



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la  
Satisfacción del Cliente en la empresa Cepocar, Lima 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTORES:**

Casaño Amancio, Sheila Estefany (ORCID:0000-0001-8955-9596)

Dioses Vergara, Armando Frank (ORCID:0000-0002-0771-2858)

**ASESORA:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de gestión de la seguridad y calidad

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicado principalmente a nuestras familias, quienes son nuestros pilares más primordiales para seguir creciendo profesionalmente.

Así también, se lo dedicamos a aquellas personas que, a pesar de la distancia física, sentimos que siempre están con nosotros y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ustedes como lo es para nosotros.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradecemos a Dios, por la fortaleza, conocimiento y paciencia brindada en cada momento, lo cual hizo posible haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

Finalmente, agradecer a nuestra asesora Mary Delgado por guiarnos en el trayecto del desarrollo de nuestra investigación compartiendo sus conocimientos.

## CONTENIDO

RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	27
III. METODOLOGÍA	49
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	49
3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE	51
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	56
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	57
3.5. PROCEDIMIENTOS.	62
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	139
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	140
IV. RESULTADOS	141
V. DISCUSIÓN	166
VI. CONCLUSIONES	171
VII. RECOMENDACIONES	172
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	173
ANEXOS	181

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variación del Precio de Lista de Combustible .....	15
Tabla 2: Matriz de correlación .....	18
Tabla 3: Cuadro de tabulación de datos .....	19
Tabla 4: Diagrama de Estratificación .....	21
Tabla 5: Matriz de alternativas de solución .....	22
Tabla 6: Matriz de priorización .....	22
Tabla 7: Dimensiones de la escala SERVPERF .....	54
Tabla 8: Técnicas e instrumentos de recolección de datos - SGC.....	59
Tabla 9: Técnicas e instrumentos de recolección de datos – Satisfacción al Cliente .....	60
Tabla 10: Datos de la empresa .....	63
Tabla 11: Lista de clientes .....	65
Tabla 12: Lista de productos .....	67
Tabla 13: Horario de trabajo por día de las actividades administrativas .....	68
Tabla 14: Horario de trabajo por día del área operativa.....	68
Tabla 15: Numero de reclamos según motivos encontrados.....	72
Tabla 16: Matriz Causa Solución .....	78
Tabla 17: Resumen de Línea Base ISO 9001 .....	79
Tabla 18: Diseño del SGC en base a la norma ISO 9001:2015.....	82
Tabla 19: Resultados de la encuesta por dimensión.....	83
Tabla 20: Resultados Elementos Tangibles.....	84
Tabla 21 Resultados de la encuesta por dimensión.....	85
Tabla 22: Resultados Fiabilidad.....	86
Tabla 23: Resultados de la encuesta por dimensión.....	86
Tabla 24: Resultados Capacidad de Respuesta .....	87
Tabla 25: Resultados de la encuesta por dimensión.....	88
Tabla 26: Resultados Seguridad.....	89
Tabla 27: Resultados de la encuesta por dimensión.....	89
Tabla 28: Resultados Empatía .....	90
Tabla 29: Resumen de Línea Base ISO 9001 .....	125
Tabla 30: Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 ...	127
Tabla 31: Resultados de la encuesta por dimensión .....	129
Tabla 32: Resultados Elementos tangibles .....	130
Tabla 33: Resultados de la encuesta por dimensión .....	130
Tabla 34: Resultados Elementos tangibles .....	131
Tabla 35: Resultados de la encuesta por dimensión .....	132
Tabla 36: Resultados Elementos tangibles .....	133
Tabla 37: Resultados de la encuesta por dimensión .....	133
Tabla 38: Resultados Elementos tangibles .....	134
Tabla 39: Resultados de la encuesta por dimensión .....	135
Tabla 40: Resultados Empatía .....	136
Tabla 41: Inversión en horas hombre – Investigadora .....	136
Tabla 42: Inversión en recursos .....	137

Tabla 43: Registro de ingresos y egresos enero 2020 a marzo 2021 .....	137
Tabla 44: Flujo de caja .....	138
Tabla 45: VAN y TIR de la implementación. ....	138
Tabla 46: Balance de costo/beneficio .....	138
Tabla 47: Procesamiento de datos – Elementos tangibles.....	141
Tabla 48: Procesamiento de datos – Fiabilidad.....	143
Tabla 49: Procesamiento de datos – Capacidad de respuesta .....	145
Tabla 50: Procesamiento de datos – Seguridad .....	147
Tabla 51: Procesamiento de datos – Empatía.....	149
Tabla 52: Prueba de normalidad de Satisfacción al cliente .....	151
Tabla 53: Comparación de medias Satisfacción al cliente .....	152
Tabla 54: Estadígrafo Wilcoxon Satisfacción al cliente.....	152
Tabla 55: Prueba de normalidad elementos tangibles .....	153
Tabla 56: Comparación de medias Elementos tangibles.....	154
Tabla 57: Estadígrafo Wilcoxon elementos tangibles.....	155
Tabla 58: Prueba de normalidad elementos tangibles .....	156
Tabla 59: Comparación de medias de fiabilidad .....	157
Tabla 60: Estadígrafo Wilcoxon fiabilidad .....	157
Tabla 61: Prueba de normalidad capacidad de respuesta .....	158
Tabla 62: Comparación de medias Capacidad de respuesta .....	159
Tabla 63: Estadígrafo Wilcoxon capacidad de respuesta.....	160
Tabla 64: Prueba de normalidad seguridad .....	161
Tabla 65: Comparación de medias seguridad .....	162
Tabla 66: Estadígrafo Wilcoxon seguridad.....	162
Tabla 67: Prueba de normalidad empatía .....	163
Tabla 68: Comparación de medias empatía .....	164
Tabla 69: Estadígrafo Wilcoxon empatía.....	165

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Historial de reclamos de los últimos 6 meses .....	14
Figura 2 Diagrama causa efecto - Ishikawa .....	17
Figura 3: Diagrama de Pareto .....	20
Figura 4: Diagrama de Estratificación .....	21
Figura 5: Principios de la Gestión de la Calidad .....	35
Figura 6: Pasos del enfoque al cliente .....	36
Figura 7: Etapas para el proceso de certificación. ....	36
Figura 8: Requisitos para la Implementación del SGC. ....	40
Figura 9: análisis del modelo SERVQUAL vs el modelo SERVPERF .....	61
Figura 10. Logo de la empresa CEPOCAR.....	64
Figura 11: Mapa o croquis de ubicación de la empresa.....	64
Figura 12: Organigrama de la empresa .....	66
<i>Figura 13: misión y visión.....</i>	67
Figura 14: Diagrama de procesos.....	70
Figura 15: Diagrama de flujo del proceso de ventas .....	71
Figura 16: Falta de procedimiento para la atención al cliente.....	73
Figura 17: Evidencia de reclamo por mala atención al cliente .....	73
Figura 18: Operarios con la indumentaria inadecuada.....	74
Figura 19: Cronograma Propuesta de Implementación .....	76
Figura 20: Cronograma Propuesta de Implementación .....	77
Figura 21 Estado de cumplimiento por requisito .....	80
Figura 22: Numero de Entregables vs Entregables realizadas vs Entregables Capacitados .	83
Figura 23: Resultados de la encuesta Servperf.....	84
<i>Figura 24: Resultados de la encuesta Servperf.....</i>	85
<i>Figura 25: Resultados de la encuesta Servperf.....</i>	87
<i>Figura 26: Resultados de la encuesta Servperf.....</i>	88
<i>Figura 27: Resultados de la encuesta Servperf.....</i>	90
Figura 28: Flujograma para la elaboración de procedimientos.....	94
Figura 29: Alcance del SGC .....	96
Figura 30: Política del sistema de gestión de calidad.....	98
Figura 31: Matriz de Riesgo por Proceso. ....	100
Figura 32: Hoja de vida de Indicadores .....	101
Figura 33: Presupuesto del SGC .....	103
Figura 34: Compromisos SGC y Notificación de Riesgo .....	105
Figura 35: Modelo de comunicación.....	106
Figura 36: Formato de Seguimiento de Salidas no Conformes.....	108
Figura 37: Procediendo de control de salidas no conformes. ....	109
Figura 38: Procediendo de control de salidas no conformes. ....	110
Figura 39: Procediendo de control de salidas no conformes. ....	111
Figura 40: Procediendo de control de salidas no conformes. ....	112

Figura 41: Formato de inspección. ....	113
Figura 42: Flujograma de auditorías internas. ....	114
Figura 43: Formato acta de revisión gerencial ....	115
Figura 44: Formato Acta de Revisión Gerencial.....	116
Figura 45: Acta de revisión gerencial.....	117
Figura 46: Formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora. ....	118
Figura 47: Procedimientos de acciones correctivas, preventivas y mejora. ....	119
Figura 48: Procedimientos de acciones correctivas, preventivas y mejora. ....	120
Figura 49: Procedimientos de acciones correctivas, preventivas y mejora. ....	121
Figura 50: Procedimientos de acciones correctivas, preventivas y mejora. ....	122
<i>Figura 51: Procedimientos de acciones correctivas, preventivas y mejora. ....</i>	<i>123</i>
Figura 52: Estado de cumplimiento por requisito .....	126
Figura 53: Numero de Entregables vs Entregables realizados vs Entregables Capacitados	128
Figura 54: Resultados de la encuesta Servperf.....	129
Figura 55: Resultados de la encuesta Servperf.....	131
Figura 56: Resultados de la encuesta Servperf.....	132
Figura 57: Resultados de la encuesta Servperf.....	134
Figura 58: Resultados de la encuesta Servperf.....	135
Figura 59: Diagrama de Caja – Indicador Elementos tangibles.....	142
Figura 60: Diagrama de Caja – Indicador Fiabilidad.....	144
Figura 61: Diagrama de Caja – Indicador Capacidad de respuesta .....	146
Figura 62: Diagrama de Caja – Indicador Seguridad .....	148
Figura 63: Diagrama de Caja – Indicador Empatía.....	150

## RESUMEN

La presente investigación ha sido elaborada a partir de la necesidad de implementar un SGC que cumpla con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015 adecuados a una estación de servicio.

El objetivo es determinar de qué manera la implementación de un SGC mejora la satisfacción al cliente en la empresa Cepocar.

Para la presente investigación se utilizó como instrumento el Check List y el cuestionario basado en el modelo Servperf. En la cual la investigación es aplicada, con nivel descriptivo y según enfoque cuantitativo, mientras que, por el diseño vendría a ser una investigación experimental.

La población de la investigación está conformada por los trabajadores de los clientes corporativos de la estación de servicio, los cuales fueron evaluados antes y después de la implementación mediante una encuesta basada en el modelo Servperf, en la que se obtuvo resultados favorables para la empresa.

Dentro de los resultados hallados se pudo demostrar que la implementación de un SGC mejoró la satisfacción en general en un 26%.

Finalmente, se expondrán las conclusiones y las recomendaciones para la revisión y seguimiento constante en cada una de las actividades planeadas según lo establecido en el SGC.

Palabras clave: Gestión, Calidad, Cliente, Norma, Servperf

## **ABSTRACT**

This research has been developed from the need to implement a QMS that meets the requirements of ISO 9001: 2015 adapted to a service station.

The goal is to determine how to implement a QMS improves customer satisfaction in the company Cepocar.

For the present study was used as the instrument Check List and questionnaire based on the Servperf model. In which research is applied, with descriptive level and as quantitative approach, while, on the design would become an experimental investigation.

The research population is made up of employees of corporate clients of the service station, which were evaluated before and after implementation through a survey based on Servperf model, in which favorable results were obtained for the company.

Among the results found it could be demonstrated that the implementation of a QMS improved overall satisfaction by 26%.

Finally, conclusions and recommendations for review and constant monitoring in each of the planned activities as set out in the SGC will be presented.

Keywords: Management, Quality, Customer, Norma, Servperf

## I. INTRODUCCIÓN

Las estaciones de servicio han progresado para cumplir con las perspectivas de los consumidores; de hecho, ofrecen servicios de reparación y mantenimiento de vehículos, minimarkets, lavados para vehículos entre otras actividades. Asimismo, han adoptado distintos tipos de atención: Asistido, autoservicio, desatendido o incluso, como es el semi-atendido. Estos aspectos mencionados generan que muchas organizaciones no terminan adaptándose a los cambios de las demandas o identificando de manera adecuada la necesidad de los consumidores, por lo que terminan afectando la satisfacción del cliente.

Los distintos eventos que han estado ocurriendo al nivel mundial, han perjudicado a las empresas de estaciones de servicio de distinta manera, esto sumado a que muchas de estas no están enfocadas en la satisfacción al cliente genera que incrementen sus pérdidas o que su recuperación sea lenta. Ejemplo en México, según Casas (2020) entre los meses febrero y abril gasoil, tuvo un descenso de 25,9% y se recuperó incrementando el 0,7% entre los meses mayo y junio, quedando en el mes de febrero a un 12.5%. El incremento fue gracias a que algunos de estas entidades tienen contrato con empresas que a pesar de las restricciones pudieron continuar operando. De lo mencionado anteriormente se puede entender que el crecimiento de las empresas es lento, por lo que se deberían tomar medidas que permitan aumentar el ritmo de crecimiento del sector.

Entre los distintos productos y o servicios que se ofrecen al nivel internacional, el combustible, significa un elemento importante en el avance de las actividades de las personas, pues este les ayuda a movilizarse a cualquier lugar, sin embargo, deberían estar enfocados en la calidad de servicio ofrecido, y de este modo en satisfacer al cliente. En ese sentido, la empresa Procalida (2020) nos dice que las estaciones de servicio en Chile tienen un 76% de satisfacción al cliente ubicándola en el puesto de 10 de 23 sectores evaluados (p.21). Por lo que ubican en un puesto intermedio, sin embargo, hay otros sectores donde la valoración de satisfacción es mayor.

Otro aspecto importante es mencionar que debido a la coyuntura muchas empresas tienen dificultades al operar, esto debido a la inmovilización social obligatoria que ocurrió internacionalmente. Esto generó que haya un menor movimiento vehicular y por ende una menor demanda, además sumado al alza de precio del combustible y el mal servicio disminuye en gran medida la satisfacción al cliente. Por ejemplo, según el diario El mundo de la energía (2020) informó que en los primeros 70 días pasados del aislamiento obligatorio debido a la emergencia del COVID-19 la comercialización de combustible en Colombia disminuyó en un 80% y explica que solo en abril las pérdidas alcanzaron 1,8 billones de pesos, que es igual a 495 millones de dólares.

A nivel local, el crecimiento de las estaciones de servicio se ha visto afectada debido a que la coyuntura muchas de estas no han podido abrir ya que las entidades del estado correspondiente a dar los permisos no están funcionando en su totalidad, otro aspecto importante es que debido a la variación de precios se ha afectado este negocio, ya que la disconformidad de los clientes genera que dejen de usar sus vehículos automotres y utilicen el transporte público.

En ese sentido, según el diario el comercio en una entrevista al gerente general de la asociación de grifos y estaciones de servicio del Perú (AGESP), Lazo (2020) Advirtió que esta situación ha perjudicado a los trabajadores de los grifos, un giro de negocio que beneficia a 65,000 familias, además, en cuanto a las tiendas de conveniencia, dijo que muchas se han reinventado y añadido cambios de productos debido a la situación actual.

La ausencia de satisfacción al cliente en los productos o servicios de las organizaciones ocasiona que muchas veces, el cliente deje de consumir o adquirir alguna marca o producto en especial, y la falta de cumplimiento de algunos estándares evita que las empresas tengan una mayor presencia internacional, las empresas, deberían cumplir con los estándares mínimos internacionales para así mejorar su participación en mercados internacionales con productos que les permitan cumplir con las expectativas y necesidades del usuario.

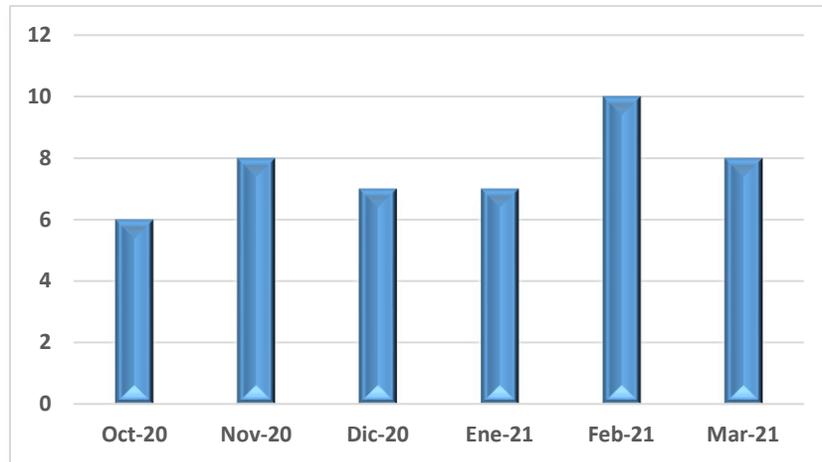
Otro aspecto importante es que las personas han cambiado su ritmo de vida, con las nuevas políticas que fomentan el uso de bicicletas o las prohibiciones de transitar con vehículos particulares afecta directamente a este sector, generando que sus ventas se reduzcan considerablemente a comparación de periodos anteriores, sumado a esto que muchas de estas empresas no están enfocadas en la satisfacción del cliente genera que no haya una fidelización por parte de ellos esto genera que las ventas de los grifos sean muy variables. En otra entrevista al gerente general de AGESP, Lazo (2020), preciso que las estaciones de servicio solo llegaron a vender el 5% de lo que vendían todos los domingos antes de la pandemia, en tanto aún es muy pronto identificar a qué se dio tan baja cifra. Puede ser por el tema coyuntural, por la situación que estaba atravesando el país justamente en esos días y por ello la gente no salió un domingo o si es un tema que la gente se ha acostumbrado a ya no salir los domingos.

Por último, según Valera (2020) para la apertura de las empresas en tiempos de COVID19, se tiene que implementar protocolos de seguridad para el cuidado de la salud de sus clientes y la de sus operarios. La llegada del COVID 19 es un desafío para los empresarios debido a que tienen que lidiar con la recuperación económica de sus empresas, incrementar las cobranzas, entre otros. Así mismo, todas las empresas tendrán que perfeccionar para la mejora de la satisfacción de sus consumidores, lo que significa un nuevo desafío que las entidades tendrán que perfeccionar para mejorar la satisfacción de sus consumidores.

Los indicadores de las empresas se han estado incrementado, sin embargo, el nivel de satisfacción no, ocurre en muchas empresas y el nivel de crecimiento en estos casos pueden ser lento ya que al no incrementar sus niveles de satisfacción los clientes optan por preferir a la competencia si la calidad de servicio es mejor que el ofrecido.

La empresa CEPOCAR SRLTDA pertenece al sector de hidrocarburos, en el segmento de distribución, los productos que ofrece la organización son; gasolina, petróleo y GLP, cuyo N.º RUC es 20348783743, esa ubicado av. Sta. Rosa N.º 496 esq. Calle la pila, está habilitada y cuenta con permiso de OSINEGMIN, la empresa actualmente no cuenta con objetivos, política, misión y visión.

La presente investigación está enfocada en mejorar la satisfacción del cliente debido a que la empresa ha tenido un alto número de reclamos como se puede ver en la figura 1.



*Figura 1: Historial de reclamos de los últimos 6 meses*

*Fuente: Elaboración propia*

Debido a la coyuntura actual (covid-19), la demanda de combustible se vio afectada negativamente. Esto sumado al alza de precio, está generando una disminución de ingresos en la organización. Además, debido a la deficiente atención al cliente de la organización muchos usuarios no suelen regresar a la empresa para que adquieran combustible.

Tabla 1: Variación del Precio de Lista de Combustible

Productos	Precio N. más Impuestos (S/ por galón)		Variación Precio de Lista (S/ por galón)	
	29-Ago-20	5-Set-20	S/ por galón	Porcentual
Gsln. 84 octanos	9.341	9.609	<b>0.27</b>	2.9%
Gsln. 90 octanos	9.512	9.767	<b>0.25</b>	2.6%
Gsln. 95 octanos	9.974	10.229	<b>0.25</b>	2.5%
Gsln. 98 octanos	10.573	10.828	<b>0.25</b>	2.4%
Gsln. 84 octanos	9.183	9.451	<b>0.27</b>	2.9%
Gsln. 90 octanos	9.507	9.762	<b>0.25</b>	2.6%
Diésel B5 S50	9.782	9.806	<b>0.02</b>	0.2%
Petróleo industrial 6	7.753	7.764	<b>0.01</b>	0.1%
Petróleo 500	7.788	7.800	<b>0.01</b>	0.1%

Fuente: Repsol.

Elaborado por Opecu

La herramienta diagrama de causa y efecto (Ishikawa). Según García y Domínguez (2015), este diagrama también llamado Espina de Pez, es un esquema para analizar las posibles causas que han generado un problema, clasificadas en función de su origen: medida, método, materiales, máquina y mano de obra. Se trata de un procedimiento deductivo donde para cada uno de los fallos se proponen hipótesis sobre las causas que los generan (p. 241).

Para la elaboración del Ishikawa se recopiló la información a través de una inspección en la empresa, en donde se evaluó todos los procesos relacionados a la satisfacción al cliente. En la Figura 2 (Diagrama de causa y efecto Ishikawa), se evidencian los atributos que afectan a la satisfacción al cliente.

Para esto, se utilizó la técnica 6M's, esta técnica es muy utilizada por las organizaciones porque les permite reconocer las posibles causas principales de estos factores, y de esta manera implementar adecuados planes de acción.

- Máquina: Dispensadores de combustible, equipo encargado de abastecer de combustible a los vehículos
- Método: Respecto al área de atención al cliente, la forma de atender a los clientes varía según la capacidad de su vehículo.
- Mano de obra: Debido a los horarios existe una elevada rotación de personal y también la inexistencia de capacitación es un problema dentro de la organización.
- Medio ambiente: El problema de la señalética desgastada genera un desorden al momento de abastecer a los vehículos de combustible y la ubicación de tachos alejados, generan una falta de orden y limpieza
- Material: La falta de evaluación de proveedores hace que los productos adicionales ofrecidos no se consideren muy fiables por el cliente, así también los repuestos defectuosos hacen que la demanda de estos sea mínima.
- Medición: Para esto se considera el calibre de la medición, legibilidad de los resultados, fatiga del medidor, cantidad de compra, inspecciones.

En el análisis de cada M solo se identificaron causas en; Mano de obra, método, maquina y medio ambiente, en las cuales se pueden evidenciar en la figura 2

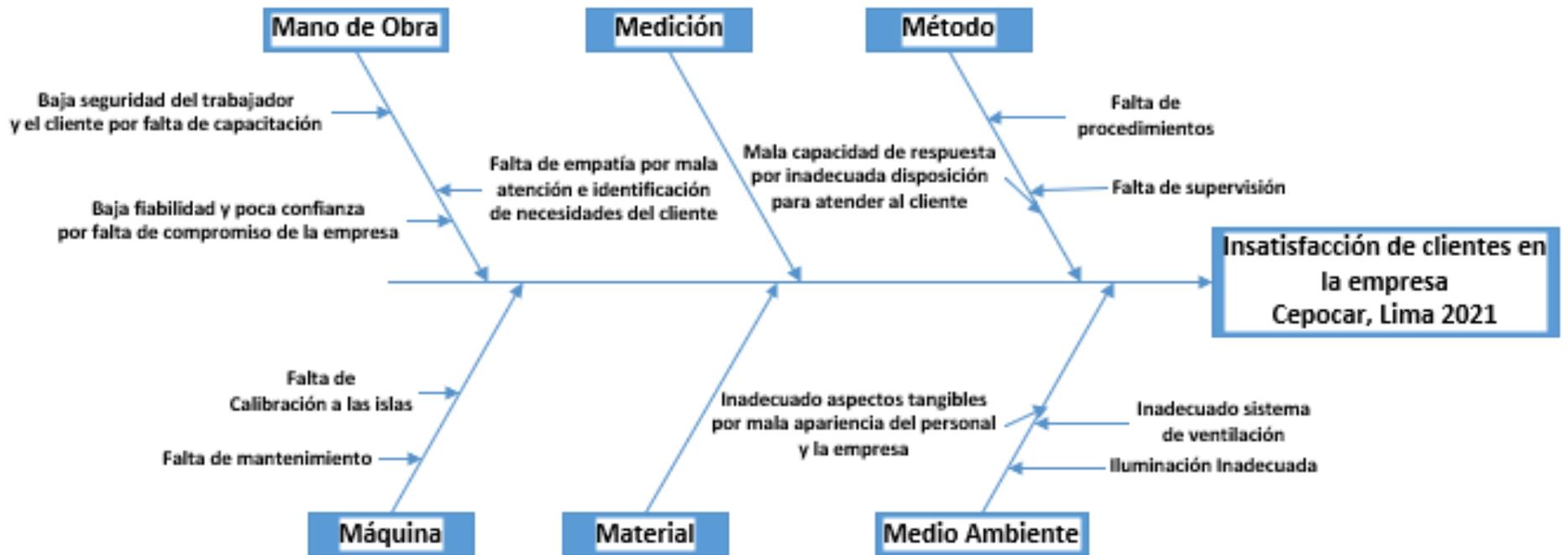


Figura 1: Diagrama causa efecto - Ishikawa

Fuente: Elaboración propia

Las primordiales causas de deficiencia sobre la baja satisfacción de los clientes se deben a lo siguiente: falta de seguridad de los trabajadores, la capacidad de respuesta y la falta de procedimientos.

Para valorar adecuadamente las causas identificadas previamente, las cuales están interviniendo atención al clientes y esto genera una baja satisfacción al cliente en la empresa CEPOCAR, se procederá a realizar una matriz correlacional, el cual es una tabla en relación a la valoración de criterios que afectan la alternativas propuestas como causas, en donde 0 significa que no tiene relación, 1 que presentar una baja relación, 3 que existe una media relación y 5 que refiere a una fuerte relación, analizando cada causa propuesta y se responde a la pregunta ¿Cuál es de mayor impacto de baja satisfacción al cliente?.

Tabla 2: Matriz de correlación

N.º	Causas		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	F*
1	Baja seguridad del trabajador por falta de capacitación	C1		3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	40
2	Inadecuados elementos tangibles por mala apariencia del personal y la empresa	C2	1		3	0	0	0	3	3	0	3	3	16
3	Falta de procedimiento	C3	3	3		5	5	5	5	5	5	0	0	36
4	Mala capacidad de respuesta por inadecuada disposición para atender al cliente	C4	3	0	1		1	1	0	0	0	0	0	6
5	Baja fiabilidad y poca confianza por falta de compromiso de la empresa	C5	1	0	1	1		0	0	0	0	0	0	3
6	Falta de empatía por mala atención al cliente	C6	1	0	0	1	0		0	0	0	0	0	2
7	Falta de mantenimiento	C7	0	0	1	0	0	0		0	0	0	0	1
8	Falta de Calibración a las islas	C8	0	0	1	0	0	0	0		0	0	0	1
9	Falta de supervisión	C9	3	0	3	0	0	0	0	0		0	0	6
10	Inadecuada Sistema de Ventilación	C10	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
11	Iluminación inadecuada	C11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0

Leyenda	
No relación	0
Relación débil	1
Relación Media	3
Relación Fuerte	5

Fuente: Elaboración propia

En tabla mostrada anteriormente, se puede evidenciar que, seguridad tiene una frecuencia de 40, la falta de procedimiento tiene una frecuencia de 36 y lo

elementos tangibles tiene una frecuencia de 16, siendo estas las causas que tiene un mayor impacto afectando a la empresa Cepocar, lo cual tiene como efecto la baja satisfacción al cliente, cabe resaltar que las demás causas identificadas también son parte del problema, sin embargo estas 3 causas mencionadas son la que tienen una mayor influencia.

Tabla 3: Cuadro de tabulación de datos

N.º	Causas	Frecuencia	Acumulado	% participación	% Acumulado
1	Baja seguridad del trabajador por falta de capacitación	40	40	36%	36%
2	Falta de procedimiento	36	76	32%	68%
3	Inadecuados elementos tangibles por mala apariencia del personal y la empresa	16	92	14%	83%
4	Mala capacidad de respuesta por inadecuada disposición para atender al cliente	6	98	5%	88%
5	Falta de supervisión	6	104	5%	94%
6	Baja fiabilidad y poca confianza por falta de compromiso de la empresa	3	107	3%	96%
7	Falta de empatía por mala atención al cliente	2	109	2%	98%
8	Falta de mantenimiento	1	110	1%	99%
9	Falta de Calibración a las islas	1	111	1%	100%
10	Inadecuada Sistema de Ventilación	0	111	0%	100%
11	Iluminación inadecuada	0	111	0%	100%
Total		111			

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 cuadro de tabulación de datos, se puede evidenciar la repetición de las causas que han sido consideradas como el valor de correspondencia que han tenido entre estas con el porcentaje acumulado y con el problema principal, desde la causa de mayor a menor relación, lo que nos permitirá analizar de mejor manera los datos. Con los resultados obtenidos en la mencionada tabla, elaboramos nuestro diagrama de Pareto, que nos permite priorizar las causas por impacto, con el fin de identificar las causas que generan el 80% de los problemas.

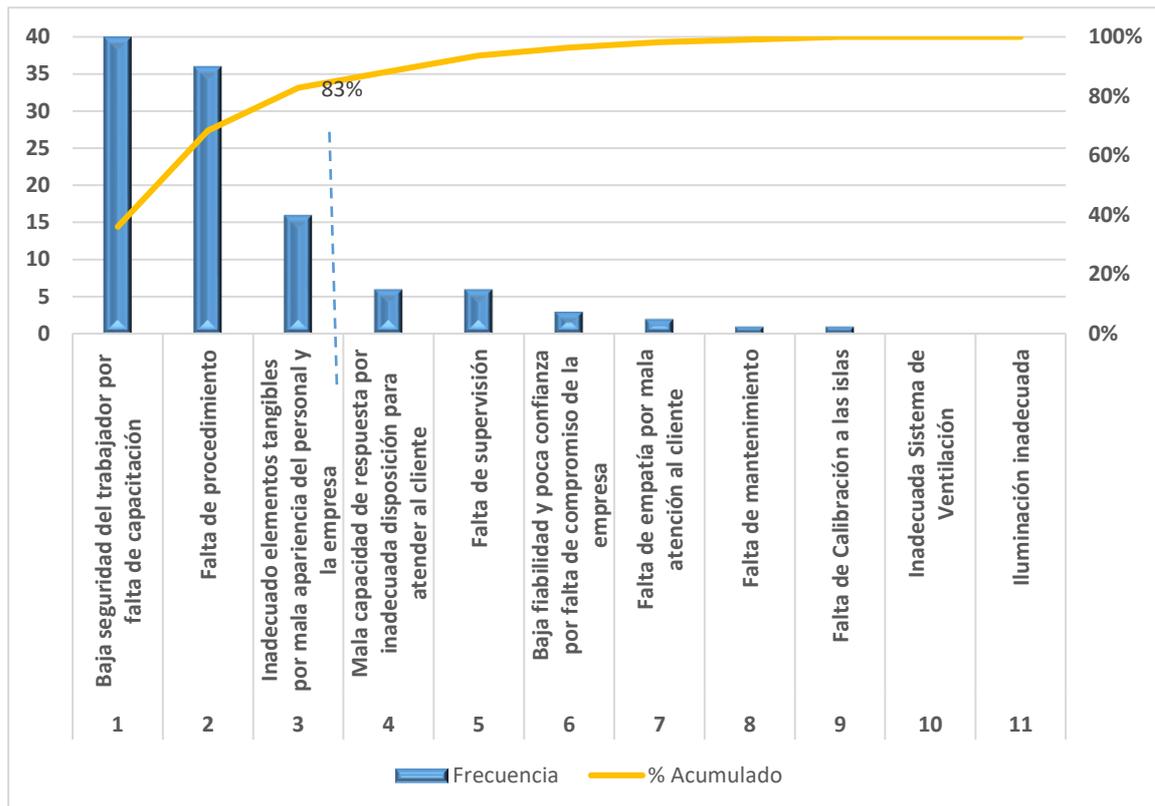


Figura 2: Diagrama de Pareto

Fuente: Elaboración propia.

En el diagrama de Pareto elaborado se logra evidenciar que la baja satisfacción al cliente es generada por las siguientes causas; Baja seguridad del trabajador por falta de capacitación que representa el 36%, la falta de procedimientos representa el 32% y los Inadecuados elementos tangibles por mala apariencia del personal y la empresa representa un 14%.

A continuación, con los resultados del diagrama de Pareto se procederá elaborar un diagrama de estratificación, para esto se agrupan los datos por sectores para facilitar identificar en que área las causas tiene un mayor impacto.

Donde se tomó en cuenta las siguientes áreas: Gestión Administrativa, Gestión Operativa y Gestión de Contabilidad.

Tabla 4: Diagrama de Estratificación

N.º	Causas	Frecuencia	Área	F. Acumulada
1	Baja seguridad del trabajador por falta de capacitación	40	G. Operativa	73
2	Inadecuados elementos tangibles por mala apariencia del personal y la empresa	16		
3	Falta de supervisión	6		
4	Mala capacidad de respuesta por inadecuada disposición para atender al cliente	6		
5	Baja fiabilidad y poca confianza por falta de compromiso de la empresa	3		
6	Falta de empatía por mala atención al cliente	2		
7	Falta de procedimiento	36	G. Administrativa	36
8	Inadecuada Sistema de Ventilación	0		
9	Iluminación inadecuada	0	G. Contable	2
10	Falta de mantenimiento	1		
11	Falta de Calibración a las islas	1		

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4 diagrama de estratificación se agrupan los hechos que impactan en la satisfacción al cliente de la empresa CEPOCAR , en esta podemos verificar que en el área de gestión operativa influye por la mayor cantidad de causas que representa el 66% de la depreciación de satisfacción al cliente presente en toda la empresa, el área de gestión administrativa representa el 32% de la baja satisfacción al cliente presente en toda la empresa y el área contable representa el 2 % de la baja satisfacción a nivel general de la empresa.

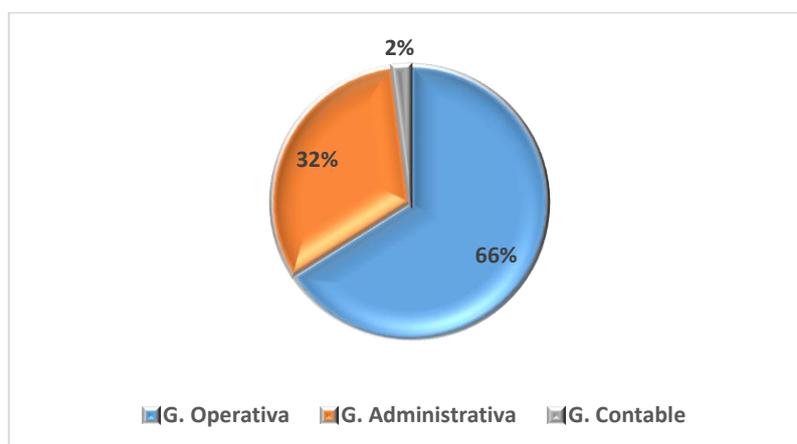


Figura 3: Diagrama de Estratificación

Fuente: Elaboración Propia

Con los resultados de la tabla 4 diagrama de estratificación, se elabora la matriz de alternativas de solución, en donde se evalúan herramientas que permitirían reducir o erradicar nuestro problema, se elige la propuesta más realizable en relación a lo monetario, legal, social y ambiental.

Tabla 5: Matriz de alternativas de solución

Alternativa	Solución a la problemática	Costo de la aplicación	Facilidad de aplicación	Tiempo de aplicación	Total
Sistema de Gestión de Calidad	2	2	2	2	8
Lean Manufacturing	2	1	1	1	5
Mejora de Procesos	2	0	0	0	2
No bueno (0) - Bueno (1) - Muy Bueno (2)					
* Los criterios fueron elegidos simultáneamente con la Administradora y el Gerente General.					

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 5 Matriz de alternativas de solución, se realizó con la cooperación del gerente general y la administradora, en donde se analizó las 3 propuestas presentadas bajo los criterios presentados, todos los participantes de la reunión estuvieron de acuerdo que las 3 propuestas solucionaban el problema pero la propuesta de realizar un SGC a comparación de las otras 2 propuestas era la mejor alternativa, ya que la implementación de estas era menos costosa de las demás, al existir varias empresas con un SGC implementado lo hace más sencillo y también es la solución más rápida de implementar. Por todos los criterios mencionados se escogió la propuesta de implementar un SGC.

Tabla 6: Matriz de priorización

Consolidad de problemas por área	Medición	Mano de obra	Materiales	Método	Medio ambiente	Maquinaria	Nivel de criticidad	Total, de Problemas	Total % de problemas	Impacto	Calificación	Prioridad	Propuesta
Gestión administrativa	0	0	0	1	1	0	Medio	2	18%	5	10	3	Sistema de Gestión de Calidad
Gestión operativa	0	3	0	2	1	0	Alto	6	55%	10	60	1	Sistema de Gestión de Calidad
Gestión contable	0	0	0	0	1	2	Medio	3	27%	5	15	2	Sistema de Gestión de Calidad
Totales	0	3	0	3	3	2		11	100%				

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 Matriz de priorización se visualiza todas las ramas del Ishikawa y la sumatoria de sus problemas. Se estableció que la implementación de un SGC es la solución más propicia para eliminar las causas que está generando una baja satisfacción al cliente, y para esto utilizaremos la ISO 9001:2015, debido a que es una herramienta realizable para aplicarlo en la empresa CEPOCAR y en consecuencia poder incrementar la satisfacción al cliente

### **Problema General.**

¿En qué medida la implementación del SGC puede mejorar la satisfacción al cliente en la empresa Cepocar, Lima 2021?

### **Problema Específico**

- **P.E1:** ¿En qué medida la implementación del SGC incrementa los Elementos Tangibles en la empresa Cepocar, Lima 2021?
- **P.E 2:** ¿En qué medida la implementación de un SGC incrementa la fiabilidad en la empresa Cepocar, Lima 2021?
- **P.E 3:** ¿En qué medida la implementación de un SGC incrementa la capacidad de respuesta en la empresa Cepocar, Lima 2021?
- **P.E 4:** ¿En qué medida la implementación de un SGC incrementa la seguridad en la empresa Cepocar, Lima 2021?
- **P.E 5:** ¿En qué medida la implementación de un SGC incrementa la empatía en la empresa Cepocar, Lima 2021?

### **Justificación Práctica.**

Según Chavez (2015) este tipo de justificación se refiere fundamentalmente a la resolución de algún problema que afecta la realidad, mediante el trabajo investigativo. (p.58)

Según Passos (2015) son cogniciones que señalan que la averiguación propuesta ayudará en la tramitación de dificultades o en la adquisición de disposiciones. (p.102)

De acuerdo con los autores, la investigación práctica establece en brindar medios de solución ante los problemas, esto es factible ante cualquier dificultad que se logre dar en el transcurso del tiempo, en la actual investigación se expone proporcionar una solución con el fin de aumentar la satisfacción del cliente.

### **Justificación Teórica**

Según Passos (2015) refutan la pretensión de demostrar, impugnar o afirmar exteriores supuestos referentes al objeto de la sensatez. (p.58)

Según Chavez (2015) cuando un propósito forma reflexión, discusión académica, comparación de proposiciones u origina la edificación cognitiva consolidada su justificación en procesos hipotéticos. (p. 102)

Por lo tanto, los conocimientos supuestos de un SGC en base a la normativa ISO 9001:2015, quedarán aplicados en la presente investigación, puesto que nos admite que la estación de servicios consiga ser inscrita y de tal manera se obtenga la satisfacción al cliente.

### **Justificación Metodológica**

Bilbao & Escobar (2020) se da cuando el plan que van a llevar a cabo, expone una técnica o una nueva habilidad para que se pueda formar un conocimiento valido y confidencial. (p.27). De tal manera Passos (2015) señala que son conocimientos que respaldan una contribución por el uso o creación de materiales y modelos de indagación. (p.58).

Según los autores, la presente investigación cumple con esta justificación porque se implementará un sistema de gestión de calidad en la estación de servicio utilizando como herramienta la ISO 9001:2015 y con esto la empresa contará con una herramienta para incrementar la satisfacción al cliente.

### **Justificación Social**

Chávez & Huangal (2019) el tener un SGC involucra que la empresa es socialmente responsable, indicando que existe confianza en que sus productos cuentan con los requisitos y expectativas del cliente. (p.5)

Espinoza (2020) en la actualidad con la globalización y el mercado empresarial que cada vez es más competitivo, es necesario referir con un SGC que certifique la estandarización de sus métodos, mejore el producto y/o servicio y por consiguiente asegure las expectativas de los consumidores de tal manera que establezca los requisitos. (p.7)

La actual investigación se ejecutará en la estación de servicios Cepocar SRLTDA, con el objetivo de poder alcanzar los lineamientos generales que indica la normativa ISO 9001:2015, con el fin de optimizar la satisfacción del usuario y ser una empresa socialmente responsable.

### **Objetivo General**

Determinar en qué medida la implementación de un SGC mejora la satisfacción al cliente en la empresa Cepocar, Lima 2021.

### **Objetivo Específicos**

De acuerdo a los problemas específicos formulados se tiene la formulación de los siguientes objetivos específicos.

- **OE1:** Determinar en qué medida la implementación de un SGC incrementa los Elementos Tangibles en la empresa Cepocar, Lima 2021.
- **OE2:** Establecer en qué medida la implementación de un SGC incrementa la fiabilidad en la empresa Cepocar, Lima 2021.
- **OE3:** Demostrar en qué medida la implementación de un SGC incrementa la capacidad de respuesta en la empresa Cepocar, Lima 2021.
- **OE4:** Demostrar en qué medida la implementación de un SGC incrementa la seguridad en la empresa Cepocar, Lima 2021.
- **OE5:** Demostrar en qué medida la implementación de un SGC incrementa la empatía en la empresa Cepocar, Lima 2021.

### **Hipótesis**

De acuerdo a los objetivos planteados se formula las siguientes hipótesis

#### **Hipótesis General**

- **H.I:** La implementación de un SGC mejora la satisfacción al cliente en la empresa Cepocar, Lima 2021.
- **H.O:** La implementación de un SGC no mejora la satisfacción al cliente en la empresa Cepocar, Lima 2021.

#### **Hipótesis Específica**

- **H.E 1:** La implementación de un SGC mejora los elementos tangibles en la empresa Cepocar, Lima 2021.

- **H.E 2:** La implementación de un SGC incrementa la fiabilidad en la empresa Cepocar, Lima 2021.
- **H.E.3:** La implementación de un SGC incrementa la capacidad de respuesta en la empresa Cepocar, Lima 2021.
- **H.E 4:** La implementación de un SGC incrementa la seguridad en la empresa Cepocar, Lima 2021.
- **H.E 5:** La implementación de un SGC incrementa la empatía en la empresa Cepocar, Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Trabajos previos internacionales.

Zamora (2019) realizó la investigación, teniendo como objetivo analizar y conocer la complacencia del consumidor con el impacto de la aplicación de un SGC bajo la Normativa ISO 9001: 2008. En donde la investigación era exploratoria - descriptiva, la población considero cinco entidades estatales dentro del distrito metropolitano de Quito que brindan atención al consumidor y el instrumento de medición manejado fue el cuestionario. Concluyó que hubo un incremento de 14% en su variable de estudio, con relación a la evaluación dada por la dirección del 12%, de tal manera logro determinar que el consumidor busca solución a sus requerimientos a través del canal de atención que se le brinda.

Aporte: La contribución de esta investigación fue que la ejecución de un SGC encaminada en base a la normativa ISO 9001 influye de forma demostrativa en el beneficio de los bienes y servicios, afirmando que se aumente la satisfacción al consumidor, asimismo conociendo el nivel de deleite del cliente admite obtener medidas que ayudan a notificar, perfeccionar y defender los elementos coherentes al cuidado del cliente.

Cañon (2019) realizó la investigación, teniendo como objetivo determinar mediante una investigación teórica el impacto que ha tenido en las organizaciones colombianas, la implementación de SGC a partir del año 2010, su investigación se basó en la recopilación de información académico y estadística, utilizando fuentes documentales de libros, informes técnicos, entre otros. Donde llego a la conclusión que visualmente en Colombia para el año 2022 habrá aproximadamente 16,000 organizaciones certificadas bajo la norma ISO 9001, en cuanto a continentes Asia con 47,2% y Europa 40,8% tienen una mayor participación en empresas certificadas, lo cual les genero una ventaja notable frente a sus competidores.

Aporte: La presente investigación muestra el impacto y la importancia de la ejecución de un SGC, manejando los requerimientos de la normativa ISO 9001:2015 y asimismo se pueda adquirir resultados favorables ante sus competidores.

Cañas (2018) cuya investigación tuvo como objetivo demostrar el efecto que tuvo el sistema de gestión de la calidad en la institución analizada, el estudio fue de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, trabajó con una muestra de 35 personas. Afirmando que fue importante que las empresas desarrollen sistema de gestión de calidad para mejorar sus procesos administrativo y logren captar más clientes y crezcan en el mercado, esto obteniendo una mejora de 35 % referente al pre test y el pos test. El estudio resalta la efectividad de contar con planes que ayuden a reforzar los procesos y mejoren la calidad de servicio y productos que se ofrezcan a los clientes.

Aporte: La contribución de esta investigación fue resalta la efectividad de tener planes que permitan reforzar los procesos y de este modo se mejore la calidad del servicio y producto que se ofrecen a los clientes.

Elgueta (2018) en su investigación tuvo como objetivo implementar actualización de la Norma ISO 9001 por cambio de versión de ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 en la documentación del SGC en la Constructora Su Ksa S.A. Para la realización de su investigación utilizó el tipo descriptiva. Donde llegó a la conclusión que gracias a la implementación de un SGC ISO 9001:2015 logró obtener una positiva evaluación de los clientes teniendo un promedio favorable de nota de satisfacción al cliente a través de encuestas, llegando a más de 95% de la meta propuesta de mejora.

Aporte: La investigación muestra hallazgos donde contribuye a nuestra indagación hipotéticamente la importancia de un SGC ISO 9001:2015 para que se alcance conseguir la complacencia de los usuarios de tal manera siendo más competitiva y aumentando la productividad en la empresa.

Gracia et al. (2018) realizaron un artículo, que tuvo como objetivo ordenar metodologías y acrecentar la seguridad de la gestión empresarial, utilizando un enfoque cuantitativo, métodos cuantitativos y estadísticos, aplicando materiales básicos de control de calidad, llegando a la conclusión que Surtiapliques, en este proceso engrandeció el nivel de conciencia sobre las operaciones para compensar los requerimientos del consumidor, preservar el medio ambiente y originar la Salud en el trabajo, como parte fundamental en la ejecución de un Sistema Integrado de

Gestión, que se alcanzó a través del desarrollo y capacitación técnica dentro de la empresa. Esto puede tomarse como referencia hacia las pequeñas y medianas empresas, el 94.7% de las empresas registradas en Colombia son microempresas y el 4,9% son pequeñas y medianas empresas.

Aporte: El presente artículo muestra los resultados favorables ante una implementación, ya que es necesario emplear perfeccionamientos dentro de una organización de tal manera que se pueda satisfacer las exigencias de los usuarios.

Vivas (2018) en su investigación tuvo como objetivo realizar su participación y apoyo en la actualización del SGC basado en la norma ISO 9001:2015, su tipo de investigación fue descriptiva, la empresa Empoduitama cumplió con el 71% de manera general con la normativa ISO 9001:2015. Donde concluyo que gracias a su investigación que realizo, la empresa pudo cumplir con la norma ISO 9001:2015 en un 81% de mejora.

Aporte: Los hallazgos de este estudio fue que la investigación que refieren con un SGC lo concibieron para que la empresa cumple con cada necesidad de sus clientes y puedan satisfacer a las partes interesadas. Logrando optimizar su posición competitiva en el mercado enfocándose hacia el perfeccionamiento continuo.

Trabajos previos nacionales.

Jo (2021) realizó su investigación donde tuvo como finalidad estudiar los niveles de satisfacción al cliente y productividad mediante la implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el hotel Colca Lodge S.A, el diseño que utilizo fue experimental, donde tomo como muestra al personal que se implique con todas las áreas que intercedan con el cliente. Donde concluyo que la implementación fue viable, ya que obtuvo un VAN de 64749.41 soles lo cual demostró que la empresa se beneficiará con la ejecución, así mismo la implementación ayudo al aumento de los niveles de satisfacción al cliente y productividad.

Aporte: Según la investigación se puede afirmar que al implementar un SGC la empresa saldrá beneficiada, de tal manera que ayudó a mejorar la satisfacción de los clientes, aplicando la herramienta ISO 9001:2015.

Pacheco (2021) realizó la investigación donde tuvo como finalidad implementar el SGC aplicando la norma ISO 9001:2015 para que mejore la gestión administrativa de la empresa Naylamp Ingenieros S.A.C, el diseño que utilizó fue experimental, donde tomó como muestra a 25 trabajadores que realizaban la gestión administrativa de la empresa. Donde concluyó que al implementar un SGC empleando la norma ISO 9001:2015 mejoró la gestión administrativa de la empresa, donde hubo un aumento de porcentaje (26%).

Aporte: La investigación demuestra la efectividad al implementar un SGC, esto nos indica que al emplear la norma ISO 9001:2015 será viable para la estación de servicio puesto que incrementó el porcentaje dentro de la empresa.

Bernal (2020) realizó la investigación, teniendo por finalidad implementar un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa textil. El diseño que utilizó fue longitudinal, los instrumentos que manejó fueron la entrevista, análisis documental, encuesta, observación de campo. Donde concluyó que es factible la implementación del SGC en Capricce, dado que se obtuvieron indicadores económicos de VAN= 109,617.89 soles; B/C=1.7 y TIR=79%.

Aporte: El presente trabajo contribuyó en nuestra investigación, dado que hubo un gran impacto en su análisis económico al implementar un SGC, puesto que nos brinda la certeza de que un SGC es viable para toda empresa.

Roca & Miguel (2020) en su investigación tuvieron como objetivo implementar un SGC basado en la norma ISO 9001:2015, para optimizar el nivel de satisfacción de los clientes en empresas metalmeccánicas, su tipo de estudio fue aplicada y descriptiva con diseño experimental, utilizaron la encuesta. Donde concluyeron que antes de la implementación de un SGC la satisfacción de los clientes era de 31.48%, después de la implementación consiguieron el 75%, en lo cual lograron aumentar la confiabilidad de los clientes en un 43%, en tal sentido se puede decir que consiguieron el objetivo de su investigación.

Aporte: Dicha tesis fue importante para el desarrollo de nuestra investigación, debido a que nos mostró resultados factibles, puesto que nos garantiza que al implementar un SGC ISO9001:2015 puede lograr beneficiar la satisfacción de los consumidores de la empresa.

Noriega (2019) en su tesis que tuvo como objetivo demostrar que la ejecución de un SGC bajo la normativa ISO 9001:2015 recae en la mejora de los métodos administrativos de una Universidad Pública. Fue una investigación descriptiva enfocada cuantitativamente, teniendo como población a la organización a cargo de la gestión de la Universidad. Concluyó que identificó 14 riesgos de tipos: 5 extremos, 3 altos, 6 moderados, 0 bajos y 5 oportunidades de nivel alto que luego de haber implementado los planes de tratamiento para los riesgos se obtuvo 0 extremos, 2 altos, 6 moderados, 6 bajos, lo que significó que hubo una eficacia de 61% donde hubo una mejora en los procesos identificados.

Aporte: El trabajo de investigación demuestra la excelencia de la implementación de la normativa ISO 9001:2015 ya que ayudará a optimizar aspectos importantes, en las cuales será factible para mejorar y garantizar la satisfacción de los clientes.

Renteria (2019) en su investigación tuvo como objetivo implementar el SGC ISO 9001:2015 para mejorar la confiabilidad de los resultados de análisis del laboratorio de Compañía Minera Azulcocha, la investigación fue de tipo aplicada donde tuvieron como población al total de trabajadores de la empresa. Donde concluyó que obtuvo un nivel alto en percepción por parte de los operarios, en la cual obtuvieron un 95% en Sistema de gestión, verificaron que un SGC ISO 9001:2015 es una herramienta importante en la seguridad de los resultados para el agrado de los usuarios.

Aporte: El aporte de esta investigación es que el autor comprueba la viabilidad de un SGC mediante los resultados obtenidos dentro de la empresa, puesto que garantiza que un SGC ISO 9001:2015 es importante en toda empresa debido a que los clientes pueden lograrse sentir seguros y satisfechos.

Arista Ruiz & González Núñez (2018) realizaron la investigación, teniendo por finalidad implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad en la empresa inversiones y servicios generales Jared SRL. El diseño empleado fue experimental, cuya muestra fue la productividad de los procesos de producción de la empresa. Los instrumentos utilizados, fueron Diagrama de Ishikawa, diagrama de redes, formato de Check List, análisis causa raíz, diagrama de flujo y formato de medición de la productividad.

Concluyeron que la empresa tenía un porcentaje de 7% lo cual indicaba un nivel bajo de cumplimiento de la norma, al implementar un SGC basada en la norma ISO 9001:2015 aumento la productividad de la empresa Inversiones y Servicios Generales.

Aporte: La investigación mostro efectividad al implementar un SGC, puesto que tuvo respuestas satisfactorias en sus resultados en cuanto a la productividad dentro de la empresa, puesto que nos garantiza la importancia de un SGC dentro de la estación de servicio.

Beltrán & Roncal (2018) en su investigación se planteó como objetivo establecer como el cumplimiento del SGC apoyado en la normativa ISO 9001:2015 incide en el nivel de satisfacción del usuario del Consorcio DCDS. Asumiendo un estudio de enfoque cuantitativo, utilizando una metodología de tipo aplicada, con un diseño no experimental – descriptiva transeccional. Concluyendo al evaluar el grado de la satisfacción del cliente previa ejecución del sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001:2015 y la incidencia posterior a la implementación de la norma, obteniendo como resultados: bueno 58%, regular 29%, bajo 10% frente al diagnóstico inicial donde se obtuvo 1%, 50%, 36% respectivamente, de esta manera se afirma que la implementación de normativa ISO 9001:2015 mejora la incidencia del nivel de satisfacción del usuario, por lo tanto si existe una relación entre variables, aceptándose la hipótesis de trabajo. Puesto que se demuestra que la excelencia de una aplicación de un SGC es necesario para la mejora de la ineficiencia de sus clientes, de tal manera siendo competitivo en el mercado.

Aporte: El aporte de esta investigación fue que la implementación un SGC consigue mejorar los procesos de la organización y ayuda a cumplir las necesidades del cliente y aumento de su satisfacción, además apoya con identificar los proceso que agregar valor para el cliente

Gonzáles & Conde (2017) realizaron la investigación donde tuvieron como finalidad ayudar a alcanzar la excelencia académica en el colegio Santa María de la Providencia aplicando el SGC ISO 9001:2015 como una herramienta de gestión, el tipo de estudio utilizado fue explicativo, descriptivo de diseño experimental, para su investigación realizada tomaron como muestra una población finita de 258 personas

con un margen de error de 5%. Donde concluyeron que ayudo al colegio y que ayudaría a cualquier empresa a tener como objetivo al cliente y estudiar de una forma profunda sus necesidades y expectativas acerca del servicio deseado.

