

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS
INDUSTRIALES JSG EIRL, CHIMBOTE – 2022.**

Tesis para obtener el Título de Ingeniero Industrial

AUTOR:

Acosta Galiano, Carmela Irma

Código ORCID: 0000-0002-6350-7314

ASESOR:

Caballero García, Ana María

Código ORCID: 0000-0003-3452-9204

CHIMBOTE – PERU

2024

Índice general

Índice general.....	ii
Índice de tablas.....	iii
Índice de figuras.....	iii
Palabras clave.....	Error! Bookmark not defined.i
Constancia de originalidad	Error! Bookmark not defined.ii
Título	xxv
Resumen	xvxxvi
Abstract.....	xvii
1. Introducción.....	1
2. Metodología.....	22
3. Resultados.....	24
4. Análisis y discusión.....	533
5. Conclusiones	57
6. Recomendaciones.....	58
Agradecimiento.....	60
Referencias bibliográficas	61
Anexos.....	67

Índice de Tablas

Tabla 1 Resultados estadísticos - Prueba de normalidad.....	46
Tabla 2 Correlación entre el Sistema de Gestión de Calidad y la Satisfacción del cliente en la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022	47
Tabla 3 Resultados del diagnóstico de la situación actual de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL con respecto a los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015	50

Índice de Figuras

Figura 1 Las diversas áreas de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL cuentan con equipos modernos y funcionales.....	24
Figura 2 Las instalaciones físicas de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL se encuentran limpias y en condiciones adecuadas	25
Figura 3 Los empleados de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL tienen uniforme adecuado respecto a sus funciones	26
Figura 4 Los elementos materiales y documentación relacionadas con el servicio que ofrece la empresa Servicios Industriales JSG EIRL son visualmente atractivos	27
Figura 5 El área de ventas y comercialización cumple con el servicio acordado	28
Figura 6 El área de ventas y comercialización muestra interés en solucionar sus quejas y reclamos oportunamente	29
Figura 7 El área de ventas y comercialización brinda un buen servicio desde su primera visita	30
Figura 8 El área de ventas y comercialización le brinda una información detallada cuando usted la requiere	31
Figura 9 El área de ventas y comercialización concluye sus servicios en el tiempo acordado.....	32
Figura 10 Los empleados le informan cuándo terminará la realización del servicio .	33
Figura 11 Los empleados se muestran siempre dispuestos a ayudarles	34
Figura 12 Los empleados prestan un servicio rápido	35
Figura 13 Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderlo	36
Figura 14 El comportamiento de los empleados le inspira confianza	37
Figura 15 Se siente seguro con los servicios de la empresa	38
Figura 16 Los empleados son amables	39
Figura 17 Los empleados tienen el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.....	40
Figura 18 El área de ventas y comercialización da a sus usuarios una atención individual	41

Figura 19 El área de ventas y comercialización tiene horarios de servicios convenientes para todos sus usuarios	42
Figura 20 El área de ventas y comercialización tiene empleados que le ofrecen una atención personalizada.....	43
Figura 21 El área de ventas y comercialización se preocupa por las necesidades de sus usuarios.....	44
Figura 22 El área de ventas y comercialización comprende las necesidades específicas de los usuarios.....	45
Figura 23 Nivel de satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022.....	48
Figura 24 Nivel de satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022 por Dimensiones	49
Figura 25 Nivel de satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022.....	51
Figura 26 Nivel de satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022 por Dimensiones	52

Palabras clave: Sistema de Gestión de la Calidad, Satisfacción del cliente

Keywords: Quality Management System, Customer Satisfaction

Línea de investigación

Línea de programa	Gestión de organizaciones
Área	Ingeniería, Tecnología
Sub-área	Otros Ingeniería y Tecnologías
Disciplina	Ingeniería Industrial



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS INDUSTRIALES JSG EIRL, CHIMBOTE - 2022" del (a) estudiante: ACOSTA GALIANO CARMELA IRMA, identificado(a) con Código N° 1115100223, se ha verificado un porcentaje de similitud del 25%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 18 de octubre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título:

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y satisfacción del cliente de Servicios Industriales JSG EIRL, Chimbote - 2022.

Resumen

La presente investigación con el propósito de determinar en qué medida el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 contribuye al mejoramiento de la satisfacción del cliente en la empresa Servicios Industriales JSG EIRL en Chimbote, 2022.

La metodología por aplicarse es de tipo básica, nivel relacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, de corte transversal. Teniendo como población y muestra a 8 trabajadores de la empresa y 48 clientes de esta. En la recolección de datos, se utilizaron las técnicas de la encuesta y análisis documental. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario y el Check List de la ISO 9001.

