

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA  
ESCUELA DE POSGRADO**



**TESIS**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES  
SANTIAGO RODRÍGUEZ BANDA S. A. C. LIMA, PERIODO 2016-2019**

**PRESENTADO POR**

**JUAN JULIO REBAZA SALINAS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**ASESOR**

**Dra. EGUILUZ RODRIGUEZ SHIRLEY KATIANA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE LOS PROCESOS INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS**

**LIMA – PERU**

**2019**

### **Dedicatoria**

Eres una mujer que simplemente me hace llenar de orgullo, te amo y no va haber manera de devolverte tanto que me has ofrecido desde que incluso no hubiera nacido. Esta tesis es un logro más que llevo a cabo, y sin lugar a dudas ha sido en gran parte gracias a ti; no sé en donde me encontraría de no ser por tus ayudas, tu compañía, y tu amor.

Te doy mis sinceras gracias, amada madre.

### **Agradecimiento**

Agradezco, en primer lugar, a mi asesor por brindarme su tiempo, esfuerzo y dedicación absoluta durante la ejecución de la investigación, gracias a la orientación continua y sus sugerencias pude culminar la realización de mi tesis.

También quiero agradecer a la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, que me permitió trabajar junto a ellos y confiarme información relevante y necesaria para la elaboración esta tesis.

Por último, deseo agradecer a todos los profesores, personal administrativo de la Universidad de Ciencias e Informática, en donde me he formado profesionalmente para ser ingeniero de sistemas.

Muchas gracias.

## Índice

Páginas Preliminares	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

### Capítulo I

#### 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Definición del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Hipótesis de la investigación	17
1.4.1. Hipótesis general	17
1.4.2. Hipótesis específicas	18
1.5. Variables y dimensiones	18
1.6. Justificación de la investigación	19

### Capítulo II

#### 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.2. Bases teóricas	38
2.3. Definición de términos básicos	53

### Capítulo III

#### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación	58
----------------------------	----

3.2. Diseño de investigación	60
3.3. Población y muestra de la investigación	60
3.4. Técnicas para la recolección de datos	61
3.4.1. Descripción de los instrumentos	61
3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos	61
3.4.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	62

#### **Capítulo IV**

### **4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras	63
4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones	63
4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones	85
4.1.3. Prueba de normalidad	91
4.1.4. Constratación de las hipótesis de investigación	92

#### **Capítulo V**

### **5. DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de resultados obtenidos	97
5.2. Conclusiones	100
5.3. Recomendaciones	101

<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	103
-------------------------------	-----

<b>ANEXOS</b>	108
---------------	-----

Anexo 1. Matriz de consistencia	109
---------------------------------	-----

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos	101
--	-----

Anexo 3. Base de datos	113
------------------------	-----

Anexo 4. Evidencia digital de similitud	118
---	-----

Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio	119
--	-----

### Lista de tablas

Tabla 1.	<i>Confiabilidad en alfa de Cronbach</i>	62
Tabla 2.	<i>¿Cómo califica el cumplimiento del plazo en la entrega de su mercadería?</i>	63
Tabla 3.	<i>¿Cómo considera la velocidad de respuesta que le proporcionamos ante la solución de algún transporte de emergencia que requiera?</i>	64
Tabla 4.	<i>¿Cómo califica el seguimiento realizado por SRB durante la prestación del servicio contratado?</i>	65
Tabla 5.	<i>¿Cuáles son las condiciones de la mercadería transportada, al momento de ser recepcionada?</i>	66
Tabla 6.	<i>¿Cómo evalúa la velocidad de respuesta que le proporcionamos en cuanto a cotizaciones?</i>	67
Tabla 7.	<i>¿En términos generales, qué tan satisfechos se encuentra con nuestro servicio?</i>	68
Tabla 8.	<i>¿Cómo considera que Santiago Rodríguez Banda S.A.C. podría mejorar en sus servicios con servicios con los clientes? ¿Por favor indique sus sugerencias?</i>	69
Tabla 9.	<i>¿Cómo califica el cumplimiento del plazo en la entrega de su mercadería?</i>	70
Tabla 10.	<i>¿Cómo considera la velocidad de respuesta que le proporcionamos ante la solución de algún transporte de emergencia que requiera?</i>	71
Tabla 11.	<i>¿Cómo califica el seguimiento realizado por SRB durante la prestación del servicio contratado?</i>	72
Tabla 12.	<i>¿Cuáles son las condiciones de la mercadería transportada, al momento de ser recpcionada?</i>	73
Tabla 13.	<i>¿Cómo evalúa la velocidad de respuesta que le proporcionamos en cuanto a cotizaciones?</i>	74
Tabla 14.	<i>En términos generales, ¿qué tan satisfechos se encuentra con nuestro servicio?</i>	75
Tabla 15.	<i>¿Cómo considera que Santiago Rodríguez Banda S.A.C. podría mejorar en sus servicios con servicios con los clientes? ¿Por favor indique sus sugerencias?</i>	76
Tabla 16.	<i>Descriptive Statistics</i>	77
Tabla 17.	<i>Pre nivel de plazo de entrega de mercadería</i>	78
Tabla 18.	<i>Pre nivel de velocidad de respuesta</i>	79

Tabla 19.	<i>Pre nivel de condiciones de mercadería transportada</i>	79
Tabla 20.	<i>Pre nivel de satisfacción del cliente</i>	80
Tabla 21.	<i>Post nivel de plazo de entrega de mercadería</i>	81
Tabla 22.	<i>Post nivel de velocidad de respuesta</i>	82
Tabla 23.	<i>Post nivel de condiciones de mercadería transportada</i>	83
Tabla 24.	<i>Post nivel de satisfacción del cliente</i>	84
Tabla 25.	<i>Pre nivel de entrega de mercadería y satisfacción del cliente</i>	85
Tabla 26.	<i>Pre nivel de velocidad de respuesta y satisfacción del cliente</i>	86
Tabla 27.	<i>Pre nivel de condiciones de mercadería y satisfacción del cliente</i>	87
Tabla 28.	<i>Post nivel de plazo de entrega de mercadería y satisfacción del cliente</i>	88
Tabla 29.	<i>Post nivel de velocidad de respuesta y satisfacción del cliente</i>	89
Tabla 30.	<i>Post nivel de condiciones de mercadería transportada y satisfacción del cliente</i>	90
Tabla 31.	<i>Prueba de normalidad PreTest</i>	91
Tabla 32.	<i>Prueba de normalidad Postest</i>	92
Tabla 33.	<i>Contrastación de la hipótesis general</i>	93
Tabla 34.	<i>Constrastación de la hipótesis específica 1</i>	94
Tabla 35.	<i>Contrastación de la hipótesis 2</i>	95
Tabla 36.	<i>Contrastación de la hipótesis 3</i>	96

**Lista de figuras**

<i>Figura 1.</i> Diseño de la investigación pre experimental	60
<i>Figura 2.</i> Calificación del cumplimiento del plazo en la entrega de la mercadería	64
<i>Figura 3.</i> Velocidad de respuesta que proporciona ante la solución de algún transporte de emergencia.	65
<i>Figura 4.</i> Calificación al seguimiento realizado por SRB durante la prestación del servicio	66
<i>Figura 5.</i> Las condiciones de la mercadería transportada al momento de ser recepcionada	67
<i>Figura 6.</i> Velocidad de respuesta a las cotizaciones	68
<i>Figura 7.</i> Satisfacción por el servicio recibido	69
<i>Figura 8.</i> Sugerencias de servicio en opinión de los clientes.	70
<i>Figura 9.</i> Calificación del cumplimiento del plazo de entrega de la mercadería	71
<i>Figura 10.</i> Velocidad de respuesta para solución de algún transporte	72
<i>Figura 11.</i> Calificación al seguimiento realizado por SRB	73
<i>Figura 12.</i> Condiciones de la mercadería transportada	74
<i>Figura 13.</i> Evaluación de la velocidad de respuesta	75
<i>Figura 14.</i> Nivel de satisfacción con el servicio	76
<i>Figura 15.</i> Sugerencias para mejorar los servicios en la empresa	77
<i>Figura 16.</i> Pre nivel de plazo de entrega de mercadería	78
<i>Figura 17.</i> Pre nivel de velocidad de respuesta	79
<i>Figura 18.</i> Pre nivel de condiciones de mercadería transportada	80



<i>Figura 19.</i> Pre nivel de satisfacción del cliente	80
<i>Figura 20.</i> Post nivel de plazo de entrega de mercadería	81
<i>Figura 21.</i> Post nivel de velocidad de respuesta	82
<i>Figura 22.</i> Post nivel de transporte de mercadería	83
<i>Figura 23.</i> Post nivel de satisfacción del cliente	84
<i>Figura 24.</i> Pre nivel de plazo de entrega de mercadería y satisfacción del cliente	85
<i>Figura 25.</i> Pre nivel de velocidad de respuesta y satisfacción del cliente	86
<i>Figura 26.</i> Pre nivel de condiciones de transporte de mercadería y satisfacción del cliente	87
<i>Figura 27.</i> Post nivel de plazo de entrega de mercadería y satisfacción del cliente	88
<i>Figura 28.</i> Post nivel de velocidad de respuesta y satisfacción del cliente	89
<i>Figura 29.</i> Post nivel de condiciones de mercadería transportada y satisfacción del cliente	90

## Resumen

El propósito principal de esta tesis fue analizar si el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye en la satisfacción del cliente de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

El estudio implementado responde a ser de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, y de diseño preexperimental, teniendo como muestra de estudio a 60 clientes de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda SAC Lima. Utilizando para la recolección de datos la encuesta y como instrumento un cuestionario de satisfacción del cliente.

El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye en la fase post test en una varianza positiva en la satisfacción del cliente de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019. Por lo que se concluye, que el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 muestra una repercusión positiva en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda SAC Lima 2016-2019.

**Palabras claves:** auditoría de sistemas de gestión de calidad, ISO 9001: 2015, satisfacción del cliente, empresa de transportes .

## **Abstract**

The main purpose of this thesis was to analyze whether the ISO 9001: 2015 quality management system influences the customer satisfaction of the transport company Santiago Rodríguez Banda S.A. C. Lima, 2016-2019 period.

The study implemented responds to being of the applied type, quantitative approach, explanatory level, and preexperimental design, having as study sample 60 clients of the transport company Santiago Rodríguez Banda SAC Lima. Using the survey for data collection and as a tool a customer satisfaction questionnaire.

The ISO 9001: 2015 quality management system influences in the post-test phase a positive variance in the customer satisfaction of the transport company Santiago Rodríguez Banda S.A. C. Lima, 2016-2019 period. Therefore, it is concluded that the ISO 9001: 2015 quality management system shows a positive impact on customer satisfaction in the transport company Santiago Rodríguez Banda SAC Lima 2016-2019.

Keywords: quality management systems audit, ISO 9001: 2015, customer satisfaction, transport company.

## **Introducción**

El tipo de investigación fue aplicada, porque se aplicó el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C.

ISO 9001: 2015 Quality Management System (QMS) es reconocido internacionalmente como el estándar de gestión de calidad líder en el mundo y ha sido implementado por más de un millón de organizaciones en más de 170 países a nivel mundial. ISO 9001 implementado, en todo su potencial, se convierte en un activo invaluable para una organización (Benzaquen, 2013).

El propósito de la norma es ayudar a las empresas a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con su producto, al tiempo que se logra la excelencia en el servicio al cliente y la entrega. El estándar se puede utilizar en toda una organización para mejorar el rendimiento o dentro de un sitio, planta o departamento en particular.

La satisfacción del cliente proporciona un indicador líder de las intenciones de compra del consumidor y la lealtad. Los datos de satisfacción del cliente se encuentran entre los indicadores recopilados con mayor frecuencia de las percepciones del mercado (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

Dentro de las organizaciones, la recopilación, el análisis y la difusión de estos datos envían un mensaje sobre la importancia de atender a los clientes y garantizar que tengan una experiencia positiva con los bienes y servicios de la compañía.

Aunque las ventas o la participación de mercado pueden indicar qué tan bien se desempeña actualmente una empresa, la satisfacción es quizás el mejor indicador de la probabilidad de que los clientes de la empresa realicen más compras en el futuro.

La siguiente tesis de investigación titulada “Las auditorías de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.”, fue desarrollada en seis capítulos, seguido de anexos según el lineamiento del proyecto de tesis cuantitativo establecido por la Universidad de Ciencias e Informática.

Con la presente tesis y con su estudio se quiere dar respuesta a la siguiente interrogante ¿De qué manera las auditorías de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye en la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019?

La estructura de esta investigación es los capítulos I y II, base de nuestra investigación, están abocados a caracterizar la realidad del objeto en estudio, así como los problemas y Objetivos para el presente trabajo; de igual modo se presenta un sólido marco teórico de las variables componentes de nuestra investigación, ello, con la finalidad de dar una visión clara del tema tratado.

El capítulo III, enfoca de manera clara el planteamiento metodológico aplicado en la Investigación: desde las variables e indicadores, hasta las técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.

Los capítulos IV y V están abocados hacer el análisis estadístico y la discusión de resultados; para pasar con ésta amplia información, a formular conclusiones y finalmente, con

todos los elementos de juicio plantear recomendaciones, Al final se complementa con las referencias bibliográficas, hemerográficas y electrónicas; conjuntamente con los anexos.

## **Capítulo I**

### **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad los cambios que se han dado en las organizaciones, son producto de los requerimientos que se presentan en base a los estándares de calidad en nuestra sociedad, como podemos observar a nivel global, estos cambios convenientemente dichos implican la adaptación al mundo moderno en todos los sectores y rubros inherentes o al transporte de bienes y servicios.

En el sector transportes de carga las exigencias por parte de los clientes implica ser una organización con principios fundamentales de satisfacción y asegurar tener sus productos y servicios sean conformes.

Por lo que, el objetivo de la presente investigación es identificar el nivel de cumplimiento de las auditorías realizadas a la empresa Santiago Rodríguez Banda S. A. C. sobre el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, respecto al enfoque de la satisfacción de sus clientes utilizando cuestionarios aplicativos.

## **1.2. Definición del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera la revisión del cumplimiento del procedimiento de transporte en ruta influye en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019?

¿De qué manera la revisión de cumplimiento de la programación de mantenimiento de vehículos influye en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019?

¿De qué manera la revisión de cumplimiento del procedimiento de carga influye en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019?



### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la influencia del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Evaluar la influencia de la revisión del cumplimiento del procedimiento de transporte en ruta en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

Evaluar la influencia de la revisión de cumplimiento de la programación de mantenimiento de vehículos en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

Evaluar la influencia de revisión de cumplimiento del procedimiento de carga en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

### **1.4. Hipótesis de la investigación**

#### **1.4.1. Hipótesis general**

El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye positivamente en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

La revisión del cumplimiento del procedimiento de transporte en ruta influye en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

La revisión de cumplimiento de la programación de mantenimiento de vehículos influye positivamente en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

La revisión de cumplimiento del procedimiento de carga influye positivamente en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

## **1.5. Variables y dimensiones**

Variable independiente: auditorías de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015

Variable dependiente: Satisfacción al cliente

### **1.5.1. Operacionalización de variables**

Variable independiente: auditorías de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015

Variable dependiente: Satisfacción al cliente

Dimensiones:

Cumplimiento del plazo en la entrega (ítem 1)

Velocidad de respuesta (ítem 2 y 5)

Condiciones de mercadería transportada (4)

En el diseño pre experimental solo se mide la variable dependiente, con sus dimensiones.

## **1.6. Justificación de la investigación**

La justificación teórica es para corroborar que Las auditorías de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 influyen en la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

La justificación práctica es porque servirá para que la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, pueda aplicar medidas correctivas, planes de intervención, estrategias para optimizar la gestión de calidad y por consecuencia de sus clientes sean mejoradas.

La justificación metodológica es porque va a servir como una guía de investigación para otros investigadores que hagan sus estudios sobre el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la variable de satisfacción del cliente, considerando sus instrumentos de investigación y sus procesos para medir los resultados, así como un antecedente para sus investigaciones científicas.

### **Limitación de estudio**

No existe ninguna limitación, porque el investigador tiene acceso a la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, y pudo aplicar el trabajo de campo para recopilar los datos y posteriormente analizarlos y obtuvo los resultados.

También el investigador cuenta con los recursos económicos para poder realizar esta investigación, de manera que ha realizado gastos en libros, revistas científicas, asesoría estadística, gastos administrativos, etc.

## **Capítulo II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### Antecedentes nacionales

Bisso (2017), en su tesis denominada “Influencia de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente en una clínica odontológica”. Se evaluó la influencia de la implementación del Sistema de Gestión ISO 9001: 2015 en la satisfacción del cliente externo o paciente e interno o colaborador de la Clínica dental Los Alpes. Se realizó un diagnóstico para conocer los requisitos ISO 9001: 2015 no cumplidos, luego se implementó la documentación, se capacitó al personal y se evaluó mediante auditoria el cumplimiento de todos los requisitos de la norma, y mediante encuesta la satisfacción del paciente y colaborador antes y después de la implementación con escala de Likert.

El porcentaje total de satisfacción del paciente antes de la implementación del sistema fue de 82.08 % y luego de la implementación se incrementó a 90.26%, la desviación estándar de los datos se redujo de 2 a 1.7, lo cual significa que en el post test los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente estuvieron más cerca de la media. Después de la implementación el nivel de satisfacción del colaborador se incrementó de 71 a 93 %, relacionándose a mejoras en el trato durante la jornada laboral, así como la mejor percepción de los colaboradores respecto al interés de la Dirección en su entrenamiento, capacitación y mejora de su desempeño. La desviación estándar de los resultados se incrementó de 1.7 a 2.2 en el post test, alejándose de la media. Concluyendo que la implementación del Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 realizada al 99% de los requisitos de la norma, incrementó la satisfacción al cliente y colaborador de la Clínica.

Beltrán y Roncal (2018), en su tesis “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 (Tesis de pregrado), Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú”.

Este estudio tuvo como finalidad, determinar como la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 incide en el nivel de satisfacción del cliente del Consorcio DCDS. La principal herramienta de estudio para el desarrollo del presente trabajo es la norma ISO 9001:2015, última versión de la norma que fue publicada oficialmente en setiembre del 2015. Se investigó la mayor información posible identificando los principales cambios, con el fin lograr una revisión efectiva de cada uno de sus requisitos que nos permitan establecer las bases para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Como hipótesis se plantea que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejorará el nivel de satisfacción del cliente del Consorcio DCDS. El tipo

de investigación es aplicada, de carácter cuantitativo - no experimental – transeccional. Se tomó un muestreo no probabilístico – intencional, que consta de todos los jefes de las áreas, gerencia, incluyendo el área SIG encargada de controlar que se cumpla con la norma ISO 9001:2015.

En primera instancia se diagnosticó la situación actual del Consorcio DCDS, determinando los principales problemas y causas que influyen en el nivel de satisfacción del cliente. Además de evaluar el cumplimiento de la norma ISO 9001. Una vez realizado el diagnóstico inicial, se evidenció que del 100% de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se encontraba implementada en un 31%, 9% parcialmente implementado y un 60% de incumplimiento de requisitos, lo que llevó a concluir que la empresa no estaba implementada. Luego de implementar a la normativa ISO 9001:2015, con la documentación necesaria y requisitos necesarios para el cumplimiento, se realizó el check list normado por la ISO 9001:2015, obteniéndose un 79% de implementación. Posteriormente se realizó la evaluación económica y financiera que muestra un financiamiento propio y los siguientes indicadores económicos, VAN = 60,142.48 TIR = 99% B/C = 1,23; que hacen de la implementación del SGC una inversión beneficiosa para el Consorcio DCDS. Finalmente, se exponen las conclusiones referentes al trabajo realizado en cuanto a la propuesta de actualización del Sistema de Gestión de Calidad y las recomendaciones para implementar y mantener dicho sistema funcionando apropiadamente.

Canchumanya (2016), su estudio fue “Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores”.

El objetivo fue Evaluar cómo impacta la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la satisfacción de los clientes de una empresa

dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores. El diseño a utilizarse es el de series de tiempo para investigaciones de tipo cuasi experimental, el cual consiste en realizar una evaluación pre test, una aplicación y una evaluación pos test a un grupo experimental. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la entrevista, encuestas y observación directa, los cuales fueron los más adecuados considerando las variables de estudio. Los instrumentos de recolección de datos fueron los teléfonos, fichas de registro y el sistema de información SAP.

Las evaluaciones pre test y post test de las variables dependientes muestran un aumento en la satisfacción de los clientes con respecto a las fechas de mantenimiento programadas y al soporte técnico brindado, lo cual se puede inferir gracias a la prueba de bondad de ajuste ji-cuadrado.

Coronel y Salazar (2018), en su tesis denominado “Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L.”.

La presente propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basada en la Norma ISO 9001:2015 nace de la necesidad de mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L.