Aporte: El aporte de la investigación es que los autores nos recomendaron implementar un SGC ISO 9001:2105 en toda empresa y/o servicio donde tengan como objetivo a los clientes, puesto que ellos obtuvieron resultados favorables para la empresa. Esto nos brindó una mayor seguridad al implementar un SGC dentro de una estación de servicio debido a que tienen una mayor comunicación con sus consumidores.

Cubas (2017) en su investigación, que tuvo como objetivo demostrar cómo el SGC influye en los procesos de inspección de obra de la empresa JLV Consultores en base a la normativa ISO 9001: 2015. Utilizando un estudio de enfoque cuantitativo con una metodología aplicativa, donde tuvo como muestra a todos los colaboradores del área de Supervisión de Obra de la empresa JLV Consultores. Se concluyó que logro alcanzar el 77.70% de las encuestas que realizo, llegando a ser aceptable en la base de análisis que establece el 75% como promedio mínimo, de tal manera que se mantuvo el compromiso con los clientes y una mejora continua en los servicios que ofrece la empresa.

Aporte: A partir de los resultados del presente proyecto, apoya a nuestra indagación mediante la normativa ISO 9001:2015, con el propósito de ofrecer una mejora en la atención al cliente, de tal manera que nos afirma que al implementar un SGC ayudará a tener una mejor imagen ante sus competidores.

### **Marco Conceptual**

Por otra parte, después de ver los antecedentes nacionales e internacionales. Se presenta los siguientes conceptos del Sistema de Gestión de Calidad en base a la normativa ISO 9001:2015 y Satisfacción al Cliente.

La norma ISO 9001 ha tenido 5 versiones desde su primera presentación en 1987, estos cambios se deben a que se buscó que la norma se adapte a las nuevas necesidades de la calidad por parte de los consumidores, ya que estas están en una evolución constante, en ese sentido Moreno et al. (2001) mencionó que los conceptos de la calidad y de sistemas de gestión de calidad han estado en una

evolución constante en el transcurso de los últimos setenta años. Es así que distintos autores entre los más importantes en calidad como; W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kaosuro Ishikawa, Philip B. Cosby, Armand V. Feigenbaum, propusieron diversos conceptos de la calidad. El hecho que la ISO 9001 sea una norma que está en constante evolución la hace la más adecuada para implementar un sistema de gestión de calidad ya que esta busca siempre adaptarse a nuevas necesidades de la sociedad.

Según Lizarzaburu (2016), la Norma ISO 9001 se encarga de explicar los requisitos que se necesitan para los SGC. Esto se refiere a lo que necesita una organización para comprobar su valor ante la entrega de productos, el acatamiento de las obligaciones de los consumidores y el seguimiento del reglamento establecido. Finalmente resalta su principal objetivo: aumentar la satisfacción del cliente. (p.38).

Se entiende que la ISO 9001 domina todas las necesidades necesarias para que una compañía cuente con un SGC que señale su capacidad para proveer bienes que cumplan las perspectivas y requerimientos de los compradores orientándose de esta manera a la satisfacción del consumidor

Así también, Hernández palma et al. (2018) confirman el significado de calidad como una estrategia de responsabilidad social, no solo por el cumplimiento de prácticas sociales y ambientales, sino por brindar utilidades que avalan el aumento de la satisfacción en los usuarios. (p.183).

La implementación de un SGC es una estrategia que toman las empresas para mejorar la perspectiva que tienen los clientes ante ellos, ya que al mejorar sus productos o servicios ofrecidos garantizan una mayor satisfacción de los clientes.

Chacón & Rugel (2018) postulan que la eficacia de una empresa influye directamente en la complacencia del consumidor y la fidelidad con el producto o servicio que le ofrezcan, teniendo en cuenta que su percepción sea un veredicto duradero en cumplimiento de una expectativa ya considerada.

Después de evaluar los resultados de distintos sistemas de calidad, se entiende que la percepción de calidad de una utilidad o servicio influye en la complacencia del usuario y en su fidelidad, siempre y cuando la disposición del producto o servicio sea firme.

## Modelo de Gestión según ISO 9001

El SGC está basado en el estudio de 7 principios que se presenta en la siguiente figura.



*Figura 4: Principios de la Gestión de la Calidad*

*Fuente: Norma ISO 9001:2015*

Posteriormente, se describirán cada uno de los principios.

- a) Enfoque al cliente: Tiene como prioridad satisfacer los requerimientos de los usuarios, demostrar liderazgo y compromiso, esforzándose en superar las expectativas de los mismos.
- b) Liderazgo: Tener un compromiso estableciendo el propósito y la orientación de la empresa de tal manera ser constante con los requerimientos, teniendo en cuenta la satisfacción de los usuarios.
- c) Participación del personal: Es la particularidad de toda empresa, es por ello que es necesario que todo personal tenga una alta competencia y estén comprometidos para que puedan contribuir con la empresa. De tal manera que sus capacidades sean utilizadas para la rentabilidad de la organización.
- d) Enfoque basado en procesos: Es aquella herramienta que sirve para tramitar y constituir acciones, de tal manera que se pueda obtener los resultados

deseados, aumentando la satisfacción de los usuarios y cumpliendo los requisitos.

- e) Mejora continua: Es el efecto del objetivo permanente de la sociedad con su SGC ISO 9001:2015, para lo cual se debe de tener una idea constante en el mejoramiento de la empresa.
- f) Toma de decisiones basada en evidencias: Se debe obtener conclusiones verdaderas estableciéndose en los estudios de datos y averiguaciones precisas y confiables de tal manera que se pueda obtener resultados esperados.
- g) Gestión de Relaciones: Las organizaciones y sus proveedores son interdependientes, es recomendable mantener una relación con el proveedor debido que les genera a favor, aumentando sus capacidades.

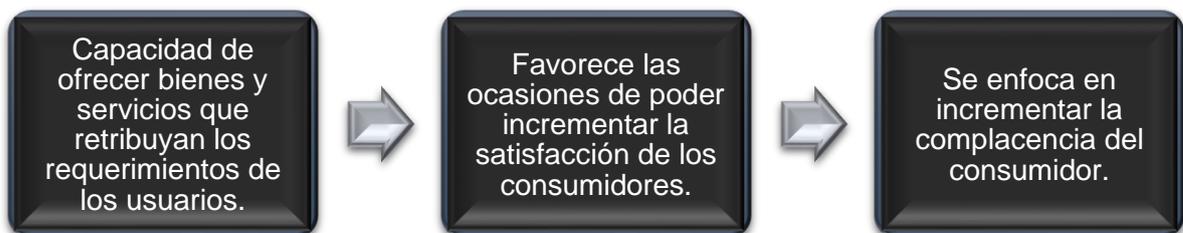


Figura 5: Pasos del enfoque al cliente

Fuente: Norma ISO 9001:2015

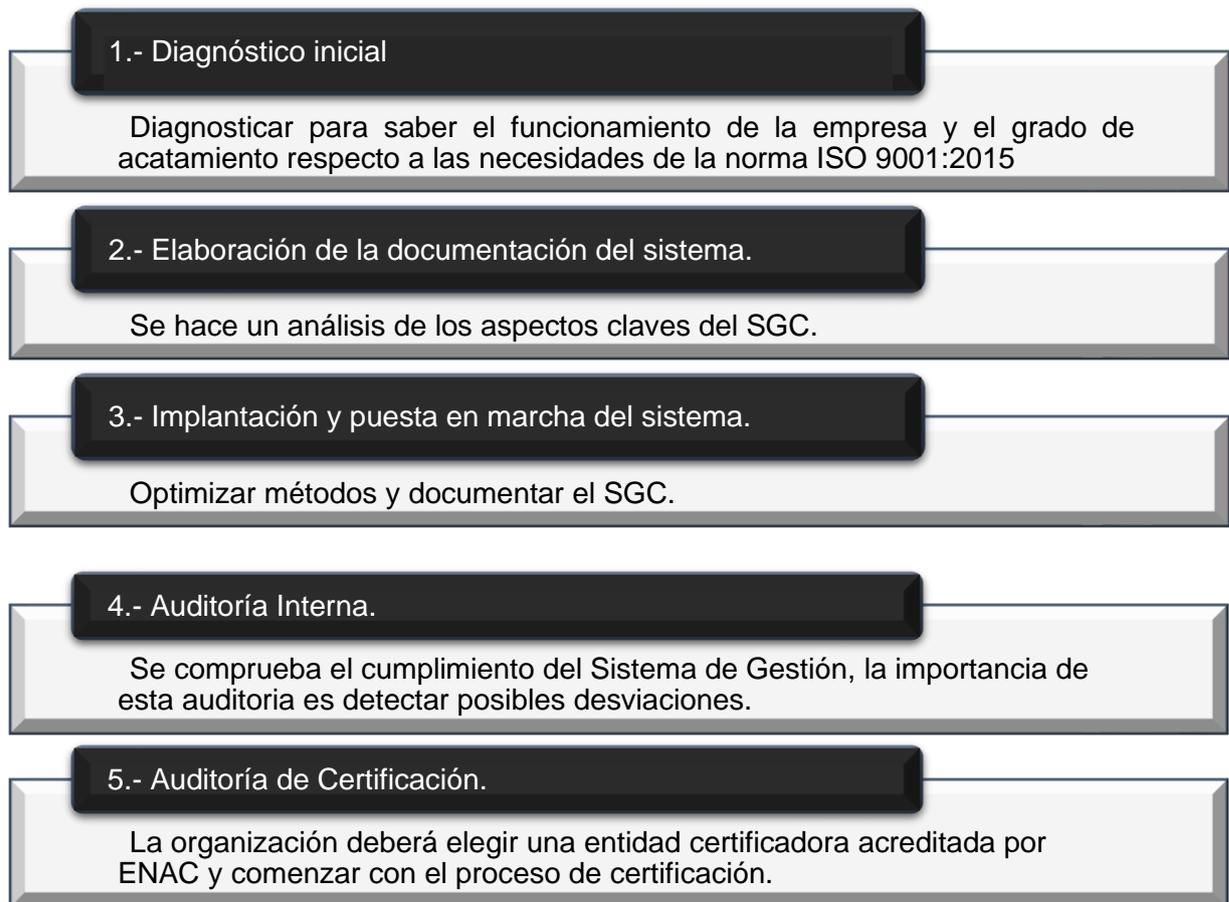


Figura 6: Etapas para el proceso de certificación.

Fuente: Integra

Se debe de utilizar los 7 períodos para alcanzar obtener la certificación de la normativa; no obstante, la certificación poseerá una permanencia de tres años, posteriormente de ello la compañía debe provenir a efectuar una recertificación con el objetivo de preservar el SGC.

- Modelo SERVQUAL

Es una herramienta que ayuda a calcular la satisfacción del usuario de un bien o servicio considerando la diferencia entre la expectativa y percepción. Además, este modelo agrupa 5 dimensiones (Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

- **Modelo SERVPERF**

Es un modelo basado en el SERVQUAL con la diferencia que en esta herramienta no se considera las expectativas de los clientes, pero sigue agrupando 5 dimensiones (Elementos Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). A pesar de solo incluir las expectativas en este modelo no pierde indagación ya que incorpora una pregunta de satisfacción global concerniente con el servicio o bien.

### **Teorías relacionadas con el tema**

Para la investigación se recopilaron teorías de la variable independiente y dependiente.

Variable independiente: Sistema de Gestión de Calidad

Según González (2019) un SGC consigue acciones mediante la planificación, de tal manera que se encarga de asemejar sus propósitos y establece los métodos y recursos solicitados para conseguir los efectos anhelados. A su vez se demuestra lo expuesto por Bravo, García & Quiceno (2018) nos dice que los SGC son un conjunto de medidas y modelos universales que están relacionadas entre sí para que se logre efectuar las exigencias de calidad que una empresa solicita, a través de un perfeccionamiento continuo. En ese sentido Cortés (2017) nos dice que un Sistema de gestión se encarga de administrar e inspeccionar una organización con relación a la calidad.

Claramente podemos apreciar que las investigaciones anteriormente mencionadas nos dicen que un SGC consta de reglas, de tal manera que se logre como objetivo conseguir complacer las expectativas y necesidades de los usuarios.

“Un SGC, se utiliza como la habilidad frecuente en una organización para el diseño y mejora de sus métodos, de tal forma que pueda contribuir con el perfeccionamiento de bienes o de una buena prestación de calidad, para que pueda satisfacer con las necesidades del cliente”. González & Arciniegas (2016)

Según los estudios de Uribe (2013) nos dice que implementar un SGC en una organización es una disposición importante ya que involucra cambios y favores encaminados a optimizar perennemente el desempeño de la empresa tomando en cuenta las insuficiencias de todas las porciones interesadas y que presenta la capacidad que posee la empresa para efectuar las exigencias del consumidor y las leyes que emplean.

#### Diagnóstico situacional

Según Ruiz (2017) la definición del diagnóstico situacional de la organización se efectúa mediante la normativa ISO 9001:2015 en donde se detalla los apartados del 4 al 10 que contienen los requisitos (los debes de la normativa) que son de necesario acatamiento para cualquier tipo de organización que quiera crear un SGC. La información recogida servirá de apoyo para poder conocer el nivel del contexto actual de la empresa.

De la misma manera Chavarría (2018) “Sustentó que el análisis del contexto presente permite conocer el nivel de acatamiento del SGC respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:2015”. Está diseñado para poder recolectar datos de la empresa y saber en qué grado de cumplimiento se encuentra según la normativa.

#### Diseño del sistema de gestión de la calidad

El diseño de un SGC con una orientación de ingeniería de la calidad es el medio que se plantea ante la insuficiencia del estudio de identificaciones procedentes de los métodos y del uso de materiales para esto, certificando a la vez la eficacia de los métodos y el deleite del cliente González & González (2008). El diseño del SGC se debe de realizar de forma rigurosa debido a que es el periodo en el que nos ayudará a precisar las recapitulaciones claves.

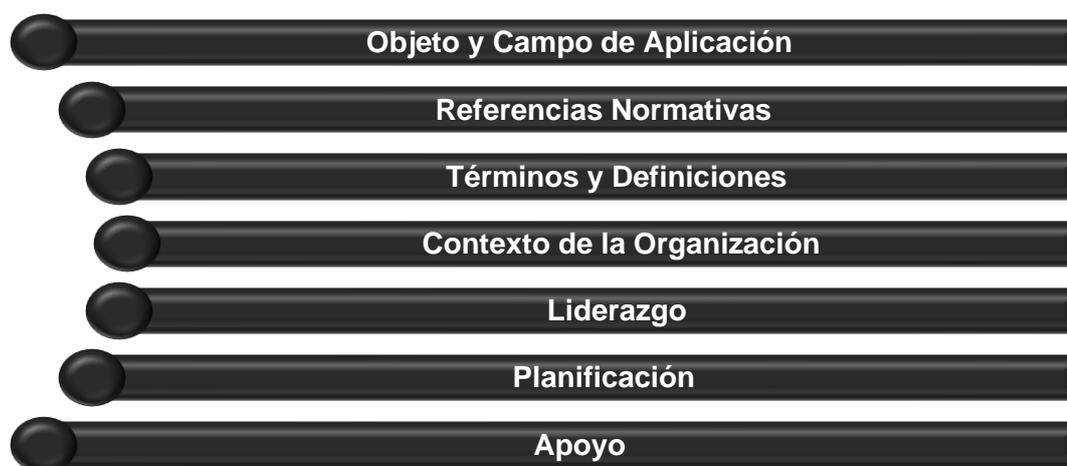
Por su lado, Benites (2017) infiere que en este periodo se obligan los resúmenes clave del SGC y se instaura el soporte registrado del Método.

#### Implementación de la propuesta ISO 9001:2015

Según Norma ISO 9001 (2015) “Se encarga de especificar las obligaciones encaminadas especialmente a facilitar confianza en los bienes y servicios

compensados por una clasificación y consiguiente agrandar la complacencia del consumidor. También se logra esperar que su apropiada ejecución contribuya otros bienes a la clasificación tales como el perfeccionamiento de la comunicación interna, excelente comprensión e inspección de los métodos de la organización”.

De la misma manera según López & Roa (2016) las organizaciones esperan que mediante la ejecución de estos 10 ítems que instituye la norma, se alcance efectuar a cabalidad con las necesidades del cliente y por tanto alcanzar una mayor ventaja competitiva, pese a, que las empresas alcancen tener otros favores.



*Figura 7: Requisitos para la Implementación del SGC.*

*Fuente: ISO 9001*

Variable Dependiente: Satisfacción al cliente

Según la Asociación Española para la calidad (2013), la satisfacción al cliente es producto del grado de rendimiento o del beneficio del servicio o producto que el cliente percibe; esto en base a sus expectativas, resultados obtenidos y sus experiencias previas. Se entiende que la satisfacción del cliente es el efecto de lo que espera el usuario del producto o servicio, considerando sus expectativas, características y cumplimiento de sus necesidades.

En ese sentido Vavra (2003), define a la satisfacción del cliente como, una respuesta emocional de parte del usuario ante su apreciación de la divergencia entre sus experiencias anteriores y las expectativas del producto o servicio, y el rendimiento comprobado ante el trato con dicha organización. Esto quiere decir que, la satisfacción es el impacto emocional que causa un bien o servicio en

relación a sus expectativas, características y nivel de cumplimiento de sus necesidades.

Asimismo, Kotler (2003) dice que la satisfacción hace referencia al disfrute o decepción que tiene un usuario cuando compara el desempeño percibido de una utilidad con sus propias expectativas. Esto quiere decir que la satisfacción al cliente está en relación con la aceptación o aprobación que tiene un usuario cuando compara el resultado de un producto o servicio con sus experiencias pasadas.

Así también, Torres & Gómez dicen, que la satisfacción del cliente tiene que ver con el estado de ánimo de un consumidor a consecuencia de comparar el resultado observado de un producto o servicio con sus expectativas personales (2018). Se entiende que la satisfacción al cliente es la influencia emocional que tiene un usuario al comparar un producto o servicio con sus perspectivas.

De esta manera la Norma ISO 9001 (2015), dice que la satisfacción al cliente que es lo que percibe el usuario sobre el nivel de cumplimiento de las expectativas propias. La satisfacción al cliente depende de lo que un consumidor percibe con respecto a un producto o servicio al comparar con sus expectativas.

#### Elementos Tangibles

En ese sentido, Martín & Díaz (2016) dicen sobre la dimensión mencionada que los elementos físicos como el aspecto de las instalaciones físicas, los equipos y las herramientas, la apariencia de los implementos de comunicación y el semblante físico de las personas. Se entiende que para esta dimensión se refiere a los aspectos visuales de las instalaciones, como así también las herramientas y equipos, como la presencia física del personal y las herramientas de comunicación o publicidad de la empresa.

Prado & Pascual (2018) nos dicen sobre la dimensión de Elementos Tangibles que, medirá aquellos aspectos perceptibles del servicio que también consigan ser evaluables por el usuario. De modo que se calcula la imagen de las instalaciones en el que se dé la prestación; así como también del equipamiento, del aspecto visual del personal y de los servicios de comunicación manejados para promocionar el servicio, tal como el boceto de carteles publicitarios. Se entiende que esta dimensión permite medir la percepción que tiene un cliente antes los aspectos

físicos de una empresa, como las instalaciones, equipamiento, presentación física del personal, y como también los medios de comunicación o publicidad de la empresa.

#### Fiabilidad

Prado & Pascual (2018) dicen que, esta dimensión busca estudiar la capacidad de una asociación para proporcionar el servicio acordado de manera permanente y precisa. Se puede interpretar de esta dimensión que buscar conocer la manera en la que el cliente percibe sobre una organización al tratar de asegurar la sostenibilidad de la calidad de sus bienes o servicios.

González et al. (2007) dicen que, la fiabilidad demuestra hasta qué punto las apreciaciones observadas por los usuarios son coherentes con las apreciaciones verdaderas, para así poder demostrar el grado de confiabilidad de estas. Se entiende que calcula la manera en cómo un consumidor compara la calidad percibida de un bien o servicio con la calidad ofrecida.

#### Capacidad de Respuesta

Caicay (2017) menciona sobre esa dimensión que es la correcta disposición en pro de ayudar a los usuarios para lograr facilitarles un servicio libre de obstáculos. Por lo que se puede entender que la capacidad de respuesta busca conocer cuál es la destreza que tiene un trabajador al ofrecer su ayuda a los consumidores para que no tengan dificultad al adquirir un producto o servicio.

En ese sentido, Torres & Vásquez (2015), dicen que esta dimensión es la habilidad para apoyar a los consumidores y para proveer un servicio eficiente. Se entiende que esta dimensión busca calcular el nivel de habilidad que tiene el personal al atender a los consumidores y ofrecer un servicio eficiente.

#### Seguridad

Vavra (2003), dice sobre esta dimensión que las personas cuentan con el conocimiento y la capacidad necesaria. Esto quiere decir que, la dimensión mencionada ayuda a evaluar si los trabajadores cuentan con el conocimiento y la capacidad necesaria para responder ante un cliente.

Asimismo, Grande (2005) dice que, los clientes deben notar que los bienes que se les proporcionan no tienen riesgos, peligros ni dudas sobre el bien de las prestaciones. Se entiende que los bienes o servicios ofrecidos al usuario deben contar con toda la información necesaria para su uso.

## Empatía

Martín & Díaz (2016) mencionan que la empatía, tiene que ver con el cuidado y la atención individualizada que se le brinda al usuario. Se interpreta de manera que evalúa la calidad de atención que recibe cada consumidor al adquirir algún bien o servicio.

En ese sentido, Prado & Pascual (2018), mencionan que esta dimensión comprueba los aspectos psicológicos que tienen que ver con los empleados y examina la capacidad de estos para mostrar interés y atención individualizada a los usuarios. Se entiende que esta dimensión evalúa el comportamiento que tienen los empleados y su disposición al atender personalmente a los clientes.

## **Definición de términos Básicos**

Posteriormente, se precisa en resumen algunos términos establecidos en la investigación, para una excelente comprensión:

- Norma

Es aquel instrumento que se encarga de aplicar voluntariamente dominando relaciones metodológicas establecidas en los resultados a través de las prácticas y del perfeccionamiento especializado.

- ISO 9001:2015

De esta manera, Sánchez (2017) nos dice que la norma ISO 9001:2015 tiene una dirección establecida en proceso al instante en el que se despliega, efectúa y aumenta la eficacia de un SGC, para incrementar el deleite del consumidor mediante el cumplimiento de sus expectativas.

En relación con esto, Tricker (2017) indica que la norma ISO 9001:2015 es un conjunto de operaciones establecidas que alcanzan ser utilizadas por cualquier

clasificación, ya sean grandes o pequeñas e independientemente si son delineantes, ejecutores, fabricantes, vendedores o usuarios finales.

Es un método para certificar que todas estas clasificaciones adquieran bienes y servicios de calidad estándar de tal manera que satisfagan sus necesidades individuales y colectivas.

- Calidad

Valor en el que un conjunto de particularidades inseparables efectúa con las insuficiencias o perspectivas determinadas, supuestas u necesarias. La eficacia se calcula en base al deleite de las necesidades expresadas o no por el usuario.

- Sistema de Gestión

Procedimiento para instaurar los objetivos y la capacidad, para conseguir dichos objetivos, contiene distintos sistemas de gestión, tales como un SGC, financiera y ambiental.

- Sistema de Gestión de la calidad

Se logra precisar como la habilidad usual que maneja una compañía para la delineación y progreso de sus métodos de tal modo que estos, los métodos, lleven a la mejora de bienes o de prestación de un servicio de eficacia para compensar una insuficiencia, pretensión o expectativa del consumidor.

- Satisfacción al cliente

Es la valoración que un consumidor tiene con relación a un bien o servicio en comparación con sus expectativas.

- Elementos Tangibles

Corresponde a los aspectos de las instalaciones físicas, personal, equipos y materiales publicitarios.

- Confiabilidad

Es la capacidad de cumplir con el servicio ofrecido en manera exacta y digna de confianza.

- Capacidad de respuesta

Se refiere a la iniciativa que posee la empresa para apoyar a los consumidores brindando una prestación de calidad.

- Seguridad

Experiencia y gentileza de los trabajadores, así como también, su capacidad para emitir seguridad y familiaridad.

### **Indicadores de la Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad**

Nivel de cumplimiento de la norma

Jiménez (2014) nos permite verificar como es que se encuentra actualmente la organización, así como también, nos permite identificar aquellas actividades que son necesarias para poder lograr el cumplimiento que estamos buscando, del mismo modo Leiva et al. (2016) dice que para poder llegar al cumplimiento se sugiere evaluar en primer lugar el estado inicial de los períodos de la organización en relación con el acatamiento de los requisitos ISO 9001:2015. pág.37

De acuerdo con los autores se puede llegar a concluir que el nivel de cumplimiento nos permite establecer diferentes políticas y procedimientos que sean más adecuadas y suficientes para la estación de servicio Cepocar, de tal manera asegurando que la empresa efectúe con todas las exigencias que establezca la norma ISO 9001:2015.

Planificación de actividades para la implementación del SGC

Yáñez (2008) para iniciar un proyecto es importante siempre tener un buen plan, comparar nuestro SGC actual con los requerimientos que nos pide la norma 9001. Así como también, hacer un perfil de nuestro plan y realizar un programa de implementación. De tal manera Carriel et al.(2018) dice que la planificación es el conjunto de tareas que va a permitir a la organización tener un mapa con el fin de llegar al acatamiento de los objetivos que se ha trazado. pág. 634

Se concluye que, dentro de la planificación de acciones para la implementación de un SGC, es importante determinar la información desarrollada sobre los procedimientos de que cada área que tiene la estación de servicio Cepocar, con el

fin de generar los manuales de procedimientos de tal manera teniendo una correcta planificación.

#### Nivel de implementación

Torres (2018) es la medición en las etapas apropiadas para comprobar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas y la implementación de actividades de seguimiento, y los discernimientos de aceptación para los servicios y productos. Del mismo modo Rincón (2002) dice, que el nivel de implementación sirve para determinar si el método se ajusta a los procedimientos e instrucciones de trabajo. pág. 54

De acuerdo a las dos citas que antecede se concluye que el nivel de implementación tiene como fin verificar el nivel de cumplimiento según los procedimientos implementados de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, dentro de la estación de servicio Cepocar.

#### **Indicadores de la Variable Dependiente: Satisfacción al cliente**

- Apariencia personal

García (2017) dice que la apariencia personal es como lo ven los demás, es la interacción social, primera fuente, es la primera impresión que tenemos de una persona. La apariencia física es el primer principio de información en la interacción social, es la realidad física. Salaberria, Karmele; Rodríguez, Susana; Cruz (2007).

En base a las citas mencionadas se concluye que la apariencia es como las personas logran percibir sus rasgos externos entre sí, ello es un favor importante en las relaciones sociales y en el desarrollo de la personalidad.

- Confianza hacia la empresa

Sanabria Navarro et al. (2019) la confianza requiere de estructuras de conocimiento que contienen pensamientos y sentimientos adquiridos específicamente a través de experiencias de relaciones con otros individuos, grupos y organizaciones, [...]. La confianza hacia la empresa está influenciada por las actitudes hacia los principales componentes de la experiencia de servicio según Setó (2004).

Según los autores se puede concluir que la confianza hacia la empresa se basa en la experiencia que tienen las personas al momento de adquirir un producto o servicio, de tal manera esto hace que el cliente pueda sentirse a gusto con el servicio o producto obtenido.

- Disposición para escuchar al cliente.

Arce & Soledad (2016) un representante de servicio de atención al cliente debe poder escuchar las necesidades del mismo, [...]. En vez de planear la respuesta mientras el cliente habla, escucha con la meta de comprender. Cuando la persona que atiende al consumidor le hace apreciar que sus requerimientos y necesidades son importantes. Hay un ambiente agradable, un trato amable, donde el vendedor escucha al cliente sin interrumpirlo según Robayo (2017).

Según los autores se concluye que un operario de la empresa tiene que estar debidamente capacitado y seguir los procedimientos adecuados para poder escuchar y entender al cliente según los requerimientos que ellos soliciten, de esta manera el cliente puede llegar a sentirse satisfecho con la atención brindada.

- Grado de seguridad del cliente

Duque Oliva (2005) es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible, [...]. No solo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la empresa debe de demostrar su preocupación para dar al cliente una mayor satisfacción. Es el conocimiento del personal y la atención proporcionada al cliente genera confiabilidad en el servicio que se ofrece según Parra & Picay (2020).

En base a las citas mencionadas, se logra afirmar que los operarios deben de dar seguridad a los consumidores y hacerles entender que sus intereses no van hacer afectados debido a que la empresa va a demostrar compromiso cumpliendo el objetivo de los clientes, satisfaciendo sus necesidades. Asimismo, los trabajadores de la estación de servicio deben de estar capacitados, para que puedan dar solución ante cualquier problema que se logre presentar dentro del área operativa.

- Identificación de necesidades

Pérez (2017) determina las necesidades formativas que los trabajadores poseen en un momento determinado, es necesario utilizar diversos instrumentos que no nos delimiten la gran variedad de necesidades formativas que pueden suceder. Del mismo modo Sols (2000) dice que son desarrollados para satisfacer necesidades identificadas y definidas por una persona o colectivo; [...]. pág. 27

Se concluye que, la identificación de necesidades es importante ya que de esta manera se puede saber cuáles son los requerimientos que tienen los clientes, esto es favorable para la empresa debido a que podrá implementar nuevos servicios, de acuerdo a lo que espera el cliente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de Investigación

##### a. Según la Finalidad

La Investigación aplicada, está calculada en la práctica, que, a través de un argumento impasible y selectivo de acopiada y estudios de investigación íntegra y legítima, sobre un explícito inconveniente del argumento educativo, facilita la toma de decisiones de mejora del problema estudiado. Del Río (2013)

Namakforoosh (2000) dice que vale para tomar acciones e instaurar políticas y estrategias, su peculiaridad elemental es resolver problemas, la indagación estudiosa posee un mayor énfasis hacia la adquisición de disposiciones significativas y ha extendido plazo. (p.44). Por otro lado, Rodríguez (2005) dice que la indagación aplicada se le denomina asimismo activa o dinámica y se localiza interiormente unida a la anterior ya que depende de sus hallazgos y aportaciones supuestos. Se utiliza la indagación a problemas determinados, en condiciones y peculiaridades concretas. Esta representación de investigación se rige a un manejo y no a la mejora de proposiciones. (p.23)

En concordancia con los autores la actual investigación es de tipo aplicada, debido a que se aplicará la herramienta ISO 9001:2015, con el fin que se pueda solucionar la insatisfacción de los clientes dentro de la Estación de Servicio Cepocar.

##### b) Según el Nivel

El presente trabajo se clasifica según su nivel como una investigación explicativa. De acuerdo con la investigación explicativa Bilbao & Escobar (2020) dice que va por delante de la representación de percepciones o fenómenos o de la empresa de relaciones entre conceptos, que están encaminados a manifestar los principios de los sucesos físicos o sociales. (P.58). "Pretende determinar los orígenes y causas de los fenómenos y trata de explicar por qué estos suceden de cierta manera y no de otra". Bermúdez & Rodríguez (2013) ante lo mencionado evaluamos la influencia de nuestra variable independiente, ISO 9001:2015, sobre nuestra variable

dependiente, satisfacción al cliente, donde señalamos la interacción del comportamiento que presentan, de tal manera analizar en que porcentaje aumenta el nivel de satisfacción al cliente mediante el uso del SGC.

### c) Según el Enfoque

Es una investigación cuantitativa, de este modo utilizamos toma de datos acerca de la satisfacción al cliente antes y después de haber implementado el SGC en la estación de servicio Cepocar.

Ñaupas et al. (2014) mencionan que este enfoque se identifica por manejar metodologías y técnicas cuantitativas y por ende posee que ver con el control, el uso de capacidades, la observación y control de las unidades de análisis, el muestreo, el método estadístico. (p.97).

“El enfoque cuantitativo, decide qué recursos son los más adecuados para la realización de las actividades y que valor económico tienen”. Mora & Oteo, (2014). Por otro lado, Hernández et al. (2014) indica que el enfoque cuantitativo maneja la recolección de datos para experimentar suposiciones con base en la medida numérica y el estudio estadístico, con el fin formar muestras de procedimiento y tantear presunciones. (P.4).

El tipo de enfoque es cuantitativo, debido a que se utilizará la recolección de datos numéricos recolectados en el transcurso de la investigación de tal manera que obtendremos un resultado al propósito de la investigación.

### Diseño de Investigación

#### Tipo de Diseño

Es una investigación experimental, porque manipulamos una variable independiente (sistema de gestión de calidad) y analizaremos su impacto en la variable dependiente (satisfacción al cliente), lo cual coincide con lo dicho por Gómez (2006) donde menciona sobre el diseño experimental que, es un estudio en el que se operan adrede una o más variables independientes (supuestas causas-antecedentes), para estudiar las derivaciones que la maniobra tienen cubierta una o más variables dependientes (supuestos efectos – consecuentes), centralmente de un contexto de inspección establecida por el investigador.

De tal manera Hernández et al. (2014) Hernández et al, nos dice que el diseño experimental consigue dividirse de acuerdo con las principales condiciones de Campbell & Stanley (1966) en: preexperimental, ensayos “puros” y cuasiexperimentos, por lo que se entiende que existen 3 categorías dentro de un diseño experimental, los cuales son; pre experimental, ensayos puros y cuasiexperimentos.

#### Categoría – preexperimental

Según Clow & James (2013) los diseños preexperimentales tienden a usarse en pruebas de campo donde el investigador tiene poco o ningún control sobre los factores que pueden afectar la variable dependiente. Se entiende que un diseño preexperimental es cuando un investigador no manipula o controla la variable dependiente.

En ese sentido, Hernández et al. (2010), explica sobre los diseños preexperimentales lo siguiente; a un conjunto se le emplea un ensayo previo al estímulo o método empírico, después se le dispone el procedimiento y posteriormente se le emplea una prueba posterior al estímulo.

Esta investigación tiene un diseño experimental con una categoría de pre experimental, porque aplicaremos (encuestas para medir el nivel de satisfacción al cliente antes de la implementación de un SGC), y finalmente se aplica una prueba posterior al estímulo (encuestas para medir el impacto que se tuvo sobre la satisfacción al cliente después de la implementación).

### **3.2. Operacionalización de la Variable**

Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad

Definición conceptual: Rodrigo (2012), indica que un SGC, es un conjunto de síntesis que están interrelacionados, y que están enfocados a precisar el manejo de la eficacia y los objetivos de la calidad; empleando las operaciones necesarias para conseguir los objetivos, inspeccionando su eficacia, y mejorando continuamente.

Definición operacional: Es un sistema estructurado que se consigue a través de un análisis del contexto de la empresa evaluando las necesidades de la norma ISO 9001:2015 para posteriormente poder diseñar un SGC que sea económicamente viable.

- Diagnóstico Situacional

Inicia con un análisis situacional de la empresa, se analiza el entorno interno y externo de la misma manejando instrumentos como el Check List, Diagrama de Ishikawa y Pareto, posteriormente se determina las principales causas y permite conocer el porcentaje de acatamiento de las necesidades de la normativa ISO 9001:2015 por parte de la organización.

Formula:  $NC = \frac{RC}{RN} \times 100 \%$

Leyenda:

NC: Nivel de cumplimiento %

RC: Requisitos cumplidos

RN: Requisitos de la norma

Escala de medición: Nominal

- Diseño del sistema de gestión de calidad

Conociendo el porcentaje de cumplimiento de la normativa ISO 9001:2015 por parte de la empresa se empezará por elaborar la política de calidad y objetivos, además se elaborará un cronograma de levantamiento de observaciones que permitirá planificar todas las acciones relacionadas al diseño de la ejecución.

Formula:  $P = \frac{AP}{AI} \times 100 \%$

P: Planificación %

AP: Actividades planificadas

AI: Actividades identificadas

Escala de medición: Nominal

- Implementación de la propuesta ISO 9001:2015

Una vez aprobado la propuesta por parte de la gerencia de la empresa, se empieza a ejecutar el cronograma de levantamiento de observaciones, en donde se especifica actividades y tareas a cumplir en los plazos establecidos previamente.

Formula :

$$NI = \frac{(AR \times 0.5) + (AC \times 0.5)}{AP} \times 100 \%$$

Leyenda:

NI: Nivel de implementación %

AP: Actividades planificadas

AR: Actividades realizadas

AC: Actividades Capacitadas

Variable Dependiente: Satisfacción al Cliente

Definición conceptual: Es el grado de estado de ánimo de un cliente debido a la comparación del rendimiento observado de un bien o servicio con sus expectativas Torres (2018).

Definición operacional: Son los puntajes obtenidos de la opinión del usuario en la escala de satisfacción del usuario.

Alberdi & Rubio (2006), afirman que, una ventaja del modelo SERVPERF tiene una mejor facilidad de obediencia por parte de la persona evaluada, debido a que la exclusión de las expectativas supone que la disminución del número de ítems valorados, lo que inducirá un menor esfuerzo y por ende una mayor exactitud en las respuestas obtenidas. Se entiende que utilizar el modelo SERVPERF como herramienta para medir la satisfacción al cliente, podremos obtener resultados más confiables ya que al no considerar las expectativas del cliente hace que los ítems del cuestionario serán más cortos por lo que el cliente tendrá que emplear menos tiempo en el llenado de datos.

Tabla 7: Dimensiones de la escala SERVPERF

ÍTEM	Aspectos Valorados	Dimensión
1	Equipamiento de aspectos modernos	Elementos Tangibles
2	Instalaciones físicas visualmente atractivas	
3	Apariencia pulcra de los colaboradores	
4	Elementos tangibles atractivos	
5	Cumplimiento de promesas	Fiabilidad
6	Interés en la resolución de problemas	
7	Realizar el servicio a la primera	
8	Concluir en el plazo prometido	
9	No cometer errores	
10	Colaboradores comunicativos	Capacidad de respuesta
11	Colaboradores rápidos	
12	Colaboradores dispuestos a ayudar	
13	Colaboradores que responden	
14	Colaboradores que transmiten confianza	Seguridad
15	Clientes seguros con su proveedor	
16	Colaboradores amables	
17	Colaboradores bien informados	
18	Atención individualizada al cliente	Empatía
19	Horario conveniente	
20	Atención personalizada	
21	Preocupación por los intereses de los clientes	
22	Comprensión de las necesidades de los clientes	

Fuente: Cronin y Taylor (1992)

Para la variable Satisfacción al Cliente se va a medir a través de la encuesta del modelo SERVPERF

- Elementos Tangibles

Esta dimensión se va a medir a través de la encuesta del modelo SERVPERF, donde corresponde los ítems 1, 2, 3 y 4, considerando como Elementos Tangibles; el estado de las islas, estado de las señaléticas, infraestructura en excelente estado, trabajadores aseados, publicidad dentro de la empresa, área limpia y ordenada.

Escala de medición: Likert (0-100)

- Fiabilidad

Esta dimensión se va a medir a través de la encuesta del modelo SERVPERF, donde corresponde los ítems 5, 6, 7, 8 y 9 donde se considera como fiabilidad lo siguiente: Como la organización cumple con lo ofrecido, las herramientas que la empresa tiene para resolver problemas del usuario, la calidad del servicio, cumplir con los tiempos de servicio ofrecido y la cantidad de errores que cometen los empleados.

Escala de medición: Likert (0-100)

- Capacidad de Respuesta

Esta dimensión se va a medir a través de la encuesta del modelo SERVPERF, donde corresponde los ítems 10, 11, 12 y 13 donde se considera como capacidad de respuesta lo siguientes: El nivel de comunicación que tiene los trabajadores, velocidad de atención, la iniciativa por parte del trabajador al ayudar a un cliente, la capacidad de los trabajadores al resolver problemas.

Escala de medición: Likert (0-100)

- Seguridad

Esta dimensión se va a medir a través de la encuesta del modelo SERVPERF, donde corresponde los ítems 14, 15, 16 y 17 donde se considera como seguridad lo siguiente; el conocimiento y nivel de confianza que tiene un trabajador, la percepción garantía que tiene el usuario con respecto a la empresa, el nivel de amabilidad que tienen los trabajadores y el conocimiento que tiene los trabajadores con respecto a un producto o servicio.

Escala de medición: Likert (0-100)

- Empatía

Esta dimensión se va a medir a través de la encuesta del modelo SERVPERF, donde corresponde los ítems 18, 19, 20, 21 donde se considera como empatía los siguiente; la capacidad de atención que tiene la empresa, los horarios de atención de la empresa, la forma en como un colaborador atiende a un cliente, la percepción de iniciativa por parte de la empresa para escuchar u observar los intereses de los usuarios y el nivel de cumplimiento de las necesidades del cliente.

Escala de medición: Likert (0-100)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

Es el grupo de síntesis o sujetos que congregan las particularidades que se procuran evaluar. Cuando se sabe la cantidad de personas que la disponen, quiere decir que es una población finita y, cuando no se conoce la cantidad de su número es población infinita Gallego (2004).

Es la acumulación del mecanismo de estudios en un argumento determinado, por lo tanto, situado espacial y transitoriamente. Son todos las recapitulaciones, personas, contextos y cosas en correlación con los cuales se diseña la investigación. Passos (2015)

La estación de servicio Cepocar cuanta con 10 clientes corporativos los cuales a través de un contrato compran mensualmente a la empresa, entre estos 10 clientes conforman 105 trabajadores los cuales tomaremos como población.

- **Criterios de inclusión:** En esta investigación se incluyó a los clientes corporativos de la estación de servicio Cepocar, puesto que son consumidores fijos de la empresa en la cual se encuentran bajo la modalidad de contrato.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyo a los clientes no fijos de la estación de servicio Cepocar, puesto que no son consumidores continuos de la empresa y no cuentan con ninguna modalidad de contrato.

## **Muestra**

Es un subconjunto en que va a llevar a cabo la indagación, hay instrucciones para conseguir el aumento de los mecanismos de la muestra como formularios, método y otros. López (2004). “Es un subgrupo de la localidad o universo que te interesa, donde se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” Hernández & Mendoza (2018).

La muestra seleccionada para este trabajo de investigación va a ser igual a los 10 clientes corporativos de la empresa, debido a que está conformada por los trabajadores de los clientes corporativos de la estación de servicios Cepocar.

## **Muestreo**

Vladimirovna (2005) es un conjunto de metodologías para realizar ejemplares permitiéndonos hacer aseveraciones sobre los parámetros de una población apoyándose en una fracción de esta, llamada muestra (p.318). En la presente investigación en la estación de servicio Cepocar no se utilizará la técnica de muestreo al ser la cantidad de población igual al tamaño de la muestra.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Para establecer la relación entre la muestra y la toma de datos es necesario definir lo siguiente:

Como primera técnica de recolección de datos se utilizará el análisis documental, esto se refiere a la documentación que mantiene la empresa como registros, procedimientos, instructivos y formatos, según Hernández et al. (2014) implica la revisión de archivos y documentos físicos o electrónicos.

Como segunda técnica de recolección de datos se utilizará la encuesta, según Mora & Oteo (2014) el objetivo de una investigación tipo encuesta busca detallar los atributos específicos de un grupo amplio de personas, artículos y organizaciones, a través de la aplicación de distintas técnicas de colección de datos (p.49). Esto quiere decir la técnica de encuesta busca en conseguir información de los sujetos estudiados brindadas por ellos mismos, con respecto a sus opiniones, actitudes, sugerencias o análisis documental.

Asimismo, Yuni & Urbano (2006) menciona que, en el campo investigativo, una encuesta vendría a ser aquel procedimiento en el que los participantes entregan información directa al investigador; además, esta técnica se le conoce también como reporte personal, puesto que son las mismas personas las portadoras de la información según sus propias actitudes o pensamientos al respecto de un tema específico. (p.63)

En ese sentido, las técnicas que utilizaremos será el análisis documental y la encuesta, ya que la primera, nos permite revisar la documentación que cuenta la empresa y de esto modo verificar el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001: 2015 y la encuesta que nos permite obtener información directa de nuestros sujetos de estudios, según su propias actitudes o pensamientos al respecto a nuestra variable.

### **Instrumento**

Barberá (2008) Es un instrumento de lista de verificación que sirve de ayuda para revisar si el trabajo o producto cumple con los requisitos básicos sobre los que ideó. Del mismo modo Lara (2015) nos dice que es un instrumento creado por el departamento de ingeniería o de Calidad, para realizar el control de verificación de ciertas actividades repetitivas, formado por una lista de comprobaciones que deben ir rellenándose de forma ordenada. pág. 457

De acuerdo con los autores se concluye que, el Check List es un instrumento importante dentro de la implementación de la investigación, debido a que ayudara a verificar el nivel de cumplimiento de actividades que tiene la empresa respecto a los requerimientos de la norma ISO 9001:215.

Según Mora & Oteo (2014), se les conoce como cuestionarios a aquellos instrumentos que necesariamente los deben contestar los mismos encuestados y son de presentación escrita; estos se caracterizan por contar con un repertorio de preguntas o estímulos predeterminados de los cuales no está permitido modificar nada durante la obtención de la información, y es esto mismo lo que la diferencia de la entrevista. (p.255)

Según Rebiere & Rebiere (2019) afirmaron que utilizar Google forms como evaluación permite la facilidad de validar las respuestas, puesto que hay distintas

maneras de visualizarlos ya sea mediante gráficos o haciendo uso de una hoja de cálculo. Así mismo Arroyave (2018) en su investigación realizó encuestas mediante la aplicación de Google forms en la cual le permitió conocer de forma viable y detallada la experiencia de los usuarios. De tal manera Tuirán (2017) emitió una encuesta online con el aplicativo Google forms para la recolección de información de tal manera le fue viable para su investigación.

Según las citas mencionadas nos garantizan que el uso de formularios de Google es una alternativa viable para las encuestas, es por ello que en nuestra investigación hemos hecho uso del formulario debido a que nos fue factible emitirlo mediante un correo electrónico a los clientes corporativos de la estación de servicio, dichos resultados de los encuestados fueron recibidos en el tiempo determinado que se les otorgo, seguidamente se analizó cada respuesta mediante el aplicativo de Google forms. En ese sentido, el instrumento de estudio que utilizaremos será un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, que da como resultado un puntaje acumulado de la satisfacción al cliente. Este instrumento cuenta con 20 ítems. Despedazada en 5 dimensiones: Elementos Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta seguridad y empatía.

Por consiguiente, para llevar a cabo esta investigación y el cumplimiento de los objetivos específicos se provendrá a emplear las siguientes técnicas y herramientas.

*Tabla 8: Técnicas e instrumentos de recolección de datos - SGC*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Sistema de Gestión de calidad	Diagnostico situacional	Encuesta	Check List Línea Base ISO 9001:2015
	Diseño del sistema de gestión de la calidad	Análisis Documental	Resumen del Check List Línea Base ISO 9001:2015
	Implementación de la propuesta ISO 9001:2015	Análisis Documental	Diseño del Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015

Elaboración: Propia

Tabla 9: Técnicas e instrumentos de recolección de datos – Satisfacción al Cliente

Variable	Dimensión	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Satisfacción al Cliente	Aspectos Tangibles	Encuesta	Cuestionario de Satisfacción al cliente en base al modelo Servperf
	Fiabilidad	Encuesta	Cuestionario de Satisfacción al cliente en base al modelo Servperf
	Capacidad de respuesta	Encuesta	Cuestionario de Satisfacción al cliente en base al modelo Servperf
	Seguridad	Encuesta	Cuestionario de Satisfacción al cliente en base al modelo Servperf
	Empatía	Encuesta	Cuestionario de Satisfacción al cliente en base al modelo Servperf

Elaboración: Propia

### Validez

La presente investigación ha sido validada por el juicio de expertos de docentes de la escuela de ingeniería industrial de la Universidad Cesar Vallejo (Anexo 4), cuyo juicio se basó en el estudio de los instrumentos de medición, instaurando criterios de oportunidad, relevancia y claridad.

### Confiabilidad

Son ayudas cognitivas para la realización de determinadas actividades. Se ha demostrado su eficacia tanto para garantizar la correcta ejecución de determinadas actividades, como la prevención de errores al sistematizar las acciones y constituir recordatorio de las mismas. Muñoz & Bolaños (2015). El Check List de calidad está formado por un cuestionario, sirviendo como tal a la verificación del cumplimiento de reglas o diversas actividades que son establecidas con un fin o propósito determinado Morán & Ramos (2018).

Según los autores se puede concluir, el Check List contiene información clara y concreta, ha sido utilizada y eficaz con el fin de descuidar la respectiva realización de un proceso, es un elemento de control y asesoramiento que usaremos para monitorear trabajos de inicios y procesos finales, el Check List es una herramienta

que nos beneficiara y ayudara para el logro del objetivo planteado y eludir cualquier falta dentro de un proceso. Es por ello que es pertinente para la investigación.

Roberto Hernández - Sampieri (2018), afirma que la confiabilidad se determina y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, si se administra varios instrumentos se establece para cada uno de ellos [...], entonces la confiabilidad se calcula para cada escala y para el total de escalas [...]. (pag.323).

El instrumento que se utilizó para la Encuesta es el cuestionario basado en el modelo SERVPERF, para poder la confiabilidad darnos a conocer el nivel de satisfacción al cliente que existe en la empresa Cepocar.

Por otro lado, los autores Cronin & Taylor, sometieron a una prueba el modelo SERVQUAL vs el modelo SERVPERF donde la población para ambos fueron 4 empresas, el cual se utilizó el programa SPSS donde pudieron calcular la variación del coeficiente del Alpha de Cronbach para así determinar qué modelo tiene una mayor validez, en la Figura 9.

**TABLE 2**  
**Factor Analysis of 22 Individual Dimensions of Service Quality**

Variable	SERVQUAL				SERVPERF			
	Banks	Pest Control	Dry Cleaning	Fast Food	Banks	Pest Control	Dry Cleaning	Fast Food
V1	.396	.697	.577	.181	.480	.820	.692	.408
V2	.397	.368	.492	.249	.463	.652	.614	.458
V3	.477	.523	.536	.339	.557	.842	.642	.499
V4	.381	.319	.398	.055	.485	.703	.640	.384
V5	.781	.741	.736	.543	.804	.831	.774	.572
V6	.728	.753	.798	.543	.726	.828	.760	.683
V7	.826	.837	.805	.748	.822	.891	.856	.669
V8	.791	.832	.789	.679	.799	.873	.785	.679
V9	.833	.694	.654	.380	.788	.835	.626	.349
V10	.346	.467	.209	.325	.355	.532	.281	.136
V11	.568	.611	.358	.657	.640	.712	.483	.607
V12	.522	.622	.499	.706	.631	.706	.539	.672
V13	.500	.556	.392	.706	.623	.789	.538	.660
V14	.572	.622	.730	.409	.685	.785	.771	.550
V15	.817	.676	.762	.595	.815	.788	.836	.665
V16	.573	.764	.740	.641	.638	.793	.803	.689
V17	.647	.608	.673	.544	.688	.702	.666	.518
V18	.535	.563	.472	.412	.620	.762	.483	.429
V19	-.337	-.298	-.165	.027	-.677	-.769	-.615	-.474
V20	.459	.502	.399	.422	.580	.685	.490	.485
V21	.502	.571	.522	.464	.552	.670	.703	.573
V22	.272	.420	.399	.156	.345	.598	.403	.280
Eigenvalue	7.472	8.229	7.437	5.194	9.037	12.651	9.378	6.408
% of variation	34.8%	37.4%	33.8%	23.6%	41.1%	57.5%	42.6%	29.1%
Coefficient alpha*	.890	.901	.900	.849	.925	.964	.932	.884

\*Item V19 excluded.

Figura 8: análisis del modelo SERVQUAL vs el modelo SERVPERF

Fuente: Cronin y Taylor (1992)

Según, Darren & Paul (2003) plantean utilizar los siguientes criterios para valorar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

En la figura 9 se pudo evidenciar que el porcentaje de variación del Alpha de Cronbach en todas las empresas aplicadas el modelo SERVPERF tiene una puntuación mayor a 0.9 a excepción en la aplicación de fastfood donde el resultado de fiabilidad es 0.884, pero ambo modelos tuvieron una menor puntuación en ese sector. Sin embargo, esto confirmando que el modelo SERVPERF tiene una mayor fiabilidad que el modelo SERVQUAL al calcular la satisfacción del cliente.

### **3.5. Procedimientos.**

A continuación, se describe el procedimiento a realizar:

- a) Se utilizó un diagrama de Ishikawa para poder identificar las causas y sub causas del problema evaluado.
- b) Se elaboró un Diagrama de Pareto para determinar las primordiales causas del problema de estudio.
- c) Se realizó el Pre test, en el cual se elaboró un cuestionario en base a los requerimientos de la ISO 9001:2015 descrito en el anexo 4 para identificar que requisitos de la norma está cumpliendo la empresa y se aplicó un cuestionario en base al modelo Servperf para calcular la satisfacción del cliente.
- d) Se diseñó un plan de implementación de un SGC basada en la normativa ISO 9001:2015 a partir de los resultados del Check List de la normativa ISO 9001:2015.

- e) Se elaboro la política de calidad de la empresa, así como también los procedimientos o protocolos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.
- f) Se revisa los procedimientos, instructivos y políticas de calidad elaborados.
- g) Se capacita al personal en la documentación elaborada.
- h) Se realiza el Post Test, en el cual se mide los resultados de la implementación del sistema de gestión de calidad a través del cumplimiento del cuestionario línea base de la ISO 9001:2015 y la aplicación de la encuesta en base al modelo Servperf para medir la satisfacción del cliente.
- i) Se realizo el análisis estadístico: descriptivo e inferencial del antes y después de la mejora.
- j) Se continua con el análisis de los resultados, la discusión y conclusión de la investigación

### Desarrollo de la propuesta

Se realizo un estudio de la empresa Cepocar antes y después de la implementación del SGC

#### 3.5.1. Situación actual

- Reseña histórica

La empresa Cepocar fue creada y fundada el 06 de junio del 1997 donde se registró dentro de los comerciales y sociedades mercantiles, cuyo RUC es 20348783743. Se especializa en la venta al por menor de combustibles para vehículos automores en comercios especialistas.

