde asegura que los productos o servicios de una compañía cumplan con las perspectivas de los clientes. El reglamento Iso 9001, es parte de la familia de los reglamentos ISO 9000 y es el origen de las estructuras de gestión de la calidad más implementados mundialmente, porque se concentra más en principios de administración de la calidad que una empresa debe tener, para así obtener procedimientos eficaz que nos admita a nosotros acceder, dirigir y sobre todo aumentar la calidad de los bienes o servicios de una compañía, sobre todo es muy fundamental que la empresa al momento de elegir una decisión, comprenda que esto genera una Inversión para poder

sobrevivir en este mundo de competitividad, y al no gestionar este, los costes de no calidad lograrían representar una igualdad considerable sobre sus costos periódicos (Tufan, 2006, p.1)

La norma en estudio ISO 9001 brinda oportunidades a las organizaciones como cualquier otro sistema: ventaja competitiva, mejora el funcionamiento de la compañía, atrae inversiones porque eleva la imagen de la organización (la marca), ahorro de costos, incrementa la comunicación interna, incrementa la satisfacción del cliente, disciplina interior donde se está implementado, permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos (Priedi, 2012, p.3)

El reglamento Iso 9001:2015 posee 10 capítulos o cláusulas las cuales son: Objeto y campo de aplicación, referencias normativas, términos y definiciones, contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y por último, mejora (Cruz, López y Ruiz, 2017, p.5). En este estudio se enfocará en los capítulos: 4. Contexto de la organización, porque ahí es necesariamente donde están las necesidades de los clientes, 5. Liderazgo, ya que los miembros de la compañía deben estar comprometidos desde la alta dirección, 6. Planificación, puesto que es base de la mejora continua y por último capítulo 10. Mejora, para evidenciar las mejoras después de la aplicación.

La fórmula siguiente servirá para medir el % de índice de cumplimiento de las cláusulas mencionados en estudio, en base a la normativa, (Cabrera y Alcides, 2017, p.54)

$$IC = \frac{\text{Requisitos cumplidos de la Norma ISO 9001: 2015}}{\text{Total de Requisitos}} \times 100$$

La satisfacción del cliente es uno de los primordiales objetivos de las actividades de marketing y de la organización en general, debido a que los clientes satisfechos se manifiestan en el crecimiento de la organización, por ello es muy importante tratar en lo posible cumplir con las expectativas de los clientes (Wikhamn, 2018, p. 3). Por otra parte (Park, et al, 2019, p.2), señala que la satisfacción del cliente es una percepción, una respuesta emocional al instante cuando se adquiere un producto o servicio, que resulta del proceso cognitivo del usuario. Asimismo (Lahap, Ramli, Said, Radzi y Zain, 2016, p.3) la satisfacción se origina cuando los bienes cumplen o exceden las perspectivas del cliente.

La fórmula siguiente servirá para calcular el % de nivel de satisfacción del cliente, (Bisso, 2017, p.120)

$$sc = \frac{\text{N}^\circ \text{ Clientes satisfechos}}{\text{Total de Clientes}} \times 100$$

El método SERVQUAL es un enfoque estándar que sirve para la evaluación de la satisfacción de clientes en empresas de servicios (Chang, Jen, Fen, Ming y Chen, 2010, p.10). Asimismo, este método está diseñado a partir de cinco dimensiones de calidad las cuales son: tangibilidad, Confiabilidad, sensibilidad o capacidad de respuesta y empatía, (Yousapronpaiboon, 2013, p.2).

El ciclo PHVA es una metodología realizada por Deming que consta de planificar, hacer, verificar y actuar, es una técnica muy útil de mejora continua con la intención de brindar bienes a costos bajos y es utilizado para mejorar procesos de una organización (Wilcox, 2005, p. 5).

Las escalas de Likert llevan el nombre de Rensis Likert, es un instrumento de medida que, a diferencia de interrogantes con respuesta sí/no, nos admite evaluar actitudes además de saber el grado de exactitud de la persona encuestada, se califica de 1 al 5 entre ellas, totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y por ultimo totalmente de acuerdo (Bernstein, 2005, pp.1-2).

Según (Rosales, 2018, p.82). La confianza de una herramienta de medición es de suma importancia porque nos permite conocer la fiabilidad y consistencia de un instrumento, donde 0 equivale a nula fiabilidad y 1 equivale a perfecta fiabilidad, (ver anexo A3).

El diagrama de ISHIKAWA es una herramienta para detectar problemas en una empresa, incorpora la relación entre un efecto-causa que lo producen el inconveniente (Hoła, Nowobilski, Szer y Szer, 2017, pp.4-5). Por otro lado (Lira, Hira, Oliveira, Portellinha y Nakano, 2017, p.1) nos menciona, es una de las herramientas de conocimiento y de calidad, y nos permite visualizar los defectos de una organización para darle solución a esta.

La entrevista es uno de los procedimientos de selección más ampliamente utilizados para obtener información, se da entre dos o más personas que interactúan ideas para llevar consigo alguna investigación (Millman, 2016, p.2)

Debido a la realidad problemática presentada en esta investigación, formulamos la siguiente interrogante ¿Cuál es el efecto de aplicar un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la satisfacción de los clientes en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache SAC?

El presente estudio de indagación se justifica teóricamente porque, utilizará el conocimiento del sistema de gestión de la Calidad basado en el reglamento en estudio, para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios, así mismo, de manera práctica al dar solución a la problemática de la organización y hacerla más competitiva en este mundo globalizado, también de manera metodológica, porque la investigación será de ayuda a las personas que quieran dar solución a los problemas de calidad de una manera ordenada, y así incrementando la rentabilidad de la organización (Cabrera y Alcides, 2017, p.23); también se justifica de manera social; al poseer un sistemas de gestión de calidad, los usuarios se van a sentir más confiados en adquirir los servicios que brinda esta empresa, igualmente, de manera económica, al tener clientes satisfechos le permitirá a la empresa mantenerse como una organización moderna y manifestar importantes ingresos financieros (Chávez y Huangal, 2019, p.5)

La hipótesis de la investigación es que aplicando un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 aumenta la satisfacción del cliente en el complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, 2019.

El objetivo general de la presente indagación es aplicar un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2015 para aumentar la Satisfacción del Cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C,2019, para ello se desarrolla los siguientes objetivos específicos: determinar el nivel de satisfacción del cliente actual en el Complejo Ecoturístico, realizar un diagnóstico de la situación actual del Complejo ecoturístico, en relación a los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015, aplicar y determinar el nivel de cumplimiento de los capítulos 4,5,6 y 10 de la Norma ISO 9001:2015, desarrollando una estructura documental como base del sistema de gestión de calidad, y por último , evaluar el nivel de satisfacción del cliente del Complejo Ecoturístico, después de la aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015.

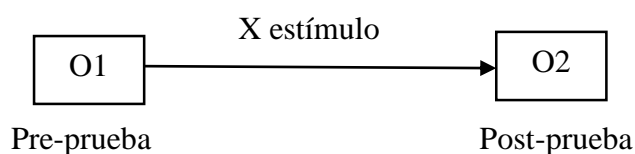
## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de investigación.

El Tipo de estudio de esta indagación es aplicada, porque utiliza teorías, técnicas y herramientas de la presente investigación que serán llevadas a la realidad y así resolver la realidad problemática de la organización de estudio, al mismo tiempo es experimental, porque manipula intencionalmente las variables de estudio (Baena, 2014, pp.11-14), el diseño de investigación es pre-experimental, porque existe una problemática que tenemos que dar solución y una hipótesis para contrastar, así mismo nos servirá para comparar con estudios ya realizados de un antes y después para verificar los resultados proyectados (Chávez y Huangal, 2019, p.49)

Representación:

G O1 X O2



Dónde:

G: Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C

O1: Nivel de satisfacción del cliente del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C antes de la aplicación del sistema de gestión de la calidad basado en los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015.

X: Estimulo- Aplicación del Sistema de gestión de calidad, en relación a los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015

O2: Nivel de satisfacción del cliente del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C después de la aplicación del sistema de gestión de la calidad basado en los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015.

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>V.I Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015</b>	Un sistema de gestión de calidad son actividades fundamentales que se lleva consigo para obtener la calidad de los bienes o servicios de una compañía, o más que todo que cumplan con las perspectivas del cliente (Mas, et al, 2018, p.2).	Se medirá mediante el cumplimiento de los Capítulos 4,5,6 y 10 de la Norma ISO 9001:2015.	4. Contexto de la organización	% Índice de cumplimiento de requisitos  $IC = \frac{\text{Requisitos cumplidos de la Norma ISO 9001: 2015}}{\text{Total de Requisitos}} \times 100$	Razón
			5. Liderazgo		
			6. Planificación		
			10. Mejora		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>V.D satisfacción del cliente en el complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C.</b>	La satisfacción del cliente es una percepción, una respuesta emocional, al momento que adquirir un bien o servicio, que resulta del proceso cognitivo del usuario, (Park, & et al, 2019, p.2),	El método SERVQUAL es una herramienta para medir la satisfacción de los clientes.	Tangibilidad	% de satisfacción del cliente  $sc = \frac{\text{N}^\circ \text{ Clientes satisfechos}}{\text{Total de Clientes}} \times 100$	Razón
			Fiabilidad		
			Capacidad de respuesta		
			Seguridad		
			Empatía		

Fuente: Elaboración propia

### 2.3. Población, muestra y muestreo.

En la investigación, se consideran dos poblaciones: ( i ) para la evaluar la gestión calidad, los 25 colaboradores de la empresa Complejo Ecoturístico Laguna de Conache, en el (anexo A1) puede apreciarse la lista de los colaboradores de la empresa en estudio y (ii) para medir la satisfacción del cliente, 12 clientes corporativos, en el (anexo A4), puede apreciarse la lista de clientes, por lo tanto, nuestra población está conformada por 181 colaboradores del total de las empresas. La muestra se constituye por: (i) los 25 colaboradores de la empresa en estudio, (ii) 123 colaboradores del total de los clientes corporativos (empresas), mediante un muestreo probabilístico aleatorio, siendo su unidad de análisis los colaboradores de cada compañía (clientes). En el estudio se incluye a colaboradores que pertenezcan a la empresa y se excluyen a personas que no pertenezcan a la empresa, también se excluyen a consumidores, personas que tengan habilidades especiales que no puedan corroborar con la investigación (Cruchaga, 2016, p.3)

El tamaño de la muestra se determinó mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N(Z)^2(p)q}{e^2(N-1) + Z^2(p)q}$$

Dónde:

N= población o universo.

Z= nivel de confianza.

p= probabilidad a favor.

q= probabilidad en contra.

e= error estimado.

n= tamaño de la muestra.

$$n = \frac{181(1.96^2)(0.5)(0.5)}{0.05^2(181-1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} = 123$$

Finalmente, la fórmula arrojó el valor de: n = 123 colaboradores del total de las 12 empresas.



2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

<b>OBJETIVO</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Determinar el nivel de satisfacción del cliente actual en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C	Encuesta	Cuestionario
Realizar un diagnóstico de la situación actual del Complejo ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, en relación a los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015.	Análisis documental Observación	Check List de la Norma Iso 9001:2015
Aplicar y determinar el nivel de cumplimiento de los capítulos 4,5,6 y 10 de la Norma ISO 9001:2015, desarrollando una estructura documental como base del sistema de gestión de calidad del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C	Análisis documental Observación	Check List de la Norma Iso 9001:2015
Evaluar el nivel de satisfacción del cliente del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache SAC, después de la aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia.

## 2.5. Procedimiento.

Para el logro de los objetivos específicos se empleó las siguientes técnicas y herramientas:

Para determinar el nivel de satisfacción del cliente actual en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, se realizó una encuesta a los colaboradores de cada empresa, mediante un cuestionario del método SERVQUAL, (ver anexo C2), en la que se midió cinco dimensiones, así mismo se evaluará en una escala de Likert (ver anexo A5).

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa en estudio, en relación a los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015, se realizó un análisis documental a los colaboradores, mediante una ficha de investigación del Check List de la norma ISO 9001:2015, (ver anexo C3).

Para aplicar los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015, se procedió a analizar cada uno de los requisitos de la normativa, desarrollando una estructura documentada en base a la norma ISO 9001:2015.

Para evaluar el nivel de satisfacción del cliente, después de la aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015, se realizó una encuesta a los colaboradores de cada empresa, mediante el cuestionario del método SERVQUAL, en la que se midió las cinco dimensiones, así mismo se evaluará en una escala de Likert.

El cuestionario del método Serqval es un instrumento validado que consta de 22 preguntas que se divide 5 dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, asimismo es confiable, con un alfa de cronbach de 0,825 que significa de excelente confiabilidad. Asimismo, el Check list es un instrumento validado por la Normativa Iso 9001:2015.

## 2.6. Métodos de análisis de datos.

A nivel descriptivo se presentarán los datos (Pretest-Postest) en tableros de frecuencias, contingencia o esquemas de tendencia, barras, circular según sea la naturaleza de los resultados obtenidos; con el propósito de

encontrar una interpretación sencilla en valores numéricos y porcentuales (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp.282-283).

A nivel inferencial para probar la hipótesis y los resultados conseguidos en la indagación se realiza un análisis basado en la prueba de normalidad donde se utiliza el test de Shapiro Wilk, si es que la muestra es menor o igual a 50, en todo caso si es mayor se utiliza la prueba de Kolmogórov-Smirnov, según los resultados conseguidos se comprobaba si los datos son paramétricos o no, por lo tanto, si los datos no son paramétricos o no son normales se aplicará Wilcoxon (Martín, Arias, Cubo, Traver y Contreras, 2017, p.3), si los datos son paramétricos o son normales se aplicara T-Student, (Reyes, 2017, p.87) ya que ambas nos ayudara a comparar las medianas. El resultado que consigamos nos accederá a concluir si se rechaza la hipótesis nula.

#### 2.7. Aspectos éticos.

Los investigadores asumen y se responsabilizan de venerar la pertenencia intelectual, la autenticidad de los resultados, la confianza de datos entregados por la organización en estudio y no declarar la identidad de las personas que colaboran en el estudio.

### III. RESULTADOS

**OBJETIVO N°1:** Determinar el nivel de satisfacción del cliente actual en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C

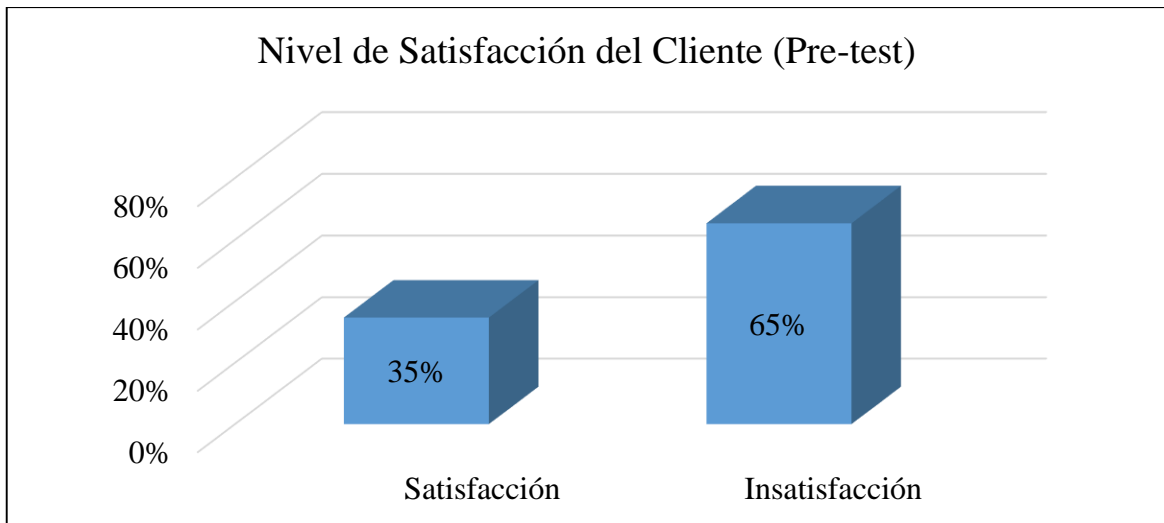


Figura B2: Nivel de satisfacción del cliente (Pre-Test) en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C.

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** En la figura B2, muestra lo siguiente, de los 123 colaboradores encuestados del total de las empresas, el 65% se encuentran insatisfecho; solo el 35% se encuentran satisfecho con el servicio que brinda el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C.

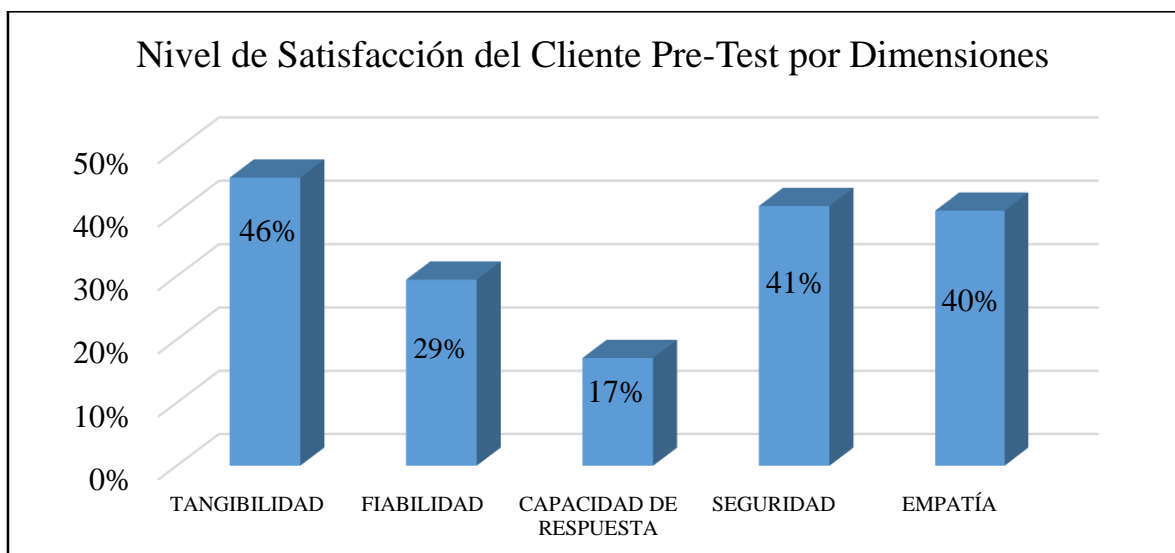


Figura B3: Nivel de satisfacción del cliente (Pre-Test) por dimensiones en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C.

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** En la figura B3, muestra lo siguiente, de los 123 colaboradores encuestados, el 46% de la satisfacción corresponde a la dimensión de tangibilidad, y la menor parte pertenece a la dimensión de capacidad de respuesta 17%.

**OBJETIVO N°2:** Realizar un diagnóstico de la situación actual del Complejo ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, en relación a los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015.

Tabla A6: Resultados del diagnóstico de la situación actual con respecto a los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015, (Pre-Test)

Capítulos de la Norma ISO 9001:2015	% Cumplimiento
4. Contexto de la organización	0%
5. Liderazgo	0%
6. Planificación	0%
10. Mejora	0%
Total	0%

Fuente: elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla A6, muestra lo siguiente, la empresa complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, incumple con los capítulos 4,5,6, y 10 de la norma ISO 9001:2015.

**OBJETIVO N°3:** Aplicar y determinar el nivel de cumplimiento de los capítulos 4,5,6 y 10 de la Norma ISO 9001:2015, desarrollando una estructura documental como base del sistema de gestión de calidad del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C

Tabla A7: Resultados del diagnóstico de la situación actual con respecto a los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015, (Post-Test).

Capítulos de la Norma ISO 9001:2015	% Cumplimiento
4. Contexto de la organización	100%
5. Liderazgo	100%
6. Planificación	100%
10. Mejora	100%
Total	100%

Fuente: elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla A7, muestra lo siguiente, la empresa complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, cumple con los capítulos 4,5,6, y 10 de la norma ISO 9001:2015.

**OBJETIVO N°4:** Evaluar el nivel de satisfacción del cliente del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache SAC, después de la aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015.

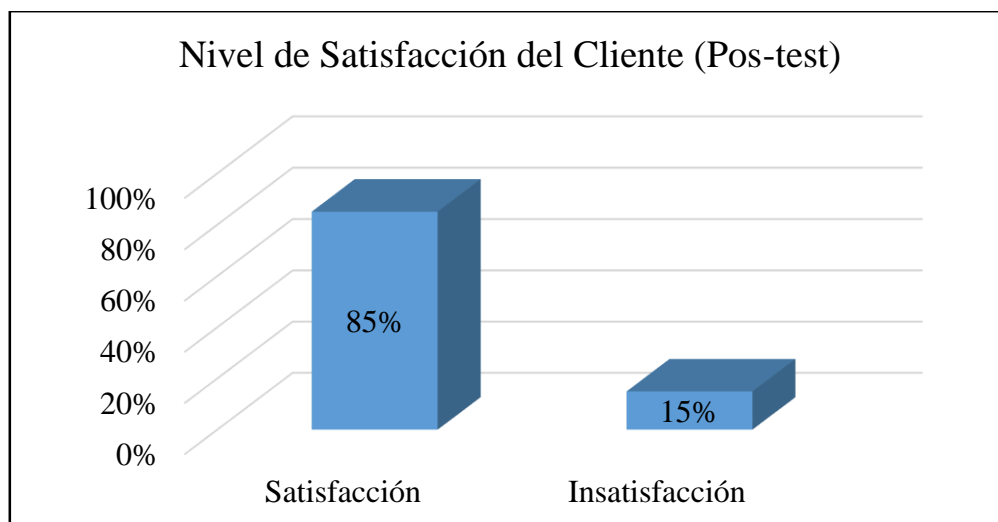


Figura B4: Nivel de satisfacción del cliente (Post-Test) en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C.

Fuente: elaboración propia.

**Interpretación:** En la figura B4, muestra lo siguiente, de los 123 colaboradores encuestados del total de las empresas, el 85% se encuentran satisfecho debido a la aplicación del sistema de gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001:2015; solo el 15% se encuentran insatisfecho con el servicio que brinda el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C.

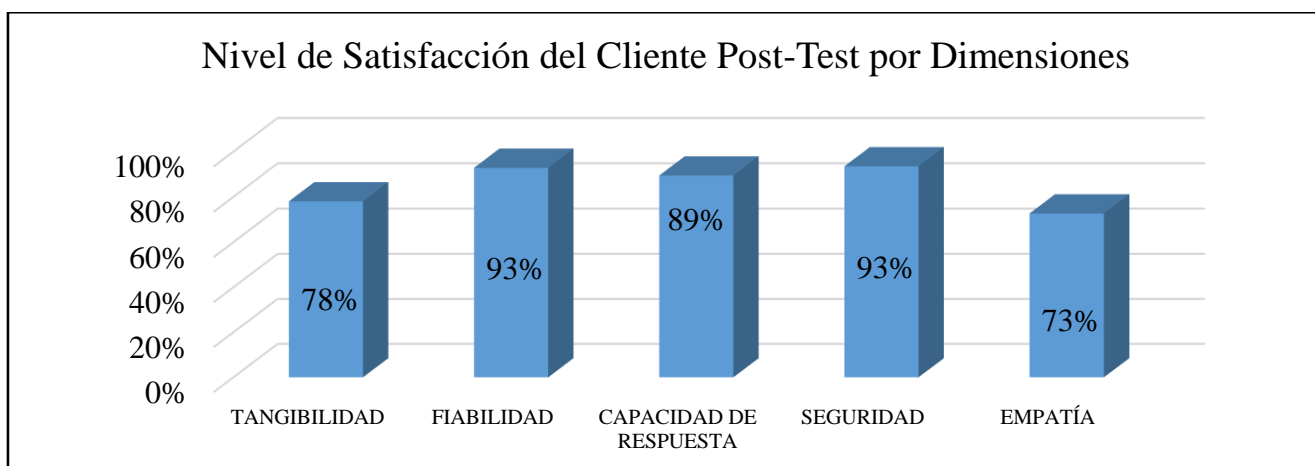


Figura B5: Nivel de satisfacción del cliente (Post-Test) por dimensiones en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C.

Fuente: elaboración propia

**Interpretación:** En la figura B5, muestra lo siguiente, de los 123 colaboradores encuestados, el 93% de la satisfacción corresponde a la dimensión de fiabilidad y seguridad, la menor parte pertenece a la dimensión de empatía.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

La tabla de variación de la satisfacción del cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, se puede apreciar en (ver anexo A8)

### Prueba de normalidad:

H1: Los datos no presentan un comportamiento normal.

H01: Los datos presentan un comportamiento normal.

Criterio para evaluar la prueba de normalidad.

$P \leq 0.05$  rechazamos H1

$P \geq 0.05$  aceptamos H01

TABLA A9: Prueba de normalidad de la satisfacción del cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C.

	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Diferencia	,062	123	,200	,989	123	,470
PRE-TEST	,077	123	,068	,985	123	,196
POST-TEST	,109	123	,001	,984	123	,157

Fuente: IBM SPSS Statistics visor 25.

**Interpretación:** En la tabla A9, el estudio de normalidad de la variable satisfacción, se observó la diferencia en el estadístico de Kolmogorov-Smirnov = 0.062 y valor  $p= 0.200$ , por lo que se concluye que la satisfacción presenta un comportamiento normal. Por lo tanto, como los datos son normales se utilizará la prueba de T-Student.

### Prueba de T-Student.

Para ello se ingresaron al Software IBM SPSS Statistics visor 25 el nivel de satisfacción del Pre-Test y Post-Test de la aplicación del sistema de gestión bajo la Norma ISO 9001:2015 en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C. Para ello se define las siguientes hipótesis:

H1: La aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2015 no aumenta la Satisfacción del Cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, 2019.

H01: La aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2015 aumenta la Satisfacción del Cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, 2019.

Criterio para evaluar la prueba de T-Student.

$P \leq 0.05$  rechazamos H1

$P \geq 0.05$  aceptamos H01

Tabla A10: Prueba de T-Student para la satisfacción del cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C.

		Prueba de muestras emparejadas							
		Media	Desv. Estándar	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig.(bilateral)
					Inferior	Superior			
Par 1	PRE-TEST-POST-TEST	-1.06356	,32905	,02967	-1.12230	-1.00483	-35.847	122	,000

Fuente: IBM SPSS Statistics visor 25.

**Interpretación:** De la tabla A10, se puede comprobar que la significancia de la prueba T-Student, aplicada a la satisfacción Pre-test y Post-Test es de 0,000, de acuerdo con la regla de decisión se rechaza H1 y se acepta H01, es decir que la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2015 aumenta la Satisfacción del Cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, 2019.