Al realizar el primer diagnóstico de la situación actual de la empresa, se observó la falta de control documentario y de registro, lo cual, no permite tener una adecuada gestión administrativa capaz de brindar una mejor información al cliente. El objetivo principal de la presente investigación es mejorar la calidad de atención en el servicio de venta en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L.

Aplicando técnicas e instrumentos adecuados para dicha investigación, se utilizó como herramienta un check list exigido por la norma, el cual se identificó el grado de cumplimiento de la documentación necesaria. En los resultados obtenidos el cumplimiento de los capítulos Organización, Liderazgo, Planificación y Apoyo evidencia un cumplimiento al 36.89% de la documentación necesaria para la Norma ISO 9001:2015, generando una brecha del 63.11% del incumplimiento de la documentación necesaria. Después de adecuar la documentación del área de servicio de venta de cal (Política, Objetivos de la Calidad, Manual de la Calidad, procedimientos documentados, formatos y registros) a la Normativa ISO 9001:2015, se realizó el check list siendo el progreso en su totalidad 63.41% de implementación con una brecha de 36.51%.

Finalmente, se desarrolló una evaluación económica - financiera de la propuesta, cuyos resultados óptimos dieron un VAN de S/. 32,479.92 y una TIR de 54%; con lo cual se demuestra que la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el área de servicio de venta de cal de la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L., es favorable económica y financieramente.

Gallegos (2018), en su investigación denominada “Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018”.

Se realizó con la finalidad de proponer la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015 con el fin de mejorar la satisfacción del cliente.

Se utilizó la metodología holística bajo un enfoque mixto de tipo proyectivo. Atraves de los instrumentos de medición se pudo obtener información para la realización de la triangulación y hallar las categorías emergentes de la investigación, se encuestó a 30 profesionales de la DIGESA para la recolección de información cuantitativa en el caso del uso



de la entrevista se pudo realizarse a tres personas de distintas áreas para obtener una solución de los problemas que planteados como la Insatisfacción de los clientes. Con el fin de obtener información libre de las posibles alternativas de solución que podría encontrarse y de la situación real en que se encontraba la organización, por información de los mismos colaboradores y poder obtener una información enriquecida después del procesamiento de datos y la triangulación se pudo como diagnóstico final.

Para concluir, se necesita la implementación de la norma ISO 9001:2015 para mejorar la calidad del servicio, ya que trabajar con un sistema de gestión es más ordenado, mejoraría la comunicación se hablaría mejor bajo un concepto definido y objetivos planteados que debemos cumplir como parte de la organización, bajo los lineamientos de los requisitos de la citada norma para la organización y ante los ojos de la población.

Guerrero (2017), en su tesis denominada “Propuesta de un ISO 9001:2015 para mejorar la calidad de atención en el servicio médico de cardiología en el Policlínico Cardiomedic”. La presente investigación trata sobre la propuesta de una implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), el cual cumple con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015 adecuados para la empresa Cardiomedic en los procesos de calidad en la atención en el servicio médico de Cardiología. De la misma forma el objetivo principal de esta investigación es mejorar la calidad de atención en el servicio médico en el policlínico Cardiomedic con la propuesta de un ISO 9001:2015. Así conseguir la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos, considerando al cliente interno que es el personal de la empresa, y cliente externo que son los proveedores y consumidores, asimismo es importante lograr la satisfacción del cliente con el cumplimiento de los requisitos de la norma, por ello es necesario gestionar las actividades de la empresa en forma eficaz. Se desea que con la propuesta del ISO 9001:2015

ayudará a mejorar la atención en el servicio médico de Cardiología que brinda el policlínico Cardiomedic, para poder llegar a este resultado se necesitara una encuesta para poder evaluar la calidad del servicio y también como parte de la evaluación es la lista de chequeo, la cual contiene 262 ítems. Con los que se elaboran desde la Política, objetivos de Calidad y alcance, Manual de la Calidad y otros procedimientos documentados, formatos, documentos y registros que involucran los procesos y procedimientos. Finalmente, se identifican los efectos de la implementación del modelo ISO 9001:2015 en los procesos de calidad en la atención al cliente de la empresa Cardiomedic.; mostrando todos los beneficios que conllevan a esta conclusión, tanto los productivos como financieros, mediante algunas recomendaciones que se realizan a la empresa.

Minchán y Hervias (2017), en su investigación llamada “Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en una empresa de servicios de mantenimiento”.

Este estudio tuvo como finalidad el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2015 en una empresa de servicio de mantenimiento.

El propósito de esta tesis fue analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) demostrando que, a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, permitirá a la empresa mejorar la satisfacción del cliente.

Para realizar el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se utilizó como herramienta la Norma ISO 9001:2015, de la cual se revisó e interpretó los seis requisitos auditables, de los diez que la norma plantea, y se hizo uso de la herramienta de nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad que proporciona la Norma ISO 9004:2009, a

partir de estas se establecieron las bases para el diseño del sistema. En primer lugar, se identificaron los procesos involucrados directamente con el servicio brindado. Seguidamente se realizó un exhaustivo análisis de la situación actual de la empresa, consiguiendo detectar las falencias existentes en sus procesos. Posterior a la identificación de los principales procesos y establecido la línea base de la empresa, se rediseñaron los procesos que lo requerían, para que cumplan con los requisitos de la norma. Finalmente se elaboró un Manual de Calidad y Manual de Procedimientos, en el que se resume todo el SGC, se exponen las actividades a realizar con sus responsables, el programa de implementación y de auditoría para el mantenimiento del sistema.

Finalmente, se obtuvo las conclusiones referentes a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad dentro de las cuales, se comprobó la hipótesis planteada que con el diseño e implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 se logrará aumentar el nivel de satisfacción del cliente, puesto que la variación de la madurez del SGC se refleja el cambio por el que ha pasado el personal y el trabajo que se realiza en la empresa. Seguidamente se detallan las recomendaciones para el mantenimiento del funcionamiento del SGC, dentro de los cuales destaca continuar con estudios de satisfacción del cliente de la empresa y madurar con el tiempo el sistema que actualmente se está manejando.

Rache (2018), en su estudio llamado "Sistema de Gestión de Calidad aplicando ISO 9001-2015 para Incrementar la Satisfacción de los Clientes de Transportes San Felipe S.A., Trujillo-2018". El objetivo de esta investigación fue Implementar un Sistema Gestión de Calidad aplicando ISO 9001-2015 para Incrementar la Satisfacción de los Clientes de Transportes San Felipe S.A., Trujillo-2018. Para implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, se realizó un diagnóstico utilizando una lista de verificación con los requisitos

de la norma ISO 9001:2015, un cuestionario emitido por la certificadora MEGA para la Homologación de Proveedores de TASA y una encuesta basada en el modelo servqual, se para medir el nivel de satisfacción del cliente, antes y después de la implementación.

En los resultados el diagnostico dio un 11.8% de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015, y después de la implementación se logró el 100% de cumplimiento; que permitió aprobar la auditoria de homologación de proveedores, realizada por la Certificadora de control de Calidad MEGA para la empresa Tecnológica de Alimentos S.A TASA, la satisfacción de los clientes, que inicialmente fue 13.2%, actualmente es de 71%, se obtuvo un costo beneficio de S/. 2.44 soles, llegando a la conclusión que la implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la ISO 9001 incrementó en un 57.8% la satisfacción de los clientes de Transportes San Felipe S.A.

Rosales (2018), en su tesis titulada “Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la Satisfacción del Cliente en la Corporación Ariandina Sur, Andahuaylas, Apurímac, 2018”.

El presente trabajo de investigación titulado: Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la Satisfacción del Cliente en la corporación ARIANDINA SUR, Andahuaylas, Apurímac, 2018. Lleva por objetivo diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción de los clientes de la organización mencionada.

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, tipo básico, desarrollado bajo un diseño no experimenta - transversal, corresponde al nivel descriptivo; para el recojo de información se utilizó la lista de verificación y encuesta, tomando como población y muestra a la corporación ARIANDINA SUR y 48 directores de las instituciones educativas de nivel primario de los distritos de Kishuara, Pacobamba y Huancarama; quienes presiden el comité alimentario escolar (CAE). instituciones beneficiadas por el Programa de Alimentación Escolar

QALY WARMA. En cuanto a los resultados de la investigación del diseño del Sistema de Gestión de la Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 adaptado a las actividades particulares de la corporación ARIANDINA SUR, contribuirá con la mejora de los procesos, el cumplimiento de las necesidades del cliente y el mejoramiento de la satisfacción del cliente al tener identificados los procesos que agregan valor para el cliente, gestionar los riesgos que afectan el cumplimiento de sus necesidades y realizar seguimiento constante a las necesidades actuales y futuras del cliente.

En cuanto a la situación actual del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, la empresa muestra mayores niveles de cumplimiento en los capítulos de apoyo y operación; por la cual se elaboró el 100% de los requisitos establecidos por la norma. En cuanto al nivel de la satisfacción de los clientes muestran que el 93.75% se encuentran en la escala valorativa (parcialmente de acuerdo); y el 06,25% se encuentran en la escala valorativa (de acuerdo).

Esta investigación plantea una estrategia novedosa en el país para que pequeñas empresas puedan adoptar el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, demostrando que esta pequeña organización dedicada al aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de productos alimenticios no perecibles para consumo humano, contribuirá con la mejora de su calidad, esto basado en el cumplimiento de los requisitos generales, comunes y específicos que plantea la norma ISO 9001:2015 para organizaciones que brindan productos o servicios.

Torres (2017), en su tesis denominada “Aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 para aumentar el Nivel de Servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017”.

El presente estudio según su propósito es aplicado con un nivel explicativo y de naturaleza cuantitativa, tiene como objetivo determinar como la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 mejorará el Nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017. Por ello se realizó una recolección de datos durante los meses de julio y agosto, para evidenciar el antes de la empresa respecto a su nivel de servicio, así mismo en los meses septiembre y octubre se tomaron los datos Post a la aplicación del Manual de Calidad ISO 9001, estos datos fueron introducidos en el sistema SPSS para contrastar la hipótesis que dio como resultado la afirmación de la hipótesis alterna, además se obtuvo un 100% en el nivel de servicio. Esto nos lleva a la conclusión que el uso del manual de calidad basado en ISO 9001 permite incrementar el nivel de servicio.

### **Antecedentes internacionales**

Báez (2016). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la Empresa Britel S.A.

La presente investigación se basó en el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 para la empresa BRITEL S.A., específicamente para poder diferenciarse en un mercado altamente competitivo, agregando valor a sus procesos y asegurándose así una mejora en el desarrollo organizacional de la empresa. Para el desarrollo de esta investigación y cumplimiento de sus objetivos planteados, se utilizó una metodología teórica y explicativa para poder sustentar la investigación, apoyándose en los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 para poder diseñar el sistema de gestión de la calidad con alcance a sus procesos de Adquisiciones, Almacén, Ventas e Instalaciones. De esta manera se pudo concluir que con el diseño de un sistema de gestión de la calidad en la empresa BRITEL

S.A. se puede mejorar su desarrollo organizacional, así como darles una ventaja frente a sus competidores, garantizando la calidad en sus productos y servicios, evitando caer en pérdidas para la empresa.

Blažević, Britvić, y Milković (2016). Influence Of Quality Management System On Customer Satisfaction and Loyalty in Higher Education.

Los grandes y rápidos cambios en el mercado global están enfatizando la importancia de la gestión de calidad como un componente central de la competitividad. Clave para la diferenciación del sector servicios, La inclusión de las instituciones educativas, a diferencia de otros sectores, radica en dos características básicas de los servicios, como la intangibilidad y la inseparabilidad de la producción y el consumo. Son estas características las que enfatizan la importancia de la calidad del servicio como determinante competitivo clave. Las personas, sus conocimientos, competencias, una organización eficaz y bien desarrollada se están convirtiendo en portadores de la diferenciación de las empresas y un componente clave para obtener ganancias en el entorno actual del mercado. Por desarrollo de efectivo QMS (QMS - Quality Management System) era necesario fusionar más sistemas de gestión en un solo sistema: sistema de gestión integrado. En el caso de la educación superior, las organizaciones necesitan implementar las pautas de ESG. Además, el estándar más común para mejorar la calidad en las organizaciones es el conocido ISO 9001 QMS. Además, cada organización tiene sus propias características y requisitos específicos y necesita desarrollar un SGC altamente eficaz y autoajutable. La calidad percibida del servicio en la educación superior tiene un impacto positivo en el progreso y desarrollo de los estudiantes.

Por lo tanto, el objetivo del trabajo es mostrar que la relación entre los estudiantes y el profesorado tiene un impacto significativo en las dimensiones de calidad, lo que implica la

satisfacción de los estudiantes y, por lo tanto, su lealtad. Se pone especial énfasis en el examen de relación entre la calidad percibida de servicio de las instituciones de educación superior y los resultados de los estudiantes. Sobre la base de los datos de la investigación realizada, los encargados de formular políticas en la educación superior pueden configurar la estrategia de la educación superior centrada en el progreso y el desarrollo de los estudiantes.

Hadidi, Assaf, Aluwfi and Akrawi (2017). The effect of ISO 9001 implementation on the customer satisfaction of the engineering design services

ISO 9001 es una especificación internacional que proporciona certificación para sistemas de gestión de calidad (SGC) después de una cuidadosa auditoría externa. Sin embargo, las compañías certificadas rara vez evalúan sus sistemas de calidad después de ser certificadas. El certificado debe renovarse periódicamente donde se alienta a las empresas a evaluar sus beneficios obtenidos y mejorar las áreas deficientes de su QMS. El propósito de este documento es proporcionar un método de evaluación basado en el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a cinco métricas (confiabilidad, garantía, tangible, empatía y capacidad de respuesta).

La metodología permite comparar el nivel actual de satisfacción con niveles anteriores de satisfacción antes de la certificación ISO 9001. La metodología se aplica para el SGC pertinente a los servicios de diseño (DS) para una gran empresa pública en Arabia Saudita. Se llevaron a cabo tres estudios de caso sobre el DS para proyectos de construcción a gran escala. Los resultados se compararon entre el año 2008 (total de 77 proyectos) y el año 2011 (total de 39 proyectos).

Los resultados muestran que el certificado ISO 9001 no siempre puede demostrar una evidencia de la mejora de los niveles de satisfacción de los clientes y, por lo tanto, se debe implementar un análisis de brechas para definir posibles áreas de mejora.



Este trabajo está limitado a la industria de la construcción. En concreto, solo aborda la satisfacción del cliente relacionado con los servicios de gestión de diseño. Sin embargo, Arabia Saudita es conocida por albergar muchas organizaciones a gran escala que están muy involucradas en el comercio internacional de negocios. Por lo tanto, los autores creen que la industria saudita puede aprovechar sus prácticas de acuerdo con los estándares internacionales y, de manera similar, las prácticas internacionales pueden acomodar algunas de las mejores prácticas en Arabia Saudita.

Es una percepción general en la industria que la implementación de ISO 9000 significará productos de buena calidad. Este trabajo proporciona el argumento de que la implementación de ISO 9000 debe probarse regularmente para validar esta percepción. Muestra que, en algunos casos, la ISO 9000 no mejoró la satisfacción de los clientes y, por lo tanto, surge la necesidad de un análisis de brechas para modificar el sistema de gestión de calidad.

Fontalvo y De La Hoz (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana.

En el desarrollo de este trabajo de investigación, se establecen los criterios y estructuras para el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad, considerando la norma ISO 9001:2015 para una institución universitaria de educación superior en Colombia. Como fundamento teórico para la elaboración de esta investigación se trabajó con los conceptos de sistemas de gestión de la calidad, normalización y los lineamientos de alta calidad para programas académicos.

Como resultado de esta investigación se aporta al sector universitario y a la sociedad en general las estructuras operativas, y un programa para el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad en una institución universitaria de educación superior. También se

definen las actividades y los responsables asociados al diseño e implementación de la norma ISO 9001: 2015.

La presente investigación constituye una propuesta para desarrollar sistemas de gestión de calidad en la educación que contribuyan al logro de los objetivos misionales de docencia, investigación y extensión. Sin embargo, otros autores a nivel internacional también han desarrollado investigaciones en el área de la calidad en la educación desarrollando propuestas, metodologías o modelos para la implementación de sistemas de gestión de la calidad abordados desde diferentes perspectivas.

Narváez (2016). Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 Para el Area de Tecnologías de la Información de La Universidad Politécnica Salesiana.

El presente trabajo se ha desarrollado con el propósito primordial de establecer un diseño de Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conforme al Área de Tecnologías de la Información de la UPS que permita responder eficientemente a los objetivos estratégicos de la UPS, al satisfacer los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y así mejorar la calidad del soporte y apoyo tecnológico mediante una adecuada gestión de los servicios de TI.

La orientación de diversas metodologías en sistemas de gestión, así como la referencia de estándares y marcos de trabajo de gestión de TI ayudan a reforzar el diseño propuesto, sin embargo, esto no sería efectivo sin la participación activa y el compromiso de todos los integrantes del Área de Tecnologías de la Información pues su conocimiento y experiencia en el ámbito tecnológico, posibilita la construcción de la estructura documental en procesos que aporten valor en la resolución de las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria que traducidos son los objetivos estratégicos trazados por la Alta Dirección.

Las actividades de difusión y formación a todos los participantes del SGC acerca de los requisitos de calidad que establece la norma ISO 9001, así como los conceptos de enfoque por procesos, son acciones primordiales para lograr uniformidad y comprensión en la elaboración de los documentos (planes de calidad, procedimientos, registros) que constituyen las evidencias de los resultados alcanzados.

El presente trabajo expone en síntesis la propuesta para el establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el área de Tecnologías de la Información de la UPS, pues ahora cuenta con los procesos documentados necesarios para formalizar la implantación del SGC en el ámbito tecnológico y exponer con transparencia los recursos humanos y de infraestructura tecnológica efectiva para obtener dichos resultados en forma de registros que pueden ser monitoreados y controlados mediante actividades de seguimiento y auditoría interna. El análisis de los resultados por parte de la revisión por la Dirección propiciará el mejoramiento continuo, el seguimiento y la evaluación del SGC de TI.

Neyestani (2016). Effectiveness of Quality Management System (QMS) on Construction Projects.

El sistema de gestión de calidad (SGC) proporciona orientación y requisitos genéricos para establecer un procedimiento de gestión de calidad apropiado, a fin de reducir los costos, aumentar la productividad, la satisfacción del cliente y la participación de mercado en las organizaciones desde la última década. En la industria de la construcción, puede ayudar a las empresas a lograr con éxito sus objetivos y garantizar que todas las fases del proyecto de construcción cumplan de manera consistente los requisitos (necesidad) del cliente. El objetivo principal de este artículo fue evaluar el impacto de la Implementación del SGC de los principales factores de los proyectos de construcción en Metro Manila, Filipinas. Para este propósito, el

estudio se realizó una revisión profunda de la literatura de diferentes libros, revistas y sitios web, con el fin de comprender profundamente el sistema de gestión de calidad, identificar las características de los factores vitales de los proyectos de construcción y los resultados de estudios empíricos sobre Los efectos del QMS en los proyectos de construcción. Posteriormente, se diseñó un cuestionario basado en estudios previos y luego se distribuyó al azar entre los 37 gerentes con el objetivo de recopilar datos.

Finalmente, el análisis de los datos se realizó mediante estadísticas descriptivas para encontrar los resultados y la conclusión. Los hallazgos han demostrado que la implementación del QMS puede verse afectada principalmente por la satisfacción del cliente, seguida por el costo y el tiempo respectivamente, mientras que la efectividad mínima del QMS estaba en el alcance (calidad) a través de la implementación del QMS en proyectos de construcción en Metro Manila.

Pérez (2017). Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.

El objetivo principal de este trabajo fue identificar un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de Construecuador S.A. y diseñar una propuesta del modelo seleccionado, partiendo de la pregunta de investigación referida a: ¿cuáles serían los elementos que conformarían el sistema de gestión de la calidad apropiado para la empresa?, Para elegir el modelo de Gestión de Calidad se han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PHVA, liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, etc. Los modelos revisados han sido aplicados en diversas organizaciones en el mundo, entre ellos los modelos

excelencia, Balanced Scorecard y las Normas Internacionales de Gestión de la Calidad de la familia ISO 9000.

Así los modelos de excelencia brindan las pautas en el proceso de implantación de la gestión de la calidad basados en una cultura y autoevaluación. Mientras que las Normas Internacionales de Gestión de la Calidad ISO 9001, son las mejores prácticas reconocidas a nivel mundial.

Las diversas técnicas de auditoría de calidad han permitido que las empresas realicen mediciones y seguimientos a sus procesos de forma exhaustiva y exacta, ayudando a que las organizaciones funcionen en armonía y en el mejor de los casos busquen una certificación internacional de calidad si así lo desean.