*Tabla 10: Datos de la empresa*

<b>Tipo</b>	Soc. com. Respons. LTDA
<b>Dirección:</b>	Av. Santa Rosa de Lima Nro.496 San Juan de Lurigancho
<b>CIUU:</b>	50506 – Venta al por menor de combustibles.
<b>Teléfono:</b>	(01) 7130789

Fuente: Elaboración propia



Figura 9. Logo de la empresa CEPOCAR

Fuente: Cepocar

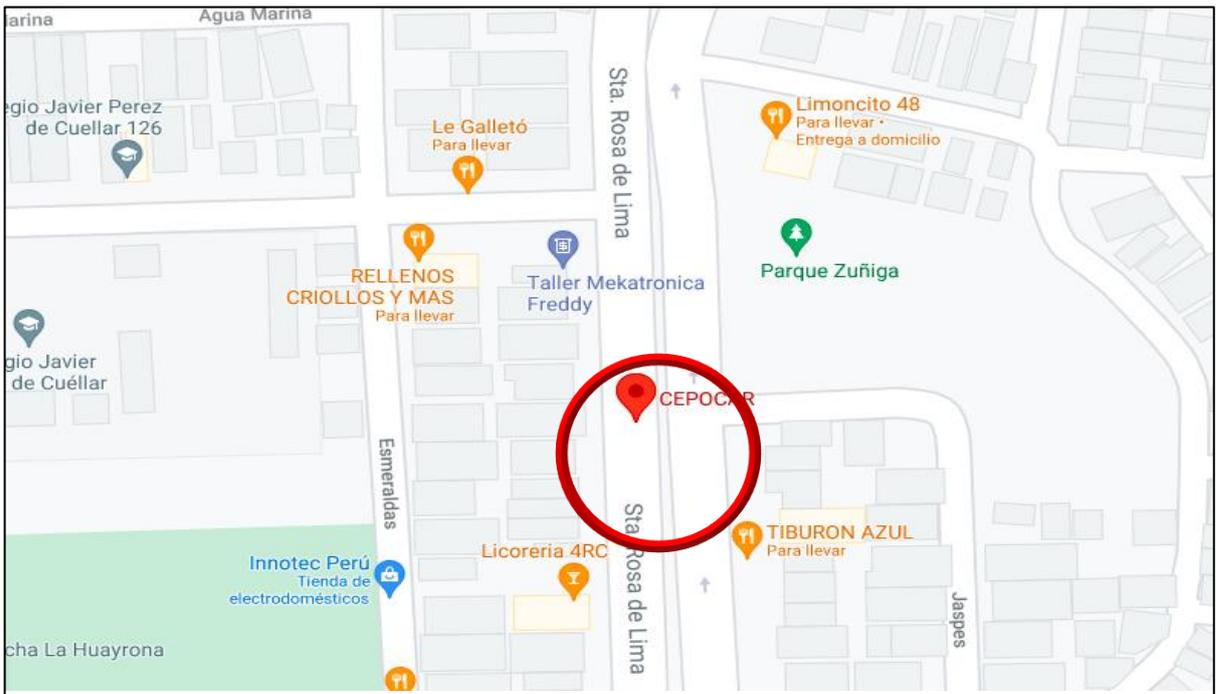


Figura 10: Mapa o croquis de ubicación de la empresa

Fuente: Google Maps

La estación Cepocar se encuentra en el cruce de la AV. Santa Rosa con esquina de calle La Pila.

- Actividad económica

La actividad económica de la estación de servicio es la venta al por menor de combustible, es decir venta de:

- Gasolina (90,95 y 97)
- Petróleo
- GLP.

### Compras

La empresa realiza compras a diversos proveedores locales, donde la forma de pago consta de dos maneras; ya que con algunos es al contado y a otros les dan un plazo aproximado de 10 días.

### Cartera de Clientes

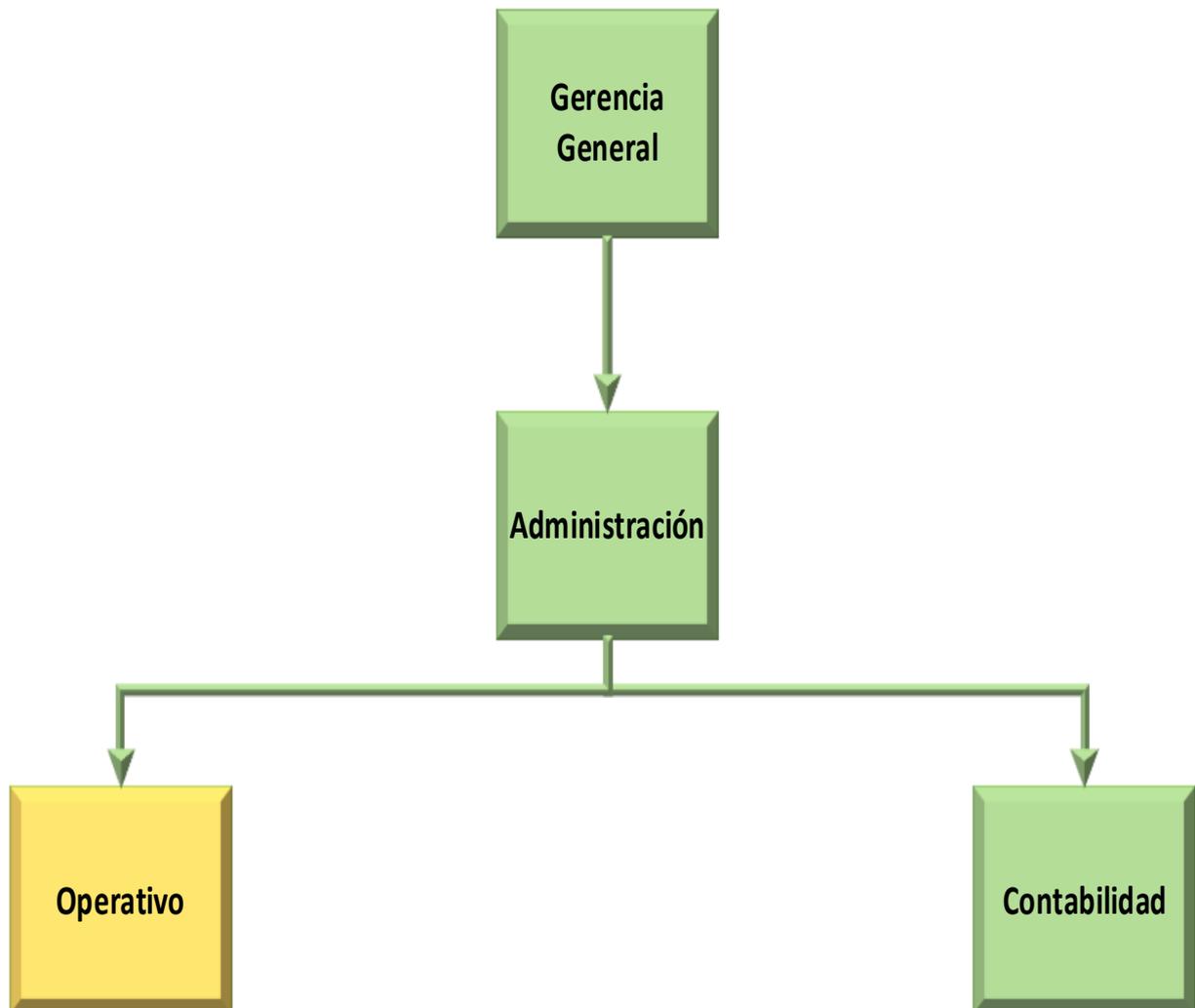
En CEPOCAR tienen una lista de cliente organizada de la siguiente manera:

*Tabla 11: Lista de clientes*

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>RUC</b>
<i>ECONOMIX S.A.C</i>	20525067191
<i>SERV. GENERALES PASVELA S.A.C</i>	20507985000
<i>INV. ZAMVER S.A.C</i>	20509909661
<i>TRANSPORTES AMELIA S.R. L</i>	20502230604
<i>VA&amp;VEN TOUR S.A.C</i>	20552485671
<i>SERVICIOS GENERALES SONIA S.A.C</i>	20493093682
<i>CONSORCIO &amp; ASOCIADOS CARRASCO FLORES</i>	20602354793
<i>TRANSPORTE VENTURA Y MAQUINARIA S.A.C</i>	20607676241

*Fuente: CEPOCAR*

La estación de servicio CEPOCAR cuenta con una amplia cartera de clientes corporativos, en las cuales tienen un contrato con la empresa por ser parte de sus consumidores fijos.



*Figura 11: Organigrama de la empresa*

*Fuente: CEPOCAR*

En la figura mostrada se puede visualizar la organización de la empresa Cepocar, donde se encuentran el área de Gerencia General, Administración, Contabilidad y Operativo.

- Productos

La empresa CEPOCAR cuenta con las siguientes líneas de negocio

Tabla 12: Lista de productos

<b>Tipos de combustible</b>	Gasolina 95
	Gasolina 97
	Petróleo
	GLP

Fuente: Cepocar

### Aspectos estratégicos

La empresa Cepocar se dedica a la venta minorista de combustible y de algunos productos para vehículos como gasolina (90,95 y 97), petróleo y GLP. Para esto la empresa tiene un convenio con la empresa Pecsca para que le abastezcan de combustible periódicamente.

	<b>MISIÓN Y VISIÓN</b>		Código: GGER-PR-01-AN-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 1
<p><b>MISIÓN:</b> Somos una empresa eficiente y responsable; dedicada a la venta de combustible comprometidos, brindando un servicio con principios y valores para satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas de nuestros clientes, ofreciendo un servicio de calidad.</p> <p><b>VISIÓN:</b> Ser una empresa íntegra, reconocida por nuestro servicio como líderes en el sector de comercialización de combustible en los próximos 5 años al nivel nacional, brindando servicios con avanzado grado de innovación e infraestructura con la más alta calidad, garantizando prestigio y un alto nivel de posición dentro del mercado.</p>			
<p>ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCIÓN LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR</p>			

Figura 12: misión y visión

Fuente: Cepocar

- Recurso equipos

La empresa Cepocar solicita computadoras e impresoras para el buen funcionamiento de la organización.

- Recurso espacio físico

La empresa Cepocar despliega sus equipos de trabajo y a su personal.

Es importante para la empresa, puesto que cada espacio disponible que tiene la estación de servicio nos va ayudar a facilitar el abastecimiento de combustible y la venta de los productos para satisfacer a los clientes.

- Recurso de tiempo

El tiempo utilizable por jornada de trabajo establecido por la empresa es de ocho horas y una hora diaria reglamentaria para la jornada de descanso.

*Tabla 13: Horario de trabajo por día de las actividades administrativas*

Horario	Tiempo (hh/mm/ss)	Actividad
09:00 – 13:00	4:00:00	Trabajo
13:00-14:00	1:00:00	Almuerzo
14:00-18:00	4:00:00	Trabajo
Tiempo de trabajo	8:00:00	
Tiempo total de descanso	1:00:00	

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 13, se logra ver el tiempo de trabajo por día de las actividades administrativas, donde trabajan. De lunes a viernes desde las 09:00 hasta las 18:00 horas y los sábados desde las 09:00 horas hasta las 13:00 hrs.

*Tabla 14: Horario de trabajo por día del área operativa*

Horario	Tiempo (hh/mm/ss)	Actividad
06h – 14h00	8:00:00	Trabajo – turno mañana
14h00-22h00	8:00:00	Trabajo – turno tarde
22h00-06h00	8:00:00	Trabajo – turno noche
Tiempo de trabajo	8:00:00	

Tiempo de descanso (rotativo)	1:00:00	
----------------------------------	---------	--

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla 14, se muestra el tiempo de trabajo del área operativa, donde trabajan 8hrs diarias con descanso de 1h, dividiéndose por turnos (mañana, tarde y noche), asumiendo un horario rotativo semanalmente.

#### Procesos

La empresa Cepocar no contaba con un diagrama de procesos, el cual se realizó, para poder implementar un SGC.

Las necesidades y expectativas de los clientes son las entradas que se necesitan para iniciar el proceso es ahí donde los tres segmentos de procesos se interrelacionan para dar como resultados satisfacción del cliente. Dentro del proceso estratégico se encuentra el Gerente general puesto que es el encargado de tomar las decisiones dentro de la empresa, seguidamente se encuentra el área de gerencia administrativa esta área se encarga de realizar los pedidos de combustible para que se pueda abastecer la estación de servicio, también se encarga de realizar las coordinaciones con sus proveedores y clientes corporativos. En el proceso operativo se encuentra el área de Gestión Operativa donde está conformado por los trabajadores de la empresa, son los encargados de la atención al cliente. Por último, se encuentra el proceso de apoyo donde está conformado por el área de Gestión Contable, donde se encargan de realizar los registros de compras y ventas de combustible.

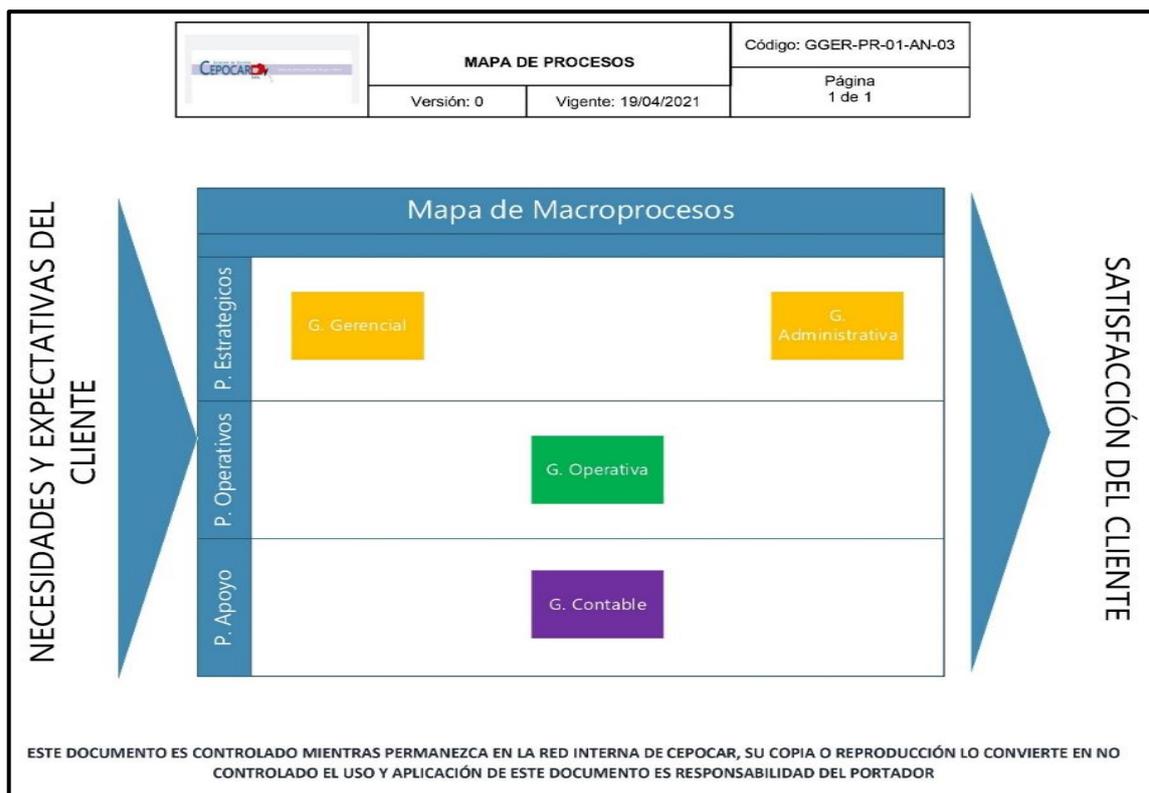


Figura 13: Diagrama de procesos

Fuente: Elaboración propia

- Diagrama de flujo

La empresa Cepocar no cuenta con un diagrama de flujo, en lo cual fue implementado de la siguiente manera: Cuando se acerca un cliente hacia la estación de servicio pasa a ser orientado por los operarios hacia la isla libre, seguidamente cuando se estacione de manera correcta se le da la bienvenida a la estación de servicio y se le sugiere que apague el motor de su auto, al mismo tiempo también debido a la coyuntura (covid-19) se le da la orden que mantenga colocada su mascarilla correctamente. Así mismo continuando con la atención se le pregunta el tipo y la cantidad de combustible al cliente. Se recibe la llave del tapón o el cliente lo abre, se le abastece con el tipo y la cantidad de combustible solicitado. Mientras se realiza el llenado se le pregunta si desea alguna de las promociones que cuenta la empresa, si desea alguna promoción se le hace entrega de lo solicitado, si es que no se pasa a verificar si es cliente corporativo (mediante sistema con el número de placa) o cliente convencional, si es un cliente fijo se registra la venta en el sistema y si no, se le realiza el cobro con tarjeta o efectivo, de tal manera dando por terminada la atención al cliente.

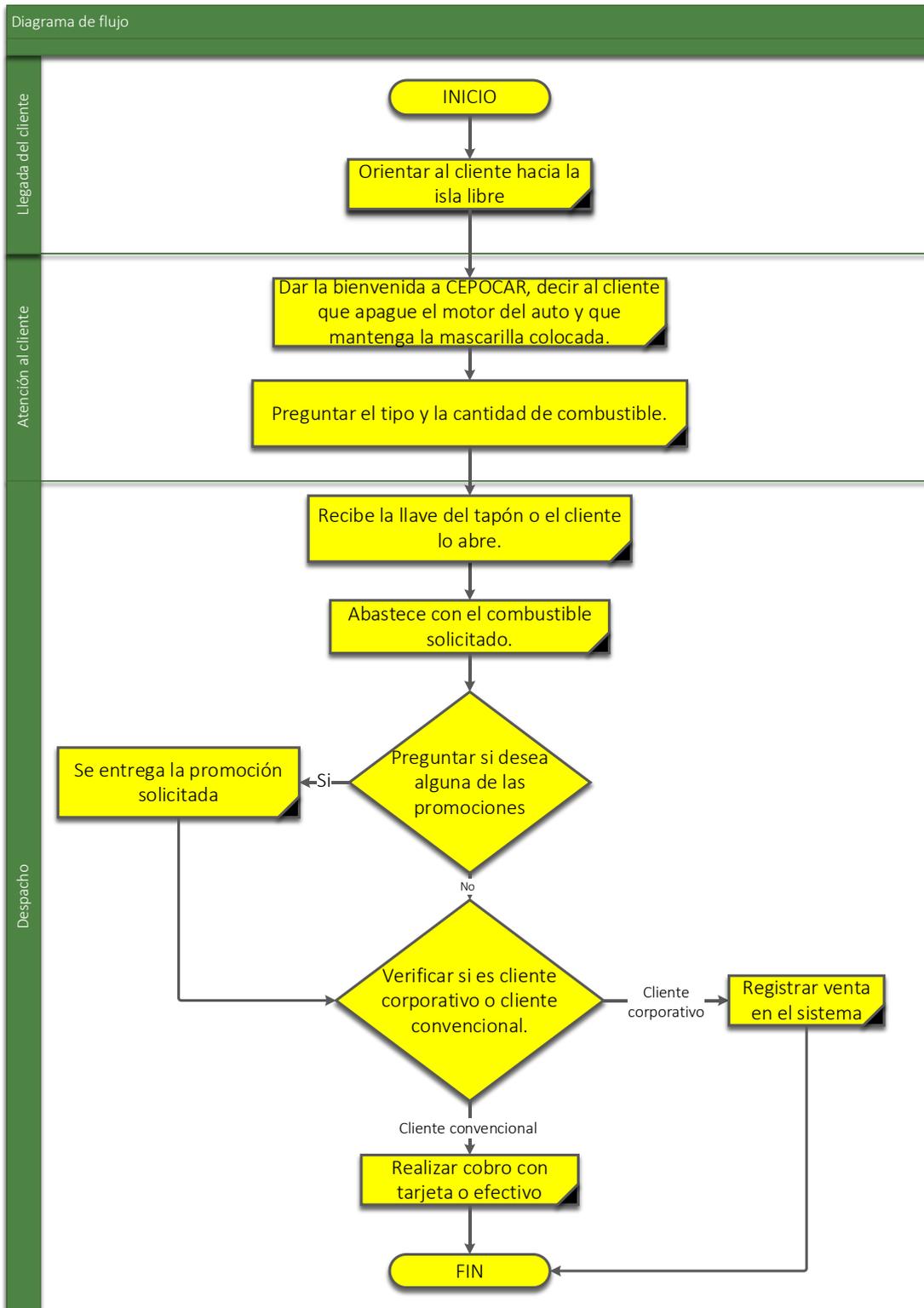


Figura 14: Diagrama de flujo del proceso de ventas

Fuente: Elaboración propia

### 3.5.2. Diagnóstico de principales causas

Para poder realizar el análisis de las causas principales, de acuerdo a lo observado en la tabla del número de ocurrencias de las causas encontradas (ver figura 3), son las que muestran el 80% de los defectos ocasionales de la insatisfacción al cliente, por lo cual se analizaron cada una referente a su contexto presente en las que se encuentran.

Según el diagrama de Pareto, se identificaron 3 causas principales que ocasionan la insatisfacción al cliente, donde para poder solucionar el problema, se analizó cada detalle de la información recopilada dentro de la empresa donde sustente las causas resaltadas dentro del análisis.

A continuación, se exponen los datos que sustentan cada una de las causas resaltadas que causan la insatisfacción al cliente en la estación de servicio Cepocar.

#### A. Causa: Seguridad

En los últimos 6 meses los clientes vienen haciendo distintos reclamos en total 46, es por ello que hemos analizado los reclamos más frecuentes según los motivos, haciendo uso de la tabla 15.

Tabla 15: Numero de reclamos según motivos encontrados.

N°	MOTIVO	FRECUENCIA	ACUMULADO	PORCENTAJE
1	Falta de capacitación.	12	12	26%
2	Falta de conocimiento de aceptaciones de métodos de pago.	8	20	17%
3	Atención al cliente	6	26	13%
4	Demoras en la atención	6	32	13%
5	Falta de procedimiento de atención al cliente.	4	36	9%
6	El cliente solicita que le despachen la cantidad exacta de combustible (falta de calibración)	3	39	7%
7	Falta de capacitación para el buen uso de métodos de pago.	3	42	7%
8	Falta de conocimiento de los tipos de combustible.	2	44	4%
9	Redondeo de monto a favor del cliente	1	45	2%
10	Mal uso de llenado de combustible.	1	46	2%
	Total	46		

Fuente: Elaboración propia

## B. Causa: Falta de procedimiento

El área operativa de la estación de servicio Cepocar actualmente no cuenta con ningún procedimiento dentro de su isla para la atención al cliente, de tal manera esto genera reclamos repetitivos por parte de los clientes.



Figura 15: Falta de procedimiento para la atención al cliente.

Fuente: Cepocar

Cabe indicar en la imagen mostrada la falta de procedimiento para la atención al cliente, generando inseguridad por parte de los consumidores ya que tampoco cuentan con ningún tipo de charla u capacitaciones, ya sea para la atención del cliente, llenado de combustible, entre otros.

LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACION	
FECHA: 03/07/2021	Nº: 011-201	FECHA: 03/07/2021	Nº: 011-201
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O SOCIEDAD SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA: Cepocar S.R.L.		NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O SOCIEDAD SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA: Cepocar S.R.L.	
RUC DEL PROVEEDOR: 20348783743		RUC DEL PROVEEDOR: 20348783743	
DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE OCURRIÓ EL LIBRO DE RECLAMACIONES: Av. Santa Rosa de Lima 496 Canto grande S/L - Lima		DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE OCURRIÓ EL LIBRO DE RECLAMACIONES: Av. Santa Rosa de Lima 496 Canto grande S/L - Lima	
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN: 4473005		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN: 4473005	
TELÉFONO MAIL: 4173005		TELÉFONO MAIL: 4173005	
DOMICILIO: Av. 40 GISE DELICIA DELICIA		DOMICILIO: Av. 40 GISE DELICIA DELICIA	
NOMBRE: SHALIS ROGER ORLANDO MARIÑO		NOMBRE: SHALIS ROGER ORLANDO MARIÑO	
DIRECCIÓN: 40715576		DIRECCIÓN: 40715576	
TELÉFONO MAIL: 99220953		TELÉFONO MAIL: 99220953	
CORREO: shaliscoy@gmail.com		CORREO: shaliscoy@gmail.com	
PATERNO: O. MADRE (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD):		PATERNO: O. MADRE (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD):	
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO			
DESCRIPCIÓN: <input checked="" type="checkbox"/> MANTENIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> MALTRATO Y MAL SERVICIO ATENCIÓN CLIENTE			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PERÍODO DEL CONSUMIDOR			
RECLAMO (1) <input checked="" type="checkbox"/> QUEJA (2)		RECLAMO (1) <input checked="" type="checkbox"/> QUEJA (2)	
DETALLE: 21/07/20 por ir a la estación de servicio Cepocar en la zona de Lima y no contar con el servicio de atención al cliente. El personal que se identificó como jefe de plaza y a quien se le pidió que se le explicara el servicio que se estaba brindando, no le respondió y se le pidió que se le explicara el servicio que se estaba brindando. Se le pidió que se le explicara el servicio que se estaba brindando. Se le pidió que se le explicara el servicio que se estaba brindando.			
PERÍODO: 21/07/2021			
LIBRO QUE ENTREGÓ: 2021			
PEDIÓ: MANTENIMIENTO DE MALTRATO AL CLIENTE (POR MALSERVICIO Y MALSERVICIO)			
SE ME NOTIFICÓ A MI CORREO			
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR		OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR	
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 03/07/2021		FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 03/07/2021	
DÍA: 03		DÍA: 03	
MES: 07		MES: 07	
AÑO: 2021		AÑO: 2021	
En ningún momento hubo una mala atención al cliente.		En ningún momento hubo una mala atención al cliente.	
FIRMA DEL CONSUMIDOR		FIRMA DEL CONSUMIDOR	
FIRMA DEL PROVEEDOR		FIRMA DEL PROVEEDOR	
CONSUMIDOR		CONSUMIDOR	

LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACION	
FECHA: 03/07/2021	Nº: 013-201	FECHA: 03/07/2021	Nº: 013-201
NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O SOCIEDAD SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA: Cepocar S.R.L.		NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL O SOCIEDAD SOCIAL DE LA PERSONA JURÍDICA: Cepocar S.R.L.	
RUC DEL PROVEEDOR: 20348783743		RUC DEL PROVEEDOR: 20348783743	
DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE OCURRIÓ EL LIBRO DE RECLAMACIONES: Av. Santa Rosa de Lima 496 Canto grande S/L - Lima		DIRECCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DONDE SE OCURRIÓ EL LIBRO DE RECLAMACIONES: Av. Santa Rosa de Lima 496 Canto grande S/L - Lima	
CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN: 4473005		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN: 4473005	
TELÉFONO MAIL: 4173005		TELÉFONO MAIL: 4173005	
DOMICILIO: Av. 40 GISE DELICIA DELICIA		DOMICILIO: Av. 40 GISE DELICIA DELICIA	
NOMBRE: SHALIS ROGER ORLANDO MARIÑO		NOMBRE: SHALIS ROGER ORLANDO MARIÑO	
DIRECCIÓN: 40715576		DIRECCIÓN: 40715576	
TELÉFONO MAIL: 99220953		TELÉFONO MAIL: 99220953	
CORREO: shaliscoy@gmail.com		CORREO: shaliscoy@gmail.com	
PATERNO: O. MADRE (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD):		PATERNO: O. MADRE (PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD):	
2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO			
DESCRIPCIÓN: <input checked="" type="checkbox"/> MANTENIMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> MALTRATO Y MAL SERVICIO ATENCIÓN CLIENTE			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PERÍODO DEL CONSUMIDOR			
RECLAMO (1) <input checked="" type="checkbox"/> QUEJA (2)		RECLAMO (1) <input checked="" type="checkbox"/> QUEJA (2)	
DETALLE: Según normativa de INDECOPI todo rubro debe tener un servicio de atención al cliente, no se respetó en ningún momento. Se le pidió que se le explicara el servicio que se estaba brindando. Se le pidió que se le explicara el servicio que se estaba brindando. Se le pidió que se le explicara el servicio que se estaba brindando.			
PERÍODO: 21/07/2021			
LIBRO QUE ENTREGÓ: 2021			
PEDIÓ: MANTENIMIENTO DE MALTRATO AL CLIENTE (POR MALSERVICIO Y MALSERVICIO)			
SE ME NOTIFICÓ A MI CORREO			
OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR		OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR	
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 03/07/2021		FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA: 03/07/2021	
DÍA: 03		DÍA: 03	
MES: 07		MES: 07	
AÑO: 2021		AÑO: 2021	
En ningún momento hubo una mala atención al cliente.		En ningún momento hubo una mala atención al cliente.	
FIRMA DEL CONSUMIDOR		FIRMA DEL CONSUMIDOR	
FIRMA DEL PROVEEDOR		FIRMA DEL PROVEEDOR	
CONSUMIDOR		CONSUMIDOR	

Figura 16: Evidencia de reclamo por mala atención al cliente

Fuente: Cepocar

Los reclamos mostrados en la figura 17 son de clientes que no fueron atendidos correctamente debido que la estación de servicio Cepocar no se rige en ningún tipo de procedimiento para que puedan atender a sus consumidores, de tal manera que tampoco cuentan con un supervisor que les pueda orientar o capacitar.

### C. Causa: Elementos tangibles

El uso de uniformes dentro de la empresa Cepocar es obligatorio para los trabajadores, ya que se le hace entrega a cada uno de ellos la indumentaria necesaria para que puedan acudir con esta, de tal manera haciéndose responsable teniéndolo en buen estado y genere un buen aspecto hacia los clientes. Algunos de los operarios de la estación de servicio no cumplen con lo solicitado generando una desigualdad en la vestimenta con el resto de los trabajadores y poniéndose en riesgo ya que no cuentan con la indumentaria adecuada para este tipo de trabajo.



Figura 17: Operarios con la indumentaria inadecuada

Fuente: Cepocar

En la figura 18 podemos observar a los operarios con la indumentaria inadecuada para realizar el trabajo, esto genera inseguridad debido a que los trabajadores tienen puesta una indumentaria que no cumple con las garantías de seguridad que necesitan para poder realizar su trabajo.

El cronograma de acciones es la agenda de trabajo que se expone para la ejecución de la tesis. Consiste en explicar las diferentes acciones que se cumplirán, [...] Ramírez (2010).

En la siguiente figura, se muestra los periodos en el cual se llevará a cabo en 32 semanas cada una de las actividades de la etapa de implementación. Por medio del cronograma de actividades se llevará a cabo el impacto del SGC.

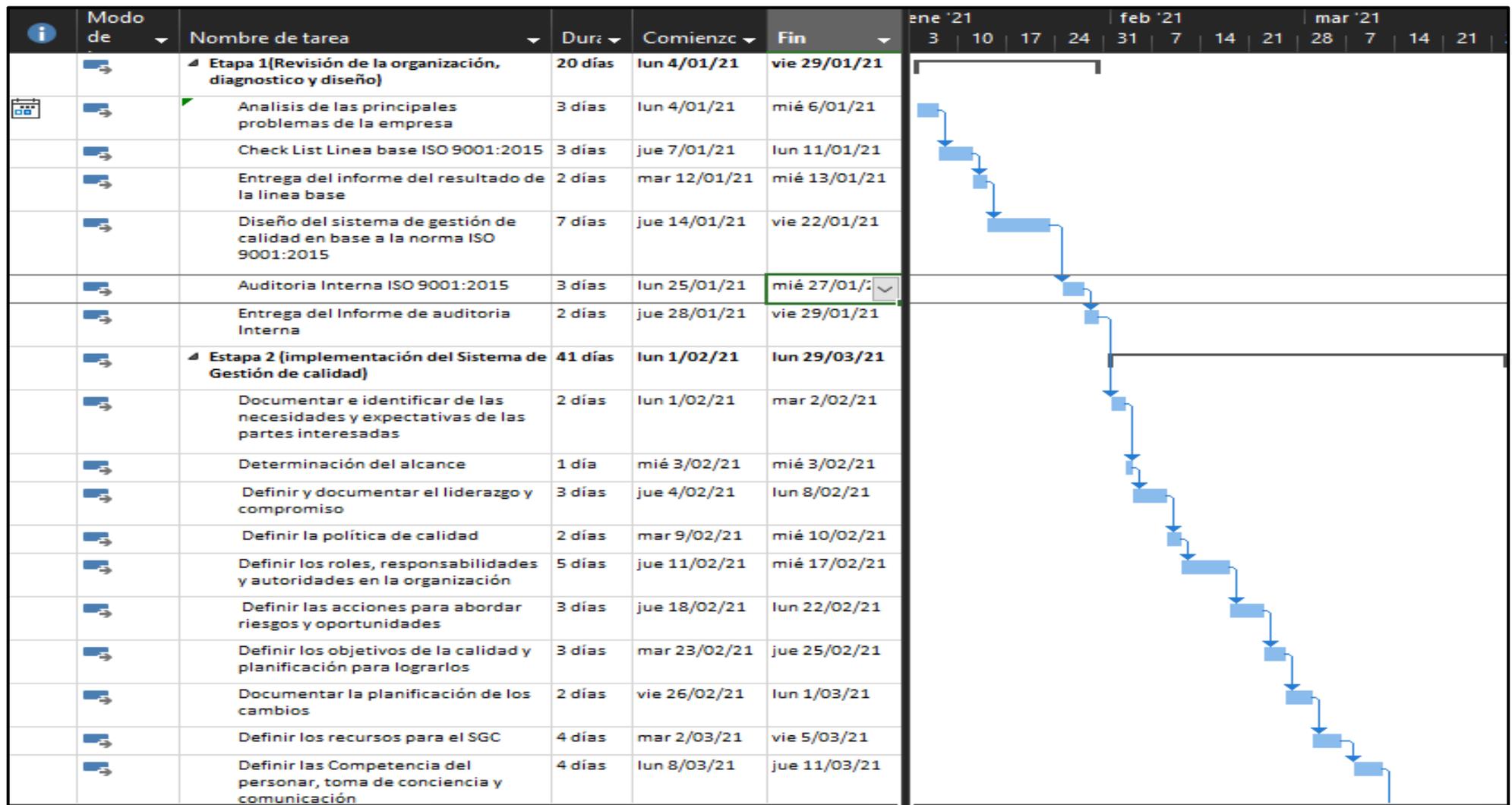


Figura 18: Cronograma Propuesta de Implementación

Fuente: Elaboración propia



En base a las causas identificadas se muestran las siguientes soluciones para cada causa encontrada, que son parte de la implementación del SGC las cuales fueron estimadas según la justificación económico, social y técnica que admiten que sea realizable su desarrollo en la empresa Cepocar.

Tabla 16: Matriz Causa Solución

Causa	Alternativa de solución	
	Herramienta	Soluciones
Baja seguridad del trabajador por falta de capacitación	Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2015	CAPITULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN CAPÍTULO 7. SOPORTE
Falta de procedimiento		CAPITULO 8. OPERACIÓN
Inadecuados elementos tangibles por mala apariencia del personal y la empresa		CAPITULO 6. PLANIFICACION
Mala capacidad de respuesta por inadecuada disposición para atender al cliente		CAPITULO 8. OPERACIÓN
Falta de supervisión		CAPITULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
Baja fiabilidad y poca confianza por falta de compromiso de la empresa		CAPITULO 5. LIDERAZGO CAPITULO 6. PLANIFICACION
Falta de empatía por mala atención al cliente		CAPITULO 5. LIDERAZGO CAPITULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO CAPÍTULO 7. SOPORTE
Falta de mantenimiento		CAPITULO 10. MEJORA
Falta de Calibración a las islas		CAPITULO 8. OPERACIÓN

Fuente: Elaboración propia

En tabla 16 se logra ver las soluciones planteadas a las principales causas identificadas en el diagrama de Ishikawa y segmentada en el diagrama de Pareto. Estas soluciones son inherentes a la implementación del SGC.

La implementación de ejecutará en 3 etapas y estas se ejecutarán según el cronograma de actividades. Se estima que este durará 4 semanas desde 04/01/2021 al 06/04/2021, durante todo este periodo se crearán los instructivos, documentos, formatos y procedimientos necesarios para el acatamiento de los

requisitos de la norma ISO 9001, además, se capacitará a los trabajadores durante todo el proceso.

### 3.5.3. Pre-test

#### Sistema de gestión de calidad

#### Diagnostico Situacional

Se realizó un diagnóstico situacional a la empresa en donde se utilizó el anexo 5 Línea base ISO 9001, en donde se evaluó el grado de cumplimiento de la empresa con respecto a la normativa ISO 9001, para el desarrollo de esta actividad se realizó 2 entrevistas de 1 hora y una reunión virtual de 30 minutos para entregar los resultados de la evaluación estas reuniones se realizaron del 4 al 6 de enero del 2021

Tabla 17: Resumen de Línea Base ISO 9001

INDICADOR	PREGUNTAS					CUMPLIMIENTO	# Preguntas	Cumplimiento General
	1	2	3	4	5			
4. Contexto de la organización	10	0	1	0	0	4.55%	11	<b>5.89%</b>
5. Liderazgo	4	0	2	0	0	16.67%	6	
6. Planificación	5	0	0	0	0	0.00%	5	
7. Apoyo	9	0	1	0	0	5.00%	10	
8. Operación	46	1	15	0	0	12.50%	62	
9. Evaluación del desempeño	27	3	0	0	0	2.50%	30	
10. Mejora	11	0	0	0	0	0.00%	11	
Total							135	

LEYENDA
<b>1. No hay aproximación formal:</b> Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales
<b>2. Aproximación reactiva:</b> Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos
<b>3. Sistema formal definido:</b> Existe planificación, pero poca aplicación o resultados; documentación
<b>4. Sistema formal estable:</b> Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación
<b>5. Mejora continua:</b> Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos

LEYENDA	VALORES
MUY BUENO	> 90% - 100%
BUENO	> 60% - 90%
REGULAR	> 30% - 60%
DEFICIENTE	0% - 30%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 17 Resumen de línea base, se puede evidenciar que el grado de la empresa con la normativa ISO 9001:2015 es de 5.89% por lo que se considera que el SGC actual para la estación de servicio estaría en un estado deficiente, esto se debe a que la empresa no ha implementado ningún sistema de gestión de calidad.

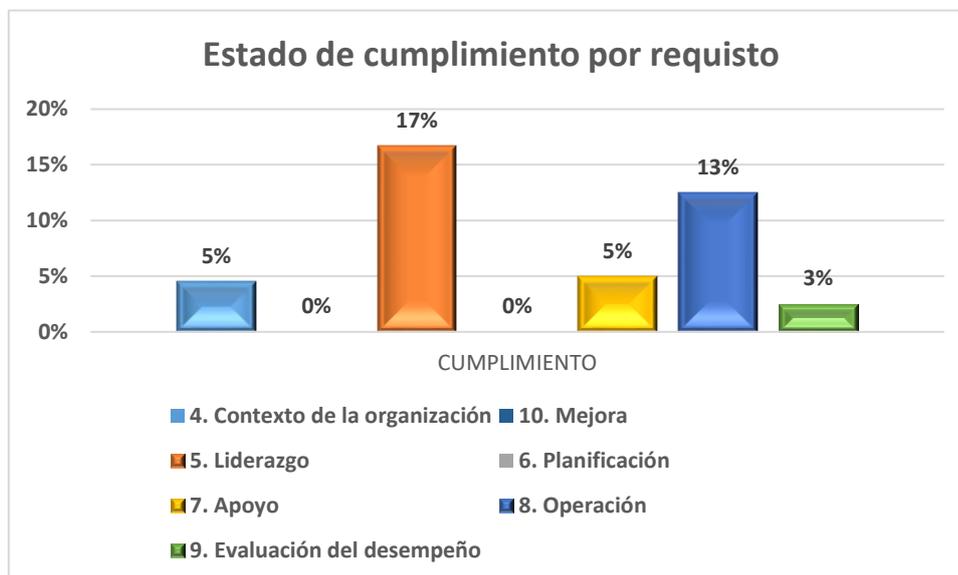


Figura 20: Estado de cumplimiento por requisito

Fuente: Elaboración propia

En la figura 21 Estado de cumplimiento por requisito se puede verificar que el cumplimiento con respecto a la ISO 9001, es deficiente. La norma ISO 9001:2015 está conformada por 10 apartados, de los cuales los 3 primeros apartados son informativos y los otros 7 son los requisitos obligatorios que debe cumplir una empresa para que cuente con un sistema de gestión de calidad.

Para la implementación correcta de la normativa se tiene que empezar desde el requisito 4, independientemente del grado de cumplimiento de ellas, es decir se empezara la implementación en orden desde el punto 4 al punto 10.

### Diseño del sistema de gestión de calidad

Para el diseño de la implementación del sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001:2015 se va a realizar el diseño del sistema de gestión en base a los 7 apartados de la norma que son obligatorio cumplir.

En la tabla 18 Diseño del SGC en base a la norma ISO 9001:2015, se puede evidenciar que existe un total de 26 actividades que se tiene que realizar para tener un SGC.

El grado de ejecución al momento de presentar el diseño del SGC es igual a 0, ya que al ser recién elaborada no se ha ejecutado ninguna actividad.

### **Implementación de la propuesta ISO 9001:2015**

En la tabla 18 Diseño del SGC en base a la normativa ISO 9001:2015 se encuentran todas las actividades que se tienen que realizar para la implementación de un SGC, para cumplir cada requisito la empresa tiene que implementar medidas como; procedimientos, políticas, instructivos, perfiles de cargo. Estas medidas implementadas generan un entregable y esto tienen que comunicar al personal involucrado y capacitarlos.

Tabla 18: Diseño del SGC en base a la norma ISO 9001:2015

N.º	Apartado de la Norma ISO 9001:2015	Tareas	Requisitos de la norma	Meses												Estado	Cumplimiento		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1	CAPITULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	1	4.1 Comprensión de la organización	■													Pendiente		
		2	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	■														Pendiente	
		3	4.3 Determinación del alcance	■														Pendiente	
		4	4.4 Sistema de Gestión de la calidad	■														Pendiente	
2	CAPITULO 5. LIDERAZGO	5	5.1 Liderazgo y compromiso	■													Pendiente		
		6	5.2 Política	■													Pendiente		
		7	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	■	■													Pendiente	
3	CAPITULO 6. PLANIFICACION	8	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	■	■												Pendiente		
		9	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	■	■												Pendiente		
		10	6.3 Planificación de los cambios	■	■												Pendiente		
4	CAPÍTULO 7. SOPORTE	11	7.1 Recursos	■	■												Pendiente		
		12	7.2 Competencia	■	■												Pendiente		
		13	7.3 Toma de conciencia	■	■	■											Pendiente		
		14	7.4 Comunicación	■	■	■											Pendiente		
		15	7.5 Información documentada	■	■	■											Pendiente		
5	CAPITULO 8. OPERACIÓN	16	8.1 Planificación y control operacional	■	■												Pendiente		
		17	8.2 Requisitos para los productos y servicios	■	■												Pendiente		
		18	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados eternamente	■	■												Pendiente		
		19	8.5 Producción y provisión del servicio	■	■												Pendiente		
		20	8.6 Liberación de los productos y servicios	■	■												Pendiente		
		21	8.7 Control de las salidas no conformes	■	■												Pendiente		
6	CAPITULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	22	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	■	■												Pendiente		
		23	9.2 Auditoría interna	■	■												Pendiente		
		24	9.3 Revisión por la dirección	■	■												Pendiente		
7	CAPITULO 10. MEJORA	25	10.2 No conformidad y acción correctiva	■	■												Pendiente		
		26	10.3 Mejora continua	■	■												Pendiente		

Fuente: Elaboración propia

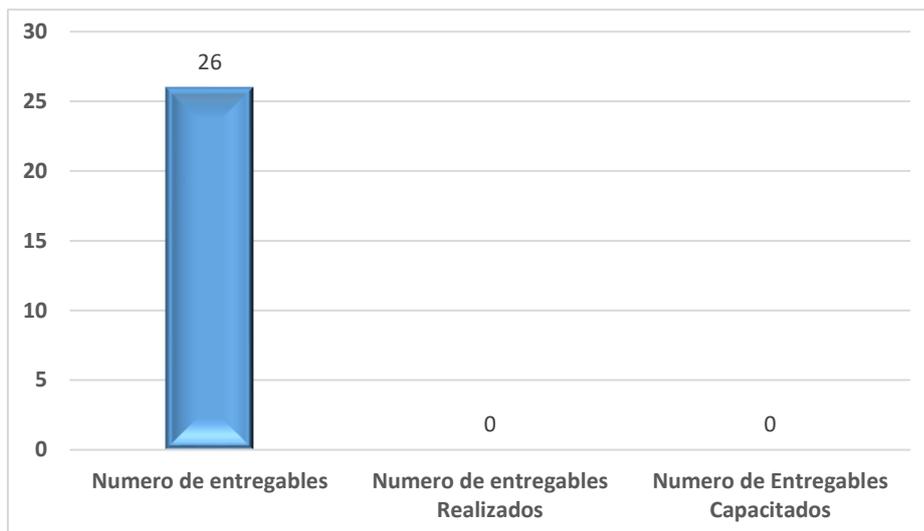


Figura 21: Numero de Entregables vs Entregables realizadas vs Entregables Capacitados

Fuente: Elaboración propia.

En base a la tabla 18 Diseño del SGC en base a la norma ISO 9001:2015 cada actividad tiene un entregable y estos tienen que ser capacitados, debido al hecho de que la estación de servicio Cepocar no tiene implementado un SGC sus entregables realizados son 0 y por ende los entregables capacitados también es 0.

### Satisfacción al Cliente (Pre – test)

#### Elementos Tangibles

Para el cálculo de esta dimensión se aplicaron encuestas, la cual fueron enviada a los clientes corporativos y se habilito la encuesta por 3 días para que los clientes puedan responder.

Tabla 19: Resultados de la encuesta por dimensión

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	T. de acuerdo	De acuerdo	N. de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	T. en desacuerdo
1	Elementos Tangibles	¿La empresa cuenta con equipamientos de apariencia moderna?	0.0%	7.7%	39.0%	53.3%	0.0%
2		¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?	0.0%	24.8%	44.8%	23.8%	6.7%
3		¿Los colaboradores de la estación de servicio Cepocar SRLTDA tienen Apariencia pulcra (limpio y cuidadoso)?	2.9%	18.1%	50.5%	27.6%	1.0%
4		¿Los elementos tangibles (Folletos, publicidad o similares) de la empresa son visualmente atractivos?	0.0%	22.9%	52.4%	24.8%	0.0%

Fuente: Elaboración propia

Al analizar los resultados se puede observar que en la pregunta del ítem 1 el 53.3% de los encuestados estuvo en desacuerdo, en el ítem 2 el 44.8% estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, en el ítem 3 el 50.5% de los clientes estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo y en el ítem 4 el 52.4% de los encuestados estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo.

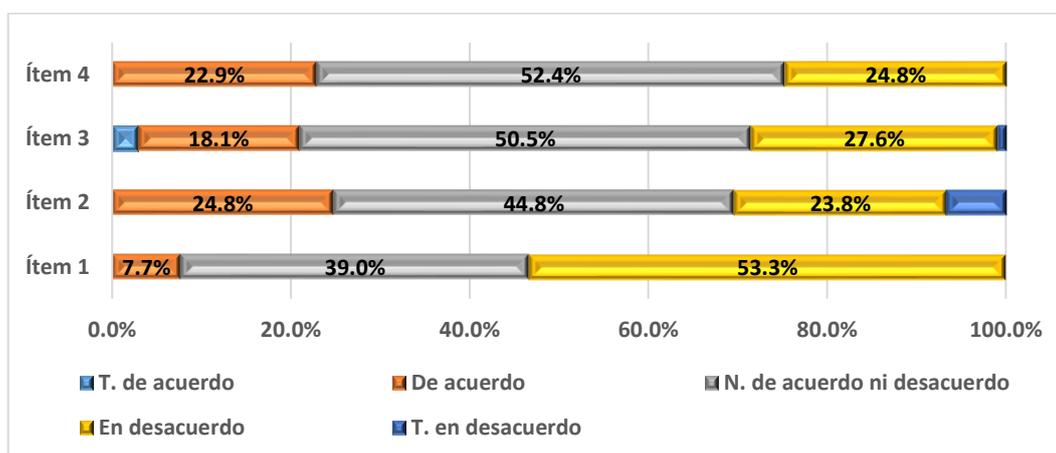


Figura 22: Resultados de la encuesta Servperf

Fuente: Elaboración propia

En resumen, en los ítems 2, 3 y 4 se puede evidenciar que una parte de los clientes no se encuentran ni de acuerdo ni de desacuerdo y en el ítem 1 el mayor porcentaje se encuentra en desacuerdo.

Tabla 20: Resultados Elementos Tangibles

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	Válido	Media	Mediana	Varianza	Desviación Estándar
1	Elementos Tangibles	¿La empresa cuenta con equipamientos de apariencia moderna?	105	2.54	2.00	0.40	0.63
2		¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?	105	2.88	3.00	0.74	0.86
3		¿Los colaboradores de la estación de servicio Cepocar SRLTDA tienen Apariencia pulcra (limpio y cuidadoso)?	105	2.87	3.00	0.59	0.77
4		¿Los elementos tangibles (Folletos, publicidad o similares) de la empresa son visualmente atractivos?	105	2.98	3.00	0.48	0.69

Fuente: Elaboración propia

## Fiabilidad

Para el cálculo de esta dimensión se aplicaron encuestas, la cual fueron enviada a los clientes corporativos y se habilito la encuesta por 3 días para que los clientes puedan responder.

Tabla 21: Resultados de la encuesta por dimensión

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	T. de acuerdo	De acuerdo	N. de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	T. en desacuerdo
5	Fiabilidad	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en determinado tiempo, lo cumple?	0.0%	21.0%	45.7%	32.4%	1.0%
6		¿Cuándo existe un problema, la empresa es consecuentes y ayudan a su solución?	0.0%	24.8%	48.6%	22.9%	3.8%
7		¿Confía en la empresa?	1.0%	25.7%	48.6%	24.8%	0.0%
8		¿La empresa mantiene documentación con información precisa?	1.9%	21.0%	52.4%	24.8%	0.0%

Fuente: Elaboración propia

Al analizar los resultados se puede observar que en la pregunta del ítem 5 el 32.4% de los encuestados estuvo en desacuerdo, en el ítem 6 el 44.6% estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, en el ítem 7 el 48.6% de los clientes estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo y en el ítem 8 el 52.4% de los encuestados estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo.

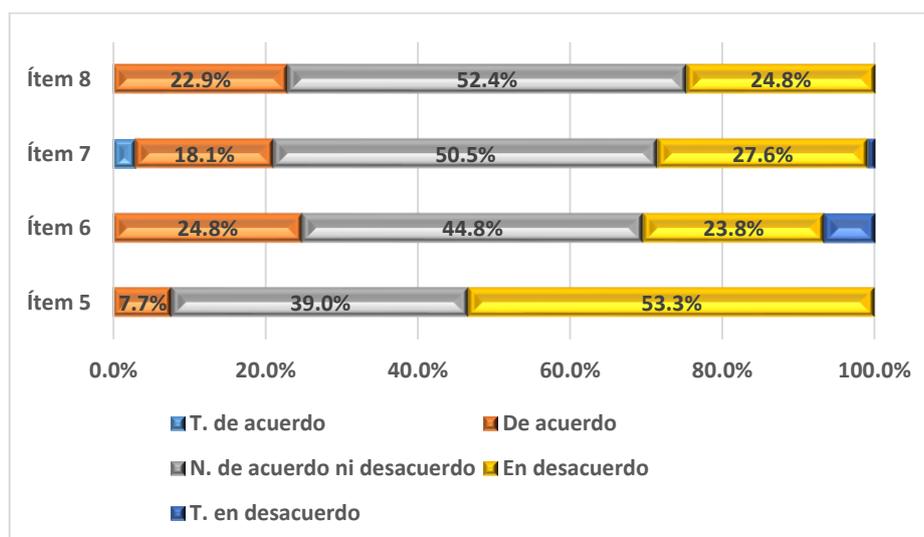


Figura 23: Resultados de la encuesta Servperf

Fuente: Elaboración propia

En resumen, en los ítems 6, 7 y 8 se puede evidenciar que una parte de los clientes no se encuentran ni de acuerdo ni de desacuerdo y en el ítem 5 el mayor porcentaje se encuentra en desacuerdo.

Tabla 22: Resultados Fiabilidad

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	Válido	Media	Mediana	Varianza	Desviación Estándar
5	Fiabilidad	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en determinado tiempo, lo cumple?	105	2.87	3.00	0.55	0.75
6		¿Cuándo existe un problema, la empresa es consecuentes y ayudan a su solución?	105	2.94	3.00	0.63	0.79
7		¿Confía en la empresa?	105	3.03	3.00	0.54	0.74
8		¿La empresa mantiene documentación con información precisa?	105	2.92	3.00	0.53	0.73

Fuente: Elaboración propia

## Capacidad de Respuesta

Para el cálculo de esta dimensión se aplicaron encuestas, la cual fueron enviada a los clientes corporativos y se habilitó la encuesta por 3 días para que los clientes puedan responder.

Tabla 23: Resultados de la encuesta por dimensión

TEM	Dimensión	Aspectos Valorados	T. de acuerdo	De acuerdo	N. de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	T. en desacuerdo
9	Capacidad de respuesta	¿Los empleados comunican a los clientes cuando le prestaran el servicio?	1.0 %	22.9 %	45.7%	27.6 %	2.9 %
10		¿Los empleados ofrecen un servicio rápido?	0.0 %	18.1 %	59.0%	21.9 %	1.0 %
11		¿Los empleados están siempre dispuestos a ayudar al cliente?	1.0 %	22.9 %	49.5%	24.8 %	1.9 %
12		¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?	0.0 %	26.7 %	39.0%	30.5 %	3.8 %

Fuente: Elaboración propia

Al analizar los resultados se puede observar que en la pregunta del ítem 9 el 27.6% de los encuestados estuvo en desacuerdo, en el ítem 10 el 59.0% estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, en el ítem 11 el 49.5% de los clientes estuvo ni de acuerdo

ni desacuerdo y en el ítem 12 el 39.0% de los encuestados estuvo ni de acuerdo ni de desacuerdo.

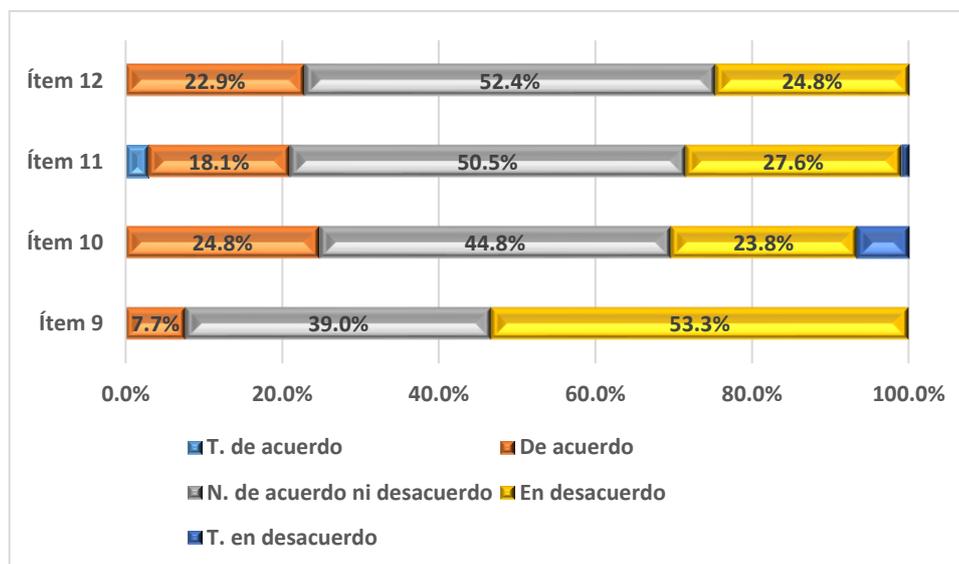


Figura 24: Resultados de la encuesta Servperf

Fuente: Elaboración propia

En resumen, en los ítems 10, 11 y 12 se puede evidenciar que una parte de los clientes no se encuentran ni de acuerdo ni de desacuerdo y en el ítem 9 el mayor porcentaje se encuentra en desacuerdo.