#### IV. DISCUSIÓN

- Al diagnosticar el nivel de satisfacción del cliente actual en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, se encontró un nivel de satisfacción, del 35%; en la investigación de Cruchaga, (2016), obtuvo un resultado inicial, del 57.14% de satisfacción, a pesar de que el 57.14% está por encima de nuestros resultados, Cruchaga consideró que se puede mejorar el nivel de satisfacción. Asimismo, Beltrán, (2018), consiguió un resultado del 1% al hacer el diagnóstico preliminar, entonces, es obvio que con el 1%, Beltrán tuvo mucho trabajo que mejorar. Por otra parte, Cadena, et al (2016), consiguió un resultado del 81,9% de satisfacción, de la misma manera, si los investigadores lograron un resultado bastante bueno, Cadena et al (2018) optó por mejorarlo para cumplir con los requerimientos de los usuarios. De la misma manera en la investigación de Martínez, et al (2018), obtuvo un resultado del 16.67% de satisfacción, al igual que Beltran tuvo bastante trabajo por progresar. Del mismo modo Rosales, (2018), consiguió una satisfacción del 93.75%, a pesar de que logró un buen resultado el investigador trató de innovar y aumentar más la satisfacción. De la misma manera Martínez, et al (2018), obtuvo un resultado del 16,67%, así mismo, es evidente que tuvo que desarrollar nuevas mejoras. Según Altamirano, (2012, p,18), la mayoría de empresas de servicios tienen problemas de atención al cliente, lo que conlleva a una insatisfacción del cliente, y en algunas veces ocasiona desaparecer del mercado. Por otra parte, Park, et al (2019, p.2), señala que la satisfacción del cliente es una percepción, una respuesta emocional, al momento de adquirir un bien o servicio, que resulta del proceso cognitivo del usuario. Desde otro punto de vista tenemos a Lahap, et al, (2016, p.3) menciona que la satisfacción se produce cuando los productos o servicios cumplen o exceden las expectativas del cliente. En base a los resultados conseguidos con las investigaciones similares y teorías planteadas por distintos autores, se confirma que la calidad es un componente importante para cumplir con los requerimientos de nuestro cliente. Por lo tanto, debemos ser competitivo en este mundo globalizado, innovando y dando un valor agregado al cliente para diferenciarnos de la competencia.
- Al diagnosticar la situación actual del sistema de gestión de calidad basado en los capítulos 4,5,6 y10 del reglamento ISO 9001:2015 en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, se obtuvo que la empresa incumple totalmente con los capítulos mencionados, esto comparado con la investigación de Benavides, (2017),

quien obtuvo resultados favorables en su investigación, donde indica que las empresas que se encuentran certificadas con ISO 9001:2008 logran alcanzar un 100% de satisfacción y las que no tienen una certificación solo alcanzan un 75% con especificaciones que demanda el cliente, a pesar que Benavides en su investigación encontró herramientas para medir la satisfacción, el propuso su propia medición de la satisfacción del cliente basado en el reglamento Iso 9001: 2008. De mismo modo, Beltrán, (2018), en su investigación logró resultados del 79% frente a un 31 % en la etapa inicial del diagnóstico, de la misma manera a pesar que obtuvo un resultado del 31% en el diagnóstico preliminar Beltrán tuvo bastante trabajo que realizar. De igual manera Rosales, (2018) obtuvo el 22.22% en la etapa inicial, a pesar que Beltrán encontró un 31% en el diagnóstico inicial, es obvio que Rosales tuvo bastante trabajo por realizar. Según Mas, et al (2018, p.2) nos dice que un sistema de gestión de la calidad son actividades fundamentales, se lleva consigo para obtener la calidad de los bienes o servicios de una empresa, desde otro punto de vista tenemos a (Navarrete, et al, 2018, p.2.) quien nos menciona que los sistemas de gestión de la calidad se conocen como un instrumento adecuado para apoyar a los directores de empresas en el logro de las metas propuestas en su planificación estratégica. De la misma manera tenemos a Ahmad, Hjm y Ideris, (2013, p.9) señala que los principios de una estructura de la calidad, son fuente importante para llevar el éxito una empresa, dirigida a la mejora continua de sus funciones, reflexionando los requerimientos de todas las partes interesadas En base a los resultados conseguidos con las investigaciones y teorías planteadas por distintos autores, se confirma que las empresas para ser competitivos y satisfacer las expectativas de los usuarios deben contar con un sistema de gestión de calidad y por ende aumentar la rentabilidad.

- Al aplicar y determinar el nivel de cumplimiento de los capítulos 4,5,6 y 10 del reglamento Iso 9001:2015, se logró un resultado propicio del 100% que cumple con requisitos exigidos por la normativa; esto se asemeja a la investigación de Rosales, (2018), quien logró un resultado del 100% en la implementación de un Sistema de gestión de la calidad en la corporación Ariandina Sur, a pesar que Rosales encontró en la etapa inicial un 22.22% el autor de la investigación hizo un buen trabajo para acrecentar la satisfacción de la compañía. De la misma manera Beltrán, (2018), logró implementar el sistema de gestión de calidad basado en el reglamento ISO 9001:2015 consiguiendo un resultado del 79% frente a un 31% en la etapa inicial, el autor no

llego a cubrir el 100% el sistema de gestión de calidad, debido a la falta de actualización de ciertos documentos y requisitos que la Norma ISO 9001:2015 solicita y que son necesarias para su implementación, pero logró acrecentar el nivel de satisfacción.

Asimismo, Según (Priedi, 2012, p.3) nos dice que la norma ISO 9001 brinda ventajas a las empresas como cualquier otro sistema de calidad: competitividad, mejora el funcionamiento de la empresa, atrae las inversiones porque eleva la imagen de la organización (la marca), ahorro de costos, incrementa la comunicación interna, incrementa la satisfacción del cliente, disciplina interior donde se está implementado, permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos. Por otro parte, (Tufan, 2006, p.1) nos dice que la norma ISO 9001, es parte de la familia de las normas ISO 9000 y es el origen de los sistemas más útiles mundialmente, porque se concentra más en los principios de dirección de la calidad con los que una empresa debe tener, para así obtener un procedimiento eficaz que nos ayude a administrar y aumentar la calidad de los bienes o servicios que brinden, sobre todo es muy fundamental que la empresa al momento de elegir una decisión de realizar un Sistema de Gestión de Calidad, comprenda que esto genera una Inversión para poder sobrevivir en este mundo de competitividad, y al no formalizar este, los costes de no calidad podrían simbolizar una simetría considerable sobre sus costos periódicos. En base a los resultados conseguidos con las investigaciones similares y teorías planteadas por distintos autores, se confirma que para lograr aumentar la satisfacción del cliente deben optar por Normativas reconocidas ya que nos garantiza buenos resultados y lograr la competitividad.

- Al evaluar el nivel de satisfacción del cliente del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache SAC, después de la aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015, se logró un 85% de satisfacción en comparación a la fase inicial que se obtuvo un 35%; este aumento se debió a la alta responsabilidad de la dirección por mejorar el nivel de satisfacción, esto se asemeja a la investigación de Cadena, et al (2016), quien también obtuvo resultados favorables del 81,9%, el autor de la investigación señala que a pesar de haber obtenido el 81,9% se puede mejorar la calidad siempre y cuando esté involucrado todo los miembros de la organización. De la misma manera Rosales, (2018), encontró resultados positivos después de la implementación de un sistema de

gestión de calidad del 93.75% de satisfacción, este aumento se debió que implemento el sistema de gestión de calidad al 100% para cubrir los requerimientos del cliente. Por otra parte, Cruchaga, (2016), también obtuvo un resultado bueno, después de la implementación de un sistema de gestión de calidad del 84,58%, frente a la etapa inicial del 57.14% de satisfacción del cliente, el autor nos dice que el aumento se debió, gracias al compromiso de la dirección y del involucramiento del personal. Del mismo modo, Beltrán, (2018), en su investigación logró aumentar su satisfacción del cliente a un 58%, frente al 1% en el diagnóstico inicial, el investigador señala que el 58% se debió a que la alta dirección y los trabajadores son conscientes que la mejora es a mediano y largo plazo, para ello el autor considero que se puede mejorar. Según Wikhamn, (2018, p. 3) nos menciona que la satisfacción del cliente es uno de los primordiales objetivos de las actividades de marketing y de la organización en general, debido a que los clientes satisfechos se reflejan en el crecimiento de la organización, por ello es muy importante tratar en lo posible cumplir con las expectativas de los clientes. Por otra parte, Sanabria, et al, (2014, p.184), nos dice, que la calidad es satisfacer las necesidades requeridas por los usuarios y las definiciones que se derivan de ella, son los siguientes: La calidad aplica a todas las actividades, la calidad es responsabilidad de todos, la calidad es satisfacción al cliente, todos somos clientes, unos de otros, la calidad es prevenir, calidad es mejorar y satisfacer las expectativas del usuario. Así mismo, Chávez y Huangal, (2019, p.32), nos indica que la calidad no es un asunto de suerte, tiene que ser conducente y es una herramienta valiosa que nos permite ser competitivo. De la misma manera tenemos a Chang, et al (2010, p.10) nos dice que el método SERVQUAL es un enfoque estándar que sirve para medir la satisfacción de los clientes en las empresas de servicios. En base a los resultados conseguidos con las investigaciones semejantes y teorías planteadas por distintos autores, se confirma que la calidad es un elemento importante para cumplir con las exigencias de nuestro cliente. Por lo tanto, debemos ser competitivo en este mundo globalizado, innovando y dando un valor agregado al cliente para diferenciarnos de la competencia.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Al realizar el diagnóstico del nivel de satisfacción del cliente actual en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, se determinó un 35% nivel de satisfacción.
2. Al hacer el diagnóstico de la situación actual en el Complejo ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, en relación a los capítulos 4,5,6 y 10 de la Norma ISO 9001:2015, se determinó que la empresa incumple totalmente con los capítulos mencionados.
3. Al ejecutar el Sistema de Gestión de Calidad en relación a los capítulos 4,5,6 y 10 de la Norma ISO 9001:2015 en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, se determinó que la empresa cumple al 100% los capítulos.
4. Al evaluar el nivel de satisfacción del cliente del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache SAC, después de la aplicación del sistema de gestión de calidad basado en los capítulos 4,5,6 y 10 de la Norma ISO 9001:2015, se concluye que la satisfacción aumentó a un 85% debido a la aplicación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma Iso 9001:2015.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se sugiere a la organización Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, la decisión de asumir con responsabilidad su sistema de gestión de calidad bajo la norma iso 9001:2015 para aumentar la satisfacción del usuario.
- Dar al cliente externo un valor agregado por el consumo realizado (souvenir), ya que mediante este presente manifestamos interés y hacerle saber a los clientes externos que son importantes para la empresa.
- Capacitar e involucrar a todo el cliente interno del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, acerca de la importancia de llevar acabo la aplicación del sistema de gestión de calidad para que aumente la satisfacción del usuario y por ende la rentabilidad de la empresa.
- Mantener un buen clima laboral, esto hará que el colaborador se vuelva más productivo y por ende aumentar la satisfacción del usuario.
- Evitar que el manual de calidad, se convierta en un documento archivado, para ello se debe de poner en práctica y actualizar de los cambios sugeridos por la normativa.
- A futuros investigadores se les recomienda que opten por sistemas de gestión de calidad reconocidos ya que nos garantiza buenos resultados. Así mismo se les aconseja coordinar todo tema de investigación con la alta gerencia; para obtener el apoyo de toda la empresa y culminar con éxito.
- Por otro lado, sería conveniente plantear una indagación relacionada a este tema, pero tomando en consideración otras variables dependientes como, por ejemplo: aumentar la productividad, reducir costos, etc.

## REFERENCIAS

"Gastronomic experiences of foreign tourists in developing countries. The case in the city of Oruro (Bolivia)". **González , Francisco, Choque, Juan et Pérez, Jesús Claudio. 2019.** Oruro : Heliyon, 25 Junio 2019, ElSevier, p. 8.

A Review of the Hotel Sector in the City of Neiva and the Improvement of its Competitiveness through Quality Management Systems. **Navarrete, Andrés Mauricio, et al. 2018.** Corhuila : Advanced Engineering, 14 Marzo 2018, ReseachGate, p. 15.

A Study of Brand Image towards Customer's Satisfaction in the Malaysian Hotel Industry. **Lahap, Johanudin, et al. 2016.** Malaysia : Elsevier Ltd, 2016, Procedia - Social and Behavioral Sciences, p. 9.

**Altamirano, Viviana Elizabeth. 2012.** Fidelización del cliente externo mediante la elaboración de un plan de mejoramiento del nivel de satisfacción del servicio en la empresa salubrious "global dental ambato". Ambato : s.n., 2012. p. 127, Disertación de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniera Comercial Con Mención en Marketing.

An evaluation of airline service quality using the fuzzy weighted SERVQUAL method. **Chang, Chien, et al. 2010.** Taiwan : Elsevier B.V, 25 Julio 2010, Applied Soft Computing.

**Baena, Guillermina. 2014.** Metodología de la investigación. [éd.] Javier Enrique Callejas . Primera edición. s.l. : Grupo Editorial Patria, 2014. p. 25. ISBN: 978-607-744-003-1.

**Beltran, Marllury Gisell et Roncal, Percy Daniel. 2018.** Implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y su incidencia en el nivel de satisfacción del cliente del consorcio DCDS. Cajamarca : s.n., 2018. p. 247, Tesis para optar el título profesional de ingeniero de minas.

**Benavides, Maritza Eugenia. 2017.** El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato. Universidad técnica de Ambato. Ambato : s.n., 2017. p. 157, Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

**Bisso , Cynthia Maria del carmen. 2017.** Influencia de un Sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 en la Satisfacción del Cliente en una Clínica Odontológica. La Libertad, Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo : s.n., 2017. p. 127, Tesis para optar el grado de

Maestro en Ciencias con Mención en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, Ambiente, Seguridad y Responsabilidad Social Corporativa.

**Cabrera, Jaime Luis et Alcides, Walter. 2017.** Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en a norma iso 9001:2015, para reducir los costos en el servicio de atención al cliente de la empresa autonort S.A, 2017. La libertad, Universidad Privada del Norte. Trujillo : s.n., 2017. p. 233, Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial.

Calidad del servicio y satisfacción de los egresados de la carrera de Administración de Empresas de una universidad privada de Trujillo. **Martínez, Carmen Jatzharitta, Lachira, Abbel Alfredo et Aroca , Alicia. 2018.** Trujillo : s.n., 20 Diciembre 2018, Revista Científica “Da Vinci Science“, p. 9.

**Chavez, Lidia Katherine et Huangal, Katheryn Mishell. 2019.** Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa tambos Perú sac. La Libertad, Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo : s.n., 2019. p. 322, Tesis.

**Delgado, Paola. 2015.** El turismo receptivo y su aporte al crecimiento económico en la región de la libertad periodo: 2005-2014. Trujillo : s.n., 2015. p. 90, Tesis para optar el grado de economista.

Deming, William Edwards. **Wilcox, Mark. 2005.** Inglaterra, Reino Unido : Elsevier , 2005, Enciclopedia de Medición Social, Vol. Volumen 1, p. 6.

Determinants of customer satisfaction with airline services: An analysis of customer feedback big data. **Park, Eunil, et al. 2019.** Spain : Elsevier Ltd, 13 June 2019, Journal of Retailing and Consumer Services, p. 5.

El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. **Sanabria, Pedro Emilio, Romero, Victoria del Carmen et Flórez, Carlos Iván. 2014.** 27, Bogotá : Urosario, 213 Diciembre 2014, Universidad & Empresa, Vol. 16, p. 50. ISSN: 0124-4639.

Grado de satisfacción de los servicios turísticos en la ciudad de Puno 2011 - Perú. **Cayo, Noemi Emperatriz et Arcaya, Luz Egidia. 2012.** 1, Puno : s.n., 30 Noviembre 2012, COMUNI@CCION: Revista de, Vol. 4, p. 11. ISSN 2219-7168.



**Hernández, Roberto, Fernández, Carlos et Baptista, Maria del pilar. 2014.** Metodología de la investigación. [éd.] S.A INTERAMERICANA EDITORES. Sexta edición. s.l. : McGRAW-HILL, 2014. p. 643. ISBN: 978-1-4562-2396-0.

High impact interviewing: Finding the right person for the job. **Millman, Zeeva. 2016.** s.l. : Elsevier, 2016, Organizational Dynamics.

Identification of factors affecting the accident rate in the. **Hola, Bozena, et al. 2017.** Polonia : by Elsevier Ltd, 2017, Procedia Engineering , p. 8.

Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología. **Mas, Betloch, et al. 2018.** España : AEDV, 27 Agosto 2018, Elsevier, p. 10.

Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa P&M support – Trujillo, 2016. **Cruchaga, María Sixtina. 2016.** Trujillo : s.n., 27 Junio 2016, Cientifi-k, p. 9.

Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and its Strategic Necessity. **Priedi, Janis. 2012.** Latvia : Elsevier Ltd, 2012, Procedia - Social and Behavioral Sciences , p. 10.

Innovation, sustainable HRM and customer satisfaction. **Wikhamn, Wajda. 2018.** Gothenburg, Sweden : Elsevier Ltd, 24 Abril 2018, International Journal of Hospitality Management, p. 9.

**La Organización Mundial del Turismo (OMT). 2019.** UNWTO. [En línea] 27 Septiembre 2019. [Citation : 30 Septiembre 2019.] <http://wtd.unwto.org/content/wtd-2019-about-world-tourism-day>.

Likert Scale Analysis. **Bernstein, Ira. 2005.** Texas, USA : Elsevier , 2005, Encyclopedia of Social Measurement, Vol. 2, p. 8.

**Lopez, Jesus Manuel et Lopez, Luis Miguel. 2012.** Investigación de mercados turísticos. Madrid : Ediciones piramide, 2012. p. 160. ISBN: 978-84-368-2795-8.

Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora. **Cadena, Jesús Martín, et al. 2016.** 17, Sonora : Sistema de Información Científica, 2016,

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga, Vol. V, p. 21.  
ISSN: 1856-8327.

**MINCETUR. 2018.** Flujo de turistas internacionales e ingreso de divisas por turismo receptivo. [En ligne] 2018. [Citation : 15 abril 2019.] <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>.

—. **2017.** Nivel de satisfacción del turista que nacional y extranjero que visita trujillo. Ministerio de comercio exterior y turismo. Lima : s.n., 2017. p. 36, Estudio del turismo.

**Ministerio de comercio exterior y turismo. 2019.** Ministerio de comercio exterior y turismo. [En ligne] 2019. [Citation : 17 Octubre 2019.] <https://www.mincetur.gob.pe/funciones-y-normatividad-2/normatividad/>.

**Ministerio del ambiente. 2019.** Ministerio del ambiente. [En ligne] 2019. [Citation : 13 Octubre 2019.] <https://www.gob.pe/minam>.

**Molly, Antigone Hall. 2019.** Estos son los motivos por los que España es el mejor país del mundo para viajar. La Vanguardia. [En ligne] 14 2019 2019. [Citation : 15 2019 2019.] <https://www.lavanguardia.com/ocio/viajes/20190914/47253973155/espana-mejor-destino-turistico-fem-2019.html>.

Motivation and Efficiency of Quality Management Systems Implementation: a Study of Lithuanian Organizations. **Ruzevicius, Adomaitiene et Sirvidaite. 2004.** 2, Lithuania : Taylor & Francis Ltd, Marzo 2004, Routledge taylor & francis group, Vol. 15, p. 17.

**Noticias ONU. 2018.** España ya es el segundo país más visitado del mundo. [En ligne] 27 Agosto 2018. [Citation : 15 abril 2019.] <https://news.un.org/es/story/2018/08/1440372>.

**Reyes, Kaykoshida Maria. 2017.** Las estrategias metodológicas del docente y su influencia en el logro de las competencias del curso de matemáticas básica de los alumnos del primer ciclo de la Universidad Nacional de Cañete. Lima, Universidad Nacional de Cañete. Cañete : s.n., 2017. p. 123, Tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias de la educación con mención en docencia universitaria .

**Rosales , Maxi Alcides. 2018.** Sistema de gestión de la calidad para mejorarla satisfacción del cliente en la corporación Ariandina Sur, Andahuaylas, Apurímac. Apurímac,

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS . Andahuaylas : s.n., 2018. p. 171, Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas .

SEEQ Questionnaire for validating the teaching improvement when introducing Digital Storytelling in Higher Education. **Martín, Rafael Miguel, et al. 2017.** 1, 2017, JOURNAL ON ADVANCES IN THEORETICAL AND APPLIED INFORMATICS, Vol. 3, p. 5.

Segmentation and motivations in eco-tourism: The case of a coastal national park. **Carvache, Mauricio, Segarra, Marival et Carrascosa, Conrado. 2019.** Machalilla : Available, 11 Mayo 2019, ElSevier, p. 8.

Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants. **Muhamad, Omar, Hashim, Ariffin et Rozila, Ahmad. 2016.** Malasia : Elsevier Ltd, 2016, Procedia - Social and Behavioral Sciences, p. 9.

SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. **Yousapronpaiboon, Khanchitpol. 2013 .** Bangkok, Thailand : Elsevier Ltd, 2013 , Procedia - Social and Behavioral Sciences , p. 8.

Sistema de gestión iso 9001-2015: técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. **Cruz, Fanny Liliana, López, Andrea del Pilar et Ruiz, Consuelo. 2017.** 1, Sogamoso-Boyacá : s.n., Enero 2017, Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo, Vol. 17, p. 11. ISSN Impreso 1900-771X, ISSN Online 2422-4324.

Supply chain in the context of quality management principles. **Zracna, Luka, Sanja, Zambelli et Miroslav, Drljaca. 2019.** Croacia : s.n., 14 Junio 2019, QUALITY 2019, p. 6.

The impact of ISO 9000 quality management systems on manufacturing. **Tufan , Koc. 2006.** Turkey : Elsevier B.V, 14 Diciembre 2006, Journal of Materials Processing Technology, p. 7.

The principles of total quality management system in world islamic call society. **Ahmad, Ali Saleh, Hj, Siti Rugayah et Endot, Ideris. 2013.** Malaysia : ElSevier, 2013, Procedia social and Behavioral Sciences, p. 10.

The relation between BPM culture, BPM methods, and process performance:.. **Schmiedel, Theresa, Recker, Jan et Brocke, Jan Vom. 2019.** Alemania : Elsevier, 28 Junio 2019, Information & Management.

Use of the Ishikawa diagram in a case-control analysis to assess the causes of a diffuse lamellar keratitis outbreak. **Lira, Luis Henrique, et al. 2017.** Santa Cruz, São Paulo : s.n., 12 Marzo 2017, Arq Bras Oftalmol, p. 4.

**Valadez, Roberto. 2019.** Por inseguridad, México baja en ‘ranking’ turístico. Milenio. [En ligne] 24 Mayo 2019. [Citation : 15 Septiembre 2019.] <https://www.milenio.com/negocios/por-inseguridad-mexico-baja-en-ranking-turistico>.

ANEXOS

A: Tablas.

B: Figuras.

C: Instrumentos.

D: Otros anexos.

**Anexo A1:** Lista de colaboradores del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache. S.A.C

N°	Apellidos y Nombres	DNI
1	AGUIRRE CRUZ MANUEL ENCARNACIÓN	19068328
2	ALFARO ABANTO NANCY LISSET	76412639
3	ALVA TEJEDA CKRISTEL ANAHIS	76911045
4	BENITES OBESO LILIANA ESTHER	44007058
5	CHACÓN RODRÍGUEZ GERMAN	44356838
6	CORCUERA VARAS JENNY KATHERIN	73244586
7	CRUZ MEZA ISMAEL	18197889
8	CRUZ MEZA JOSÉ FRANCISCO	18167456
9	CRUZ MEZA LAURA	41957934
10	CRUZ RODRÍGUEZ JORGE HARRINSON	80575343
11	ERMEN JUAN GAMBOA HARO	41507908
12	HORNA SALAS JOSÉ LUIS	71917454
13	HUAMÁN ROSAS MARÍA	46467151
14	JIMÉNEZ BELTRÁN ROBERT PERCY	18086523
15	LINARES BARBA CELFA	18042288
16	LUNA MARQUINA JOSÉ FRANCISCO	18118092
17	MARÍA OBESO AURORA	18186094
18	MÉNDEZ PÉREZ KEVIN RONY	76582371
19	PACCOHUANCA ROMERO JOSÉ LUIS	42498372
20	PÉREZ LÓPEZ IRIS LEOCADIA	40371337
21	ROSAS GAMBOA ANA MELVA	46886875
22	SANDOVAL ARANDA VÍCTOR	19078912
23	TORRES PANAYFO PERCY	61266737

24	VALDERRAMA ESQUIVEL JORGE LUCIO	19550252
25	VALDERRAMA VILLEGAS ROSALINA ESMERALDA	71071913
26	VALDIVIEZO YUPANQUI ROSI ELIZABETH	72917552
27	VALLE BENITES JOSUÉ YOSBER YERLI	76905047

Fuente: Complejo Ecoturístico Laguna de Conache. S.A.C

En el anexo A1, se aprecia la lista de colaboradores del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, así mismo, no se considera las ocupaciones de cada colaborador, debido que no se tiene establecido las funciones de cada cargo, dentro de la empresa.

**Anexo A2:** Resultados de la entrevista (Problemas generales del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache. S.A.C

PROBLEMAS	Descripción	%	
GESTIÓN DE CALIDAD	Fallas del sistema del tomado de pedidos	0.13	75.0%
	No cuentan con una medida exacta al momento de preparar de los platos	0.13	
	En algunas ocasiones se descompone la equipos electrodomésticos	0.13	
	Las instrucciones por parte de los colaboradores hacia los clientes no son claras al momento de iniciar el paseo	0.13	
	Sobrecarga de trabajo	0.13	
	Los implementos de seguridad no se encuentran en buenas condiciones	0.13	
ESTRÉS	Demoras de abastecimiento de los insumos	0.13	12.5%
GESTIÓN DE SySO	Los implementos de seguridad no se encuentran en buenas condiciones	0.13	12.5%

Fuente: Elaboración propia.

**Anexo A3:** Tabla de confiabilidad.

Fiabilidad según Kuder Richardson	
<b>valor</b>	<b>Significado</b>
1.00	Perfecta Confiabilidad
0.72 a 0.99	Excelente Confiabilidad
0.66 a 0.71	Muy Confiable
0.60 a 0.65	Confiable
0.54 a 0.59	Baja Confiabilidad
0.53 a menos	Nula Confiabilidad

Fuente: (Rosales, 2018, p.82).

El alfa de cronbach, sirve para medir la fiabilidad y consistencia de un instrumento con una valoración de escala tipo Likert, fue elaborada por Lee Joseph Cronbach, psicólogo estadounidense (Rosales, 2018, p.82)

**Anexo A4:** Lista de Clientes corporativos del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache. S.A.C

N°	EMPRESA	RUC	N° TRABAJADORES	TRABAJADORES A ENCUESTAR	REPRESENTANTE	SELLO/ FIRMA
1	Curtiduría Sarco S.A.C	20559952819	23	16	Lujan Castillo Pedro Pablo	
2	Calzados Andre	10179521011	11	9	Siguenza Hurtado Juan	
3	Israu E.I.RL	20601167795	19	14	Obeso Atoche Raúl	
4	Dreams Hotel E.I.R.L.	20477739548	6	6	Acha Granda Erika Julissa	
5	P&R Asociados S.R.L	20482230955	13	9	Torres Salas Evelin Mabel	
6	Transportes Colorao	10181392733	9	7	Castillo Medina Abelardo	
7	Depósitos El Palomar S.A.C	20482095993	22	12	Calderón Tirado Cristhian	
8	Transportes Alejo S.A.C	20481258830	16	11	Tejada Barreto Marco Antonio	
9	Transportes Los Titos Paz S.A.C	20600869575	19	11	Ayala Rodas Margarita del Rocío	
10	Hotel Chavín Señorial S.R.L	20530768075	14	9	Coral García de Maldonado Luz Carolina	
11	Hermanos Castañeda Cueto S.A.C	20439265940	19	11	Castañeda Cueto Luis Alberto	
12	Óptica Amavisión	10441105661	10	8	Mendoza Alva María Anélida	

Fuente: Complejo Ecoturístico Laguna de Conache. S.A.C



**Anexo A5:** Tabla escala de Likert

N°	ESCALA DE LIKERT
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: Elaboración propia.

**Anexo A8:** Variación de la satisfacción del cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C.

N° CLIENTE	SATISFACCIÓN	
	PRE-TEST	POST-TEST
1	3.68	4.14
2	3.18	4.41
3	3.68	4.45
4	3.05	4.23
5	3.77	4.64
6	3.05	4.50
7	3.05	4.59
8	3.41	4.27
9	3.32	4.27
10	3.09	4.36
11	3.91	4.36
12	3.45	4.64
13	3.45	4.50
14	3.05	4.27
15	3.05	4.36
16	3.64	4.64
17	3.18	4.36
18	3.00	4.55

19	3.91	4.41
20	3.32	4.45
21	3.73	4.41
22	3.55	4.36
23	3.36	4.36
24	3.50	4.36
25	3.50	4.27
26	3.41	4.45
27	3.45	4.27
28	3.50	4.23
29	3.36	4.41
30	3.36	4.36
31	4.09	4.36
32	3.68	4.32
33	4.05	4.27
34	3.09	4.50
35	3.41	4.09
36	3.36	4.45
37	3.73	4.59
38	3.45	4.55
39	3.18	4.27
40	3.18	4.23
41	3.14	4.50
42	3.27	4.27
43	3.18	4.50
44	3.55	4.36
45	3.59	4.27
46	3.23	4.18
47	3.14	4.32
48	3.09	4.55
49	3.55	4.32
50	3.27	4.41

51	3.14	4.50
52	3.50	4.36
53	3.68	4.64
54	3.05	4.23
55	2.82	4.23
56	3.64	4.50
57	3.45	4.23
58	2.73	4.45
59	3.05	4.59
60	3.45	4.32
61	3.36	4.14
62	3.59	4.59
63	3.09	4.45
64	3.73	4.32
65	3.05	4.45
66	3.50	4.18
67	3.36	4.32
68	3.27	4.82
69	3.32	3.95
70	3.14	4.50
71	3.09	4.36
72	3.00	4.64
73	3.36	4.36
74	3.64	4.36
75	3.00	4.27
76	3.05	4.55
77	3.23	4.32
78	3.32	4.41
79	3.00	4.23
80	3.32	4.32
81	3.27	4.41
82	3.55	4.23

83	3.27	4.36
84	3.18	4.36
85	3.50	4.59
86	3.41	4.23
87	3.59	4.27
88	3.18	4.50
89	3.27	4.36
90	3.77	4.23
91	3.45	4.23
92	2.82	4.41
93	3.36	4.23
94	3.41	4.09
95	3.00	4.32
96	3.14	4.50
97	3.27	4.45
98	3.18	4.50
99	3.27	4.32
100	3.18	4.55
101	2.91	4.55
102	2.64	4.41
103	3.27	4.23
104	3.64	4.68
105	2.77	4.45
106	2.82	4.27
107	3.09	4.41
108	3.05	4.55
109	3.82	4.36
110	3.41	4.36
111	3.09	4.32
112	3.23	4.32
113	3.05	4.18
114	3.41	4.59

115	3.59	4.45
116	3.00	4.45
117	3.14	4.32
118	3.23	4.50
119	4.09	4.32
120	3.09	4.41
121	3.55	4.32
122	2.86	4.50
123	3.82	4.64

Fuente: elaboración propia.