Por ser mundialmente conocida y aplicable a cualquier tipo de organización se ha decidido proponer el diseño del modelo de la norma internacional de gestión de la calidad ISO 9001:2015 para la empresa Construecuador S.A.

Ríos (2017). Propuesta Metodológica Para Medir La Satisfacción Del Cliente, Basado En La Norma ISO 9001:2015 Numeral 5.1.2 Para La Institución Educativa Trochas. El objetivo principal fue proponer una metodología para la medición de la satisfacción al cliente en la Institución Educativa Trochas, bajo lineamientos de la NTC 9001:2015 numeral 5.1.2, que permita desarrollar planes de acción en el mejoramiento del servicio.

El tipo de estudio fue descriptivo, Así mismo tiene un enfoque cuantitativo. El diseño fue Diseño no experimental, Diseño transversal, Diseño descriptivo. La metodología diseñada permitió evidenciar que en la institución Educativa Trochas todos los aspectos evaluados presentan inconformidades para las partes interesadas, haciéndose necesario proponer planes de mejoramiento con el fin de aumentar el grado de satisfacción en los clientes. La investigación

también confirma que el mejoramiento de la gestión es un proceso continuo para la Institución y los clientes constantemente indicarán aspectos por mejorar en el desempeño actual de la institución.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Sistema de gestión de calidad**

En la actualidad, debido a un entorno altamente competitivo, la capacidad competitiva de la empresa depende, ante todo, de su competencia para resolver los problemas relacionados con el entorno externo, como, por ejemplo, responder a los cambios de las necesidades y expectativas de los clientes, del mercado, innovaciones de la competencia o ajustarse a las condiciones macroeconómicas. Por lo tanto, es inevitable que la empresa se preocupe por los instrumentos y medios que mejoren la capacidad de la empresa para responder a los cambios del entorno y percibir y adecuarse a las nuevas tendencias.

El sistema de gestión de calidad (SGC) incluye un enfoque sistemático, documentación, orientación y auditoría que pueden ser parte de cada proyecto, procesos de gestión desde el momento en que el proyecto inicial hasta los pasos finales en la fase de cierre del proyecto también (Aized, 2012). ISO 9001 puede mejorar la eficiencia de los procesos de las organizaciones mediante una guía genérica y documentación y mejora continua a través de la metodología "Plan-Do-Check-Act" (PDCA) para lograr exitosamente la satisfacción del cliente y objetivos de calidad. Desafortunadamente, la mayoría de las empresas de construcción en los países en desarrollo creen que establecer un SGC es solo perder tiempo y dinero para consultoría, capacitación, publicaciones periódicas auditoría interna y externa, y tarifa de certificación, sin ningún beneficio, y es útil tener su certificación como herramienta de

mercado. Por lo tanto, los gerentes a menudo se centran en la certificación como el objetivo principal y el requisito más que el valor en los proyectos, y este tipo de noción puede provocar una operación ineficiente y la falta de un SGC efectivo. Es por eso que la mayoría de los gerentes de proyectos no suelen tener una visión lo suficientemente amplia de lo que constituye la calidad como SGC, y que no mide cómo el proyecto puede agregar valor al cliente a corto y largo plazo (Madsen, 2013).

Una compañía que opera en el mercado competitivo debe ajustar no solo sus productos y servicios, sino también sus procesos internos, sistemas y fuentes a las exigencias del cliente. También resulta importante monitorear la competencia y sus innovaciones junto con las nuevas tendencias. Estas tendencias se pueden caracterizar de la siguiente manera (Rudzki, 2004; Vokurka y Lummus, 2003):

- Movimiento inmediato de la capital en todo el mundo,
- Movimiento desde la producción en masa a productos personalizados,
- Ciclo de operación del producto disminuyendo año tras año,
- Mayor dependencia de los materiales comprados y el procesamiento externo relacionados con la reducción del número de proveedores, un mayor énfasis en la flexibilidad organizativa y de procesos,
- Necesidad de procesos de coordinación,
- Empoderamiento de los empleados,
- Presión competitiva para introducir nuevos productos más rápidamente.

Las tendencias mencionadas anteriormente han contribuido significativamente al hecho de que muchas empresas han adoptado el lema "*hacer las cosas bien*" y "*mejora continua*", que se consideran los principios fundamentales de la calidad del servicio.

La gestión de la calidad total (TQM – total quality management) es una afirmación sistemática y coherente de algunos métodos en el marco de la estructura organizacional, orientada a la calidad y la satisfacción del cliente. TQM se basa en el hecho de que la calidad está conectada con supuestas o especificadas necesidades de los clientes. El concepto TQM implementado con éxito activa el interés de los empleados por mejorar continuamente todos los procesos en la empresa.

Hay muchas definiciones de gestión de calidad total. TQM es una filosofía de gestión con el objetivo de lograr la mejora continua de todos los procesos en la organización que conducen a un mejor rendimiento comercial. TQM se trata de crear seguridad para la organización y ofrecer un mejor trato para las partes interesadas (Bertram, 1993). McDonald (1993) señala que la TQM debería verse como un agente de cambio en lugar de un objetivo comercial en sí mismo, lo que se corresponde con la afirmación de Bertram (1993) de que la TQM reemplaza las actividades existentes y no es un complemento. En resumen, TQM es una filosofía de gestión con el objetivo de lograr una mejora continua y un mejor rendimiento general (Agus, 2005). Un punto de vista similar sobre la TQM está representado por Frehr (1999), quien afirma que la TQM se basa en dos principios básicos que son la orientación al cliente y la mejora continua. La implementación exitosa de TQM debería contribuir significativamente a alcanzar el estado cuando todo lo relacionado con la producción se hace de primer nivel (Ishikawa, 1993).

Los resultados de varias encuestas demostraron que la TQM implementada con éxito tiene un impacto positivo en el desempeño comercial (por ejemplo, Sun y otros, 2004; Agus, 2005; García-Bernal y otros, 2004). Sin embargo, los principios no siempre se implementan completamente. MacDonald (1993, pp. 4 - 5) identificó once razones principales



de la decepción experimentada por muchas empresas en relación con la implementación de TQM:

- Falta de compromiso de la gerencia,
- Falta de visión y planificación,
- Satisfacción con la solución rápida,
- El proceso se convirtió en una herramienta,
- Fácil aceptación de metodologías estándares o empaquetadas,
- La calidad se ha vuelto restrictiva,
- Cambio de cultura versus enfoque de proyecto
- Creación de un imperio de calidad,
- La administración no cambió,
- Las personas no estuvieron involucradas,
- Falta de medidas comerciales reales.

Si una empresa desea implementar TQM con éxito, es necesario establecer principios fundamentales y sistemáticos de TQM. Bertram se refiere a siete principios fundamentales de la TQM que resultan claves para la implementación exitosa de TQM (Bertram, 1993, p.7):

- Cumplir los requisitos del cliente,
- Participación de todos los empleados,
- Soporte en sistemas estructurados,
- Lograr un enfoque correcto por primera vez,
- A través de la medición,
- Garantizar la mejora continua,
- Apoyo de gestión.

En resumen, el enfoque al cliente y la mejora continua se pueden considerar como los principios básicos de gestión de la calidad total.

### **Mejora continua y orientación al cliente**

Una de las habilidades más importantes de la empresa es responder a los cambios y adaptarse al entorno externo. El tiempo de entrega se ha convertido junto con la calidad y el precio uno de los factores competitivos significativos. Los clientes exigen tres atributos fundamentales del producto:

- El producto debería funcionar mejor,
- Debería costar menos,
- Debe entregarse en el menor tiempo posible.

En principio, los productores ven los atributos del producto casi igual, sin embargo, hay una diferencia significativa:

- Nuestro producto debería funcionar mejor que los productos de la competencia,
- Debería costar menos que los productos de las competidoras,
- Debe ser entregado más rápidamente que los productos competidores.

Para garantizar la ventaja competitiva, es necesario tener en cuenta las tres categorías mencionadas anteriormente: precio, calidad y tiempo de entrega. Estas categorías están interconectadas y se afectan mutuamente y no pueden considerarse por separado.

Teniendo en cuenta las crecientes necesidades de los clientes, es evidente que el tema de la mejora continua es de vital importancia para las empresas en mercados altamente competitivos y ayuda a formar y mantener la capacidad competitiva de la empresa. La mejora continua de la calidad aumenta la competitividad, sin embargo, no siempre es válido. Las

presunciones básicas son principalmente las siguientes:

- La compañía está operando en el mercado competitivo,
- El producto avanzado sigue en la misma clase después de la mejora,
- La orientación de la calidad tiene efectos económicos (crecimiento del interés de los compradores, ahorro de materiales, aumento de la productividad, reducción de costos para la reelaboración),
- La compañía puede ofrecer un precio superior, pero solo dentro de un cierto tiempo limitado,
- Debido a la presión de la entrada de productos imitados de los competidores, la empresa se ve obligada a disminuir el precio,
- La mejora continua de la calidad del producto relacionada con el crecimiento del valor proporcionado al cliente y el suministro de una política de precios efectivos a precios superiores frente a los competidores (especialmente para los productos más antiguos imitados por la competencia),
- La disminución del precio de los productos más antiguos provoca un crecimiento suficiente de la cantidad demandada.

La competitividad se basa en una combinación de precio y calidad. Con la misma calidad y una reputación establecida, los proveedores son competitivos solo si sus precios son tan bajos como los de sus rivales (Diccionario de Economía de Oxford Reference, 2004). Un nuevo proveedor sin una reputación establecida puede necesitar un precio más bajo que los rivales para competir. Con una calidad inferior a la calidad de los rivales, una empresa puede no ser competitiva incluso con un precio bajo; con una reputación de calidad superior, un proveedor puede ser competitivo incluso con un precio más alto que los rivales. Para entender

la afirmación "*la competitividad se basa en una combinación de precio y calidad*", es importante comprender el contenido del término "*calidad*" adecuadamente. Para cumplir con esta condición, la calidad se define por lo tanto de acuerdo a la definición de Juran (1989) como "*aptitud para el uso*". Según Juran, la calidad consiste en liberarse de las deficiencias y de las características de los productos que responden a las necesidades del cliente.

El componente de calidad etiquetado como calidad de producción (la ausencia de deficiencias de Juran) no puede ignorarse. Los costos relacionados con la producción con deficiencias (es decir, los costos de los dados, liquidación, reelaboración y muchos otros) representan dentro de las empresas de producción aproximadamente entre el 5% - 35% de los ingresos totales (Brust y Gryna, 2002).

La implementación de TQM también debería ayudar a resolver ese problema. Tal argumento es respaldado por Agus (2005) quien confirma que la TQM tiene un impacto significativo y fuerte en el rendimiento de la calidad del producto y en el rendimiento del negocio, lo que tiene como objetivo alcanzar el rendimiento empresarial. Es evidente así que el enfoque principal de los empresarios es asegurar un excelente desempeño comercial y al mismo tiempo maximizar el valor de mercado de la empresa. Dado que la reducción de defectos en relación con la calidad ya no es suficiente, las empresas deben construir sus programas de calidad integrando y conectando todos los procesos clave de calidad del trabajo para acelerar el valor para el cliente.

La forma en que cada compañía determina el logro del liderazgo del cliente depende de las condiciones particulares de los mercados, la fijación de precios, la madurez de los productos y servicios, y las fuerzas competitivas globales. A pesar de estos hechos, hay denominadores comunes que crean las bases para establecer las iniciativas necesarias. Debería haber un

enfoque en la cuantificación de respuestas a preguntas fundamentales, tales como:

- ¿Cómo podemos hacer que nuestros consumidores consuman continuamente más satisfechos y más seguros a través de lo que nos compran?
- ¿Cómo podemos hacer que nuestros clientes empresariales e industriales sean más competitivos a través de lo que nos compran?

La alineación exitosa del mercado del programa de liderazgo de calidad del cliente de una compañía requiere enfocar la estrategia de satisfacción del cliente en los objetivos y resultados para un valor de calidad mejorado (Feigenbaum y Feigenbaum, 2004). El rendimiento centrado en el cliente representa la dimensión clave y la fuente decisiva de la ventaja competitiva de la empresa. El valor del cliente puede ser el factor más importante para determinar la superioridad del rendimiento centrado en el cliente, ya que la satisfacción del cliente puede generalmente ser considerada como la consecuencia del valor para el cliente.

Las actividades más adecuadas para el entorno competitivo de hoy en día pueden ser aquellas que ayudan a la empresa a lograr un desempeño superior centrado en el cliente a través del cual también se pueden satisfacer los intereses de otras partes interesadas (Wang y Lo, 2003). Al implementar el concepto de TQM, existe una gran necesidad de medición. Los pasos iniciales hacia una adecuada comprensión del concepto de TQM fueron complicados, ya que existía una confusión generalizada sobre los elementos de TQM y cómo deberían implementarse.

La razón de esto es que TQM es más bien una filosofía abstracta y no tiene pautas claras para su implementación (Mann y Voss, 2000). Sin embargo, los elementos de TQM hoy en día se entienden más claramente a través del desarrollo y la aceptación mundial de los modelos de premios de calidad. Investigadores y gerentes coinciden en la importancia de que las

organizaciones adopten un modelo de gestión de calidad total (García-Bernal et al.). El modelo de adjudicación de calidad más utilizado en Europa es el desarrollado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) (Sun et al., 2004).

### **Modelo EFQM Excelencia**

El EFQM se formó en 1988 por catorce empresas europeas líderes como un instrumento para aumentar la competitividad a través del uso de la filosofía TQM. El modelo y el proceso de autoevaluación asociado han dado una nueva dirección al movimiento de calidad y han impulsado cambios profundos y duraderos en las organizaciones participantes (Dale y otros, 2000). El modelo EFQM está estructurado en nueve criterios básicos, cinco en un nivel de habilitadores y cuatro en un nivel de resultados. Esos criterios permiten la evaluación de la posición de una organización que se refiere a la excelencia. Cada uno de ellos se define globalmente y luego se estructura en un número variable de subcriterios (Martín-Castilla, 2002).

Los conceptos fundamentales de excelencia son aplicables a todas las organizaciones, independientemente del sector, la industria o el tamaño. Los principales principios del Modelo de Excelencia EFQM son los siguientes (Excellence Information Brochure 2005, p.14):

1. Orientación a los resultados,
2. Atención al cliente,
3. Liderazgo y constancia de propósito,
4. Gestión por procesos y hechos,
5. Desarrollo y participación de las personas
6. Aprendizaje continuo, mejora e innovación,
7. Desarrollo de asociaciones, y

## 8. Responsabilidad social corporativa.

Ruiz-Carillo y Fernández-Ortiz (2005, p.31) han llegado a la conclusión de que el modelo de calidad EFQM es una herramienta efectiva para medir la base de la ventaja competitiva. Garíca-Bernal et al. (2004) afirman que las empresas con un mayor nivel de calidad en todos los criterios del Modelo de Excelencia EFQM obtienen mejores resultados, mientras que las empresas con los puntajes más bajos en todas las variables obtienen los peores resultados. El Modelo de Excelencia EFQM es un instrumento adecuado para la autoevaluación como base para la mejora continua (Grant et al., 2003). No solo se puede lograr la mejora sino también la implementación exitosa de la GCT pero está condicionada por la participación de las personas y su disposición a participar en los programas de cambio.

### **Implementación de TQM y cambio cultural**

La gestión de calidad total no se considera simplemente una implementación de métodos, técnicas y herramientas, es un cambio cultural complejo de la gestión tradicional a la gestión centrada en el camino hacia la empresa de calidad total (Lukasova et al., 2004). Según Deming, TQM es una filosofía de gestión que requiere un cambio cultural radical desde la gestión tradicional hasta el estilo de gestión de mejora continua en una organización (Deming, 1986).

La implementación del concepto de TQM requiere un cambio total en la cultura organizacional, el cambio de responsabilidad a la gestión y la participación continua de todos en el proceso de mejora de la calidad (Lahke y Mohanty, 1994). Se requiere cambios en las suposiciones compartidas, los marcos de referencia y la comprensión que la mayoría de las organizaciones han desarrollado a través de la interacción con su entorno. Estos cambios tendrán un impacto sobre las creencias y valores básicos que los empleados tienen sobre el trabajo (Ngowi, 2000, en Irani y otros, 2004). Muchas empresas se han dado cuenta de la

importancia de diagnosticar la cultura organizacional antes de la implementación de la TQM (Maull y otros, 2001) para poder revelar los componentes de contenido típicos de la cultura organizacional que apoyan o limitan el cambio cultural.

Lahke y Mohanty (1994) afirmaron que las siguientes medidas son esenciales para obtener un cambio cultural:

- Las políticas, procedimientos y procesos de la organización deben enfatizar la calidad,
- Todos en la organización deben tener una comprensión clara de la importancia de la calidad en el logro de sus objetivos comerciales,
- Las personas en todos los niveles deben conocer los requisitos y las necesidades del cliente,
- La estructura de la organización debería permitir la mejora continua,
- Debería haber una integración de los requisitos del cliente interno y externo en el plan de negocios,
- El uso de medidas de rendimiento basadas en el cliente es importante
- Hay una necesidad de desarrollar líneas de comunicación fuertes,
- Se debe fomentar el compromiso del cliente, y
- El énfasis en los valores y creencias orientados al cliente debe ser respaldado por la alta dirección.

La organización que tiene la intención de implementar TQM debe poseer con éxito una cultura que se ocupe eficazmente de los cambios asociados con la adaptación al entorno externo y las respuestas a los procesos internos. El concepto de gestión de la calidad total como fenómeno cultural debe entenderse en relación con los dos procesos mencionados: adaptación



externa e integración interna (Kujala, 2002). El tema del proceso de adaptación externa e integración interna ha sido presentado en el modelo de valores competitivos (Quinn y Rohrbaugh, 1981) al explicar las diferencias en los valores que subyacen a los diferentes modelos de efectividad organizacional. El marco "conecta los aspectos estratégicos, políticos, interpersonales e institucionales de la vida organizacional organizando los diferentes patrones de valores compartidos, suposiciones e interpretaciones que definen la cultura de una organización" (Denison y Spreitzer, 1991, p.3).

### **Dimensiones del sistema de gestión de la calidad**

Los sistemas de gestión de la calidad están regidos por las normas ISO 9001. La organización ISO (Organización Internacional de Estandarización) organismo que reúne a varios países para desarrollar normas de estandarización en diferentes áreas de actuación, y para temas específicos. En el caso de la norma ISO 9001, la más famosa de esas reglas, trata de sistemas de gestión. La nueva versión se publicó el 23 de septiembre de 2015, tras una actualización en la que intervinieron 93 países. Más de un millón de organizaciones en todo el mundo tienen tres años para adaptar sus procesos internos a los cambios allí consignados.

La Organización Internacional de Estandarización (2015) considera en la Norma ISO 9001:2015 que los principios de base racional que justifican la importancia en la organización son 7 y son los siguientes: (a) enfoque al cliente, (b) liderazgo, (c) compromiso y competencia de las personas, (d) enfoque basado en procesos, ( e ) mejora Continua, (f) Toma de decisiones informadas y (g) gestión de las relaciones, los cuales serán tomados para este trabajo de investigaciones como dimensiones los mismos que se definen de la siguiente manera:

**Dimensión enfoque al cliente**

La gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y esforzarse en sobrepasar sus expectativas.

Base racional: el éxito sostenido se alcanza cuando la organización atrae y conserva la confianza de los clientes y otras partes interesadas de las que dependa. Cada aspecto de la interacción del cliente proporciona una oportunidad de crear más valor para él. Entender las necesidades actuales y futuras tanto de los clientes como de otras partes interesadas contribuye al éxito sostenido de la organización.

**Dimensión liderazgo**

Los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y dirección, y crean condiciones para que el resto de personas se involucren en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización.

Base racional: la creación de la unidad de propósito, la dirección y la implicación hacen posible que una organización alinee sus estrategias, políticas, procesos y recursos con el fin de lograr sus objetivos.

**Dimensión Compromiso y competencia de las personas**

Un aspecto muy importante para cualquier organización es que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor a la organización, la organización debe asegurarse de que todo el personal este consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad

Base racional: para gestionar una organización de manera eficaz y eficiente, es importante involucrar a todas las personas de todos los niveles. El reconocimiento, el empoderamiento y el aumento de habilidades y conocimientos facilitan la implicación de las personas en el logro

de objetivos de la organización.

### **Dimensión enfoque basado en procesos**

El hecho de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se obtengan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.

Base racional: el sistema de gestión de calidad se compone de procesos interrelacionados. Entender cómo este sistema produce resultados, incluyendo todos los procesos, recursos, controles e interacciones, permite a la organización a optimizar su desempeño.

### **Dimensión mejora continua**

Para que una organización alcance el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora, esta debe ser permanente, mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad y los resultados de auto inspecciones o auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, bajo la revisión de la dirección de la organización.