Tabla 24: Resultados Capacidad de Respuesta

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	Válido	Media	Mediana	Varianza	Desviación Estándar
9	Capacidad de respuesta	¿Los empleados comunican a los clientes cuando le prestaran el servicio?	105	2.91	3.00	0.65	0.81
10		¿Los empleados ofrecen un servicio rápido?	105	2.94	3.00	0.43	0.66
11		¿Los empleados están siempre dispuestos a ayudar al cliente?	105	2.96	3.00	0.59	0.77
12		¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?	105	2.89	3.00	0.71	0.85

Fuente: Elaboración propia

## Seguridad

Para el cálculo de esta dimensión se aplicaron encuestas, la cual fueron enviada a los clientes corporativos y se habilito la encuesta por 3 días para que los clientes puedan responder.

Tabla 25: Resultados de la encuesta por dimensión

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	T. de acuerdo	De acuerdo	N. de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	T. en desacuerdo
13	Seguridad	¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza a sus clientes?	1.0%	24.8%	52.4%	21.9%	0.0%
14		¿Se siente seguro al adquirir un producto o servicio dentro de las instalaciones de la empresa?	1.0%	24.8%	55.2%	17.1%	1.9%
15		¿Los empleados de la empresa son amables con los clientes?	1.0%	22.9%	55.2%	20.0%	1.0%
16		¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?	0.0%	23.8%	47.6%	28.6%	0.0%

Fuente: Elaboración propia

Al analizar los resultados se puede observar que en la pregunta del ítem 13 el 21.9% de los encuestados estuvo en desacuerdo, en el ítem 14 el 55.2% estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, en el ítem 15 el 55.2% de los clientes estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo y en el ítem 16 el 47.6% de los encuestados estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo.

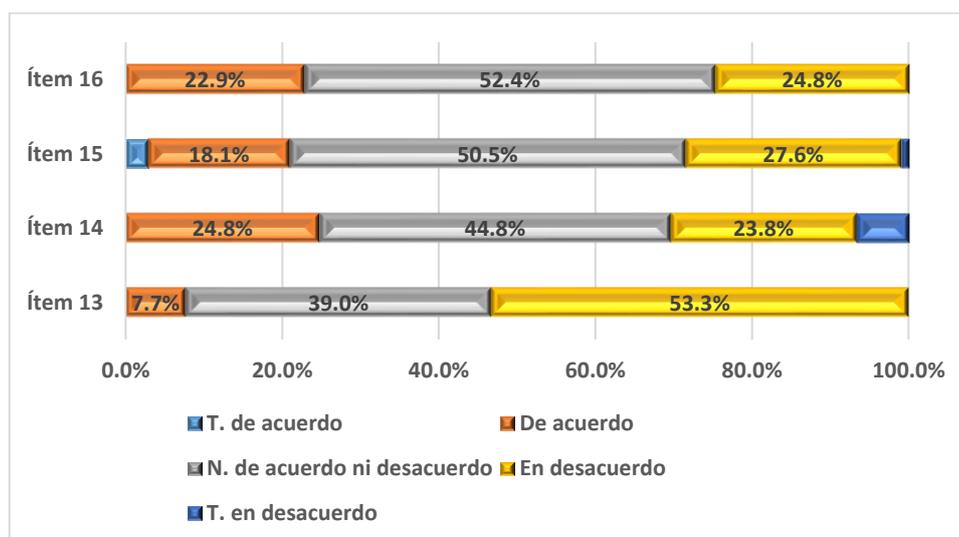


Figura 25: Resultados de la encuesta Servperf

Fuente: Elaboración propia

En resumen, en los ítems 14, 15 y 16 se puede evidenciar que una parte de los clientes no se encuentran ni de acuerdo ni de desacuerdo y en el ítem 13 el mayor porcentaje se encuentra en desacuerdo.

Tabla 26: Resultados Seguridad

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	Válido	Media	Mediana	Varianza	Desviación Estándar
13	Seguridad	¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza a sus clientes?	105	3.05	3.00	0.50	0.71
14		¿Se siente seguro al adquirir un producto o servicio dentro de las instalaciones de la empresa?	105	3.06	3.00	0.53	0.73
15		¿Los empleados de la empresa son amables con los clientes?	105	3.03	3.00	0.50	0.71
16		¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?	105	2.95	3.00	0.52	0.73

Fuente: Elaboración propia

## Empatía

Para el cálculo de esta dimensión se aplicaron encuestas, la cual fueron enviada a los clientes corporativos y se habilitó la encuesta por 3 días para que los clientes puedan responder.

Tabla 27: Resultados de la encuesta por dimensión

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	T. de acuerdo	De acuerdo	N. de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	T. en desacuerdo
17	Empatía	¿La empresa brinda atención individualizada a los clientes?	1.0%	23.8%	48.6%	25.7%	1.0%
18		¿Los empleados brindan una atención personalizada a los clientes?	1.0%	21.9%	48.6%	26.7%	1.9%
19		¿Los empleados conocen cuales son mis necesidades?	0.0%	16.2%	55.2%	27.6%	1.0%
20		¿La empresa de servicio se preocupa por los mejores intereses de los clientes?	0.0%	25.7%	50.5%	22.9%	1.0%

Fuente: Elaboración propia

Al analizar los resultados se puede observar que en la pregunta del ítem 17 el 25.7% de los encuestados estuvo en desacuerdo, en el ítem 18 el 48.6% estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, en el ítem 19 el 55.2% de los clientes estuvo ni de

acuerdo ni desacuerdo y en el ítem 20 el 50.5% de los encuestados estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo.

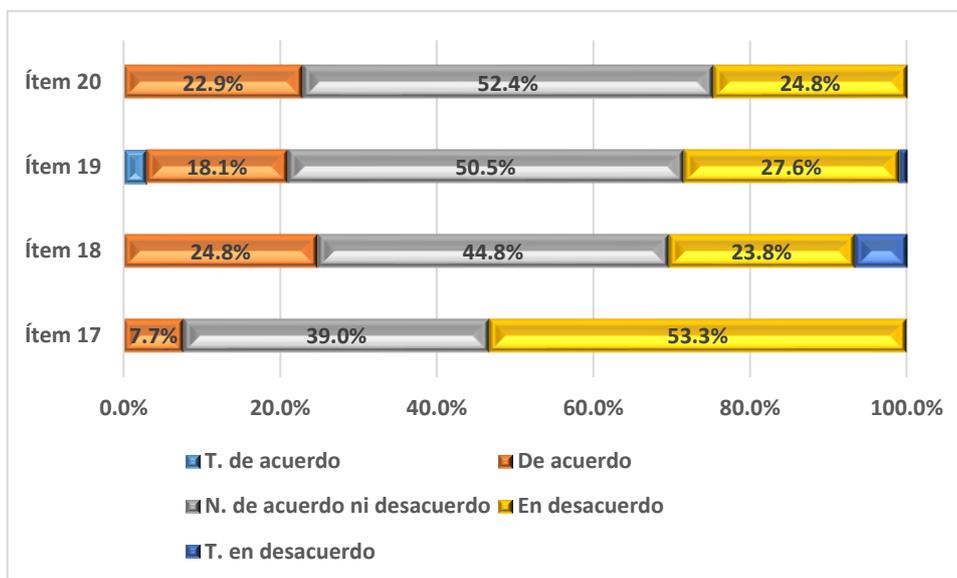


Figura 26: Resultados de la encuesta Servperf

Fuente: Elaboración propia.

En resumen, en los ítems 18, 19 y 20 se puede evidenciar que una parte de los clientes no se encuentran ni de acuerdo ni de desacuerdo y en el ítem 17 el mayor porcentaje se encuentra en desacuerdo.

Tabla 28: Resultados Empatía

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	Válido	Media	Mediana	Varianza	Desviación Estándar
17	Empatía	¿La empresa brinda atención individualizada a los clientes?	105	2.98	3.00	0.57	0.76
18		¿Los empleados brindan una atención personalizada a los clientes?	105	2.93	3.00	0.60	0.78
19		¿Los empleados conocen cuales son mis necesidades?	105	2.87	3.00	0.46	0.68
20		¿La empresa de servicio se preocupa por los mejores intereses de los clientes?	105	3.01	3.00	0.52	0.73

Fuente: Elaboración propia

### **3.5.4. Ejecución de la propuesta.**

#### **Etapa 1: Revisión de la organización, diagnóstico y diseño.**

Primer paso, se empieza con el estudio de las primordiales causas del problema de la empresa CEPOCAR, para eso se utilizaron las siguientes herramientas de calidad:

Diagrama de Ishikawa: con la ayuda de esta herramienta se pudo identificar las causas que están relacionadas con la baja satisfacción del cliente como se logra ver en la figura 2

Diagrama de correlación: esta herramienta permitió identificar la frecuencia de cada causa previamente identificada en el diagrama de causa y efecto como se muestra en la tabla 2

Diagrama de Pareto: con la ayuda de esta herramienta se pudo identificar cuáles eran las principales causas que afectan la satisfacción del cliente como se muestra en la figura 3.

Segundo paso, fue aplicar el Check List de la línea base de la ISO 9001:2015, el cual permitió identificar el grado actual de cumplimiento de la norma mencionada. En los resultados hallados en la tabla 17 se puede identificar que el grado de cumplimiento de la empresa con las obligaciones de la norma ISO 9001:2015 era de 5.89% por lo que se definió el SGC al momento es deficiente. Posterior a esto los resultados se entregan al gerente general y a la administradora para que tengan el conocimiento del estado actual de la empresa.

Tercer paso, se realiza el diseño del SGC, en base a la norma ISO 9001:2015, para esto se revisa todos los requisitos de la norma que son obligatorios cumplir. Estos se pueden reconocer en los textos que tengan la palabra “deben” que implica un deber de la empresa y la palabra “pueden” o “deberían” se consideran requisitos opcionales.

Para el diseño del SGC se utilizarán todos los requisitos obligatorios de la ISO 9001:2015 y entenderán como actividades a realizar dando como resultados un entregable que pueden ser; Políticas, procedimiento, formatos, instructivos y registros, el estado inicial del diseño da como resultado un 0% de avance debido a

que al momento de realizar el diseño no se ha cumplido los requisitos, lo mencionado se puede apreciar en la tabla 18

Cuarto paso, Auditoria del SGC, a comparación del Check List línea base ISO 9001:2015 esta actividad es más exhaustiva ya se tiene que realizar distintas actividades para verificar el cumplimiento de la norma como; la entrevista, revisión documentaria e inspecciones in situ. Esta auditoría es recomendable utilizar cuando ya se cuente con un SGC implementado, para verificar el correcto funcionamiento de este. La empresa CEPOCAR al no contar con un SGC los resultados de la auditoria serian negativos, por ello el resultado de la auditoria se considera como 0.

## **Etapa 2: Implementación del Sistema de Gestión de calidad.**

Primer Paso, en la empresa CEPOCAR se realizó distintas reuniones, en la cuales se contó con la participación de todo el personal de la organización incluyendo la alta dirección (Gerente General y contadora).

Para poder implementar de manera adecuada el SGC se necesita que la empresa cuente con la gestión estratégica establecida. Para esto se realizó el diagrama de macroprocesos que se logra ver en la figura 14. Para efectos de la implementación del SGC, la estación de servicio ha determinado procesos en los cuales se estableció el sistema general de procedimientos ya que se utiliza para el acatamiento de los compromisos del SGC de la organización frente a sus consumidores.

Esta distribución acata a la manera como se han establecido los pasos para el funcionamiento de la empresa, lo cual es el efecto de la aplicación práctica donde se han venido estableciendo en dichos procesos. La caracterización de cada uno de ellos está definida por los controles e indicadores dentro del formato, "CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS". Allí se definen los documentos necesarios para el apoyo y los recursos, seguimiento de estos procesos, operación e incluyendo los riesgos definidos para cada proceso.

El control de los procesos y la operación se afirmarán mediante los indicadores vinculados entre ellos, que permiten la medición el análisis del proceso respectivo, el mejoramiento continuo del sistema y el seguimiento.

Nuestros procesos se encuentran clasificados en Gestión Estratégica, Operativa y de Apoyo.

- **Estratégica:** Son aquellos que la alta dirección lleva a cabo para alcanzar sus objetivos, abarca todas las actividades de planeación estratégica y aprobación de recursos para la ejecución de actividades.
- **Operativa:** Son aquellos con los cuales CEPOCAR, realiza las actividades principales de la razón social de la Organización.
- **Apoyo:** Son aquellos que apoyan el desarrollo normal de todos los procesos de CEPOCAR, incluyendo el suministro de recursos, revisión y mejora continua.

Por último, se elabora el procedimiento para elaborar documentos dentro de la organización, este documento tendrá todos los lineamientos para elaborar una política, procedimiento, instructivo, protocolo, formato o cualquier otro documento necesario para el sistema de gestión de calidad.

La estructura de la documentación de CEPOCAR comprende varios niveles:

Nivel 1. Manuales y políticas.

Nivel 2. Planes y programas

Nivel 3. Procedimientos-Instructivos-Normas

Nivel 4. Formatos y Anexos (No formatos)

Nivel 5. Documentos externos

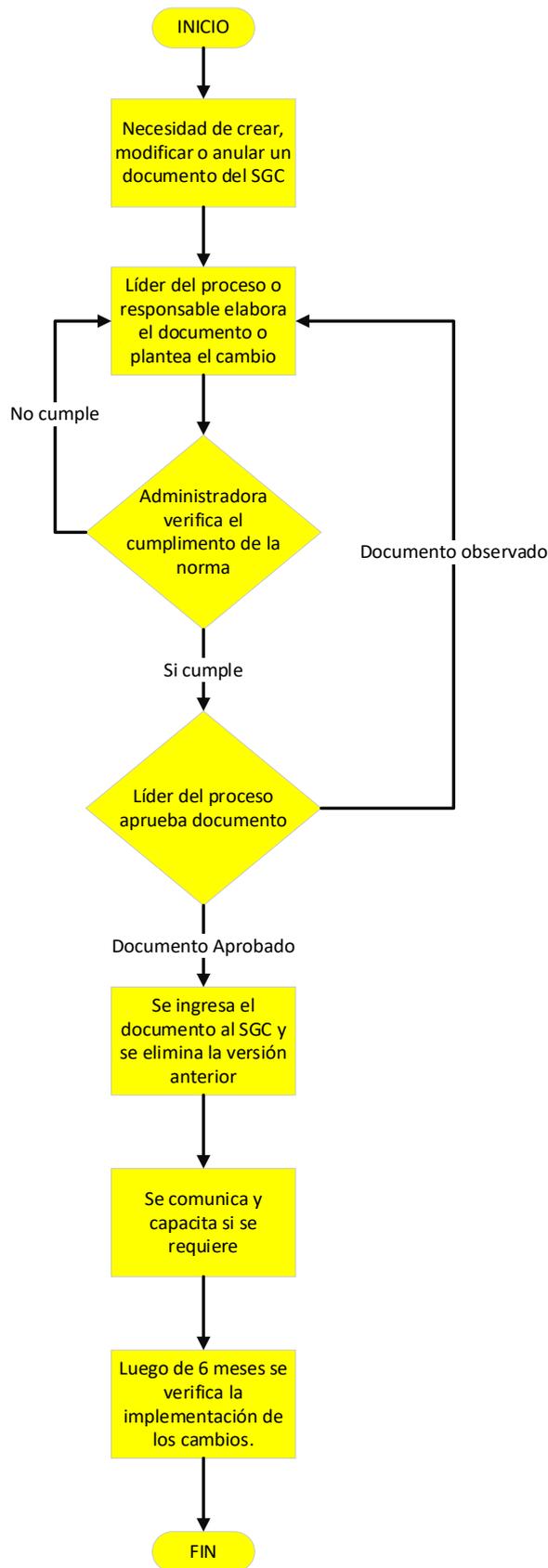


Figura 27: Flujograma para la elaboración de procedimientos.

Fuente: Elaboración propia

En la figura anterior se señalan los pasos a seguir para la creación, modificación o eliminación de documentos o registros del SGC. Durante la etapa de implementación se utilizará este procedimiento para generar la información documentada requerida por la ISO 9001:2015. Este documento sentará las bases del SGC porque permitirá documentar los métodos y generar una trazabilidad en las actividades de la empresa, por otro lado, también permitirá organizar y estandarizar las actividades dentro de la empresa.

Segundo Paso, documentar e identificar de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la identificación de estas partes se realizó a través de reuniones con la alta dirección y se identificó las siguientes partes interesadas:

- Clientes
- Trabajadores
- Proveedores
- Acreedores
- Sociedad
- Gobierno

La identificación de las expectativas y necesidades de las partes interesadas se encuentran registradas en el procedimiento compras locales (ver anexo 10)

Tercer paso, para determinar el alcance del SGC se realizó una reunión con la alta dirección, esto sirve para identificar que procesos de la empresa pertenecerán al SGC, en la figura 29 se logra estimar el alcance definido.



- El establecimiento de la política del SGC, orientada al mejoramiento continuo y la satisfacción de los clientes.
- El establecimiento de los objetivos del SGC y el cumplimiento de estos se miden en la revisión gerencial mediante los indicadores de gestión.
- Las reuniones de la alta dirección donde periódicamente se tratarán los asuntos que afecten el Sistema de Gestión de Calidad y de igual forma en las revisiones gerenciales realizadas al Sistema para determinar su eficacia.

Por otro lado, organización demuestra su liderazgo en la revisión gerencial en donde la alta dirección revisa el SGC asegurando su beneficio, adecuación y eficacia periódicamente dejando registro en el ACTA DE REUNIÓN (Anexo)

En la Revisión Gerencial se deberá realiza anualmente, la gestión de los procesos es presentada por cada líder de acuerdo a lo establecido en el procedimiento REVISIÓN GERENCIAL (ver anexo 14) coordinada por el Representante de la Dirección

Los resultados de la revisión, así como las conclusiones, compromisos, decisiones y acciones a tomar se registran en el formato ACTA DE REVISIÓN GERENCIAL (ver figura 44)

Quinto paso, a través de reuniones con la alta dirección se realizó la política del SGC. De esta manera se refleja la responsabilidad de la gerencia.

	<b>POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		Código: GGER-PT-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 1

**POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Somos una empresa que comercializadora de combustible a través de nuestra estación de servicio, cumpliendo con los requisitos legales del sistema de gestión de calidad y otros aplicables a la organización; demostrando ante las autoridades del cumplimiento de los requisitos y buscando continuamente satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y usuarios finales.

Esto como resultado del esfuerzo de personal idóneo y comprometido con la mejora continua generando una adecuada gestión del riesgo en aspectos claves que puedan afectar la continuidad de negocio y la cadena de suministro, por medio de los objetivos del sistema de gestión de calidad para lo cual desde gerencia designamos los recursos humanos, económicos y físicos necesarios en la búsqueda de mayor posicionamiento en el mercado, manteniendo una medición del desempeño de la organización con los indicadores de gestión establecidos.

Todos los Trabajadores de **CEPOCAR**, desde la inducción se comprometen a cumplir con nuestras políticas corporativas, a estar en total disposición y facilitar el seguimiento respecto a las medidas tomadas por la compañía para control de riesgo en cargos críticos, procedimientos, instructivos y formatos necesarios para el sostenible desempeño de nuestras actividades diarias.



**CEPOCAR S.R.L.**  
CARLOS A. CÁRDENAS DEXTRU  
GERENTE GENERAL

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

Figura 29: Política del sistema de gestión de calidad

Fuente: Elaboración propia.

La política SGC se realizó según el propósito y contexto de la empresa, incluye un compromiso con la empresa, donde se consideró los objetivos de calidad, incluye un compromiso con la mejora continua del SGC y con los requisitos legales

aplicables. Estos son los requisitos según la ISO 9001:2015 que una política debe tener.

Sexto paso, la definición de las autoridades, compromisos y roles de la organización, se realizó a través de los perfiles de cargo (ver anexo 15)

En estos perfiles están divididos en 4 partes;

- Primera parte, horarios de trabajo, área, jefe inmediato, requisito de educación, requisitos de formación, habilidades y experiencia requerida
- Segunda parte, están las responsabilidades del cargo, que incluye el objetivo general del cargo, sus funciones específicas
- Tercera parte, está la autoridad que el puesto tiene dentro del SGC.
- Cuarta parte, que especifica las competencias corporativas y específicas que se necesita para el puesto.

Séptimo paso, la organización a través del formato matriz de Riesgo por proceso se ha identificados los riesgos vitales que están expuestos los procesos los planes de acción de acuerdo a la valoración que ha tenido cada uno, para esto el criterio de probabilidad que está valorado del 1 al 4, sin embargo, a pesar de que la probabilidad alta, el nivel se considerar por la cantidad de procesos a los que afecta.

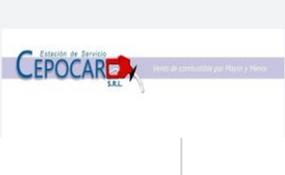
		<b>MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS</b>			Código: GGER-PR-01-F6			
		Versión: 0	Vigente: 19/04/2021		Página 1 de 1			
<b>PROCESO</b>	<b>IDENTIFICACION / AMENAZA</b>	<b>RIESGO Y/O SALIDAS NO CONFORMES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>CONTROL ACTUAL</b>	<b>EV. DE PROB.</b>	<b>PROCESOS AFECTADOS</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>PLAN DE CONTINGENCIA</b>
G. Administrativa	Falta de comunicación en la planificación de las operaciones	Quejas por no cumplir con los requerimientos de los clientes.	Mejora de los procesos de compras	N/A	1	G. Operativa	BAJO	Mantener un stock de combustible optimo para hacer las compras
G. Administrativa	Delincuencia común, saqueos o averías por mala manipulación.	Perdida de dinero, demora en la atención	Mejora de los procesos	N/A	2	TODOS LOS PROCESOS	MEDIO	Capacitación de los trabajadores del uso adecuado de las Islas
G. Administrativa	Delincuencia organizada	Siniestro por delincuencia organizada	Mejorar el sistema de seguridad para evitar la ocurrencia	Cada 2 horas se guarda el dinero en la caja fuerte	3	TODOS LOS PROCESOS	MEDIO	Informar directamente a las aseguradoras para que se encarguen del proceso.
G. Administrativa	Falta de soporte documental	Perdidas económicas, insatisfacción de los clientes, multas, sanciones económicas, sanciones administrativas, demoras, aprehensiones de mercancías.	Mejora del proceso Administrativo	N/A	4	TODOS LOS PROCESOS	ALTO	Crear lista maestra de documentos
G. Administrativa	Infiltración	Fuga de información sobre asuntos confidenciales por nuestros empleados, temas de contratos, tarifas y clientes	Mejorar los estudios de seguridad y controles administrativos	Estudios de seguridad al personal completos para toda la matriz de riesgos de la cadena de suministros y desarrollo para el 2022 de los demás procesos de la	3	TODOS LOS PROCESOS	MEDIO	Informar al personal del conocimiento y evaluar la gravedad de la información o lo que puede acarrear la divulgación.

Figura 30: Matriz de Riesgo por Proceso.

Fuente: Elaboración propia

Octavo paso, para cumplir los objetivos de Calidad de manera planificada se crearon el formato hoja de indicadores, este formato se usa para registrar y hacer seguimiento el avance de los indicadores del sistema de gestión, estos indicadores están alineados a los objetivos el SGC, un aspecto importante para verificar el cumplimiento de estos es a través de la revisión gerencial. Para esto los objetivos establecidos son cuantificables y medibles.

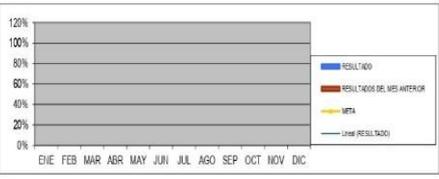
		<b>HOJA DE VIDA DE INDICADORES</b>			Código: GGER-PR-01-F5		
		Versión: 0		Vigente: 19/04/2021		Página 1 de 1	
AÑO: _____		PROCESO: _____			RESPONSABLE: _____		
OBJETIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	PARA QUE SIRVE	FORMULA	META	FUENTE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN Y ANALISIS
TABLA DE DATOS				GRAFICOS			
MES	RESULTADO	RESULTADOS DEL MES ANTERIOR	META	RESULTADOS Y TENDENCIA			
							
MES	ANÁLISIS DE RESULTADOS Y TENDENCIA			PLAN DE ACCIÓN (Proyectos, planes, programas o actividades encaminadas a mantener y mejorar los resultados del indicador).			
				ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	
ENE:							
FEB:							
MAR:							
ABR:							
MAY:							
JUN:							
JUL:							
AGO:							
SEP:							
OCT:							
NOV:							
DIC:							

Figura 31: Hoja de vida de Indicadores

Fuente: Elaboración propia

Noveno paso, para la documentación de la planificación de los cambios, CEPOCAR evaluará el impacto sobre la calidad que puedan generar los cambios externos (cambios en la legislación) o los cambios internos (introducción de nuevos procesos, cambios en los métodos de trabajo, adquisiciones, instalaciones, entre otros), cambio de la demanda, entre otros). Desde las revisiones gerenciales y revisando los proyectos de innovación.

Además, se elaboró el procedimiento de control de documentos en la figura donde se puede evidenciar los pasos a seguir para realizar un cambio que pueden ocurrir dentro de la organización. Asimismo, dentro de este procedimiento se detalla los procedimientos tiempo de vida útil por lo que se exige una revisión de los procedimientos con el fin de actualizarlo.

Décima parte, CEPOCAR, proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, también para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos, a través de los documentos del SGC, se ha establecido para esto con un presupuesto anual el cual quedara registrado en el formato de presupuesto del SGC.

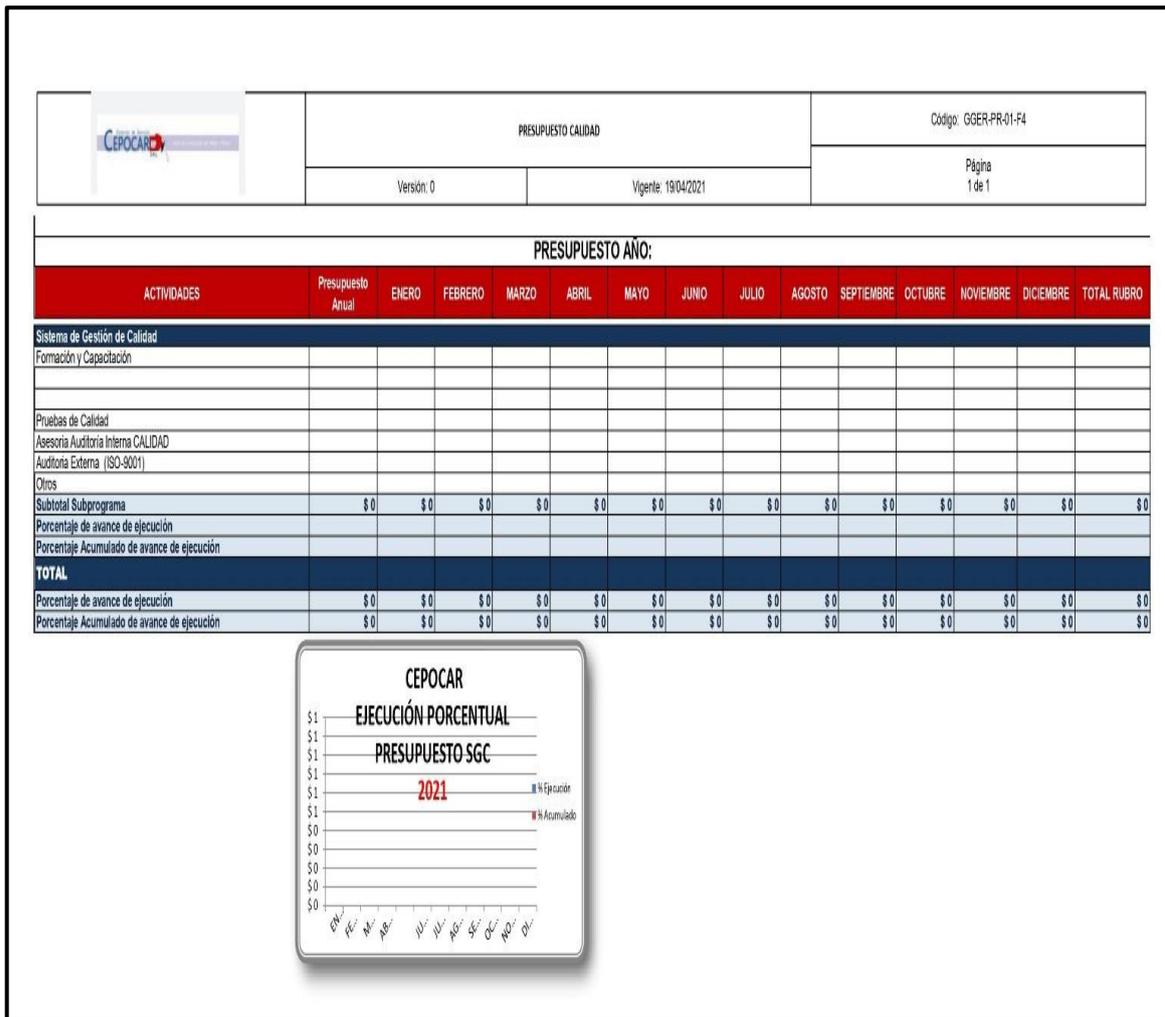


Figura 32: Presupuesto del SGC

Fuente: Elaboración propia.

Undécimo paso, la identificación de las competencias necesarias para cada puesto se hace independientemente de las funciones que va a realizar el trabajador, sin embargo, se definió competencias generales las cuales son:

- **COMUNICACIÓN EFECTIVA:** Es la habilidad para expresarse y escuchar a otros, teniendo respeto donde permita compartir de manera eficaz y oportuna toda información; igualmente se comprende el mensaje que se recibe de tal manera logrando un buen entendimiento.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Es la habilidad para participar y lograr integrarse dentro de grupos, donde se pueda desempeñar en distintos roles respetando los objetivos comunes, así como fomentando ambientes de colaboración flexibles y abiertos.

- **ORIENTACIÓN AL LOGRO:** Habilidad para alcanzar los resultados propuestos y para realizar las labores del cargo, particularmente cuando demandan un desempeño más alto que lo habitual y un esfuerzo superior; así mismo, se refiere al frecuente cumplimiento de objetivos en los roles desempeñados, tanto a nivel personal como profesional.
- **SGC:** Abarca un conjunto de medidas y modelos internacionales que, relacionados entre sí, originan el cumplimiento de los requisitos de calidad en una organización.
- **APRENDIZAJE CONTINUO:** Habilidad para aprender nuevos métodos y conocimientos, gestionando la eficiencia de la investigación nueva y variada, donde sea aplicada en el desempeño de los roles o el rol que se está manejando.

Por otro lado, la organización refuerza el compromiso de sus trabajadores a través de distintas maneras como la capacitación en la política de calidad, concientización del beneficio de un SGC y capacitación del SGC. Los registros generados por las actividades mencionadas se guardan para tener evidencias del cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015

	<b>COMPROMISOS SGC Y NOTIFICACIÓN DE RIESGOS</b>		Código: GADM-PR-06-F8
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 1

En el cumplimiento de la legislación vigente y de acuerdo con lo establecido en el sistema de gestión de Calidad de CEPOCAR, se informa previo al inicio de sus actividades sobre los riesgos a los que podría estar expuesto en el desempeño de su labor dentro del proyecto

**Inducción SGC:**

- Condiciones generales de la empresa
- Normas de seguridad
- Política SGC, No consumo alcohol y drogas y políticas corporativas
- Reglamento interno de trabajo
- Estructura organizacional: misión, visión, organigrama, procesos
- Representante del Sistema de Gestión
- Comité de seguridad y salud en el trabajo
- Plan de Emergencia
- Elementos de Protección personal
- Orden y Aseo
- Prevención en seguridad vial,
- Riesgo público
- Manejo ambiental

**Riesgos existentes:**

- FISICOS:** Iluminación, Ruido, Radiaciones Ionizantes, Radiaciones No Ionizantes, Temperaturas extremas, Vibraciones.
- QUIMICOS:** Gases y vapores generados por el ambiente en bodega.
- BIOLOGICOS:** Virus, bacterias, hongos, parásitos y otros
- BIOMECANICOS:** Postura, Movimientos Repetitivos, esfuerzo, Manipulación de Cargas, atrapamientos
- PSICOSOCIALES:** Contenido de la tarea, Organización del tiempo de trabajo, Relaciones Humanas, Gestión
- CONDICIONES DE SEGURIDAD:** Mecánico, Eléctrico, Locativo, Tecnológico, Accidentes de Tránsito, Públicos (robos, atracos, asaltos),
- LOCATIVO:** Trabajos en Alturas, orden y aseo de áreas de trabajo.
- FENOMENOS NATURALES:** Sismo, Terremoto, Vendaval, Inundación, Derrumbe, Precipitación (lluvia, granizadas, heladas)

**He participado en la Inducción SGC y me comprometo a:**

- Cumplir con las políticas corporativas y demás políticas, manuales, procedimientos, instructivos establecidos por la empresa acorde al sistema de gestión y legislación vigente.
- Utilizar los E.P.P. (elementos de Protección Personal) de forma permanente cuando lo requiera acorde a los procedimientos de uso en el almacén y/o actividades que lo requieran.
- Mantener el orden y aseo del área de trabajo.
- Verificar la señalización del área antes de iniciar actividades y cuando termine las mismas.
- Tener en cuenta las normas de seguridad y las señales preventivas; así como verificar que sus compañeros o el personal a mi cargo las cumpla.
- Consultar con el personal SGC cualquier duda en cuanto a normas o procedimientos de seguridad.
- No retirar y utilizar siempre las guardas de seguridad de los equipos.
- No manipular ningún tipo de maquinaria o herramienta si no conozco o no he sido capacitado para su funcionamiento.
- Tener presente las rutas de evacuación en caso de emergencia.
- Recordar que todos los sitios de trabajo son espacios libres de humo.
- Reportar oportunamente cualquier accidente, incidente de trabajo, acto y/o condición insegura.
- Realizar el Análisis de trabajo seguro (ATS) y permiso de trabajo para toda actividad crítica que realice.
- Tomar las medidas de seguridad personales correspondientes.
- Realizarme los exámenes médicos ocupacionales e informar cualquier antecedente y/o alteración médica que se presente.

**¡Recordar y aplicar siempre mis compromisos en SGC!**

	Nombre: DNI: Firma: Fecha:
--	-------------------------------------

Figura 33: Compromisos SGC y Notificación de Riesgo

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, se creó el procedimiento de inducción, capacitación comunicación, consulta, participación y motivación del personal, en donde se explica; que comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quien comunica. En ese sentido también se puede visualizarlas líneas de comunicación

en el organigrama de Cepocar donde todos los integrantes pueden dirigirse directamente a cualquier miembro de la organización, de acuerdo a la necesidad.

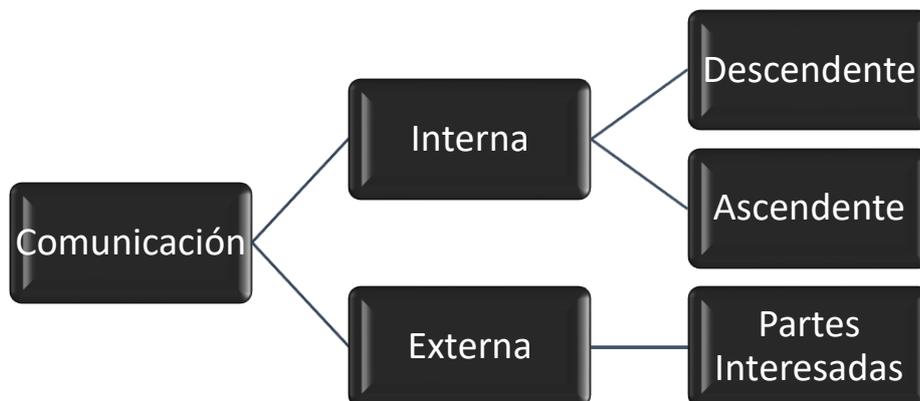


Figura 34: Modelo de comunicación

Fuente: Elaboración propia

La comunicación puede ser interna o externa. Dentro de la interna tenemos 2 tipos descendente y ascendente, sin dejar a un lado la comunicación entre pares de áreas, es decir si hay alguna inconformidad o requerimiento de un área específica, se debe comunicar directamente a la persona implicada para lograr un acuerdo y una atención inmediata al requerimiento, si después de hablar no se llegó a ningún acuerdo, se puede ir a una instancia superior.

Duodécimo paso, para el control documentario se estableció el procedimiento de control de documentos y registros, el cual tiene como objetivo establecer las etapas para elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de CEPORCAR; asegurando su adecuado uso, actualización, control, almacenamiento, protección, la recuperación, legibilidad, disponibilidad en los puntos de uso, como también controlar la identificación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Dentro del procedimiento mencionado se detalla el manejo de la información documentada.

Decimotercer paso, para la planificación y control operacional se tuvo que asegurar el nivel de calidad a los clientes para esto CEPOCAR planifica la realización según lo establecido en cada uno de las programaciones que hacen parte de la Gestión operacional de la empresa, en el que se busca establecer y asignar responsabilidades, recursos y condiciones para que se cumpla los requisitos de los

consumidores. En la figura 15 se puede evidenciar el procedimiento general de venta de combustible.

Decimocuarto paso, para cumplir con los requisitos para los productos o servicios se tiene que realizar la determinación de los requisitos relacionados con la razón social de la organización, se efectúa mediante el proceso Gestión operativa, en los que se estudian los requisitos, condiciones, financieras, legales y especiales para la viabilidad de la atención al cliente. Sin embargo, en todos los procesos y áreas que funcionan en la empresa, se establece un vínculo con el cliente relacionándolo con el desempeño general de cada uno.

Así mismo se realiza una evaluación a la satisfacción del cliente, para poder medir el grado de satisfacción del mismo y corregir las falencias. Esto se hace siguiendo el procedimiento ENCUESTA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

En el proceso operativo, se encuentran los procedimientos relacionados con el almacenamiento, alistamiento y entrega de los productos a los clientes, los cuales se relacionan por medio de los siguientes documentos:

#### PROCEDIMIENTO DE VENTAS (ver anexo 9)

Decimoquinto paso, control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, los productos o servicios suministrados por la empresa Cepocar se realiza de manera directa, es decir no se utiliza personal externo, sin embargo, si se diera el caso en que la organización contrate personal externo, los controles para verificar que el proceso se lleve a cabo de manera íntegra es a través del proceso de evaluación de proveedores, así como también la entrega la política de la empresa.

Decimosexto paso, liberación de los productos y servicios, para esto la empresa Cepocar se encarga en vender combustibles (gasolina, petróleo y GLP) la adquisición de esos combustibles se hace a través de empresas que cuentan con todos los permisos para operar, por ende, no se ha tenido problemas con la calidad del producto.



dentro de la empresa y también están los criterios para identificar una salida no conforme.

	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>		Código: GADM-PR-03
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 4

**1. OBJETIVO**  
Establecer los parámetros a seguir para identificar y controlar las salidas no conformes de los procesos, para así garantizar el tratamiento adecuado y prevenir la entrega o uso no intencional.

**2. ALCANCE**  
Aplica a todos los productos y servicios ofrecidos por la empresa, que no cumplan con los requisitos definidos, incluyendo los detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la prestación del servicio. También aplica para las salidas no conformes de los procesos internos de **CEPOCAR**

**3. RESPONSABLE:**

**Gerente General/ Líder del proceso:** Autorizar el tratamiento a las salidas no conformes, incluyendo los productos.

**Administrador(a):** Gestionar el tratamiento del producto no conforme de su proceso.

**Líderes de proceso:** Gestionan las salidas no conformes generadas en su proceso y/o de mejoras necesarias para minimizar dichas salidas no conformes.

**Operario:** Inspeccionar el producto no conforme y emitir informe determinando la no conformidad y la recomendación de su tratamiento. Además, da trámite para el cierre del Formato de Devoluciones, Solicitud de Nota de Crédito y Baja de Factura. Gestionar el tratamiento a las salidas no conformes de su proceso y tomar las acciones correctivas, preventivas y/o de mejoras necesarias para minimizar dichas salidas no conformes.

**Asistente de Administración:** Hacer seguimiento a las salidas no conformes y acciones generadas, para garantizar el cierre de las no conformidades.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

Figura 36: Procediendo de control de salidas no conformes.

Fuente: Elaboración propia

	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>		Código: GADM-PR-03
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 2 de 4

#### 4. DEFINICIONES

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>Acción Correctiva:</b>	Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable
<b>Acción Preventiva:</b>	Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
<b>Concesión:</b>	Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
<b>Desechar o eliminar:</b>	Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
<b>Liberación:</b>	Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.
<b>No conformidad:</b>	Incumplimiento de un requisito. Para la organización son "Oportunidades de Mejoramiento"
<b>Producto no conforme:</b>	Es aquel producto que no cumple con algún requisito establecido o implícito su sigla es PNC
<b>Reclasificación:</b>	Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.
<b>Requisito:</b>	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
<b>Salida</b>	Resultado de un proceso
<b>SNC</b>	Salida no conforme

#### 5. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

##### 5.1. Salidas No Conformes (SNC) de producto y/o servicio:

Al momento de recibir el combustible se realiza la verificación del producto y si este no cumple con las especificaciones requeridas por **CEPOCAR**, esta realiza de inmediato el trámite de no conformidad, por medio de la administración y/o el gerente general.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

*Figura 37: Procediendo de control de salidas no conformes.*

*Fuente: Elaboración propia.*

	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>		Código: GADM-PR-03
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 3 de 4

Debido a que el combustible es un consumible, no se aceptan devoluciones ya que al llegar a su contenedor ese se empieza a consumir.

### 5.2 Tratamiento de salidas no conformes de los procesos

Los procesos deben identificar, controlar, corregir y dar seguimiento a los casos en que se genere salidas no conformes, y adoptar medidas para lograr que se cumplan los requisitos definidos, dejando evidencia en el Registro de Seguimiento de Salidas No Conformes GADM-PR-03-F2 Seguimiento Salidas No Conforme.

Para verificar las salidas no conformes por cada proceso se verificará la matriz GGER-PR-01-F6 Matriz de identificación de riesgos por proceso, en donde se cuenta con un listado por proceso de cada uno de los riesgos y/o salidas no conformes que se pueden presentar, así mismo como el plan de contingencia a llevar a cabo en caso de presentarse, incluyendo siempre el diligenciamiento del registro de salidas no conformes con el respectivo responsable de tratamiento y cierre a la SNC.

### 6. ACCIONES CORRECTIVAS

El formato GADM-PR-09-F1 "Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora" se debe utilizar en los siguientes casos:

- Cuando se presente una SNC de la misma naturaleza, bajo las mismas condiciones en más de tres ocasiones en un periodo de tres (3) meses, se puede verificar si es un mismo producto, del mismo lote se evalúa el diligenciamiento de la acción con los líderes de proceso encargados.
- Cuando la SNC represente riesgo para el cumplimiento de las actividades realizadas por la compañía de tal manera que se analicen las causas, la definición de acciones y el seguimiento a su efectividad.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

*Figura 38: Procediendo de control de salidas no conformes.*

*Fuente: Elaboración propia*

	<b>CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES</b>		Código: GADM-PR-03
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 4 de 4

**7. ANEXOS**

- GADM-PR-03-F2 Seguimiento de Salidas No Conforme
- GADM-PR-09-F1 Acciones Correctivas Preventivas y de Mejora
- GGER-PR-01-F7 Matriz de Identificación de Riesgo Por Proceso

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

MODIFICACIÓN	FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE
Emisión inicial	19/04/2021	0	Administrador

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

Figura 39: Procediendo de control de salidas no conformes.

Fuente: Elaboración propia

En el procedimiento mostrado anteriormente se explica los pasos a seguir ante el control de salidas no conformes, en caso para la estación de servicio puede ser; mala gestión de compra, recibir combustible adulterado, que la cantidad del combustible entregado por el proveedor sea menor al solicitado, problema con los dispensadores de combustibles y cualquier otro problema que sea reiterativo en un intervalo de 3 meses.

Décimo octavo paso, Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Para el cumplimiento de este requisito se implementó el procedimiento de evaluación de desempeño, así como también el formato de inspecciones, el primero

sirve para evaluar al personal con respecto al desempeño que ha este está teniendo, con el resultado se hace un plan de mejora con cada trabajador, por otro lado, el formato de inspección sirve para revisar el estado de los equipos, estructuras, productos actividades y procedimientos.

CEPOCAR		FORMATO DE INSPECCIONES		Código: GADM-PR-04-F1																
N° Registro:		Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 1																
DATOS DEL EMPLEADOR																				
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL	RUC	DOMICILIO (dirección, distrito, departamento, provincia)		ACTIVIDAD ECONOMICA	N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL															
DATOS DE LA ACCIÓN																				
MARCAR CON UNA (X) EL TIPO DE ACCIÓN		TIPO		FECHA	HORA															
OBSERVACIÓN	INSPECCIÓN	PLANEADA	NO PLANEADA																	
OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN / OBSERVACIÓN																				
RESULTADO DE LA INSPECCIÓN/ OBSERVACIÓN																				
N°	ACTO O CONDICIÓN SUBESTANDAR			CLASIFICACIÓN DE PELIGRO (ver nota 1)	PROBABILIDAD OCURRENCIA (ver nota 2)															
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
CAUSA ANTE RESULTADO DESFAVORABLE DE LA INSPECCIÓN U OBSERVACIÓN																				
CAUSA BÁSICA ( factores personales)		N°	CAUSAS BÁSICA ( factores de trabajo)		N°															
Falta de conocimiento o Entrenamiento			Supervisión y Liderazgo																	
Falta de habilidad			Ingeniería Inadecuada																	
Capacidad física / Fisiológica inadecuada			Deficiencia de las adquisiciones																	
Capacidad Mental / Psicológica inadecuada			Mantenimiento Inadecuado																	
Estrés físico o mental			Herramientas y equipos inadecuados																	
Estrés mental o Psicológico			Estandares deficientes de trabajo																	
Motivación deficiente			Uso y desgaste																	
			Abuso y maltrato																	
N°	CONCLUSIONES, MEDIDA DE CONTROL RECOMENDADAS Y/O APLICADAS			CLASIFICACIÓN DE RIESGO (ver nota 3)	RESPONSABLE	FECHA DE LEVANTAMIENTO														
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
RESPONSABLE DE LA INSPECCIÓN			RESPONSABLE DEL ÁREA INSPECCIONADA																	
Nombre:			Nombre:																	
Cargo:			Cargo:																	
Firma:			Firma:																	
<b>NOTAS:</b> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>1</td> <td>Clasificación de Peligro</td> <td>A ( alta)</td> <td>B (media)</td> <td>C ( baja)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Probabilidad de ocurrencia</td> <td>A ( alta)</td> <td>B (media)</td> <td>C ( baja)</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Clasificación de Riesgo</td> <td>Riesgo alto (AA/AB/AC)</td> <td>Riesgo Medio(SA/BB/BC/CA/CB)</td> <td>Riesgo Bajo(CC)</td> </tr> </table>						1	Clasificación de Peligro	A ( alta)	B (media)	C ( baja)	2	Probabilidad de ocurrencia	A ( alta)	B (media)	C ( baja)	3	Clasificación de Riesgo	Riesgo alto (AA/AB/AC)	Riesgo Medio(SA/BB/BC/CA/CB)	Riesgo Bajo(CC)
1	Clasificación de Peligro	A ( alta)	B (media)	C ( baja)																
2	Probabilidad de ocurrencia	A ( alta)	B (media)	C ( baja)																
3	Clasificación de Riesgo	Riesgo alto (AA/AB/AC)	Riesgo Medio(SA/BB/BC/CA/CB)	Riesgo Bajo(CC)																
Este formato se podrá manejar de manera física o virtual (siempre y cuando adjunten evidencia de correos)																				

Figura 40: Formato de inspección.

Fuente: Elaboración propia

## Décimo noveno paso, Auditoría interna

Se implemento el procedimiento de auditoría interna, en el cual se detallan los pasos a seguir para una auditoria, quienes confirman el equipo auditor, los formatos necesarios para realizar la auditoria, los criterios de auditoria y los plazos para cada auditoria.

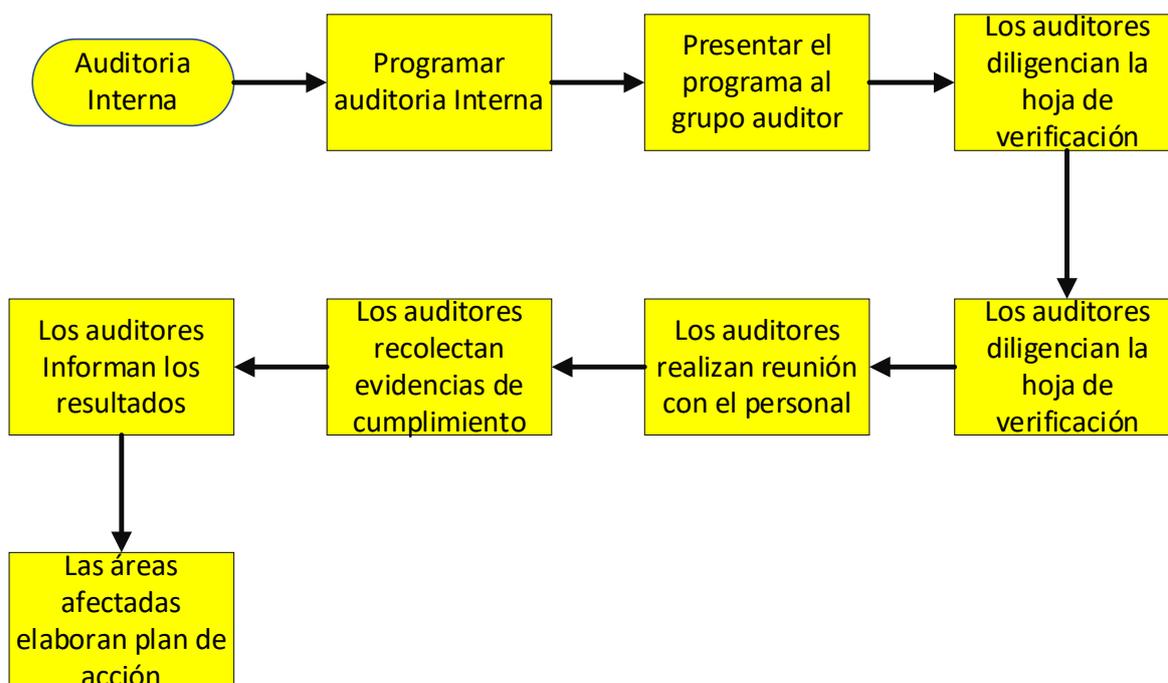


Figura 41: Flujograma de auditorías internas.

Fuente: Elaboración propia

La estación de servicio Cepocar ha determinado la forma en que realizaran las auditorías internas, Asimismo se pueda determinar si el SGC está planificado y cumpla los requerimientos en la norma ISO 9001 versión 2015. Para ello se ha implementado el procedimiento AUDITORIAS INTERNAS, mediante las auditorías internas se analiza el desempeño del sistema de calidad y el cumplimiento de los objetivos de calidad de la empresa; realizando actividades de seguimiento a los procesos, que proporcionan elementos de entrada para identificar las áreas que solicitan mejora del desempeño y ayuda a establecer prioridades, terminando con la comprobación de las acciones tomadas para el mejoramiento continuo de los procesos.

Vigésimo paso, Revisión por la dirección

Para el cumplimiento de este requisito, se puede evidenciar en el Anexo 14 donde se especifica sobre la revisión por la dirección (revisión gerencial), los pasos y los criterios para hacerlo.

	<b>ACTA REVISIÓN GERENCIAL</b>		Código: GGER-PR-01-F1
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 1
<b>PERÍODO EVALUADO</b>		<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>	
<b>INFORMACIÓN DE ENTRADA</b>			
<input type="checkbox"/> RESULTADO DE AUDITORÍAS INTERNAS <input type="checkbox"/> MARCO ESTRATEGICO (MISION, VISION, POLÍTICA, OBJETIVOS Y METAS) <input type="checkbox"/> RESULTADO DE OBJETIVOS Y DESEMPEÑO DE PROCESOS <input type="checkbox"/> EVALUACIÓN, VERIFICACIÓN Y EVOLUCIÓN DE REQ. LEGALES Y DE OTRA INDOLE <input type="checkbox"/> RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE (QUEJAS - ENCUESTAS) <input type="checkbox"/> RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA <input type="checkbox"/> ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE ACCIDENTALIDAD			
<input type="checkbox"/> ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE ENFERMEDAD LABORAL <input type="checkbox"/> PRODUCTO NO CONFORME <input type="checkbox"/> ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA <input type="checkbox"/> RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GRUPOS DE INTERÉS <input type="checkbox"/> RESULTADO DE REVISIONES ANTERIORES <input type="checkbox"/> CAMBIOS O CIRCUNSTANCIAS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD <input type="checkbox"/> RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA			
OTRO: _____			
<b>DESARROLLO</b>			
<b>RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS:</b>			
<b>REVISION POLÍTICA, OBJETIVOS Y METAS:</b>			
	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES	
MISIÓN			
VISIÓN			
POLÍTICA			
OBJETIVOS			
METAS			

Figura 42: Formato acta de revisión gerencial

Fuente: Elaboración propia

	<b>ACTA REVISIÓN GERENCIAL</b>		Código: GGER-PR-01-F1
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 1
<b>RESULTADO DE OBJETIVOS Y DESEMPEÑO DE PROCESOS:</b>			
<b>SEGUIMIENTO DE REQUISITOS LEGALES Y DE OTRA ÍNDOLE:</b>			
<b>RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE:</b>			
<b>QUEJAS Y RECLAMOS:</b>			
<b>RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:</b>			
<b>RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA:</b>			
<b>ANÁLISIS DE INCIDENTALIDAD:</b>			
<b>ANÁLISIS DE ENFERMEDAD LABORAL:</b>			
<b>PRODUCTO NO CONFORME:</b>			
<b>ESTADO DE ACCIONES</b>			
<b>ACCIONES CORRECTIVAS:</b>			
<b>ACCIONES PREVENTIVAS:</b>			
<b>ACCIONES DE MEJORA:</b>			
<b>RESULTADO DE REVISIONES ANTERIORES:</b>			
<b>CAMBIOS O CIRCUNSTANCIAS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN:</b>			
<b>RECOMENDACIONES DE MEJORA:</b>			

Figura 43: Formato Acta de Revisión Gerencial

Fuente: Elaboración propia

	<b>ACTA REVISIÓN GERENCIAL</b>		Código: GGER-PR-01-F1
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 1

<b>CONCLUSIONES</b>
---------------------

- MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICA ,OBJETIVOS Y METAS:

- DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

- MEJORA DEL PRODUCTO:

- MEJORA DE LA EFICACIA:

- RECURSOS:

- OTRAS CONCLUSIONES:

<b>4. ASISTENTES</b>
----------------------

NOMBRE	CARGO	FIRMA

<b>5. DISTRIBUCIÓN DE INFORME</b>
-----------------------------------

NOMBRE	CARGO	FIRMA O MEDIO

REF: GGER-PR-01 REVISION GERENCIAL

*Figura 44: Acta de revisión gerencial*

*Fuente: Elaboración propia*

Asimismo, en las figuras 43, 44 y 45 son las 3 partes del formato del acta de revisión gerencial, este será el registro que deje como evidencia el cumplimiento del procedimiento. La periodicidad y los responsables de esta actividad se encuentra detallado en el procedimiento de revisión gerencial.