**Anexo A11:** Requisitos obligatorios de la SUNAT para una Empresa.

<b>ENTIDAD</b>	<b>REQUISITOS:</b>
SUNAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscripción al RUC</li> <li>• Inscripción a la empresa en los Registros Públicos.</li> <li>• Poseer autorizaciones complementarias</li> <li>• Poseer los comprobantes de pago y libros contables que corresponda.</li> <li>• Tener los libros contables según el régimen tributario.</li> </ul>

Fuente: Oficina central de SUNAT sede Trujillo.

**Anexo A12:** Requisitos obligatorios de la SUNAFIL para una Empresa.

<b>ENTIDAD</b>	<b>REQUISITOS:</b>
SUNAFIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Síntesis Laboral</li> <li>• Contratos de Trabajo:</li> <li>• T-Registro</li> <li>• Pago de beneficios Laborales</li> <li>• Boleta de haberes y Contratos de Trabajo</li> <li>• Asistencia de entrada y salida</li> <li>• Contrato de locación de Servicios</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Formato TR5 T-Registro</li> <li>• IPER</li> <li>• EPP</li> </ul>
--	--

Fuente: Oficina central de SUNAFIL sede Trujillo.

**Anexo A13:** Requisitos obligatorios de la INDECOPI para una Empresa.

ENTIDAD	REQUISITOS:
INDECOPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa debe tener un libro de reclamaciones</li> </ul>

Fuente: Oficina central de INDECOPI sede Trujillo.

**Anexo A14:** Requisitos del Ambiente para una Empresa.

ENTIDAD	REQUISITOS:
MINISTERIO DEL AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política Nacional del Ambiente:</li> <li>• Ley del Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental</li> </ul>

Fuente: Pagina web Ministerio del Ambiente.

**Anexo A15:** Requisitos de BPM para una Empresa.

ENTIDAD	REQUISITOS:
BPM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación de las Instalaciones</li> <li>• Estructura Física e Instalaciones</li> <li>• Distribución de ambientes y ubicación de equipos</li> <li>• Abastecimiento de agua, desagüe y eliminación de desechos</li> <li>• Higiene del personal, limpieza y desinfección de las instalaciones</li> <li>• Aspectos operativos</li> <li>• Materias primas, aditivos alimentarios y envases</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenamiento</li> <li>• Retiro de Producto</li> <li>• Transporte</li> </ul>
--	--

Fuente: (Schmiedel, 2019)

**Anexo A16:** Requisitos obligatorios Defensa civil para una Empresa.

<b>ENTIDAD</b>	<b>REQUISITOS:</b>
DEFENSA CIVIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos estructurales de la edificación.</li> <li>• Circuitos eléctricos.</li> <li>• Señales de seguridad</li> <li>• Equipos de emergencia y extintores</li> <li>• Salida de emergencia y luces de emergencia.</li> <li>• Inspección para empezar a funcionar.</li> </ul>

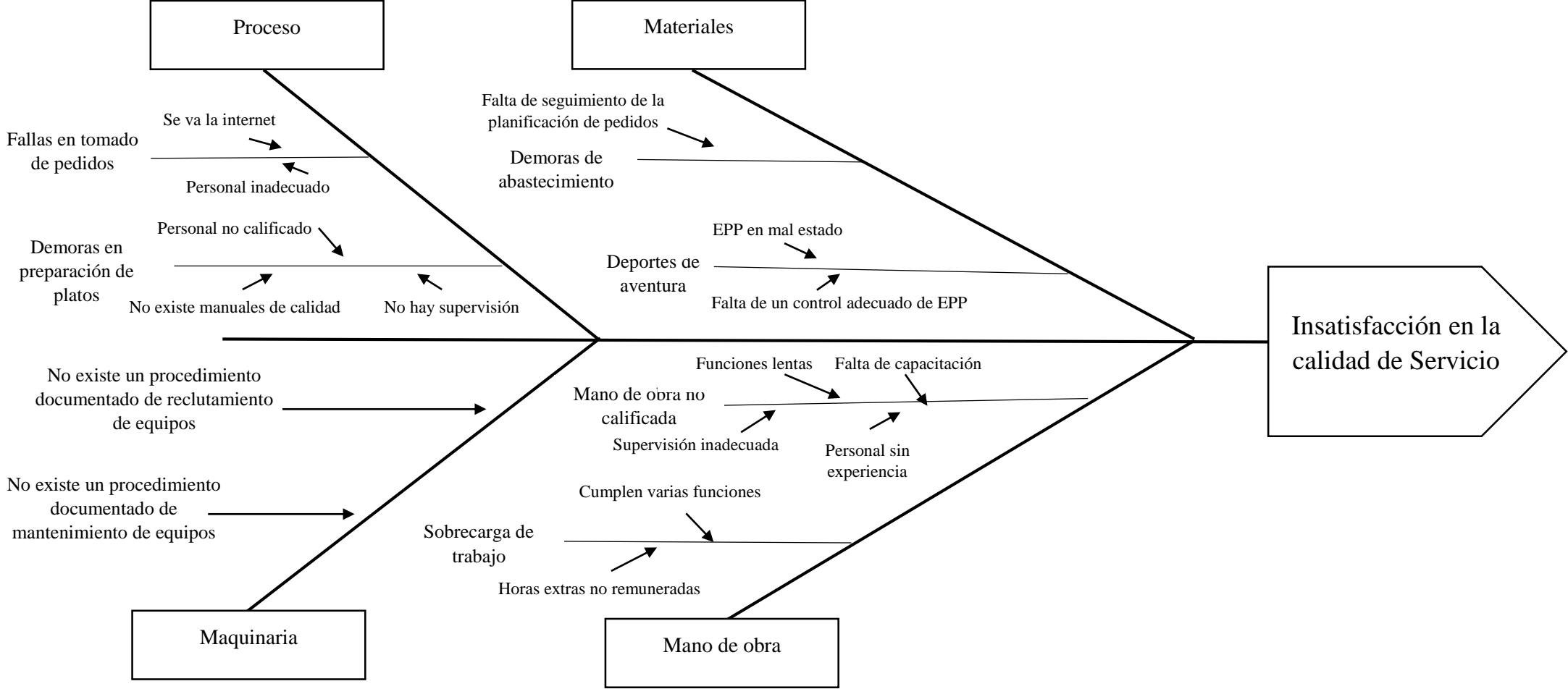
Fuente: Oficina central de defensa civil sede Trujillo.

**Anexo A17:** Requisitos obligatorios de la MINCETUR para una Empresa.

<b>ENTIDAD</b>	<b>REQUISITOS:</b>
MINCETUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento de Restaurantes Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR</li> </ul>

Fuente: Pagina web MINCETUR.

**Anexo B1: ISHIKAWA**



Fuente: Los Autores y la empresa.



**Anexo C1:** Entrevista sobre insatisfacción en la calidad de servicio en la empresa complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C.

**Objetivo:** La presente entrevista se realiza con la finalidad de llevar a cabo una investigación sobre la calidad de servicio brindado por los colaboradores de la empresa Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, por lo que la información proporcionada será de gran utilidad para mejorar los servicios de dicha organización, así mismo se garantiza que su respuesta será tratada con estrictos de confidencialidad.

Instrucciones: Escuche atentamente las preguntas y responda con sinceridad:

1. ¿Qué tiempo lleva laborando en la empresa?
2. ¿Qué cargo tiene usted en la empresa?
3. ¿Ha recibido capacitaciones respecto a su área de trabajo?
4. ¿Existe alguien que se encargue de supervisar las diferentes áreas de la empresa?
5. ¿Está de acuerdo con su sueldo y horas laborales?
6. ¿Tiene los materiales y el equipo necesario para realizar bien su trabajo?
7. ¿Los proveedores entregan a tiempo los pedidos que realiza la empresa?
8. ¿La empresa cuenta con la tecnología adecuada para realizar sus actividades?
9. ¿Se realiza mantenimiento preventivo a los equipos de trabajo?
10. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes en la empresa?

Fuente: elaboración propia.

**Anexo C2:** Cuestionario de percepciones para evaluar la satisfacción del cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C

El Complejo Ecoturístico Laguna de Conache gustaría de conocer su experiencia para brindarle un mejor servicio. Para el desarrollo de la siguiente encuesta le solicitamos que responda con total sinceridad del 1 al 5, siendo:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

Muchas gracias por su tiempo y sinceridad.

<b>Dimensiones de satisfacción al cliente</b>		1	2	3	4	5
N°	<b>TANGIBILIDAD</b>					
1	Las área de restaurant, botes y deportes de aventura cuenta con equipos modernos y funcionales.					
2	Las instalaciones físicas de la organización se encuentran limpias y en condiciones adecuadas.					
3	Los empleados del área tienen uniforme adecuado respecto a sus funciones.					
4	los elementos materiales y documentación relacionadas con el servicio que ofrece la empresas son visualmente atractivos					
	<b>FIABILIDAD</b>					
5	El área de restaurant, botes y deportes de aventura cumplen con el servicio acordado.					
6	El área de restaurant ,botes y deportes de aventura muestran interés en solucionar sus quejas y reclamos oportunamente.					
7	El área de restaurant, botes y deportes de aventura brinda un buen servicio desde su primera visita.					
8	El área de restaurant, botes y deportes de aventura le brindan una información detallada cuando usted la requiere.					
9	El área de restaurant ,botes y deportes de aventura concluye sus servicios en el tiempo acordado.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
10	Los empleados le informan cuándo terminará la realización del servicio.					

11	Los empleados se muestran siempre dispuestos a ayudarles.					
12	Los empleados prestan un servicio rápido.					
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderlo.					
SEGURIDAD						
14	El comportamiento de los empleados le inspira confianza.					
15	Se siente seguro con los servicios de la empresa.					
16	Los empleados son amables.					
17	Los empleados tienen el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.					
EMPATÍA						
18	El área de restaurant, botes y deportes de aventura da a sus usuarios una atención individual.					
19	El área de restaurant ,botes y deportes de aventura tiene horarios de servicios convenientes para todos sus usuarios.					
20	El área de restaurant, botes y deportes de aventura tienen empleados que le ofrecen una atención personalizada.					
21	El área de restaurant ,botes y deportes de aventura se preocupa por las necesidades de sus usuarios.					
22	El área de restaurant ,botes y deportes de aventura comprende las necesidades específicas de los usuarios.					

Fuente: (López y López, 2012, p.160)

**Anexo C3:** Check List de los capítulos 4,5,6 y 10 en base a la Norma ISO 9001:2015.

Requisitos SGC		CALIFICACIÓN			EVIDENCIA	OBSERVACIONES	% CUMPLIMIENTO
		SI	P	NO			
4. Contexto de la organización		18	0	0			100
4.1	Se ha determinado las cuestiones externas e internas pertinentes	X			Foda (Manual de calidad)		
4.1	Se hace seguimiento y revisión sobre las cuestiones externas e internas	X			Manual de calidad		
4.2.a	Se ha identificado a las partes interesadas de la organización	X			Manual de calidad		
4.2.b	Se han identificados los requisitos que exigen estas partes interesadas a la empresa	X			Manual de calidad		
4.2	Se hace seguimiento y revisión de la información y requisitos de las partes interesadas	X			Manual de calidad		
4.3	¿La empresa ha determinado el alcance de su SGC? ¿A qué procesos aplica y sus límites?	X			Manual de calidad		
4.3	El Alcance del SGC está documentado y está disponible	X			Manual de calidad		
4.3	El Alcance señala los productos y servicios que serán certificados y aquellos que serán exonerados	X			Aplicabilidad (Manual de calidad)		

4.4.1	La organización ha establecido, implementado, mantenido y mejorado su SGC	X			Planes, procedimientos del proceso operativo (Manual de calidad)	
4.4.1.a	La empresa ha determinado las entradas y salidas de sus procesos certificados o que certificará	X			Ficha de procesos (Manual de calidad)	
4.4.1.b	La empresa ha determinado la secuencia e interacción de sus procesos certificados o que certificará	X			Mapa de procesos (Manual de calidad)	
4.4.1.c	La empresa ha determinado y aplicado criterios y métodos para la operación y control de sus procesos	X			Sistema de indicadores (Manual de calidad)	
4.4.1.d	La empresa ha determinado los recursos necesarios para sus procesos y ha asegurado su disponibilidad	X			Presupuesto (Manual de calidad)	
4.4.1.e	Se ha asignado responsables y autoridades para los procesos	X			MOF (Manual de calidad)	
4.4.1.f	Se ha tenido en cuenta las amenazas y oportunidades en la planificación de los procesos	X			Foda (Manual de calidad)	
4.4.1.g	Se evalúan los procesos	X			Acta de reunión (Manual de calidad)	

4.4.1.h	Se viene mejorando los procesos y el SGC	X			Plan de calidad (Manual de calidad)	
4.4.2	Se mantiene y se conservan registros de la operación de los procesos	X			Registros, procedimientos de procesos (Manual de calidad)	
5. Liderazgo		20	0	0		100
5.1.1.a	La alta dirección figura como responsable del SGC	X			Manual de calidad	
5.1.1.c	Los requisitos del SGC se reflejan gracias a la Alta Dirección en los procesos de la organización	X			Política de calidad (Manual de calidad)	
5.1.1.d	La alta dirección promueve la gestión por procesos y el pensamiento basado en riesgos	X			pólizas de seguros (Manual de calidad)	
5.1.1.e	La alta dirección ha asegurado la disponibilidad de recursos para el SGC	X			Prestamos de terceros (Manual de calidad)	
5.1.1.f	La alta dirección ha comunicado la importancia del SGC	X			Acta de reunión (Manual de calidad)	
5.1.1.g	La alta dirección está asegurando los resultados previstos del SGC	X			Normas de SGC (Manual de calidad)	
5.1.1.h	La alta dirección apoya, dirige y compromete a las personas hacia el SGC	X			Acta de reunión (Manual de calidad)	
5.1.1.i	La alta dirección promueve la mejora del SGC	X			Acta de reunión (Manual de calidad)	

5.1.1.j	La alta dirección apoya de otras manera al SGC	X			Patrimonio personal (Manual de calidad)	
5.1.2	La alta dirección ha asegurado que se identifiquen, comprendan y se cumplan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios	X			Requisitos del cliente (Manual de calidad)	
5.1.2	La alta dirección ha asegurado que se identifiquen las amenazas y oportunidades que pueden influir en la conformidad o aumento de la satisfacción del cliente	X			Foda (Manual de calidad)	
5.1.2	La alta dirección ha asegurado que el SGC este enfocado en aumentar la satisfacción del cliente	X			Política de calidad (Manual de calidad)	
5.2.1	La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad dentro de la organización	X			Política de calidad colocada dentro de la empresa (Manual de calidad)	
5.2.1-a	La Política de calidad es apropiada para la organización	X			Política de calidad alineada al negocio (Manual de calidad)	
5.2.1-b	De La Política de calidad se han desprendido los objetivos de calidad	X			Objetivos de Calidad	


					(Manual de calidad)		
5.2.1-c y d	De La Política de calidad establece un compromiso de cumplir y mejorar	X			Política de calidad (Manual de calidad)		
5.2.2-a	La Política de Calidad está documentada y disponible	X			Política de calidad accesible (Manual de calidad)		
5.2.2-b	La Política de Calidad ha sido comunicada, entendida y aplicada	X			Acta de reunión (Manual de calidad)		
5.2.2-c	La Política de Calidad está disponible para las partes interesadas	X			Política de calidad accesible (Manual de calidad)		
5.3	La alta dirección ha designado autoridades y responsabilidades dentro del SGC	X			MOF (Manual de calidad)		
<b>6. Planificación</b>		<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			<b>100</b>
6.1.1	La empresa ha considerado en su planificación sus amenazas (evitar, asumir, eliminar, compartir o mantener riesgos) así como sus oportunidades (nuevas prácticas, nuevos mercados, nuevos clientes, nuevas tecnologías, nuevas asociaciones, nuevos	X			Foda (Manual de calidad)		



	productos) y sus partes interesadas					
6.2.1	La organización ha establecido objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios del SGC	X			Objetivos de Calidad para puestos y procesos (Manual de calidad)	
6.2.1.	Los objetivos de calidad son coherentes, medibles, pertinentes, comunicables y vigentes	X			Objetivos redactados SMART-Normativa interna del SGC (Manual de calidad)	
6.2.1.	Se mantienen registros relacionados a los objetivos de la calidad	X			Registros de procedimientos (Manual de calidad)	
6.2.2.	Los objetivos de la calidad se ha planificado (que se hará, que recursos se necesitará, quien será el responsable, como se lograrán y cuando serán evaluados)	X			Plan de calidad (Manual de calidad)	
6.3	La organización planifica los cambios dentro del SGC	X			Acta de reunión (Manual de calidad)	
10. Mejora		7	0	0		100
10.1	La organización identifica y selecciona oportunidades de mejora para cumplir con	X			Programa de Círculos de calidad	

	los requisitos del cliente o aumentar su satisfacción				(Manual de calidad)	
10.2.1.a	Cuándo ocurre una no conformidad la organización reacciona controlándola, corrigiéndola y haciendo frente a sus consecuencias	X			Procedimiento de acciones correctivas (Manual de calidad)	
10.2.1.b	Se evalúan las no conformidades	X			Registro de no conformidades de acciones correctivas y/o preventivas (Manual de calidad)	
10.2.1.d	Se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada	X			Acta de reunión (Manual de calidad)	
10.2.1	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades	X			formato de conformidad del servicio (Manual de calidad)	
10.2.2	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y de los resultados de cualquier acción correctiva	X			Libro de reclamaciones (Manual de calidad)	
10.2.3	La organización muestra una mejora continua	X			Sistema de indicadores (Manual de calidad)	

Fuente: elaboración propia.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 57 de 179

### **Anexo D1:** Manual de calidad.

El presente Manual de la Calidad tiene como objetivo comprender la forma como se implementa, y los requisitos aplicables al sistema de gestión de la calidad en base a norma ISO 9001:2015, a continuación, se presenta las conformidades del sistema de gestión de calidad.


FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas)

#### **FORTALEZAS**

- Presencia de espacios naturales como Laguna natural, dunas.
- Variedad de especies vegetales y animales que viven en un espacio determinado.
- Ecoturismo.
- Platos típicos.
- Juegos recreativos.
- Playa de estacionamiento.
- Seguridad garantizada.
- Infraestructura propia.
- Infraestructura amplia.
- Excelente calificación financiera.

#### **DEBILIDADES**

- Áreas de trabajo no organizadas adecuadamente.
- Personal no calificado.
- Continuo cambio de personal.
- Publicidad inadecuada.
- Falta de capacitación a los colaboradores.
- Mal servicio en la atención.
- Falta de motivación.
- Innovación.
- Personal mal remunerado.
- No contar con una certificación de calidad ISO 9001:2015

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 58 de 179


- No existe compromiso de la Alta Gerencia.

#### OPORTUNIDADES.

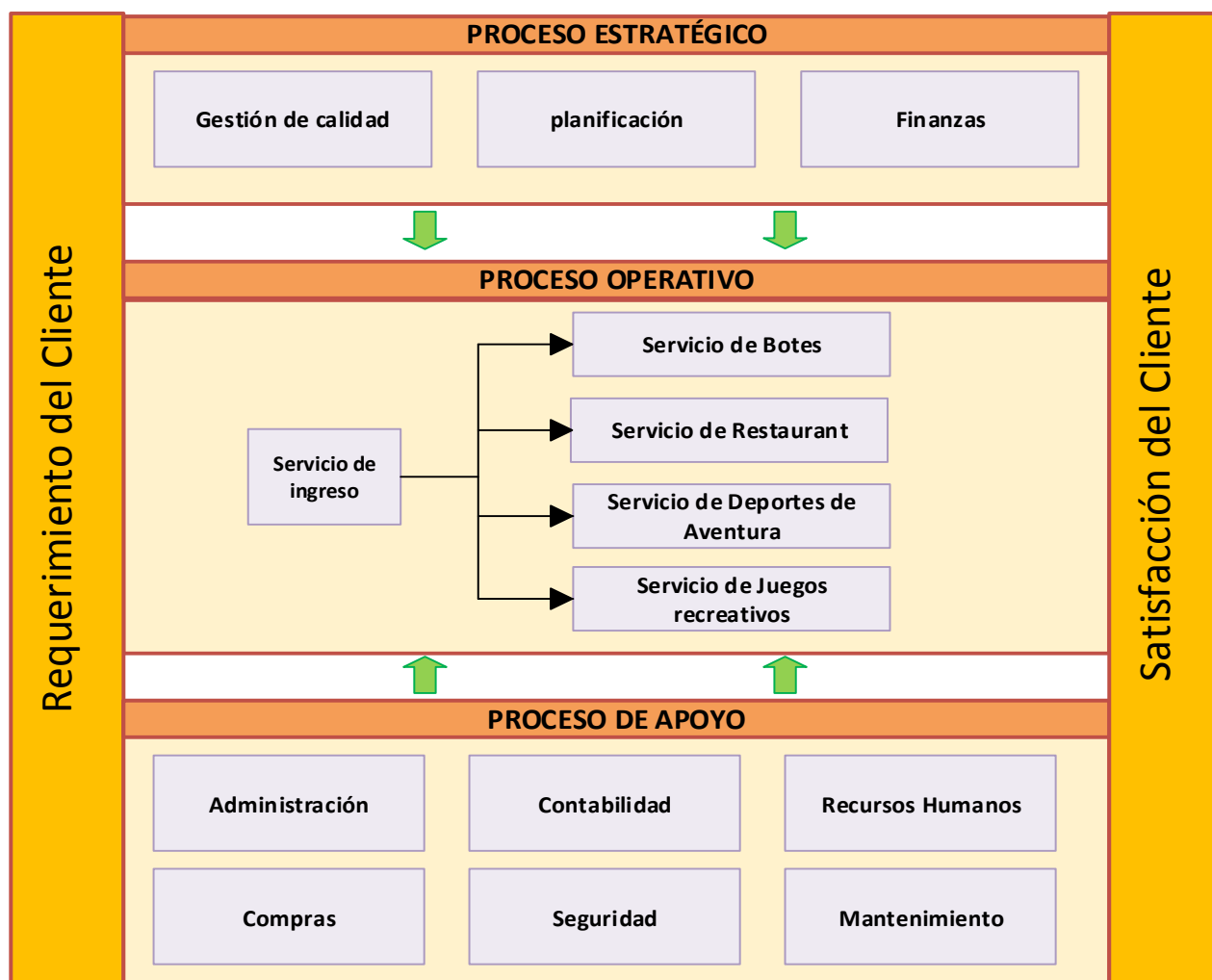
- Demanda insatisfecha.
- Crecimiento de la población.
- Migración venezolana.
- Competencia débil.
- Apertura de nuevos mercados.
- Introducción de nuevas tecnologías.
- Las distintas festividades realizadas en la ciudad de Trujillo.
- Afluencia turística nacional e internacional durante todo el año.
- Tendencia familiar en ir en busca de la naturaleza.

#### AMENAZAS

- Desastres naturales.
- La entrada de nuevos competidores.
- Imitación de las estrategias por parte de la competencia.
- Informalidad.
- Preferencias a locales ya conocidos.
- Aumento de la tasa de desempleo.
- Inseguridad ciudadana.
- Contaminación por parte de los visitantes.
- Aumento de precios de materia prima.
- Supervisión de entidades estatales supervisoras (SUNAT, SUNAFIL, INDECOPI, MINISTERIO DEL AMBIENTE, DEFENSA CIVIL Y MINCETUR.)

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 59 de 179

### Mapa de procesos.




### Alcance de la certificación.

El sistema de gestión de calidad del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C. incluirá el proceso operativo que se realiza en la empresa en estudio y se excluye a los procesos estratégicos, y de apoyo, debido al tiempo y al presupuesto.

El sistema de gestión de calidad se localizará en la organización y estará publicado dentro de la organización.

Los servicios del proceso operativo que serán certificados son todos: servicio de ingreso al local, servicio de botes, restaurant, deportes de aventura y juegos recreativos.

Exonerados: en cuanto a servicios no se exonera ninguno.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 60 de 179


### **Especificaciones.**

Para conocer los requisitos de los clientes se realizó una encuesta Servqual, con el objetivo de identificar las necesidades que exigen los clientes a la empresa, entre ellos tenemos:

- Tecnología moderna.
- Precios accesibles.
- Infraestructura limpia.
- Personal uniformado y presentable.
- Medios de comunicación atractivos.
- Cumplimiento del servicio (fiable, cuidadosa y prometida).
- Rapidez en solucionar sus problemas o reclamos.
- Amabilidad
- Seguridad al adquirir un servicio.
- Atención individualizada al cliente.
- Recepción de comprobantes de pago por los productos comprados.
- Entrega de Souvenir (caramelos, llaveros, lapiceros) por los consumos realizados.

### **Responsabilidades.**

La responsabilidad de administrar el sistema de gestión de calidad del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, recaerá en el gerente general, Cruz Meza, Ismael, quien estará a cargo de llevar a cabo todas las actividades que se le asignen para obtener una mejora de servicios de calidad en la empresa y que se cumplan con los requisitos de los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la norma Iso 9001:2015, así también realizar reuniones con los colaboradores y revisar la política de calidad y sus objetivos, avalando una buena toma de decisiones requeridas para dar solución a la problemática de la empresa.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 61 de 179

### Aplicabilidad

En el Complejo Ecológico Laguna de Conache S.A.C, se buscará certificar los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015 por las siguientes razones:

Capítulo 4: Contexto de la organización, porque se analizan las necesidades de los clientes.

Capítulo 5: Liderazgo, porque todos los miembros de la empresa deben estar comprometidos desde la alta dirección.


Capítulo 6: Planificación, puesto que, es base de la mejora continua.

Capítulo 10: Mejora, para evidenciar los logros alcanzados después de la aplicación del sistema de gestión de calidad.

Se excluirán del sistema los capítulos 7,8 y 9 de la norma ISO 9001:2015 por motivos de tiempo y presupuesto.