Zavala (2016) expresó que la mejora continua es el permanente cambio, y puesto que todo cambio implica una sustitución de la condición anterior, en tal sentido en el comportamiento de la persona no puede haber cambio, si no hay una previa modificación o cambio en su mentalidad. Esta modificación indica cambiar una negativa condición, por una condición positiva. La mejora continua en la persona es la razón de su existencia, si la mejora es filosófica (condición del estado mental), esto significara una evolución interior en el fondo de la persona. Para que haya un cambio hay que enseñar a la mente y entrenarla para aprender, una mente educada, es una mente entrenada, una mente abierta, pues enseña lo mejor de sí mismo, en la mente esta la causa que debemos cambiar, el cambio es el efecto expresado en el cuerpo, es decir el bien saber y el bien hacer.

Base racional: La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, para que reacciones a los cambios en sus condiciones internas y externas y para que se cree nuevas oportunidades. La mejora continua mediante el análisis de resultados, análisis de causas de quejas y reclamos e implementación de medidas correctivas, es esencial para que una organización mantenga los niveles óptimos de desempeño y así logre la satisfacción de sus clientes internos y externos .

### **Dimensión toma de decisiones informadas**

Las decisiones que se toman deben ser fundamentadas y como resultado del análisis y evaluación de datos e información, solo así tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.

Base racional: La toma de decisiones es un proceso complejo, y siempre implica cierta incertidumbre. Suele implicar múltiples tipos y fuentes de elementos de entrada, así como su interpretación, que pueda ser subjetiva. Es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias no previstas potenciales. El análisis de los hechos, de la evidencia y de los datos conduce a una mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas:

### **Dimensión gestión de las relaciones**

La gestión de las relaciones con las partes involucradas, como por ejemplo con los proveedores, con los clientes internos y entre los clientes y con los clientes externos, logran el éxito sostenido de la organización.

Base racional: Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización. Es más fácil el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas, así consigue optimizar el impacto en su desempeño. La gestión de las relaciones con su red de proveedores y socios a menudo es de particular importancia.

Para la presente investigación se tomó en consideración los principios dispuestos por la Organización Internacional de Estandarización (2015) en la Norma ISO 9000: 2015 como dimensiones para este trabajo de investigación, normas estandarizadas utilizadas a nivel internacional por las diversas compañías, que rigen el sistema de gestión de la calidad.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Autoridad:** El poder formal que una persona tiene debido a su posición en la jerarquía de la organización. El reconocimiento de la autoridad es necesario para la efectividad de la organización y es un costo de la membresía de la organización. (French, et al., 2011).

**Aseguramiento de la calidad:** Proceso que se relaciona con acciones propias de cada empresa u organización y se orienta a dar garantía de las características de los productos o servicios en cumplimiento con lo solicitado por las empresas clientes.

**Alcance:** Determina el inicio y el fin del proceso o del sistema, ayuda a identificar también interacciones en procesos.

**Calidad:** Conjunto de características a cumplir basado en requisitos o características especificadas.

**Ciclo PDCA:** Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (también llamado PDCA) es un ciclo que fue creado por Walter Shewhart y popularizado por Edward Deming, dos de los padres del control de calidad moderno. Este concepto es un ciclo para implementar cambios que, cuando se siguen y repiten, conducirían a mejoras repetidas en el proceso al que se aplicó. (Robbins & Judge, 2009).

**Código ético:** El documento formal de una organización de sus valores y expectativas éticas con respecto al comportamiento ético de los empleados.

Competencia: Comprobación de habilidades específicas en los procesos o sistemas.

Compromiso organizacional: Un sentido de identificación, participación y lealtad expresado por un empleado hacia la empresa. (French, et al., 2011).

Comunicación: La transmisión de información y comprensión mediante el uso de símbolos comunes, verbales y / o no verbales. (French, et al., 2011).

Compromiso de decisión: El grado en que los subordinados aceptan una decisión particular. La participación en decisiones a menudo tiende a aumentar el compromiso de los subordinados (French, et al., 2011).

Cultura del Clan: Las metas, percepciones y tendencias conductuales compartidas fomentan la comunicación, coordinación e integración. La presión de los compañeros para adherirse a las normas del grupo es fuerte,.Hellriegel, D., et al. (2005).

Cultura burocrática: Se consideran culturas burocráticas a las empresas que producen bienes o servicios estandarizados, gobiernos regionales, gobiernos locales, instituciones del sector público. Hellriegel, D., et al. (2005).

Cultura emprendedora: El foco externo y la flexibilidad crean un ambiente que alienta correr riesgos, el dinamismo y la creatividad; Hellriegel, D., et al. (2005).

Cultura de mercado: El pegamento que mantiene unida la organización es un énfasis en ganar. La reputación y el éxito son preocupaciones comunes. El largo plazo atención se centra en las acciones de la competencia y el logro de objetivos y metas mensurables. Éxito se define en términos de cuota de mercado y la penetración en el mercado, precios competitivos y de mercado liderazgo son importantes. El estilo de la organización es de difícil manejo por la competitividad. OCAI (2010).

Enfoque de contingencia a la gestión: Enfoque a la administración que cree que no hay una

mejor manera de administrar en cada situación y los gerentes deben encontrar formas diferentes que se ajusten a las diferentes situaciones.

**Efectividad:** una comparación de los resultados reales y las actividades planificadas. La efectividad es qué tan bien las actividades cumplieron con el plan. Estas actividades pueden ser para cualquier plan, pero a menudo se utilizan en un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 para evaluar el resultado del proceso en comparación con el plan para el proceso. (Robbins & Judge, 2009).

**Eficacia:** Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

**Eficiencia:** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

**Gestionar:** Establecer mecanismos para conseguir los objetivos planeados.

**Gestionar:** Establecer mecanismos para conseguir los objetivos planeados.

**Gestionar:** Establecer mecanismos para conseguir

**Indicadores:** Factores de medición que ayudan al control de los factores relacionados con los planes, procesos, etc.

**Infraestructura:** Relaciona todo el entorno en cuando a las instalaciones, equipos que forman parte de la organización y son necesarios para ella o los procesos.

**Manual de calidad:** Es un documento que define el alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización (incluidas las exclusiones de los requisitos de la norma ISO 9001), enumera o incluye los procedimientos documentados que se han establecido para el QMS, y proporciona una descripción de cómo funcionan los procesos. (Ross, 2017)

**Mapa de proceso:** Identifica las interacciones de cada proceso y la importancia que tienen en la organización.

**Mejora continua:** Proceso constante para aumentar la propiedad de capacidad de cumplimiento

en los requisitos y el desempeño de la organización orientada a la satisfacción de las empresas clientes.

Política de calidad / Objetivos de calidad: La Política de calidad comprende los objetivos generales, las intenciones y la dirección que la administración de una organización ha identificado para la calidad. Los objetivos de calidad son objetivos específicos diseñados para respaldar la Política de calidad general y se especifican para los empleados y departamentos relevantes en toda la organización. (Ross, 2017)

Política de calidad: Declaración expresa de la organización donde se expone de manera clara los objetivos de cumplimiento relacionados con la calidad y el proceso de evaluación periódica para medir su cumplimiento.

Procedimientos: Documento formal que detalla a la actividad o proceso.

Procesos: Actividades que se relacionan unas con otras.

Servicio no conforme: Concesión o autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos específicos. Está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definitivos por un tiempo o una cantidad acordados.

Requisito: Criterio a cumplir lo que está establecido, puede ser mandatario o regulado por criterios contractuales.

Responsabilidad: Quien asume consecuencias del hecho a revisar o evaluar.

Riesgo: Posibilidad de que ocurra alguna situación, puede ser medida y prevenida.

Satisfacción del cliente: la satisfacción del cliente es la percepción que tiene su cliente de que su producto o servicio ha cumplido con sus requisitos. Esto se relaciona más con la forma en que un cliente ha interpretado el resultado de la entrega de su producto o servicio que con la



forma en que cree que su producto o servicio ha cumplido con todos los requisitos establecidos. (Robbins & Judge, 2009).

Servicio: Resultante del desarrollo efectivo de un proceso.

Sistema de gestión de la calidad: Es un conjunto de reglas internas definidas por un conjunto de políticas, procesos, procedimientos documentados y registros. Este sistema define como una empresa logrará la creación y entrega del producto o servicio que ofrecen a sus clientes. (Ross, 2017)

SGC: Sigla en español de Sistema de Gestión de Calidad, se le denomina así al conjunto de procedimientos documentados necesarios para implementar la gestión de la calidad, partiendo de una estructura organizativa y de unos recursos determinados.

Trazabilidad: Habilidad de seguimiento de historia de un proceso o producto generalmente de una identificación.

## **Capítulo III**

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Es investigación de tipo Aplicada. La investigación aplicada es una metodología utilizada para resolver un problema específico y práctico de un individuo o grupo. El estudio y la investigación se utilizan en negocios, medicina y educación para encontrar soluciones que puedan curar enfermedades, resolver problemas científicos o desarrollar tecnología.

La investigación aplicada puede definirse como la investigación que abarca la aplicación de la vida real de las ciencias. Está dirigido a proporcionar una solución a los problemas prácticos específicos y desarrollar tecnología innovadora.

En términos más precisos, es la investigación que se puede aplicar a situaciones de la vida real. Estudia un conjunto particular de circunstancias, a fin de relacionar los resultados con sus circunstancias correspondientes.

La investigación aplicada incluye la investigación que se centra en ciertas conclusiones que experimentan un problema comercial. Además, la investigación que está alineada con la determinación de las tendencias sociales, económicas o políticas también se denomina investigación aplicada (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Así mismo es una investigación cuantitativa, La investigación cuantitativa se define como la investigación sistemática de fenómenos mediante la recopilación de datos cuantificables y la realización de técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales. La investigación cuantitativa recopila información de clientes existentes y potenciales utilizando métodos de muestreo y enviando encuestas en línea, encuestas en línea, cuestionarios, etc., cuyos resultados se pueden representar en forma de números. Después de una cuidadosa comprensión de estos números para predecir el futuro de un producto o servicio y realizar los cambios correspondientes (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El nivel de investigación es Explicativa, Cuando la atención se centra en las relaciones causa-efecto, el estudio puede ser explicativo y explicar qué causas producen qué efectos. Nuestra preocupación en el análisis causal es cómo una variable afecta, o es "responsable de", los cambios en otra variable. La interpretación más estricta de la causalidad es que algún factor externo produce.

Un cambio en la variable dependiente. La investigación explicativa que se basa en la teoría es otro tipo de propósito de investigación, y la teoría se crea para responder a las preguntas de por qué y cómo. Estamos más interesados en comprender, explicar, predecir y controlar las relaciones entre variables que en detectar causas. Los estudios explicativos van más allá de la descripción e intentan explicar las razones del fenómeno que el estudio descriptivo solo observó. En un estudio explicativo, el investigador usa teorías o hipótesis para

representar las fuerzas que causaron que ocurriera cierto fenómeno (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

### 3.2. Diseño de investigación

Diseño investigativo pre experimental. En un pre experimental, se observa un grupo único o múltiples grupos después de algún agente o tratamiento que se supone que causa un cambio.

El subtipo de investigación pre experimental corresponde el diseño pretest-postest de un grupo. Se observa un solo caso en dos momentos, uno antes del tratamiento y otro después del tratamiento. Se presume que los cambios en el resultado de interés son el resultado de la intervención o el tratamiento. No se emplea ningún grupo de control o comparación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Pre-test	Treatment	Post-test
$O_1$	X	$O_2$

*Figura 1.* Diseño de la investigación pre experimental

O1: Pre Test o Pre prueba de satisfacción de clientes de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima

X: Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015

O2: Post Test o Post prueba de satisfacción de clientes de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima.

### 3.3. Población y muestra de la investigación

La población estuvo constituida por los clientes de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima. Que en total son 120 clientes del 2016 al 2019.

La muestra estuvo constituida por 60 clientes de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima. Que en total son 60 clientes del 2016 al 2019. Es decir, se aplicó un muestreo intencional, en la que el investigador tiene el criterio para elegir el tamaño de la muestra.

Muestra	Pre test	Post test
Clientes	60	60

### **3.4. Técnicas para la recolección de datos**

#### **3.4.1. Descripción de los instrumentos**

Es un cuestionario de 7 preguntas, En donde se muestran las dimensiones

Cumplimiento del plazo en la entrega (ítem 1)

Velocidad de respuesta (ítem 2 y 5)

Condiciones de mercadería transportada (4)

Los cuestionarios se aplicaron a los clientes de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, en el periodo 2016-2019.

#### **3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos**

La validez se realizó con la prueba de expertos que fue efectuada por tres docentes de la Universidad de Ciencias e Informáticas, los cuales indicaron que el instrumento es viable para que se apliquen porque tiene las preguntas adecuadas de las dimensiones de la satisfacción de clientes de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima.

La confiabilidad estadística, se midió con el alfa de Cronbach, en donde se obtuvo un valor de 0.742. El cual, demuestra que el instrumento recoge la información de acuerdo a la investigación implementada.

Tabla 1.

*Confiabilidad en alfa de Cronbach*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
,742	6

### **3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos**

Se realizará la estadística descriptiva, con la presentación de tablas de distribución de frecuencias, gráficos de tipos de barras, y tablas de contingencia. SE mostrarán los estadísticos descriptivos como media, desviación estándar, máximo, mínimo, etc.

Con respecto a la estadística inferencial se aplicará la prueba de normalidad o prueba de kolmogorov-smirnov.

De acuerdo a la prueba de distribución normal, se aplicó la prueba de Wilcosom o la prueba de T Student.

## Capitulo IV

### 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras

##### 4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones

##### Pre prueba

Plazo en la entrega de la mercadería

Tabla 2.

*¿Cómo califica el cumplimiento del plazo en la entrega de su mercadería?*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Malo	18	30,0	30,0	30,0
	Malo	21	35,0	35,0	65,0
	Regular	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

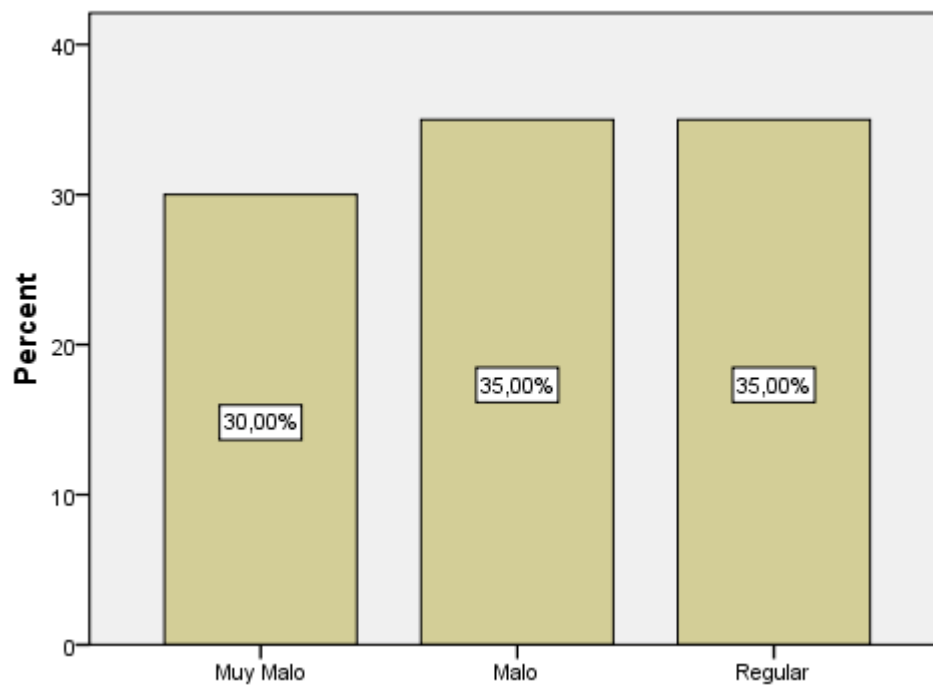


Figura 2. Calificación del cumplimiento del plazo en la entrega de la mercadería

### Velocidad de respuesta

Tabla 3.

*¿Cómo considera la velocidad de respuesta que le proporcionamos ante la solución de algún transporte de emergencia que requiera?*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Malo	29	48,3	48,3	48,3
	Malo	14	23,3	23,3	71,7
	Regular	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



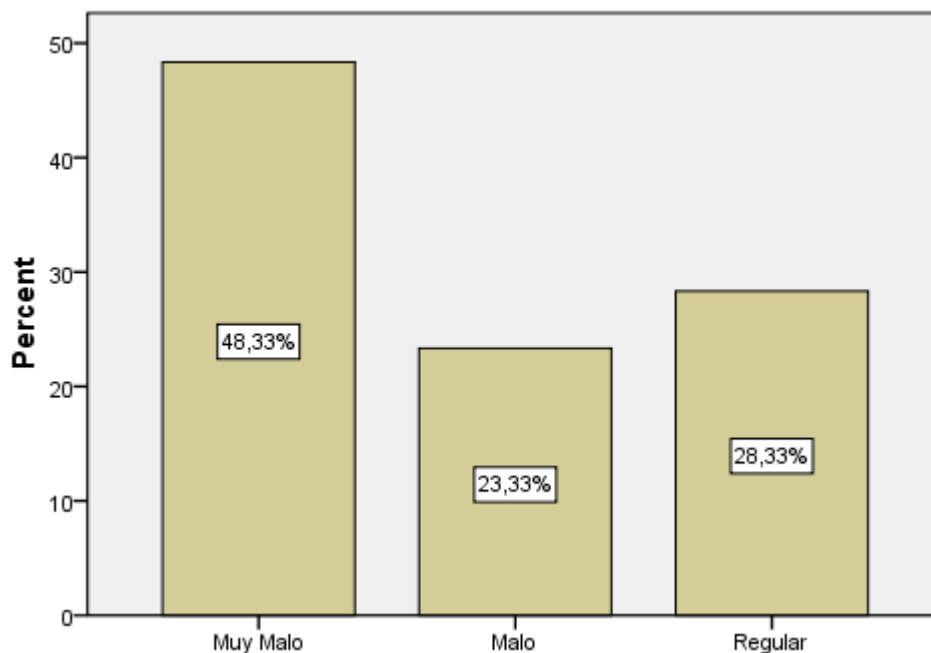


Figura 3. Velocidad de respuesta que proporciona ante la solución de algún transporte de emergencia.

### Seguimiento realizado por SRB durante la prestación del servicio

Tabla 4.

*¿Cómo califica el seguimiento realizado por SRB durante la prestación del servicio contratado?*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Malo	16	26,7	26,7	26,7
	Malo	24	40,0	40,0	66,7
	Regular	20	33,3	33,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

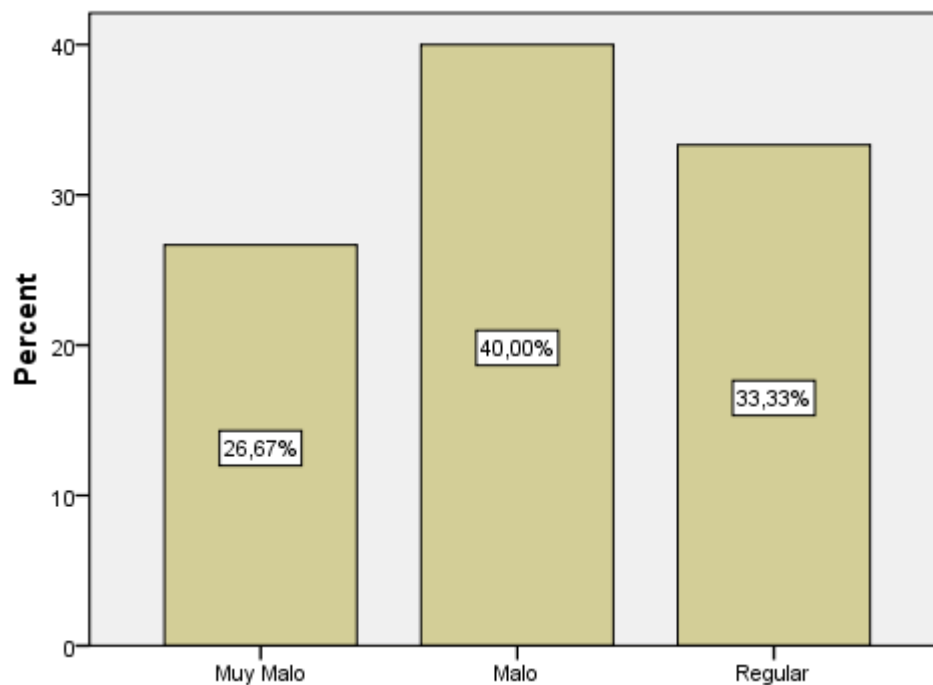


Figura 4. Calificación al seguimiento realizado por SRB durante la prestación del servicio

### Mercadería transportada

Tabla 5.