Vigésimo primer paso, No conformidad y acción correctiva

Para el cumplimiento de este requisito, se implementó el procedimiento de auditorías internas Figura 42 en donde se especifica el cómo proceder ante una no conformidad, y las acciones correctivas a tomar se realizar a través del formato acciones correctivas, preventivas y de mejora (figura 46)



## Vigésimo segundo paso, mejora continua

Para cumplir este requisito se utilizan una serie de procedimientos siendo el principal el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora, seguido del procedimiento de auditorías internas figura 42, formato de inspección figura 41, y procedimiento de revisión gerencial Anexo 14. Todos los procedimientos y formatos mencionados están enfocados en mejorar los procesos, procedimientos, formatos y todo lo relacionado al sistema de gestión de calidad.

	<b>ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>		Código: GADM-PR-09
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 5

**1. OBJETIVO**  
Describir los parámetros para la atención e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en el Sistema de Gestión de calidad de CEPOCAR

**2. ALCANCE**  
Desde la identificación de acciones correctivas, preventivas y de mejora hasta el análisis, seguimiento y cierre de las mismas aplicadas a cualquier proceso o área de la organización.

**3. RESPONSABLES:**

- **Administrador:** Verificar la efectividad de las acciones tomadas para cerrar las no conformidades.
- **Todos los trabajadores:** Identificar la acción correctiva, preventiva o de mejora, de acuerdo con las fuentes enunciadas en el numeral 5.2 de este procedimiento.

**4. DEFINICIONES**

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>Acción Correctiva:</b>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad. Acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas
<b>Acción de Mejora:</b>	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra conformidad indeseable
<b>Acción Preventiva:</b>	Cumplimiento de un requisito.
<b>Conformidad:</b>	Acción tomada para eliminar el efecto de una no conformidad.
<b>Corrección:</b>	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría, estos pueden indicar conformidad o no conformidad.
<b>Hallazgos de la auditoría:</b>	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos
<b>Mejora continua:</b>	Incumplimiento de un requisito.
<b>No Conformidad:</b>	

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR

Figura 46: Procedimientos de acciones correctivas, preventivas y mejora.

Fuente: Elaboración propia

	<b>ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>		Código: GADM-PR-09
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 2 de 5

## 5. CONDICIONES GENERALES

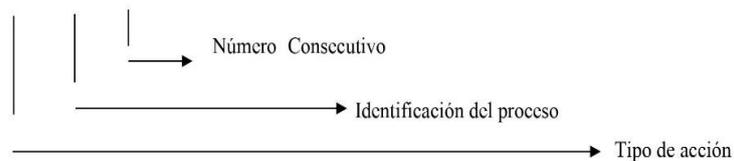
### 5.1 Codificación de acciones

Las acciones se registran en el formato **GADM-PR-09-F1** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora y su identificación se determina de acuerdo a la siguiente relación:

PRIMERA SECCIÓN	SEGUNDA SECCIÓN	TERCERA SECCIÓN
TIPO DE ACCIÓN	PROCESO	CONSECUTIVO
AC: Acción Correctiva	GGER: Gerencial,	01
AP: Acción Preventiva	GCON: Contabilidad	02...
AM: Acción de Mejora	GOPE: Operativa	.
	GADM: Administración	<u>999</u>

Ejemplo:

**AC-GADM-01 = Acción correctiva de la gestión de calidad No. 1**



### 5.1 Fuentes para el levantamiento de acciones

Las principales fuentes para el levantamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora se presentan a continuación:

- Desempeño de los procesos y observaciones realizadas durante seguimiento del mismo.
- Productos No Conformes que requieren aplicación de acciones de acuerdo al procedimiento GADM-PR-03 Control de Salidas No Conforme.
- Incumplimiento o tendencias negativas respecto a las metas de objetivos e indicadores de gestión.
- Resultados de las auditorías internas: observaciones o no conformidades detectadas en auditoría.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR**

Figura 47: Procedimientos de acciones correctivas, preventivas y mejora.

Fuente: Elaboración propia

	<b>ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>		Código: GADM-PR-09
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 3 de 5

- Retroalimentación de clientes (reconocimientos, quejas y devoluciones).
- Incumplimiento de procedimientos establecidos en los procesos.
- Calificación y análisis del seguimiento a proveedores.
- No conformidades detectadas durante revisión al Sistema de Gestión de Calidad.
- Sugerencias de los funcionarios de la organización ante una no conformidad potencial.
- Revisión de las sugerencias y necesidades de los clientes
- Percepción del cliente en cuanto a calidad

### 5.2 Análisis de Causas

Para realizar el análisis de causas se puede utilizar la metodología de los cinco “por qué”, diagrama causa-efecto (espina de pescado) o lluvia de ideas cuando sea posible aplicarlos (el responsable puede utilizar otra metodología de análisis cuando lo considere conveniente).

Para las acciones de Mejora no se diligencia identificación de causas.

### 5.3 Seguimiento y control

El seguimiento y control de las acciones está a cargo del área de administrativa en el formato GADM-PR-09-F1 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, en el que se evidencia el avance y estado de las mismas.

## 6. DESARROLLO

Nº	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1.	Identificar la acción correctiva, preventiva o de mejora, de acuerdo con las fuentes enunciadas en el numeral 5.2 de este procedimiento. La descripción del hallazgo se consigna en el formato de Acciones correctivas, preventivas y de mejora y se envía al Coordinador de calidad. <b>Responsable:</b> Usuarios del SGC	GADM-PR-09-F1 Acciones correctivas preventivas y de mejora
2	La encargada del SGC revisa la descripción (acción preventiva, correctiva o de mejora) para evaluar su viabilidad. Se codifica de acuerdo al numeral 5.1 de este procedimiento. <b>Responsable:</b> Administrador.	GADM-PR-09-F1 Acciones correctivas preventivas y de mejora

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR**

Figura 48: Procedimientos de acciones correctivas, preventivas y mejora.

Fuente: Elaboración propia

		ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA		Código: GADM-PR-09
		Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 4 de 5
3.	El responsable de la acción realiza el análisis para determinar cuál es la causa raíz según el numeral 5.3 de este procedimiento. Si la acción es de mejora solo se define el plan de acción.  <b>Responsable:</b> Responsable del proceso	GADM-PR-09-F1 Acciones correctivas preventivas y de mejora		
4.	Según la(s) causa(s) raíz identificada(s) y el tipo de hallazgo se define el plan de acción. En el formato se plasma la corrección, acciones de mejora, acciones correctivas ó preventivas para evitar o prevenir la aparición de la no conformidad y determinar si es viable su implementación.  <b>Responsable:</b> Proceso origen de la no conformidad	GADM-PR-09-F1 Acciones correctivas preventivas y de mejora		
5.	El responsable del proceso envía la acción al administrador (si esta por algún motivo no ha sido registrada), el plan de acción es verificado evaluando su corrección, coherencia con análisis de causa y periodo de implementación.  <b>Responsable:</b> Administrador	GADM-PR-09-F1 Acciones Correctivas preventivas y de mejora		
7.	Responsable de proceso implementa todas las actividades del plan de acción, dejando evidencia en el registro de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Administrador realiza seguimiento a las acciones tomadas, para verificar su ejecución.  <b>Responsable:</b> Responsable del proceso,	GADM-PR-09-F1 Acciones Correctivas preventivas y de mejora		
8.	La eficacia de la acción se registra en el formato GADM-PR-09-F1. Una vez cerrada la acción se informa al dueño de proceso el resultado del seguimiento y la eficacia de su ejecución.  <b>Responsable:</b> Responsable del proceso, Administrador.	GADM-PR-09-F1 Acciones Correctivas preventivas y de mejora		

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR**

Figura 49: Procedimientos de acciones correctivas, preventivas y mejora.

Fuente: Elaboración propia

	<b>ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA</b>		Código: GADM-PR-09
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 5 de 5

**7. ANEXOS**

- GADM-PR-09-F1 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

MODIFICACIÓN	FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE
Emisión inicial	19/04/2021	0	Administrador

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR

*Figura 50: Procedimientos de acciones correctivas, preventivas y mejora.*

*Fuente: Elaboración propia.*

En las figuras 47, 48, 49, 50 y 51 se detalla el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora, en el cual se explica a detalle los responsables del cumplimiento de este procedimiento, así también los pasos a seguir para identificar una mejor y la información que se tiene que llenar en el formato de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

### **Etapa 3: Revisión de la implementación del SGC**

Primer paso, se aplicó el Check List de la línea base de la ISO 9001:2015, el cual permitió identificar el grado actual de cumplimiento de la norma mencionada. En los resultados hallados en la tabla 18 se puede identificar que el grado de cumplimiento de la empresa con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 era de 5.89% y ahora llega a un nivel de cumplimiento de 100% por lo que se definió el sistema de gestión de calidad al momento es muy bueno. Posterior a esto los resultados se entregan al gerente general y a la administradora para que tengan el conocimiento del estado actual de la empresa.

Segundo paso, se verifica el avance del diseño del sistema de gestión de calidad, en base a la norma ISO 9001:2015, para esto se revisó todos los requisitos de la norma que son obligatorios cumplir. Estos se pueden reconocer en los textos que tengan la palabra “deben” que implica un deber de la empresa y la palabra “pueden” o “deberían” se consideran requisitos opcionales.

Para el diseño del SGC se utilizarán todos los requisitos obligatorios de la ISO 9001:2015 y entenderán como actividades a realizar dando como resultados un entregable que pueden ser; Políticas, procedimiento, formatos, instructivos y registros, se puede evidenciar que todas las actividades identificadas fueron realizadas y capacitadas por lo que el nuevo resultado da un 100% de avance de la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Tercer paso, Auditoría del SGC, a comparación del Check List línea base ISO 9001:2015 esta actividad es más exhaustiva ya se tiene que realizar distintas actividades para verificar el cumplimiento de la norma como; la entrevista, revisión documentaria e inspecciones in situ. Esta auditoría es recomendable utilizar cuando ya se cuente con un SGC implementado, para verificar el correcto funcionamiento de este. Para realizar esta actividad se entrevistó a todo el personal y también se verificó in situ el cumplimiento de las normas, se recopiló evidencia del cumplimiento de los requisitos obligatorios, además se comprobó que el personal de la empresa conozca la política, misión y visión de la empresa, también se evidenció el compromiso del sistema de gestión de calidad.

En conclusión, se pudo evidenciar que el sistema de gestión de calidad de la empresa CEPOCAR cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

### 3.5.5. Post Test

#### Resultado de la implementación (Post-Test)

##### Diagnostico Situacional

Se realizó un diagnóstico situacional a la empresa en donde se utilizó el anexo 5 Línea base ISO 9001, en donde se evaluó el grado de cumplimiento de la empresa con respecto a la normativa ISO 9001, para el desarrollo de esta actividad se realizó 2 entrevistas de 1 hora y una reunión virtual de 30 minutos para entregar los resultados de la evaluación estas reuniones se realizaron del 3 al 5 de mayo del 2021.

Tabla 29: Resumen de Línea Base ISO 9001

INDICADOR	PREGUNTAS					CUMPLIMIENTO	# Preguntas	Cumplimiento General
	1	2	3	4	5			
4. Contexto de la organización	10	0	1	0	0	100%	11	<b>100%</b>
5. Liderazgo	4	0	2	0	0	100%	6	
6. Planificación	5	0	0	0	0	100%	5	
7. Apoyo	9	0	1	0	0	100%	10	
8. Operación	46	1	15	0	0	100%	62	
9. Evaluación del desempeño	27	3	0	0	0	100%	30	
10. Mejora	11	0	0	0	0	100%	11	
Total							135	

LEYENDA
<b>1. No hay aproximación formal:</b> Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales
<b>2. Aproximación reactiva:</b> Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos
<b>3. Sistema formal definido:</b> Existe planificación, pero poca aplicación o resultados; documentación
<b>4. Sistema formal estable:</b> Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación
<b>5. Mejora continua:</b> Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos

LEYENDA	VALORES
MUY BUENO	> 90% - 100%
BUENO	> 60% - 90%
REGULAR	> 30% - 60%
DEFICIENTE	0% - 30%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 27 Resumen de línea base, se puede evidenciar que el grado de la empresa con la normativa ISO 9001:2015 es de 100% por lo que se considera que el sistema de gestión de calidad actual para la empresa estaría en un estado eficiente, esto se debe a que la empresa ha implementado un sistema de gestión de calidad.



Figura 51: Estado de cumplimiento por requisito

Fuente: Elaboración propia

En la figura 52 Estado de cumplimiento por requisito se puede verificar que el cumplimiento con respecto a la ISO 9001, es eficiente. La norma ISO 9001:2015 está conformada por 10 apartados, de los cuales los 3 primeros apartados son informativos y los otros 7 son los requisitos obligatorios que debe cumplir una empresa con un sistema de gestión de calidad.

Para la implementación correcta de la normativa se tuvo que empezar desde el requisito 4, independientemente del grado de cumplimiento de ellas, es decir se empezó la implementación en orden desde el punto 4 al punto 10.

Diseño del sistema de gestión de calidad

Para la implementación del sistema de gestión de calidad en base a la normativa ISO 9001:2015 se realizó el diseño del sistema de gestión en base a los 7 apartados de la norma que son obligatorio cumplir.

Tabla 30: Diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015

N.º	Apartado de la Norma ISO 9001:2015	Tareas	Requisitos de la norma	Meses												Estado	Cumplimiento	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	CAPITULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	1	4.1 Comprensión de la organización	█												Realizado	Política de calidad	
		2	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	█													Realizado	Procedimiento de revisión gerencial
		3	4.3 Determinación del alcance	█													Realizado	Anexo de la revisión gerencial
		4	4.4 Sistema de Gestión de la calidad	█													Realizado	Revisión gerencial
2	CAPITULO 5. LIDERAZGO	5	5.1 Liderazgo y compromiso	█												Realizado	Política de calidad, procedimiento de revisión gerencial	
		6	5.2 Política	█												Realizado	Política de calidad	
		7	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización		█											Realizado	Perfiles de cargo	
3	CAPITULO 6. PLANIFICACION	8	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades		█											Realizado	Matriz de identificación de riesgos por proceso	
		9	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos		█											Realizado	Política de calidad, hoja de vida de indicadores	
		10	6.3 Planificación de los cambios		█											Realizado	Procedimiento de Control documentos y registros	
4	CAPÍTULO 7. SOPORTE	11	7.1 Recursos		█											Realizado	Presupuesto del SGC	
		12	7.2 Competencia		█											Realizado	Procedimiento de selección y contratación, perfiles de cargo	
		13	7.3 Toma de conciencia			█										Realizado	Compromiso SGC, Procedimiento de capacitación.	
		14	7.4 Comunicación			█										Realizado	Procedimiento de inducción y comunicación	
		15	7.5 Información documentada			█										Realizado	Procedimiento de control de documentos y registros	
5	CAPITULO 8. OPERACIÓN	16	8.1 Planificación y control operacional			█										Realizado	Procedimiento de atención, procedimiento de compras y proveedores	
		17	8.2 Requisitos para los productos y servicios			█										Realizado	Procedimiento de salidas no conformes, procedimiento de encuesta de satisfacción.	
		18	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente			█										Realizado	Procedimiento de atención, procedimiento de compras y proveedores	
		19	8.5 Producción y provisión del servicio			█										Realizado	Procedimiento de compras	
		20	8.6 Liberación de los productos y servicios			█										Realizado	Procedimiento de salida no conforme, procedimientos de acciones correctivas, preventivas y de mejora	
		21	8.7 Control de las salidas no conformes			█										Realizado	Procedimiento de salidas no conformes	
6	CAPITULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	22	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación				█									Realizado	Procedimiento de evaluación de desempeño, formato de evaluación de proveedores, encuesta de satisfacción al cliente.	
		23	9.2 Auditoría interna				█									Realizado	Procedimiento de auditoría interna	
		24	9.3 Revisión por la dirección				█									Realizado	Procedimiento de revisión gerencial	
7	CAPITULO 10. MEJORA	25	10.2 No conformidad y acción correctiva				█									Realizado	Procedimiento de auditoria, formato de acciones correctivas preventivas y de mejora	
		26	10.3 Mejora continua				█									Realizado	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Hoja de vida de indicadores, revisión gerencial, procedimiento de auditorías, procedimiento de inspecciones.	

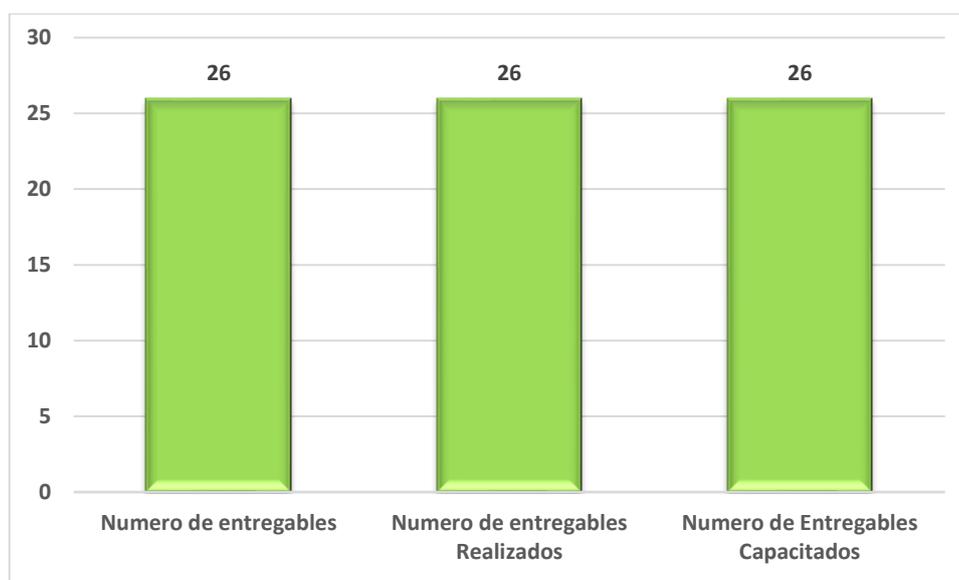
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 28 Diseño del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015, se puede evidenciar que existe un total de 26 actividades que se ha realizado para tener un sistema de gestión de calidad.

El grado de ejecución al momento de presentar el diseño del sistema de gestión de calidad es igual a 100, ya que se ha validado que cada requisito ha sido cumplido con sus entregables.

#### Implementación de la propuesta ISO 9001:2015

En la tabla 30 Diseño del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 se encuentran todas las actividades que se ha realizado para la implementación de un sistema de gestión de calidad, para cumplir cada requisito la empresa implementó medidas como; procedimientos, políticas, instructivos, perfiles de cargo. Estas medidas implementadas generan un entregable y esto tienen que comunicar al personal involucrado y capacitarlos.



*Figura 52: Numero de Entregables vs Entregables realizados vs Entregables Capacitados*

*Fuente: Elaboración propia.*

En base a la tabla 30 Diseño del SGC en base a la norma ISO 9001:2015 cada actividad tiene un entregable y estos fueron capacitados, debido al hecho de que la empresa CEPOCAR tiene implementado un sistema de gestión de calidad sus entregables realizados son 26 y por ende los entregables capacitados también es 26.

## Satisfacción al cliente (Post-Test)

### Elementos Tangibles

Para el cálculo de esta dimensión se aplicaron encuestas, la cual fueron enviada a los clientes corporativos y se habilito la encuesta por 3 días para que los clientes puedan responder.

Tabla 31: Resultados de la encuesta por dimensión

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	T. de acuerdo	De acuerdo	N. de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	T. en desacuerdo
1	Elementos Tangibles	ÍTEM 1	7.62%	92.38%	0.00%	0.00%	0.00%
2		ÍTEM 2	24.76%	68.57%	6.67%	0.00%	0.00%
3		ÍTEM 3	19.05%	78.10%	2.86%	0.00%	0.00%
4		ÍTEM 4	22.86%	77.14%	0.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar los resultados se puede observar que en la pregunta del ítem 1 el 0.00% de los encuestados estuvo en desacuerdo, en el ítem 2 el 6.67% estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, en el ítem 3 el 2.86% de los clientes estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo y en el ítem 4 el 0.00% de los encuestados estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo.

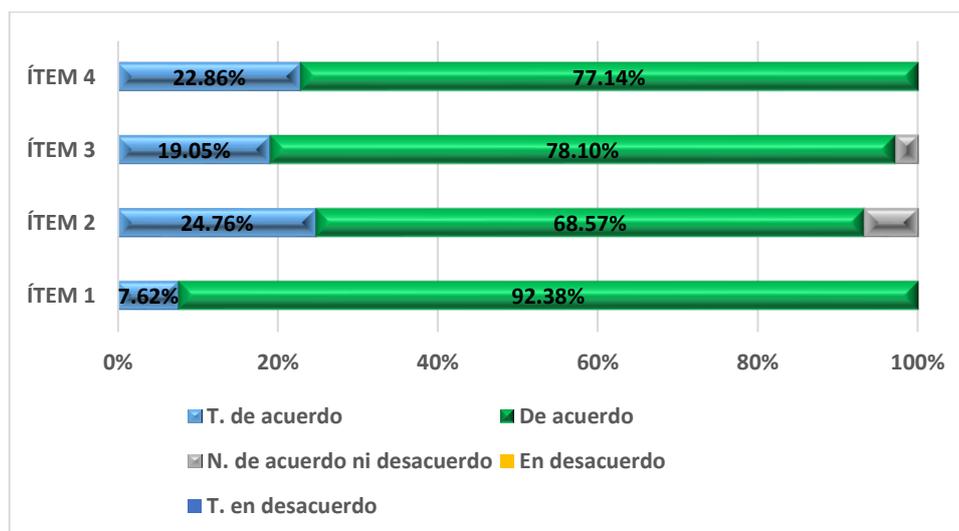


Figura 53: Resultados de la encuesta Servperf

Fuente: Elaboración propia.

En resumen, en los ítems 1, 2 y 3 se puede evidenciar que una parte de los clientes se encuentran de acuerdo y en el ítem 1 el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo.

Tabla 32: Resultados Elementos tangibles

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	Válido	Media	Mediana	Varianza	Desviación Estándar
1	Elementos Tangibles	¿La empresa cuenta con equipamientos de apariencia moderna?	105	4.07619	4	0.070385	0.265303
2		¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?	105	4.18095	4	0.281542	0.530605
3		¿Los colaboradores de la estación de servicio Cepocar SRLTDA tienen Apariencia pulcra (limpio y cuidadoso)?	105	4.1619	4	0.192834	0.439129
4		¿Los elementos tangibles (Folletos, publicidad o similares) de la empresa son visualmente atractivos?	105	4.22857	4	0.176327	0.419913

Fuente: Elaboración propia.

## Fiabilidad

Para el cálculo de esta dimensión se aplicaron encuestas, la cual fueron enviada a los clientes corporativos y se habilito la encuesta por 3 días para que los clientes puedan responder.

Tabla 33: Resultados de la encuesta por dimensión

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	T. de acuerdo	De acuerdo	N. de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	T. en desacuerdo
5	Fiabilidad	ÍTEM 5	20.95%	78.10%	0.95%	0.00%	0.00%
6		ÍTEM 6	24.76%	71.43%	3.81%	0.00%	0.00%
7		ÍTEM 7	26.67%	73.33%	0.00%	0.00%	0.00%
8		ÍTEM 8	20.95%	77.14%	1.90%	0.00%	0.00%

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar los resultados se puede observar que en la pregunta del ítem 5 el 0.00% de los encuestados estuvo en desacuerdo, en el ítem 6 el 3.81% estuvo ni de

acuerdo ni desacuerdo, en el ítem 7 el 0.00% de los clientes estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo y en el ítem 8 el 1.90% de los encuestados estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo.

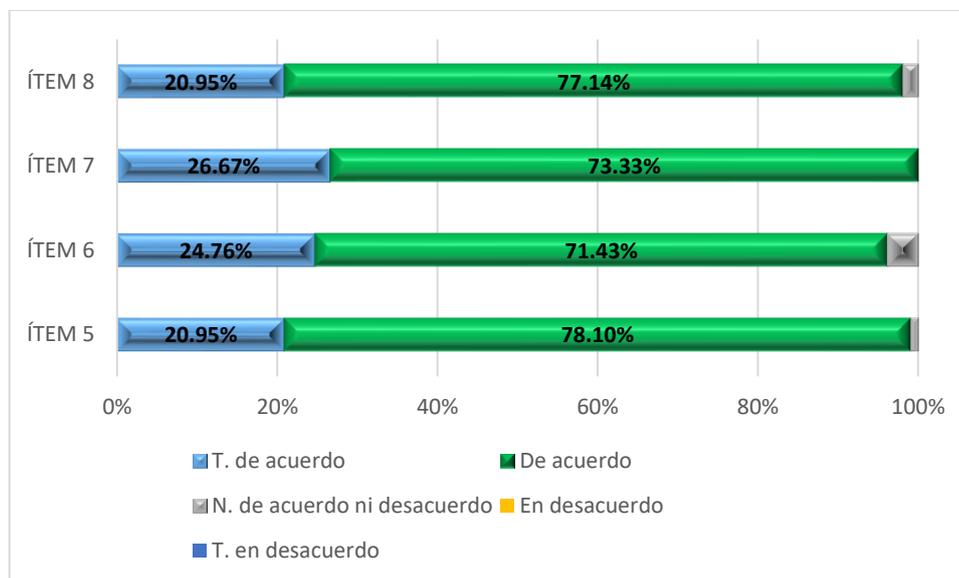


Figura 54: Resultados de la encuesta Servperf

Fuente: Elaboración propia.

En resumen, en los ítems 5, 6 y 7 se puede evidenciar que una parte de los clientes se encuentran de acuerdo y en el ítem 5 el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo.

Tabla 34: Resultados Elementos tangibles

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	Válido	Media	Mediana	Varianza	Desviación Estándar
5	Fiabilidad	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en determinado tiempo, lo cumple?	105	4.2	4	0.179048	0.42314
6		¿Cuándo existe un problema, la empresa es consecuentes y ayudan a su solución?	105	4.20952	4	0.241814	0.491746
7		¿Confía en la empresa?	105	4.26667	4	0.195556	0.442217
8		¿La empresa mantiene documentación con información precisa?	105	4.19048	4	0.19229	0.438509

Fuente: Elaboración propia.

## Capacidad de respuesta

Para el cálculo de esta dimensión se aplicaron encuestas, la cual fueron enviada a los clientes corporativos y se habilito la encuesta por 3 días para que los clientes puedan responder.

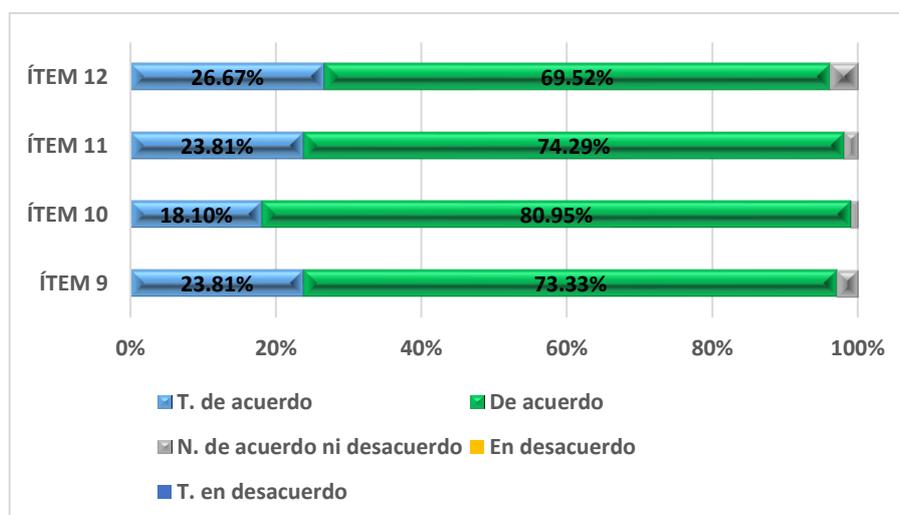
Tabla 35: Resultados de la encuesta por dimensión

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	T. de acuerdo	De acuerdo	N. de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	T. en desacuerdo
9	Capacidad de respuesta	ÍTEM 9	23.81%	73.33%	2.86%	0.00%	0.00%
10		ÍTEM 10	18.10%	80.95%	0.95%	0.00%	0.00%
11		ÍTEM 11	23.81%	74.29%	1.90%	0.00%	0.00%
12		ÍTEM 12	26.67%	69.52%	3.81%	0.00%	0.00%

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar los resultados se puede observar que en la pregunta del ítem 9 el 0.00% de los encuestados estuvo en desacuerdo, en el ítem 10 el 0.95% estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, en el ítem 11 el 1.90% de los clientes estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo y en el ítem 12 el 3.81% de los encuestados estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo.

Figura 55: Resultados de la encuesta Servperf



Fuente: Elaboración propia.

En resumen, en los ítems 9,11 y 12 se puede evidenciar que una parte de los clientes se encuentran de acuerdo y en el ítem 10 el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo.

Tabla 36: Resultados Elementos tangibles

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	Válido	Media	Mediana	Varianza	Desviación Estándar
9	Capacidad de respuesta	¿Los empleados comunican a los clientes cuando le prestaran el servicio?	105	4.20952	4	0.222766	0.471981
10		¿Los empleados ofrecen un servicio rápido?	105	4.17143	4	0.161088	0.401358
11		¿Los empleados están siempre dispuestos a ayudar al cliente?	105	4.21905	4	0.209161	0.457341
12		¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?	105	4.22857	4	0.252517	0.502511

Fuente: Elaboración propia.

## Seguridad

Para el cálculo de esta dimensión se aplicaron encuestas, la cual fueron enviada a los clientes corporativos y se habilito la encuesta por 3 días para que los clientes puedan responder.

Tabla 37: Resultados de la encuesta por dimensión

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	T. de acuerdo	De acuerdo	N. de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	T. en desacuerdo
13	Seguridad	ÍTEM 13	25.71%	74.29%	0.00%	0.00%	0.00%
14		ÍTEM 14	25.71%	72.38%	1.90%	0.00%	0.00%
15		ÍTEM 15	23.81%	75.24%	0.95%	0.00%	0.00%
16		ÍTEM 16	23.81%	76.19%	0.00%	0.00%	0.00%

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar los resultados se puede observar que en la pregunta del ítem 13 el 0.00% de los encuestados estuvo en desacuerdo, en el ítem 14 el 1.90% estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, en el ítem 15 el 0.95% de los clientes estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo y en el ítem 16 el 0.00% de los encuestados estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo.

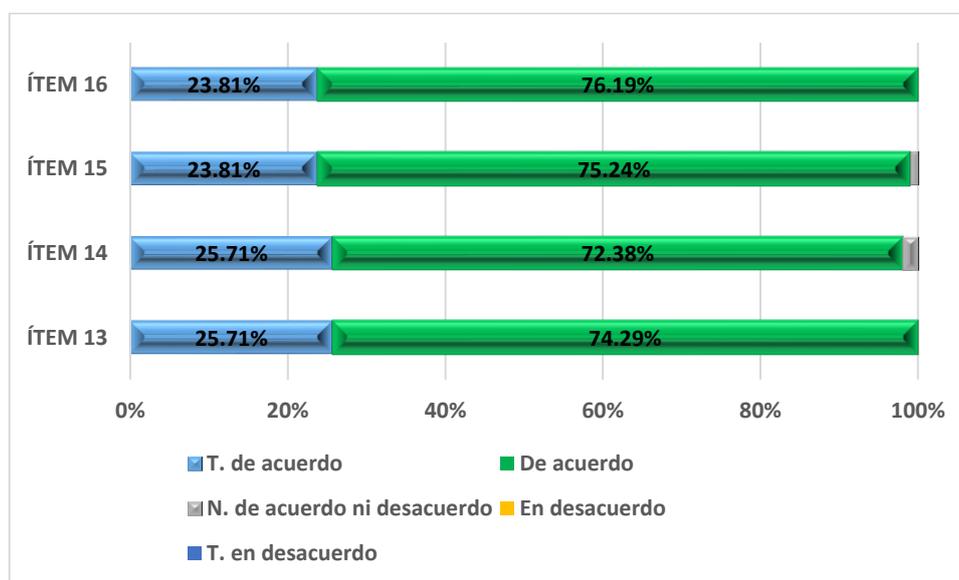


Figura 56: Resultados de la encuesta Servperf

Fuente: Elaboración propia.

En resumen, en los ítems 13,14 y 15 se puede evidenciar que una parte de los clientes se encuentran de acuerdo y en el ítem 16 el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo.

Tabla 38: Resultados Elementos tangibles

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	Válido	Media	Mediana	Varianza	Desviación Estándar
13	Seguridad	¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza a sus clientes?	105	4.25714	4	0.19102	0.437059
14		¿Se siente seguro al adquirir un producto o servicio dentro de las instalaciones de la empresa?	105	4.2381	4	0.219501	0.468509
15		¿Los empleados de la empresa son amables con los clientes?	105	4.22857	4	0.195374	0.442011
16		¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?	105	4.2381	4	0.181406	0.425918

Fuente: Elaboración propia.

## Empatía

Para el cálculo de esta dimensión se aplicaron encuestas, la cual fueron enviada a los clientes corporativos y se habilito la encuesta por 3 días para que los clientes puedan responder.

Tabla 39: Resultados de la encuesta por dimensión

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	T. de acuerdo	De acuerdo	N. de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	T. en desacuerdo
17	Empatía	ÍTEM 17	73.33%	25.71%	0.95%	0.00%	0.00%
18		ÍTEM 18	22.86%	75.24%	1.90%	0.00%	0.00%
19		ÍTEM 19	16.19%	82.86%	0.95%	0.00%	0.00%
20		ÍTEM 20	25.71%	73.33%	0.95%	0.00%	0.00%

Fuente: Elaboración propia.

Al analizar los resultados se puede observar que en la pregunta del ítem 17 el 0.00% de los encuestados estuvo en desacuerdo, en el ítem 18 el 1.90% estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, en el ítem 19 el 0.95% de los clientes estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo y en el ítem 20 el 0.95% de los encuestados estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo.

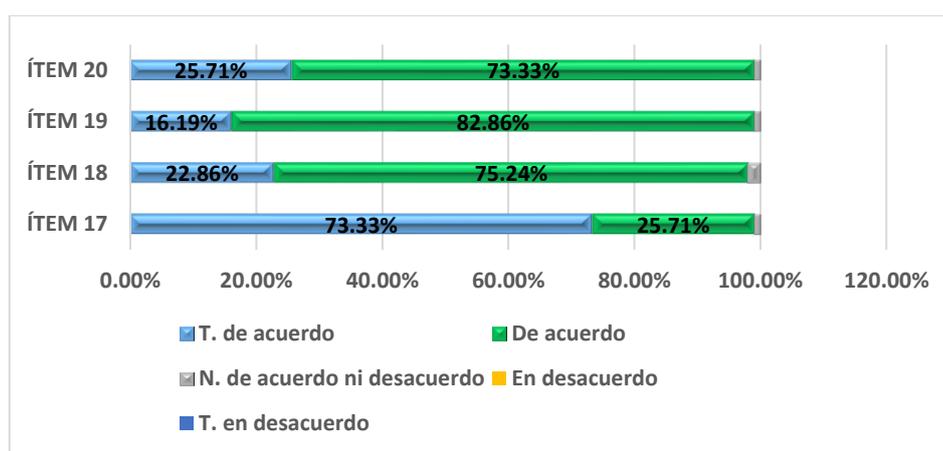


Figura 57: Resultados de la encuesta Servperf

Fuente: Elaboración propia.

En resumen, en los ítems 17,18 y 20 se puede evidenciar que una parte de los clientes se encuentran de acuerdo y en el ítem 19 el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo.

Tabla 40: Resultados Empatía

ÍTEM	Dimensión	Aspectos Valorados	Válido	Media	Mediana	Varianza	Desviación Estándar
17	Empatía	¿La empresa brinda atención individualizada a los clientes?	105	4.72381	5	0.218957	0.467928
18		¿Los empleados brindan una atención personalizada a los clientes?	105	4.20952	4	0.203719	0.451352
19		¿Los empleados conocen cuales son mis necesidades?	105	4.15238	4	0.148209	0.384979
20		¿La empresa de servicio se preocupa por los mejores intereses de los clientes?	105	4.24762	4	0.205351	0.453157

Fuente: Elaboración propia.

### Análisis Económico

Se realizó el análisis beneficio-costos, según los costos incurridos en la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad y en los beneficios que trajo consigo.

A continuación, se muestra en la tabla con las inversiones realizadas.

Tabla 41: Inversión en horas hombre – Investigadora

RECURSOS HUMANOS	TOTAL HORAS	UN	COSTO/HORA	COSTO TOTAL
Coordinación	40	horas	S/10.00	S/400.00
Auditorías	24	horas	S/10.00	S/240.00
Capacitación	20	horas	S/10.00	S/200.00
Implementación	110	horas	S/10.00	S/1,100.00
Valor agregado	250	horas	S/10.00	S/2,500.00
<b>Subtotal</b>				<b>S/4,440.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

Por consiguiente, se elaboró un cuadro en el cual muestra la suma de inversión económica en recursos para la implementación de auditorías externas e internas de seguimiento.

Tabla 42: Inversión en recursos

RECURSOS	CANTIDAD	UN	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>Auditorías e Implementación</b>				
Auditoría Externa - primer seguimiento	1	un	S/4,000.00	S/4,000.00
Auditoría Interna	1	un	S/2,100.00	S/2,100.00
<b>Subtotal de Implementación Auditorias e Implementación</b>				S/6,100.00

Elaboración: Propia

Flujo de caja.

Para realizar el Flujo de Caja se analizará los registros de ingresos y registros egresos del 2020 y los de enero a marzo del 2021.

Tabla 43: Registro de ingresos y egresos enero 2020 a marzo 2021

Mes	Ingresos	Egresos
Ene-20	S/1,096,243.06	S/ 992,428.84
Feb-20	S/1,010,540.97	S/ 919,592.28
Mar-20	S/ 607,854.93	S/ 553,147.99
Abr-20	S/ 201,908.29	S/ 188,034.85
May-20	S/ 411,936.05	S/ 381,306.22
Jun-20	S/ 629,414.90	S/ 603,423.78
Jul-20	S/ 888,719.63	S/ 822,906.34
Ago-20	S/ 801,723.87	S/ 733,060.87
Set-20	S/ 849,827.30	S/ 777,044.52
Oct-20	S/ 841,329.03	S/ 757,196.13
Nov-20	S/ 866,568.90	S/ 771,246.32
Dic-20	S/ 875,234.59	S/ 800,275.82
Ene-21	S/1,087,736.93	S/ 935,667.91
Feb-21	S/1,086,887.38	S/ 919,783.16
Mar-21	S/1,011,652.09	S/ 908,555.61

Fuente: Elaboración propia

Para elaborar el flujo de caja se está considerando un porcentaje de interés anual de 12.5% para un prestamos de S/. 10,540.00 que es el costo de implementación, además se considera un costo de mantenimiento mensual de S/. 1,500.00 para el mantenimiento del SGC.

Tabla 44: Flujo de caja

Flujo de caja													
INGRESOS		Ene-21	Feb-21	Mar-21	Abr-21	May-21	Jun-21	Jul-21	Ago-21	Set-21	Oct-21	Nov-21	Dic-21
Beneficio	0	S/48.254,80	S/49.219,90	S/ 51.680,89	S/ 46.512,80	S/ 46.977,93	S/ 48.387,27	S/ 49.596,95	S/ 50.836,88	S/ 52.107,80	S/ 53.410,49	S/ 54.745,75	S/ 56.114,40
<b>Total ingresos</b>	<b>0</b>	<b>S/48.254,80</b>	<b>S/49.219,90</b>	<b>S/ 51.680,89</b>	<b>S/ 46.512,80</b>	<b>S/ 46.977,93</b>	<b>S/ 48.387,27</b>	<b>S/ 49.596,95</b>	<b>S/ 50.836,88</b>	<b>S/ 52.107,80</b>	<b>S/ 53.410,49</b>	<b>S/ 54.745,75</b>	<b>S/ 56.114,40</b>
EGRESOS													
Inversión	-S/ 10.540,00												
Pago Banco		S/ 984,37	S/ 984,37	S/ 985,37	S/ 986,37	S/ 987,37	S/ 988,37	S/ 989,37	S/ 990,37	S/ 991,37	S/ 992,37	S/ 993,37	S/ 994,37
Sostenimiento	S/ -	S/ 1.500,00	S/ 1.500,00	S/ 1.500,00	S/ 1.500,00	S/ 1.500,00	S/ 1.500,00	S/ 1.500,00	S/ 1.500,00	S/ 1.500,00	S/ 1.500,00	S/ 1.500,00	S/ 1.500,00
<b>Total egresos</b>	<b>-S/ 10.540,00</b>	<b>S/ 2.484,37</b>	<b>S/ 2.484,37</b>	<b>S/ 2.485,37</b>	<b>S/ 2.486,37</b>	<b>S/ 2.487,37</b>	<b>S/ 2.488,37</b>	<b>S/ 2.489,37</b>	<b>S/ 2.490,37</b>	<b>S/ 2.491,37</b>	<b>S/ 2.492,37</b>	<b>S/ 2.493,37</b>	<b>S/ 2.494,37</b>
<b>FLUJO EFECTIVO NETO</b>	<b>-S/ 10.540,00</b>	<b>S/45.770,43</b>	<b>S/46.735,53</b>	<b>S/ 49.195,52</b>	<b>S/ 44.026,43</b>	<b>S/ 44.490,56</b>	<b>S/ 45.898,90</b>	<b>S/ 47.107,58</b>	<b>S/ 48.346,51</b>	<b>S/ 49.616,43</b>	<b>S/ 50.918,12</b>	<b>S/ 52.252,38</b>	<b>S/ 53.620,03</b>
<b>FLUJO NETO ACUMULADO</b>	<b>-S/ 10.540,00</b>	<b>S/45.770,43</b>	<b>S/92.505,96</b>	<b>S/141.701,48</b>	<b>S/185.727,92</b>	<b>S/230.218,48</b>	<b>S/276.117,38</b>	<b>S/323.224,96</b>	<b>S/371.571,47</b>	<b>S/421.187,89</b>	<b>S/472.106,02</b>	<b>S/524.358,40</b>	<b>S/577.978,43</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla 45: VAN y TIR de la implementación.

TASA DE INTERES	12,50%
VAN	S/.276,154.83
TIR	436%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 46: Balance de costo/beneficio

BENEFICIO	S/ 301.753,81
COSTO	S/ 4.518,98
B/C	S/ 66,77

Fuente: Elaboración propia

Como se puede ver en la tabla 45, el valor del VAN es mayor a 0 el proyecto se acepta, ya que genera ganancias superiores a la rentabilidad exigida. Del mismo modo se obtiene un TIR mayor al interés ofrecido por los bancos por lo que se entiende que la rentabilidad que genera invertir en el proyecto es muy superior al ofrecido.

En la tabla 46 se puede evidenciar el valor del costo/beneficio es mayor a 0 por lo que por lo que se entiende que los ingresos son superiores al costo del proyecto, en referencia a esto se concluye que el proyecto es rentable.

### **3.6. Métodos de Análisis de datos**

Para un mejor análisis, la investigación fue procesada mediante un software llamado SPSS, en la cual se divide en dos aspectos:

El análisis descriptivo según Hernández & Mendoza (2018) es el análisis de datos en la ruta cuantitativa se efectúa considerando los niveles de comprobación de las variables y mediante el esquema, puede ser Descriptiva e Inferencial (p.311) del mismo modo (Diaz, 2009) nos dice que, desde la perspectiva científica, describir es medir, En un estudio descriptivo se elige una serie de cuestiones y se mide a cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga (p. 180).

Asimismo, Calderon & Alzamora (2010) afirmaron que se centraliza en la paráfrasis de las metodologías de estudios cuantitativo y no en las operaciones de procesamiento de datos, los estudios dependen de tres componentes: El nivel de comprobación de las variables, la forma como se tengan expuesto las suposiciones y el beneficio del investigador. (p.54) De la tal manera Del Río (2013) concuerda que: El método de análisis descriptivo se describe a la elaboración de los índices calculados sobre prototipos que se utilizan como estimadores de las medidas referentes, para el caso en estudio se refiere como tal al análisis de la media, mediana, varianza y desviación estándar, de tal manera que se analiza de representación descriptiva como se están permitiendo las identificaciones.

Por otro lado, Roberto Hernández - Sampieri (2018) afirma que: El análisis Inferencial es ventajoso para evaluar las medidas y probar hipótesis, dado que de los efectos se debe demostrar el coste y su significancia estadística, para el caso

en estudio se realiza con la prueba de normalidad de kolmogorov smirnov y el análisis inferencial utilizando la Prueba T Student para muestras relacionadas, con el efecto de los estudios se concreta la aprobación o rebote de las suposiciones trazadas. El proceso del estudio inferencial será efecto del uso del programa SPSS V25.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Los aspectos éticos manejados se establecen bajo los criterios a continuación:

- a) La autoría original de cualquier origen de información es respetada, usando las bases de datos científicos permitidos por la universidad: Ebsco, Scopus, Dyalnet, SCielo y Google académico. Dando fundamental prioridad al idioma inglés, después del español, con 5 años como mínimo de antigüedad, en caso de no hallarse se toma 6 años, por esto se trabaja con fuentes a partir del año 2014 al 2020.
- b) Así también, la autoría propia del autor es respetada, teniendo en cuenta las normas de redacción de las citas de origen con el uso del estilo ISO.
- c) Los principios éticos en relación a la prudencia y administración de información de la empresa en estudio son cumplidos.
- d) La investigación es realizada con la autorización de la empresa en estudio **(ver anexo 6)**, respetando la calidad de información básica y necesaria para el progreso del trabajo actual.
- e) Los resultados obtenidos a través de la encuesta de satisfacción del cliente cuentan con el consentimiento informado de los encuestados **(ver anexo 3)**.
- f) El código de ética expuesto por la Universidad como parte de la ética propia profesional de los autores del trabajo de tesis es respetada.
- g) Se respeta los requerimientos requeridos por la universidad de acuerdo al protocolo necesario que se necesita adjuntar al presente trabajo de investigación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis Descriptivo

Lo primero que se requiere es analizar los datos; una vez que se introducen en el software SPSS, se prosigue a realizar un análisis descriptivo, la cual brinda una visión de la representación de la data evaluada, esto con relación a sus parámetros y otras herramientas estadísticas básicas.

#### Procesamiento de datos: Elementos tangibles

La síntesis del análisis de datos arroja el examinado total y la proporción entre la participación de cada uno. Estos fueron analizados con resultados favorables para indicar los **elementos tangibles**.

A continuación, se observa el indicador de los **elementos tangibles** en la tabla.

Tabla 47: Procesamiento de datos – Elementos tangibles

Descriptivos					
Elementos		Elementos Tangibles (Pre)		Elementos Tangibles (Post)	
		Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Media		2,8167	0,05200	4,1619	0,02949
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,7135		4,1034	
	Límite superior	2,9198		4,2204	
Media recortada al 5%		2,8075		4,1495	
Mediana		2,7500		4,0000	
Varianza		0,284		0,091	
Desv. Desviación		0,53289		0,30220	
Mínimo		2,00		3,75	
Máximo		4,00		5,00	
Rango		2,00		1,25	
Rango intercuartil		0,75		0,50	
Asimetría		0,391	0,236	0,878	0,236
Curtosis		-0,970	0,467	-0,239	0,467

Fuente: Elaboración Propia

#### Características del Procesamiento de datos: Elementos tangibles

La información del procesamiento descriptivo trata sobre la representación de los datos brindados por el SPSS. Para entender mejor la presentación de la data se hizo un estudio a través del gráfico de cajas, resultado de los índices mínimos y

máximos analizados, con la finalidad que requiere el indicador de **elementos tangibles**.

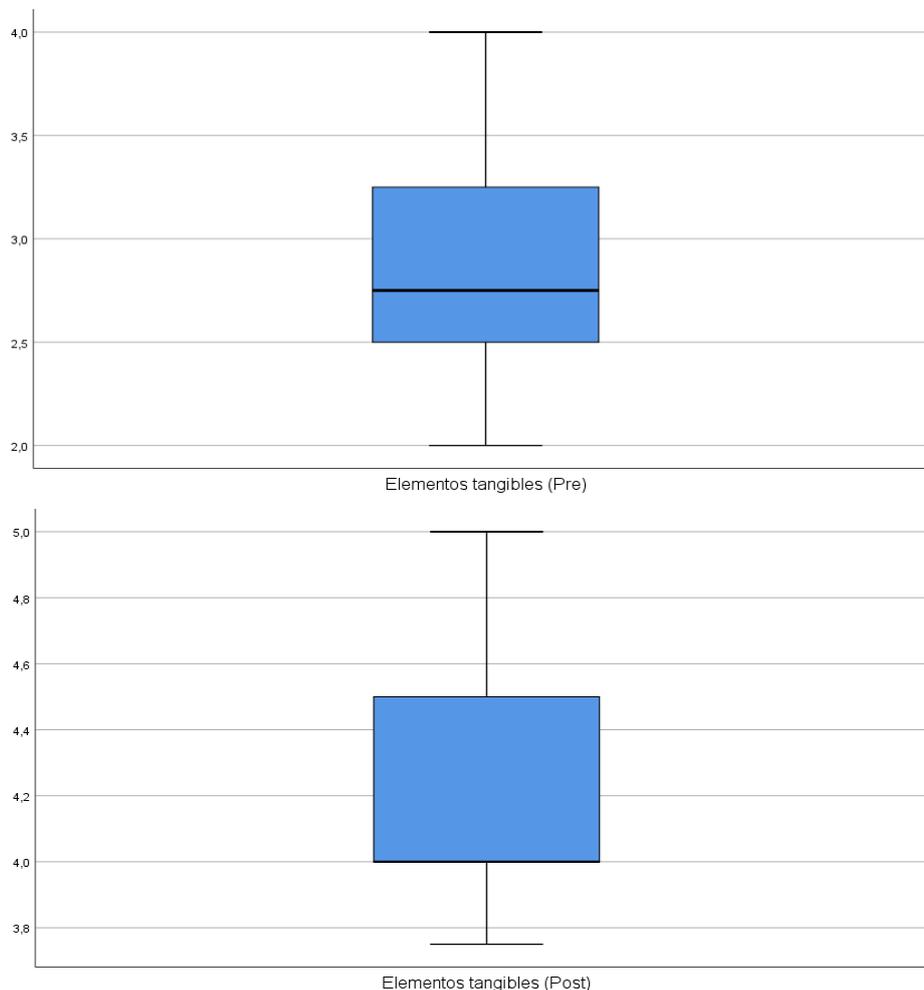


Figura 58: Diagrama de Caja – Indicador Elementos tangibles

Elaboración propia

En ese sentido, se explican los resultados del proceso de investigación antes y después de la implementación:

- La línea del centro del rectángulo de la figura 59, señala la mediana y también el valor central de la data o el 50% inicial, que demuestra el antes y el después, con valores de 2,75 y 4,00, correspondientemente.
- Los índices máximos y mínimos observados, oscilan de 4,00 y 2,00 (antes) y de 5,00 a 3,75 (después).
- Asimismo, en los gráficos no se muestran valores anómalos, ya que los valores no son distantes a los demás datos.

## Síntesis del Procesamiento de datos: Fiabilidad

Con respecto a la recapitulación del análisis de la data, este muestra la proporción de participación con respecto a cada uno y al total de los datos procesados; los cuales fueron analizados con resultados favorables para indicar su fiabilidad.

A continuación, se observa el indicador de fiabilidad.

Tabla 48: Procesamiento de datos – Fiabilidad

Elementos		Descriptivos			
		Fiabilidad (Pre)		Fiabilidad (Post)	
		Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Media		2,9405	0,05450	4,2167	0,03211
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,8324		4,1530	
	Límite superior	3,0486		4,2803	
Media recortada al 5%		2,9372		4,2024	
Mediana		2,7500		4,0000	
Varianza		0,312		0,108	
Desv. Desviación		0,55850		0,32902	
Mínimo		1,50		3,50	
Máximo		4,25		5,00	
Rango		2,75		1,50	
Rango intercuartil		1,00		0,50	
Asimetría		0,194	0,236	0,767	0,236
Curtosis		-0,617	0,467	-0,176	0,467

Elaboración propia

## Características del Procesamiento de datos: Fiabilidad

La data del procesamiento descriptivo trata sobre la explicación de las identificaciones brindadas por el SPSS. Para entender mejor la representación de datos se hizo un análisis a través del gráfico de cajas, el cual es el resultado de los valores mínimos y máximos de los mismos, analizados para determinar el indicador de **Fiabilidad**.

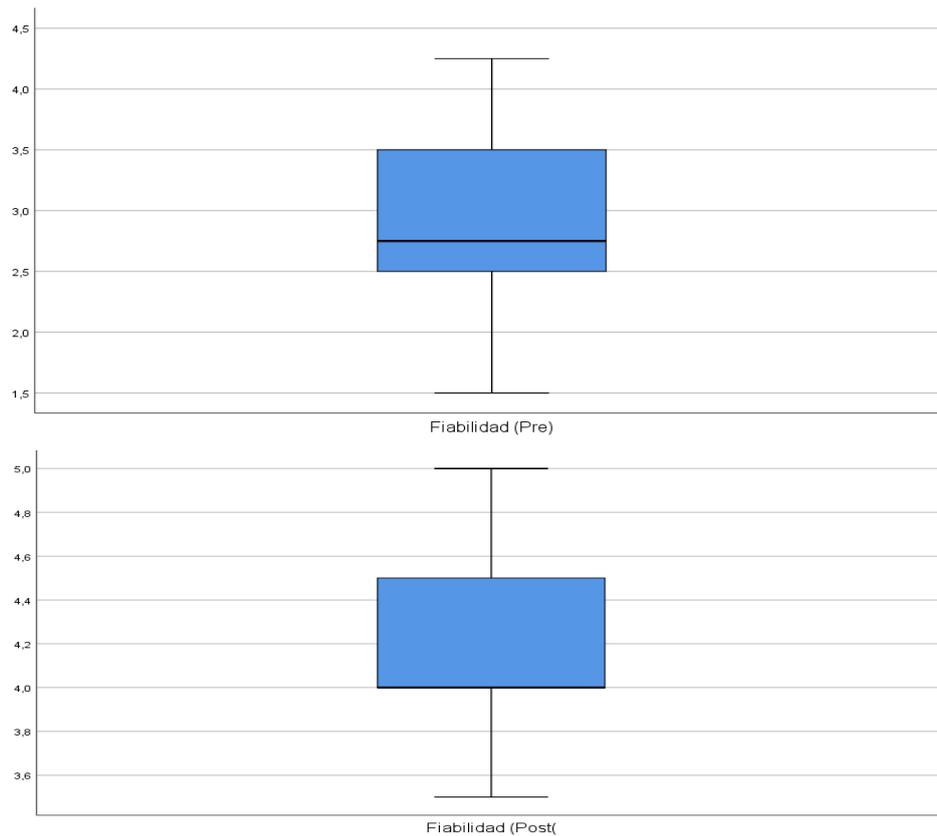


Figura 59: Diagrama de Caja – Indicador Fiabilidad

*Elaboración propia*

En ese sentido, se explican los resultados del proceso de investigación previo y consiguiente a la implementación.