**TABLA A18:** Stakeholders y requisitos

PARTES INTERESADAS ( STAKEHOLDERS)		REQUISITOS
<b>Internos</b>	Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salario justo.</li> <li>• Buen clima laboral.</li> <li>• Estabilidad laboral.</li> <li>• flexibilidad laboral.</li> <li>• Ascensos.</li> <li>• Capacitaciones.</li> <li>• beneficios laborales.</li> </ul>
	Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rentabilidad.</li> <li>• Crecimiento empresarial.</li> <li>• Organización reconocida.</li> <li>• Personal confiable y comprometido.</li> </ul>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 62 de 179

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culminar proyectos con cero multas por las entidades fiscalizadoras</li> </ul>
<b>Externos</b>	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología moderna.</li> <li>• Precios accesibles.</li> <li>• Infraestructura limpia.</li> <li>• Personal uniformado y presentable.</li> <li>• Medios de comunicación atractivos.</li> <li>• Cumplimiento del servicio (fiable, cuidadosa y prometida).</li> <li>• Rapidez en solucionar sus problemas o reclamos</li> <li>• Rapidez en atención al cliente.</li> <li>• Amabilidad.</li> <li>• Seguridad al adquirir un servicio.</li> <li>• Atención individualizada al cliente.</li> <li>• Recepción de comprobantes de pago por los productos comprados.</li> <li>• Entrega de Souvenir (caramelos, llaveros, lapiceros) por los consumos realizados.</li> </ul>



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 63 de 179


	Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago oportuno.</li> <li>• Establecer contratos flexibles.</li> <li>• Negociación en caso de problemas.</li> </ul>
	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de pagos de tributos.</li> <li>• Cumplimiento de la legislación aplicable en seguridad y Medio Ambiente.</li> </ul>
	Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de empleo.</li> <li>• Responsabilidad social.</li> <li>• Sostenibilidad.</li> </ul>
	Acreedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos puntuales.</li> <li>• Excelentes oportunidades de negocio.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

### **Seguimiento y revisión de la información**

Seguimiento: se hará el seguimiento de los requisitos de las partes interesadas con una frecuencia semestral, con el objetivo de identificar las oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente.

Revisión: la revisión estará a cargo del gerente general, encargado del sistema de gestión de calidad.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 64 de 179



### **POLÍTICA DE CALIDAD.**

Con la finalidad de cumplir con las expectativas de nuestros clientes, estamos comprometidos a brindar un servicio eficiente, cumpliendo los requerimientos de calidad, respecto a nuestros servicios. asimismo, involucrar a los colaboradores en el sistema de gestión de calidad.

Para ello fomentamos la mejora continua de nuestros procesos para dar un buen servicio al cliente, favoreciendo el crecimiento del colaborador y brindando una buena calidad de nuestros servicios.


### **OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Administrar los procesos de forma eficiente para beneficio de nuestros clientes.
2. Medir y mejorar la satisfacción de los clientes.
3. Contar con personal calificado para los servicios que brindamos.
4. Ofrecer fiabilidad en los servicios que prestamos a nuestros clientes.
5. Brindar seguridad a nuestros clientes y colaboradores durante su permanencia dentro de la empresa.
6. Mejorar continuamente.

Trujillo 05, de noviembre de 2019.


---

Cruz Meza, Ismael  
Gerente general


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 65 de 179

### **Manual de organizaciones y funciones (MOF)**

El manual de organización y funciones es de los procesos operativos donde se describe las funciones específicas de cada puesto de trabajo. Así mismo señala las relaciones de dependencia, subordinación y coordinación para llevar a cabo la mejora continua de la organización.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 66 de 179

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	
<b>Nombre del puesto</b>	Jefe de Servicio de Ingreso.
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de o Reporta:</b> Gerente <b>Supervisa a:</b> Encargado de estacionamiento
<b>FUNCIONES GENERALES</b>	
Responsable de administrar el ingreso por parte de los clientes, proveedores y otros al Complejo Ecológico Laguna de Conache S.A.C, en base a las políticas establecidas.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura la puerta de ingreso.</li> <li>• Brindar indicaciones de uso del local (horario de atención, costos de los servicios de botes, deportes de aventura, restaurant, juegos recreativos, prohibiciones).</li> <li>• Cobrar y colocar brazaletes a los clientes.</li> <li>• Emisión de comprobante de pago.</li> <li>• Despedir al cliente a su salida del local.</li> <li>• Reporte y entrega de dinero al responsable designado por la gerencia</li> <li>• Reportar incidencias.</li> <li>• Recepcionar a los proveedores y/o terceros que deseen ingresar al complejo.</li> <li>• Cubrir las funciones de otros puestos dentro de la organización en caso de emergencias.</li> <li>• Asistencia a los clientes y usuarios en caso de accidentes.</li> <li>• Otras tareas asignadas por su jefe inmediato.</li> </ul>	
<b>COORDINACIONES PRINCIPALES</b>	
<b>Coordinaciones Internas</b>	
Gerente, encargado de estacionamiento y responsable de la recepción de dinero.	
<b>Coordinaciones Externas</b>	
Proveedores y clientes externos.	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 67 de 179

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Encargado de estacionamiento
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de o Reporta:</b> Jefe de Garita <b>Supervisa a:</b> clientes estacionados en la cochera.

### **FUNCIONES GENERALES**

Vigilar la correcta gestión del estacionamiento a su cargo asegurando así el orden y la seguridad a fin de superar las expectativas de los visitantes.

### **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Apertura de la puerta de ingreso para vehículos.
- Asignar lugares para el parqueo de los vehículos dentro del estacionamiento.
- Registrar las placas de los vehículos ingresados.
- Verificar diariamente la limpieza de la zona de parqueo.
- Entrega de vehículos a los clientes y/o proveedores que fueron parqueados en el estacionamiento.
- Despedir al cliente.
- Reportar incidencias dentro de su zona.
- Cubrir las funciones de otros puestos dentro de la organización en caso de emergencias.
- Asistencia a los clientes y usuarios en caso de accidentes.
- Otras tareas asignadas por su jefe inmediato.


### **COORDINACIONES PRINCIPALES**

#### **Coordinaciones Internas**

Jefe de Garita.

#### **Coordinaciones Externas**

Clientes externos y/o proveedores.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 68 de 179

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Jefe del servicio de botes
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de:</b> Gerente <b>Supervisa:</b> Encargado de colocar chalecos.

### **FUNCIONES GENERALES**

Administrar el servicio de botes que se brinda a los clientes en las mejores condiciones.

### **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Informar los clientes sobre la prestación del servicio de botes (precios, tiempo, requisitos, etc.)
- Cobranza de tickets y Emisión de comprobante de pago.
- Registro del dinero ingresado por el servicio de botes
- Reporte y entrega de dinero al responsable designado por la gerencia
- Reportar incidencias.
- Realizar limpieza de su zona de trabajo.
- Supervisar el trabajo del responsable de colocación de chaleco.
- Mantenimiento de los botes asignados al servicio.
- Cubrir las funciones de otros puestos dentro de la organización en caso de emergencias.
- Asistencia a los clientes y usuarios en caso de accidentes
- Otras tareas asignadas por su Jefe inmediato.


### **COORDINACIONES PRINCIPALES**

#### **Coordinaciones Internas**

Gerente, responsable de colocación de chalecos y embarcador

#### **Coordinaciones Externas**

Clientes externos.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 69 de 179

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Encargado de colocar chalecos.
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de:</b> Jefe de Botes <b>Supervisa a:</b> Embarcador

#### **FUNCIONES GENERALES**

Brindar indicaciones sobre el uso correcto de los botes y la colocación de los chalecos de seguridad para la prestación del servicio.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Recepción de tickets.
- Colocación de chalecos.
- Brindar indicaciones para el manejo de los botes.
- Reportar incidencias.
- Realizar limpieza de su zona.
- Cubrir las funciones de otros puestos dentro de la organización en caso de emergencias.
- Asistencia a los clientes y usuarios en caso de accidentes
- Otras tareas asignadas por su Jefe inmediato.


#### **COORDINACIONES PRINCIPALES**

##### **Coordinaciones Internas**

Embarcador y jefe del servicio de botes.

##### **Coordinaciones Externas**

Clientes externos.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 70 de 179

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Embarcador de botes.
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de:</b> Encargado de colocar chalecos <b>Supervisa a:</b> usuarios del servicio de botes.

#### **FUNCIONES GENERALES**

Embarque de personas para ser transportadas por toda la laguna.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Embarcar al cliente e indicar la ruta.
- Supervisar el retorno del bote.
- Desembarcar al cliente y retirar chalecos.
- Reportar incidencias.
- Realizar limpieza de su zona.
- Cubrir las funciones de otros puestos dentro de la organización en caso de emergencias.
- Asistencia a los clientes y usuarios en caso de accidentes
- Otras tareas asignadas por su Jefe inmediato.

#### **COORDINACIONES PRINCIPALES**


##### **Coordinaciones Internas**

Jefe del servicio de Botes y encargado de colocar chalecos.

##### **Coordinaciones Externas**


Clientes externos.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 71 de 179

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Jefe de servicio de Restaurant.
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de o Reporta:</b> Gerente <b>Supervisa a:</b> Meseras.
<b>FUNCIONES GENERALES</b>	
Encargada de administrar el servicio de restaurant en las mejores condiciones para los clientes.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el cálculo y la cobranza de los productos adquiridos dentro del restaurante.</li> <li>• Imprimir los comprobantes de pago y entregar a la mesera.</li> <li>• Entregar bebidas a las meseras</li> <li>• Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.</li> <li>• Realizar inventarios y controles de las bebidas y platos a la carta en venta</li> <li>• Hacer las propuestas de pedidos de mercancías y realizar los pedidos.</li> <li>• Participar en la formación del personal a su cargo.</li> <li>• Dar respuesta a las inquietudes de los clientes brindando asistencia sobre los procedimientos y políticas del establecimiento.</li> <li>• Reportar incidencias.</li> <li>• Realizar limpieza de su área</li> <li>• Cubrir las funciones de otros puestos dentro de la organización en caso de emergencias.</li> <li>• Asistencia a los clientes y usuarios en caso de accidentes</li> <li>• Otras tareas asignadas por su Jefe inmediato.</li> </ul>	
<b>COORDINACIONES PRINCIPALES</b>	
<b>Coordinaciones Internas</b>	
Gerente y meseras.	
<b>Coordinaciones Externas</b>	
Proveedores y clientes externos.	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 72 de 179

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Mesera.
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de:</b> Jefe de servicio de Restaurante <b>Supervisa a:</b> clientes.

#### **FUNCIONES GENERALES**

Gestionar los pedidos de los clientes y velar porque el mismo sea preparado de manera adecuada y oportuna.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Recepcionar al cliente en la puerta del restaurante.
- Ofrecer mesa disponible de acuerdo al número de personas.
- Brindar la carta de platos y recomendar la especialidad de la casa
- Tomado de pedido vía Smartphone o Tablet.
- Ir al bar a traer bebidas.
- Entrega del plato al cliente.
- Entregar comprobante de pago al cliente.
- Retirar los platos de la mesa.
- Atención de los requerimientos del cliente durante su consumo en el restaurant.
- Asistencia a los clientes y usuarios en caso de accidentes
- Despedida del cliente.


#### **COORDINACIONES PRINCIPALES**

##### **Coordinaciones Internas**

Cajera y dictador de pedidos.

##### **Coordinaciones Externas**

Clientes externos.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 73 de 179

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Dictador de Pedidos.
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de:</b> Jefe de servicio del restaurante. <b>Supervisa a:</b> Ninguno.

#### **FUNCIONES GENERALES**

Dictar los pedidos de los clientes en la cocina y velar que lo preparen y entregue lo más pronto posible.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Informar a cajera la cantidad de platos preparados del día.
- Dictado de pedido a la cocina
- Calcular el tiempo del pedido del cliente y avisar a la mesera.
- Entrega del plato a la mesera.
- Reportar incidencias.
- Realizar limpieza de su área
- Asistencia a los clientes internos en caso de accidentes
- Otras tareas asignadas por su Jefe inmediato.


#### **COORDINACIONES PRINCIPALES**

##### **Coordinaciones Internas**

Cajera y personal de cocina.

##### **Coordinaciones Externas**

Ninguno.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 74 de 179

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Encargado de lavado.
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de:</b> jefe de cocina. <b>Supervisa a:</b> ninguno.

#### **FUNCIONES GENERALES**

Mantener limpio los utensilios y vajilla que se utiliza en el servicio del restaurante.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Recepción de utensilios y vajilla utilizada.
- Eliminación de los desechos que vienen en los platos.
- Lavado y secado de los utensilios.
- Organización de los utensilios en los lugares asignados.
- Reportar incidencias.
- Realizar limpieza de su área.
- Asistencia a los clientes internos en caso de accidentes
- Otras tareas asignadas por su Jefe inmediato.


#### **COORDINACIONES PRINCIPALES**

##### **Coordinaciones Internas**

Jefe de cocina y meseras.


##### **Coordinaciones Externas**

Ninguno.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 75 de 179


### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Cocinero
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de:</b> Jefe de Restaurant <b>Supervisa a:</b> Ayudante de cocina
<b>FUNCIONES GENERALES</b>	
Preparar, cocinar y presentar los potajes de la carta del restaurante.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseo personal antes de iniciar labores.</li> <li>• Colocarse el uniforme de trabajo adecuado.</li> <li>• Lavar los utensilios de cocina previamente a ser utilizados.</li> <li>• Coordinar con el jefe de restaurante los potajes a preparar y la cantidad respectiva.</li> <li>• Preparar los potajes y control de calidad de los mismos.</li> <li>• Servido de los potajes.</li> <li>• Entrega de potajes al dictador de pedidos.</li> <li>• Reportar incidencias.</li> <li>• Realizar limpieza de su área</li> <li>• Asistencia a los clientes internos en caso de accidentes</li> <li>• Otras tareas asignadas por su Jefe inmediato.</li> </ul>	
<b>COORDINACIONES PRINCIPALES</b>	
<b>Coordinaciones Internas</b>	
Jefe de restaurante, ayudante de cocina y dictador de pedidos.	
<b>Coordinaciones Externas</b>	
Proveedores de insumos.	


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 76 de 179

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Ayudante de cocina.
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de:</b> cocinero <b>Supervisa a:</b> Ninguno.
<b>FUNCIONES GENERALES</b>	
Asistir al cocinero en la preparación de los potajes.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseo personal antes de iniciar labores.</li> <li>• Colocarse el uniforme de trabajo adecuado.</li> <li>• Lavar los utensilios de cocina previamente a su uso.</li> <li>• Coordinación de las labores a ejecutar con el cocinero.</li> <li>• Reportar incidencias.</li> <li>• Realizar limpieza de su área</li> <li>• Asistencia a los clientes internos en caso de accidentes</li> <li>• Otras tareas asignadas por su Jefe inmediato.</li> </ul>	
<b>COORDINACIONES PRINCIPALES</b>	
<b>Coordinaciones Internas</b>	
Cocineros y encargado de lavado	
<b>Coordinaciones Externas</b>	
Ninguno.	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 77 de 179


<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>	
<b>Nombre del puesto</b>	Jefe de servicio deportes de Aventura.
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de o Reporta a:</b> Gerente <b>Supervisa a :</b> Encargado de colocación de EPP
<b>FUNCIONES GENERALES</b>	
Administrar el servicio de deportes de aventura que se brinda a los clientes en las mejores condiciones.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe a los clientes sobre la prestación del servicio de deportes de aventura (precios, tiempo, requisitos, etc.)</li> <li>• Cobranza de tickets y Emisión de comprobante de pago.</li> <li>• Registro del dinero ingresado por el servicio de deportes de aventura.</li> <li>• Reporte y entrega de dinero al responsable designado por la gerencia</li> <li>• Reportar incidencias.</li> <li>• Realizar limpieza de su zona de trabajo.</li> <li>• Supervisar el trabajo del responsable de colocación de Epp.</li> <li>• Mantenimiento de los equipos y áreas utilizados en los deportes de aventura.</li> <li>• Asistencia a los clientes y usuarios en caso de accidentes.</li> <li>• Otras tareas asignadas por su Jefe inmediato.</li> </ul>	
<b>COORDINACIONES PRINCIPALES</b>	
<b>Coordinaciones Internas</b>	
Gerente y encargado de colocar Epp.	
<b>Coordinaciones Externas</b>	
Clientes externos.	

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 78 de 179

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Encargado de colocar EPP.
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de o Reporta a:</b> Jefe de Deportes de Aventura. <b>Supervisa a:</b> Usuarios del servicio.
<b>FUNCIONES GENERALES</b>	
Equipar a los clientes con equipos de protección personal previo al uso del servicio.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colocación de arnés y mosquetones.</li> <li>• Colocación de casco.</li> <li>• Brindar instrucciones sobre el uso y seguridad en el uso de los equipos.</li> <li>• Asistencia a los clientes y usuarios en caso de accidentes</li> <li>• Otras tareas asignadas por su Jefe inmediato.</li> </ul>	
<b>COORDINACIONES PRINCIPALES</b>	
<b>Coordinaciones Internas</b>	
Jefe de deportes de aventura y asistente en la prestación del servicio de deportes de aventura.	
<b>Coordinaciones Externas</b>	
Clientes externos.	



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 79 de 179

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Asistente en la prestación del servicio de deportes de aventura.
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de:</b> Jefe de servicio de deportes de aventura <b>Supervisa a :</b> Usuarios del servicio.

#### **FUNCIONES GENERALES**

Asistir al cliente en el proceso de la ejecución del servicio (lanzar, frenar y escalar) de una manera segura y eficiente.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Enganchar al cliente en la polea según el servicio que se esté brindando.
- Lanzar al cliente o asistencia para la escalada.
- Supervisar el proceso en temas de seguridad.
- Esperar el retorno del cliente y retiro de EPP
- Despedida del cliente
- Reportar incidencias.
- Realizar mantenimiento de su zona y equipos utilizados en la prestación del servicio.
- Asistencia a los clientes y usuarios en caso de accidentes
- Otras tareas asignadas por su Jefe inmediato.


#### **COORDINACIONES PRINCIPALES**

##### **Coordinaciones Internas**

Jefe de deportes de aventura y encargado de colocar EPP.

##### **Coordinaciones Externas**

Clientes externos.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 80 de 179

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Jefe del servicio de juegos recreativos
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de:</b> Gerente <b>Supervisa a :</b> Asistente de juegos recreativos

#### **FUNCIONES GENERALES**

Administrar el servicio de juegos recreativos que se brinda a los clientes en las mejores condiciones.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS**

- Venta de tickets y emisión de comprobante de pago.
- Dar respuesta a las inquietudes de los clientes.
- Supervisión durante la prestación del servicio al personal encargado.
- Reporte y entrega de dinero al responsable designado por la gerencia
- Reportar incidencias.
- Asistencia a los clientes y usuarios en caso de accidentes
- Realizar mantenimiento de su zona y de los juegos.
- Otras tareas asignadas por su Jefe inmediato.


#### **COORDINACIONES PRINCIPALES**

##### **Coordinaciones Internas**

Gerente y asistente de juegos recreativos


##### **Coordinaciones Externas**

Clientes externos

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 81 de 179

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

<b>Nombre del puesto</b>	Asistente de juegos recreativos.
<b>Línea de autoridad</b>	<b>Depende de:</b> Jefe del servicio de juegos recreativos. <b>Supervisa a :</b> usuarios del servicio (niños)
<b>FUNCIONES GENERALES</b>	
Asistir durante la prestación del servicio de juegos recreativos a los clientes y usuarios de manera eficiente y segura.	
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de tickets y emisión de comprobantes de pago.</li> <li>• brindar indicaciones acerca de los juegos a los clientes y usuarios.</li> <li>• Colocación de los usuarios en los juegos respectivos.</li> <li>• Control de los tiempos.</li> <li>• Supervisión durante la prestación del servicio.</li> <li>• Asistencia a los usuarios en la finalización del servicio.</li> <li>• Despedida del cliente</li> <li>• Reportar incidencias.</li> <li>• Asistencia a los clientes y usuarios en caso de accidentes.</li> <li>• Realizar mantenimiento de su zona y de los juegos.</li> <li>• Otras tareas asignadas por su Jefe inmediato.</li> </ul>	
<b>COORDINACIONES PRINCIPALES</b>	
<b>Coordinaciones Internas</b>	
Jefe de servicios de juegos recreativos.	
<b>Coordinaciones Externas</b>	
Clientes y usuarios externos.	


	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 82 de 179

### Otros apoyos del sistema de gestión de calidad

El jefe de Restaurant, Cruz Meza Carlos quien además es uno de los accionistas del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, apoya al sistema de gestión de calidad brindando su movilidad personal para el traslado de clientes externos, personal administrativo y materia prima.


**TABLA A19:** Objetivos de calidad: funciones, niveles pertinentes y los procesos del Sistema de gestión de calidad.

<b>Objetivos de calidad</b>	<b>Objetivos de calidad cuantificados</b>	<b>Proceso</b>	<b>Puesto responsable</b>
1. Administrar los procesos de forma eficiente para beneficio de nuestros clientes.	Lograr ahorros por un 20% como mínimo en los procesos de la organización de manera semestral.	Administrativo	Gerente general
2. Medir y mejorar la satisfacción de los clientes.	Mejorar la satisfacción de los clientes en un 10% más a comparación al periodo anterior de manera anual.	Administrativo	Gerente general
3. Contar con personal calificado para los servicios que brindamos.	Brindar 2 capacitaciones al año a todo el personal que esté relacionado a los procesos operativos de la organización.	Recursos Humanos	Gerente general
4. Ofrecer fiabilidad en los servicios que prestamos a nuestros clientes.	Realizar 3 controles de calidad de los procesos operativos durante su prestación a los clientes de forma de forma diaria.	Gestión de calidad.	Gerente general

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 83 de 179

5. Brindar seguridad a nuestros clientes y colaboradores durante su permanencia dentro de la empresa.	Lograr cero accidentes durante la prestación de los servicios de forma anual.	Seguridad y salud ocupacional	Gerente general
6. Mejorar continuamente.	Organizar un círculo de calidad de manera semestral para realizar propuestas e implementación de mejora.	Gestión de calidad	Gerente general

Fuente: elaboración propia.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 84 de 179

## **PROGRAMAS DE CÍRCULOS DE MEJORA CONTINUA**

### **I. Objetivo**

El presente programa de mejora continua tiene como finalidad recoger las propuestas de mejora por parte del personal que labora en los diferentes procesos de la organización, buscando la satisfacción de los clientes externos e internos del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C.

### **II. Responsables**

- Responsable del sistema de gestión de calidad (gerente general).
- Encargados de los diferentes procesos que se brindan dentro de la organización.
- Asesor externo.

### **III. Metodología a emplear**

El círculo de calidad durante su desarrollo aplicara la metodología de la mejora continúa basada en el ciclo Deming (planear, hacer, verificar y actuar)


### **IV. Herramientas a utilizar**

Herramientas cualitativas:

- Tormenta de ideas.
- Multivoto.
- Técnica nominal de grupo.
- Espina de pescado.
- Los 5 por qué.
- Gráficos de Gantt.
- Las 5W + 1H.
- Flujograma

Herramientas cuantitativas:

- Hojas de verificación.
- Diagrama de Pareto.
- Graficas lineales.
- Histogramas.
- Diagrama de dispersión.
- Cartas o gráficos de control.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 85 de 179

## V. Proceso de trabajo

Los círculos de calidad que se organicen dentro de la empresa deberán trabajar estrictamente con el siguiente proceso:

Paso 1: identificación del problema.

Paso 2: selección del problema.

Paso 3: identificación y evaluación de las causas que generan el problema.

Paso 4: identificación y evaluación de solución.

Paso 5: selección de la mejor propuesta.

Paso 6: planificación de la propuesta de mejora.

Paso 7: implantación.

Paso 8: evaluación de la propuesta de mejora.

Paso 9: sustentación y estandarización (opcional).

## VI. Estructura del círculo de mejora

**Coordinador:** responsable de la administración de todos los círculos, apoya la gestión y capacitación de los mismos (gerente general).


**Líder:** responsable de la dirección de un círculo de mejora.

**Facilitador:** encargado de la capacitación de los miembros del círculo sobre técnicas y herramientas de calidad.

**Miembro del círculo:** responsable de la generación de ideas y del respeto a las normas internas del círculo; como del cumplimiento de la metodología de trabajo del círculo.


## VII. Consideraciones finales

- Los círculos se deberán reunir como mínimo una vez por semana dentro o fuera del horario de trabajo, pero siempre en coordinación con la empresa.
- Los círculos deberán recibir capacitación previa a su creación como durante su desarrollo si fuese necesario.
- Los miembros del círculo son los que eligen la problemática a solucionar o procesos a mejorar bajo los lineamientos de la gerencia.
- Los círculos de calidad recibirán el apoyo de un facilitador el cual podrá asistir a sus reuniones pero que no será miembro del círculo.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 86 de 179

- Las protestas del círculo serán presentadas ante los directivos de la organización para su aprobación respectiva.
- Los círculos serán evaluados periódicamente para comprobar su funcionalidad y beneficio
- Los círculos deberán tener continuidad y mejora en el tiempo.
- Cualquier coordinación o controversia en el trabajo de los círculos deberá ser resuelta por el responsable del sistema de gestión de calidad.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 87 de 179


## NORMATIVA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Con la finalidad de cumplir las expectativas de nuestros clientes, el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C. desea inducir normas con el fin de mejorar continuamente para beneficio de la empresa y cliente, a continuación, se detallan las siguientes normas:

1. Todos los colaboradores que ayuden en el cumplimiento del sistema de gestión de calidad de la empresa deberán ser reconocidos por la alta gerencia.
2. Los colaboradores que no cumplan con sus procesos en sus trabajos, serán acreedores a una amonestación verbal, escrita de manera gradual.
3. Los encargados de los procesos del sistema de gestión de calidad se deberán reunir mensual para evaluar la mejora.
4. La revisión y seguimiento del sistema de gestión de calidad será semestral.
5. Los colaboradores que dañan o destruyen la infraestructura y/o materiales de la empresa serán sancionados con falta grave.
6. Los objetivos de calidad deberán ser comunicados a todos los colaboradores de la organización por medio de comunicados, reuniones, correos u otra modalidad que sea conveniente.
7. Evaluar la pertinencia de los objetivos de calidad propuestos de manera anual, esto a cargo del responsable del sistema de gestión de calidad.

---

Cruz Meza Ismael  
Gerente general

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SI-01
	<b>SERVICIO DE INGRESO</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 88 de 179

## 1. OBJETIVO

Informar el costo de ingreso y horario de atención, cobrar, registrar placas (cuando ingresen vehículos), emitir boleta y colocar el brazaletes.

## 2. ALCANCE

Desde que el cliente llega al local, hasta su salida del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache.

## 3. RESPONSABLE: Jefe de Servicio de ingreso.

## 4. DEFINICIONES:


- a. **Pestillo:** Aparato consistente en una barra de metal sujeta en la puerta para abrir o cerrarla.
- b. **Brazaletes:** Objeto de papel que se coloca alrededor del brazo derecho para identificación de pago de ingreso.
- c. **Comprobante de pago:** son las boletas o facturas que solicitan los clientes al consumir un producto.
- d. **Estacionamiento:** Lugar donde se ubica el vehículo en un tiempo determinado

## 5. REFERENCIAS

- a. INDECOPI.
- b. SUNAT.
- c. SUNAFIL.
- d. MINISTERIO DEL AMBIENTE.
- e. DEFENSA CIVIL.
- f. MINCETUR.