*¿Cuáles son las condiciones de la mercadería transportada, al momento de ser recepcionada?*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Malo	25	41,7	41,7	41,7
	Malo	19	31,7	31,7	73,3
	Regular	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

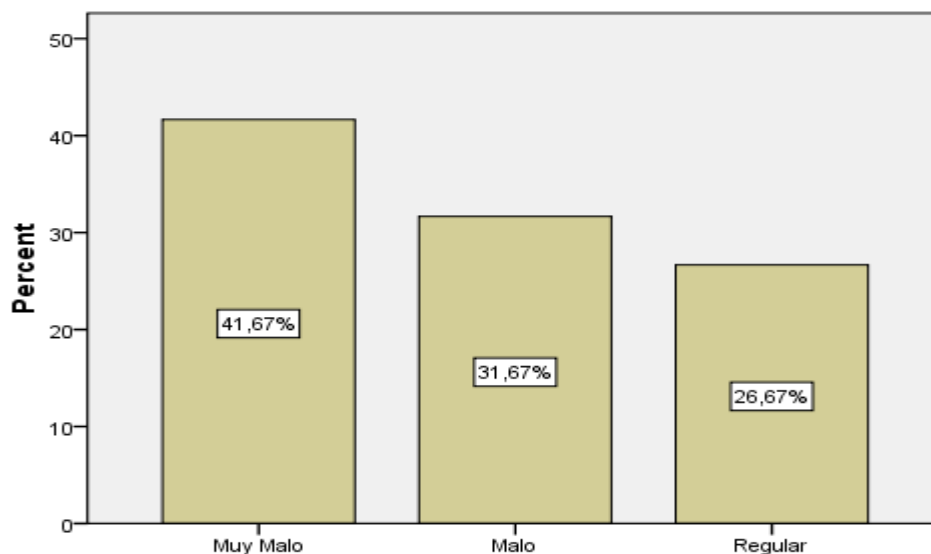


Figura 5. Las condiciones de la mercadería transportada al momento de ser recepcionada

### Respuesta ante las cotizaciones

Tabla 6.

*¿Cómo evalúa la velocidad de respuesta que le proporcionamos en cuanto a cotizaciones?*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Malo	18	30,0	30,0	30,0
	Malo	23	38,3	38,3	68,3
	Regular	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

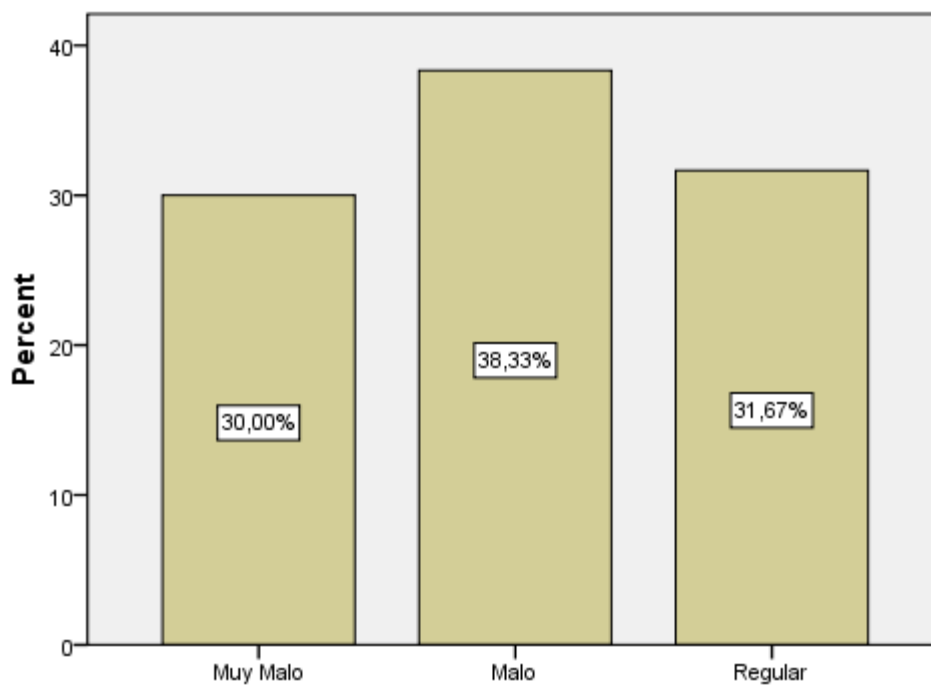


Figura 6. Velocidad de respuesta a las cotizaciones

### Satisfacción por el servicio recibido

Tabla 7.

*¿En términos generales, qué tan satisfechos se encuentra con nuestro servicio?*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Malo	22	36,7	36,7	36,7
	Malo	17	28,3	28,3	65,0
	Regular	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

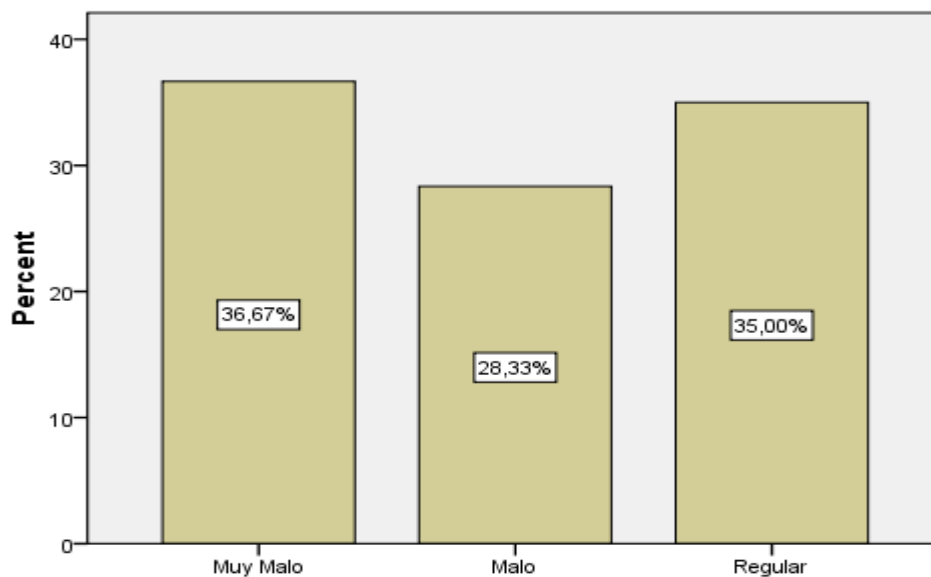


Figura 7. Satisfacción por el servicio recibido

### Sugerencias de servicio

Tabla 8.

¿Cómo considera que Santiago Rodríguez Banda S.A.C. podría mejorar en sus servicios con servicios con los clientes? ¿Por favor indique sus sugerencias?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Disminuir el tiempo de espera 13	13	21,7	21,7	21,7
Mejorar el seguimiento del servicio 7	7	11,7	11,7	33,3
Mejorar la confiabilidad 7	7	11,7	11,7	45,0
Mejorar la infraestructura 17	17	28,3	28,3	73,3
Mejorar las condiciones de venta 16	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

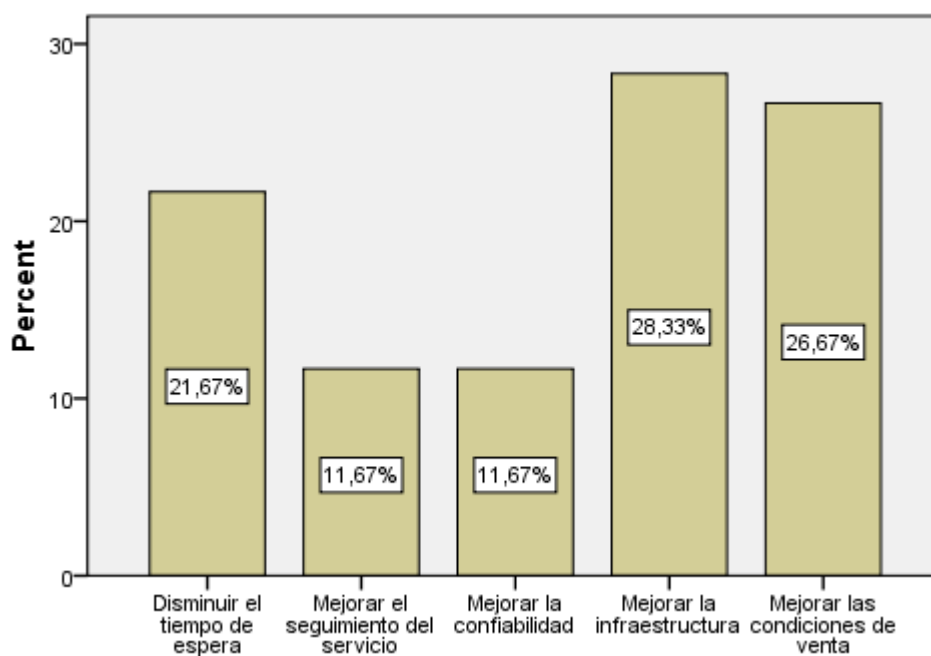


Figura 8. Sugerencias de servicio en opinión de los clientes.

## Post prueba

### Plazo en la entrega de la mercadería

Tabla 9.

*¿Cómo califica el cumplimiento del plazo en la entrega de su mercadería?*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	2	3,3	3,3	3,3
	Regular	4	6,7	6,7	10,0
	Bueno	26	43,3	43,3	53,3
	Muy Bueno	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

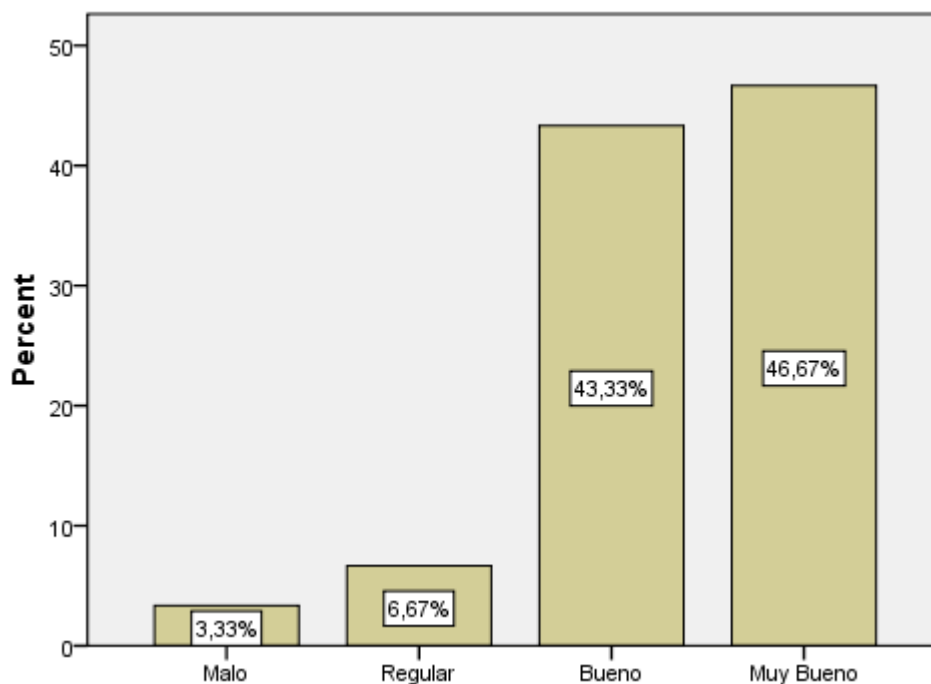


Figura 9. Calificación del cumplimiento del plazo de entrega de la mercadería

### Velocidad de respuesta

Tabla 10.

*¿Cómo considera la velocidad de respuesta que le proporcionamos ante la solución de algún transporte de emergencia que requiera?*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Malo	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	4	6,7	6,7	8,3
	Bueno	31	51,7	51,7	60,0
	Muy Bueno	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

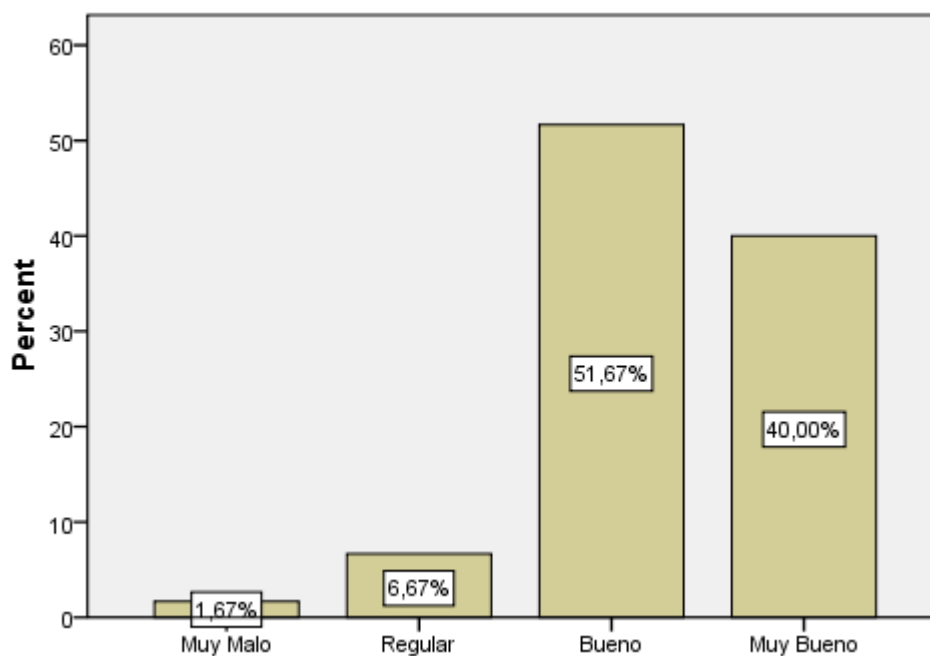


Figura 10. Velocidad de respuesta para solución de algún transporte

### Seguimiento realizado por SRB durante la prestación del servicio

Tabla 11.

*¿Cómo califica el seguimiento realizado por SRB durante la prestación del servicio contratado?*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	2	3,3	3,3	3,3
	Bueno	36	60,0	60,0	63,3
	Muy Bueno	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



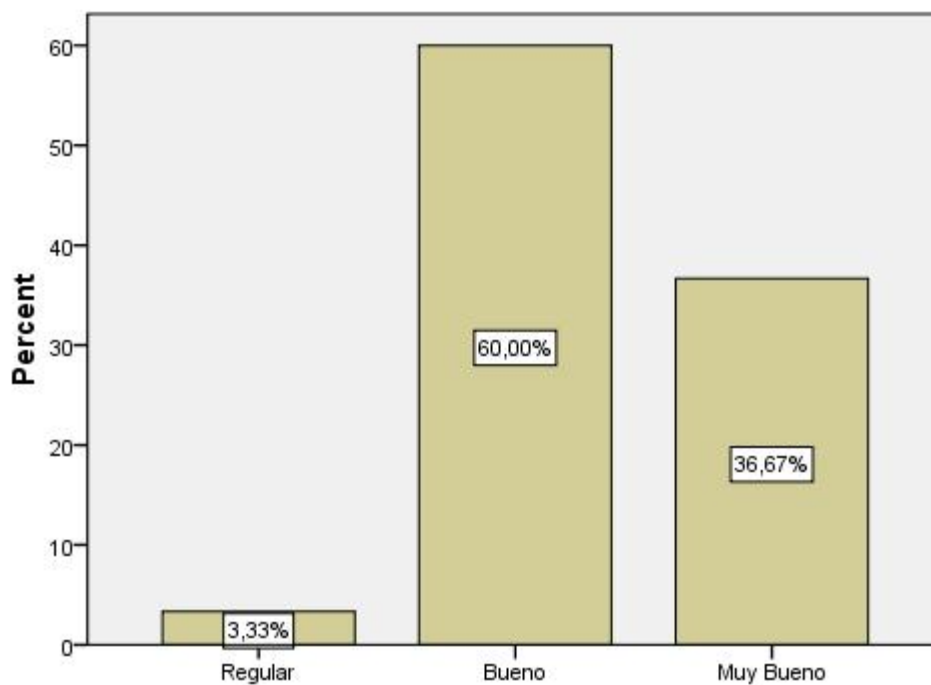


Figura 11. Calificación al seguimiento realizado por SRB

### Mercadería transportada

Tabla 12.

¿Cuáles son las condiciones de la mercadería transportada, al momento de ser recpcionada?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Malo	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	3	5,0	5,0	6,7
	Bueno	25	41,7	41,7	48,3
	Muy Bueno	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

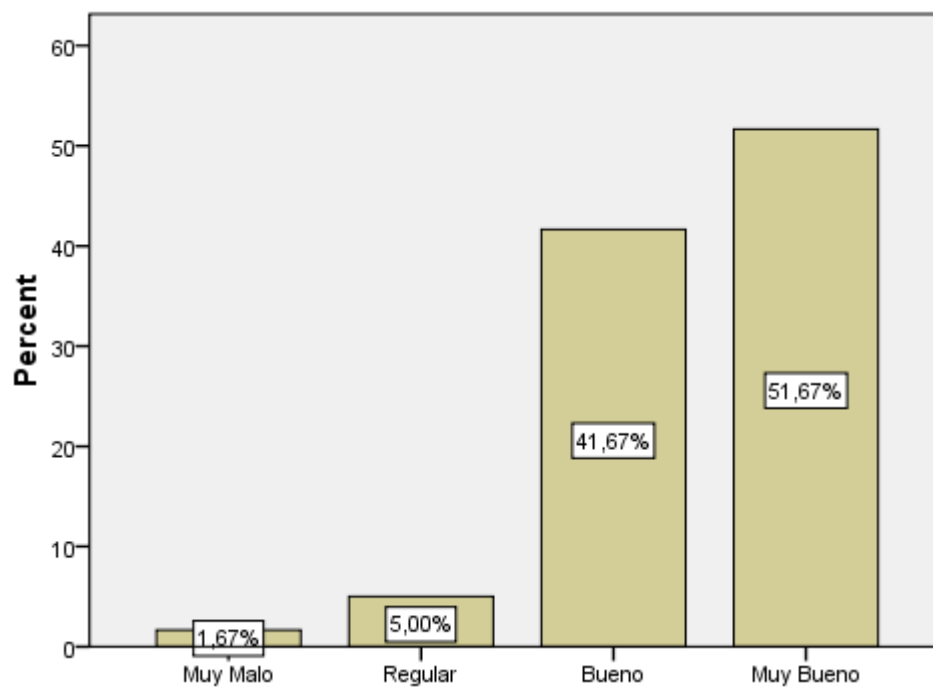


Figura 12. Condiciones de la mercadería transportada

### Respuesta ante las cotizaciones

Tabla 13.

¿Cómo evalúa la velocidad de respuesta que le proporcionamos en cuanto a cotizaciones?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	2	3,3	3,3	3,3
	Bueno	26	43,3	43,3	46,7
	Muy Bueno	32	53,3	53,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

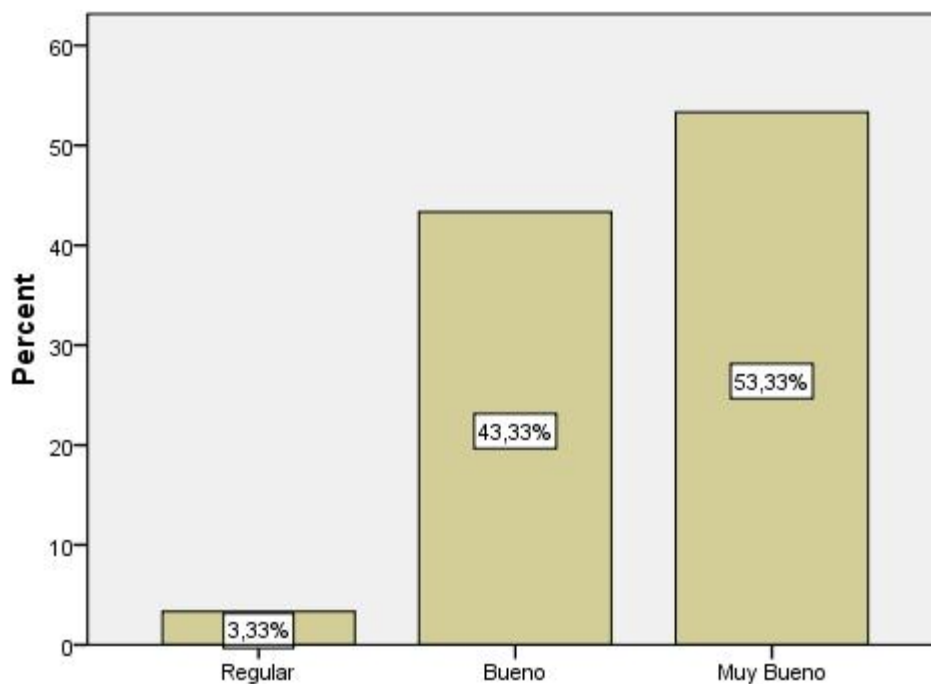


Figura 13. Evaluación de la velocidad de respuesta

### Satisfacción por el servicio recibido

Tabla 14.