- La línea del centro del rectángulo de la figura 60, señala la mediana, lo cual describe el valor medio de la data o el 50% inicial, que como se muestra es el antes y después con valores de 2,75 y 4,00, correspondientemente.
- Los indicadores mínimos y máximos determinados fluctúan entre de 4,25 y 1,50 (antes) y de 5,00 a 3,50 (después).
- Asimismo, se observa en los gráficos, que en estos no se muestran valores anómalos, ya que no son apartados a los demás datos.

### **Síntesis del Procesamiento de datos: Capacidad de respuesta**

La recapitulación de los estudios con los datos evidencia el porcentaje de participación de cada uno y el total de procesados, estos también fueron analizados con resultados favorables para poder indicar de capacidad de respuesta.

A continuación, se observa el indicador capacidad de respuesta.

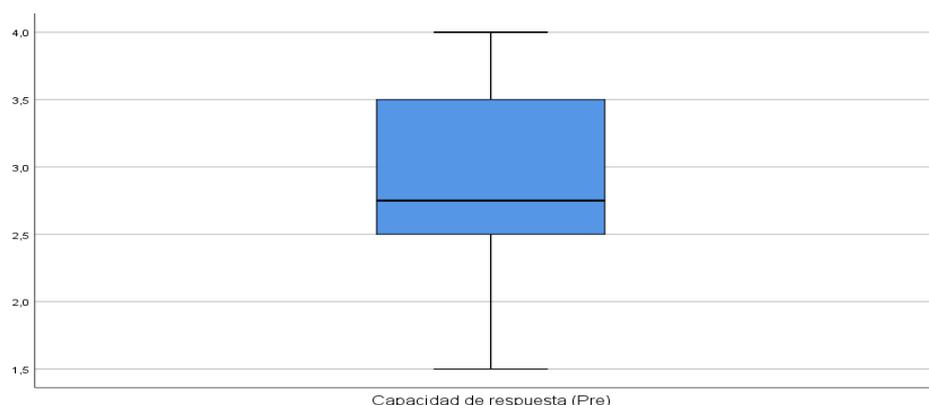
Tabla 49: Procesamiento de datos – Capacidad de respuesta

Descriptivos					
Elementos		Capacidad de respuesta (Pre)		Capacidad de Respuesta (Post)	
		Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Media		2,9262	0,05681	4,2071	0,03391
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,8135		4,1399	
	Límite superior	3,0388		4,2744	
Media recortada al 5%		2,9312		4,1938	
Mediana		2,7500		4,0000	
Varianza		0,339		0,121	
Desv. Desviación		0,58211		0,34748	
Mínimo		1,50		3,50	
Máximo		4,00		5,00	
Rango		2,50		1,50	
Rango intercuartil		1,00		0,50	
Asimetría		0,054	0,236	0,751	0,236
Curtosis		-0,490	0,467	-0,147	0,467

Elaboración propia

### Características del Procesamiento de datos: Capacidad de respuesta

La data del procesamiento descriptivo trata sobre la representación de los aquellos datos brindados por el SPSS. Para entender mejor la descripción de la información se hizo un estudio a través del grafico de cajas, resultado de los valores mínimos y máximos analizados con el fin de comprobar el indicador **Capacidad de respuesta**.



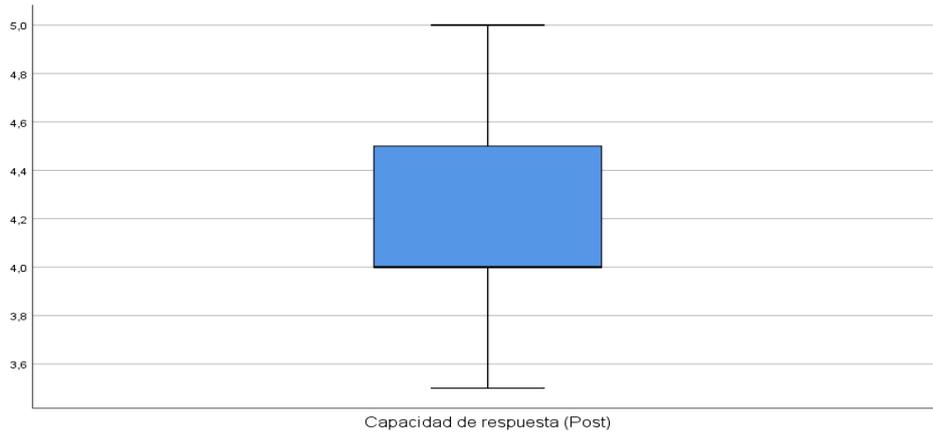


Figura 60: Diagrama de Caja – Indicador Capacidad de respuesta

Elaboración propia

A continuación, se explican los resultados del proceso de investigación antes y después de la implementación:

- La línea del centro del rectángulo de la figura 60, señala la mediana, lo cual describe el valor medio de la data o el 50% inicial, que como se muestra es el antes y después con valores de 2,75 y 4,00, correspondientemente.
- Los indicadores mínimos y máximos determinados fluctúan entre de 4,25 y 1,50 (antes) y de 5,00 a 3,50 (después).
- Adicionando, como lo apreciado en los gráficos, no se muestran números anómalos, es decir, datos apartados al resto.

### Síntesis del Procesamiento de datos: Seguridad

La sinopsis del análisis de la data demuestra el total de valores estudiados y la proporción de participación de cada uno; estos datos fueron analizados con resultados favorables para demostrar el índice de **Seguridad**.

A continuación, se observa el indicador **Seguridad**.

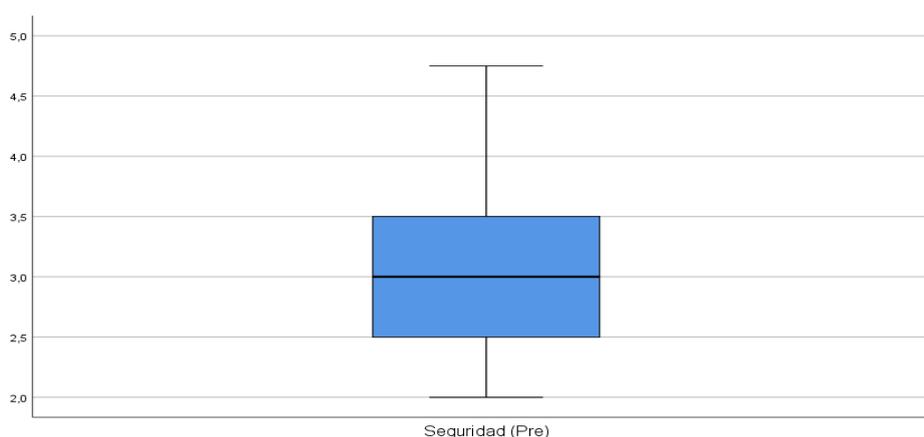
Tabla 50: Procesamiento de datos – Seguridad

Descriptivos					
Elementos		Seguridad (Pre)		Seguridad (Post)	
		Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Media		3,0214	0,05286	4,2405	0,03279
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,9166		4,1755	
	Límite superior	3,1263		4,3055	
Media recortada al 5%		3,0073		4,2169	
Mediana		3,0000		4,0000	
Varianza		0,293		0,113	
Desv. Desviación		0,54167		0,33599	
Mínimo		2,00		3,75	
Máximo		4,75		5,00	
Rango		2,75		1,25	
Rango intercuartil		1,00		0,50	
Asimetría		0,547	0,236	0,991	0,236
Curtosis		-0,245	0,467	-0,292	0,467

Elaboración propia

### Características del Procesamiento de datos: Seguridad

La información obtenida del procesamiento descriptivo trata sobre la descripción de los datos brindados por el SPSS. Para entender mejor la descripción de datos se hizo un análisis a través del llamado gráfico de cajas, el cual es el resultado de los números mínimos y máximos de la data analizada, con la única finalidad de comprobar el indicador de **Seguridad**.



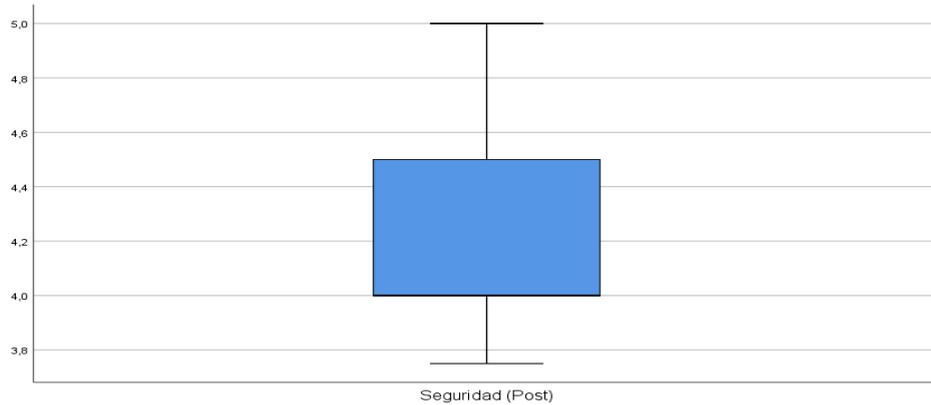


Figura 61: Diagrama de Caja – Indicador Seguridad

Elaboración propia

En ese sentido, se explican los resultados del proceso de investigación antes y después de la implementación.

- La línea del centro del rectángulo de la figura 60, señala la mediana, lo cual describe el valor medio de la data o el 50% inicial, que como se muestra es el antes y después con valores de 2,75 y 4,00, correspondientemente.
- Los indicadores mínimos y máximos determinados fluctúan entre de 4,25 y 1,50 (antes) y de 5,00 a 3,50 (después).
- Adicionando, como lo apreciado en los gráficos, no se muestran números anómalos, es decir, datos apartados al resto.

### Síntesis del Procesamiento de datos: Empatía

El compendio del análisis de los datos arroja el total de la data procesada y la proporción o el porcentaje de participación de cada uno. Estos fueron analizados con resultados favorables para demostrar el índice de **Empatía**.

En la siguiente tabla se muestra el indicador de Empatía.

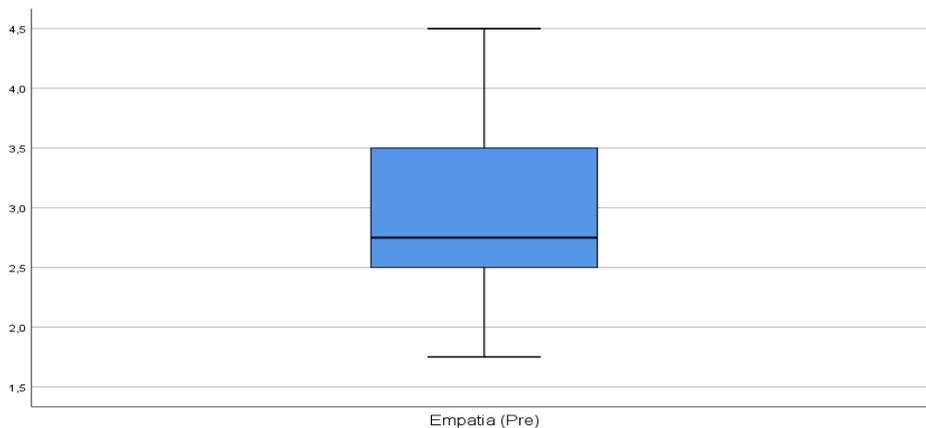
Tabla 51: Procesamiento de datos – Empatía

Descriptivos					
Elementos		Empatía (Pre)		Empatía (Post)	
		Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Media		2,9476	0,05607	4,3333	0,03150
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,8364		4,2709	
	Límite superior	3,0588		4,3958	
Media recortada al 5%		2,9392		4,3254	
Mediana		2,7500		4,2500	
Varianza		0,330		0,104	
Desv. Desviación		0,57460		0,32275	
Mínimo		1,75		3,50	
Máximo		4,50		5,00	
Rango		2,75		1,50	
Rango intercuartil		1,00		0,50	
Asimetría		0,378	0,236	0,445	0,236
Curtosis		-0,562	0,467	-0,236	0,467

Elaboración propia

### Características del Procesamiento de datos: Empatía

La data relacionada al procesamiento descriptivo trata sobre la representación de los datos brindados por el SPSS, para entender mejor la descripción de datos se hizo un análisis a través del conocido grafico de cajas, el cual tiene que ver con el resultado de los valores mínimos y máximos de los datos examinados, proceso necesario para confirmar el indicador de **Empatía**.



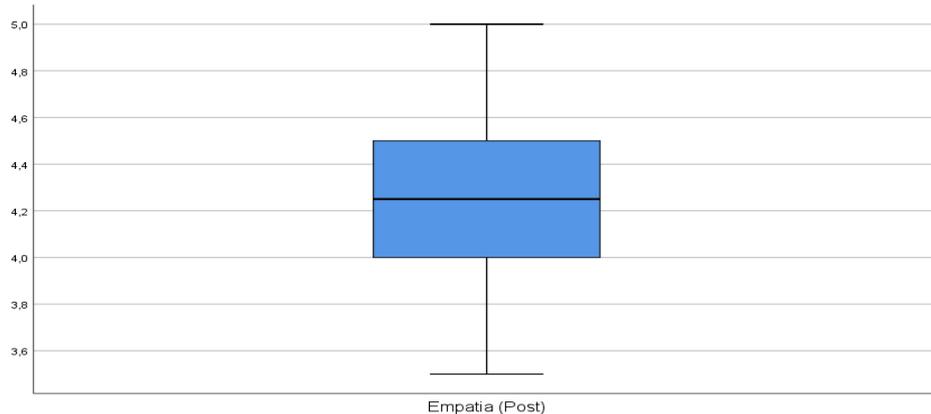


Figura 62: Diagrama de Caja – Indicador Empatía

Elaboración propia

En ese sentido, se explican los resultados del proceso de investigación antes y después de la implementación:

- La línea del centro del rectángulo de la figura 60, señala la mediana, lo cual describe el valor medio de la data o el 50% inicial, que como se muestra es el antes y después con valores de 2,75 y 4,00, correspondientemente.
- Los indicadores mínimos y máximos determinados fluctúan entre de 4,25 y 1,50 (antes) y de 5,00 a 3,50 (después).
- Adicionando, como lo apreciado en los gráficos, no se muestran números anómalos, es decir, datos apartados al resto.

### **Análisis Inferencial**

La estadística inferencias ha permitido explicar los parámetros y las variables extendiéndose o explayando más que sólo las distribuciones, permitiendo realizar el contraste de la hipótesis general y las específicas.

### **Hipótesis General**

Hipótesis alternativa ( $H_a$ )

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejora la satisfacción al cliente en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Con el objeto de efectuar la comprobación de la Hipótesis general, satisfacción al cliente, se ha determinado si la data mantiene distribución paramétrica correcta. Debido al hecho de que la muestra y la población conforman 105 datos, se continuó con la prueba de normalidad por medio de la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Contrastar:

- Regla de decisión.

Si  $p \text{ valor} \leq 0.05$ , la data tiene un comportamiento no paramétrico.

Si  $p \text{ valor} > 0.05$ , la data tiene un comportamiento paramétrico.

Tabla 52: Prueba de normalidad de Satisfacción al cliente

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del cliente	,177	105	,000	,932	105	,000
Satisfacción del cliente	,211	105	,000	,892	105	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

Así como se observa en la Tabla N.º 52, la prueba de normalidad aplicada al indicador Satisfacción al cliente, muestra una significancia (Sig.) menor a 0.05, lo cual significa que el comportamiento de la data es no paramétrico, por resultante, se procedió con la prueba de Wilcoxon, en la contrastación de la hipótesis general.

Confirmación de la Hipótesis General

Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no mejora la satisfacción al cliente en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Hipótesis alternativa (H<sub>a</sub>)

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejora la satisfacción al cliente en la empresa Cepocar, Lima 2021.

- Regla de decisión:

H<sub>0</sub>:  $\mu_a \geq \mu_d$

H<sub>a</sub>:  $\mu_a < \mu_d$

Dónde:

$\mu_a$ : Satisfacción del cliente previo a la implementación del SGC.

$\mu_d$ : Satisfacción del cliente posterior a la implementación del SGC.

Tabla 53: Comparación de medias Satisfacción al cliente

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Satisfacción al cliente (Pre)	105	2,9305	,48796	1,85	4,25
Satisfacción al cliente (Post)	105	4,2319	,28548	3,65	4,90

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

En la Tabla 53, se puede evidenciar que la media de la satisfacción al cliente después, es mayor a la media de la satisfacción al cliente previo, por ende, se impugna la hipótesis nula; es decir, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no mejora la satisfacción al cliente en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Con el objeto de hacer un análisis más específico en comprobar la hipótesis, se presentó el estadístico de prueba, con los resultados del estudio estadístico de Wilcoxon para el indicador Satisfacción al cliente, teniendo en consideración lo que a continuación de explica.

- Regla de decisión:

Si  $p \text{ valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p \text{ valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula.

Tabla 54: Estadígrafo Wilcoxon Satisfacción al cliente

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Satisfacción General - Satisfacción General
Z	-8,906 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

Con respecto a la tabla preliminar, se consigue evidenciar que la significancia de la prueba estadística de Wilcoxon, aplicada a la Satisfacción al cliente, antes y después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se confirma que la Implementación de un

Sistema de gestión de calidad mejora la satisfacción al cliente en la empresa Cepocar, Lima, 2021.

### **Análisis de la primera hipótesis específica.**

Hipótesis alternativa (Ha)

La implementación de un sistema de gestión de calidad mejora los elementos tangibles en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Con el objeto de efectuar la comprobación de la Hipótesis general, satisfacción al cliente, se ha determinado si la data mantiene distribución paramétrica correcta. Debido al hecho de que la muestra y la población conforman 105 datos, se continuó con la prueba de normalidad por medio de la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Contrastar:

- Regla de decisión.

Si  $p \text{ valor} \leq 0.05$ , la data tiene un comportamiento no paramétrico.

Si  $p \text{ valor} > 0.05$ , la data tiene un comportamiento paramétrico.

*Tabla 55: Prueba de normalidad elementos tangibles*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles (Pre)	,190	105	,000	,922	105	,000
Elementos tangibles (Post)	,342	105	,000	,815	105	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente: Elaborado con datos de la empresa*

Así como se observa en la Tabla N.º 55, la prueba de normalidad aplicada al indicador Elementos tangibles, muestra una significancia (Sig.) menor a 0.05, lo que quiere decir que el comportamiento de la data es no paramétrico, por resultante, se procedió con la prueba de Wilcoxon, en la contrastación de la primera hipótesis específica.

Confirmación de la primera hipótesis específica:

Hipótesis nula (H0)

La implementación de un Sistema de gestión de calidad no mejora los elementos tangibles en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Hipótesis alternativa (Ha)

La implementación de un Sistema de gestión de calidad mejora los elementos tangibles en la empresa Cepocar, Lima 2021.

• Regla de decisión:

Ho:  $\mu_a \geq \mu_d$

Ha:  $\mu_a < \mu_d$

Dónde:

$\mu_a$ : Elementos tangibles previo a la implementación del SGC.

$\mu_d$ : Elementos tangibles posterior a la implementación del SGC.

Tabla 56: Comparación de medias Elementos tangibles

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Elementos tangibles (Pre)	105	2,8167	,53289	2,00	4,00
Elementos tangibles (Post)	105	4,1619	,30220	3,75	5,00

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

En la Tabla 56, se puede evidenciar que la media de Elementos tangibles después, es mayor a la media de Elementos tangibles previo, por ende, se impugna la hipótesis nula; es decir, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no mejora los elementos tangibles en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Con el objeto de hacer un análisis más específico en comprobar la hipótesis, se presentó el estadístico de prueba, con los resultados del estudio estadístico de Wilcoxon para el indicador Satisfacción al cliente, teniendo en consideración lo que a continuación de explica.

- Regla de decisión:

Si  $p$  valor  $\leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p$  valor  $> 0.05$ , se acepta la hipótesis nula.

Tabla 57: Estadígrafo Wilcoxon elementos tangibles

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Elementos tangibles (Post) - Elementos tangibles (Pre)
Z	-8,970 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

Con respecto a la tabla preliminar, se consigue evidenciar que la significancia de la prueba estadística de Wilcoxon, aplicada a Elementos tangibles, antes y después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se confirma que la Implementación de un Sistema de gestión de calidad mejora los elementos tangibles en la empresa Cepocar, Lima, 2021.

### **Análisis de la segunda hipótesis específica.**

Hipótesis alternativa (Ha)

La implementación de un Sistema de gestión de calidad incrementa la fiabilidad en la empresa Cepocar, Lima 2021

Con el objeto de efectuar la comprobación de la segunda hipótesis específica, fiabilidad, se ha determinado si la data mantiene distribución paramétrica correcta. Debido al hecho de que la muestra y la población conforman 105 datos, se continuó con la prueba de normalidad por medio de la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Contrastar:

- Regla de decisión.

Si  $p$  valor  $\leq 0.05$ , la data tiene un comportamiento no paramétrico.

Si  $p$  valor  $> 0.05$ , la data tiene un comportamiento paramétrico.

Tabla 58: Prueba de normalidad elementos tangibles

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro		-Wilk
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad (Pre)	,176	105	,000	,949	105	,001
Fiabilidad (Post)	,307	105	,000	,846	105	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

Así como se observa en la Tabla N°58, la prueba de normalidad aplicada al indicador Fiabilidad, muestra una significancia (Sig.) menor a 0.05, lo que quiere decir que el comportamiento de la data es no paramétrico, por resultante, se procedió con la prueba de Wilcoxon, en la contrastación de la segunda hipótesis específica.

Confirmación de la segunda hipótesis específica:

Hipótesis nula ( $H_0$ )

La implementación de un Sistema de gestión de calidad no incrementa la fiabilidad en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Hipótesis alternativa ( $H_a$ )

La implementación de un Sistema de gestión de calidad incrementa la fiabilidad en la empresa Cepocar, Lima 2021.

• Regla de decisión:

$H_0: \mu_a \geq \mu_d$

$H_a: \mu_a < \mu_d$

Dónde:

$\mu_a$ : Fiabilidad previo a la implementación del SGC.

$\mu_d$ : Fiabilidad posterior a la implementación del SGC.

Tabla 59: Comparación de medias de fiabilidad

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Fiabilidad (Pre)	105	2,9405	,55850	1,50	4,25
Fiabilidad (Post)	105	4,2167	,32902	3,50	5,00

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

En la Tabla 59, se puede evidenciar que la media de Fiabilidad después, es mayor a la media de Fiabilidad previo, por ende, se impugna la hipótesis nula; es decir, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no incrementa la fiabilidad en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Con el objeto de hacer un análisis más específico en comprobar la hipótesis, se presentó el estadístico de prueba, con los resultados del estudio estadístico de Wilcoxon para el indicador Fiabilidad, teniendo en consideración lo que a continuación se explica.

- Regla de decisión:

Si  $p \text{ valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p \text{ valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula.

Tabla 60: Estadígrafo Wilcoxon fiabilidad

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Fiabilidad (Post) - Fiabilidad (Pre)
Z	-8,993 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

Con respecto a la tabla preliminar, se consigue evidenciar que la significancia de la prueba estadística de Wilcoxon, aplicada a Fiabilidad, antes y después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se confirma que la Implementación de un Sistema de gestión de calidad incrementa la fiabilidad en la empresa Cepocar, Lima, 2021.

### **Análisis de la tercera hipótesis específica.**

Hipótesis alternativa (Ha)

La implementación de un Sistema de gestión de calidad incrementa la capacidad de respuesta en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Con el objeto de efectuar la comprobación de la tercera hipótesis específica, Capacidad de respuesta, se ha determinado si la data mantiene distribución paramétrica correcta. Debido al hecho de que la muestra y la población conforman 105 datos, se continuó con la prueba de normalidad por medio de Kolmogórov-Smirnov.

Contrastar:

- Regla de decisión.

Si  $p \text{ valor} \leq 0.05$ , la data tiene un comportamiento no paramétrico.

Si  $p \text{ valor} > 0.05$ , la data tiene un comportamiento paramétrico.

*Tabla 61: Prueba de normalidad capacidad de respuesta*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad de respuesta (Pre)	,152	105	,000	,961	105	,004
Capacidad de respuesta (Post)	,305	105	,000	,852	105	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente: Elaborado con datos de la empresa*

Así como se observa en la Tabla N.º 61, la prueba de normalidad aplicada al indicador Capacidad de respuesta, muestra una significancia (Sig.) menor a 0.05, lo que quiere decir que el comportamiento de la data es no paramétrico, por resultante, se procedió con la prueba de Wilcoxon, en la contrastación de la tercera hipótesis específica.

Confirmación de la tercera hipótesis específica:

Hipótesis nula (H0)

La implementación de un Sistema de gestión de calidad no incrementa la capacidad de respuesta en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Hipótesis alternativa (Ha)

La implementación de un Sistema de gestión de calidad incrementa la capacidad de respuesta en la empresa Cepocar, Lima 2021.

• Regla de decisión:

Ho:  $\mu_a \geq \mu_d$

Ha:  $\mu_a < \mu_d$

Dónde:

$\mu_a$ : Capacidad de respuesta previo a la implementación del SGC.

$\mu_d$ : Capacidad de respuesta posterior a la implementación del SGC.

Tabla 62: Comparación de medias Capacidad de respuesta

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Capacidad de respuesta (Pre)	105	2,9262	,58211	1,50	4,00
Capacidad de respuesta (Post)	105	4,2071	,34748	3,50	5,00

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

En la Tabla 62, se puede evidenciar que la media de Capacidad de respuesta después, es mayor a la media de Capacidad de respuesta previo, por ende, se impugna la hipótesis nula; es decir, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no incrementa la capacidad de respuesta en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Con el objeto de hacer un análisis más específico en comprobar la hipótesis, se presentó el estadístico de prueba, con los resultados del estudio estadístico de Wilcoxon para el indicador Capacidad de respuesta, teniendo en consideración lo que a continuación de explica.

Regla de decisión:

Si  $p \text{ valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p \text{ valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula.

Tabla 63: Estadígrafo Wilcoxon capacidad de respuesta

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Capacidad de respuesta (Post) - Capacidad de respuesta (Pre)
Z	-8,985 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

Con respecto a la tabla preliminar, se consigue evidenciar que la significancia de la prueba estadística de Wilcoxon, aplicada a Capacidad de respuesta, antes y después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se confirma que la Implementación de un Sistema de gestión de calidad incrementa la capacidad de respuesta en la empresa Cepocar, Lima, 2021.

### **Análisis de la cuarta hipótesis específica.**

Hipótesis alternativa (Ha)

La implementación de un sistema de gestión de calidad incrementa la seguridad en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Con el objeto de efectuar la comprobación de la cuarta hipótesis específica, Seguridad, se ha determinado si la data mantiene distribución paramétrica correcta. Debido al hecho de que la muestra y la población conforman 105 datos, se continuó con la prueba de normalidad por medio de Kolmogórov-Smirnov.

Contrastar:

- Regla de decisión.

Si  $p$  valor  $\leq 0.05$ , la data tiene un comportamiento no paramétrico.

Si  $p$  valor  $> 0.05$ , la data tiene un comportamiento paramétrico.

Tabla 64: Prueba de normalidad seguridad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Seguridad (Pre)	,178	105	,000	,939	105	,000
Seguridad (Post)	,325	105	,000	,777	105	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

Así como se observa en la Tabla N° 64, la prueba de normalidad aplicada al indicador Seguridad, muestra una significancia (Sig.) menor a 0.05, lo que quiere decir que el comportamiento de la data es no paramétrico, por resultante, se procedió con la prueba de Wilcoxon, en la contrastación de la cuarta hipótesis específica.

Confirmación de la cuarta hipótesis específica:

Hipótesis nula ( $H_0$ )

La implementación de un Sistema de gestión de calidad no incrementa la seguridad en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Hipótesis alternativa ( $H_a$ )

La implementación de un Sistema de gestión de calidad incrementa la seguridad en la empresa Cepocar, Lima 2021.

• Regla de decisión:

$H_0: \mu_a \geq \mu_d$

$H_a: \mu_a < \mu_d$

Dónde:

$\mu_a$ : Seguridad previo a la implementación del SGC.

$\mu_d$ : Seguridad posterior a la implementación del SGC.

Tabla 65: Comparación de medias seguridad

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Seguridad (Pre)	105	3,0214	,54167	2,00	4,75
Seguridad (Post)	105	4,2405	,33599	3,75	5,00

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

En la Tabla 65, se puede evidenciar que la media de Seguridad después, es mayor a la media de Seguridad previo, por ende, se impugna la hipótesis nula; es decir, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no incrementa la seguridad en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Con el objeto de hacer un análisis más específico en comprobar la hipótesis, se presentó el estadístico de prueba, con los resultados del estudio estadístico de Wilcoxon para el indicador Seguridad, teniendo en consideración lo que a continuación se explica.

- Regla de decisión:

Si  $p \text{ valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p \text{ valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula.

Tabla 66: Estadígrafo Wilcoxon seguridad

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Seguridad (Post) - Seguridad (Pre)
Z	-9,021 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

Con respecto a la tabla preliminar, se consigue evidenciar que la significancia de la prueba estadística de Wilcoxon, aplicada a Seguridad, antes y después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se confirma que la Implementación de un Sistema de gestión de calidad incrementa la seguridad en la empresa Cepocar, Lima, 2021.

## **Análisis de la quinta hipótesis específica.**

Hipótesis alternativa (Ha)

La implementación de un Sistema de gestión de calidad incrementa la empatía en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Con el objeto de efectuar la comprobación de la quinta hipótesis específica, Empatía, se ha determinado si la data mantiene distribución paramétrica correcta. Debido al hecho de que la muestra y la población conforman 105 datos, se continuó con la prueba de normalidad por medio de Kolmogórov-Smirnov.

Contrastar:

- Regla de decisión.

Si  $p \text{ valor} \leq 0.05$ , la data tiene un comportamiento no paramétrico.

Si  $p \text{ valor} > 0.05$ , la data tiene un comportamiento paramétrico.

Tabla 67: Prueba de normalidad empatía

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Empatía (Pre)	,177	105	,000	,953	105	,001
Empatía (Post)	,249	105	,000	,906	105	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Elaborado con datos de la empresa*

Así como se observa en la Tabla N° 67, la prueba de normalidad aplicada al indicador Empatía, muestra una significancia (Sig.) menor a 0.05, lo que quiere decir que el comportamiento de la data es no paramétrico, por resultante, se procedió con la prueba de Wilcoxon, en la contrastación de la quinta hipótesis específica.

Confirmación de la quinta hipótesis específica:

Hipótesis nula (Ho)

La implementación de un Sistema de gestión de calidad no incrementa la empatía en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Hipótesis alternativa (Ha)

La implementación de un Sistema de gestión de calidad incrementa la empatía en la empresa Cepocar, Lima 2021.

• Regla de decisión:

Ho:  $\mu_a \geq \mu_d$

Ha:  $\mu_a < \mu_d$

Dónde:

$\mu_a$ : Empatía previo a la implementación del SGC.

$\mu_d$ : Empatía posterior a la implementación del SGC.

Tabla 68: Comparación de medias empatía

<b>Estadísticos descriptivos</b>					
	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
Empatía (Pre)	105	2,9476	,57460	1,75	4,50
Empatía (Post)	105	4,3333	,32275	3,50	5,00

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

En la Tabla 68, se puede evidenciar que la media de Empatía después, es mayor a la media de Empatía previo, por ende, se impugna la hipótesis nula; es decir, la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad no incrementa la empatía en la empresa Cepocar, Lima 2021.

Con el objeto de hacer un análisis más específico en comprobar la hipótesis, se presentó el estadístico de prueba, con los resultados del estudio estadístico de Wilcoxon para el indicador Empatía, teniendo en consideración lo que a continuación se explica.

• Regla de decisión:

Si  $p \text{ valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p \text{ valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula.

Tabla 69: Estadígrafo Wilcoxon empatía

<b>Estadísticos de prueba<sup>a</sup></b>	
	Empatía (Post) - Empatía (Pre)
Z	-8,965 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaborado con datos de la empresa

Con respecto a la tabla preliminar, se consigue evidenciar que la significancia de la prueba estadística de Wilcoxon, aplicada a Empatía, antes y después es de 0.000, por consiguiente y de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, se confirma que la Implementación de un Sistema de gestión de calidad incrementa la empatía en la empresa Cepocar, Lima, 2021.

## V. DISCUSIÓN

En el transcurso de la investigación se comprueba lo importante que es contar con un SGC, al desarrollar nuevos procedimientos que dan un mayor beneficio a las organizaciones, bajo el cumplimiento de cada uno de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, especialmente en esta investigación ha quedado comprobado que la satisfacción al cliente en el área operativa de empresa ha aumentado de forma constante en el transcurso del periodo de estudio, por lo cual se permitió evidenciar cambios representativos en la empresa. Al respecto Beltrán & Roncal (2018), demostró que al implementar el SGC basada en la normativa ISO 9001:2015 mejoró la incidencia en el nivel de satisfacción del cliente del Consorcio DCDS, bajo el cumplimiento de cada uno de los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 en un 79%, frente al 31% obtenido previamente a la implementación que aquejaba a la organización. Así también, Torres (2018) indica que la mejora de la satisfacción al cliente es debido al rendimiento observado de un bien o servicio con sus expectativas.

En ese sentido, la satisfacción al cliente se mide mediante de los valores de sus cinco elementos: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Rosales (2018) en su investigación, demostró como producto de las encuestas aplicadas a los usuarios en donde se puede apreciar el nivel de satisfacción regular ya el 93.75% se encuentran parcialmente de acuerdo, con el adecuado servicio de entrega que brinda la empresa, así como el 79.17% se encuentran parcialmente de acuerdo con la dimensión de los elementos tangibles; el 85.42% se encuentran parcialmente de acuerdo con la dimensión de la confiabilidad; el 77,08% se encuentran parcialmente de acuerdo con la dimensión de la seguridad; el 72,92% se encuentran parcialmente de acuerdo con la dimensión de la empatía; el 72.92% se encuentran parcialmente de acuerdo con la dimensión de la capacidad de respuesta.

Asimismo, como consecuencia de la implementación del SGC se mejoró la perspectiva de los clientes con respecto a la satisfacción general en la tabla 53, se evidencia que el valor de la satisfacción al cliente se incrementó en 26%, al aumentar de 2,93 a 4,23.

La primera causa principal del presente trabajo de investigación, la seguridad de los trabajadores al atender a los clientes, la perspectiva que tenían los clientes al respecto de esta, era desfavorable, ya que más del 70% de los clientes están ni de acuerdo ni desacuerdo y en desacuerdo como se aprecia en la tabla 25. Para la solución de esta causa se elaboró; perfiles de cargo de todo el personal de la empresa, se diseñó un plan de capacitación y entrenamiento, se estandarizó los procedimientos de trabajo y de atención, se capacitó y concientizó a todo el personal sobre los objetivos del SGC y se reforzó el compromiso de los trabajadores. En ese sentido, Murillo (2020), en su investigación, demostró que la aplicación del SGC asentado en la normativa ISO 9001:2015 en la compañía es una ventaja que permite tener más oportunidad en comparación a otras organizaciones, admite brindar los parámetros para optimizar el nivel de satisfacción al cliente. Con respecto a los resultados hallados después de la implementación de SGC se mejoró la percepción de los clientes con respecto a los elementos de la Seguridad los cuales son; el conocimiento y nivel de confianza que tiene un trabajador, la percepción garantía que tiene el usuario con respecto a la empresa, el nivel de amabilidad que tienen los trabajadores y el conocimiento que tiene los trabajadores con respecto a un producto o servicio, esto se verifica en la tabla 37 de la página 127 en donde más del 90% de los clientes están totalmente de acuerdo o de acuerdo con que los trabajadores tienen buena seguridad. Además, los resultados de la tabla 65, se evidencia que el valor de la seguridad se incrementó en 24% al aumentar de 3.021 a 4.240 luego de la implementación del SGC.

Con respecto a la segunda causa principal del presente trabajo de investigación, la falta de procedimiento en el área operativa, esta causa está relacionada con la dimensión de capacidad de respuesta y la perspectiva que tenían los clientes al respecto de esta, era desfavorable. Ya que más del 70% de los clientes están ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo como se puede visualizar en la tabla 23. Para la solución de esta causa se elaboró; realizó reuniones con los trabajadores y encargados de las áreas para documentar los procedimientos de trabajo y estandarizarlos, se comunicó y capacitó los procedimientos, se elaboró un listado maestro de documentos donde se especifica los periodos de revisión y actualización de documentos, se elaboró el procedimiento de acciones correctivas,

preventivas y de mejora. En ese sentido, Ortega, Almanza y Cárdenas (2016), en su investigación, comprobó que los estudios aprueben dar certeza ante el impacto que muestra la incorporación de la ISO-9001 dentro de las sociedades. Cabe destacar que, con la optimización de los métodos y estandarización en la organización, reduce los costes, tiempos y trámites siendo la compañía productiva y competitiva. Esto coincide con los resultados después de la implementación del SGC en donde se pudo mejorar la percepción de los clientes referente a los aspectos que incluye la capacidad de respuesta; el nivel de comunicación que tiene los trabajadores, velocidad de atención, la iniciativa por parte del trabajador al ayudar a un cliente y la capacidad de los trabajadores al resolver problemas, esto se puede evidenciar en la tabla 35, en donde el mayor porcentaje de los clientes están totalmente de acuerdo o de acuerdo con que los trabajadores y/o empresa tenga una buena capacidad de respuesta. Además, los resultados de la tabla 62, se evidencia que el valor de la capacidad de respuesta se incrementó en 26% al aumentar de 2.926 a 4.207 después de la implementación del Sistema de gestión de calidad.

Con respecto a la tercera causa principal del presente trabajo de investigación, el bajo nivel de elementos tangibles en el área operativa, la perspectiva que tenían los clientes al respecto de esta, era desfavorable. Ya que más del 70% de ellos están ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo como se puede visualizar en la tabla 23. Para la solución de esta causa se elaboró; cronogramas de limpieza, procedimiento de inspección, norma de vestimenta, se incrementó el stock de uniformes, se concientizo a todo el personal sobre los objetivos del SGC y se reforzó el compromiso por parte de los trabajadores. Al respecto Zamora (2019) en su indagación, demostró que, al implementar un SGC, impacto significativamente en la calidad de los servicios y productos, y en la satisfacción generada en los usuarios donde obtuvo resultados que ayudaron a prevenir, mejorar, fortalecer los factores de servicio y los atributos dentro de la empresa. Prado & Pascual, (2018) definen los elementos tangibles como aspectos perceptibles del servicio, donde se puede calcular mediante el aspecto visual. Como resultado se mejoró. Esto coincide con los resultados después de la implementación del SGC en donde se pudo mejorar la percepción de los clientes referente a los aspectos que incluye los elementos tangibles; el estado de las islas, estado de las señaléticas,

infraestructura en excelente estado, trabajadores aseados, publicidad dentro de la empresa y área limpia y ordenada, esto se puede evidenciar en la tabla 31, en donde el mayor porcentaje de los clientes están totalmente de acuerdo o de acuerdo con que los trabajadores y/o empresa tenga un buen nivel de elementos tangibles. Además, los resultados de la tabla 56, se evidencia que el valor de los elementos tangibles se incrementó en 27% al aumentar de 2.810 a 4.160 después de la implementación del Sistema de gestión de calidad.

Por otro lado, en el área operativa el nivel bajo de fiabilidad generaba una perspectiva desfavorable por parte de los clientes. Ya que más del 70% de ellos están ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo como se puede visualizar en la tabla 21. Para la solución de esta causa se elaboró; Capacito al personal en su perfil de puesto y los procedimientos de atención, se concientizo al personal en los objetivos del SGC y se reforzó el compromiso con la política de calidad. Al respecto Melendez (2017) en su trabajo de investigación, determino que estandarizar procesos productivos a través de medios como instructivos, procedimientos y registros, y considerando los controles previamente asignados se logró que cumplieran con los requisitos del cliente. De este modo se reforzó la relación de confianza de los clientes con la empresa, y se asegura la fidelización de estos. Rosales (2018) define la fiabilidad como la capacidad de un servicio o producto de accionar según la expectativa en el transcurso de un tiempo concreto. Esto coincide con los resultados después de la implementación del SGC en donde se pudo mejorar la percepción de los clientes referente a los aspectos que incluye la fiabilidad; Como la organización cumple con lo ofrecido, las herramientas que la empresa tiene para resolver problemas del usuario, la calidad del servicio, la cantidad de errores que cometen los empleados y cumplir con los tiempos de servicio ofrecido, esto se puede evidenciar en la tabla 32, en donde el mayor porcentaje de los clientes están totalmente de acuerdo o de acuerdo con que los trabajadores y/o empresa tenga un buen nivel de fiabilidad. Además, los resultados de la tabla 59, se evidencia que el valor de la fiabilidad se incrementó en 26% al aumentar de 2.940 a 4.210 después de la implementación del Sistema de gestión de calidad.

Por último, en el área operativa el nivel bajo de empatía generaba una perspectiva desfavorable por parte de los clientes. Ya que más del 70% de ellos están ni de

acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo como se puede visualizar en la tabla 27. Para la solución de esta causa se elaboró; Se realizó capacitaciones a los trabajadores en atención al cliente, se concientizó a los trabajadores para de la importancia de los objetivos del SGC, se realizó la identificación adecuadamente las necesidades de las partes interesadas, se identificó las entradas y salidas pertinentes a la organización, se definió los procesos estratégicos, operativos y de apoyo e implemento el procedimiento de encuesta de satisfacción al siguiente para una mejor seguimiento y control. De acuerdo a esto Lizarzaburu (2016) en su investigación, afirma que el grado de los métodos habidos y su interrelación, la combinación, direccionado y en acorde a los métodos de trabajo, la adquisición de insumos según las necesidades; ofrece que las responsabilidades del personal tengan una mejor delimitación, la oportunidad de tener una mejor satisfacción y excelente sentir del consumidor, el incremento de la productividad y de la eficiencia, la reducción de costos, mejor comunicación, mayor moral y conformidad en el trabajo. Con respecto a los resultados hallados después de la implementación de SGC se mejoró la percepción de los clientes con respecto a los elementos de la empatía de los trabajadores los cuales son; la capacidad de atención que tiene la empresa, los horarios de atención de la empresa, la forma en como un colaborador atiende a un cliente, la percepción de iniciativa por parte de la empresa para escuchar u observar los intereses de los usuarios y el nivel de cumplimiento de las necesidades del cliente. Además, los resultados de la tabla 68, se evidencia que el valor de la empatía se incrementó en 26% al aumentar de 2.947 a 4.333 después de la implementación del Sistema de gestión de calidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La implantación de un SGC en base a la normativa ISO 9001:2015 adaptado a las acciones de la empresa, contribuyo con mejorar los procesos, el cumplimiento de los requerimientos de los clientes y a su vez mejoró de la satisfacción del cliente, al poder identificar los procesos que agregaban más valor para el usuario.
2. La implementación del SGC basado en la normativa ISO 9001:2015 mejoro la imagen de la estación de servicio. Lo que le dará una mayor ventaja ante su competencia, estaciones de servicio que no cuenten con un SGC dentro del mercado peruano.
3. Gracias al diagnóstico realizado, se pudo identificar distintos problemas que había dentro del área operacional y esto hacía que el nivel de satisfacción al cliente sea bajo, trabajaban de una manera inadecuada. Asimismo, al implementar un SGC contribuyo a la mejora y a la alineación con lo requerido por la normativa ISO 9001:2015.
4. La manera en cómo se comunicaban interna y externamente mejoro de modo significativo, esto se puedo comprobar al tener un control de la trasmisión de la información, un plan de capacitaciones hacia los colaboradores ya sea dentro del área operacional y en las oficinas administrativas, así como con los consumidores, clientes corporativos, otros.
5. El compromiso de los colaboradores con respecto a los objetivos del SGC mejoró en todas las áreas de la empresa, gracias a los programas, charlas y eventos de sensibilización, en donde se les explico la contribución que tiene su trabajo dentro de la empresa. Del mismo modo, las capacitaciones contribuyeron en su progreso profesional, ya que se les brindo nuevos conocimientos para que perfeccionen su desempeño de acuerdo a su área.
6. Se logro evidenciar que el nivel de empatía dentro de la estación de servicio ha mejorado, debido a la claridad de los objetivos a los que se les realizará un seguimiento y control en el transcurso de todo el año. Esto permitió que los trabajadores sean más empáticos ante los consumidores y puedan alinearse ante los objetivos propuestos por la empresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Primero se recomienda que la empresa o el personal responsable del SGC debe de realizar la revisión y seguimiento continuo en cada actividad planeada como lo establecido en el SGC. Con el fin de que se pueda garantizar la persistencia del sistema, es por esto que se recomienda que estas tareas se realicen antes, durante y después de la implementación, de tal manera que la documentación este organizada y las actividades proyectadas consigan desarrollarse según el plazo de tiempo establecido.
2. Se recomienda que la alta dirección busque la certificación del SGC a fin de mostrar el cumplimiento a los consumidores, y a los clientes corporativos de tal manera ofrecer mayor seguridad sobre el cumplimiento de sus necesidades y perspectivas del servicio ofrecido por la estación de servicio.
3. Se recomienda la gerencia implemente otros tipos de sistemas de gestión certificables como la ISO 14001 y la ISO 45001, ya que estos son fáciles de integrar.
4. A la gerencia recomendamos que se deleguen responsables y cargos de un comité para el SGC, y se tome como base esta investigación, asimismo facilitar el proceso de Certificación del ISO 9001:2015.
5. Se recomienda a la empresa realizar capacitaciones, charlas entre otras actividades que permitan reforzar el compromiso con el SGC. De tal manera que les servirá de apoyo a los nuevos y antiguos trabajadores y así estos puedan obtener los conocimientos necesarios para poder brindar un servicio de calidad.
6. Por último, se recomienda a otros investigadores ahondar más en el tema ya que en la actualidad no existe muchas investigaciones sobre las estaciones de servicio y su relación con satisfacción al cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBERDI, C.E. y RUBIO, L., 2006. *Empresas de Intermediación Turística y Nuevas Tecnologías. Estudio de calidad del segmento minorista para viajes de ocio*. S.l.: s.n. ISBN 84-9821-303-7.
- ARCE, C.S., 2016. *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant pizza hut en el Centro Comercial Mega Plaza Lima; 2016*. S.l.: s.n.
- ARISTA RUIZ, R. y GONZÁLEZ NÚÑEZ, P., 2018. Sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar la productividad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., Chimbote 2018. *Universidad César Vallejo*,
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD, 2013. Asociación Española para la calidad. , pp. 12.
- BELTRÁN, M. y RONCAL, P., 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*. S.l.: s.n.
- BERMÚDEZ, L.T. y RODRÍGUEZ, L.F., 2013. Investigación en la gestión empresarial. , vol. 20, pp. 2013.
- BERNAL, J.C., 2020. *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa textil*. S.l.: s.n.
- BILBAO, J.L. y ESCOBAR, H., 2020. Investigación y Educación Superior. , pp. 67.
- CAICAY, T., 2017. Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en Lima. *Universidad San Ignacio de Loyola* [en línea], Disponible en: <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2651>.
- CALDERON, J.P. y ALZAMORA, L.A., 2010. *Metodología de la Investigación Científica en Postgrado*. S.l.: s.n.
- CAÑAS, J., 2018. *Análisis de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S*. S.l.: s.n.

- CAÑÓN, L.F., 2019. *Impacto por la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en empresas Colombianas*. S.l.: s.n.
- CARRIEL, R., BARROS, C. y FERNÁNDEZ, F., 2018. Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento* [en línea], vol. 2, no. 1, pp. 625-644. ISSN 2588-073X. DOI 10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644. Disponible en: file:///C:/Users/Fernanda/Downloads/Dialnet-SistemaDeGestionYControlDeLaCalidad-6732908.pdf.
- CHACÓN, J. y RUGEL, S., 2018. Artículo de Revisión . Teorías , Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, vol. 39, no. 50, pp. 14-23.
- CHAVEZ, J., 2015. La investigación en los campos de la arquitectura. *Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Arquitectura. Sede Medellín* [en línea], no. 21, pp. 133-146. Disponible en: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/revistaeyp/article/view/9778/8987>.
- CLOW, K.E. y JAMES, K.E., 2013. *Essentials of Marketing Research Putting Research Into Practice*. S.l.: s.n.
- CORTÉS, J.M., 2017. *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. S.l.: s.n. ISBN 978-84-9021-4831.
- CUBAS, C., 2017. *Implementación de un sistema de gestión de calidad en los procesos de supervisión de obra basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa JLV Consultores*. S.l.: s.n.
- DARREN, G. y PAUL, M., 2003. *SPSS para Windows paso a paso: una guía y referencia simples, actualización 11.0*. S.l.: s.n. ISBN 0205375529, 9780205375523.
- DEL RÍO, D., 2013. *Diccionario glosario de metodología de la investigación social*. S.l.: s.n. ISBN 978-84-362-6803-4.
- DUQUE OLIVA, E.J., 2005. Del Servicio Y Sus Modelos De Medición \*. *Revista Innovar*, pp. 64-80. ISSN 0121-5051.

- ELGUETA, M.N., 2018. *Implementación de cambio de versión en Sistema de Gestión de la Calidad de ISO 9001 : 2008 A ISO 9001 : 2015 en Caso estudio Empresa Constructora*. S.l.: s.n.
- ESPINOZA, M., 2020. Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en una empresa del Sector Construcción y Metalmecánico. , pp. 362.
- GÓMEZ, M., 2006. Introducción a la metodología de la investigación científica. ,
- GONZÁLES, L., CARMONA, M. y RIVAS, M., 2007. TÍTULO: Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. , pp. 92.
- GONZÁLES, U. y CONDE, J.A., 2017. "El Sistema De Calidad Iso 9001:2015 Como Herramienta De Gestión Que Oriente Al Alcance De La Excelencia Académica En El Colegio Santa María De La Providencia En El Año 2016". [en línea], pp. 176. Disponible en:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2885/1/2017\\_Gonzales\\_El-sistema-de-calidad-ISO.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2885/1/2017_Gonzales_El-sistema-de-calidad-ISO.pdf).
- GONZÁLEZ, A. y GONZÁLEZ, R., 2008. Diseño de un sistema de gestión de la calidad con un enfoque de ingeniería de la calidad. *Ingeniería Industrial*, vol. XXIX, no. 3, pp. 1-6. ISSN 0258-5960.
- GONZÁLEZ, Ó. y ARCINIEGAS, J., 2016. Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. [en línea], pp. 360. Disponible en:  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestión-de-calidad-1ra-Edición.pdf>.
- GRACIA, J., LARA, L., QUINTERO, D. y SANTIS, A., 2018. Formulation of strategies for the implementation of integral management system based on ISO 9001:2015 and 14001:2015 in the company surtiapliques (Bogotá-Colombia). *Chemical Engineering Transactions*, vol. 67, pp. 559-564. ISSN 22839216. DOI 10.3303/CET1867094.
- GRANDE, I., 2005. *Marketing de los servicios*. S.l.: s.n. ISBN 84-7356-397-2.

- HERNÁNDEZ, H., BARRIOS, I. y MARTÍNEZ, D., 2018. Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, vol. 16, no. 28, pp. 169-185. ISSN 1900-0642.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y DEL PILAR, M., 2010. *Metodología de la Investigación*. S.l.: s.n. ISBN 9786071502919.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y DEL PILAR, M., 2014. *Metodología de la Investigación*. S.l.: s.n. ISBN 9781456223960.
- HERNÁNDEZ, R. y MENDOZA, C., 2018. *2018 - Metodolog\_a de la investigaci\_n-rutas cuantitativa-cualitativa-mixta - Sampieri-1 - APOYO ESTUDIANTIL.pdf*. 2018. S.l.: s.n.
- HUERTAS, R. y DOMÍNGUEZ, R., [sin fecha]. *Decisiones Estratégicas para la Dirección de Operaciones en Empresas de Servicios y Turísticas.* ,
- JIMÉNEZ, A., 2014. Análisis del nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2008: Caso de estudio. , pp. 38.
- JO, A., 2021. *Análisis de los niveles de productividad y satisfacción al cliente mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 en el hotel Colca Lodge S.A.* S.l.: s.n.
- KOTLER, P., 2003. *Dirección de Marketing: conceptos Esenciales*. S.l.: s.n. ISBN 970-26-0345-5.
- LEIVA, V.B., SOLER, V.G. y PÉREZ, A.I., 2016. *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana*. S.l.: s.n. ISBN 9788494542480.
- LIZARZABURU, E., 2016. La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, vol. 18, no. 30, pp. 33-54. ISSN 01244639. DOI 10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02.
- LÓPEZ, K.Y. y ROA, Á.E., 2016. *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K LTDA. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2105*. S.l.: s.n.

- LÓPEZ, P., 2004. Población Muestra Y Muestreo. *Punto Cero*, vol. 09, no. 08, pp. 69-74. ISSN 1815-0276.
- MARTÍN, M.L. y DÍAZ, E., 2016. *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. S.l.: s.n. ISBN 9788417129507.
- MELENDEZ, A., 2017. Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015. *Pontificia Universidad Católica del Perú* [en línea], pp. 118. Disponible en: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9337>.
- MORA, J.R. y OTEO, L.A., 2014. *Nueva gestión clínica enfocada a la calidad, gobernanza de microsistemas, management basado en la evidencia y aplicativo*. S.l.: s.n. ISBN 9788499698519.
- MORÁN, J. y RAMOS, V., 2018. *El Checklist como herramienta del Sistema de Gestión de Calidad y la competitividad en la operadora de Trans porte Terrestre Urbano del Cantón Milagro*. S.l.: s.n.
- MORENO, M., PERIS, F. y GONZÁLEZ, T., 2001. *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: Teoría y estudio de casos*. S.l.: s.n. ISBN 84-205-2982-6.
- NAMAKFOROOSH, M.N., 2000. *Metodología de la Investigación* [en línea]. Reimpresa. S.l.: s.n. ISBN 968-18-5517-8. Disponible en: <https://books.google.com.mx/books?id=ZEJ7-0hmvhwC&lpg=PA4&hl=es&pg=PA4#v=onepage&q&f=false>.
- NORIEGA, Y., 2019. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos Facultad de Ingeniería Industrial Escuela Profesional de Ingeniería Industrial Implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 : 2015 para mejorar los procesos administrativos de una unive*. S.l.: s.n.
- NORMA ISO 9001, 2015. ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. *Secretaría Central de ISO* [en línea], pp. 23. Disponible en: <http://blog.seidor.com/infraestructura/sistemas-de-gestion-valor-estrategico-de-las-organizaciones/>.