## 6. CONTROL DE EMISIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Avalos Alvarado Karin Olivos Acosta Manuel Tesistas	Cruz Rodríguez Jorge Harrison Jefe de Servicio de ingreso.	Cruz Meza Ismael Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SI-01
	<b>SERVICIO DE INGRESO</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 89 de 179

## 7. DESARROLLO

N°	Responsable	Descripción
01	Jefe de servicio Ingreso	<p><b>Apertura de la puerta de ingreso (sin vehículo)</b></p> <p>Abre el pestillo de la puerta para q ingrese las personas sin vehículo.</p> <p>Saludar Amablemente a los visitantes con una sonrisa diciendo buenos días/ tardes Sr(es) o Srta.</p>
02	Encargado de estacionamiento	<p><b>Apertura de la puerta de ingreso (Con vehículo)</b></p> <p>Abre el pestillo de la puerta para q ingrese el conductor con su vehículo</p> <p>Ingresa vehículo al Complejo Ecoturístico.</p>
03	Jefe de servicio Ingreso	<p><b>Informes del servicio</b></p> <p>Brindar indicaciones de uso del local (horario de atención, costos de los servicios de botes, deportes de aventura, restaurant, juegos recreativos, prohibiciones)</p>
04	Jefe de servicio Ingreso	<p><b>Consultar la cantidad de personas que están ingresando, cobrar y colocar el brazalete.</b></p> <p>Preguntar cuántas personas están ingresando para luego realizar el cobro de cinco soles por persona (a partir de cinco años).</p> <p>Colocar brazaletes del color designado para esa fecha e informar lo siguiente “no deben quitarse los brazaletes por ningún motivo de lo contrario se les volverá a cobrar el derecho de ingreso”.</p> <p>Consultar al cliente si desea boleta o factura y emitirla.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SI-01
	<b>SERVICIO DE INGRESO</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 90 de 179


05	Encargado de Estacionamiento	<p><b>Procede asignar un lugar para el estacionamiento (Con vehículo)</b></p> <p>El encargado de estacionamiento le asigna un lugar para ubicar su vehículo.</p> <p>Registra la placa del vehículo con los datos del propietario.</p> <p>Recomendar que cierren sus puertas y apaguen las luces de su vehículo.</p>
06	Encargado de Estacionamiento	<p><b>Despedida del cliente.</b></p> <p>El encargado se despide del cliente amablemente diciendo “muchas gracias, vuelva pronto” y lo acompaña hasta la salida del complejo Ecoturístico Laguna de Conache.</p>

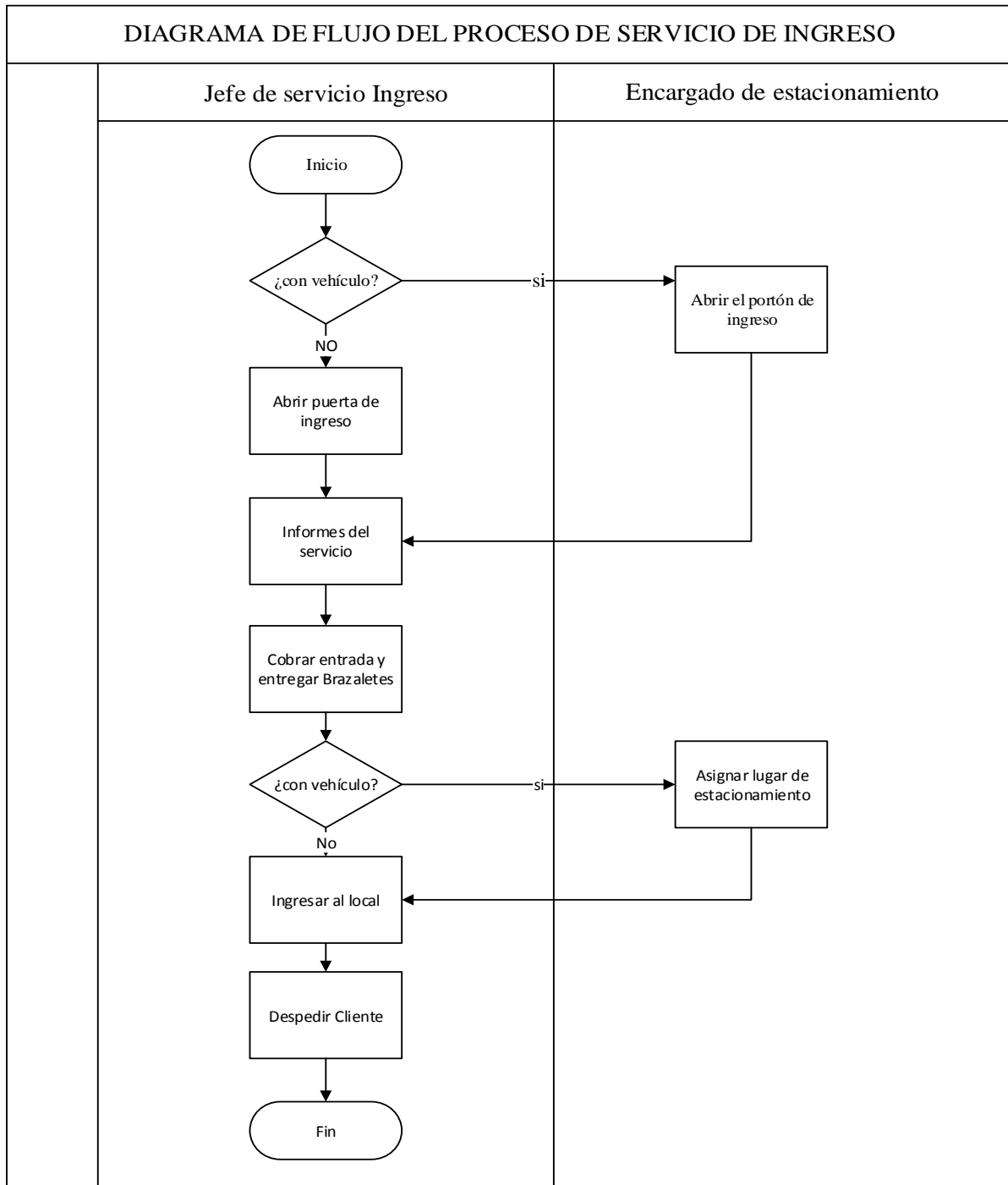
## 8. REGISTROS


- a. Registro de recibo de ingreso de clientes.
- b. Registro de Comprobantes de pago.
- c. Registro de Brazaletes.

## 9. ANEXOS


- a. Anexo Nro. 01: Flujograma del proceso
- b. Anexo Nro. 02: ficha de proceso.
- c. Anexo Nro. 03: Fotografías de Registros
- d. Anexo Nro. 04: Fotografías de Materiales y equipos utilizados en el Proceso.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SI-01
	<b>SERVICIO DE INGRESO</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 91 de 179

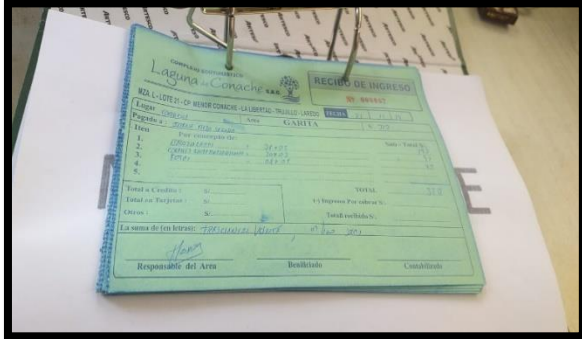


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SI-01
	<b>SERVICIO DE INGRESO</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 92 de 179

<b>PROCESO:</b> Servicio de ingreso.		<b>PROPIETARIO:</b> Jefe de Servicio de ingreso.	
<b>MISIÓN:</b> Informar el costo de ingreso y horario de atención, cobrar, registrar placas (cuando ingresen vehículos), emitir boleta y colocar el brazaletes.		<b>DOCUMENTACIÓN:</b>  FP-SI-01	
<b>ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EMPIEZA:</b> Desde que la persona ingresa a al local, o si trae movilidad (estaciona su vehículo).</li> <li>• <b>INCLUYE:</b> Registro de brazaletes</li> <li>• <b>TERMINA:</b> Salida del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache.</li> </ul>		
<p><b>ENTRADAS:</b> Personal de Atención al Cliente, útiles de oficina, procedimiento de ingreso de clientes al local, equipos de comunicación, garita de control, estacionamiento.</p> <p><b>PROVEEDORES:</b> Recursos humanos, Logística, Administración.</p>			
<p><b>SALIDAS:</b> Cliente registrado y atendido.</p> <p><b>CLIENTES:</b> Cliente Externo.</p>			
<b>INSPECCIONES:</b>		<b>REGISTROS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interna: Mensual (Auditoria Interna a cargo de Gerente General)</li> <li>• Externa: Eventual (SUNAT, SUNAFIL, DEFENSA CIVIL MINCETUR, INDECOPI Y MINISTERIO DEL AMBIENTE)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de recibo de ingreso de clientes.</li> <li>• Registro de comprobantes de pago.</li> </ul>	
<b>VARIABLES DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del Personal de Atención.</li> <li>• Políticas de Atención (Requisitos y plazos.)</li> <li>• Tecnología</li> </ul>		1. # Clientes Satisfechos.	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SI-01
	<b>SERVICIO DE INGRESO</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 93 de 179

**Registros: Garita**




**Recibo de ingreso (Garita)**



**Comprobante de pago**



**Registro de brazaletes**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SI-01
	<b>SERVICIO DE INGRESO</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 94 de 179

**Materiales y Equipos:**




Computadora



Ticketera



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SB-01
	<b>SERVICIO DE BOTES</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 95 de 179

## 1. OBJETIVO

Informar (costo del paseo, duración y capacidad de botes), cobrar, colocar chalecos y brindar indicaciones.

## 2. ALCANCE

Desde que la persona está en el servicio de botes, hasta la culminación del servicio en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache.

3. **RESPONSABLE:** Jefe del servicio de botes.

## 4. DEFINICIONES:


- a. **Comprobante de pago:** son las boletas o facturas que solicitan los clientes.
- b. **Pantalla led:** es un equipo electrónico “tv”.
- c. **Embarcar:** llevar al cliente al bote.
- d. **Ruta:** vía determinada de un sitio a otro.
- e. **Recalcar:** insistir palabras para que no pasen de inadvertidas y sean realmente comprendidas.
- f. **Retornar:** regresar algo a un sitio determinado.

## 5. REFERENCIAS

- a. INDECOPI.
- b. SUNAT.
- c. SUNAFIL.
- d. MINISTERIO DEL AMBIENTE.
- e. DEFENSA CIVIL.
- f. MINCETUR.


## 6. CONTROL DE EMISIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Avalos Alvarado Karin Olivos Acosta Manuel Tesisistas	Linares Barba Celfa Jefe del servicio de botes	Cruz Meza Ismael Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SB-01
	<b>SERVICIO DE BOTES</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 96 de 179

## 7. DESARROLLO

N°	Responsable	Descripción
01	Jefe del servicio de botes	<p><b>Venta de tickets y Emisión de comprobante de pago.</b></p> <p>Saludar Amablemente a los visitantes diciendo buenos días/ tardes Sr(es) o Srta.</p> <p>Informar costo del paseo:</p> <p>Bote a pedal (S/15.00 por la capacidad de cuatro personas)</p> <p>Bote a motor (S/3.00 por persona)</p> <p>Indicar la duración y capacidad mínima y máxima).</p> <p>Consultar con el cliente el tipo de bote que eligió para su paseo:</p> <p>Cobrar y brindarle sus tickets.</p> <p>Consultar el tipo de comprobante de pago (boleta o factura).</p> <p>Indicar a donde debe dirigirse para que haga uso del servicio.</p>
02	Encargado de colocar chalecos	<p><b>Recepción de tickets.</b></p> <p>Recibir el ticket del cliente.</p>
03	Encargado de colocar chalecos	<p><b>Colocación de chalecos</b></p> <p>Colocarle los chalecos de acuerdo al tipo y capacidad del bote, pedal (máximo 4 personas), motor (máximo 13 personas).</p>
04	Encargado de colocar chalecos	<p><b>Indicaciones</b></p> <p>Brindar indicaciones con una pantalla led según el tipo de bote.</p> <p>Dirigir el cliente hacia el bote.</p>
04	Embarcador de botes	<p><b>Embarcar al cliente e indicar la ruta.</b></p> <p>Embarcar al cliente en su respectivo bote (pedal o motor).</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SB-01
	<b>SERVICIO DE BOTES</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 97 de 179


		<p>Indicar la ruta que debe seguir y recalcar las indicaciones de manera general.</p> <p>Empujar el bote ligeramente para que pueda movilizarse en el agua.</p> <p>Esperar por 10 minutos el retorno del bote.</p>
05	Embarcador de botes	<p><b>Retornar el bote, desembarcar al cliente y retirar chalecos.</b></p> <p>Retornar el bote y ayudar a desembarcar a los clientes.</p> <p>Se procede a retirar los chalecos y colgarlos en su respectivo lugar.</p>
06	Embarcador de botes	<p><b>Despedida del cliente.</b></p> <p>Despide al cliente con una sonrisa diciendo “muchas gracias, vuelva pronto” .</p>

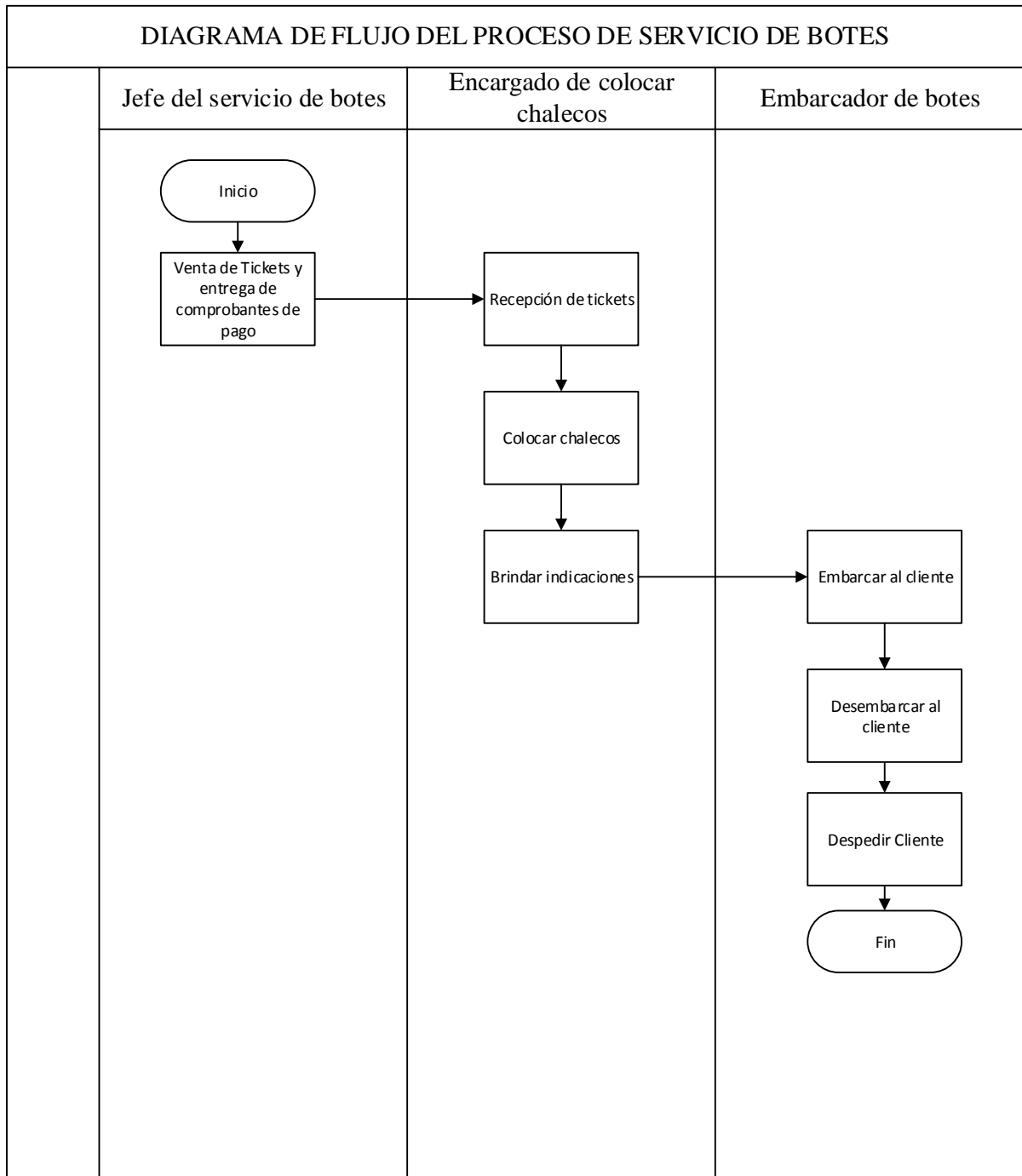
## 8. REGISTROS


- a. Registro de venta de tickets.
- b. Registro de comprobantes de pago.

## 9. ANEXOS


- a. Anexo Nro. 01: Flujograma del proceso.
- b. Anexo Nro. 02: Ficha de proceso.
- c. Anexo Nro. 03: Fotografías de Registros.
- d. Anexo Nro. 04: Fotografías de Materiales y equipos utilizados en el Proceso.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SB-01
	<b>SERVICIO DE BOTES</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 98 de 179

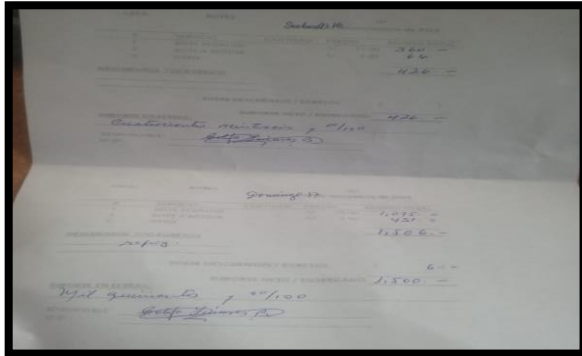


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SB-01
	<b>SERVICIO DE BOTES</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 99 de 179

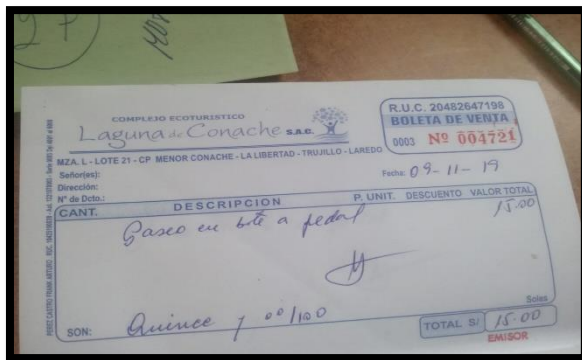
<b>PROCESO:</b> Servicio de Botes		<b>PROPIETARIO:</b> Jefe de servicio de botes.	
<b>MISIÓN:</b> Informar (costo del paseo, duración y capacidad de botes), cobrar, colocar chalecos y brindar indicaciones.		<b>DOCUMENTACIÓN:</b>  FP-SB-02	
<b>ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EMPIEZA:</b> Desde la llegada del cliente al servicio.</li> <li>• <b>INCLUYE:</b> Compra de tickets, recepción de chalecos, paseo en bote, etc.</li> <li>• <b>TERMINA:</b> Retiro de chaleco.</li> </ul>		
<b>ENTRADAS:</b> Personal de Atención al Cliente, salvavidas, sogas, chalecos, útiles de oficina, procedimiento servicio de botes, botes (pedal y motor), muelle, garita, islas.			
<b>PROVEEDORES:</b> Logística , Recursos Humanos y Administración.			
<b>SALIDAS:</b> Cliente atendido.			
<b>CLIENTES:</b> Cliente Externo.			
<b>INSPECCIONES:</b>		<b>REGISTROS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interna: Mensual (Auditoria Interna a cargo de Gerente General)</li> <li>• Externa: Eventual (SUNAT, SUNAFIL, DEFENSA CIVIL MINCETUR, INDECOPI Y MINISTERIO DEL AMBIENTE)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de tickets.</li> <li>• Registro de Comprobantes de pago.</li> </ul>	
<b>VARIABLES DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del Personal de Atención.</li> <li>• Políticas de Atención (Requisitos y plazos.)</li> <li>• Tecnología</li> </ul>		1. # de clientes satisfechos.	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SB-01
	<b>SERVICIO DE BOTES</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 100 de 179

**Registros:**



Registro de venta de tickets.



Comprobante de pago

**Materiales**



Pantalla led de indicaciones



Chalecos de seguridad

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRAC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 101 de 179

## 1. OBJETIVO

Recepción del cliente.

## 2. ALCANCE

Desde el ingreso del restaurant hasta la salida.

**3. RESPONSABLE:** Jefe de servicio de restaurant.

## 4. DEFINICIONES:

- a. **Carta:** catálogo donde se aprecia los productos bien y/o servicios de una empresa.
- b. **Cubiertos:** son utensilios empleados para ingerir alimentos, tenedores, cucharas y cuchillos.
- c. **Smartphone:** teléfono inteligente.
- d. **Sistema de tomado de pedidos:** aplicativo para realizar el pedido del cliente.
- e. **Dictador de pedidos:** persona encargada de informar a los cocineros los platos a preparar.
- f. **Bandeja:** Recipiente para llevar los platos solicitados por el cliente.
- g. **Comprobante de pago:** son las boletas o facturas que solicitan los clientes al consumir un producto.
- h. **Carpeta mesero:** Artículo que sirve para llevar los comprobantes y recolectar los pago de los clientes.
- i. **IZIPAY:** equipo para transferir dinero.

## 5. REFERENCIAS

- a. INDECOPI.
- b. SUNAT.
- c. SUNAFIL.
- d. MINISTERIO DEL AMBIENTE.
- e. DEFENSA CIVIL.
- f. MINCETUR

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRAC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 102 de 179

## 6. CONTROL DE EMISIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Avalos Alvarado Karin Olivos Acosta Manuel Tesisistas	Cruz Meza Carlos Jefe de servicio de restaurant	Cruz Meza Ismael Gerente General

## 7. DESARROLLO

N°	Responsable	Descripción
01	Mesera	<b>Ingreso del cliente al restaurant</b> La mesera recibe al cliente en la puerta del restaurant con una amplia sonrisa diciendo buenos días/ tardes Sr(es) o Srta.
02	Mesera	<b>Ofrecer mesa disponible de acuerdo al número de personas.</b> Contar cuantas personas ingresan al restaurant para ofrecer una mesa con la capacidad adecuada e invitar al cliente a tomar asiento.
03	Mesera	<b>Brindar la carta de platos y recomendar la especialidad de la casa.</b> Dar la carta y explicar al cliente el contenido de cada uno de los platos y bebidas.
04	Mesera	<b>Dejar al cliente 2 minutos para la decisión de su plato / colocar cubiertos y vasos.</b> Dejar al cliente para que escoja su plato por un tiempo de minutos y en ese momento ir a traer los cubiertos y vasos de acuerdo a la cantidad de personas que tomaran el servicio.
05	Mesera	<b>Tomado de pedido vía Smartphone o Tablet.</b> Ingresar al sistema de tomado de pedidos mediante un Smartphone o Tablet, seleccionar los platos y bebidas (según especificaciones) que desea el cliente y enviar orden a la cocina.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRAC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 103 de 179

06	Dictador de pedidos Cocina	<p><b>Ingreso de pedido a la cocina.</b></p> <p>El dictador de pedidos avisa a los cocineros la orden de pedido según el requerimiento del cliente.</p>
07	Mesera	<p><b>Explicar al cliente la demora del plato de acuerdo a lo que ordenó.</b></p> <p>Informar al cliente que la demora del plato varía según el contenido máximo 10 minutos.</p>
08	Mesera	<p><b>Ir al bar a traer bebidas y colocar en la mesa.</b></p> <p>La mesera debe acercarse al bar con el número de pedido del cliente y solicitar al encargado del bar las bebidas y llevarlo a la mesa correspondiente.</p>
09	Mesera	<p><b>Servir bebida al cliente, preguntar ¿le sirvo la bebida?</b></p> <p>Preguntar al cliente si la bebida va ser servida por su persona o por cliente mismo, en caso conteste si, se le procede a servir la bebida por el lado derecho, diciendo al cliente “con permiso su bebida”.</p>
10	Dictador de pedidos	<p><b>Calcular el tiempo del pedido del cliente y avisar a la mesera.</b></p> <p>El dictador de pedidos calcula el tiempo del pedido y en caso que ya estuviera listo el plato avisar a la mesera y entregar el plato para que lo lleve a la mesa correspondiente .</p>
11	Mesera	<p><b>Estar atento(a) al llamado del dictador de pedido para la entrega del plato al cliente en bandejas.</b></p> <p>La mesera debe estar atento(a) cuando el dictador de pedido lo llame para que se realice la entrega respectiva de los platos solicitados por el cliente en bandejas.</p>
12	Mesera	<p><b>Entrega del plato al cliente y retirarse.</b></p> <p>Otorgar el pedido al cliente diciendo “con permiso, su pedido”, y repartir el plato a cada uno de los clientes, luego decir “buen provecho” y retirarse.</p>
13	Mesera	<p><b>Esperar al cliente que termine de consumir y preguntar medio de pago para la entrega de su comprobante.</b></p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRAC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 104 de 179

		Esperar a que el cliente termine de consumir y preguntar el medio de pago y decir ¿en efectivo o tarjeta? ¿boleta o factura? y decir “un momento voy a traer su comprobante de pago.
14	Mesera	<b>Ir a caja y solicitar el comprobante</b> La mesera debe ir a caja y solicitar el comprobante de pago.
15	Jefe de servicio de restaurant	<b>Imprimir el comprobante de pago y entregar a la mesera.</b> Ingresar al sistema de la empresa para imprimir el comprobante de pago correspondiente y entregar a la mesera el comprobante mediante una carpeta mesero.
16	Mesera	<b>Llevar el comprobante de pago mediante una carpeta mesero al cliente para el pago correspondiente.</b> Llevar al cliente el comprobante de pago con una carpeta mesero al cliente para su respectivo pago, en caso el medio de pago sea con tarjeta, sacar el IZIPAY para realizar la transacción correspondiente o si el pago es al contado llevar a caja y traer en vuelto si es necesario.
17	Mesera	<b>Preguntar al cliente ¿puedo retirar los platos? Y llevarlos a cocina.</b> Se debe de preguntar al cliente si puede retirar los platos diciendo ¿puedo retirar los platos? Si responde “si” se procede a retirar los platos y se lleva a la cocina para su respectivo lavado.
18	Encargado de lavado	<b>Recibir los platos sucios para su respectivo lavado, secado y llevado al lugar correcto.</b> La persona encargada de lavar los platos recibe los platos para ser lavados, secados y llevados al lugar correctamente.
19	Mesera	<b>Despedida del cliente.</b> la mesera se despide del cliente amablemente diciendo “muchas gracias, vuelva pronto” y lo acompaña hasta la salida del restaurant.

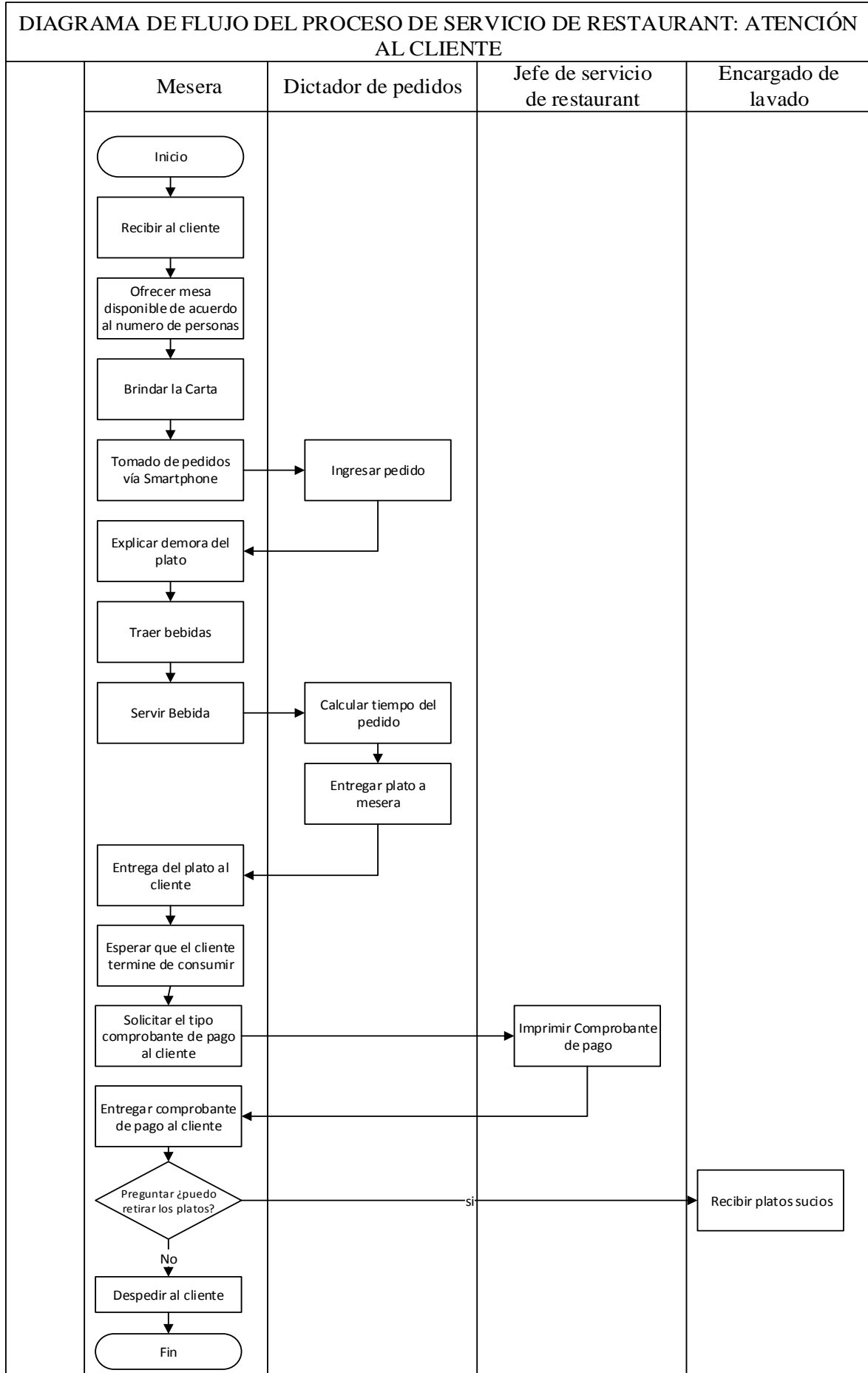
## 8. REGISTROS

- a. Registro de número de pedido.
- b. Registro de Comprobantes de pago.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRAC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 105 de 179

## 9. ANEXOS

- a. Anexo Nro. 01: Flujograma del proceso.
- b. Anexo Nro. 02: Ficha de proceso.
- c. Anexo Nro. 03: Fotografías de Registros.
- d. Anexo Nro. 04: Fotografías de Materiales y equipos utilizados en el Proceso.