*En términos generales, ¿qué tan satisfechos se encuentra con nuestro servicio?*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	1	1,7	1,7	1,7
	Bueno	21	35,0	35,0	36,7
	Muy Bueno	38	63,3	63,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

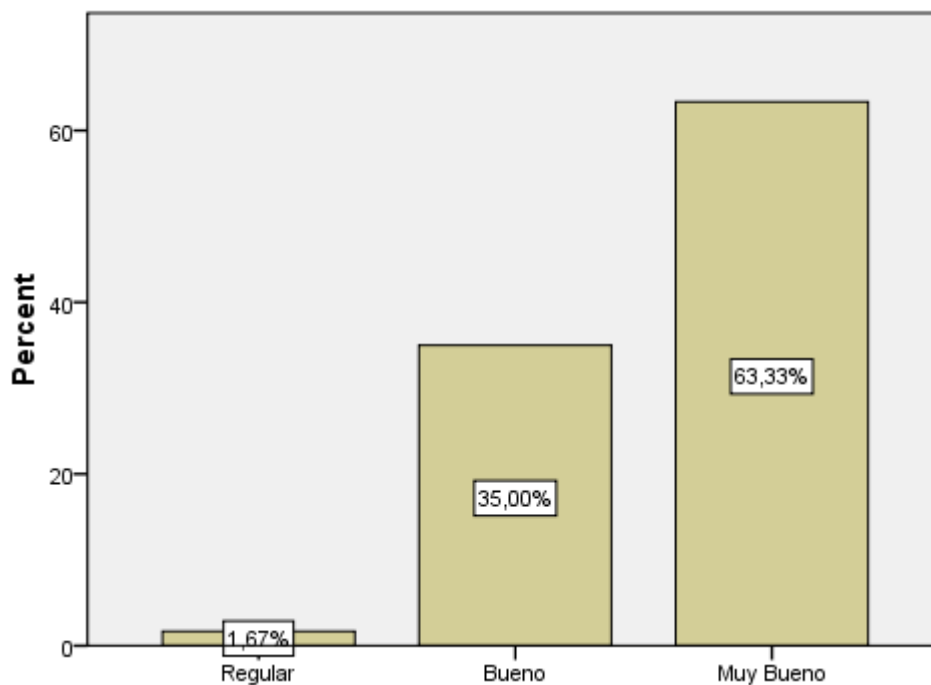


Figura 14. Nivel de satisfacción con el servicio

### Sugerencias de servicio

Tabla 15.

¿Cómo considera que Santiago Rodríguez Banda S.A.C. podría mejorar en sus servicios con servicios con los clientes? ¿Por favor indique sus sugerencias?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Está conforme	39	65,0	65,0	65,0
	Mejorar la atención	7	11,7	11,7	76,7
	Presencia en redes sociales	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

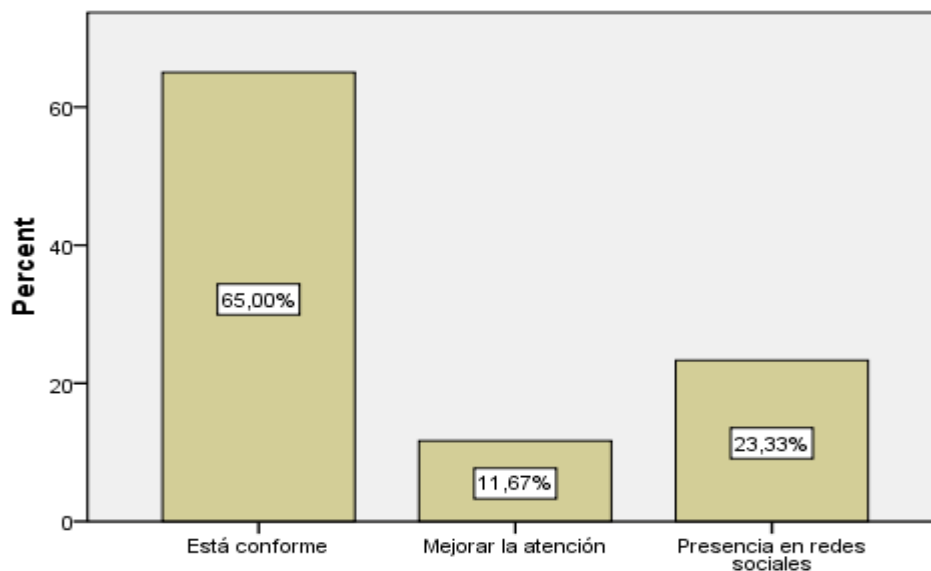


Figura 15. Sugerencias para mejorar los servicios en la empresa

Tabla 16.

*Descriptive Statistics*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
pre_plazo_de_entrega_de_mercadería	60	1,00	3,00	2,0500	,81146
pre_velocidad_de_respuesta	60	2,00	6,00	3,8167	1,24181
pre_condiciones_de_mercadería_transp ortada	60	1,00	3,00	1,8500	,81978
post_plazo_de_entrega_de_mercadería	60	2,00	5,00	4,3333	,75165
post_velocidad_de_respuesta	60	4,00	10,00	8,7833	1,07501
post_condiciones_de_mercadería_trans portada	60	1,00	5,00	4,4167	,74314
pre_total_de_satisfacción_del_cliente	60	8,00	16,00	11,7667	1,84452
post_total_de_satisfacción_del_cliente	60	22,00	30,00	26,4833	1,63118
Valid N (listwise)	60				

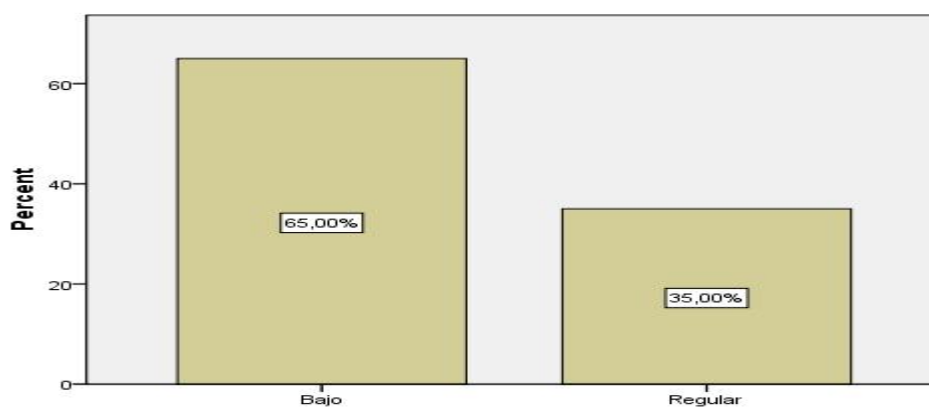
## Dimensiones

### Cumplimiento de plazo de entrega de mercadería

Tabla 17.

*Pre nivel de plazo de entrega de mercadería*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo	39	65,0	65,0	65,0
	Regular	21	35,0	35,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



*Figura 16. Pre nivel de plazo de entrega de mercadería*

## Velocidad de respuesta ante alguna emergencia

Tabla 18.

*Pre nivel de velocidad de respuesta*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo	44	73,3	73,3	73,3
	Regular	16	26,7	26,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

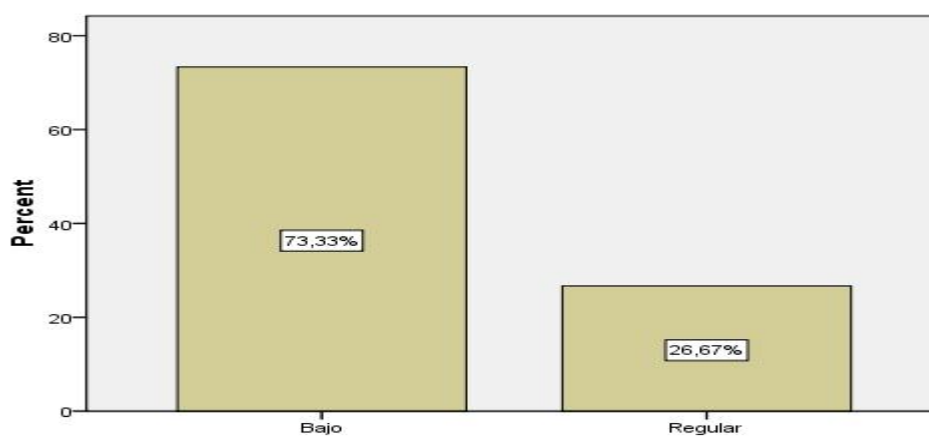


Figura 17. Pre nivel de velocidad de respuesta

## Condiciones de mercadería transportada

Tabla 19.

*Pre nivel de condiciones de mercadería transportada*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo	44	73,3	73,3	73,3
	Regular	16	26,7	26,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

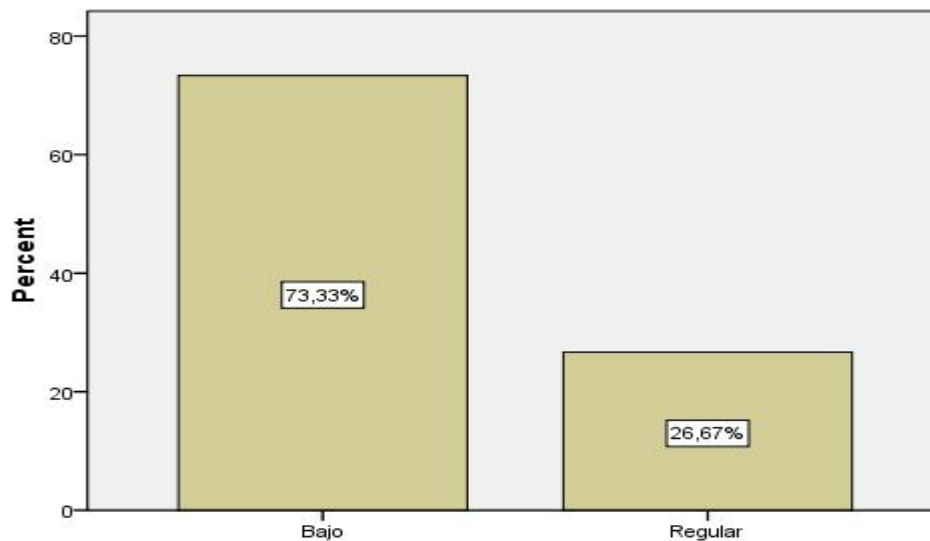


Figura 18. Pre nivel de condiciones de mercadería transportada

### Satisfacción del cliente

Tabla 20

*Pre nivel de satisfacción del cliente*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo	53	88,3	88,3	88,3
	Regular	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

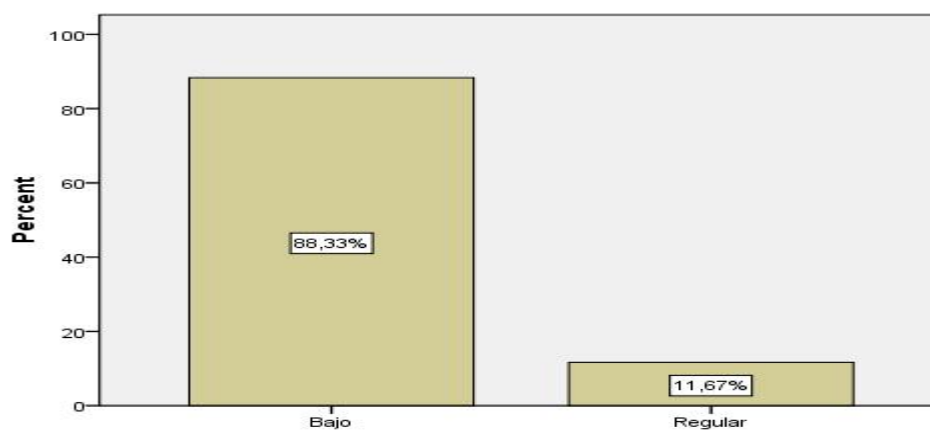


Figura 19. Pre nivel de satisfacción del cliente



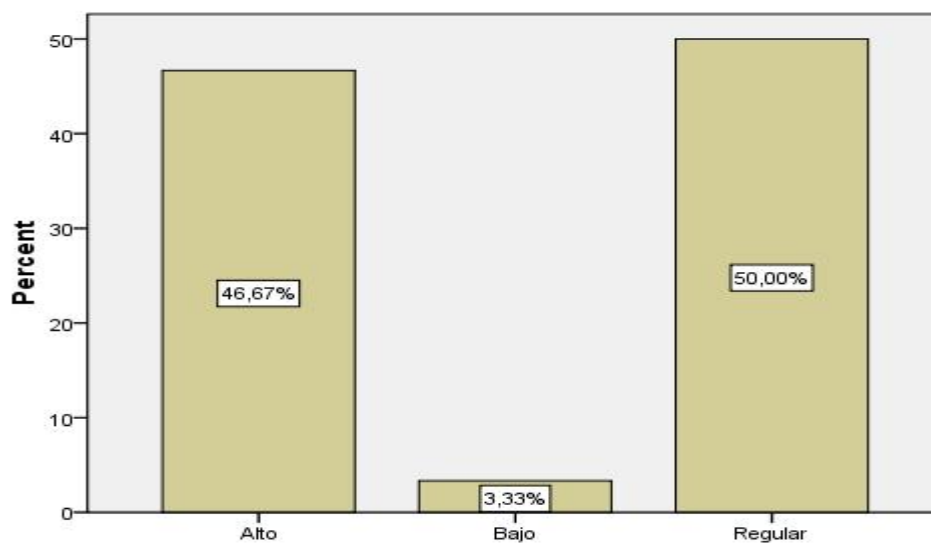
## POST PRUEBA

### Cumplimiento de plazo de entrega de mercadería

Tabla 21.

*Post nivel de plazo de entrega de mercadería*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Alto	28	46,7	46,7	46,7
	Bajo	2	3,3	3,3	50,0
	Regular	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



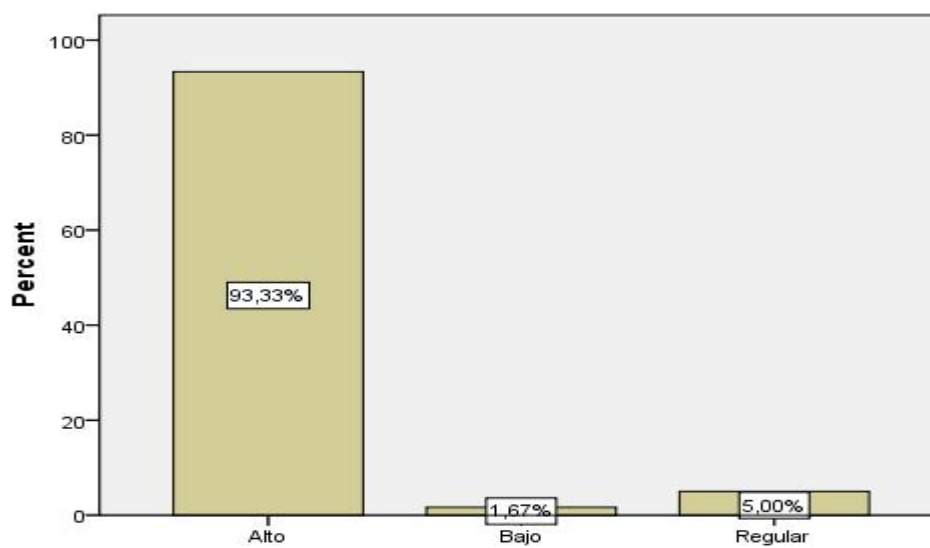
*Figura 20. Post nivel de plazo de entrega de mercadería*

## Velocidad de respuesta ante alguna emergencia

Tabla 22.

*Post nivel de velocidad de respuesta*

		<u>post_nivel_de_velocidad_de_respuesta</u>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Alto	56	93,3	93,3	93,3
	Bajo	1	1,7	1,7	95,0
	Regular	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



*Figura 21. Post nivel de velocidad de respuesta*

## Condiciones de mercadería transportada

Tabla 23.

*Post nivel de condiciones de mercadería transportada*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Alto	31	51,7	51,7	51,7
	Bajo	1	1,7	1,7	53,3
	Regular	28	46,7	46,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

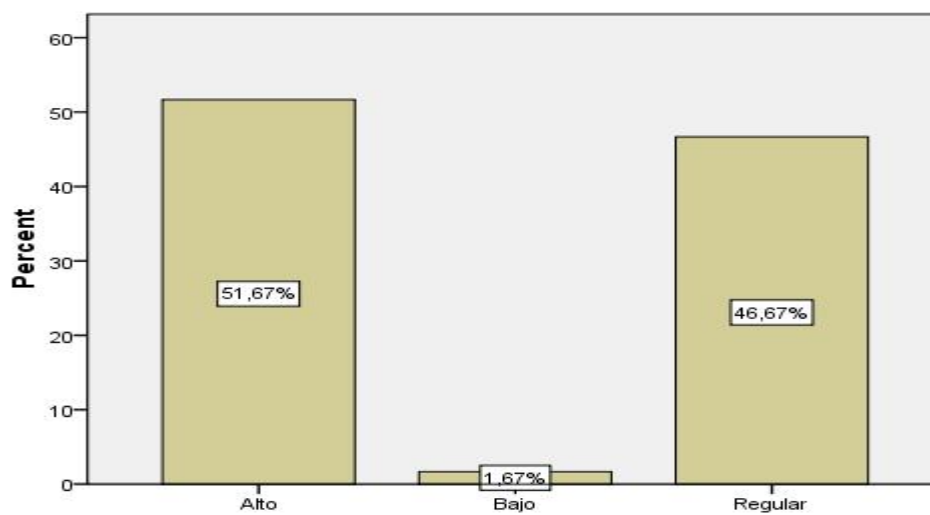


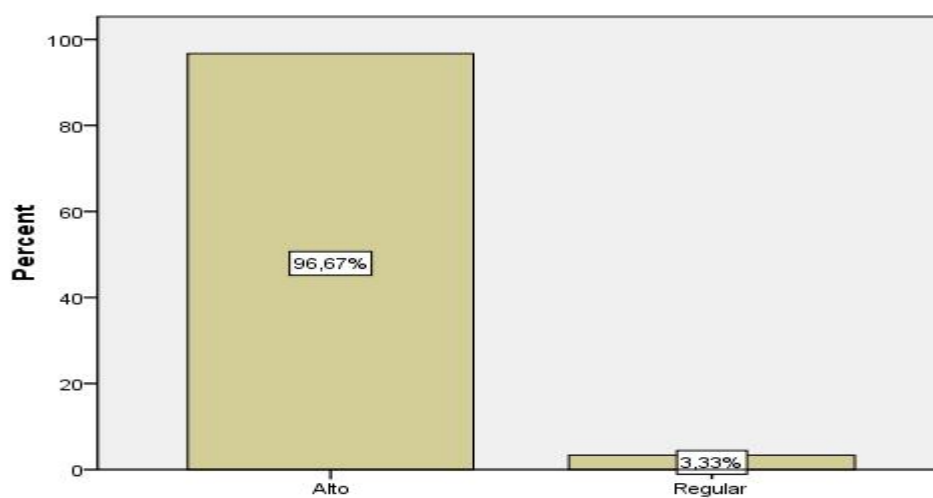
Figura 22. Post nivel de trasporte de mercadería

## Satisfacción del cliente

Tabla 24.

*Post nivel de satisfacción del cliente*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Alto	58	96,7	96,7	96,7
	Regular	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



*Figura 23. Post nivel de satisfacción del cliente*

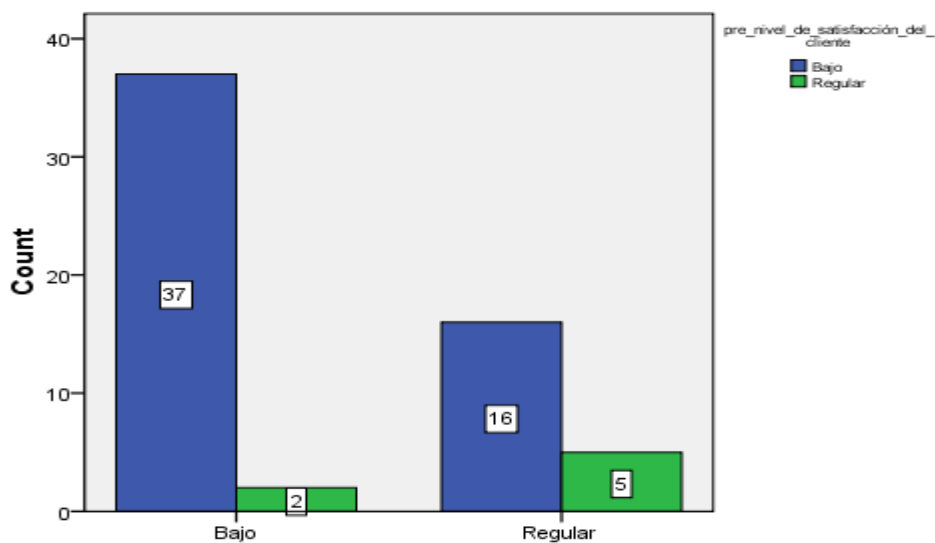
#### 4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones

##### Tablas de contingencia

Tabla 25.