Como resultado de la investigación se obtuvo que el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001-2015, se ve reflejado en una significativa mejora de la satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL en Chimbote, 2022, reflejado mediante un coeficiente de correlación de Pearson de 0,773 con una significancia bilateral de $0,000 < 0,05$

FORMULARIO UNICO DE TRÁMITE

DATOS DEL SOLICITANTE

 N°. TRAM. DOCUMENTARIO:

1115100223	ACOSTA	GALIANO	CARMELA IRMA
CODIGO	AP.PATERNO	AP.MATERNO	NOMBRES
DOMICILIO: CA. MACIATEGUI F. 2/12 de Mayo		CONDICION: BACHILLER	
CARRERA PROFESIONAL:		CICLO:	
TELEF. FIJO: -	TELEF. CELULAR: 930158288	E-MAIL: carrega.78@gmail.com	

DIRIGIDO A: DECANO FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

Sr. (a) HENRY VIDARRAL TORRES

SOLICITA: (llenar correctamente, caso contrario no nos responsabilizamos de la demora o cualquier otro inconveniente que pueda producirse en el trámite)

REGISTRO DE TITULO EN LA SUNEDU.

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN: (El personal que recepciona el trámite debe verificar que la documentación este correcta.

Recibo trámite	<input checked="" type="checkbox"/>	Certificado de estudios	<input type="checkbox"/>	Constancia egreso	<input type="checkbox"/>	Copia DNI	<input checked="" type="checkbox"/>
Constancia No adeudo	<input checked="" type="checkbox"/>	Certificado Ingles	<input type="checkbox"/>	Partida Nacimiento	<input type="checkbox"/>	Fotos	<input checked="" type="checkbox"/>
Constancia de Ingreso	<input type="checkbox"/>	Certificado Cesi	<input type="checkbox"/>	Kardex de Notas	<input type="checkbox"/>	Copia Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>
Boleta de Nota	<input type="checkbox"/>	OTROS :					

Nota: La constancia de no adeudo tiene vigencia de 5 días hábiles.

Pasado este tiempo deberá de cancelar el derecho de trámite para expedir nueva constancia de no adeudo

FIRMA DEL ALUMNO

Fecha : 06 / 01 / 2025

N° Prov.	Pasa a:	Folios:	Hora:	Fecha : ___ / ___ / ___	FIRMA Y SELLO

PARA EL ALUMNO


 N°. Trámite: De Recepción ___ / ___ / ___

SOLICITA _____

Estimado usuario los siguientes datos son importantes:

1. Teléfono de la oficina que recepciona el trámite _____
2. Nombre del personal que recepciona el trámite _____
3. Tiempo de atención del trámite: días hábiles

SELLO Y FIRMA DEL PERSONAL U.S.P.

 Consultar su Trámite en nuestra web : www.usanpedro.edu.pe/
 Ingresar a **INTRANET** Información Académica / Procesos / Trámite Documentario

Abstract

The purpose of this research is to determine to what extent the ISO 9001:2015 quality management system contributes to the improvement of customer satisfaction in the company Servicios Industriales JSG EIRL in Chimbote, 2022.

The methodology to be applied is of a basic type, relational level, quantitative approach and non-experimental design, cross-sectional. Having as population and sample 8 workers of the company and 48 customers of the company. In data collection, survey and documentary analysis techniques were used. The instruments used were the questionnaire and the ISO 9001:2015 Check List.

As a result of the research, it was obtained that the quality management system under ISO 9001-2015 is reflected in a significant improvement in customer satisfaction of the company Servicios Industriales JSG EIRL in Chimbote, 2022, reflected by a coefficient of Pearson correlation of 0.773 with a bilateral significance of $0.000 < 0.05$.

1. INTRODUCCIÓN

Para la presente investigación se han considerado los siguientes antecedentes relacionados con las variables de estudio:

Flores (2023), en su investigación tuvo el propósito de conocer el impacto del SIG conforme a la ISO 9001-2015 y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa G&R MAQUINAS S.A.C. La metodología empleada en la investigación fue cualitativa o subjetiva y no experimental, de tipo deductiva, diseño transversal. La población y muestra fueron 50 clientes de la organización. En cuanto a los resultados, se pudo evidenciar el crecimiento tanto en la satisfacción de los clientes como en la confianza de los mismos, obteniendo un porcentaje de 84% en la satisfacción y 82% en confiabilidad respecto a los productos y/o servicios ofrecidos por la empresa, lo cual resalta los beneficios de implementar el SIG establecido en la Norma ISO 9001:2015.