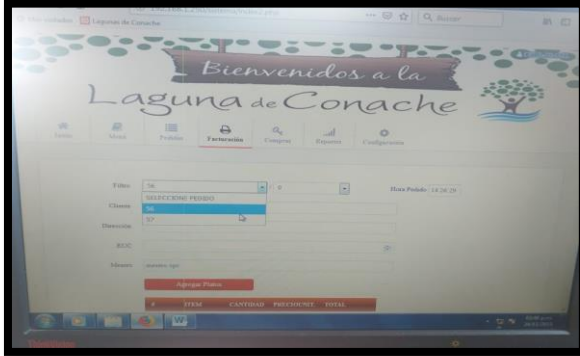


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRAC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 107 de 179

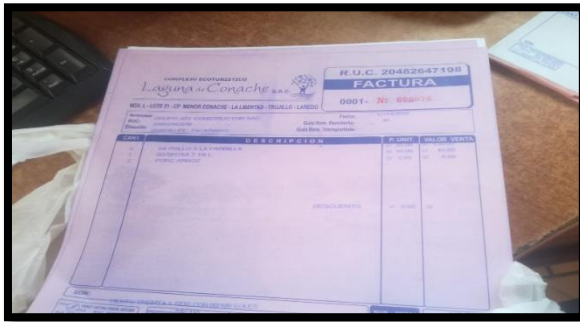
<b>PROCESO:</b> Servicio de Restaurant atención al cliente.		<b>PROPIETARIO:</b> Jefe de servicio de Restaurant.	
<b>MISIÓN:</b> Recepción del cliente.		<b>DOCUMENTACIÓN:</b>  FP-SRAC-03	
<b>ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EMPIEZA:</b> Desde la llegada del cliente al restaurant.</li> <li>• <b>INCLUYE:</b> Tomado de pedidos, entrega de platos, entrega de comprobantes de pago.</li> <li>• <b>TERMINA:</b> salida del cliente del restaurant</li> </ul>		
<b>ENTRADAS:</b> Personal de Atención al Cliente, útiles de oficina, procedimiento servicio de restaurant en atención al cliente, cocinas, congeladoras, equipos móviles para tomado de pedidos, restaurant, cocina.			
<b>PROVEEDORES:</b> Logística , Recursos Humanos y Administración.			
<b>SALIDAS:</b> Cliente registrado y atendido.			
<b>CLIENTES:</b> Cliente Externo			
<b>INSPECCIONES:</b>		<b>REGISTROS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interna: Mensual (Auditoria Interna a cargo de Gerente General)</li> <li>• Externa: Eventual ( SUNAT, SUNAFIL,DEFENSA CIVIL MINCETUR,INDECOPI Y MINISTERIO DEL AMBIENTE)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de número de pedido.</li> <li>• Comprobantes de pago.</li> </ul>	
<b>VARIABLES DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del Personal de Atención.</li> <li>• Políticas de Atención (Requisitos y plazos.)</li> <li>• Tecnología</li> </ul>		1. # de clientes satisfechos	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRAC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 108 de 179

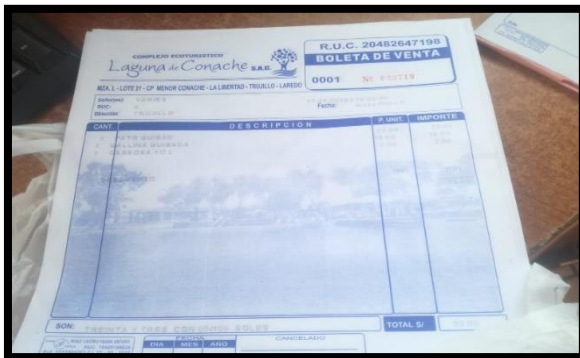
**Registros:**



Registro de número de pedidos



Comprobante de pago



Comprobante de pago

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRAC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 109 de 179

**Materiales y Equipos:**



Equipo de refrigeración



Sistema del local



Izipay (Pago con tarjeta de crédito o débito)

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRAC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 110 de 179



Impresora  
matricial



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: COCINA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 111 de 179

## 1. OBJETIVO

Preparar los platos.

## 2. ALCANCE

Desde el ingreso del pedido al restaurant hasta la salida.

## 3. RESPONSABLE: Jefe de servicio de restaurant.

## 4. DEFINICIONES:

- a. **Toca:** tela fina para cubrir la cabeza.
- b. **Guante:** prenda para cubrir las manos.
- c. **Utensilios:** herramientas de cocina.
- d. **Condimento:** dar sabor a la comida añadiéndole condimentos.
- e. **Dictador de pedidos:** persona encargada de informar a los cocineros los platos a preparar.
- f. **Bandeja:** Recipiente para llevar los platos solicitados por el cliente.
- g. **Comprobante de pago:** son las boletas o facturas que solicitan los clientes al consumir un producto.

## 5. REFERENCIAS

- a. INDECOPI.
- b. SUNAT.
- c. SUNAFIL.
- d. MINISTERIO DEL AMBIENTE.
- e. DEFENSA CIVIL.
- f. MINCETUR

## 6. CONTROL DE EMISIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Avalos Alvarado Karin Olivos Acosta Manuel Tesisistas	Cruz Meza Carlos Jefe de servicio de restaurant	Cruz Meza Ismael Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: COCINA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 112 de 179

## 7. DESARROLLO

N°	Responsable	Descripción
01	Cocinero	<b>Aseo personal.</b> El cocinero ingresa a cocina y en el lavatorio comienza realizar su aseo personal.
02	Cocinero	<b>Colocarse el uniforme de trabajo adecuado.</b> El cocinero comienza a colocarse su chaqueta de chef, toca, gorro, mandil y guantes.
03	Cocinero	<b>Lavar los utensilios de cocina.</b> el cocinero lava los utensilios a usar para la preparación de los platos.
04	Cocinero	<b>Esperar orden de jefe de restaurant.</b> El cocinero espera la orden del jefe de restaurant para comenzar a preparar los platos
05	Cocinero 1	<b>Preparar los platos criollos.</b> Criollos: pato guisado, seco de cabrito, gallina guisada, ½ cuy frito. preparar arroz, menestra, papa sancochada, yuca, ajíaco de papa y carnes según plato.
06	Cocinero 2	<b>Preparar parrillas y brasas.</b> Parrillas: pollo a la parrilla, cerdo a la parrilla, res a la parrilla y pollo a la brasa. Preparar papas fritas o sancochadas y carnes de cada plato.
07	Cocinero 3	<b>Preparar pescados.</b> Pescados: trucha frita y ceviche simple. Preparar camote, cancha, choclo y filetear pescado.
08	Cocinero 4	<b>Preparar tira china.</b> Condimentar la tira de cerdo.
09	Ayudante de cocina	<b>Preparar ensaladas y papa rellena</b> El ayudante prepara las ensaladas de todos los platos y papa rellena.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: COCINA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 113 de 179

10	Dictador de pedidos	<p><b>Informar a jefe de servicio de restaurant la cantidad de platos preparados del día.</b></p> <p>El dictador de pedidos informa a al jefe de servicio de restaurant el número de platos dispuestos del día.</p>
11	Dictador de pedidos	<p><b>Informar a los cocineros la orden de pedido.</b></p> <p>El dictador de pedidos da órdenes a los cocineros para la preparación del plato.</p>
12	cocineros	<p><b>Alistar platos.</b></p> <p>Preparar el plato de acuerdo al requerimiento del cliente.</p>
12	Dictador de pedidos	<p><b>Entrega del plato a la mesera.</b></p> <p>Otorgar el pedido del cliente a la mesera para la entrega del pedido.</p>

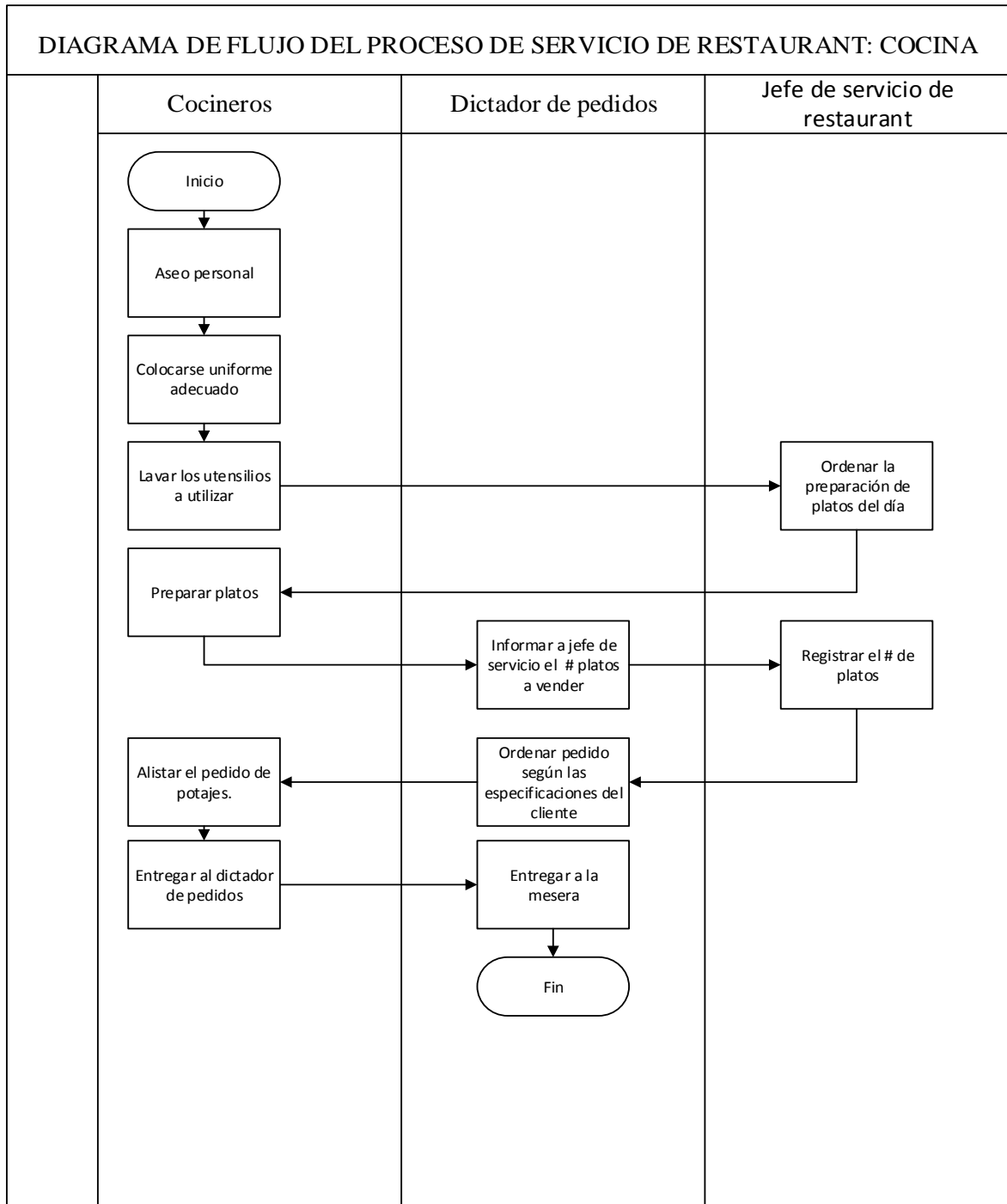
## 8. REGISTROS

- a. Registro de número de pedido.
- b. Registro de Comprobantes de pago.

## 9. ANEXOS

- a. Anexo Nro. 01: Flujograma del proceso.
- b. Anexo Nro. 02: Ficha de proceso.
- c. Anexo Nro. 03: Fotografías de Registros.
- d. Anexo Nro. 04: Fotografías de Materiales y equipos utilizados en el Proceso.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: COCINA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 114 de 179

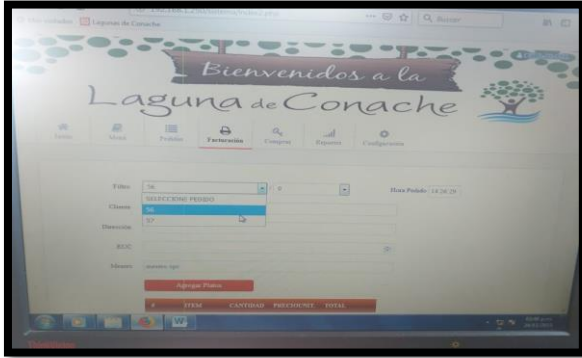


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: COCINA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 115 de 179

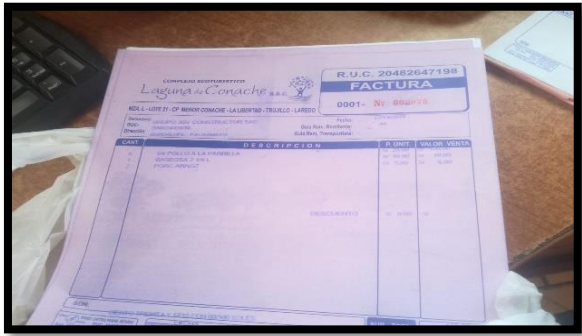
<b>PROCESO:</b> Servicio de Restaurant cocina.		<b>PROPIETARIO:</b> Jefe de servicio de Restaurant.	
<b>MISIÓN:</b> Preparar los platos.		<b>DOCUMENTACIÓN:</b>  FP-SRC-04	
<b>ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EMPIEZA:</b> Desde el pedido del cliente.</li> <li>• <b>INCLUYE:</b> Tomado de pedidos, entrega de platos.</li> <li>• <b>TERMINA:</b> salida del pedido.</li> </ul>		
<b>ENTRADAS:</b> Personal de Atención al Cliente, utensilios de cocina, procedimiento servicio de restaurant en cocina, cocinas, congeladoras, equipos móviles para tomado de pedidos, restaurant.			
<b>PROVEEDORES:</b> Logística , Recursos Humanos y Administración.			
<b>SALIDAS:</b> Pedido registrado.			
<b>CLIENTES:</b> Cliente Externo			
<b>INSPECCIONES:</b>		<b>REGISTROS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interna: Mensual (Auditoria Interna a cargo de Gerente General)</li> <li>• Externa: Eventual (SUNAT, SUNAFIL, DEFENSA CIVIL MINCETUR, INDECOPI Y MINISTERIO DEL AMBIENTE)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de número de pedido.</li> <li>• Comprobantes de pago.</li> </ul>	
<b>VARIABLES DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del Personal de Atención.</li> <li>• Políticas de Atención (Requisitos y plazos.)</li> <li>• Tecnología</li> </ul>		1. # de clientes satisfechos	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: COCINA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 116 de 179

**Registros:**



Número de Pedido



Comprobante de pago



Comprobante de pago

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SRC-01
	<b>SERVICIO DE RESTAURANT: COCINA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 117 de 179


**Materiales y Equipos:**



Cocina Industrial



Refrigerador Industrial

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SDA-01
	<b>SERVICIO DE DEPORTES DE AVENTURA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 118 de 179

## 1. OBJETIVO

Informar (costo del paseo, duración y capacidad de los juegos), cobrar, colocar Epp y brindar indicaciones.

## 2. ALCANCE

Desde que la persona está en el servicio de deportes de aventura, hasta la culminación del servicio en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache.

## 3. RESPONSABLE: Jefe de servicio de deportes de aventura.


## 4. DEFINICIONES:

- a. **Tirolesa:** deslizamiento de mediante un cable de un lugar a otro en una inclinación.
- b. **palestra:** muro donde escalan hasta llegar a la cima.
- c. **Sandboard:** descensos de dunas.
- d. **Comprobante de pago:** son las boletas o facturas que solicitan los clientes al consumir un producto.
- e. **Epp:** Equipos de protección personal.
- f. **Pantalla led:** equipo electrónico “Tv”.
- g. **Arnés:** elemento de seguridad para evitar caídas.
- h. **Mosquetones:** gancho que se utiliza con el arnés de seguridad.
- i. **Ascender:** subir a un lugar determinado.
- j. **Descender:** bajar a un lugar determinado.
- k. **Rápel:** forma de descender utilizando técnicas de cuerdas.
- l. **Frenar:** detener a una persona para evitar un golpe.

## 5. REFERENCIAS

- a. INDECOPI.
- b. SUNAT.
- c. SUNAFIL.
- d. MINISTERIO DEL AMBIENTE.
- e. DEFENSA CIVIL.
- f. MINCETUR.




	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SDA-01
	<b>SERVICIO DE DEPORTES DE AVENTURA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 119 de 179

## 6. CONTROL DE EMISIÓN


<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Avalos Alvarado Karin Olivos Acosta Manuel Tesistas	Chacón Rodríguez German Jefe de servicios deportes de aventura	Cruz Meza Ismael Gerente General

## 7. DESARROLLO

N°	Responsable	Descripción
01	Jefe de servicio de deportes de Aventura	<p><b>venta de tickets y Emisión de comprobante de pago</b></p> <p>Saludar Amablemente al cliente diciendo buenos días/ tardes Sr(es) o Srta</p> <p>Informar sobre los costos de los deportes:</p> <p>Tirolesa (S/7.00 por persona)</p> <p>Palestra (S/5.00 por persona)</p> <p>Sandboard (S/15 por alquiler de tabla)</p> <p>Consultar con el cliente el deporte que realizará.</p> <p>Cobrar y brindarle sus tickets.</p> <p>Consultar el tipo de comprobante de pago (boleta o factura).</p> <p>Indicar a donde debe dirigirse para que haga uso del servicio.</p>
02	Encargado de colocar EPP	<p><b>Recepción de tickets</b></p> <p>Recibir el ticket del cliente y trasladarlo a la zona de colocar EPP.</p>
03	Encargado de colocar EPP	<p><b>Colocación de EPP</b></p> <p>Colocarle los EPP de acuerdo al tipo de deporte de aventura que realizara.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SDA-01
	<b>SERVICIO DE DEPORTES DE AVENTURA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 120 de 179

04	Encargado de colocar EPP	<p><b>Indicaciones</b></p> <p>Brindar indicaciones con una pantalla led según el tipo de deporte de aventura.</p> <p>Dirigir el cliente hacia el área del deporte de aventura a realizar.</p>
05	Asistente de deporte de aventura	<p><b>Enganchar al cliente en el respectivo deporte.</b></p> <p><b>PALESTRA</b></p> <p>Enganchar al cliente con el arnés y mosquetones a las cuerdas desde el suelo.</p> <p>Impulsar a subir e indicar la ruta.</p> <p>Soltar la sogá por pocos para que el cliente pueda ascender.</p> <p>Observar al cliente que llegue a la cima.</p> <p>Avisar al cliente que descienda en rápel.</p> <p><b>TIROLESA</b></p> <p>Pedir al cliente que suba por la escalera hasta llegar a una pequeña base de madera.</p> <p>Enganchar al cliente con el arnés y mosquetones a las cuerdas.</p> <p>Dialogar con el cliente y darle ánimo.</p> <p>Lanzar al cliente</p> <p>Frenar al cliente cuando está bajando por la cuerda.</p> <p><b>SANDBOARD</b></p> <p>Impulsar a subir e indicar la ruta.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SDA-01
	<b>SERVICIO DE DEPORTES DE AVENTURA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 121 de 179


06	Asistente de deporte de aventura	<p><b>Esperar el retorno del cliente y retiro de EPP</b></p> <p>Esperar por unos minutos el retorno del cliente a la zona de inicio. retirar al cliente los EPP y colgar en su respectivo lugar.</p>
07	Asistente de deporte de aventura	<p><b>Despedida del cliente.</b></p> <p>Despide al cliente con una sonrisa diciendo “muchas gracias, vuelta pronto”</p>

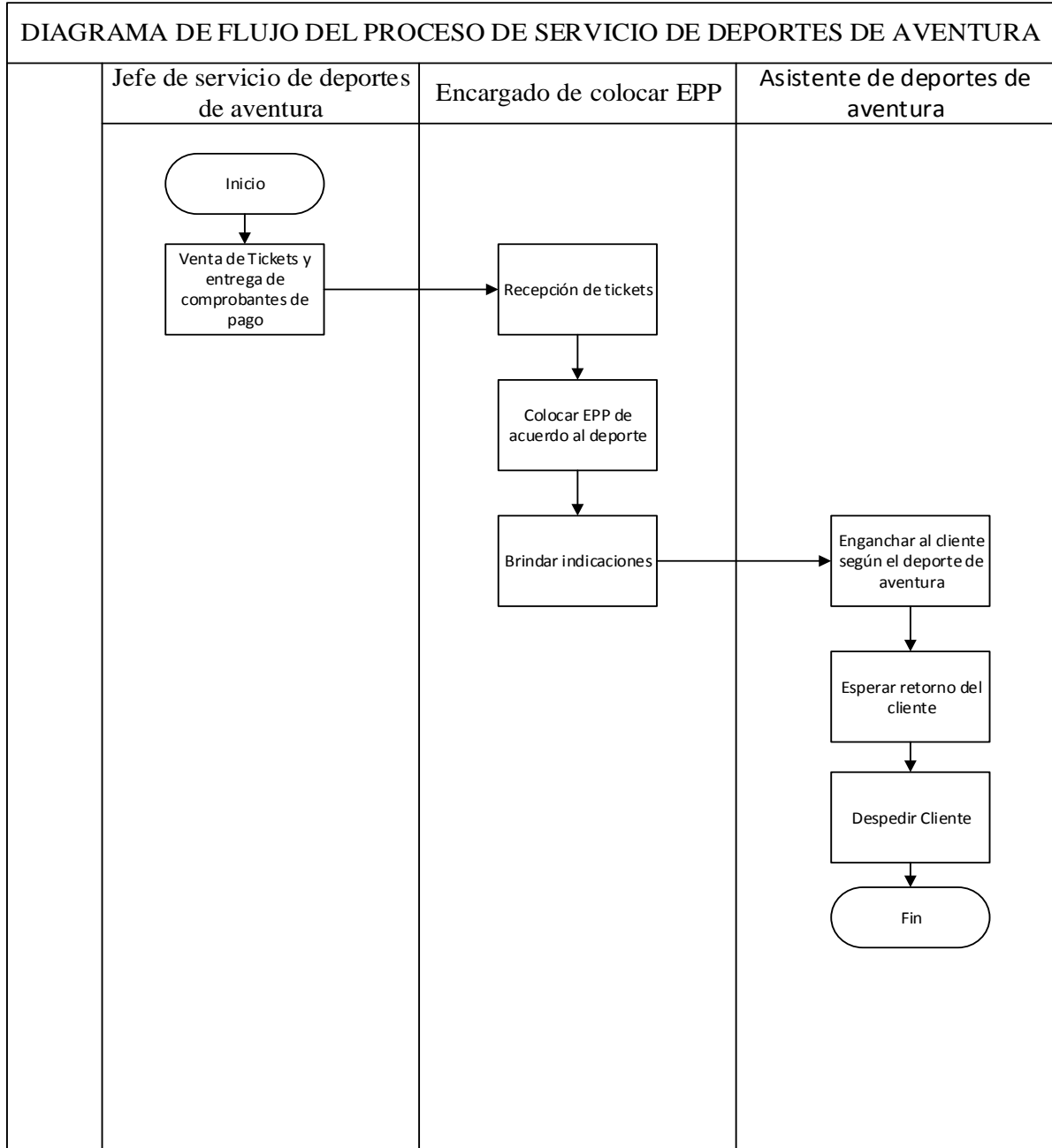
## 8. REGISTROS


- a. Registro de tickets.
- b. Registro de comprobantes de pago.

## 9. ANEXOS


- a. Anexo Nro. 01: Flujograma del proceso.
- b. Anexo Nro. 02: Ficha de proceso.
- c. Anexo Nro. 02: Fotografías de Registros.
- d. Anexo Nro. 03: Fotografías de Materiales y equipos utilizados en el Proceso.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SDA-01
	<b>SERVICIO DE DEPORTES DE AVENTURA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 122 de 179

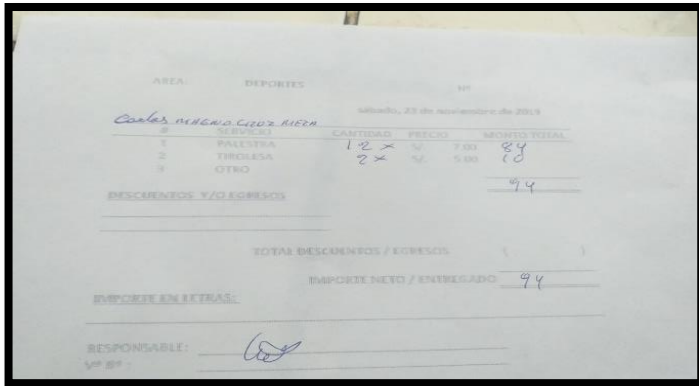


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SDA-01
	<b>SERVICIO DE DEPORTES DE AVENTURA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 123 de 179

<b>PROCESO:</b> Servicio de Deportes de Aventura		<b>PROPIETARIO:</b> Jefe de servicio de deportes de aventura	
<b>MISIÓN:</b> Informar (costo del paseo, duración y capacidad de los juegos), cobrar, colocar EPP y brindar indicaciones.		<b>DOCUMENTACIÓN:</b>  FP-SDA-04	
<b>ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EMPIEZA:</b> Desde la llegada del cliente al servicio.</li> <li>• <b>INCLUYE:</b> Compra de tickets, colocación de EPP, paseo en el deporte de aventura, etc.</li> <li>• <b>TERMINA:</b> Retiro de Epp.</li> </ul>		
<b>ENTRADAS:</b> Personal de Atención al Cliente, sogas, mosquetones, útiles de oficina, procedimiento servicio de deportes de aventura, escalera, palestra, tirolesa y sandboard.			
<b>PROVEEDORES:</b> Logística , Recursos Humanos y Administración.			
<b>SALIDAS:</b> Cliente atendido			
<b>CLIENTES:</b> Cliente Externo			
<b>INSPECCIONES:</b>		<b>REGISTROS:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interna: Mensual (Auditoria Interna a cargo de Gerente General)</li> <li>• Externa: Eventual (SUNAT, SUNAFIL, DEFENSA CIVIL MINCETUR, INDECOPI Y MINISTERIO DEL AMBIENTE)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de tickets.</li> <li>• Comprobantes de pago.</li> </ul>	
<b>VARIABLES DE CONTROL:</b>		<b>INDICADORES:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del Personal de Atención.</li> <li>• Políticas de Atención (Requisitos y plazos.)</li> <li>• Tecnología</li> </ul>		1. # de clientes satisfechos.	

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SDA-01
	<b>SERVICIO DE DEPORTES DE AVENTURA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 124 de 179

**Registros:**



CANTIDAD	PRECIO	MONTO TOTAL
12 x	7.00	84
2 x	5.00	10
		<b>94</b>

Registro de tickets




Comprobante de pago

**Materiales y Equipos:**



Panel de indicaciones


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SDA-01
	<b>SERVICIO DE DEPORTES DE AVENTURA</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 125 de 179



EPP



Pantalla led de indicaciones

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SJR-01
	<b>SERVICIO DE JUEGOS RECREATIVOS</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 126 de 179

## 1. OBJETIVO

Informar (costo del paseo, duración y capacidad de los juegos), cobrar y brindar indicaciones.

## 2. ALCANCE

Desde que la persona está en el servicio de juegos recreativos, hasta la culminación del servicio en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache.