*Pre nivel de entrega de mercadería y satisfacción del cliente*

	pre_nivel_de_satisfacción_d el_cliente		
	Bajo	Regular	Total
pre_nivel_de_plazo_de_ entrega_de_mercadería	Bajo 37	Regular 2	39
	Regular 16	5	21
Total	53	7	60

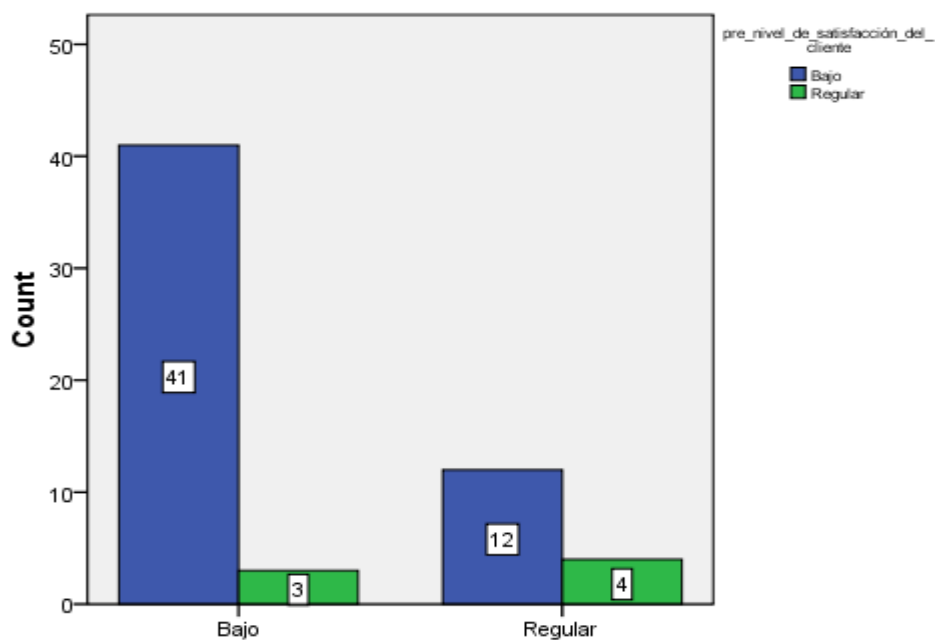


*Figura 24. Pre nivel de plazo de entrega de mercadería y satisfacción del cliente*

Tabla 26

*Pre nivel de velocidad de respuesta y satisfacción del cliente*

		pre_nivel_de_satisfacción_d el_cliente		
		Bajo	Regular	Total
pre_nivel_de_velocidad _de_respuesta	Bajo	41	3	44
	Regular	12	4	16
Total		53	7	60

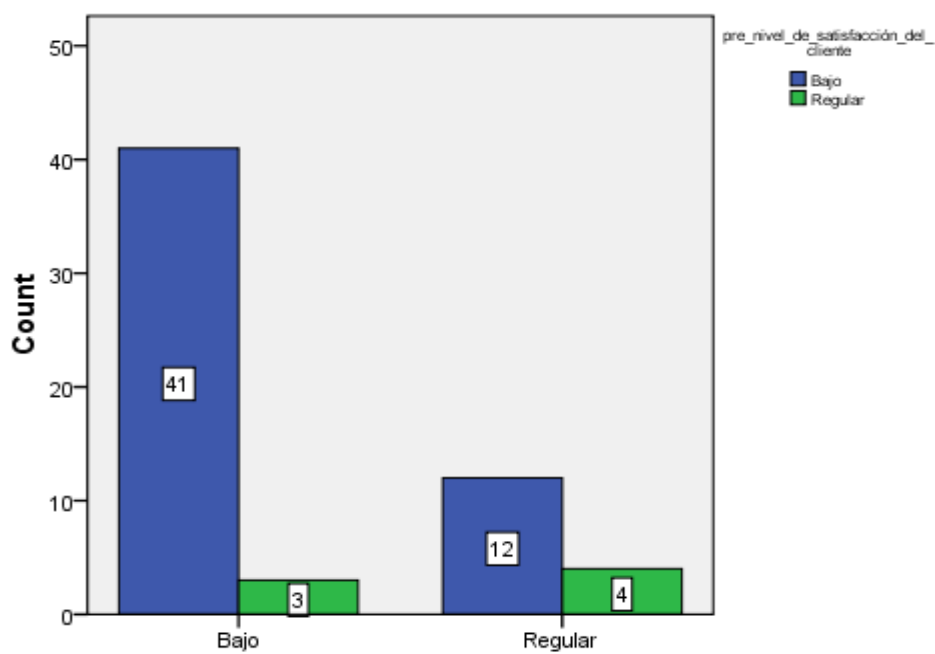


*Figura 25. Pre nivel de velocidad de respuesta y satisfacción del cliente*

Tabla 27.

*Pre nivel de condiciones de mercadería y satisfacción del cliente*

		pre_nivel_de_satisfacción_d el_cliente		
		Bajo	Regular	Total
pre_nivel_decondicione	Bajo	41	3	44
s_de_mercadería_transp	Regular	12	4	16
ortada				
Total		53	7	60



*Figura 26. Pre nivel de condiciones de transporte de mercadería y satisfacción del cliente*

Tabla 28.

*Post nivel de plazo de entrega de mercadería y satisfacción del cliente*

	post_nivel_de_satisfacción_d el_cliente		
	Alto	Regular	Total
post_nivel_de_plazo_de _entrega_de_mercadería Alto	27	1	28
Bajo	2	0	2
Regular	29	1	30
Total	58	2	60

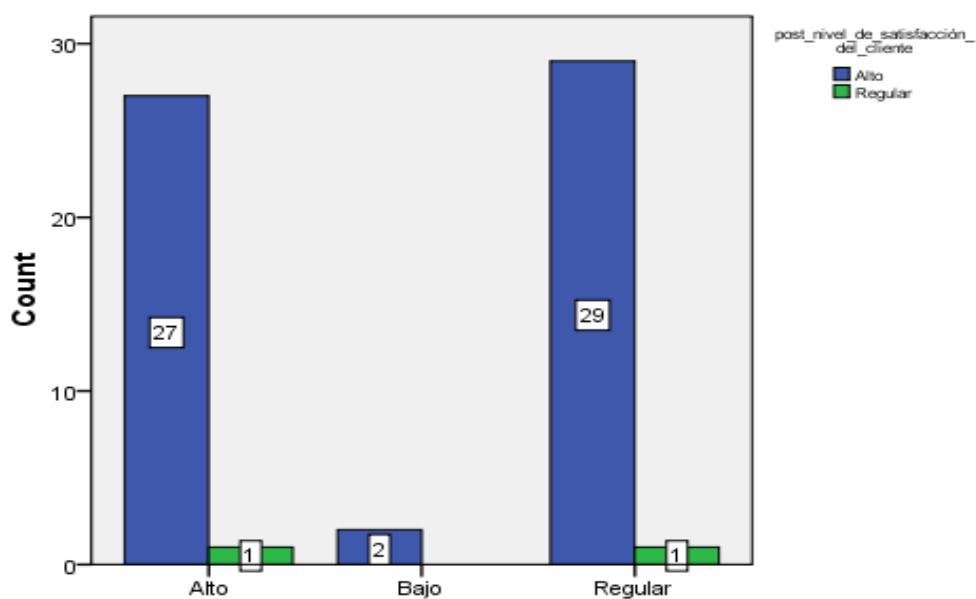


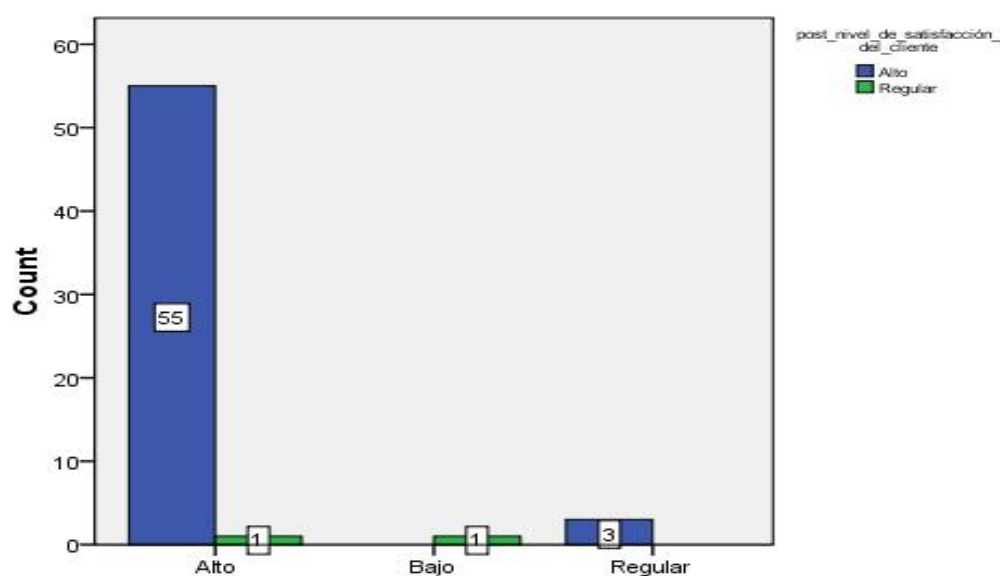
Figura 27. Post nivel de plazo de entrega de mercadería y satisfacción del cliente



Tabla 29.

*Post nivel de velocidad de respuesta y satisfacción del cliente*

		post_nivel_de_satisfacción_d el_cliente		
		Alto	Regular	Total
post_nivel_de_velocida d_de_respuesta	Alto	55	1	56
	Bajo	0	1	1
	Regular	3	0	3
Total		58	2	60

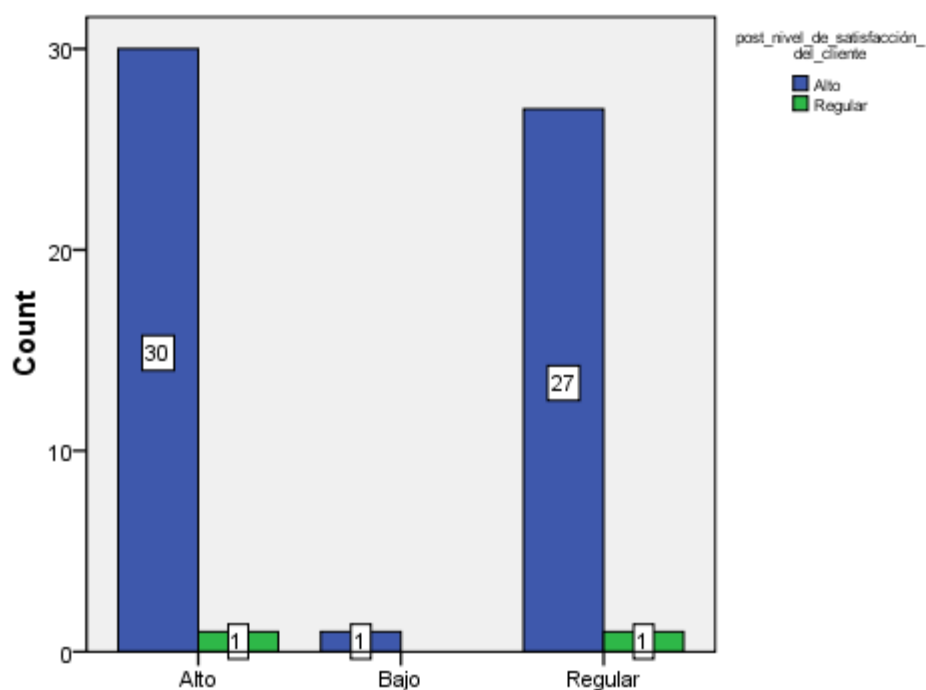


*Figura 28. Post nivel de velocidad de respuesta y satisfacción del cliente*

Tabla 30.

*Post nivel de condiciones de mercadería transportada y satisfacción del cliente*

		post_nivel_de_satisfacción_d el_cliente		
		Alto	Regular	Total
post_nivel_decondicion	Alto	30	1	31
es_de_mercadería_trans	Bajo	1	0	1
portada	Regular	27	1	28
Total		58	2	60



*Figura 29. Post nivel de condiciones de mercadería transportada y satisfacción del cliente*

### 4.1.3. Prueba de normalidad

#### Prueba de kolmogorov-smirnov

#### PREPRUEBA

Tabla 31.

*Prueba de normalidad PreTest*

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>			pre_total_de_satisfacción_del_cliente
N			60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		11,7667
	Std. Deviation		1,84452
Most Extreme Differences	Absolute		,144
	Positive		,144
	Negative		-,086
Kolmogorov-Smirnov Z			1,119
Asymp. Sig. (2-tailed)			,163
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			

#### Interpretación

Comprobamos el nivel de significación, si es menor que 0.05 la distribución no es normal, si es mayor que 0.05 la distribución es normal. En este caso la distribución sí es normal (nivel de significación 0.163).

## POST PRUEBA

Tabla 32.

*Prueba de normalidad Postest*

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		post_total_de_satisfacción_del_cliente
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	26,4833
	Std. Deviation	1,63118
Most Extreme Differences	Absolute	,191
	Positive	,142
	Negative	-,191
Kolmogorov-Smirnov Z		1,479
Asymp. Sig. (2-tailed)		,125
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

### Interpretación

Comprobamos el nivel de significación, si es menor que 0.05 la distribución no es normal, si es mayor que 0.05 la distribución es normal. En este caso la distribución sí es normal (nivel de significación 0.125).

#### 4.1.4. Contrastación de las hipótesis de investigación

##### Prueba de T Student

**Hipótesis General:** Las auditorías de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye positivamente en la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

**H0:** Las auditorías de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 no influye positivamente en la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

Tabla 33.

*Contrastación de la hipótesis general*

	<i>pre_niv_satisf_cliente</i>	<i>post_niv_satisf_cliente</i>
Media	11,76666667	26,48333333
Varianza	3,402259887	2,660734463
Observaciones	60	60
Coefficiente de correlación de Pearson	0,285984257	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	59	
Estadístico t	-54,70608654	
P(T<=t) una cola	0,000	
Valor crítico de t (una cola)	1,671093032	
P(T<=t) dos colas	0,000	
Valor crítico de t (dos colas)	2,000995378	

## Interpretación

Los resultados muestran un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ) . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis específica 1:** La revisión del cumplimiento del procedimiento de transporte en ruta influye positivamente en el cumplimiento de plazo de entrega de mercadería de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

**H0:** La revisión del cumplimiento del procedimiento de transporte en ruta no influye positivamente en el cumplimiento de plazo de entrega de mercadería de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

Tabla 34.

*Constrastación de la hipótesis específica 1*

	<i>pre_nivel_de_plazo_de_entrega_de_mercadería</i>	<i>post_nivel_de_plazo_de_entrega_de_mercadería</i>
Media	2,05	4,333333333
Varianza	0,65847458	0,564971751
Observaciones	60	60
Coefficiente de correlación de Pearson	0,19451951	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	59	
Estadístico t	-17,810317	
P(T<=t) una cola	0,000	
Valor crítico de t (una cola)	1,67109303	
P(T<=t) dos colas	0,000	
Valor crítico de t (dos colas)	2,00099538	

Interpretación

Los resultados muestran un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis específica 2:** La revisión de cumplimiento de la programación de mantenimiento de vehículos influye positivamente en la velocidad de respuesta ante alguna emergencia de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

**Hipótesis 0:** La revisión de cumplimiento de la programación de mantenimiento de vehículos no influye positivamente en la velocidad de respuesta ante alguna emergencia de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

Tabla 35.

*Contrastación de la hipótesis 2*

	<i>pre_velocidad_de_respuest</i>	<i>post_velocidad_de_respuesta</i>
	<i>a</i>	
Media	3,816666667	8,783333333
Varianza	1,542090395	1,155649718
Observaciones	60	60
Coefficiente de correlación de Pearson	0,071311343	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	59	
Estadístico t	-24,29593534	
P(T<=t) una cola	0,000	
Valor crítico de t (una cola)	1,671093032	
P(T<=t) dos colas	0,000	
Valor crítico de t (dos colas)	2,000995378	

Interpretación

Los resultados muestran un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis específica 3:** La revisión de cumplimiento del procedimiento de carga influye positivamente en las condiciones de mercadería transportada de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

**H0:** La revisión de cumplimiento del procedimiento de carga no influye positivamente en las condiciones de mercadería transportada de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

Tabla 36

Contrastación de la hipótesis 3

	<i>pre_condiciones_de_mercadería_transportada</i>	<i>post_condiciones_de_mercadería_transportada</i>
Media	1,85	4,416666667
Varianza	0,672033898	0,552259887
Observaciones	60	60
Coefficiente de correlación de Pearson	-0,173884418	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	59	
Estadístico t	-16,58990716	
P(T<=t) una cola	0,000	
Valor crítico de t (una cola)	1,671093032	
P(T<=t) dos colas	0,000	
Valor crítico de t (dos colas)	2,000995378	

### Interpretación

Los resultados muestran un valor de significancia de  $p=0,000$  (menor  $\alpha=0,05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.



## Capítulo V

### 5. DISCUSIÓN

#### 4.2. Discusión de resultados obtenidos

El resultado principal de este estudio fue que las auditorías de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye positivamente en la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

Estos resultados coinciden con los resultados de sus investigaciones de los autores: Bisso (2017), demostró que la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, incrementó la satisfacción del cliente y colaborador de la clínica. Beltrán y Roncal (2018), al implementar la ISO 9001:2015; obtuvo una mejora de 79% en la fase post test. Canchumanya (2016), en el desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores, encontró un aumento en la satisfacción en el post test. Coronel y Salazar (2018),

en la propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L, determinó que la implementación del ISO contribuye de un modo favorable. Gallegos (2018), en la implementación de la Norma ISO 9001::2015 para la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018; que trabajar con un sistema de gestión es más ordenado, mejoraría la comunicación se hablaría mejor bajo un concepto definido y objetivos planteados que debemos cumplir como parte de la organización, bajo los lineamientos de los requisitos de la citada norma para la organización y ante los ojos de la población. Guerrero (2017), identifica los efectos de la implementación del modelo ISO 9001:2015 en los procesos de calidad en la atención al cliente de la empresa Cardiomedic.; mostrando todos los beneficios que conllevan a esta conclusión, tanto los productivos como financieros, mediante algunas recomendaciones que se realizan a la empresa.

Minchán y Hervias (2017), hacen referencia a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad dentro de las cuales, se comprobó la hipótesis planteada que con el diseño e implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015; logra aumentar el nivel de satisfacción del cliente, puesto que la variación de la madurez del SGC se refleja el cambio por el que ha pasado el personal y el trabajo que se realiza en la empresa. Rache (2018), el diagnóstico dio que existía un 11.8% de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2015, y después de la implementación se logró el 100% de cumplimiento; que permitió aprobar la auditoria de homologación de proveedores, realizada por la Certificadora de control de Calidad MEGA para la empresa Tecnológica de Alimentos S.A TASA. Rosales (2018), contribuirá con la mejora de su calidad, esto basado en el cumplimiento de los requisitos generales, comunes y específicos que plantea la norma ISO 9001:2015 para organizaciones que

brindan productos o servicios. Torres (2017), que el uso del manual de calidad basado en ISO 9001 permite incrementar el nivel de servicio.

Báez (2016), el diseño de un sistema de gestión de la calidad en la empresa BRITEL S.A. se puede mejorar su desarrollo organizacional, así como darles una ventaja frente a sus competidores, garantizando la calidad en sus productos y servicios, evitando caer en pérdidas para la empresa. Fontalvo y De La Hoz (2018), contribuyan al logro de los objetivos misionales de docencia, investigación y extensión. Neyestani (2016). Los hallazgos han demostrado que la implementación del QMS puede verse afectada principalmente por la satisfacción del cliente, seguida por el costo y el tiempo respectivamente, mientras que la efectividad mínima del QMS estaba en el alcance (calidad) a través de la implementación del QMS en proyectos de construcción en Metro Manila. Ríos (2017), la investigación también confirma que el mejoramiento de la gestión es un proceso continuo para la Institución y los clientes constantemente indicarán aspectos por mejorar en el desempeño actual de la institución.

Por lo que queda evidenciado, que la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente de una empresa tiene un efecto positivo, contribuye a la mejora de los procesos, da valor agregado, y cambia considerablemente en positivo la organización y la satisfacción de los clientes.