Jauregui y Saavedra (2022), en su tesis diseñaron un SIG ISO 9001:2015, con el fin de satisfacer a los clientes de la empresa A&A HSE CONSULTING SRL. La muestra se compuso por 378 clientes, la observación directa y la encuesta fueron las técnicas utilizadas y el cuestionario en calidad de instrumentos. Según la investigación obtuvo como resultado que la empresa actualmente tiene 14% en nivel de cumplimiento de un SIG, refiere con un 33% satisfacer a los clientes con el servicio se aplicó un post test con el fin de medir la eficacia de su implementación, como resultado cumplió totalmente los parámetros de calidad propuestos, y una satisfacción equivalente aceptable, finalmente los indicadores: VAN y TIR existieron de S/ 161 214,96 y 48%, por ende, exterioriza la viabilidad del mencionado diseño aplicado. En conclusión, el mencionado diseño del SIG consigue mejorar el satisfacer a los clientes.

Febres y Ore (2022), en su investigación tuvieron como propósito efectuar un SIG en correlación a la ISO 9001-2015, con el propósito de lograr satisfacer a los Clientes de conversiones a gas - Talleres Peruanos, en el 2021. Tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, agregando la metodología con 3 etapas: análisis, opciones de solución y resolución del problema. Con el fin de tramitar

los objetivos propuestos fue necesario utilizar cuatro indicadores, que condescendió conseguir información del actual de la empresa y las relevantes procedencias encontradas durante el descenso de calidad de servicio, las entregas tardías provocando la insatisfacción del público. Con el fin de dar solución se utilizó la herramienta de 5S y la adecuación de SGC 9001:2015, lo mencionado permitió conseguir procedencias exitosas tal como la consolidación de la productividad con 13.08%, entregas a tiempo con 21.08% finalmente en calidad de servicio 16.87%. Los resultados reflejan el inicio con 33.46% respecto a la satisfacción del público, sin embargo, al aplicar el SIG ello aumentó a 59%, asimismo referente a la situación inicial de la norma ISO 9001:2015, cumplía con el 21% los capítulos y. por ello se concluye que si se aplica un SIG en relación a la norma, provoca que el público quede satisfecho y como defecto la rentabilidad.

Mamani (2022), en su investigación plasmó su propósito en determinar como la aplicación de SGC ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca año 2022. La investigación empleó una metodología cuantitativa de tipo aplicada y preexperimental. Como instrumentos, se utilizaron el registro de pedidos y el registro de control de calidad para evaluar tanto el servicio como el producto, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del cliente, que resultó ser del 61.5%. Se utilizó también la lista de verificación de los lineamientos del SIG, con el fin de conocer los procedimientos de elaboración y mercantilización de café, reflejo al inicio un cumplimiento con 22,26% del ISO. El motivo de la insatisfacción del cliente compromete que los pedidos son entregados fuera de tiempo, no conformes con el pedido, inexistencia de procedimientos enfocados a servir al cliente, inexistencia de indicadores de gestión, no gestión de reclamos. Es así que, para perfeccionar la satisfacción del cliente se adecuó un SIG reglamentada en ISO 9001:2015. Las derivaciones del trabajo reflejan aumento de la satisfacción del público con 36.5%, un VAN de S/ 6 390,73, TIR de 12% y un C/B de 5,59.

Hirpanoca y Puma (2022), la tesis tuvo como objetivo determinar en qué medida la implementación de una normativa específica mejoró la satisfacción del

cliente es un estudio de tipo aplicado y de nivel explicativo, adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño pre-experimental. Inicialmente, se observaron mejoras en los resultados de la variable independiente, con un 64,65%, y calidad de producto, que alcanzó un 76,44%. Entonces, tras la implementación de la norma, se lograron mejoras significativas en ambas variables, alcanzando un 98,25% de satisfacción del cliente, se consiguió un 65,51% en relación al acatamiento de la norma, referente a la ejecución del SGC se obtuvo 94,14%, concluyendo que aumentó un 28,63% respecto a la satisfacción del público. Por ende, se corrobora con la aprobación de la hipótesis porque se obtuvo un valor de significancia de 0,000.