## 3. RESPONSABLE: Jefe de servicio de juegos recreativos.

## 4. DEFINICIONES:

- a. **Comprobante de pago:** son las boletas o facturas que solicitan los clientes al consumir un producto.
- b. **Cama elástica:** cama saltarina donde se divierten los niños.
- c. **Casita de pelotas:** es un juego para niños donde se divierten sanamente.


## 5. REFERENCIAS

- a. INDECOPI.
- b. SUNAT.
- c. SUNAFIL.
- d. MINISTERIO DEL AMBIENTE.
- e. DEFENSA CIVIL.
- f. MINCETUR.

## 6. CONTROL DE EMISIÓN


<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Avalos Alvarado Karin Olivos Acosta Manuel Tesisistas	Alva Tejeda Ckristel Anahis Jefe de servicios de juegos recreativos	Cruz Meza Ismael Gerente General




	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SJR-01
	<b>SERVICIO DE JUEGOS RECREATIVOS</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 127 de 179

## 7. DESARROLLO

N°	Responsable	Descripción
01	Jefe de servicio de juegos recreativos	<p><b>Venta de tickets y Emisión de comprobante de pago</b></p> <p>Saludar Amablemente a los clientes diciendo buenos días/ tardes Sr(es) o Srta.</p> <p>Informar costo de los juegos recreativos:</p> <p>Cama elástica (S/5.00 por 15 minutos)</p> <p>Casita de pelotas (S/.5.00 por 20 minutos)</p> <p>Consultar con el cliente el tipo de juego que desea su hijo.</p> <p>Consultar el tipo de comprobante de pago (boleta o factura) que desea el cliente</p> <p>Cobrar y brindarle sus tickets</p>
02	Asistente de juegos recreativos	<p><b>Recepción de tickets</b></p> <p>Recibir el ticket del cliente.</p>
03	Asistente de juegos recreativos	<p><b>Dar indicaciones acerca del juego a los padres.</b></p> <p>Asegurarse que los niños no tengan riesgo de salud o presenten golpes e indicar a donde debe dirigirse para que haga uso del servicio.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SJR-01
	<b>SERVICIO DE JUEGOS RECREATIVOS</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 128 de 179

04	Asistente de juegos recreativos	<p><b>Colocar a los niños en el juego</b></p> <p><b>CAMA ELÁSTICA:</b></p> <p>Dirigir a los pequeños a la zona de juegos.</p> <p>Sacarle los zapatos para que puedan subir.</p> <p>Ayudar al niño a subir la escalera hasta el saltarín.</p> <p>Indicar como debe saltar y donde debe saltar.</p> <p><b>CASITA DE PELOTAS:</b></p> <p>Dirigir a los pequeños a la zona de Casita de Pelotas.</p> <p>Abrir la puerta e indicarle por donde debe subir y en qué zona debe tener cuidado al caminar.</p>
05	Asistente de juegos recreativos	<p><b>Vigilar a los niños y controlar el tiempo</b></p> <p>Supervisar a los niños constantemente para evitar golpes entre ellos.</p> <p>Controlar el tiempo de 15 minutos.</p>
06	Asistente de juegos recreativos	<p><b>Retorno del niño.</b></p> <p>Llamar al niño a la puerta de los juegos y ponerle sus zapatos.</p> <p>Bajar al pequeño por la escalera lentamente.</p> <p>Indicar a los padres que se ha culminado su tiempo para que se acerquen a recoger a sus pequeños.</p> <p>Los padres se llevan a los niños.</p>
07	Asistente de juegos recreativos	<p><b>Despedida del cliente.</b></p> <p>Despide al cliente con una sonrisa diciendo “muchas gracias, vuelta pronto”</p>


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SJR-01
	<b>SERVICIO DE JUEGOS RECREATIVOS</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 129 de 179

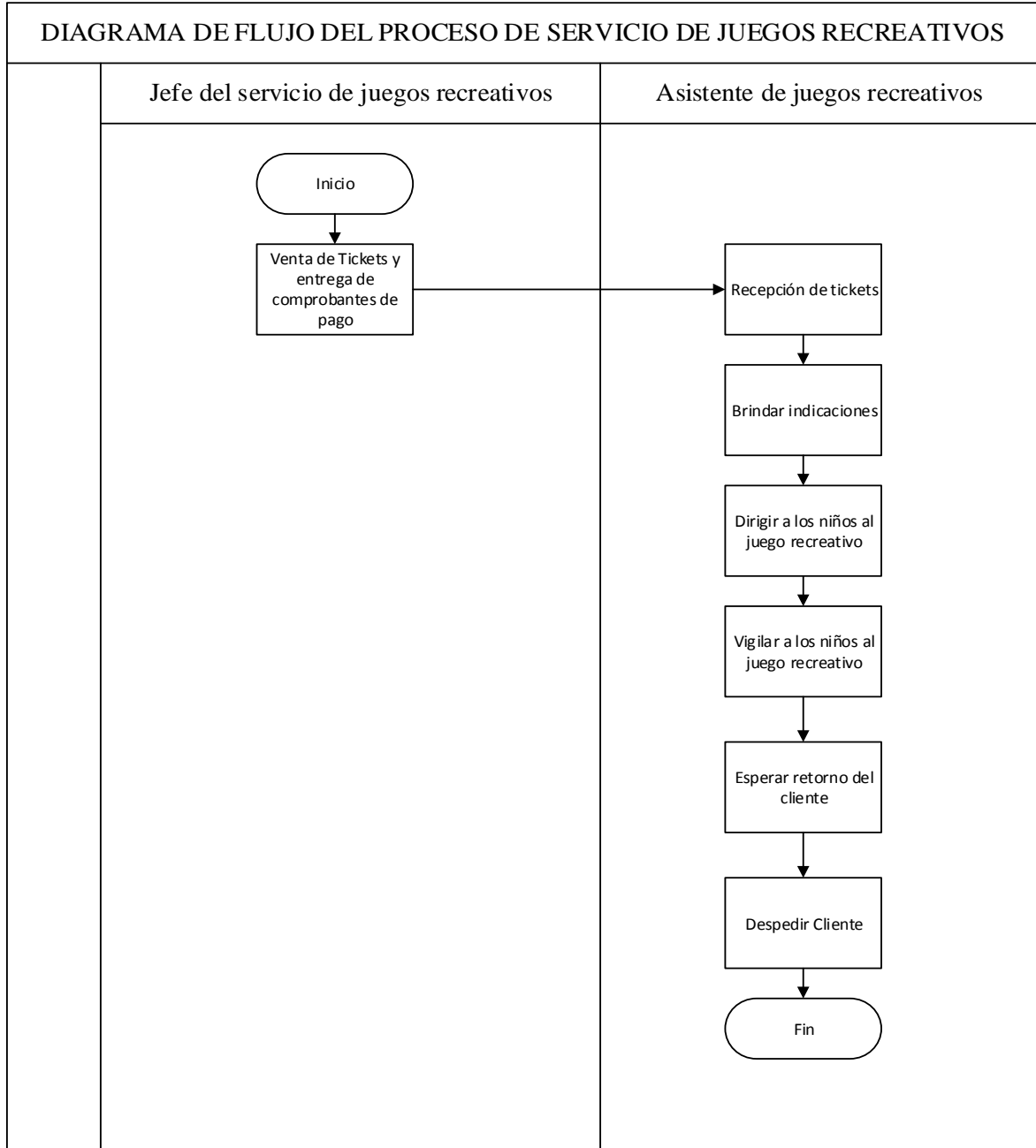
## 8. REGISTROS


- a. Registro de comprobantes de pago.

## 9. ANEXOS


- a. Anexo Nro. 01: Flujograma del proceso.
- b. Anexo Nro. 02: Ficha de proceso.
- c. Anexo Nro. 03: Fotografías de Registros
- d. Anexo Nro. 04: Fotografías de Materiales y equipos utilizados en el Proceso.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SJR-01
	<b>SERVICIO DE JUEGOS RECREATIVOS</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 130 de 179



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SJR-01
	<b>SERVICIO DE JUEGOS RECREATIVOS</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 131 de 179

<b>PROCESO:</b> Servicio de Juegos Recreativos	<b>PROPIETARIO:</b> Jefe de servicio de juegos recreativos
<b>MISIÓN:</b> Informar (costo del paseo, duración y capacidad de los juegos), cobrar, brindar indicaciones.	<b>DOCUMENTACIÓN:</b>  FP-SJR-05
<b>ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EMPIEZA:</b> Desde la llegada del cliente al servicio.</li> <li>• <b>INCLUYE:</b> Compra de tickets, colocar al niño en el juego recreativo y dar indicaciones.</li> <li>• <b>TERMINA:</b> culminación del servicio.</li> </ul>
<b>ENTRADAS:</b> Personal de Atención al Cliente, supervisor de niños, útiles de oficina, procedimiento servicio de juegos recreativos, cama elástica, casita de pelotas.	
<b>PROVEEDORES:</b> Logística , Recursos Humanos y Administración.	
<b>SALIDAS:</b> Cliente atendido.	
<b>CLIENTES:</b> Cliente Externo .	
<b>INSPECCIONES:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interna: Mensual (Auditoria Interna a cargo de Gerente General)</li> <li>• Externa: Eventual (SUNAT, SUNAFIL, DEFENSA CIVIL MINCETUR, INDECOPI Y MINISTERIO DEL AMBIENTE)</li> </ul>	<b>REGISTROS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobantes de pago.</li> </ul>
<b>VARIABLES DE CONTROL:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del Personal de Atención.</li> <li>• Políticas de Atención (Requisitos y plazos.)</li> <li>• Tecnología</li> </ul>	<b>INDICADORES:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. # de clientes satisfechos.</li> </ol>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	SJR-01
	<b>SERVICIO DE JUEGOS RECREATIVOS</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 132 de 179

**Registros:**



Comprobante de pago


**Materiales y Equipos:**



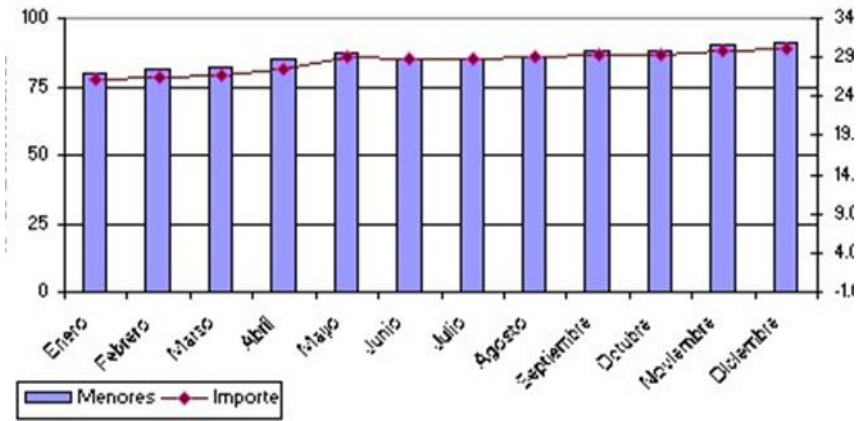
Cama Elástica




Casita de pelotas

	<b>FICHA DE INDICADORES</b>	<b>Código:</b>	FI-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 133 de 179

<b>FICHA DE INDICADOR</b>	
<b>Nombre del Indicador</b>	Porcentaje de clientes satisfechos.
<b>Responsable del Indicador</b>	Jefe de cada proceso operativo.
<b>Objetivo del Indicador</b>	Monitorear el nivel de satisfacción de los procesos operativos.
<b>Forma del Cálculo</b>	$(\# \text{ clientes satisfechos} / \# \text{ Total de clientes}) \times 100$
<b>Resultado Planificado (meta planteada)</b>	Menor al 41% de clientes satisfechos semestral.
<b>Fuentes de Información</b>	Encuesta de satisfacción Registro de comprobantes de pago.
<b>Seguimiento y Presentación</b>	Semestral– Grafica de Barras (incluye % acumulable) comentada (observaciones y Acciones a tomar)



	<b>FICHA DE INDICADORES</b>	<b>Código:</b>	FI-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 134 de 179

## PLAN DE CALIDAD

### I. Objetivo general

Buscar la mejora continua de las actividades del sistema de gestión de calidad, con la finalidad de cumplir con las expectativas de los clientes.

### II. Objetivos específicos:

- Administrar los procesos de forma eficiente para beneficio de nuestros clientes.
- Medir y mejorar la satisfacción de los clientes.
- Contar con personal calificado para los servicios que brindamos.
- Ofrecer fiabilidad en los servicios que prestamos a nuestros clientes.
- Brindar seguridad a nuestros clientes y colaboradores durante su permanencia dentro de la empresa.
- Mejorar continuamente.

### III. Justificación

La elaboración del desarrollo de este plan se encuentra en el cumplimiento de la norma Iso 9001:2015 así como las exigencias de los clientes hoy en día son cada vez mayores, que obliga a las empresas a mantenerse en un horizonte competitivo y adoptar un sistema de gestión de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes y a la vez incrementar su rentabilidad.


### IV. Responsables

La responsabilidad de administrar el sistema de gestión de calidad del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, recaerá en el gerente general, Cruz Meza, Ismael, quien estará a cargo de llevar a cabo todas las actividades que se le asignen para obtener una mejora de servicios de calidad en la empresa y que se cumplan con los requisitos de los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la norma Iso 9001:2015, así también realizar reuniones con los colaboradores y revisar la política de calidad y sus objetivos, avalando una buena toma de decisiones requeridas para dar solución a la problemática de la empresa.

### V. Actividades a desarrollar

- Mejorar la tecnología.



	<b>FICHA DE INDICADORES</b>	<b>Código:</b>	FI-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 135 de 179

- Mejorar la infraestructura de la empresa.
- Dar al personal un uniforme adecuado y presentable.
- Mejorar los medios de medios de comunicación.
- Realizar reuniones de mejora continua con los colaboradores.
- Mejorar los procesos que se encuentran dentro del alcance del sistema de gestión de calidad.
- Realizar inspecciones de los procesos para asegurar la calidad de los servicios.

#### VI. Recursos a emplear.

**Recursos humanos:** se contratará al personal de acuerdo al tipo de servicios que se desee mejorar.

**Recursos Materiales:** se comprará o se alquilará los bienes tangibles necesarios para mejorar la atención del cliente.

**Recursos tecnológicos:** se conseguirá los recursos tecnológicos adecuados para aumentar la efectividad de la empresa.


**Recursos financieros:** propios del negocio y de ser necesarios con financiamiento a terceros (instituciones financieras)

#### VII. Lugar de ejecución

Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, ubicado en la Mza. L Lote. 21 CP Menor Conache, La Libertad - Trujillo – Laredo.

#### VIII. Cronograma de actividades


ACTIVIDAD	INICIO	FIN	2019													
			Octubre				Noviembre				Diciembre					
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Mejorar la tecnología.	01/10/2019	22/10/2019														
Mejorar la infraestructura de la empresa	11/10/2019	05/11/2019														
Dar al personal un uniforme adecuado y presentable	16/10/2019	25/10/2019														
Mejorar los medios de medios de comunicación.	21/10/2019	29/11/2019														
Realizar reuniones de mejora continua con los colaboradores	23/11/2019	13/12/2019														

	<b>FICHA DE INDICADORES</b>		<b>Código:</b>	FI-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
			<b>Página:</b>	Página 136 de 179

Realizar inspecciones de los procesos operativos	14/10/2019	14/12/2019								
Mejorar los procesos operativos	18/11/2019	14/12/2019								

IX. Presupuesto


Descripción	Cantidad	P.U	Total
<b>Mejorar la tecnología.</b>			
contratar internet rápido y telefonía	1	S/. 90.00	S/. 90.00
Sistema de tomado de pedidos	1	S/. 5,000.00	S/. 5,000.00
Renovación de congeladora	2	S/. 2,800.00	S/. 5,600.00
Renovación de equipos de cocina	1	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00
Adquisición de TV de 50´	1	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00
Renovación de computadora	1	S/. 2,000.00	S/. 2,000.00
Renovación de impresora	1	S/. 500.00	S/. 500.00
Renovación de ticketera	5	S/. 600.00	S/. 3,000.00
<b>Mejorar la infraestructura de la empresa</b>			
infraestructura pintura, maestro de obra,etc.	1	S/. 3,000.00	S/. 3,000.00
<b>Dar al personal un uniforme adecuado y presentable</b>			
Compra de uniformes	27	S/. 35.00	S/. 945.00
<b>Mejorar los medios de medios de comunicación.</b>			
Desarrollo de publicidad.	1	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00
<b>Realizar reuniones de mejora continua con los colaboradores</b>			
bebidas	27	S/. 2.00	S/. 54.00
Alimentos (bocaditos, etc.)	27	S/. 3.00	S/. 81.00
Pizarra	1	S/. 40.00	S/. 40.00
Plumones acrílicos	2	S/. 3.00	S/. 6.00
Lapiceros	27	S/. 0.50	S/. 13.50
papel bond 1(millar)	1	S/. 24.00	S/. 24.00
<b>Mejorar los procesos operativos</b>			
Servicio de capacitación del personal	1	S/. 1,200.00	S/. 1,200.00
<b>Realizar inspecciones de los procesos operativos</b>			

	<b>FICHA DE INDICADORES</b>		<b>Código:</b>	FI-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
			<b>Página:</b>	Página 137 de 179

Supervisor del servicio	1	S/. 930.00	S/. 930.00
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 27,483.50</b>

**X. Financiamiento**

El financiamiento de las actividades propuestas en el plan de calidad será asumido por los propios dueños del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, y de ser necesarios con financiamiento a terceros (instituciones financieras)

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	PAC-01
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 138 de 179

## 1. OBJETIVO

Corregir las no conformidades que se presentan durante la prestación de los servicios que brinda el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C y realizar los cambios a fin de evitar las causas que lo provocan aprovechando las oportunidades de mejora

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará a todas las actividades realizadas para mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar los servicios que ofrece la organización a sus clientes.

**3. RESPONSABLE:** Gerente general.

## 4. DEFINICIONES:


- a. Acción correctiva:** actividad destinada a eliminar a una no conformidad dentro del sistema, buscando la causa raíz para evitar su recurrencia.
- b. Acción preventiva:** actividad destinada a eliminar una no conformidad potencial dentro del sistema, atacando la causa raíz para evitar que estas sucedan.
- c. No conformidad:** no cumplimiento de un requisito especificado recurrente del sistema de gestión de calidad.

## 5. REFERENCIAS

- a. Norma ISO 9001:2015

## 6. CONTROL DE EMISIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Avalos Alvarado Karin Olivos Acosta Manuel Tesisistas	Cruz Meza Ismael Encargado del sistema de gestión de calidad	Cruz Meza Ismael Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	PAC-01
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 139 de 179

## **7. DESARROLLO**

### **7.1. Origen de la no conformidad**

El Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, con miras al mejoramiento continuo a definido mecanismos para detectar las no conformidades de su sistema de gestión de calidad las cuales se mencionan a continuación:

- a. Quejas de los clientes
- b. Auditorías internas
- c. Auditorías externas
- d. Revisión por la dirección
- e. Otras fuentes.

### **7.2. Registro de la no conformidad**

Una vez identificada la no conformidad por el auditor del proceso se procederá a registrarla en un formato denominada registro de no conformidades y de acciones correctivas y preventivas.

### **7.3. Derivación de la no conformidad.**

Registrada la no conformidad, se procederá a canalizarla al responsable del área en donde tuvo su origen para su levantamiento.

### **7.4. Determinación de la causa raíz**


El responsable del área donde apareció la no conformidad analizara la causa raíz que produjo la no conformidad utilizando las herramientas de calidad más adecuadas.

### **7.5. Definición de la acción correctiva y/o preventiva**

El responsable del área definirá cual será la acción a tomar para que la no conformidad sea corregida y de ser necesario planteara acciones preventivas para evitar la ocurrencia en otra oportunidad. Estas acciones deben de ser coherentes con los análisis respectivos.

### **7.6. Planificación de la acción correctiva y/o preventiva**

En este paso el responsable del área desarrollara un plan de trabajo para la aplicación de la acción correctiva y/o preventiva, determinado las acciones, responsables, fechas, lugar y metodología a emplear.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	PAC-01
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 140 de 179

### **7.7. Implementación de la acción correctiva y/o preventiva**

El responsable de la acción correctiva y/o preventiva deberá supervisar la implementación del plan de trabajo en función a lo planificado, tomando las medidas pertinentes de darse el caso de desviaciones.

### **7.8. Evaluación de la acción correctiva y/o preventiva**

En este paso el responsable de la acción correctiva y/o preventiva deberá comparar lo planificado contra lo ejecutado, teniendo énfasis en la efectividad de la acción tomada en base a sus resultados.

### **7.9. Informe de los resultados**


El responsable de la acción correctiva y/o preventiva deberá redactar un informe al responsable del sistema de gestión de calidad sobre los resultados obtenidos de la aplicación de las acciones tomadas.

## **8. REGISTROS**

- a. Registro de no conformidades de acciones correctivas y/o preventivas.
- b. Informe de los resultados de las acciones correctivas y/o preventivas

## **9. ANEXOS**


- a. Anexo Nro. 01: Formato de no conformidades de acciones correctivas y/o preventivas.
- b. Anexo Nro. 02: Modelo de informe de no conformidades de acciones correctivas y preventivas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	PAC-01
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 141 de 179

Registro de no conformidades de acciones correctivas y/o preventivas.

<b>Descripción de la no conformidad.</b>
<b>Proceso (s) y Ítems de la norma ISO 9001:2015 afectados.</b>
<b>Causas:</b>
<b>Acción correctiva adoptada</b>
Descripción: Responsable: Fecha:
<b>Acción preventiva adoptada</b>
Descripción: Responsable: Fecha:

Fuente: elaboración propia.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código:</b>	PAC-01
	<b>ACCIONES CORRECTIVAS</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 142 de 179

**Modelo de informe de no conformidades de acciones correctivas y preventivas.**

Informe N° 001-\_\_\_\_\_

Jefe de \_\_\_\_\_

Asunto: levantamiento de acciones correctivas y preventivas.

Mediante la presente se le informa que la no conformidad sobre la \_\_\_\_\_ se ha levantado tomando las siguientes acciones correctivas y/o preventivas.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

Acciones preventivas:


1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

En cuanto se tiene que informar.

Atentamente


Jefe de \_\_\_\_\_



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>						<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>						<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
							<b>Página:</b>	Página 143 de 179

Evidencia del requisito 4.4.1.d: Presupuesto general del complejo Ecoturístico Laguna de Conache Mensual.

<b>PRESUPUESTO MENSUAL -INGRESOS 2019</b>														
<b>INGRESOS</b>	<i>Total</i>	%	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SETIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
<b>VENTAS -COMIDA</b>	<b>555,274</b>		80,850	72,630	60,485	28,036	31,268	25,869	55,003	10,563	38,921	21,864	38,920	90,865
<b>BEBIDAS</b>	<b>270,183</b>		45,070	30,231	32,856	16,862	20,830	10,223	22,065	8,052	12,850	9,082	11,230	50,832
<b>POSTRES</b>			5,030	5,203	4,280	3,860	9,503	3,253	7,820	5,628	3,846	4,536	5,231	12,082
<b>Venta total</b>	<b>825,457</b>		<b>130,950</b>	<b>108,064</b>	<b>97,621</b>	<b>48,758</b>	<b>61,601</b>	<b>39,345</b>	<b>84,888</b>	<b>24,243</b>	<b>55,617</b>	<b>35,482</b>	<b>55,381</b>	<b>153,779</b>
<b>GASTOS</b>														
<b>Consumo</b>	<b>526,098</b>		<b>88,694</b>	<b>77,638</b>	<b>70,762</b>	<b>26,481</b>	<b>22,984</b>	<b>22,586</b>	<b>41,268</b>	<b>14,353</b>	<b>28,623</b>	<b>17,197</b>	<b>23,399</b>	<b>92,113</b>
<b>PRODUCTO-COCINA</b>	294,144		45,238	50,283	39,890	12,726	10,862	10,640	26,983	8,231	10,235	9,894	10,236	58,926
<b>BEBIDAS</b>	168,426		30,948	20,823	22,260	10,235	9,562	8,690	10,260	3,561	9,826	3,682	9,898	28,681
<b>PRODUCTOS -LIMPIEZA</b>	63,528		12,508	6,532	8,612	3,520	2,560	3,256	4,025	2,561	8,562	3,621	3,265	4,506
<b>Personal</b>	<b>102,920</b>		<b>20,160</b>	<b>20,160</b>	<b>10,160</b>	<b>8,901</b>	<b>6,590</b>	<b>2,861</b>	<b>4,586</b>	<b>2,864</b>	<b>1,859</b>	<b>1,560</b>	<b>2,358</b>	<b>20,861</b>
<b>SUELDOS</b>	0													
<b>Marketing y vtas</b>	<b>19,026</b>		<b>2,526</b>	<b>2,021</b>	<b>1,523</b>	<b>1,863</b>	<b>1,025</b>	<b>985</b>	<b>890</b>	<b>1,265</b>	<b>1,356</b>	<b>1,150</b>	<b>1,562</b>	<b>2,860</b>
<b>Publicidad y promoción</b>	19,026		2,526	2,021	1,523	1,863	1,025	985	890	1,265	1,356	1,150	1,562	2,860
<b>G. Generales y adm</b>	<b>32,803</b>		<b>3,653</b>	<b>2,621</b>	<b>2,359</b>	<b>1,720</b>	<b>2,180</b>	<b>1,573</b>	<b>2,629</b>	<b>1,229</b>	<b>1,698</b>	<b>4,101</b>	<b>3,467</b>	<b>5,572</b>
<b>Material Oficina</b>			1,689	1,000	895	989	1,256	983	1,356	865	864	3,569	2,636	3,265
<b>Tributos</b>			1,964	1,621	1,464	731	924	590	1,273	364	834	532	831	2,307
<b>Total gastos</b>	<b>680,847</b>		<b>115,033</b>	<b>102,440</b>	<b>84,804</b>	<b>38,965</b>	<b>32,779</b>	<b>28,005</b>	<b>49,373</b>	<b>19,711</b>	<b>33,536</b>	<b>24,008</b>	<b>30,786</b>	<b>121,406</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 144 de 179

## **ACTA DE REUNIONES PARA EVALUACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La alta dirección convoca a reunión de forma obligatoria a todos los jefes encargados de los procesos operativos del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C

**Fecha:** Trujillo 07, de noviembre de 2019.

**Hora:** 5:30 Pm.

**Lugar:** Restaurant.

### **Asistentes:**

Cruz Rodríguez Jorge Harrinson.

Linares Barba Celfa.

Cruz Meza Carlos.

Chacón Rodríguez German.


Alva Tejeda Ckristel Anahis.

### **TEMARIO:**

- Evaluar y mejorar los procesos operativos: servicio de ingreso al local, servicio de botes, servicio de restaurant, servicio de deportes de aventura, servicio de juegos recreativos
- Recalcar la importancia de cumplir con el sistema de gestión de calidad.
- Evaluación del cumplimiento de la política de calidad.
- Planificar los cambios o mejoras del sistema de gestión de calidad.
- Revisión de la eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas.

### **ACUERDOS**

- Plantearse estándares de tiempo para la atención en el ingreso a los clientes (menor a 10 minutos).
- Comunicar a todo el personal a través de reuniones en sus respectivas áreas la relevancia del cumplimiento con el sistema de gestión de calidad.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 145 de 179

- Realizar inspecciones durante la prestación de los servicios a cargo del responsable del sistema de gestión de calidad, utilizando un formato respectivo.
- Elaborar un plan de trabajo en función a los cambios que se realizaran dentro del sistema de gestión de calidad, el cual será desarrollado por el responsable del sistema de gestión
- Se da por levantado las no conformidades en función a las acciones correctivas y/o preventivas tomadas.