- PACHECO, B., 2021. *Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C. S.l.: s.n.*
- PARRA y PICAY, 2020. Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras una mirada en Ecuador. *Universidad De Ecuador*, vol. 6, pp. 1118-1142.
- PASSOS, E., 2015. Metodología para la presentación de trabajos de investigación. [en línea], pp. 120. Disponible en: <https://colmayorbolivar.edu.co/files/Metodologia-presentacion-trabajos-investigacion.pdf>.
- PRADO, A. y PASCUAL, L., 2018. *Marketing industrial y de servicios*. S.l.: s.n. ISBN 8417513469, 9788417513467.
- RAMÍREZ, R., 2010. *Introducción teórica y práctica a la investigación histórica. Guía para historiar en las ciencias sociales*. S.l.: s.n. ISBN 9789587280692.
- REBIERE, O. y REBIERE, C., 2019. *Cómo usar Google Forms para evaluar: Formularios Google como herramientas efectivas de enseñanza* [en línea]. S.l.: s.n. ISBN 978-1098810788. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=3buEDwAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PT2#v=onepage&q&f=false>.
- RENTERIA, J.L., 2019. Implementación del sistema de gestión ISO 9001 : 2015 en el laboratorio de la Compañía minera Azulcocha - Lima – 2019. , pp. 113.
- RINCÓN, R., 2002. Modelo para la implementación de un sistema de la Norma ISO 9001. , pp. 47-55.
- ROBAYO, A., 2017. La importancia del servicio al cliente y el reflejo de las ventas en una empresa. , pp. 21.
- ROBERTO HERNÁNDEZ - SAMPIERI, C.P.M.To., 2018. *2018 - Metodología de la investigación - rutas cuantitativa-cualitativa-mixta - Sampieri-1 - APOYO ESTUDIANTIL\_compressed.pdf*. 2018. S.l.: s.n.

- ROCA, J. y MIGUEL, F., 2020. *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en empresas Metalmecánicas: una revisión de la literatura científica*. S.l.: s.n.
- RODRIGO, C.J., 2012. Definición del sistema de gestión de la calidad y de seguridad alimentaria en una almazara conforme con UNE EN ISO 9001 : 2008 y Protocolo BRC ( Global Standard for Food Safety ) versión 5 de enero 2008. *Escuela Superior de Ingenieros Industriales de Sevilla*, pp. 1-108.
- RODRÍGUEZ, E., 2005. *Metodología de la Investigación La creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito*. S.l.: s.n. ISBN 9685748667.
- RUIZ, N., 2017. Diagnóstico inicial para la implementación de la norma ISO 9001:2015 en Remarq S.A.S. ,
- SALABERRIA, KARMELE; RODRÍGUEZ, SUSANA; CRUZ, S., 2007. Percepción de la imagen corporal. *Osasunaz. Cuadernos de Ciencias Médicas*, vol. 8, pp. 171-183. ISSN 1577-8533.
- SANABRIA NAVARRO, J.R., SILVEIRA PÉREZ, Y., GUILLÉN PEREIRA, L. y ROSERO DUQUE, M.F., 2019. Gestión de la confianza en Gimnasios deportivos (Trust management in Sports Gyms). *Retos*, vol. 2041, no. 37, pp. 100-107. ISSN 1579-1726. DOI 10.47197/retos.v37i37.71000.
- SYLVA, C., 2018. *Viabilidad para la implementación de un modelo de negocio de prestación de servicios de pago automáticos mediante una aplicación móvil para supermercados*. S.l.: s.n.
- TORRES, S. y VÁSQUEZ, C., 2015. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, vol. 18, no. 35, pp. 57-76. ISSN 1317-6099.
- TUIRÁN, J., 2017. Proyecto Pedagógico de Aula Gracias Google ! , pp. 1-30.

VAVRA, T., 2003. *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000* [en línea]. S.l.: s.n. ISBN 9788495428943. Disponible en:  
<https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>.

VIVAS, L.M., 2018. *Participación y apoyo en la actualización del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa Empoduitama de la ciudad de Duitama - Boyaca*. S.l.: s.n.

YÁÑEZ, C., 2008. Sistema de Gestión de calidad en base a la Norma ISO 9001. *Internacional eventos*, pp. 9.

ZAMORA, C., 2019. *Análisis de impacto de la satisfacción del cliente con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo norma ISO 9001, en las áreas de atención al usuario en entidades públicas del distrito Metropolitano de Quito en los períodos 2015 al 2017* [en línea]. S.l.: s.n. Disponible en:  
<https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/786%0Ahttps://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/786/1/CD-1222.pdf>.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Sistema de Gestión de Calidad	Un Sistema de Gestión de la Calidad, se puede definir como la Estrategia general que utiliza una organización para el diseño y desarrollo de sus procesos de tal manera que estos, los procesos, lleven al desarrollo de productos o de prestación de un servicio de calidad para satisfacer una necesidad, deseo o expectativa (Ortiz y Arciniegas. 2016)	Un sistema Estructurado conformado por 3 dimensiones (Diagnostico situacional, diseño del sistema de gestión de calidad y implementación de la propuesta ISO 9001:2015) que se consigue a través de un diagnóstico de la situación de la empresa evaluando los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para posteriormente poder diseñar un sistema de gestión de calidad que sea económicamente viable.	Diagnostico situacional	Nivel de cumplimiento de la norma $NC = \frac{RC}{RN} \times 100\%$ Leyenda: NC: Nivel de cumplimiento % RC: Requisitos cumplidos RN: Requisitos de la norma	Razón
			Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad	Planificación de actividades para la implementación del SGC $P = \frac{AP}{AI} \times 100\%$ Leyenda: P: Planificación % AP: Actividades planificadas AI: Actividades identificadas	Razón
			Implementación de la propuesta Iso 9001:2015	Nivel de implementación $NI = \frac{(AR \times 0.5) + (AC \times 0.5)}{AP} \times 100\%$ Leyenda: NI: Nivel de implementación % AP: Actividades planificadas AR: Actividades realizadas AC: Actividades Capacitadas Los entregables son documentos del SGC y estos se tienen que capacitar, por ellos la actividad realizada vale 0.5 y la capacitación 0.5	Razón

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción al Cliente	Nivel de estado de ánimo de un cliente que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Torres. 2018)	Para la operacionalización de la variable se aplicará el instrumento Servperf (service performance), el cual tiene 5 dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta consta de 20 ítems adaptado al contexto de la empresa, la evaluación se realizará con el puntaje obtenidos de la opinión del usuario en la escala de satisfacción del usuario.	Elementos Tangibles	$P = \frac{AP}{AI} \times 100\%$ Apariencia personal Item 1 del cuestionario Servperf Item 2 del cuestionario Servperf Item 3 del cuestionario servperf Item 4 del cuestionario Servperf	Ordinal
			Fiabilidad	Confianza hacia la empresa Item 5 del cuestionario Servperf Item 6 del cuestionario Servperf Item 7 del cuestionario Servperf Item 8 del cuestionario Servperf	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Disposición para escuchar al cliente Item 9 del cuestionario Servperf Item 10 del cuestionario Servperf Item 11 del cuestionario Servperf Item 12 del cuestionario Servperf	Ordinal
			Seguridad	Grado de seguridad del cliente Item 13 del cuestionario Servperf Item 14 del cuestionario Servperf Item 15 del cuestionario Servperf Item 16 del cuestionario Servperf	Ordinal
			Empatía	Identificación de necesidades Item 17 del cuestionario Servperf Item 18 del cuestionario Servperf Item 19 del cuestionario Servperf Item 20 del cuestionario Servperf	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 2 FIRMA DE EXPERTOS



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

VARIABLE / DIMENSIÓN		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> Dimensión 1: Diagnóstico situacional $NC = \frac{RC}{RN} \times 100\%$ NC: Nivel de cumplimiento (%) RC: Requisitos cumplidos RN: Requisitos de la norma		✓		✓		✓		
Dimensión 2: Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad $P = \frac{AP}{AI} \times 100\%$ P: Planificación (%) AP: Actividades planificadas AI: Actividades identificadas		✓		✓		✓		
Dimensión 3: Implementación de la propuesta ISO 9001:2015 $NI = \frac{(AR \times 0.5) + (AC \times 0.5)}{AP} \times 100\%$ NI: Nivel de implementación (%) AP: Actividades planificadas AR: Actividades realizadas AC: Actividades capacitadas Los entregables son documentos del SGC y estos se tienen que capacitar, por ellos la actividad realizada vale 0.5 y la capacitación 0.5		✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Dimensión 1: Elementos Tangibles								
1	¿La empresa cuenta con equipamientos de apariencia moderna?	✓		✓		✓		
2	¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
3	¿Los colaboradores de la Estación de Servicio Cepocar tienen apariencia pulcra (limpio y cuidadoso)?	✓		✓		✓		
4	¿Los elementos tangibles (Folletos, publicidad o similares) de la empresa son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Fiabilidad								
5	¿Cuándo la empresa promete hacer algo en determinado tiempo, lo cumple?	✓		✓		✓		
6	¿Cuándo existe un problema, la empresa es consecuentes y ayudan a su solución?	✓		✓		✓		
7	¿Confía en la empresa?	✓		✓		✓		
8	¿La empresa mantiene documentación con información precisa?	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**  Aplicable [ X ]  No aplicable después de corregir [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Conde Rosas Roberto Carlos...

**Especialidad del validador:** ...Magister en Dirección de Operaciones y logística.....

**No aplicable [ ]**

**DNI:** .....09447944.....

07 de Junio del 2021

-----  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El indicador corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El indicador es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del indicador, es conciso, exacto y directo.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>							
Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
9	¿Los empleados comunican a los clientes cuando le prestaran el servicio?	✓		✓		✓	
10	¿Los empleados ofrecen un servicio rápido?	✓		✓		✓	
11	¿Los empleados están siempre dispuestos a ayudar al cliente?	✓		✓		✓	
12	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?	✓		✓		✓	
Dimensión 4: Seguridad							
13	¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza a sus clientes?	✓		✓		✓	
14	¿Se siente seguro al adquirir un producto o servicio dentro de las instalaciones de la empresa?	✓		✓		✓	
15	¿Los empleados de la empresa son amables con los clientes?	✓		✓		✓	
16	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Empatía							
17	¿La empresa brinda atención individualizada a los clientes?	✓		✓		✓	
18	¿Los empleados brindan una atención personalizada a los clientes?	✓		✓		✓	
19	¿Los empleados conocen cuales son mis necesidades?	✓		✓		✓	
20	¿La empresa de servicio se preocupa por los mejores intereses de los clientes?	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: ...Conde Rosas Roberto Carlos.....

**Especialidad del validador:** .....Magister en Dirección de Operaciones y Logística .....

No aplicable [ ]

DNI: .....09447944.....

07 de Junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El indicador corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El indicador es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del indicador, es conciso, exacto y directo.



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>							
Dimensión 1: Diagnóstico situacional $NC = \frac{RC}{RN} \times 100\%$ NC: Nivel de cumplimiento (%) RC: Requisitos cumplidos RN: Requisitos de la norma	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad $P = \frac{AP}{AI} \times 100\%$ P: Planificación (%) AP: Actividades planificadas AI: Actividades identificadas	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Implementación de la propuesta ISO 9001:2015 $NI = \frac{(AR \times 0.5) + (AC \times 0.5)}{AP} \times 100\%$ NI: Nivel de implementación (%) AP: Actividades planificadas AR: Actividades realizadas AC: Actividades capacitadas Los entregables son documentos del SGC y estos se tienen que capacitar, por ellos la actividad realizada vale 0.5 y la capacitación 0.5	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
Dimensión 1: Elementos Tangibles							
1 ¿La empresa cuenta con equipamientos de apariencia moderna?	✓		✓		✓		
2 ¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
3 ¿Los colaboradores de la Estación de Servicio Cepocar tienen apariencia pulcra (limpio y cuidadoso)?	✓		✓		✓		
4 ¿Los elementos tangibles (Folletos, publicidad o similares) de la empresa son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Fiabilidad							
5 ¿Cuándo la empresa promete hacer algo en determinado tiempo, lo cumple?	✓		✓		✓		
6 ¿Cuándo existe un problema, la empresa es consecuentes y ayudan a su solución?	✓		✓		✓		
7 ¿Confía en la empresa?	✓		✓		✓		
8 ¿La empresa mantiene documentación con información precisa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**  
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg: MSc    MSc. Mary Laura Delgado Montes  
 Especialidad del validador: **Master en ingeniería de la producción**

No aplicable [ ]  
 DNI: 42917804

07 de Junio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El indicador corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El indicador es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del indicador, es conciso, exacto y directo.

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>							
Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
9	✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Seguridad							
13	✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Empatía							
17	✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr./ Mg: MSc MSC. Mary Laura Delgado Montes

**Especialidad del validador:** Master en ingeniería de la producción

No aplicable [ ]

DNI: 42917804

07 de Junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El indicador corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El indicador es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del indicador, es conciso, exacto y directo.



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>							
Dimensión 1: Diagnóstico situacional $NC = \frac{RC}{RN} \times 100\%$ NC: Nivel de cumplimiento (%) RC: Requisitos cumplidos RN: Requisitos de la norma	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad $P = \frac{AP}{AI} \times 100\%$ P: Planificación (%) AP: Actividades planificadas AI: Actividades identificadas	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Implementación de la propuesta ISO 9001:2015 $NI = \frac{(AR \times 0.5) + (AC \times 0.5)}{AP} \times 100\%$ NI: Nivel de implementación (%) AP: Actividades planificadas AR: Actividades realizadas AC: Actividades capacitadas Los entregables son documentos del SGC y estos se tienen que capacitar, por ellos la actividad realizada vale 0.5 y la capacitación 0.5	✓		✓		✓		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
Dimensión 1: Elementos Tangibles							
1 ¿La empresa cuenta con equipamientos de apariencia moderna?	✓		✓		✓		
2 ¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?	✓		✓		✓		
3 ¿Los colaboradores de la Estación de Servicio Cepocar tienen apariencia pulcra (limpio y cuidadoso)?	✓		✓		✓		
4 ¿Los elementos tangibles (Folletos, publicidad o similares) de la empresa son visualmente atractivos?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Fiabilidad							
5 ¿Cuándo la empresa promete hacer algo en determinado tiempo, lo cumple?	✓		✓		✓		
6 ¿Cuándo existe un problema, la empresa es consecuentes y ayudan a su solución?	✓		✓		✓		
7 ¿Confía en la empresa?	✓		✓		✓		
8 ¿La empresa mantiene documentación con información precisa?	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr./ Mg: Mg. Marcial Zuñiga Muñiz.

DNI: 06105726

**Especialidad del validador:** Maestro en administración estratégica de empresas

24 de Junio del 2021

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El indicador corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El indicador es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del indicador, es conciso, exacto y directo.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

VARIABLE / DIMENSIÓN	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>							
Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
9	¿Los empleados comunican a los clientes cuando le prestaran el servicio?	✓		✓		✓	
10	¿Los empleados ofrecen un servicio rápido?	✓		✓		✓	
11	¿Los empleados están siempre dispuestos a ayudar al cliente?	✓		✓		✓	
12	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?	✓		✓		✓	
Dimensión 4: Seguridad							
13	¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza a sus clientes?	✓		✓		✓	
14	¿Se siente seguro al adquirir un producto o servicio dentro de las instalaciones de la empresa?	✓		✓		✓	
15	¿Los empleados de la empresa son amables con los clientes?	✓		✓		✓	
16	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Empatía							
17	¿La empresa brinda atención individualizada a los clientes?	✓		✓		✓	
18	¿Los empleados brindan una atención personalizada a los clientes?	✓		✓		✓	
19	¿Los empleados conocen cuales son mis necesidades?	✓		✓		✓	
20	¿La empresa de servicio se preocupa por los mejores intereses de los clientes?	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**  Aplicable [ X ]  Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr./ Mg: Mg. Marcial Zuñiga Muñiz

**DNI:** 06105726

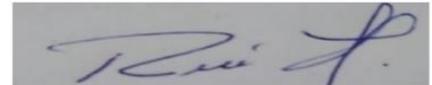
**Especialidad del validador:** Maestro en administración estratégica de empresas

24 de Junio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El indicador corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El indicador es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del indicador, es conciso, exacto y directo.



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## ANEXO 3 Encuesta Servperf

9/7/2021

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

La presente encuesta busca medir el nivel de satisfacción de los clientes de la estación de servicio CEPOCAR.

### IMPORTANTE:

Toda la información compartida en esta encuesta es confidencial y será usada solo con fines estadísticos.

El manejo y tratamiento de sus datos personales se harán según Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento.

Al llenar este cuestionario usted nos está dando su consentimiento para procesar y usar esta información en la investigación que se está realizando. Esta investigación es sin fines de lucro.

**\*Obligatorio**

1. Nombre de la empresa a la que pertenece \*

*Marca solo un óvalo.*

- ECONOMIX S.A.C
- SERVICIOS GENERALES PASTELA
- INVERSIONES AMBER S.A.C
- TRANSPORTE AMELIA
- VAVEN
- SERV. GENERALES SONIA
- TRANSPORTE CARRASCO
- ANDRES VENTURA

2. Apellidos \*

---

3. Nombres \*

---

4. Edad \*

\_\_\_\_\_

5. Sexo \*

*Marca solo un óvalo.*

- Mujer
- Hombre
- Prefiero no decirlo

6. Nivel de estudios \*

*Marca solo un óvalo.*

- Primaria o Secundaria
- Técnico (egresado o en curso)
- Universitario (egresado o en curso)
- Estudios Post grados (especialización, maestría o doctorado)

ENCUESTA DE  
SATISFACCIÓN AL  
CLIENTE

Al completar esta encuesta nos estas ayudando a mejorar y a poder brindarle un mejor servicio. Por favor, completar la encuesta con honestidad.

7. ¿La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. ¿Los colaboradores de la estación de servicio Cepocar tienen apariencia pulcra(limpio y cuidadoso)? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. ¿Los elementos tangibles( Folletos, publicidad o similares) de la empresa son visualmente atractivos? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. ¿Cuándo la empresa promete hacer algo en determinado tiempo, lo cumple? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Cuándo existe un problema, la empresa es consecuente y ayuda en su solución? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Confía en la empresa? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿La empresa mantiene documentación con información precisa? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. ¿Los empleados comunican a los clientes cuando le prestaran el servicio? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. ¿Los empleados ofrecen un servicio rápido? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Los empleados están siempre dispuestos a ayudar al cliente? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. ¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. ¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza a sus clientes? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. ¿Se siente seguro al adquirir un producto o servicio dentro de las instalaciones de la empresa? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

21. ¿Los empleados de la empresa son amables con los clientes? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

22. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

23. ¿La empresa brinda atención individualizada a los clientes? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

24. ¿Los empleados brindan una atención personalizada a los clientes? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. ¿Los empleados conocen cuales son mis necesidades? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

26. ¿La empresa de servicio se preocupa por los mejores intereses de los clientes? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

27. ¿Cómo considera usted la calidad de la empresa Cepocar?(donde 1 es Totalmente en Desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo) \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente en Desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

---

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

**ANEXO 4:**  
**CORREO DE LA ENCUESTA**



## ANEXO 5: CHECK LIST ISO 9001:2015

ORGANIZACIÓN		<p><b>1. No hay aproximación formal:</b> Los resultados son impredecibles. Solo declaraciones informales</p> <p><b>2. Aproximación reactiva:</b> Basada en necesidades puntuales, problemas presentados o ejemplos</p> <p><b>3. Sistema formal definido:</b> Existe planificación, pero poca aplicación o resultados; documentación</p> <p><b>4. Sistema formal estable:</b> Procesos sistemáticos; se cumplen los objetivos. Hay realimentación</p> <p><b>5. Mejora continua:</b> Hay datos válidos de mejora; tendencias conocidas. Dominio de los procesos</p>
FECHA		
ENTREVISTADO		
CARGO		
ANTIGUEDAD		
ACTIVIDAD		

### LLENAR CON "X"

No.	Numeral	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	Observaciones
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>								
1	4.1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.						
2	4.1	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.						
3	4.2	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.						
4	4.2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos						
5	4.3	¿Se ha definido el alcance del SGC y su aplicabilidad?						
6	4.3	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica						
7	4.3	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.						
8	4.3	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones o no aplicables) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?						
9	4.4	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización						
10	4.4	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.						
11	4.4	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.						
<b>5. LIDERAZGO</b>								

1	5.1.1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.						
2	5.1.2.	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen						
3	5.1.2.	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.						
4	5.2.1	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.						
5	5.2.2	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización						
6	5.3	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.						
<b>6. PLANIFICACION</b>								
1	6.1.1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.						
2	6.1.2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.						
3	6.2.1	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?						
4	6.2.2	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos						
5	6.3	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?						
<b>7. APOYO</b>								
<b>7.1 RECURSOS</b>								
1	7.1.1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)						
2	7.1.5.1	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?						
3	7.1.5.2	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.						
4	7.1.6	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.						
5	7.2	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria						
6	7.3	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas						
7	7.4	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIC dentro de la organización.						
8	7.5.1	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.						

9	7.5.2	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.						
10	7.5.3	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.						
<b>8. OPERACIÓN</b>								
1	8.1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.						
2	8.1	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización						
3	8.1	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.						
4	8.1	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.						
5	8.2.1	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.						
6	8.2.1	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas						
7	8.2.1	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente						
8	8.2.2	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.						
9	8.2.3	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos						
10	8.2.3	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.						
11	8.2.3	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.						
12	8.2.3	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.						
13	8.2.3	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios						
14	8.2.4	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios						
15	8.4.1	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.						
16	8.4.1	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.						
17	8.4.1	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.						
18	8.4.1	Se conserva información documentada de estas actividades						
19	8.4.2	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.						
20	8.4.2	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.						
21	8.4.2	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.						

22	8.4.2	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.						
23	8.4.2	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.						
24	8.4.3	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.						
25	8.4.3	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.						
26	8.4.3	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.						
27	8.4.3	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.						
28	8.4.3	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.						
29	8.5.1	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas						
30	8.5.1	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.						
31	8.5.1	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.						
32	8.5.1	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados						
33	8.5.1	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.						
34	8.5.1	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.						
35	8.5.1	Se controla la designación de personas competentes.						
36	8.5.1	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.						
37	8.5.1	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.						
38	8.5.1	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega						
39	8.5.2	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.						
40	8.5.2	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.						
41	8.5.2	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.						
42	8.5.3	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.						
43	8.5.3	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.						
44	8.5.3	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido						
45	8.5.4	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.						

46	8.5.5	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios							
47	8.5.5	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.							
48	8.5.5	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.							
49	8.5.5	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios							
50	8.5.5	Considera los requisitos del cliente.							
51	8.5.5	Considera la retroalimentación del cliente							
52	8.5.6	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.							
53	8.5.6	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.							
54	8.6	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.							
55	8.6	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios							
56	8.6	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.							
57	8.6	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.							
58	8.7	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.							
59	8.7	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.							
60	8.7	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.							
61	8.7	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras							
62	8.7	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.							
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>									
1	9.1.1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.							
2	9.1.1	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.							
3	9.1.1	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.							
4	9.1.1	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.							
5	9.1.1	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.							
6	9.1.1	Conserva información documentada como evidencia de los resultados							
7	9.1.2	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas							
8	9.1.2	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.							

9	9.1.3	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.						
10	9.2	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.						
11	9.2	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.						
12	9.2	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.						
13	9.2	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.						
14	9.2	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.						
15	9.2	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.						
16	9.2	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.						
17	9.2	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.						
18	9.3.1	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización						
19	9.3.2	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.						
20	9.3.2	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.						
21	9.3.2	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.						
22	9.3.2	Considera los resultados de las auditorías.						
23	9.3.2	Considera el desempeño de los proveedores externos.						
24	9.3.2	Considera la adecuación de los recursos						
25	9.3.2	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades						
26	9.3.2	Se considera las oportunidades de mejora.						
27	9.3.3	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora						
28	9.3.3	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.						
29	9.3.3	Incluye las necesidades de recursos						
30	9.3.3	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.						
<b>10. MEJORA</b>								
1	10.1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.						
2	10.2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.						
3	10.2	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.						
4	10.2	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.						
5	10.2	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.						
6	10.2	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.						
7	10.2	Hace cambios al SGC si fuera necesario.						
8	10.2	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.						

9	10.2	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.						
10	10.3	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.						
11	10.3	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.						

## ANEXO 6 CARTA DE AUTORIZACIÓN

Estación de Servicio  
**CEPOCAR**  
S.R.L.



Venta de combustibles para vehículos y aviones

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Carlos Alberto Cardenas Dextre (Gerente General) de la empresa Cepocar SRLTDA. con RUC Nro. 20348783743 San Juan de Lurigancho.

Por medio de la presenta autorizo a la Srta. Sheila Estefany Casaño Amancio identificado con DNI Nro. 75658051 y el Sr. Armando Frank Dioses Vergara identificado con DNI Nro. 48651758, a desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la Satisfacción del cliente en nuestra empresa, asimismo se le autoriza la toma de datos e información mediante diversos métodos de recolección y siendo previamente aprobados por mi persona.

Así también, con el cual obtendrá el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Cesar Vallejo.

Atentamente



**CEPOCAR S.R.L.**  
CARLOS A. CÁRDENAS DEXTRE  
GERENTE GENERAL

---

Carlos Alberto Cardenas Dextre  
GERENTE GENERAL

*Siempre atendiendo en la vida de tu motor.*

## ANEXO 7: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		Código: GADM-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 12

### 1. OBJETIVO

Establecer las etapas para elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de **CEPOCAR**; asegurando su adecuado uso, actualización, control, almacenamiento, protección, la recuperación, legibilidad, disponibilidad en los puntos de uso, como también controlar la identificación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

### 2. ALCANCE

Aplica para todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de **CEPOCAR**

### 3. RESPONSABLES

**Administrador(a):** Verificar que los líderes de proceso cumplan con los controles establecidos en el presente procedimiento.

**Asistente de administración:** recibir y analizar todas las solicitudes para asegurar la adecuación y conveniencia de la creación, modificación, anulación o adquisición de documentos de acuerdo con las políticas y objetivos del SGC, como también controlar la vigencia de los documentos publicados en la red interna de la organización.

**Líderes de proceso/área:** solicitar formalmente la creación, modificación, anulación o adquisición de documentos que aseguren el cumplimiento de los requisitos especificados por el cliente, los entes de control aplicables, los inherentes al producto y servicio y los demás que defina la organización para el logro de la conformidad del producto, servicio y sistema de gestión.

**Todos los trabajadores:** dar cumplimiento a lo estipulado en los documentos (procedimientos, instructivos, manuales, documentos externos, etc.), aplicables a su proceso y reportar todo cambio dentro de su proceso que conlleve a la mejora de las actividades del SGC.

### 4. DEFINICIONES

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>SGC:</b>	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
<b>Material de Consulta</b>	Es todo aquel material generado para brindar información de forma visual y/o auditiva. Ejemplos: videos, cartillas, presentaciones, entre otros.
<b>Procedimiento:</b>	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		Código: GADM-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 2 de 12

**Registro:** Documento físico o digital que presenta resultados obtenidos o proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas. Ejemplos: actas, informes, resultados de pruebas y formatos diligenciados.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

## 5. CONDICIONES GENERALES

### 5.1. Idioma

El Sistema de Gestión Calidad utiliza como idioma primario el español. El idioma inglés es utilizado como idioma secundario en caso de ser necesario, teniendo en cuenta que la empresa esta asociada al Grupo PECSA.

### 5.2. Codificación

La identificación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad se conforma por un código alfanumérico que consta de 3 secciones como se menciona a continuación:

PRIMERA SECCIÓN PROCESOS DE CEPOCAR /(ALFABÉTICO CON MAYÚSCULAS)	SEGUNDA SECCIÓN TIPO DE DOCUMENTO (ALFABÉTICO CON MAYÚSCULAS)		TERCERA SECCIÓN CONSECUTIVO (NUMÉRICO CON DOS DÍGITOS)
<b>GGER:</b> G. Gerencial	<b>MN:</b> Manual	<b>IN:</b> Instructivo	01
<b>GVEN:</b> G. Ventas	<b>PT:</b> Política	<b>PG:</b> Programa	02
<b>GOPE:</b> G. Operativa	<b>PL:</b> Plan	<b>F:</b> Formato	03
<b>GADM:</b> G. Administración	<b>C:</b> Caracterización	<b>PC:</b> Perfil del Cargo	.
<b>GCON:</b> G. Contabilidad	<b>PR:</b> Procedimiento		.
			99

Se tienen 5 procesos.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		Código: GADM-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 3 de 12

Ejemplo:

GADM	PR	01	F	1
Proceso	Documento	Consecutivo	Evidencia	Consecutivo

### 5.3. Estructura de Documentos y Formatos

#### 5.3.1. Encabezado

Es un conjunto de descripciones que identifican o caracterizan un documento, se coloca en el inicio de todos los documentos y formatos que se encuentren en El Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Campo 1 ↓	Campo 2 ↓		Campo 3 ↓
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>		Código: ↓
	Versión:	Vigente:	Página:
	↑ Campo 4	↑ Campo 5	↑ Campo 6

- **Campo 1:** Logotipo de la empresa **CEPOCAR**
- **Campo 2:** Nombre del documento, se coloca el título específico del documento.
- **Campo 3:** Código del documento, de acuerdo a este procedimiento.
- **Campo 4:** Versión del documento, número consecutivo con el cual se especifica el nivel de modificación o revisión del documento, empezando por el número **0**. Caracteres numéricos.
- **Campo 5:** La Vigencia indica la fecha en que el documento empieza a regir, después de su revisión y aprobación. La fecha se cambia cada vez que se modifica o se actualiza el documento (día/mes/año). Ejemplo: **Fecha: 19/04/2021**
- **Campo 6:** Paginación: Número consecutivo con el cual se identifica la página y la cantidad de páginas del documento, el modelo es "Página x de y".

Cuando por motivos de forma del documento el encabezado no lo identifique, este puede codificarse al pie de página seguido de la fecha y versión de referencia.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		Código: GADM-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 4 de 12

### 5.3.2. Pie de página

Descripciones donde se identifican las personas que elaboran, revisan y aprueban el documento.

El pie de página debe ir sólo en la primera hoja (Campos 1, 2 y 3).

Campo 1	Campo 2	Campo 3
↓	↓	↓

APROBACION DE DOCUMENTO:

<b>ELABORA:</b>  NOMBRE XXXXX XXXX XXXXX Cargo de persona que elabora	<b>REVIS:</b>  NOMBRE XXXXX XXXX XXXXX Cargo de persona que revisa	<b>APRUEBA:</b>  NOMBRE XXXXX XXXX XXXXX Cargo de persona que aprueba
--	---	--

- **Campo 1:** Elaboró: Se escribe el nombre, nombres y cargos de la (s) persona (s) que elaboran el documento o que sugiere el cambio cuando el documento ya existe.
- **Campo 2:** Revisó: Se escribe el nombre y cargo de la persona que revisa el documento.
- **Campo 3:** Aprobó: Se escribe el nombre y cargo de la persona que aprueba el documento.

En el cuadro de aprobación de los documentos solo se mencionan los nombres de las personas que elaboran, revisan y aprueban el documento, no contendrán las firmas con el fin de proteger la privacidad de los usuarios.

Las firmas de elaboración, revisión y aprobación de documentos y formatos se registran en el formato GADM-PR-01-F3 Aprobación de documentos, donde se relaciona el código, nombre, la versión y la fecha de vigencia.

### 5.3.3. Estructura interna de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

La siguiente estructura para el contenido de los documentos es una guía de aplicación para manuales, instructivos, procedimientos y demás documentos que hagan parte del Sistema de Gestión de Calidad, esto dependerá del tipo de documento y claridad que se le quiera dar al mismo:

ITEM	DESCRIPCIÓN
------	-------------

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		Código: GADM-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 5 de 12

**Objetivo:** Es la finalidad de una acción o una actividad, indicando el propósito del documento.

**Alcance:** Límite hasta el cual aplica el objetivo del documento.

**Responsables:** Indica los cargos responsables de ejecutar las actividades descritas en el documento y/o el responsable de la ejecución del procedimiento.

**Definiciones:** En este campo se enuncia el significado de los términos que se utilizan en los documentos del SGC; incluyendo términos técnicos, siglas o abreviaturas necesarios para entender y comprender dicho documento.

**Condiciones Generales:** En este campo se describen todos los aspectos que se consideren relevantes para la comprensión del documento; así como los requisitos o detalles a tener en cuenta antes de la ejecución.

**Desarrollo:** Los procedimientos y/o instructivos se detallan en prosa describiendo cada actividad y responsable ó en tabla que permite identificar la actividad a través de un flujo grama, donde se detallan actividades, responsables y registros.

**Diagrama de flujo:** Este ítem es opcional, por lo tanto, los procedimientos, instructivos y manuales pueden o no contener el diagrama de flujo para apoyar la descripción de las actividades. Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso, se construye utilizando símbolos como son rectángulos, diamantes, óvalos, y pequeños círculos, estos símbolos están conectados entre sí por flechas, conocidas como líneas de flujo. A continuación, se detallarán estos símbolos.

**Anexos** En este espacio del documento se relaciona información adicional que forma parte del documento o actividad descrita (Tablas, esquemas, gráficas, formatos entre otros) estos son incluidos cuando sean aplicables. La inclusión de formatos nuevos solo se realizará cuando sea necesario modificar actualizar el procedimiento correspondiente.

**Control de cambios** En este campo se describen todos los cambios puntuales que se realizan a los procedimientos o instructivos para llevar una trazabilidad en los cambios de las diferentes versiones del documento.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		Código: GADM-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 6 de 12

#### 5.3.4. Estructura Interna del Diagrama de Flujo

##### Convenciones del Diagrama de Flujo

NOMBRE	SÍMBOLO	FUNCIÓN
Terminal		Representa el inicio y fin de un Proceso.
Proceso		Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor,
Decisión		Indica toma de decisiones o comparación entre datos (normalmente dos) y en función del resultado de la misma determina (normalmente si y no) cuál de los distintos caminos alternativos del proceso se debe seguir.
Conector		Sirve para enlazar dos partes de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada. Es decir, la conexión en la misma o diferente página del diagrama, indicando un número igual dentro de los círculos en las dos partes.
Conector de páginas		Realiza el vínculo entre dos partes de un diagrama al pasar de una página a otra. Este debe relacionar el número de página que referencia la línea de flujo.
Línea de flujo		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones

A continuación se presenta la estructura de los diagramas de flujo que se debe utilizar en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de CEPORCAR



Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPORCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		Código: GADM-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 7 de 12

- **Campo 1: Ítem.** Número que describe la secuencia de las actividades.
- **Campo 2: Actividad.** Representación gráfica y secuencial de las actividades, se describen con verbos en infinitivo preferiblemente. Ej.: Hacer, verificar, aprobar, revisar, ejecutar elaborar, etc.
- **Campo 3: Descripción.** Se describe la actividad con más detalle en forma escrita, para dar soporte al flujograma. Incluyendo el cargo responsable de ejecutar la actividad.
- **Campo 4: Registro.** Documento que aporta evidencia de la actividad desempeñada o proporciona resultados.

#### 5.3.5. Estructura interna de Perfiles de Cargo

Los Perfiles de Cargo tienen como mínimo la siguiente información:

- **Aspectos organizativos:** En este campo se da información de aspectos generales del cargo como es el horario de trabajo, proceso al cual pertenece y cargo del jefe inmediato.
- **Requisitos mínimos de educación:** Se especifican los requerimientos mínimos con respecto al nivel educativo.
- **Requisitos de formación:** Se definen los requerimientos con respecto a la formación necesaria para el cargo.
- **Experiencia requerida:** Indica los cargos afines, el tiempo de experiencia y los sectores preferibles de experiencia.
- **Responsabilidades del cargo:** Se define el objetivo general del cargo y sus responsabilidades específicas, responsabilidades en temas SGC.
- **Autoridad y rendición de cuentas:** Incluye el nivel de autoridad y rendición de cuentas del cargo en materia del SGC.
- **Competencias:** Se indican las competencias identificadas por el área de Gestión de Administración requeridas para el desempeño eficaz y eficiente del cargo.

#### 5.4. Control e identificación de cambios

El control e identificación de cambios son relacionados en el cuadro control de cambios que aparece al final de cada documento, en donde se relaciona el motivo de la modificación, la fecha de su realización, la versión actual y el responsable de la modificación.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		Código: GADM-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 9 de 13

#### 5.4. Control e identificación de cambios

El control e identificación de cambios son relacionados en el cuadro control de cambios que aparece al final de cada documento, en donde se relaciona el motivo de la modificación, la fecha de su realización, la versión actual y el responsable de la modificación.

MODIFICACIÓN	FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE

En los formatos modificados no se identifican los cambios efectuados, pero si se realiza el correspondiente cambio de versión y fecha de aprobación.

#### 5.5. Distribución de documentos

El proceso de Administración distribuye la información del Sistema de Gestión a través del correo electrónico a los directos interesados o responsables del proceso y en la red interna de la compañía, ejemplo: DRIVE DE LA EMPRESA

Cada vez que se presente un cambio en el documento se reemplaza la copia digital por la nueva versión, destruyendo la copia obsoleta. Se puede hacer uso del correo electrónico para enviar los documentos aprobados del SGC (copias no controladas) y/o formatos en forma digital a todos usuarios incluidos los que se encuentren en otras regiones del país, de manera que estén enterados de las últimas actualizaciones de documentos.

#### 5.6. Copias no controladas

Las copias no controladas serán distribuidas con la siguiente leyenda que las identifica como tal:

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

Las copias digitales impresas por usuarios de red no son controladas por El Sistema de Gestión Calidad, por tanto, se identifican con esta misma leyenda.

Las copias no controladas serán administradas por el usuario que solicita el documento, su actualización y uso son responsabilidad del portador, para lo cual el portador puede consultar en los puntos de distribución cual es la última versión del documento.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		Código: GADM-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 9 de 12

- Para evitar tachones y enmendaduras en registros se sugiere pasar una línea sobre el dato equivocado y se encerrar entre paréntesis, al lado se escribe el dato correcto.  
Ejemplo: Cajas recibidas: (~~15~~) 13.
- En los casos donde se requiera registrar fechas, estas se deben consignar en el siguiente orden día/mes/año preferiblemente especificando el mes al que corresponde en letras.  
**Ej.: 01/Ene/2014.**
- Mantener limpios los registros.
- En caso que durante su uso el registro sufra algún daño que afecte su legibilidad, transcribir a un nuevo formato la información que sea posible y dejar anexo el registro dañado al nuevo.

#### **5.8. Documentos y registros de origen externo**

Los documentos y registros de origen externos son controlados y administrados en el formato **GADM-PR-02-F1 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**, en el cual se identifican como "EXTERNO" en el campo tipo de documento. El listado maestro de documentos externos es actualizado cuando se presente una solicitud de actualización.

Los documentos y registros sugeridos para uso por parte del cliente son tratados como documentos externos.

#### **5.9. Documentos obsoletos**

Para prevenir el uso no intencional de documentos obsoletos en formato digital estos serán retirado del sistema y almacenados en la carpeta obsoleto de cada procedimiento por el tiempo de retención determinado en la GAMD-PR-02-F1 Listado maestro de documentos y registros.

En el caso de los documentos físicos (registros) serán gestionados según GAMD-PR-02-F1 Listado maestro de documentos y registros.

#### **5.10. Almacenamiento, recuperación, protección, retención y disposición de registros y documentos.**

##### **5.10.1. Almacenamiento y recuperación**

Para almacenar y garantizar la recuperación de los registros se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Se almacenan de forma física o digital.
- Se guardan en archivadores, escritorios, unidades virtuales, entre otros.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTEN EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		Código: GADM-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 10 de 12

- Las carpetas que contienen registros se organizan para garantizar su recuperación según criterio del responsable de la información, puede ser por: orden alfabético según su nombre o apellido, orden numérico, alfanumérico, cronológicamente, por actividad o cualquier otra.

#### 5.10.2. Protección

Para evitar el deterioro, modificación o pérdida de los registros, los dueños de proceso definen que medios de protección aplicar, estos pueden ser protección en carpetas, legajadores, archivos digitales, entre otros.

#### 5.10.3. Tiempo de retención y disposición final del mismo.

Para controlar la retención de los registros se especifica el tiempo mínimo que se conservan registros en el lugar de almacenamiento. También se indica el tipo de disposición que se le da a un registro pasado el tiempo de retención estipulado, el cual puede ser destrucción o traslado a un archivo inactivo.

Los criterios anteriormente mencionados se encuentran descritos dentro del formato **GAMD-PR-02-F1 LISTADO MAESTRO DOCUMENTOS Y REGISTROS** por cada registro.

#### 5.11. Conservación de documentos

Los documentos del SGC originales y aprobados en digital se encuentran en el disco duro principal de CEPOCAR, su nombre de archivo es igual al código del documento seguido por su nombre.

### 6. DESARROLLO

Nº	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1.	Cualquier persona de la organización identifica la necesidad de crear, modificar o anular algún documento del Sistema de Gestión de Calidad. Los cambios se comunican y solicitan a la Administrador(a) donde se evalúa la necesidad. <b>RESPONSABLE:</b> Líder del proceso	E-mail.
2.	El líder del proceso o responsable de la actividad elabora el documento o plantea el cambio.	N.A.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>		Código: GADM-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 11 de 12

	<b>RESPONSABLE:</b> líder de proceso o responsable de la actividad.	
3.	<p>La revisión de la creación, modificación o anulación de documentos, está a cargo del Administrador(a), quien verifica el cumplimiento de requisitos de norma y posibles cambios en otros procesos, de ser así solicita revisión a otros líderes de área relacionados con las actividades indicadas en el documento.</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Líderes de área.</p>	N.A.
4.	<p>Luego de la revisión se procede con la aprobación del documento por parte del líder de proceso o líder de área correspondiente.</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> líder de proceso o líder de área.</p>	GAMD-PR-02 -F3 Aprobación de documentos
5.	<p>Ingresar los datos de los documentos externos o la versión aprobada de los documentos del SGC, verificando la inclusión de control de cambios en el documento.</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Administrador(a)</p>	GAMD-PR-02-F1 Listado maestro de documentos
6.	<p>Eliminar la versión anterior del documento original que reposa en el computador de la Administración y de las copias que se encuentren distribuidas (físicas y digitales).</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Líder de proceso</p>	N.A.
7.	<p>El proceso de Administrador distribuye las copias de los documentos e informa a las áreas de interés si han sido incluidos, modificados o eliminados del SGC. Los líderes de proceso o líderes de área se encargan de la divulgación de los nuevos documentos al personal a cargo (incluyendo partes interesadas de origen externo) dejando registro de su divulgación.</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Líder de proceso/ Administrador(a)</p>	E-mail  Otros registros de divulgación
8.	<p>Se verifica la implementación de los cambios realizados semestralmente, con el formato de GAMD-PR-04-F1 FORMATO DE INSPECCION</p> <p><b>RESPONSABLE:</b> Administrador(a)</p>	GAMD-PR-04-F1 FORMATO DE INSPECCION

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

## ANEXO 8 PR. INDUCCIÓN CAPACITACIÓN, PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN Y CONSULTA

	<b>INDUCCION, CAPACITACIÓN, PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN Y CONSULTA</b>		Código: GADM-PR-07
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 8

### 1. OBJETIVO

Afianzar y suministrar herramientas teóricas y prácticas en nuestros trabajadores, que contribuyan a un mejoramiento continuo de su competencia de acuerdo a sus necesidades, logrando satisfacer los requerimientos de la organización y de nuestros clientes, manteniendo un comportamiento proactivo en los trabajadores frente a las intervenciones del control del riesgo de cada una de las tareas que desarrolle en su sitio de trabajo.

### 2. ALCANCE

Es extensivo a todos nuestros trabajadores, contratistas y visitantes que se encuentren laborando en cualquiera de los proyectos que la organización adelante para sus clientes.

### 3. RESPONSABLES

**Gerente General:** Suministrar los recursos necesarios para implementar este procedimiento.

**Administrador:**

- Programar e implementar este procedimiento apoyado en la Matriz de Capacitaciones GADM-PR-07-F3 y otras necesidades de capacitación y formación evidenciadas en la organización y evaluación de desempeño.
- Bajo su responsabilidad está alimentar la Matriz de Capacitaciones GADM-PR-07-F3, realizar anualmente el análisis de tendencia y hacer entrega de ello a la Gerencia con su indicador y plan de acción si se requiere.
- Es responsabilidad de este cargo informar las fechas y cargos programados para capacitación concertado con el trabajador y su Jefe Inmediato.
- Verificar el cumplimiento de la asistencia a capacitaciones, realizando el análisis acorde a los indicadores de gestión.
- Asegurar que la persona(s) programada(s) a capacitación asistan.
- Hacer seguimiento a programación de los trabajadores sobre fecha y hora de capacitación con antelación y asegurarse que se encuentre publicada, o se haya informado por correo electrónico al trabajador y jefe inmediato para la autorización de asistencia.
- Solicitar al trabajador el registro o certificado de asistencia para archivar en la carpeta del trabajador.

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO, EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

	<b>INDUCCION, CAPACITACIÓN, PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN Y CONSULTA</b>		Código: GADM-PR-07
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 2 de 8

**Líderes de área:** Identificar los temas que requieren capacitación o entrenamiento y colaborar en el seguimiento de los mismos. Identificar los aspectos a tener en cuenta para el desarrollo de actividades de motivación al personal.

**Empleados, contratistas y visitantes:** Tienen la responsabilidad y el derecho de participar y de recibir la información pertinente para un buen desempeño en seguridad, salud en el trabajo, ambiente, calidad y de responsabilidad social.

#### 4. DEFINICIONES

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>Inducción:</b>	Proceso de capacitación que se le da al empleado, antes de ingresar a laborar en la empresa por primera vez, cuyo fin es acondicionarlo, sensibilizarlo y motivarlo para lograr una mejor adaptación y una mayor responsabilidad.
<b>Reinducción:</b>	Proceso de capacitación que se realiza para recordar y refrescar los conocimientos dados en la inducción a los empleados antiguos
<b>Motivación:</b>	Lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera.
<b>Capacitación / Entrenamiento:</b>	Enseñanza con el fin de capacitar a una persona para su buen desempeño en un puesto de trabajo
<b>Participación:</b>	Proceso interactivo entre las partes implicadas en el que cada miembro, bien individualmente o a través de sus representantes, aportan ideas a un tema propuesto.
<b>Consulta:</b>	Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien sobre temas concernientes a la compañía, sistema de gestión de calidad, recursos humanos, oportunidades de mejora etc.
<b>Comunicación:</b>	Proceso de transferencia de información interactiva a través de diferentes canales.

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO, EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

	<b>INDUCCION, CAPACITACIÓN, PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN Y CONSULTA</b>		Código: GADM-PR-07
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 3 de 8

## 5. GENERALIDADES

Este procedimiento contempla cinco aspectos importantes en la ejecución de las actividades de la empresa como son inducción, capacitación, participación, comunicación y consulta por lo tanto en el ítem de desarrollo de la actividad se describirá estos de manera individual para facilitar el manejo y entendimiento.

Se consideran dentro del programa el alcance, políticas, objetivos, metas, indicadores y normas de la empresa en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad.

En la inducción y reinducción se presentan generalidades de la empresa, aspectos generales y legales en seguridad, salud en el trabajo y ambiente, política de Calidad, factores de riesgos asociados al cargo que se va a desempeñar, Reglamento Interno, Supervisor de CSST, Responsabilidades de calidad y aspectos generales del área administrativa de cada proceso según el cargo a desempeñar.

## 6. DESARROLLO

### 6.1 INDUCCIÓN

6.1.1 La inducción al personal es de estricto cumplimiento y allí se tocan temas de calidad, grupos de interés, recursos humanos y generalidades de la empresa.

6.1.2 El control de asistencia se realiza en el formato GADM-PR-07-F1 "Registro de inducción capacitación o entrenamiento"

6.1.3. Se evidencia la realización de la evaluación de la inducción con el formato GADM-PR-07-F3 Evaluación de la eficacia de la capacitación.

Nota: La inducción se podrá realizar el primer día de labor, con días de antelación o durante la primera semana de ingreso del trabajador.

### 6.2 CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

6.2.1 Planificación: El Administrador diseña el plan de capacitación anual de acuerdo con las necesidades evidenciadas en los programas implementados en la organización, programas de gestión, investigaciones de Accidentes laborales, comités, y cualquier otro tipo de análisis que ponga de presente la necesidad de capacitación y entrenamiento.

Una vez configurada la propuesta del plan de capacitación, debe ser remitido al supervisor del SST para que lo analice, sugiera ajustes y apruebe los recursos para su ejecución.

En caso de presentarse la necesidad de capacitación o entrenamiento de forma que deba ajustarse el plan de capacitación, se debe seguir el mismo procedimiento anterior.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU  
COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO, EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE  
DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>INDUCCION, CAPACITACIÓN, PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN Y CONSULTA</b>		Código: GADM-PR-07
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 4 de 8

6.2.2 Al ser aprobado el plan de capacitación y asignados los recursos, el Administrador (según sea el tema a tratar) deben coordinar la logística para la realización del curso, notificando al trabajador y al jefe inmediato, con el fin de se pueda cumplir con la asistencia a la capacitación y dejar la evidencia en la hoja de vida del trabajador.

6.2.3 Se lleva un control de asistencia en el formato GADM- PR-03-F1 "Registro de inducción capacitación o entrenamiento"

6.2.4 Dependiendo del tipo de capacitación, la evaluación puede ser escrita dejando evidencia en el formato GADM-PR-07-F3 EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN, u oral dejando el soporte de asistencia GADM-PR-07-F1 "Registro de inducción capacitación o entrenamiento"

**OBSERVACION:** La asistencia a capacitaciones es de carácter obligatorio, las actividades de motivación siempre y cuando sean en horario laboral serán obligatorias a menos de que se pueda demostrar que por condiciones de salud o de cumplimiento laboral no puede asistir a la actividad, informando con antelación a la actividad por la posible inasistencia y de ser posibles soportes médicos.

### 6.3. MOTIVACIÓN

Durante el transcurso de año llevaran a cabo las siguientes celebraciones:

ITEM	NOMBRE	Periodicidad
1	Empleado del mes	Semestral(Julio,Diciembre)
2	Cumpleaños	Mensual
3	Actividades recreodeportivas	Mensual
4	Inducciones-reinducciones	Anual
5	Día del amor y la amistad	Anual (Febrero)
6	Día de la mujer	Anual (Marzo)
7	Día del trabajo y vendedor	Anual (Mayo)
8	Día de la madre	Anual (Mayo)
9	Día del Padre	Anual (Junio)
10	Fiestas Patrias	Anual (Julio)
11	Despedida de fin de año	Diciembre

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO, EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

	<b>INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN Y CONSULTA</b>		Código: GADM-PR-07
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 5 de 8

### 6.3.1 Cronograma de Actividades

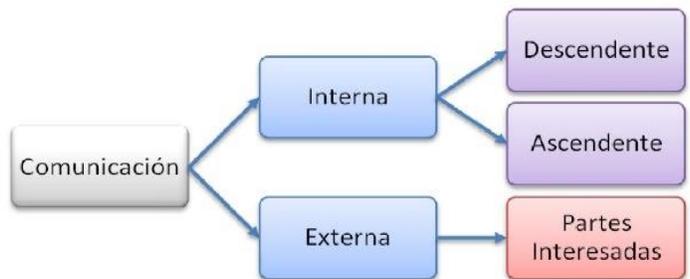
Se actualizará la información en GADM-PR-07-F3 Matriz de capacitaciones.

### 6.3.2. Metodología

A través de mail y las carteleras se comunicarán al personal la realización de la actividad, la fecha y el lugar donde se llevará a cabo de manera mensual.

### 6.4 COMUNICACIÓN:

#### Esquema General



La Comunicación puede ser interna o externa. Dentro de la interna tenemos 2 tipos descendente y ascendente, sin dejar a un lado la comunicación entre pares de áreas, es decir si hay alguna inconformidad o requerimiento de un área específica, se debe comunicar directamente a la persona implicada para lograr un acuerdo y una atención inmediata al requerimiento, si después de hablar no se llegó a ningún acuerdo, se puede ir a una instancia superior.

**6.4.1 Comunicación Interna:** Internamente la comunicación puede ser descendente o ascendente a través de los distintos procesos de la empresa.

La comunicación entre los niveles jerárquicos de la Organización es distinta y pueden variar según los proyectos que se estén ejecutando.

La comunicación interna será descendente o ascendente con los siguientes criterios:

#### 6.4.1.1 Comunicación Descendente

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO, EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

	<b>INDUCCION, CAPACITACIÓN, PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN Y CONSULTA</b>		Código: GADM-PR-07
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 6 de 8

La Dirección de la empresa, asesorada por el Administrador define políticas, objetivos, metas y planes acerca de Seguridad, Salud en el Trabajo, Medio Ambiente, calidad y deciden las formaciones y gestiones a llevar a cabo en este tema.

El Administrador, va transmitiendo información al personal acerca de la prevención en Seguridad, Salud en el Trabajo, Ambiente y Calidad. Para ello se utilizarán las vías de comunicación instauradas en la Organización, como mail, grupo de whatsapp, carteleras, voz a voz.

#### **6.4.1.2 Comunicación Ascendente**

Los trabajadores deben comunicar a sus jefes inmediatos y a el Administrador cualquier sugerencia o aspecto destacable que aprecie en su puesto o área de trabajo o en el Sistema de Gestión de Calidad orientado a la detección de peligros o aspectos y sugerencias para su eliminación, minimización y control.

La información, si no ha sido canalizada por el supervisor de Seguridad y Salud, también podrá ser transmitida a estos. Y a su vez estos plantearán sugerencias y acciones a llevar a cabo.

En la comunicación ascendente los trabajadores podrán usar cualquiera de estos métodos para tramitar sus solicitudes:

- Tarjetas de reporte de actos y condiciones inseguras
- Acciones de mejora
- Correos electrónicos
- Teléfono

#### **6.4.2. Comunicación Externa**

La Gerencia General, Administración, es responsable de:

- Generar y aprobar las comunicaciones a proveedores y subcontratistas.
- Llevar a cabo el seguimiento y respuesta a las partes interesadas externas.
- Preparar y difundir la preceptiva información a organizaciones e individuos ajenos a la empresa.

En la comunicación externa se utilizarán los siguientes métodos para transmitir y retroalimentar a la compañía, directamente de Gerencia, Gerencia administrativa y financiera, servicio al cliente o de la persona que designen:

- Correos electrónicos
- Teléfono
- Formato de solicitud de devolución y/o reclamo

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO, EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>INDUCCION, CAPACITACIÓN, PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN Y CONSULTA</b>		Código: GADM-PR-07
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 7 de 8

#### **6.4.3. Comunicación al Exterior**

Se comunica por medio de mail u oficios a los principales clientes, proveedores, subcontratistas, autoridades locales, ambientales, demás entes de control, los siguientes puntos, según sea requerido: sugerencias y reclamaciones; resultados del seguimiento en caso de que originen algún incidente; resultados de verificaciones realizadas mediante auditoría; evaluaciones y auditorías realizadas; comunicaciones obligatorias según la ley.

#### **6.4.4. Comunicación a partes interesadas de acciones y resultados del sistema**

Una vez realizada la revisión gerencial se comunicarán los resultados a los trabajadores y grupos de interés, en dónde se informarán temas claves como cumplimiento de objetivos y metas, incidentes ocurridos con grupos de interés, accidentes y enfermedades profesionales presentados durante el año y acciones de mejora sobre los distintos procesos de la compañía.