### 4.3. Conclusiones

**Primera:** El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye en la fase post test en una varianza positiva en la satisfacción del cliente de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019. Por lo que se concluye, que el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 muestra una repercusión positiva en la satisfacción del cliente en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda SAC Lima 2016-2019.

**Segunda:** La revisión del cumplimiento del procedimiento de transporte en ruta influye positivamente en el cumplimiento de plazo de entrega de mercadería de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

**Tercera:** La revisión de cumplimiento de la programación de mantenimiento de vehículos influye positivamente en la velocidad de respuesta ante alguna emergencia de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

**Cuarta:** La revisión de cumplimiento del procedimiento de carga influye positivamente en las condiciones de mercadería transportada de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, periodo 2016-2019.

#### 4.4. Recomendaciones

**Primera:** Medir en forma trimestral, la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima. Los clientes descontentos nunca volverán a un negocio que creen que está por debajo de la media. Al medir con frecuencia la satisfacción del cliente, puede reducir la cantidad de clientes insatisfechos y evitar la pérdida de clientes. Una manera efectiva y fácil de medir la satisfacción del cliente es usar una herramienta de encuestas en línea de un proveedor de encuestas.

**Segunda:** Proporcionar soporte multicanal a los clientes de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima. Con los nuevos canales de comunicación como redes sociales, móviles, chat web y correo electrónico cada vez más importantes para los clientes, las empresas deben desarrollar un enfoque multicanal para su servicio al cliente a fin de conectarse con los clientes en los canales que prefieren utilizar. El soporte multicanal no solo ofrece a los clientes una transición perfecta entre canales; también les impide tener que repetir la información que ya pueden haber proporcionado a diferentes agentes de call center, lo que puede ser irritante para los clientes y potencialmente perjudicial para la reputación de una empresa.

**Tercera:** Demostrar conocimiento del servicio de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima. Uno de los aspectos más importantes del servicio al cliente exitoso gira en torno al conocimiento del producto. En otras palabras, todos los agentes que tienen contacto directo con el cliente deben conocer el producto y / o servicio de la empresa por dentro y por fuera. En muchos casos, desarrollar un sólido conocimiento del producto implica que los gerentes ayuden a

los agentes a desarrollar su confianza para que estén motivados para tener éxito. Para hacer esto, los gerentes podrían intentar mapear su evaluación del conocimiento del producto de un agente y compararlo con el del agente, identificando cualquier brecha que exista y facilitando la elaboración de un plan de desarrollo profesional para el futuro.

**Cuarta:** Aplicar los focus groups en la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima. Reunir a compradores potenciales y cuestionarlos directamente es una excelente manera de obtener comentarios. Esto es lo que generalmente se conoce como grupo focal. En un grupo focal, un entrevistador, un representante de la empresa, guía a las personas con preguntas selectas para buscar críticas constructivas. Los grupos focales ofrecen la oportunidad de respuestas honestas. Al escribir, las personas tienden a dudar de sí mismas y a refinar sus respuestas, pero en el discurso dicen lo que piensan y les dicen a las empresas cómo garantizar la satisfacción del cliente. Y esto se ve reforzado por estar en un entorno grupal: en los grupos se nos da la aprobación tácita para vocalizarnos porque todos los demás lo están haciendo. Pero no es solo lo que dicen lo que cuenta. Observar al grupo puede revelar ideas sobre el lenguaje corporal. Mientras que un grupo diverso de personas ofrece perspectivas diferentes que, cuando se combinan, dan a empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Lima, una mejor idea de su percepción más amplia.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Benzaquen, J. (2013). Calidad en las Empresas Latinoamericanas: El Caso Peruano. *Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, Vol. 7, Num. 1, pp. 41-59.
- Báez, A. (2016). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la Empresa Britel S.A. (Tesis de grado). Universidad Internacional del Ecuador, Quito, Ecuador.
- 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* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Bisso, C. (2017). *Influencia de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente en una clínica odontológica*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Blažević, Z., Britvić, J. y Milković, M. (2016). Influence Of Quality Management System On Customer Satisfaction and Loyalty in Higher Education. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/db36/5952c8318a3ad7880446e50361be8ca2c971.pdf>
- Canchumanya, R. (2016). *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Collins, T. y Porras, J. (1995). Empresas que perduran: principios exitosos de compañías triunfadoras. Bogotá: Editorial Norma.

- Coronel, J. y Salazar, D. (2018). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L.* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Daft, R. (2007). *Teoría y diseño organizacional*. 9na. Edición. México: Thomson editores.
- Gallegos, J. (2018). *Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Gareth R., Jones (2008). *Diseño y cambio en las organizaciones*. Quinta edición. México: Prentice Hall.
- Guerrero, M.(2017). *Propuesta de un ISO 9001:2015 para mejorar la calidad de atención en el servicio médico de cardiología en el Policlínico Cardiomedic.*(Tesis de pregrado).Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Hadidi, L., Assaf, S., Aluwfi, K. and Akrawi, H. (2017). The effect of ISO 9001 implementation on the customer satisfaction of the engineering design services, *International Journal of Building Pathology and Adaptation*, Vol. 35 No. 2, pp. 176-190. <https://doi.org/10.1108/IJBPA-01-2017-0004>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. Quinta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericanaeditores.
- Hellriegel, D. &Slocum, J. (1998). *Administración*. 7ma. edición. México D.F.: International Thomson Editores.



Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2005) *Administración. Un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning Editores.

Fontalvo, T. y De La Hoz, E.(2018). *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en una Universidad Colombiana*. *Form. Univ.* vol.11 no.1 La Serena feb. 2018. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062018000100035](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062018000100035)

Lapiņa, I., Kairiša, I.y Araminaa, D. (2015). *Role of Organizational Culture in the Quality Management of University*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 213, 1 December 2015, Pages 770-774.

Latting, J.K., Beck, M.H., Slack, K.J., Tetrick, L.E., Jones, A.P., Etchegaray, J.M., & Da Silva, N. (2004). *Promoting service quality and client adherence to the service plan: The role of top management's support for innovation and learning*, *Administration in Social Work*, 28, 2, 29-48.

Koontz, H. y Weilhrich, H. (2007). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional*. Séptima edición. México: Mc Graw Hill Interamericana.

Minchán , L. y Hervias , R.(2017). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en una empresa de servicios de mantenimiento* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

Narváez, L.(2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 Para el Area de Tecnologías de la Información de La Universidad*

*Politécnica Salesiana.* Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf>

Neyestani, B.(2016). *Effectiveness of Quality Management System (QMS) on Construction Projects*. Recuperado de <https://zenodo.org/record/290272#.XbOGAFVKiUk>

Ortiz Uribe, Frida Gisela (2004). *Diccionario de Metodología de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.

Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail.* 64(1):12–40.

Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.(Tesis de pregrado)*. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Quito, Ecuador.

Rache, K. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad aplicando ISO 9001-2015 para Incrementar la Satisfacción de los Clientes de Transportes San Felipe S.A., Trujillo-2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.

Ríos, S. (2017). *Propuesta Metodológica Para Medir La Satisfacción Del Cliente, Basado En La Norma Iso 9001:2015 Numeral 5.1.2 Para La Institución Educativa Trochas*. (Tesis de pregrado). Universidad Libre de Colombia, Bogotá, Colombia.

Rosales, M. (2018). *Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar la Satisfacción del Cliente en la Corporación Ariandina Sur, Andahuaylas, Apurímac, 2018*(Tesis de pregrado).Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Ross, J. (2017). *Total Quality Management: Text, Cases, and Readings, Third Edition*. Florida: Routledge.

Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice-Hall.

Serna H, (1997). *Gerencia Estratégica*. Colombia: 3R Editores.LTD Universidad Pedagógica Experimental Granell.

Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996) *Administración*.México: Pearson Educación.

Torres, G. (2017). *Aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 para aumentar el Nivel de Servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017*(Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Wagner, J.A III. (1995). Studies of individualism-collectivism: effects on cooperation groups, *Academy of Management Journal*, 38: 152–172.

**ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**TITULO** : Auditoría del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Lima, periodo 2016-2019

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>		
¿De qué manera las auditorías de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye en la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Lima, periodo 2016-2019?	Analizar si las auditorías de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye en la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Lima, periodo 2016-2019	Las auditorías de gestión de calidad ISO 9001:2015 influye positivamente en la satisfacción al cliente de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Lima, periodo 2016-2019	X: auditorías internas de sistemas integrados de gestión ISO 9001 Y: satisfacción al cliente	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: Preexperimental  Población: 120  Muestra: 60 clientes  Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	<b>VARIABLES Especificas</b>	
¿De qué manera la revisión del cumplimiento del procedimiento de transporte en ruta influye en el cumplimiento de plazo de entrega de mercadería de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Lima, periodo 2016-2019?	Analizar si la revisión del cumplimiento de los procedimientos en ruta influye en el cumplimiento de plazo de entrega de mercadería de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Lima, periodo 2016-2019.	La revisión del cumplimiento de los procedimientos en ruta influye favorablemente en el cumplimiento de plazo de entrega de mercadería de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Lima, periodo 2016-2019	X1 Procedimientos en ruta Y1 Plazo de entrega de mercadería	

<p>¿De qué manera la revisión de cumplimiento de la programación de mantenimiento de vehículos influye en la velocidad de respuesta ante alguna emergencia de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Lima, periodo 2016-2019?</p>	<p>Determinar si la revisión de cumplimiento de la programación de mantenimiento de vehículos influye en la velocidad de respuesta ante alguna emergencia de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Lima, periodo 2016-2019.</p>	<p>La revisión de cumplimiento de la programación de mantenimiento de vehículos influye favorablemente en la velocidad de respuesta ante alguna emergencia de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Lima, periodo 2016-2019</p>	<p>X2 Programación de mantenimiento de vehículos Y2 Velocidad de respuesta</p>
<p>¿De qué manera la revisión de cumplimiento del procedimiento de carga influye en las condiciones de mercadería transportada de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Lima, periodo 2016-2019?</p>	<p>Examinar la revisión de cumplimiento del procedimiento de carga influye en las condiciones de mercadería transportada de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Lima, periodo 2016-2019.</p>	<p>La revisión de cumplimiento del procedimiento de carga influye favorablemente en las condiciones de mercadería transportada de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S.A.C., Lima, periodo 2016-2019</p>	<p>X3 Procedimiento de carga Y3 Condiciones de mercadería transportada</p>

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE TRANPORTE DE CARGA

De acuerdo a su apreciación, responda la siguiente encuesta. Valora del 1 al 5, siendo 1 que implica el mínimo grado de satisfacción y 5 el máximo grado de satisfacción, marcando en su correspondiente casilla los siguientes aspectos del servicio que le proporciona la empresa Santiago Rodríguez Banda S.A.C.

1: Muy malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy Bueno

1.-¿Cómo califica el cumplimiento del plazo en la entrega de su mercadería?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

2.- ¿Cómo considera la velocidad de respuesta que le proporcionamos ante la solución de algún transporte de emergencia que requiera?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

3.- ¿Cómo califica el seguimiento realizado por SRB durante la prestación del servicio contratado?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

4.- ¿Cuáles son las condiciones de la mercadería transportada, al momento de ser recepcionada?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

5.- ¿Cómo evalúa la velocidad de respuesta que le proporcionamos en cuanto a cotizaciones?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

6.- En términos generales, ¿qué tan satisfechos se encuentra con nuestro servicio?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
----------	----------	----------	----------	----------

7.- ¿Cómo considera que Santiago Rodríguez Banda S.A.C. podría mejorar en sus servicios con servicios con los clientes? ¿Por favor indique sus sugerencias?



## Anexo 3. Bases de datos

				PRE PRUEBA			
MUESTRA	PREG.1	PREG.2	PREG.3	PREG.4	PREG. 5	PREG.6	PREG.7
1	1	2	1	1	2	1	Disminuir el tiempo de espera
2	3	2	1	3	1	2	Disminuir el tiempo de espera
3	2	3	1	2	1	1	Disminuir el tiempo de espera
4	1	1	2	1	3	3	Disminuir el tiempo de espera
5	2	1	2	1	1	2	Disminuir el tiempo de espera
6	2	1	3	2	1	3	Disminuir el tiempo de espera
7	2	2	2	1	2	1	Disminuir el tiempo de espera
8	2	1	3	1	2	2	Disminuir el tiempo de espera
9	2	3	1	3	2	2	Disminuir el tiempo de espera
10	1	1	3	1	3	3	Disminuir el tiempo de espera
11	2	1	3	1	3	3	Disminuir el tiempo de espera
12	1	1	2	3	3	1	Disminuir el tiempo de espera
13	1	1	3	1	3	2	Disminuir el tiempo de espera
14	3	3	2	2	3	3	Mejorar la confiabilidad
15	3	3	1	2	3	3	Mejorar la confiabilidad
16	2	1	3	3	1	2	Mejorar la confiabilidad
17	3	2	2	2	2	3	Mejorar la confiabilidad
18	2	3	2	1	2	2	Mejorar la confiabilidad
19	1	2	1	1	2	2	Mejorar la confiabilidad
20	3	3	1	2	1	3	Mejorar la confiabilidad

21	2	3	1	2	3	1	Mejorar la infraestructura
22	2	3	1	2	1	1	Mejorar la infraestructura
23	3	2	2	2	3	3	Mejorar la infraestructura
24	3	1	3	2	2	1	Mejorar la infraestructura
25	2	3	3	1	2	1	Mejorar la infraestructura
26	2	2	2	1	2	2	Mejorar la infraestructura
27	1	2	2	1	2	2	Mejorar la infraestructura
28	1	3	1	1	1	3	Mejorar la infraestructura
29	3	1	3	3	1	2	Mejorar la infraestructura
30	1	2	1	3	2	3	Mejorar la infraestructura
31	3	2	3	2	1	2	Mejorar la infraestructura
32	3	1	3	1	1	1	Mejorar la infraestructura
33	2	3	2	1	2	1	Mejorar la infraestructura
34	1	1	2	1	1	3	Mejorar la infraestructura
35	3	3	2	3	2	1	Mejorar la infraestructura
36	3	1	2	1	1	1	Mejorar la infraestructura
37	1	3	1	2	3	2	Mejorar la infraestructura
38	3	1	2	3	3	3	Mejorar las condiciones de venta
39	3	1	3	2	3	1	Mejorar las condiciones de venta
40	2	3	3	1	3	1	Mejorar las condiciones de venta
41	1	1	2	1	2	3	Mejorar las condiciones de venta
42	2	1	3	3	3	3	Mejorar las condiciones de venta
43	3	2	2	2	2	1	Mejorar las condiciones de venta

44	3	3	1	1	3	2	Mejorar las condiciones de venta
45	2	2	3	3	3	3	Mejorar las condiciones de venta
46	3	1	2	1	2	1	Mejorar las condiciones de venta
47	1	1	2	2	1	3	Mejorar las condiciones de venta
48	1	1	3	3	2	1	Mejorar las condiciones de venta
49	3	1	3	3	2	1	Mejorar las condiciones de venta
50	2	1	2	2	1	3	Mejorar las condiciones de venta
51	2	1	2	1	3	2	Mejorar las condiciones de venta
52	1	2	1	2	3	2	Mejorar las condiciones de venta
53	3	2	3	3	1	3	Mejorar las condiciones de venta
54	1	3	1	1	3	2	Mejorar el seguimiento del servicio
55	2	3	1	3	2	1	Mejorar el seguimiento del servicio
56	3	1	2	1	2	1	Mejorar el seguimiento del servicio
57	1	1	2	2	1	3	Mejorar el seguimiento del servicio
58	1	1	3	3	2	1	Mejorar el seguimiento del servicio
59	3	1	3	3	2	1	Mejorar el seguimiento del servicio
60	2	1	2	2	1	3	Mejorar el seguimiento del servicio

## Postprueba

MUESTRA	PREG.1	PREG.2	PREG.3	PREG.4	PREG.5	PREG.6	PREG.7
1	4	4	3	4	5	5	Está conforme
2	4	5	4	5	5	5	Está conforme
3	5	5	4	4	5	5	Está conforme
4	4	4	4	5	4	3	Está conforme
5	5	1	5	5	3	4	Está conforme
6	4	5	4	5	5	4	Está conforme
7	4	5	5	4	4	5	Está conforme
8	4	4	4	5	4	4	Está conforme
9	5	5	4	4	5	4	Está conforme
10	4	4	4	5	5	5	Está conforme
11	5	5	5	5	4	5	Está conforme
12	4	5	4	5	5	5	Está conforme
13	5	3	5	5	5	4	Está conforme
14	4	4	4	4	5	5	Está conforme
15	5	5	5	5	5	5	Está conforme
16	5	4	4	5	5	4	Está conforme
17	5	4	4	5	4	5	Está conforme
18	4	4	4	4	4	4	Está conforme
19	4	3	5	4	4	5	Mejorar la atención
20	5	4	5	5	4	4	Mejorar la atención
21	5	5	5	4	4	4	Mejorar la atención
22	4	5	4	5	5	4	Mejorar la atención
23	4	4	5	4	5	5	Mejorar la atención
24	5	4	4	5	5	5	Mejorar la atención
25	3	4	3	3	4	5	Mejorar la atención
26	4	4	4	4	4	5	Está conforme
27	5	5	5	5	5	5	Está conforme
28	5	4	4	4	5	4	Está conforme
29	5	4	5	5	4	4	Está conforme
30	3	5	4	3	5	4	Está conforme
31	5	5	4	4	5	5	Está conforme
32	2	5	5	5	5	5	Está conforme
33	5	4	4	5	4	4	Está conforme
34	5	4	4	5	4	5	Está conforme
35	4	4	5	1	5	5	Está conforme
36	5	5	4	5	4	4	Está conforme
37	4	4	4	4	5	5	Está conforme
38	4	4	5	5	4	5	Está conforme
39	5	4	5	4	5	5	Está conforme

40	5	4	4	5	4	5	Está conforme
41	4	5	4	5	4	4	Está conforme
42	5	4	4	5	5	5	Está conforme
43	5	4	4	5	4	4	Está conforme
44	4	4	4	5	5	5	Está conforme
45	5	5	4	5	5	5	Está conforme
46	4	4	4	4	5	5	Presencia en redes sociales
47	2	5	4	5	5	5	Presencia en redes sociales
48	4	4	4	4	4	5	Presencia en redes sociales
49	4	3	5	5	5	4	Presencia en redes sociales
50	3	5	5	4	5	5	Presencia en redes sociales
51	5	4	4	4	4	5	Presencia en redes sociales
52	4	4	5	5	5	5	Presencia en redes sociales
53	5	5	5	3	5	4	Presencia en redes sociales
54	4	5	4	4	4	4	Presencia en redes sociales
55	3	4	5	4	3	5	Presencia en redes sociales
56	5	5	5	4	4	5	Presencia en redes sociales
57	4	4	4	4	4	5	Presencia en redes sociales
58	5	5	4	4	4	4	Presencia en redes sociales
59	5	5	5	4	5	5	Presencia en redes sociales
60	4	3	4	4	4	5	Está conforme


Anexo 4. Evidencia digital de similitud

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. At the top, a red banner indicates a similarity score of 23%. Below this, a list of sources is provided, each with a rank, a percentage, and the source name. The sources are:

- 1 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 7%
- 2 repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet 2%
- 3 cybertesis.lumism.edu.... Fuente de Internet 2%
- 4 dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet 2%
- 5 www.dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet 2%
- 6 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 2%
- 7 reposicionew.uashb.ed... Fuente de Internet 1%

The main content area shows a document preview with the following text:

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA  
ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

TESIS  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES SANTIAGO RODRIGUEZ BANDAS, A. C. LIMA, PERIODO 2016-2019

PRESENTADO POR  
REBAZA SALINAS JUAN JULIO  
RONALD IBER VILLANUEVA DÁVILA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL

ASESOR  
Dra. EGUILUZ RODRIGUEZ SHIRLEY KATIANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE LOS PROCESOS INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS

LIMA - PERU  
2019

At the bottom of the interface, there is a search bar with the text "Escribe aquí para buscar" and a page number "Página: 1 de 119". The number of words is also displayed as "Número de palabras: 21979". The bottom right corner shows the system tray with the date "28/01/2020" and time "12:48".

## Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio



## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

## 1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Rebaza Salinas, Juan Julio  
 DNI: 80458951 Correo electrónico: jcóproam@gmail.com  
 Domicilio: Av. San Borja Norte 629. San Borja  
 Teléfono fijo: - Teléfono celular: 914004223

## 2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: POSGRADO UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTES SANTIAGO RODRÍGUEZ BANDA S.A.C.  
LIMA, PERIODO 2016-2019

## 3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título ( ) Mg. (X) Dr. ( ) PhD. ( )

## 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA


Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 29 días del mes de enero de 2020.

  
Firma