---

Cruz Rodríguez Jorge Harrinson.  
Jefe de Servicio de ingreso al local

---

Linares Barba Celfa.  
Jefe de servicios de botes

---

Cruz Meza Carlos.  
Jefe de servicios de restaurant

---

Chacón Rodríguez German.  
Jefe de Servicio de deportes de aventura


---

Alva Tejeda Ckristel Anahis.  
Jefe Servicio de juegos recreativos

---

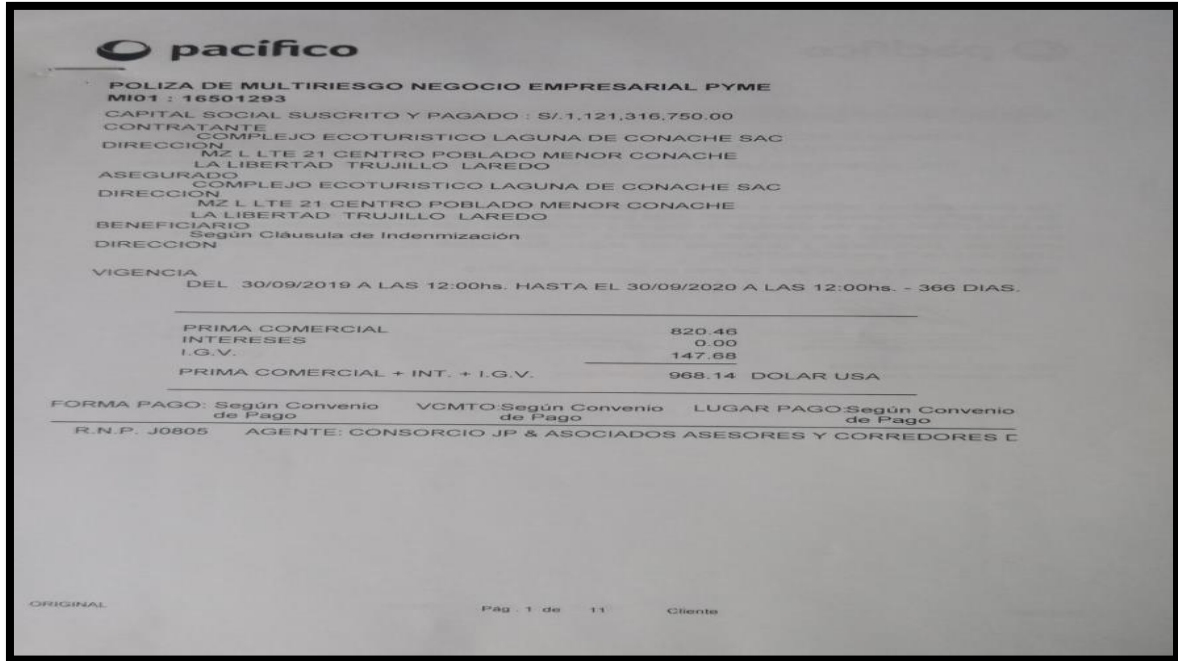
Cruz Meza Ismael

Encargado del sistema de gestión de calidad.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 146 de 179

Evidencia del requisito 5.1.1.d

Poliza de seguro:



Extintores:



Epp de trabajadores y deportes de aventura.



Evidencia del requisito 5.1.1.e

BBVA Continental

FECHA DE FORMALIZACIÓN: 21/12/2018

NOMBRE DEL SOLICITANTE : COMPLEJO ECOTURISTICO LAGUNA DE CONACHE  
 MONEDA: SOLES  
 PLAZO : 024 MESES

NRO. PRESTAMO : 0011-0250-9600242129-83  
 TASA COSTO EFECTIVO ANUAL REF.OPER.: 15.136369%

IMPORTE CONCEDIDO : 174.000.00  
 CUENTA DE CARGO: 0011-0250-0100058855-86

IMPORTE RETENIDO : 0.00


TASA EFECTIVA ANUAL : 14.00000 %

NRO. SEG. DESGRAVAMEN : 0011-0250-4000383061-85 CIA.SEGUROS RIMAC

PAGINA: 01 DE 02


CRONOGRAMA DE PAGO "PRESTAMOS NEG CAPITAL TRA "							
Nro. Cuota	Fecha de Vencimiento	Saldo	Amortización	Interes	Comisión(es)	Total Cuota	Total a Pagar
1	21/12/2018	167,608.19	6,391.81	1,910.32		8,302.13	8,368.95
2	21/01/2019	161,207.89	6,400.30	1,901.83		8,302.13	8,368.95
3	21/02/2019	154,734.97	6,472.92	1,829.21		8,302.13	8,368.95
4	21/03/2019	148,017.82	6,717.15	1,584.98		8,302.13	8,368.95
5	22/04/2019	141,449.73	6,568.09	1,734.04		8,302.13	8,368.95
6	21/05/2019	134,648.52	6,801.21	1,500.92		8,302.13	8,368.95
7	21/06/2019	127,874.23	6,774.29	1,527.84		8,302.13	8,368.95
8	22/07/2019	121,023.07	6,851.16	1,450.97		8,302.13	8,368.95
9	21/08/2019	114,049.63	6,973.44	1,328.69		8,302.13	8,368.95
10	23/09/2019	107,125.60	6,924.03	1,378.10		8,302.13	8,368.95
11	21/10/2019	99,920.78	7,204.82	1,097.31		8,302.13	8,368.95
12	21/11/2019	92,752.44	7,168.34	1,133.79		8,302.13	8,368.95
13	23/12/2019	85,536.91	7,215.53	1,086.60		8,302.13	8,368.95
14	21/01/2020	78,142.41	7,394.50	907.63		8,302.13	8,368.95
15	21/02/2020	70,726.95	7,415.46	886.67		8,302.13	8,368.95
16	23/03/2020	63,227.35	7,499.60	802.53		8,302.13	8,368.95

Las operaciones realizadas en la cuenta se encuentran afectas al pago del Impuesto por Transacciones Financieras (ITTF) 0.005%

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 148 de 179

Evidencia del requisito 5.1.1.j

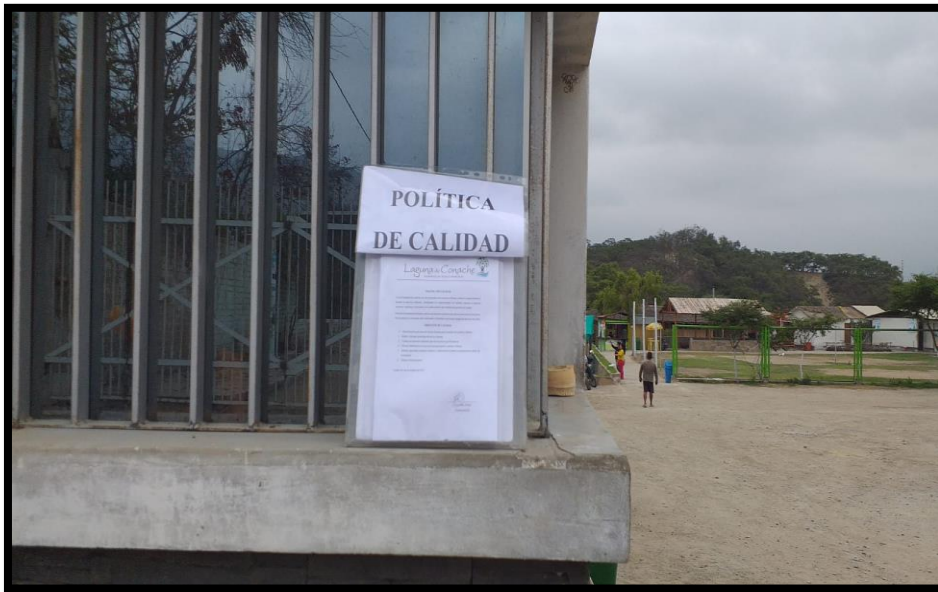



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 149 de 179



Evidencia del requisito 5.2.1

Política de calidad: garita



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 150 de 179


Política de calidad: restaurant



Política de calidad: botes





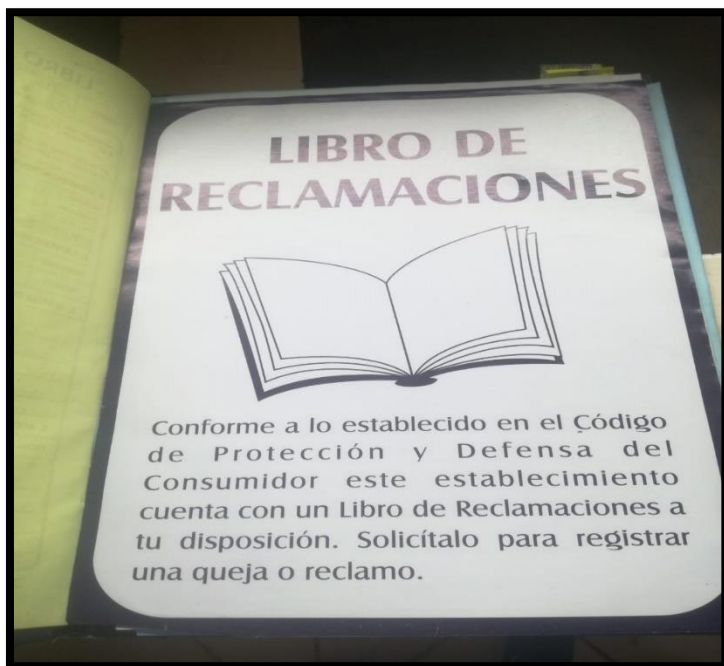
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 151 de 179


Evidencia del requisito 5.2.2-a

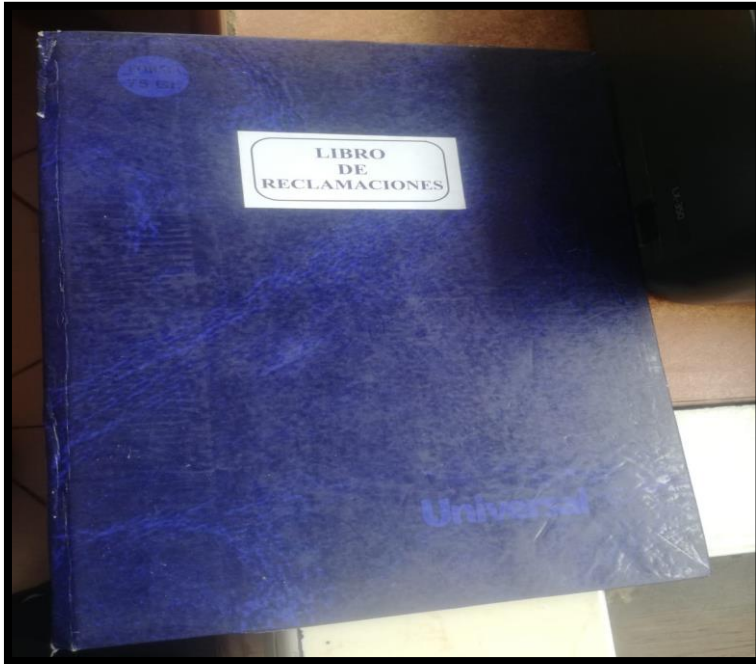


Evidencia del requisito 10.2.2

Libro de reclamaciones



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Código:</b>	SGCMC-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b>	01/ 09-11-2019
		<b>Página:</b>	Página 152 de 179



Anexos: Validación de documentos.

Check List de los capítulos 4,5,6 y 10 en base a la Norma ISO 9001:2015.

CALIFICACION	SIGNIFICADO	% CALIFICACION
SI	SI CUMPLE	100%
P	PARCIALMENTE	50%
NO	NO CUMPLE	0%

Requisitos SGC	CALIFICACION			EVIDENCIA	OBSERVACIONES	% CUMPLIMIENTO
	SI	P	NO			
<b>4. Contexto de la organización</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>			<b>0</b>
4.1 Se ha determinado las cuestiones externas e internas pertinentes			x			
4.1 Se hace seguimiento y revisión sobre las cuestiones externas e internas			x			
4.2.a Se ha identificado a las partes interesadas de la organización			x			
4.2.b Se han identificados los requisitos que exigen estas partes interesadas a la empresa			x			
4.2 Se hace seguimiento y revisión de la información y requisitos de las partes interesadas			x			
4.3 ¿La empresa ha determinado el alcance de su SGC? ¿A que procesos aplica y sus límites?			x			
4.3 El Alcance del SGC está documentado y está disponible			x			
4.3 El Alcance señala los productos y servicios que serán certificados y aquellos que serán exonerados			x			
4.4.1 La organización ha establecido, implementado, mantenido y mejorado su SGC			x			
4.4.1.a La empresa ha determinado las entradas y salidas de sus procesos certificados o que certificará			x			
4.4.1.b La empresa ha determinado la secuencia e interacción de sus procesos certificados o que certificará			x			
4.4.1.c La empresa ha determinado y aplicado criterios y métodos para la operación y control de sus procesos			x			
4.4.1.d La empresa ha determinado los recursos necesarios para sus procesos y ha asegurado su disponibilidad			x			
4.4.1.e Se ha asignado responsables y autoridades para los procesos			x			
4.4.1.f Se ha tenido en cuenta las amenazas y oportunidades en la planificación de los procesos			x			
4.4.1.g Se evalúan los procesos			x			
4.4.1.h Se viene mejorando los procesos y el SGC			x			
4.4.2 Se mantiene y se conservan registros de la operación de los procesos			x			
<b>5. Liderazgo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>			<b>0</b>
5.1.1.a La alta dirección figura como responsable del SGC			x			
5.1.1.c Los requisitos del SGC se reflejan gracias a la Alta Dirección en los procesos de la organización			x			
5.1.1.d La alta dirección promueve la gestión por procesos y el pensamiento basado en riesgos			x			
5.1.1.e La alta dirección ha asegurado la disponibilidad de recursos para el SGC			x			
5.1.1.f La alta dirección ha comunicado la importancia del SGC			x			
5.1.1.g La alta dirección está asegurando los resultados previstos del SGC			x			
5.1.1.h La alta dirección apoya, dirige y compromete a las personas hacia el SGC			x			
5.1.1.i La alta dirección promueve la mejora del SGC			x			
5.1.1.j La alta dirección apoya de otras manera al SGC			x			
5.1.2 La alta dirección ha asegurado que se identifiquen, comprendan y se cumplan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios			x			
5.1.2 La alta dirección ha asegurado que se identifiquen las amenazas y oportunidades que pueden influir en la conformidad o aumento de la satisfacción del cliente			x			
5.1.2 La alta dirección ha asegurado que el SGC este enfocado en aumentar la satisfacción del cliente			x			
5.2.1 La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad dentro de la organización			x			
5.2.1-a La Política de calidad es apropiada para la organización			x			
5.2.1-b De La Política de calidad se han desprendido los objetivos de calidad			x			
5.2.1-c y d De La Política de calidad establece un compromiso de cumplir y mejorar			x			
5.2.2-a La Política de Calidad está documentada y disponible			x			
5.2.2-b La Política de Calidad ha sido comunicada, entendida y aplicada			x			
5.2.2-c La Política de Calidad está disponible para las partes interesadas			x			
5.3 La alta dirección ha designado autoridades y responsabilidades dentro del SGC			x			

  
**COMPLEJO ECOTURISTICO LAGUNA DE CONACHE SAC.**  
**Ismael Cruz Meza**  
 GERENTE GENERAL

6. Planificación		0	0	6			0
6.1.1	La empresa ha considerado en su planificación sus amenazas (evitar, asumir, eliminar, compartir o mantener riesgos) así como sus oportunidades (nuevas prácticas, nuevos mercados, nuevos clientes, nuevas tecnologías, nuevas asociaciones, nuevos productos) y sus partes interesadas			x			
6.2.1	La organización ha establecido objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios del SGC			x			
6.2.1.	Los objetivos de calidad son coherentes, medibles, pertinentes, comunicables y vigentes			x			
6.2.1.	Se mantienen registros relacionados a los objetivos de la calidad			x			
6.2.2.	Los objetivos de la calidad se ha planificado (que se hará, que recursos se necesitará, quien será el responsable, como se logran y cuando serán evaluados)			x			
6.3	La organización planifica los cambios dentro del SGC			x			
10. Mejora		0	0	7			0
10.1	La organización identifica y selecciona oportunidades de mejora para cumplir con los requisitos del cliente o aumentar su satisfacción			x			
10.2.1.a	Cuando ocurre una no conformidad la organización reacciona controlándola, corrigiéndola y haciendo frente a sus consecuencias			x			
10.2.1.b	Se evalúan las no conformidades			x			
10.2.1.d	Se revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada			x			
10.2.1	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades			x			
10.2.2	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades y de los resultados de cualquier acción correctiva			x			
10.2.3	La organización muestra una mejora continua			x			

Capítulos de la Norma ISO 9001:2015	% Cumplimiento
4. contexto de la organización	0%
5. Liderazgo	0%
6. Planificación	0%
10. Mejora	0%
<b>Total</b>	<b>0%</b>


  
 COMPLEJO ECOTURISTICO
   
 JUNTA DE CONACAR S.A.C.
   
 Daniel Cruz Meza
   
 PRESIDENTE GENERAL



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo EMER TELLO DE LA CRUZ con DNI N° 18846556 de profesión Ingeniero Industrial con código CIP 45510 desempeñándome Coordinador EP Ingeniería Industrial actualmente en UCV-Trujillo como

Por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (Check List de los capítulos 4,5,6 y10 en base a la norma ISO 9001:2015 ), a los efectos de su aplicación en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems					✓
2. Amplitud de contenido					✓
3. Redacción de los ítems					✓
4. Pertinencia					✓
5. Metodología					✓
6. Coherencia					✓
7. Organización					✓
8. Objetividad					✓
9. Claridad					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 15 días del mes de Octubre del 2019



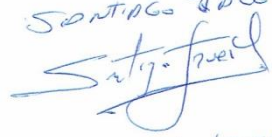
## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo SANTIAGO JÓVEZ VILLADARSI con DNI N° 18.878980 de profesión INGENIERA INDUSTRIAL con código CIP DOCENTE desempeñándome como DOCENTE actualmente en UCV - TRUJILLO como DOCENTE en UCV - TRUJILLO.

Por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (Check List de los capítulos 4,5,6 y 10 en base a la norma ISO 9001:2015 ), a los efectos de su aplicación en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems					
2. Amplitud de contenido					
3. Redacción de los ítems					
4. Pertinencia					
5. Metodología					
6. Coherencia					
7. Organización					
8. Objetividad					
9. Claridad					

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 15 días del mes de octubre del 2019

SANTIAGO JÓVEZ VILLADARSI  
  
15/10/2019

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Glenyn Pacheco Ibañez de Vasquez con DNI N° 1.891.5052 de profesión Ing. Industrial con código CIP 2245B desempeñándome actualmente como Docente Tiempo Completo en la Escuela de Ing. Industrial

Por este medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (Check List de los capítulos 4,5,6 y 10 en base a la norma ISO 9001:2015 ), a los efectos de su aplicación en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C. Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems					x
2. Amplitud de contenido					x
3. Redacción de los ítems				x	
4. Pertinencia					x
5. Metodología					x
6. Coherencia					x
7. Organización					x
8. Objetividad					x
9. Claridad					x

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 15 días del mes de Octubre del 2019

*G. Pacheco de Vasquez*



## **ACTA DE REUNIONES PARA EVALUACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La alta dirección convoca a reunión de forma obligatoria a todos los jefes encargados de los procesos operativos del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C

**Fecha:** Trujillo 07, de noviembre de 2019.

**Hora:** 5:30 Pm.

**Lugar:** Restaurant.

### **Asistentes:**

Cruz Rodríguez Jorge Harrinson.

Linares Barba Celfa.

Cruz Meza Carlos.

Chacón Rodríguez German.

Alva Tejeda Ckristel Anahis.

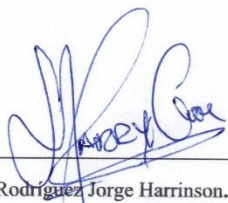
### **TEMARIO:**

- Evaluar y mejorar los procesos operativos: servicio de ingreso al local, servicio de botes, servicio de restaurant, servicio de deportes de aventura, servicio de juegos recreativos
- Recalcar la importancia de cumplir con el sistema de gestión de calidad.
- Evaluación del cumplimiento de la política de calidad.
- Planificar los cambios o mejoras del sistema de gestión de calidad.
- Revisión de la eficacia de las acciones correctivas y/o preventivas.

### **ACUERDOS**

- Plantearse estándares de tiempo para la atención en el ingreso a los clientes (menor a 10 minutos).
- Comunicar a todo el personal a través de reuniones en sus respectivas áreas la relevancia del cumplimiento con el sistema de gestión de calidad.
- Realizar inspecciones durante la prestación de los servicios a cargo del responsable del sistema de gestión de calidad, utilizando un formato respectivo.

- Elaborar un plan de trabajo en función a los cambios que se realizaran dentro del sistema de gestión de calidad, el cual será desarrollado por el responsable del sistema de gestión
- Se da por levantado las no conformidades en función a las acciones correctivas y/o preventivas tomadas.



Cruz Rodríguez Jorge Harrinson.  
Jefe de Servicio de ingreso al local



Lináres Barba Celfa.  
Jefe de servicios de botes



Cruz Meza Carlos.  
Jefe de servicios de restaurant



Chacón Rodríguez German.  
Jefe de Servicio de deportes de aventura



Alva Tejeda Ckristel Anahis.  
Jefe Servicio de juegos recreativos

COMPLEJO ECOTURISTICO  
LAGUNA DE GONACHE SAC  
.....  
**Ismael Cruz Meza**  
GERENTE GENERAL

Cruz Meza Ismael

Encargado del sistema de gestión de calidad.

## NORMATIVA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Con la finalidad de cumplir las expectativas de nuestros clientes, el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C. desea inducir normas con el fin de mejorar continuamente para beneficio de la empresa y cliente, a continuación, se detallan las siguientes normas:

1. Todos los colaboradores que ayuden en el cumplimiento del sistema de gestión de calidad de la empresa deberán ser reconocidos por la alta gerencia.
2. Los colaboradores que no cumplan con sus procesos en sus trabajos, serán acreedores a una amonestación verbal, escrita de manera gradual.
3. Los encargados de los procesos del sistema de gestión de calidad se deberán reunir mensual para evaluar la mejora.
4. La revisión y seguimiento del sistema de gestión de calidad será semestral.
5. Los colaboradores que dañan o destruyen la infraestructura y/o materiales de la empresa serán sancionados con falta grave.
6. Los objetivos de calidad deberán ser comunicados a todos los colaboradores de la organización por medio de comunicados, reuniones, correos u otra modalidad que sea conveniente.
7. Evaluar la pertinencia de los objetivos de calidad propuestos de manera anual, esto a cargo del responsable del sistema de gestión de calidad.



COMPLEJO ECOTURISTICO  
LAGUNA DE CONACHE S.A.C.  
Ismael Cruz Meza  
GERENTE GENERAL

---

Cruz Meza Ismael  
Gerente general

#### **POLÍTICA DE CALIDAD.**

Con la finalidad de cumplir con las expectativas de nuestros clientes, estamos comprometidos a brindar un servicio eficiente, cumpliendo los requerimientos de calidad, respecto a nuestros servicios. asimismo, involucrar a los colaboradores en el sistema de gestión de calidad.

Para ello fomentamos la mejora continua de nuestros procesos para dar un buen servicio al cliente, favoreciendo el crecimiento del colaborador y brindando una buena calidad de nuestros servicios.

#### **OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Administrar los procesos de forma eficiente para beneficio de nuestros clientes.
2. Medir y mejorar la satisfacción de los clientes.
3. Contar con personal calificado para los servicios que brindamos.
4. Ofrecer fiabilidad en los servicios que prestamos a nuestros clientes.
5. Brindar seguridad a nuestros clientes y colaboradores durante su permanencia dentro de la empresa.
6. Mejorar continuamente.

Trujillo 05, de noviembre de 2019.

  
COMPLEJO ECOTURISTICO  
LAGUNA DE CONACHE SAC.  
.....  
**Ismael Cruz Meza**  
GERENTE GENERAL

---

Cruz Meza, Ismael  
Gerente general

PRESUPUESTO DEL COMPLEJO ECOTURISTICO LAGUNA DE CONACHE S.A.C

PRESUPUESTO MENSUAL -INGRESOS 2019														
INGRESOS	Total	%	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>VENTAS -COMIDA</b>	<b>555,274</b>		80,850	72,630	60,485	28,036	31,268	25,869	55,003	10,563	38,921	21,864	38,920	90,865
<b>BEBIDAS</b>	<b>270,183</b>		45,070	30,231	32,856	16,862	20,830	10,223	22,065	8,052	12,850	9,082	11,230	50,832
<b>POSTRES</b>			5,030	5,203	4,280	3,860	9,503	3,253	7,820	5,628	3,846	4,536	5,231	12,082
<b>Venta total</b>	<b>825,457</b>		<b>130,950</b>	<b>108,064</b>	<b>97,621</b>	<b>48,758</b>	<b>61,601</b>	<b>39,345</b>	<b>84,888</b>	<b>24,243</b>	<b>55,617</b>	<b>35,482</b>	<b>55,381</b>	<b>153,779</b>
<b>GASTOS</b>														
<b>Consumo</b>	<b>526,098</b>		<b>88,694</b>	<b>77,638</b>	<b>70,762</b>	<b>26,481</b>	<b>22,984</b>	<b>22,586</b>	<b>41,268</b>	<b>14,353</b>	<b>28,623</b>	<b>17,197</b>	<b>23,399</b>	<b>92,111</b>
<b>PRODUCTO-COCINA</b>	294,144		45,238	50,283	39,890	12,726	10,862	10,640	26,983	8,231	10,235	9,894	10,236	58,920
<b>BEBIDAS</b>	168,426		30,948	20,823	22,260	10,235	9,562	8,690	10,260	3,561	9,826	3,682	9,898	28,681
<b>PRODUCTOS -LIMPIEZA</b>	63,528		12,508	6,532	8,612	3,520	2,560	3,256	4,025	2,561	8,562	3,621	3,265	4,506
<b>Personal</b>	<b>102,920</b>		<b>20,160</b>	<b>20,160</b>	<b>10,160</b>	<b>8,901</b>	<b>6,590</b>	<b>2,861</b>	<b>4,586</b>	<b>2,864</b>	<b>1,859</b>	<b>1,560</b>	<b>2,358</b>	<b>20,861</b>
<b>SUELDOS</b>	0													
<b>Marketing y ytas</b>	<b>19,026</b>		<b>2,526</b>	<b>2,021</b>	<b>1,523</b>	<b>1,863</b>	<b>1,025</b>	<b>985</b>	<b>890</b>	<b>1,265</b>	<b>1,356</b>	<b>1,150</b>	<b>1,562</b>	<b>2,860</b>
<b>Publicidad y promoción</b>	19,026		2,526	2,021	1,523	1,863	1,025	985	890	1,265	1,356	1,150	1,562	2,860
<b>G. Generales y adm</b>	<b>32,803</b>		<b>3,653</b>	<b>2,621</b>	<b>2,359</b>	<b>1,720</b>	<b>2,180</b>	<b>1,573</b>	<b>2,629</b>	<b>1,229</b>	<b>1,698</b>	<b>4,101</b>	<b>3,467</b>	<b>5,572</b>
<b>Material Oficina</b>			1,689	1,000	895	989	1,256	983	1,356	865	864	3,569	2,636	3,266
<b>Tributos</b>			1,964	1,621	1,464	731	924	590	1,273	364	834	532	831	2,307
<b>Total gastos</b>	<b>680,847</b>		<b>115,033</b>	<b>102,440</b>	<b>84,804</b>	<b>38,965</b>	<b>32,779</b>	<b>28,005</b>	<b>49,373</b>	<b>19,711</b>	<b>33,536</b>	<b>24,008</b>	<b>30,786</b>	<b>121,406</b>

COMPLEJO ECOTURISTICO LAGUNA DE CONACHE S.A.C  
  
 Ismael Cruz  
 GERENTE GENERAL

# Laguna de Conache

COMPLEJO ECOTURISTICO



## CONSTANCIA DE VERACIDAD DE INFORMACION

La empresa Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C deja en constancia que la siguiente información, es veraz y ha sido aceptada por la empresa para ser plasmada en la tesis titulada “Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO9001:2015 para Aumentar la Satisfacción del Cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C,2019”, la cual fue elaborado por los alumnos: Avalos Alvarado Karin y Olivos Acosta Manuel ambos del X ciclo de la Carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo- Trujillo.

Adjunto:

1. Diagrama de Ishikawa
2. Check list
3. Lista de Colaboradores
4. Lista de Clientes Corporativos
5. Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001:2015.



COMPLEJO ECOTURISTICO  
LAGUNA DE CONACHE S.A.C.  
Ismael Cruz Meza  
GERENTE GENERAL

Oficina Principal: Pasaje Perene 250 Barrio La Intendencia – Trujillo – Trujillo – La Libertad.

Complejo Ecoturístico: C.P.M.Conache – Laredo – Trujillo – La Libertad.

Teléfono: 044613225