#### **6.4.5. Comunicación desde el exterior**

Cualquier parte interesada solicita información o comunicación por medio del correo de servicio al cliente, sugerencia o reclamo relacionada con la organización. De acuerdo a la información solicitada se pondrá a disposición la información relacionada si procede y si se considera necesario adoptar una acción correctiva o preventiva hasta concluir en su seguimiento y respuesta a las partes interesadas.

#### **6.4.6. Proceso de participación y consulta**

La participación de los trabajadores de la organización se promueve a través del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, además de su contribución en la identificación de peligros, investigación de incidentes y revisión y desarrollo de políticas.

La Dirección de la empresa consultará a través de los Representantes de los Trabajadores con la debida antelación la adopción de las decisiones relativas a:

1. La planificación y la organización del trabajo en la empresa y la introducción de nuevas tecnologías, materiales, sistemas, etc.
2. La organización y desarrollo de las actividades de protección de la salud y prevención, incluida la asignación de recursos.
3. La designación de trabajadores encargados de las medidas de emergencia.
4. Los procedimientos de información y documentación.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO, EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>INDUCCION, CAPACITACIÓN, PARTICIPACIÓN, COMUNICACIÓN Y CONSULTA</b>		Código: GADM-PR-07
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 8 de 8

5. La organización de la formación.
6. Cualquier otra acción que pueda tener efectos sustanciales sobre la seguridad, la salud y el ambiente.

En caso de que los trabajadores den su opinión a la consulta será estudiada y valorada por la Dirección.

#### 6.5 Presupuesto:

El presupuesto para el desarrollo de este procedimiento será aprobado por la Gerencia General y Gerencia Administrativa y Financiera y será ajustado de acuerdo a los requisitos, necesidades y a la magnitud del proyecto, lo cual se incluirá o actualizará en el formato GGER-PR-01-F4 Presupuesto SGC.

#### 7. ANEXOS

- GADM-PR-07-F1 Registro de inducción, capacitación o entrenamiento
- GADM-PR-07-F2 Evaluación de capacitación o entrenamiento
- GADM-PR-07-F3 Matriz de capacitación
- GADM-PR-07-F4 Inducción
- GGER-PR-01-F4 Presupuesto SGC

MODIFICACIÓN	FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE
Emisión Inicial	19/04/2021	0	Administrador

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU  
COPIA O REPRODUCCIÓN LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO, EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE  
DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

## ANEXO 9: PROCEDIMIENTO DE VENTAS.

	<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS</b>		Código: GVEN-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 4

### 1. OBJETIVO

Describir el procedimiento mediante el cual se realiza la atención al cliente, identificación de las necesidades, la venta de combustible y la venta del combustible.

### 2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades comprendidas desde la visita del cliente e identificación de necesidades para la gestión total de la venta de combustible.

### 3. RESPONSABLES

#### Despachador de combustible:

- Atención al cliente e identificar sus necesidades y requerimientos.
- Promover los servicios que ofrece CEPOCAR.
- Realizar el despacho del combustible según lo requerido por el cliente.
- Manejo y cuadro de caja.
- Aseo del lugar de trabajo.

### 4. DEFINICIONES

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>Venta:</b>	Transacción realizada del cambio de un producto por dinero.
<b>Orden de compra:</b>	Orden generada de la necesidad de un cliente.
<b>Cliente:</b>	Persona que compra en un establecimiento comercial algún producto o servicio de manera frecuente.
<b>Factura:</b>	Cuenta detallada de producto, cantidades y valor a quien debe cancelar.

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCIÓN LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

	<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS</b>		Código: GVEN-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 2 de 4

## 5. DESARROLLO

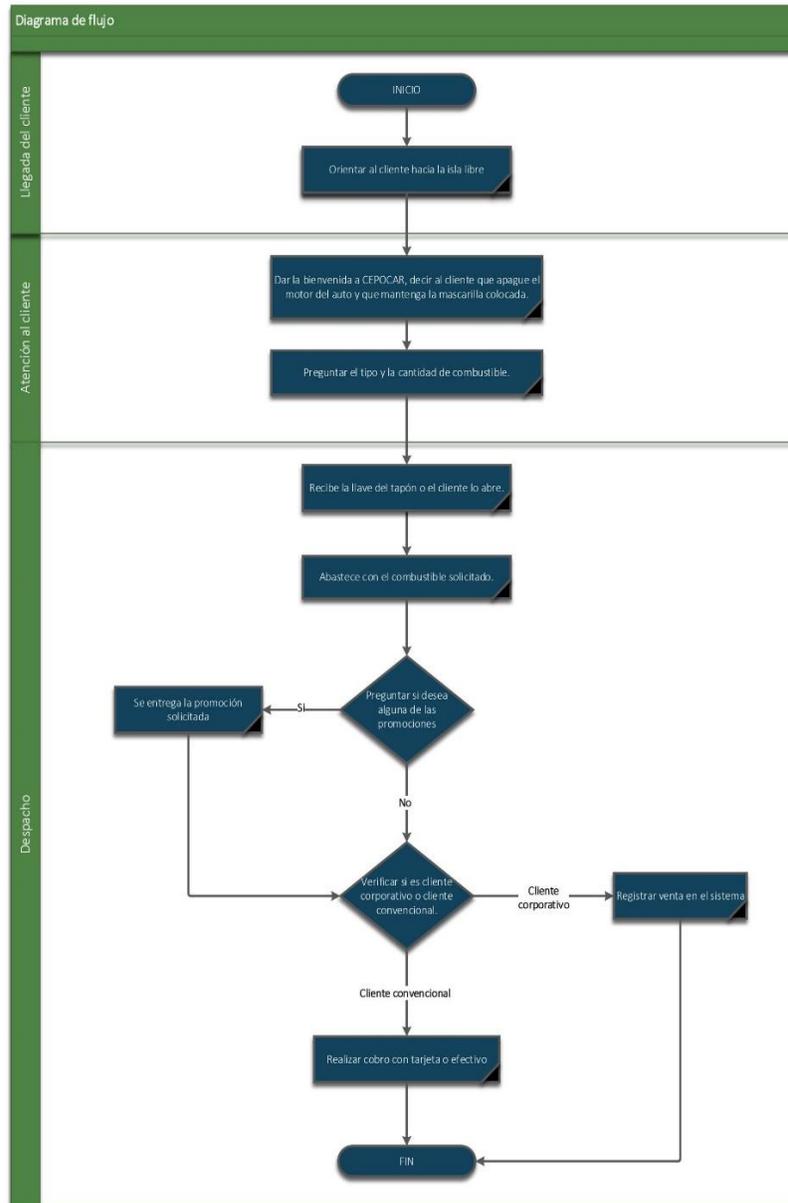
A continuación, se describe el procedimiento de las etapas realizadas por el despachador de combustible para atender a los clientes:

1. Llegada del cliente
2. Atención al cliente
3. Despacho
4. Servicios adicionales
5. Pago
6. Despedida
7. Experiencia WOW

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE  
DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS</b>		Código: GVEN-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 3 de 4

## 6. FLUJOGRAMA



**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCIÓN LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>PROCEDIMIENTO DE VENTAS</b>		Código: GVEN-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 4 de 4

## 7. ANEXOS

- GVEN-PR-01-F-1 Hoja de vida de clientes

MODIFICACIÓN	FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE
Emisión inicial	19/04/2021	0	ADMINISTRADOR(A)

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE  
DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

## ANEXO 10: COMPRAS LOCALES Y PROVEEDORES

	<b>COMPRAS LOCALES Y PROVEEDORES</b>		Código: GCON-PR-02
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 5

### 1. OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en el proceso de selección, evaluación y reevaluación de contratistas y proveedores nacionales, con el fin de asegurar que el producto y/o servicio comprado cumpla con las especificaciones, códigos, normas, procedimientos y contratos.

### 2. ALCANCE

Aplica para la compra de productos y/o contratación de servicios nacionales por parte del responsable de cada área y aplica para todas las áreas de la empresa CEPOCAR

### 3. RESPONSABLES

Las responsabilidades en cada paso del procedimiento acorde la siguiente relación de responsabilidades.

ADMINISTRADORA: Es la responsable de realizar todas las compras y solicitudes.

### 4. DEFINICIONES

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>Orden de compra</b>	Es el documento formal mediante el cual se le comunica al proveedor la intención de compra de un bien o contratación de un servicio.
<b>Contratista</b>	Personal profesional especializado requerido para la efectiva ejecución de un contrato.
<b>Evaluación del proveedor o contratista:</b>	Proceso que tiene como propósito estimar la capacidad del proveedor o contratista para cumplir con los requisitos mínimos del Sistema de Gestión de la empresa. La evaluación del proveedor se hace mediante una serie de criterios determinados por la empresa.
<b>Proveedor</b>	Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.  Ejemplos de proveedor o PROVEEDORES: Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto o prestador de un servicio o información.
<b>Compra de</b>	Se denomina compra de bienes, a la adquisición de productos, artículos y/o

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

	<b>COMPRAS LOCALES Y PROVEEDORES</b>		Código: GCON-PR-02
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 2 de 5

**bienes:** mercadería que forman parte de lo que poseemos, consumimos y comercializamos. Ejemplo: mercadería para almacén, suministros, activos, entre otros; estos bienes son en su gran mayoría inventariables y tangibles.

**Compra de servicios:** Se denomina servicios a toda actividad realizada por un tercero que satisface la necesidad del usuario o usuarios, estos pueden ser productos intangibles y tangibles. Ejemplos: servicio de transporte, servicios prestados, servicios de mantenimiento, entre otros.

**Proveedor rutinario** Proveedor al cual se le genera una OC como mínimo cada dos meses.

## 5. GENERALIDADES

- Todas las compras deben estar respaldadas por una orden de compra.
- Los pedidos de papelería y útiles de oficina se realizarán de manera bimestral.
- Los pedidos de artículos de limpieza se realizan de manera bimestral.
- Todas las compras la realizan administración
- Las hojas de datos de vida de proveedor se irán actualizando a medida que se generen nuevas solicitudes de compra a partir de la emisión de la versión 2 del presente procedimiento.

### 5.1 COTIZACIONES DE COMPRA

Para la realización de toda solicitud de orden de compra y se debe de anexar el número de cotizaciones que se detalle por el monto, conjuntamente con el formato GCON-PR-02-F3 Solicitud compra de producto / servicio.

De 0 a 3K PEN	Mínimo 01 cotización
Más de 7K PEN	Mínimo 02 cotizaciones.
Más de 50K USD	Mínimo 03 cotización *Firmas de autorización del Gerente General y Gerente de Administración y Finanzas

- ✓ Excepciones de cotización: Urgencias aprobadas por las Gerencias, motivo de seguridad.
- ✓ Las cotizaciones deberán considerar una condición de pago no menor a 30 días de emitida la factura. Lo anterior, sin perjuicio que se puedan pactar tiempos menores o mayores para lo que

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>COMPRAS LOCALES Y PROVEEDORES</b>		Código: GCON-PR-02
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 3 de 5

se debe contar con el visto bueno de las Gerencias responsables y especificar estas condiciones en la orden de compra.

## 5.2 CRITERIOS A EVALUAR EN PROVEEDORES

### 5.2.1. SELECCIÓN DE PROVEEDORES

La selección inicial de proveedores se realiza mediante la aplicación del formato GCON-PR-02-F1 SELECCION DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS en donde se tendrán en cuenta aspectos de calidad como criterios de evaluación, la cual se realiza cada vez que un proveedor o contratista sea creado en el sistema; dentro de este formato se deben calificar los siguientes ítems:

- Experiencia
- Precios
- Formas de pago
- Servicio al cliente
- Seguridad, salud en el trabajo
- Calidad
- Responsabilidad ambiental

RANGO	ESTADO	RESULTADO
MENOR O IGUAL A 8 PUNTOS	NO CONFIABLE	DESCARTAR
MAYOR A 8 PUNTOS	MEDIANAMENTE CONFIABLE	ACEPTAR

### 5.2.2. EVALUACION DE PROVEEDORES

Los proveedores serán evaluados una vez finalizado el servicio y en el caso de proveedores rutinarios se evaluarán cada 6 meses para verificar su condición. En el caso de los contratos, se realizará la evaluación una vez finalizada el contrato.

RESULTADO DE LA EVALUACION	RANGO	ACCIONES A TOMAR
EXCELENTE	$40 \leq X$	SEGUIR TRABAJANDO CON EL PROVEEDOR
BUENO	$30 \leq X < 40$	SEGUIR TRABAJANDO CON EL PROVEEDOR
MALO	$X < 30$	NO CONSIDERAR NUEVAMENTE

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>COMPRAS LOCALES Y PROVEEDORES</b>		Código: GCON-PR-02
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 4 de 5

### 5.3 CASOS EN QUE UNA COMPRA REQUIERE CONTRATO

Los líderes de proceso/área definirán cuándo una compra requiere contrato. Se deberá generar un proceso de licitación o invitación directa, para lo cual se emiten pliegos de especificaciones o notas de invitación con el alcance de compras o contratación a realizar

Entre los requisitos que deben ser solicitados en las especificaciones o notas de invitación directa, deben figurar.

- Documentación requerida
- Especificaciones técnicas del bien o servicio requerido
- Plazo máximo para la presentación de la propuesta
- Formas de garantía
- Criterios de adjudicación

### 6. DESARROLLO

Todas las compras la realizan el área de administración, el gerente general solo aprueba algunas compras que tengan montos elevados

### 7. CONTROLES ADICIONALES A LOS CONTRATISTAS

Además de exigirles y verificar el estado de las afiliaciones al Sistema Complementario de trabajo riesgoso (SCTR), salud y pensión, se cuentan con los siguientes controles:

- El responsable del contacto con el proveedor enviara los siguientes documentos:
  - Reglamento interno de SST
  - Políticas
  - ATS
- Asistencia obligatoria a la inducción por parte de la empresa y/o cliente si va a estar más de 1 mes prestando servicios en la empresa, si el periodo es menor, solamente debe leer el folleto de ingreso de visitantes, registrar los datos en el formato de ingreso de visitantes.
- Ingresar con EPPs obligatorio: Casco, zapatos de seguridad, chaleco reflectivo y los necesarios para el desarrollo de sus tareas.
- En el caso de la realización de mediciones ambientales, monitoreo ocupacional o de calidad, se

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>COMPRAS LOCALES Y PROVEEDORES</b>		Código: GCON-PR-02
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 5 de 5

solicita la entrega de los certificados de calibración de los equipos utilizados en dichas mediciones por parte del contratista o subcontratista.

- La exigencia de cumplir con todas las indicaciones de seguridad suministradas por la compañía. La exigencia de reportar cualquier situación anómala generada durante la realización de sus labores al personal de la compañía responsable del área

#### 8. ANEXOS

- GCON-PR-02-F2 Hoja de datos de vida del proveedor
- GCON-PR-02-F5 Hoja de actualización datos proveedor
- GCON-PR-02-F1 Selección de proveedores y contratistas.
- GCON-PR-02-F3 Solicitud de compra o servicio
- GCON-PR-02-F4 Evaluación de proveedores

#### CONTROL DE CAMBIOS

MODIFICACIÓN	FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE
Emisión inicial	19/04/2021	0	Administradora

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

## ANEXO 11: FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

	<b>EVALUACION DE PROVEEDORES</b>		Código: GCON-PR-02-F4
	Versión: 0	19/04/2021	Página 1 de 1

FECHA:		MOTIVO:	
RAZON SOCIAL:		RUC:	

\*Marca con una "x"

ITEM	CRITERIOS CALIFICACION	PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1	CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES SEGÚN REQUERIMIENTO					
2	CALIDAD DEL SERVICIO					
3	ENTREGA A TIEMPO					
4	GARANTÍA					
5	FINANCIACION					
6	ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE					
7	ASESORIA TECNICA					
8	FLEXIBILIDAD DE PROVEEDOR					
9	COMPETITIVIDAD DE PRECIOS					
10	CUMPLIMIENTO LEGAL HSEQ O CERTIFICACIONES (CALIDAD, MEDIOAMBIENTE O SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)					
<b>PUNTAJES</b>		0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>		0				

RESULTADO DE LA EVALUACION	RANGO	ACCIONES A TOMAR
EXCELENTE	40 <= X	SEGUIR TRABAJANDO CON EL PROVEEDOR
BUENO	30 <= X < 40	SEGUIR TRABAJANDO CON EL PROVEEDOR
MALO	X < 30	NO CONSIDERAR NUEVAMENTE

<b>OBSERVACIONES:</b>	<b>NOMBRE Y FIRMA DEL EVALUADOR:</b>

## ANEXO 12: PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>		Código: GADM-PR-08
	Versión: 0	19/04/2021	Página 1 de 5

### 1. OBJETIVO

Reglamentar los pasos a seguir en el proceso de evaluación del desempeño del personal en la organización, con el fin de evaluar el desempeño en el cargo, la conducta organizacional, las cualidades personales y el desempeño de los funcionarios contratados por la Compañía, frente a sus cargos.

### 2. ALCANCE

Aplica para todo el personal sin importar su cargo y lugar donde ejecute sus labores, contratados por CEPOCAR

### 3. RESPONSABILIDADES

**Gerente General:** Realizar la evaluación de desempeño del personal a cargo e informar sobre el resultado, autorizar plan de acción en caso de requerirse o confirmar proceso a seguir según resultado de evaluaciones.

**Administrador:** programa e informa a los líderes de área la fecha de la evaluación de desempeño, emitir informe sobre los resultados de las evaluaciones, coordinar con el director de área el plan de acción en caso de requerirse por el resultado de las evaluaciones del personal y solicitar la aprobación requerida para ejecución del mismo.

**Líderes de área:** Realizar la evaluación de desempeño del personal a cargo e informar sobre el resultado.

**Trabajadores en general:** Acudir a la citación emitida por el líder de proceso para la evaluación y acatar las observaciones generadas de la evaluación.

### 4. DEFINICIONES

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>Desempeño:</b>	Demostración de la aplicación de conocimientos y aptitudes.

### 5. CONDICIONES GENERALES

Este procedimiento se realiza con el fin de determinar y comunicar a los colaboradores, la forma en la que están desempeñando su trabajo, derivando la elaboración de planes de mejora. La

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>		Código: GADM-PR-08
	Versión: 0	19/04/2021	Página 2 de 5

evaluación de personal no solo hace saber a los colaboradores cuál es su nivel de cumplimiento, sino que influye en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas.

La información obtenida de la evaluación de los colaboradores, sirve también para determinar las necesidades de formación y desarrollo, tanto para el uso individual como de la organización en general.

Otro uso importante de la evaluación del personal, es el fomento de la mejora de resultados. En este aspecto, se utilizan para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus funciones y proponer los cambios necesarios que afecten a comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos.

## **6. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**

Para realizar el proceso de la evaluación de desempeño se debe tener en cuenta los siguientes aspectos según el formato a diligenciar.

Es de obligatorio cumplimiento que tanto los jefes inmediatos como los trabajadores registren su firma en el momento de llevar a cabo esta evaluación, en caso de no tener conversación directamente con el evaluador, se deberá dejar copia de retroalimentación por otro medio por ejemplo correo electrónico.

### **6.1 Evaluación de desempeño periodo de prueba:**

La evaluación de desempeño de prueba se realiza antes de culminar los 2 meses del período de prueba, en la cual se diligencia el formato GADM-PR-08-F1 "Evaluación de desempeño", teniendo en cuenta la siguiente información:

**6.1.1** Leer cuidadosamente cada parámetro de la evaluación.

**6.1.2** El jefe inmediato previa solicitud y entrega del formato GADM-PR-08-F1 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO el cual en formato Excel se debe diligenciar en presencia del trabajador a evaluar o enviarlo por mail si no se encuentran en la misma ciudad, para así poder registrar la autoevaluación del trabajador con su respectiva firma y la del jefe inmediato, posterior a esto se debe entregar al proceso de gestión de administración para la revisión, verificación de plan de mejora si requiere y posterior archivo.

### **6.2 Evaluación de desempeño anual:**

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>		Código: GADM-PR-08
	Versión: 0	19/04/2021	Página 3 de 5

Se diligenciará GADM-PR-08-F2 "Evaluación de desempeño Anual", para lo cual se debe tener en cuenta:

- 6.2.1 El administrador revisará según el cargo y la interacción con otras áreas, se hará una evaluación de 360º, los posibles compañeros que evaluarán a los trabajadores, además del subordinado, lista que presentará a Gerencia para revisión, ajuste y/o aprobación con el fin de establecer las fechas para realizar la evaluación de desempeño.
- 6.2.2 El administrador solicitará a cada trabajador la autoevaluación o evaluación de compañeros de trabajo, lo cual se realizará de manera confidencial para dar una mayor objetividad y mantener un buen clima organizacional en Vicsa.
- 6.2.3 El trabajador debe leer cuidadosamente cada parámetro de la evaluación y atender las indicaciones dadas por el administrador.
- 6.2.4 En reunión con el evaluado el administrador dará a conocer los resultados y escribir las observaciones pertinentes si las hay; en algunos casos se podrá citar al jefe inmediato o Gerencia si la calificación del trabajador está por debajo de 3.0, de lo contrario se le realizará el reporte vía mail si la evaluación tiene una calificación por encima de 3.5.
- 6.2.5 La Gerencia General recibirá en la reunión según programación de la revisión gerencial, los resultados obtenidos en las diferentes evaluaciones de desempeño del personal, con el fin de hacer el respectivo análisis y tomar las acciones y decisiones correspondientes a nivel individual y/o general.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>		Código: GADM-PR-08
	Versión: 0	19/04/2021	Página 4 de 5

## 7. DESARROLLO

Nro.	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
	<p>Revisión de la evaluación de desempeño actual y verificación de listado de trabajadores evaluados y evaluadores.</p> <p><b>Responsable:</b> Administrador</p>	Listado de trabajadores aplica para la evaluación anual únicamente.
1.	<p>La o quien haga sus veces programa e informa a los líderes de área la fecha de la evaluación de desempeño.</p> <p><b>Responsable:</b> Administrador</p>	Correo Electrónico o publicación en cartelera
2.	<p>Dueños de proceso y/o jefes de área citan al personal a cargo para realizar la evaluación del periodo de prueba, el personal citado debe tener una antigüedad mínima de 2 meses ejecutando las labores y responsabilidades descritas en el perfil de cargo correspondiente.</p> <p><b>Responsable:</b> líderes de proceso o jefes de área</p>	GADM-PR-08-F1 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
3.	<p>En los meses de noviembre a diciembre el Administrador realiza un listado con aprobación de Gerencia, para realizar la evaluación anual de trabajadores, cuya información es confidencial, porque existe la posibilidad de evaluación de jefe inmediato, otro jefe, compañeros de trabajo, personal subordinado y recursos humanos y calidad.</p> <p>Los resultados de la evaluación son consignados por el evaluador en el formato de evaluación correspondiente y realiza la entrega a la Administrador.</p> <p><b>Responsable:</b> líderes de proceso o jefes de área</p>	GADM-PR-08-F2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO ANUAL

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

	<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>		Código: GADM-PR-08
	Versión: 0	19/04/2021	Página 5 de 5

4.	<p>La Administrador, identifica y agrupa las debilidades encontradas en las evaluaciones y verifica los planes de mejoramiento, capacitación o las medidas necesarias para mejorar los resultados obtenidos.</p> <p><b>Responsable:</b> Administrador</p>	
5.	<p>Los resultados de las evaluaciones de desempeño son retroalimentadas a dueños de proceso y trabajador de manera para que sean comunicadas a los interesados, para la evaluación de desempeño anual se retroalimentará al trabajador con la hoja 2 de resultados y observaciones generadas.</p> <p><b>Responsable:</b> Administrador</p>	<p>Correo electrónico a líderes de proceso y personalmente a trabajadores según la calificación</p>
6.	<p>La Administrador, junto a los jefes inmediatos evalúa los planes de acción y/o acciones necesarias en pro de la mejora continua, y solicita autorización si se requiere para dar cumplimiento al plan de acción.</p> <p><b>Responsable:</b> Administrador – Líderes de procesos o jefes de área.</p>	

#### 8. ANEXOS

- GADM-PR-08-F1 Evaluación de desempeño
- GADM-PR-08-F2 Evaluación de desempeño anual
- Perfiles de cargo

#### 9. CONTROL DE CAMBIOS

MODIFICACIÓN	FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE
Emisión inicial	19/04/2021	0	Administrador

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

## ANEXO 13: PROCEDIMIENTO AUTORÍAS INTERNAS.

	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>		Código: GADM-PR-06
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 5

### 1. OBJETIVO

Determinar los parámetros para asegurar la realización de auditorías internas, con el fin de verificar el estado de implementación y cumplimiento del Sistema de Gestión de calidad y de conformidad con los requisitos establecidos en la normatividad que permitan el mejoramiento continuo de **CEPOCAR**

### 2. ALCANCE

El procedimiento de auditoría interna aplica a todos los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de **CEPOCAR**.

### 3. RESPONSABLES

**Encargado del SGI y/o auditor interno:** responsable(s) de preparar el programa de auditoría, plan de auditoría, informe de auditoría y definir el monitoreo de las acciones correctivas y preventivas que se presentaran.

**Líder de proceso:** entregar información veraz y oportuna sobre su proceso y dar tratamiento a las acciones levantadas de la auditoría.

**Auditados en general:** son responsables de entregar la información requerida por los auditores y de cumplir con el programa de auditorías.

### 4. DEFINICIONES

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>No conformidad</b>	Incumplimiento de un requisito normativo, propio de la organización y/o legal, que vulnera o pone en serio riesgo la integridad del sistema de gestión. Puede corresponder a la no aplicación de una cláusula de una norma (requerida por la organización), el desarrollo de un proceso sin control, ausencia consistente de registros declarados por la organización o exigidos por la norma, o la repetición permanente y prolongada a través del tiempo de pequeños incumplimientos asociados a un mismo proceso o actividad.

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>		Código: GADM-PR-06
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 2 de 5

**No conformidad Menos** Desviación mínima en relación con requisitos normativos, propios de la organización y/o legales, estos incumplimientos, son esporádicos, dispersos y parciales y no afecta mayormente la eficiencia e integridad del sistema de gestión de la calidad.

**Observación** Situación específica que no implica desviación ni incumplimiento de requisitos, pero que constituye una oportunidad de mejora.

**Alcance de auditoría** Extensión y límites de una auditoría

**Auditoría** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría

**Auditor Interno:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría en el sistema de Calidad, SG-SST y medio ambiente con el fin, de efectuar un examen sistemático e independiente que verifica si los resultados obtenidos cumplen con las disposiciones establecidas.

**Evidencia Objetiva:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que es verificable.

**Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, prácticas, procedimientos o requisitos usados como referencia frente a la cual se compara la evidencia objetiva

**Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades relacionadas con las auditorías internas con el propósito de optimizar los recursos para la ejecución de las auditorías internas.

**Programa de Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

## 5. CONDICIONES GENERALES

La auditoría interna se llevará a cabo una vez al año a todos los procesos de la organización, en su planificación se tiene en cuenta el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, como también el resultado de auditorías previas. Se evaluará el cumplimiento de los requisitos, los procedimientos internos y la norma aplicable.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>		Código: GADM-PR-06
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 3 de 5

Las auditorías internas pueden ser realizadas por entes externos, se debe evidenciar el cumplimiento del perfil del auditor interno (ver anexo A) y garantizar la imparcialidad del proceso de auditoría. En este caso pueden ser aceptados los formatos del auditor externo como evidencia de la actividad realizada.

#### **6. DESARROLLO**

- El Encargado y/o Auditor Interno, realizarán un programa de auditoría planeando el tipo y número de auditorías, identificando los recursos necesarios para su realización, teniendo en cuenta los principios de auditoría, según el objetivo del programa de auditoría. Así mismo se encargará de establecer el objetivo y alcance de la auditoría.
- El(los) auditor(es) diligencia los formatos GADM-PR-06-F1 Programa auditorías internas y GADM-PR-06-F2 Plan de auditoría para ser posteriormente validado por el encargado del SGI y dado a conocer al grupo auditado.
- El(los) auditor(es) elabora la hoja de verificación GADM-PR-06-F3 según el área o proceso a auditar con el fin de cumplir los objetivos especificados.
- La auditoría inicia con una reunión de apertura en la cual el equipo auditor explica y aclara dudas referentes a las actividades a realizar, informa el objetivo y el alcance de la auditoría, explican la metodología a emplear y aclara que se va a verificar el Sistema de Gestión de Calidad y no a las personas y que los resultados que surjan del ejercicio tienen como objeto el mejoramiento de sus áreas y por tanto del sistema.
- Una vez finalizada la reunión de apertura el auditor procederá a la fase de recolección de evidencias en donde se verifica el cumplimiento o no de los requisitos y si los resultados de su aplicación han alcanzado los objetivos establecidos. Para realizar esta actividad los auditores hacen entrevistas, verifican documentos y registros y toman nota de las observaciones realizadas.
- Para realizar el informe de auditoría se debe detallar además de los aspectos cuantitativos (número de no conformidades mayores y menores detectadas) los aspectos cualitativos, realizando una descripción para cada uno de los hallazgos encontrados. Se debe tener en cuenta que una auditoría no es solamente detectar no conformidades mayores o menores y observaciones también es importante recalcar los aspectos a destacar del Sistema de Gestión de Calidad.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>		Código: GADM-PR-06
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 4 de 5

- Al finalizar el ejercicio de auditoría se realiza una reunión de cierre informando a los auditados los resultados de la auditoría (hallazgos y observaciones), esto se registra en el formato GADM-PR-06-F4 Informe de auditoría.
- El Encargado del SGI con base en el informe de auditoría validado, acompaña a los líderes de proceso en el análisis de causas de acciones correctivas y/o preventivas a seguir para tratar la no conformidad mayor o menor u observaciones detectadas en sus respectivas áreas con el formato GADM-PR-09-F1 Acciones correctivas preventivas y de mejora.
- El área de Valor Humano es la encargada de realizar seguimiento a los resultados de las actividades o acciones propuestas. Si la acción fue eficaz, se declara cerrado este proceso. Si la acción no fue eficaz o está en trámite, se mantiene abierto el proceso y gestión de calidad informa al encargado para que defina otra acción a seguir o brinde información de su estado.

#### ANEXO A

##### PERFIL DE AUDITOR DE INTERNO

**Educación:** Profesional en cualquier área.

**Formación:** Curso auditor interno bajo la norma NTP ISO 9001 en la versión aplicable y Conocimiento en técnicas de auditorías.

**Experiencia:** Haber hecho o participado activamente en por lo menos un ciclo de auditorías según las necesidades de auditoría.

**Funciones:** Realizar la programación de las auditorías, ejecutar la programación, evidenciar los hallazgos encontrados, realizar las observaciones pertinentes durante la ejecución de la auditoría, realizar los informes, informar a la Gerencia y/o Representante de la Gerencia el desempeño de la auditoría.

**Habilidades:**

- Planificación y organización del trabajo
- Puntualidad y buen manejo del tiempo.
- Facilidad de expresión verbal y escrita dada la necesidad de preparar informes y de expresar oralmente ideas y resultados a los auditados y/o jefes inmediatos.
- Capacidad de análisis, de tal forma que pueda relacionar los datos y hechos que encuentra en una auditoría, con base en un razonamiento lógico para llegar a conclusiones basadas en evidencia objetiva.
- Mantener la confidencialidad y seguridad de la información.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>		Código: GADM-PR-06
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 5 de 5

## 7. ANEXOS

- GADM-PR-09-F1 Acciones correctivas preventivas y de mejora.
- GADM-PR-06-F1 Programa auditorías internas
- GADM-PR-06-F2 Plan de auditoría
- GADM-PR-06-F3 Hoja de verificación
- GADM-PR-06-F4 Informe de auditoría
- Anexo A Perfil del auditor interno

## CONTROL DE CAMBIOS

MODIFICACIÓN	FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE
Emisión Inicial	23/05/2017	0	Administrador

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
 SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
 EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

## ANEXO 14: REVISIÓN GERENCIAL

	<b>REVISIÓN GERENCIAL</b>		Código: GGER-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 6

### 1. OBJETIVO

Establecer los parámetros para realizar la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de evaluar su adecuación, eficacia y conveniencia.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las revisiones gerenciales del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa **CEPOCAR**

### 3. RESPONSABLES

**Gerencia:** Programar la revisión Gerencial, se puede apoyar en el administrador(a) y/o en los líderes de procesos para llevarla a cabo y recolectar la información.

**Líderes de proceso:** son responsables de presentar la información de la gestión de sus procesos para la revisión del sistema y de implementar acciones resultantes de la misma.

### 4. DEFINICIONES

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>Comité Seguridad y Salud en el trabajo</b>	Comité conformado por partes iguales representantes del trabajador y el empleador, para promocionar la Salud Ocupacional en todos los niveles de la empresa, buscar acuerdos con las directivas y responsables del Programa de Seguridad y Salud en el trabajo en función del logro de metas y objetivos concretos, divulgar y sustentar prácticas saludables y motivar la adquisición de hábitos seguros.
<b>Eficacia:</b>	Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
<b>Mejora continua:</b>	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos
<b>Seguimiento:</b>	Actividades de verificación del cumplimiento a los planes de acción.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>REVISIÓN GERENCIAL</b>		Código: GGER-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 2 de 6

## 5. CONDICIONES GENERALES

La periodicidad de las revisiones gerenciales para el Sistema de Gestión de Calidad, se realiza anualmente o cuando el representante de la dirección y/o la Gerencia lo requieran de acuerdo a los resultados de los procesos.

## 6. DESARROLLO

### 6.1. Metodología para la revisión del Sistema de Gestión de Calidad

El representante de la dirección cita a líderes de procesos para analizar el comportamiento de los siguientes aspectos durante el año a evaluar:

INFORMACIÓN Y		
DATOS REQUERIDOS PARA LA REVISIÓN	ACTIVIDADES A REALIZAR	RESPONSABLE
<b>Resultados de las auditorías internas</b>	Analizar los informes de auditoría del Sistema de Gestión de Calidad evaluando el resultado de las auditorías y análisis de variables encontradas.	Administrador(a)
<b>Marco estratégico (Misión, Visión, Política, Objetivos y Metas)</b>	Revisar y analizar la necesidad de efectuar cambios en la Misión, visión, Política, objetivos y metas.	Gerencia.
<b>Resultado de objetivos del Sistema de Gestión y desempeño de procesos</b>	Evaluar el cumplimiento de objetivos, indicadores y metas establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad	Gerencia Líderes de Proceso
<b>Evaluación y verificación de requisitos legales y de otra índole</b>	La revisión de este aspecto tiene en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados de la evaluación de cumplimiento legales</li> </ul>	Administrador(a) Asesor Legal

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>REVISIÓN GERENCIAL</b>		Código: GGER-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 3 de 6

- Cumplimiento de los requisitos legales aplicables Administrador(a)
- Cumplimiento de requisitos contractuales
- Evolución y nuevos requisitos legales y/o contractuales.

<b>Retroalimentación del cliente (quejas y encuestas)</b>	<p>Análisis de las principales causas que generan quejas y reclamos en el período evaluado.</p> <p>Aspectos calificados por los clientes en las encuestas de satisfacción. Se debe evaluar cada aspecto.</p>	<p>Gerente General</p> <p>Administrador(a)</p> <p>Responsables de Áreas</p>
---	--	---

Se analiza la gestión realizada por el CSST y las actividades propuestas.

<b>Resultados de la participación y consulta</b>	<p>Se revisa la participación realizada a través de las tarjetas RACI y la gestión efectuada.</p> <p>Análisis de solicitudes de partes interesadas, incluyendo las relacionadas con quejas o solicitudes de carácter ambiental, seguridad y salud en el trabajo.</p>	<p>Representantes del SST</p> <p>Administrador(a)</p>
--	--	---

INFORMACIÓN Y DATOS REQUERIDOS PARA LA REVISIÓN		
DATOS REQUERIDOS PARA LA REVISIÓN	ACTIVIDADES A REALIZAR	RESPONSABLE

<b>Producto no conforme</b>	Se evalúa la información sobre el producto o servicio no conforme y su estado en el período evaluado.	Administrador(a) Encargado del área
-----------------------------	---	--

<b>Estado de acciones correctivas, preventivas y de mejora</b>	Se evalúa el estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, la Coordinación de Calidad suministrara la información respecto a su avance, causas, y eficacia de las mismas.	Administrador(a)
--	--	------------------

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>REVISIÓN GERENCIAL</b>		Código: GGER-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 4 de 6

**Resultado de revisiones anteriores** Se realiza seguimiento y evaluación de las acciones de mejoramiento planteadas en las revisiones anteriores evaluando su eficacia. Administrador(a)

**Cambios o circunstancias que pueden afectar el Sistema de Gestión de Calidad** Aporte de los cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad (incluye cambios en requisitos legales, de infraestructura, organizacionales, etc.), así como sus resultados. De ser necesario como resultado de la revisión gerencial, se elaboran planes que conduzcan a adaptar el Sistema de Gestión de Calidad ante esos cambios. Líderes de proceso  
Asesor Legal

**Recomendaciones para la mejora** Presentación y evaluación de recomendaciones para mejorar los procesos y programación de actividades. líderes de proceso  
Las recomendaciones de mejora tendrán en cuenta los aspectos de la calidad de los productos/servicios, seguridad, salud ocupacional y ambiente.

## 6.2 Análisis de la información

La revisión por la dirección se evidencia en el Acta de Revisión Gerencial **GGER-PR-01-F1** y puede estar adjunta otra información que soporte lo analizado en la revisión como indicadores de gestión, informes de cumplimiento, análisis gráficos, etc.

### 6.2.1 Indicadores de gestión

La medición es realizada según la frecuencia establecida para cada indicador en el Tablero de Indicadores **GGER-PR-01-F3** y es registrada en la Hoja de vida de indicadores **GGER-PR-01-F5**.

Se realiza un análisis de los resultados teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a. Tendencias
- b. Causas del comportamiento
- c. Dificultades presentadas en ese periodo de medición

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>REVISIÓN GERENCIAL</b>		Código: GGER-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 5 de 6

**CEPOCAR** deberá tomar decisiones en caso de desviaciones, estas decisiones incluyen la toma de acciones correctivas o preventivas siguiendo el procedimiento **GADM-PR-02** Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora, en las cuales se planteen acciones para corregir las desviaciones evidenciadas.

### 6.3 Conclusiones de la revisión gerencial

Los resultados de la revisión gerencial se evidencian en el formato **GGER-PR-01-F1** Acta de Revisión y se describe si el Sistema de Gestión de Calidad ha sido eficaz, conveniente y adecuado, así:

- El sistema es eficaz si se ha alcanzado las metas de los procesos y de los objetivos.
- Es adecuado, si lo planificado en las caracterizaciones, procedimientos, planes, etc. se está realizando en la práctica; para ello se debe evaluar si las auditorías internas están cumpliendo su misión de diagnosticar el estado del sistema.
- Es conveniente, si está ayudando a cumplir con los objetivos corporativos: imagen, rentabilidad, crecimiento, ventas, etc.

Cuando sea requerido se deben plantear los planes de mejora teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Mejora en el marco estratégico (misión, visión, política, objetivos, metas e indicadores) relacionados con aspectos de la Calidad.
- Mejora en los elementos del sistema de Gestión de Calidad (procesos, programas, metas)
- Mejora del servicio
- Mejora de la Satisfacción al Cliente

El resultado de la revisión gerencial se comunica a los líderes de proceso para que sus resultados sean transmitidos a todos los trabajadores, el acta se deja disponible para consulta de los mismos en la red interna de CEPOCAR.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>REVISIÓN GERENCIAL</b>		Código: GGER-PR-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 6 de 6

## 7. ANEXOS

- **GGER-PR-01-F1** Acta revisión gerencial
- **GGER-PR-01-F2** Acta de Reunión
- **GGER-PR-01-F3** Tablero de Indicadores
- **GGER-PR-01-F4** Presupuesto Calidad
- **GGER-PR-01-F5** Hoja de vida indicadores
- **GADM-PR-02** Acciones correctivas preventivas y de mejora

MODIFICACIÓN	FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE
Emisión inicial	19/04/2021	0	Administrador(a)

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
 SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
 EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

## ANEXO 15: PERFILES DE CARGO

	<b>PERFIL DEL CARGO: GERENTE GENERAL</b>		Código: GADM-PC-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 5

HORARIO HABITUAL	8:00am – 5:00pm.
TOTAL DE HORAS DE TRABAJO	No Fiscalizable
JORNADA	No Fiscalizable
GESTIÓN	Gerencial
JEFE INMEDIATO	N. A

REQUISITOS MINIMOS DE EDUCACIÓN	
ESTUDIOS	Titulado de la Administración de empresas, Finanzas, Ing. Industrial, A fines. Postgrado en áreas administrativas y/o financieras.

REQUISITOS MINIMOS DE FORMACION	
CURSOS	N. A

HABILIDADES REQUERIDAS	
CONOCIMIENTOS EN COMPUTACIÓN	Office. Internet - Outlook. Bases de datos
OTROS CONOCIMIENTOS	Estructuración y ejecución de proyectos

EXPERIENCIA REQUERIDA	
CARGOS AFINES	Director, Gerente, administrador de empresas
TIEMPO MINIMO DE EXPERIENCIA	Tres años
SECTORES PREFERIBLES DE EXPERIENCIA	Comercial Industrial Servicios

### 1. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

#### 1.1 OBJETIVO DEL CARGO

Liderar la gestión estratégica, la formulación y aplicación del plan de negocios, dirigiendo y coordinando a las distintas áreas para asegurar la rentabilidad, competitividad, continuidad y sustentabilidad de la empresa.

#### 1.2. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Liderar la gestión estratégica, la formulación y aplicación del plan de negocios, dirigiendo y coordinando a las distintas áreas para asegurar la rentabilidad, competitividad, continuidad y sustentabilidad de la empresa.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE  
CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR**

	<b>PERFIL DEL CARGO: GERENTE GENERAL</b>		Código: GADM-PC-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 2 de 5

- Dirigir y controlar el desempeño de las áreas, Presentar al Directorio estados de situación e información de la marcha de la empresa.
- Ser el representante de la empresa, Mantener relaciones político-diplomáticas con autoridades que ejercen control y vigilancia.
- Velar por el respeto de las normatividad y reglamentos vigentes.
- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
- Realiza las negociaciones y representa los intereses de la organización ante los proveedores, clientes, grupos de presión, organismos gubernamentales y no gubernamentales.
- Crear climas organizacionales adecuados que permitan el desarrollo de la creatividad, la motivación y el desarrollo de las personas en la empresa.
- Actuar en coherencia con los valores organizacionales.
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable, entre otros.
- Todas las funciones y actividades relacionadas con el cargo y asignadas por el Jefe Inmediato.

### 1.3. RESPONSABILIDADES EN SGC

- Cumplir las políticas, los procedimientos, instructivos, campañas del Sistema de Gestión de Calidad.
- Velar por las condiciones de los trabajadores a cargo y reportar cualquier cambio o novedad que se presente.
- Mantener el orden y aseo del área de trabajo.
- Consultar con el personal SGC cualquier duda en cuanto a normas o procedimientos de calidad.
- Asistir a las capacitaciones programadas en SGC; realizar y aprobar satisfactoriamente las evaluaciones.
- Participar activamente en las reuniones y capacitaciones programadas de acuerdo al cargo.
- Participar en actividades de capacitación y entrenamiento.
- Aportar a la mejora continua del sistema de calidad.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Planificar la realización del producto.
- Retroalimentarse con los requerimientos del cliente.
- Establecer procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa.
- Participar activamente en las reuniones y capacitaciones programadas.

## 2. AUTORIDAD

Tiene la autoridad total y poder de decisión condicionada.

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE  
CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR**

	<b>PERFIL DEL CARGO: GERENTE GENERAL</b>		Código: GADM-PC-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 3 de 5

Tiene la autoridad para suspender las labores que no cumplan con las normas y políticas HSEQ e informar al proceso de HSEQ sobre actos y condiciones inseguras que pongan en riesgo la seguridad y la salud de los trabajadores y del medio ambiente.

### 3. COMPETENCIAS

#### 3.1. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

COMUNICACIÓN EFECTIVA	Habilidad para escuchar a otros y expresarse asertivamente en relación con quien interactúa, manteniendo un marco de respeto que permita compartir información de manera oportuna y eficaz; igualmente comprende verificar el mensaje que se recibe y lograr un óptimo entendimiento de lo que se manifiesta.
TRABAJO EN EQUIPO	Habilidad para integrarse y participar activamente dentro de grupos o equipos de trabajo, desempeñando roles claros frente a la consecución de objetivos comunes o resultados concretos, así como fomentando ambientes de cooperación abiertos y flexibles.
ORIENTACIÓN AL LOGRO	Habilidad para realizar las labores del cargo y alcanzar los resultados propuestos, particularmente cuando demandan un esfuerzo superior o un desempeño más alto que el habitual; así mismo, se refiere al frecuente cumplimiento de objetivos en los roles desempeñados, tanto a nivel personal como profesional.
SGC	Abarca un conjunto de medidas y modelos internacionales que, relacionados entre sí, originan el cumplimiento de los requisitos de calidad en una organización.
APRENDIZAJE CONTINUO	Habilidad para estudiar o aprender continuamente nuevos conceptos y procesos, e igualmente administrar con eficiencia información variada y nueva que sea necesaria o aplicable en el desempeño del rol o los roles que se están manejando.

#### 3.2. COMPETENCIAS DE PERFIL

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE  
CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR**

	<b>PERFIL DEL CARGO: GERENTE GENERAL</b>		Código: GADM-PC-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 4 de 5

DIRECCIONAMIENTO DE EQUIPOS	Habilidad de un directivo para estimular en los miembros de un grupo o equipo de trabajo el deseo de colaboración y cooperación para lograr un propósito común; así mismo, hace referencia a asumir un rol de liderazgo para guiar a sus colaboradores y colegas hacia objetivos definidos.
MANEJO DE CONFLICTOS	Habilidad para afrontar positivamente las situaciones inesperadas o que puedan representar una dificultad en el desarrollo de los procesos, contribuyendo a su conducción y resolución de forma constructiva; así mismo, indica la capacidad para comprender y escuchar a los demás sin perder de vista los propósitos comunes o coincidentes.
TOMA DE DECISIONES	Habilidad para analizar las situaciones o problemas, contemplando toda la información disponible y evaluando la viabilidad de las posibles alternativas; así mismo, indica la capacidad para asumir riesgos y generar soluciones efectivas o estratégicas dentro de la organización, teniendo en cuenta las posibles consecuencias.
DESARROLLO DE OTROS	Habilidad para fomentar el aprendizaje y crecimiento de colaboradores, así como para crear escenarios de confianza sostenibles que permitan enfrentar nuevas experiencias y retos de equipo.
DELEGACIÓN	Habilidad para distribuir acertadamente distintas actividades entre los miembros de un equipo considerando los objetivos y niveles de responsabilidad requeridos, así como las destrezas de las otras personas, la calidad y la urgencia en el trabajo.
PLANEACIÓN	Habilidad para proyectar hacia el futuro los retos planteados, así como diseñar y establecer planes de acción, tácticas, requerimientos u objetivos coherentes con dichas proyecciones; igualmente, contempla prever y disponer los recursos disponibles según los lineamientos de la Organización.
MANEJO DE LA PRESIÓN	Esta competencia se refiere a la habilidad para responder de forma adecuada en situaciones de alta exigencia emocional y laboral, manteniendo e incluso mejorando el desempeño habitual.
RELACIONES INTERPERSONALES	Habilidad para interactuar fácilmente con las personas mostrando habitualmente comportamientos de cordialidad, buen trato y asertividad; igualmente indica una disposición evidente por entablar relaciones profundas, así como por participar en situaciones sociales o de intercambio con

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE  
CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR**

	<b>PERFIL DEL CARGO: GERENTE GENERAL</b>		Código: GADM-PC-01
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 5 de 5

	personas.
<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	Habilidad para resolver las necesidades de los clientes internos o externos, manteniendo una escucha activa y presentando alternativas encaminadas al ofrecimiento de un buen servicio.

Entregado y explicado por \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Recibido y entendido por \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE  
CEPOCAR, SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR**

## ANEXO 16: PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

	<b>ENCUESTAS Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>		Código: GADM-PR-10
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 1 de 3

### 1. OBJETIVO

Obtener, medir y dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes con respecto al cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio prestado por parte de los procesos misionales que hacen parte de Cepocar, con la finalidad de identificar oportunidades de mejoramiento.

### 2. ALCANCE

Este documento aplica para todos los servicios prestados por Cepocar y que tienen relación con los clientes.

### 3. RESPONSABLES

- **Administración:** Definir las preguntas y evaluar los resultados de las encuestas realizadas.
- **Asistente Administrativo:** Realizar la encuesta a los clientes.

### 4. DEFINICIONES

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>Cliente:</b>	Es un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por otra.
<b>Encuesta:</b>	Método de la investigación de mercados que sirve para obtener Información específica de una muestra representativa de la población o instituciones, mediante el uso de cuestionarios, con el fin de conocer estados de opinión o satisfacción.
<b>Muestreo:</b>	Es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población.
<b>Satisfacción del cliente:</b>	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requerimientos que solicita.

### 5. CONDICIONES GENERALES

- Se realizarán encuestas durante el transcurso del año, estas estarán visibles en la zona de atención.

ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.

	<b>ENCUESTAS Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>		Código: GADM-PR-10
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 2 de 3

- Los métodos y distribuciones de muestreo serán consultados en cualquier medio bibliográfico o electrónico, teniendo en cuenta el tipo de encuesta, el cliente y demás factores que puedan influir.
- La encuesta se realizará de manera virtual el cual será publicado en la estación de servicio y los clientes podrán responder en todo momento. Los resultados de la encuesta llegarán en tiempo real al correo de la administradora.

#### 6. DESARROLLO

La Administradora se encarga de:

- Planear la evaluación de la satisfacción del cliente y establecer las personas encargadas de aplicar las respectivas encuestas.
- Determinar el número de encuestas a realizar teniendo en cuenta el universo de clientes, no podrá ser inferior al 10% de la totalidad de clientes.
- Proceder a la tabulación, compilación y análisis de la encuesta una vez sea aplicada a la muestra establecida.
- Elaborar el informe de los resultados de la evaluación con recomendaciones, conclusiones y aspectos a mejorar.
- Divulgar la información obtenida de la realización de las encuestas y las acciones a tomar, en comites gerenciales.

El Asistente Administrativo se encarga de:

- Realizar la encuesta a los clientes o usuarios de acuerdo a los lineamientos establecidos por el responsable de proceso.

El Gerente General se encarga de:

- Identificar y aplicar las correcciones, acciones correctivas/preventivas y de mejora a que tenga lugar de acuerdo al resultado del informe de medición de la satisfacción del cliente
- Hacer seguimiento al plan de mejoramiento, acciones preventivas y/o correctivas.

#### 7. ANEXOS

GADM-PR-10-F1 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

	<b>ENCUESTAS Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>		Código: GADM-PR-10
	Versión: 0	Vigente: 19/04/2021	Página 3 de 3

**CONTROL DE CAMBIOS**

MODIFICACIÓN	FECHA	VERSIÓN	RESPONSABLE
Emisión inicial	19/04/2021	0	19/04/2021

**ESTE DOCUMENTO ES CONTROLADO MIENTRAS PERMANEZCA EN LA RED INTERNA DE CEPOCAR,  
 SU COPIA O REPRODUCCION LO CONVIERTE EN NO CONTROLADO  
 EL USO Y APLICACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES RESPONSABILIDAD DEL PORTADOR.**

# ¿Está satisfecho con nuestro servicio?

**Hola, somos la empresa Cepocar,  
una filial de PECSA.**

En esa oportunidad te invitamos a llenar una breve encuesta sobre la atención brindada en nuestro establecimiento.

Para acceder a la encuesta tiene que escanear el siguiente código QR:



También puedes acceder a la encuesta a través del siguiente enlace:

<https://forms.gle/qdpDuMCeNxsbCAnR6>

**¡Tu opinión es importante!**

Estación de Servicio

**CEPOCAR**

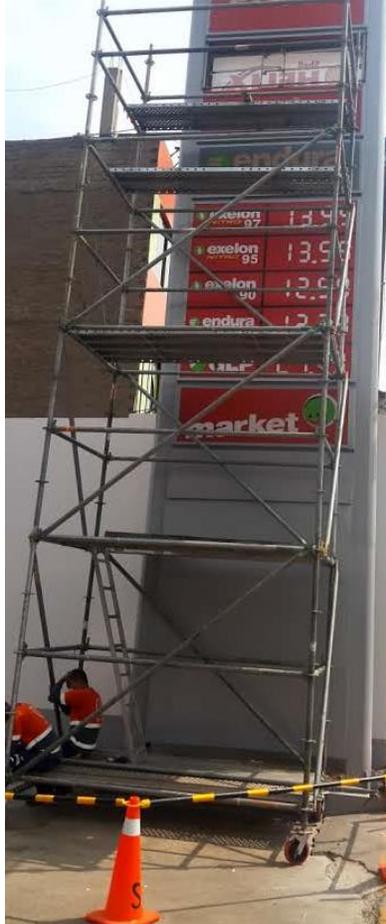
S.R.L.



*Venta de combustible por Mayor y Menor*

## ANEXO 17: IMÁGENES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DENTRO DE LA ESTACIÓN CEPOCAR

Mantenimiento a la publicidad de la empresa Cepocar



## Capacitación a trabajadores administrativos de la empresa Cepocar



Capacitación en el área operativa de la empresa Cepocar



## ANEXO 18: Acta de reunión

EMPRESA		REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA		Código: SI-GES-PR-27-P1	
Vigencia:		Vigencia: 19/04/2021		Página 1 de 1	
REGISTRO DE INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO Y SIMULACROS DE EMERGENCIA					
DATOS DEL EMPLEADOR:					
RAZÓN SOCIAL O IDENTIFICADOR SOCIAL	RUC	DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia)	ACTIVIDAD ECONÓMICA	Nº TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL	
CEPROSA	208475743	Av. Santa Rosa de Lima Nro. 496	Venta al por menor de combustibles		
MARCAR [X]					
INDUCCIÓN		CAPACITACIÓN		ENTRENAMIENTO	
				<input checked="" type="checkbox"/>	
TÍTULO		FECHA		SIMULACRO DE EMERGENCIA	
		26/04/2021			
NOMBRE DEL CAPACITADOR O ENTRENADOR		APellidos y nombres de los capacitados			
Armando Frank el Dioso Velguez					
DNI		DNI			
16					
Nº	APellidos y nombres de los capacitados	DNI	PROCESO	FIRMA	OBSERVACIONES
1	Meza Ochoa Jorge	41262271	GOPE		
2	Rojas Santana Juan Javier	43205344	GOPE		
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
RESPONSABLE DEL REGISTRO					
Nombre: Armando Frank el Dioso Velguez					
DNI: 171017271					
					



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, CASAÑO AMANCIO SHEILA ESTEFANY, DIOSES VERGARA ARMANDO FRANK estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "DESARROLLO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA CEPOCAR, LIMA 2021", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
DIOSES VERGARA ARMANDO FRANK <b>DNI:</b> 48651758 <b>ORCID</b> 0000-0002-0771-2858	Firmado digitalmente por: AFDIOESV el 13-07-2021 20:44:58
CASAÑO AMANCIO SHEILA ESTEFANY <b>DNI:</b> 75658051 <b>ORCID</b> 0000-0001-8955-9596	Firmado digitalmente por: SCASANO el 13-07-2021 20:47:12

Código documento Trilce: INV - 0431047