Hurtado (2022), en su tesis, se planteó como objetivo presentar el SGC como una herramienta para mejorar los procesos en una empresa dedicada a la importación de vehículos usados bajo el régimen regular, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente y abordar los riesgos asociados. La investigación, de naturaleza aplicada y descriptiva, concluyó que, mediante la descripción detallada de la empresa, se identificaron las principales entradas, salidas y elementos que influían en los procesos organizacionales a través de la caracterización de procesos. Se reveló que solo el 10% de los procedimientos contaban con una forma de trabajo establecida. Además, se determinó que las cinco causas raíz principales identificadas en el diagnóstico podían ser abordadas mediante la implementación de estrategias relacionadas con el SIG. Esto serviría de base para aumentar el grado de cumplimiento del 30% al menos al 60%, permitiendo así generar ahorros en diversos recursos, como horas de trabajo y uso de papel en la oficina.

Alvarado (2022), en su investigación tuvo como finalidad conocer la realidad de la empresa y los problemas de calidad con el fin de percibir el nivel de acatamiento referente a la norma internacional ISO 9001:2015, y por fin percibir oportunidades que mejoren y contribuyan a acrecentar la satisfacción del público, persistir en mejorar continuamente; y por defecto desarrollar la rentabilidad de la empresa. Se conoció el proceso de venta y se evidencia la situación actual de la

empresa, aprovechan herramientas de calidad previa evaluación de las normas ISO y así valorar el acatamiento del mismo. Este análisis identificó diferentes motivos para diferentes tipologías de quejas del público, y el cumplimiento de la norma ISO fue del 46%. Como resultado, planean implementar diversas recomendaciones de mejora, enfocándose en comprimir el número de quejas recibidas a la empresa. De esta forma, se revisa cada capítulo de la norma ISO, luego se pone en marcha un plan de implementación para obtener la certificación ISO. Cabe señalar que, una implementación apropiada de acuerdo a las insuficiencias de la empresa logra proporcionar beneficios financieros como un trascendental ahorro de costos y por ende un acrecentamiento de la rentabilidad anual. Al final se presentan conclusiones con propuestas y recomendaciones relacionadas con la implementación de los procesos de ventas y sistemas de gestión de calidad actuales. En cuanto a los beneficios financieros de implementar un sistema de gestión, ejecutamos un análisis financiero y los resultados arrojaron que la rentabilidad de los proyectos sin ISO fue del 17%, mientras que la rentabilidad de los proyectos con ISO acrecentó al 28%, y el VPN coexistió un beneficio positivo, ratio de costos es de 1.53, lo que exterioriza que el proyecto es factible y beneficioso a los intereses financieros de la empresa.

Chávez y Huacho (2021), evaluó el impacto de la implementación del SGC ISO 9001-2015, en la satisfacción del cliente en el área de faenado de Sermamet-Arequipa en 2021. La investigación utilizó una metodología de nivel explicativo, con un enfoque cuantitativo, y un diseño pre-experimental (preprueba y postprueba). Los resultados indicaron mejoras en los indicadores de la variable independiente, las que influyeron positivamente en la variable dependiente. Según los datos analizados con el programa SPSS, la calidad del servicio mejoró en un 46,13% y la puntualidad en la entrega en un 46,44%. Esto llevó a una mejora del 43,37% en la satisfacción del cliente, alcanzando un 92,56%. Inicialmente, el área de faenado cumplía solo con el 16,19% de los requisitos de la ISO 9001:2015, pero tras la implementación adecuada de estos requisitos, se logró un cumplimiento del 71,62%. La satisfacción del cliente aumentó de un 49,19% a un 92,56% tras la aplicación del SGC ISO 9001:2015, evidenciando que la

manipulación de la variable independiente impactó significativamente en la calidad del servicio y la puntualidad de la entrega. Estos resultados fueron confirmados con la validación de la hipótesis general, obteniendo un valor $p < 0,05$.

Lozada y Ticlla (2021), en su investigación el objetivo fue desarrollar una propuesta de un SGC, basado en la ISO 9001-2015 para mejorar la productividad del molino ADEMMY. Para diagnosticar el estado actual de la gestión de calidad, se emplearon entrevistas al personal, análisis documentales y una auditoría según ISO 9001:2015. También se elaboró un manual de SGC basado en dicha norma y se realizó un análisis de costo-beneficio para evaluar la viabilidad del proyecto. La investigación, descriptiva, con enfoque cualitativo, diseño no experimental y corte transversal, consideró una muestra de 50 trabajadores de la Molinera Ademmy S.A.C., correspondiente a la totalidad de la población. Se utilizaron técnicas como fichas de entrevistas, análisis de documentos, listas de verificación, gráficos, y registros de beneficio-costo. Los resultados mostraron que la empresa solo cumplía con el 1,32% de los requisitos del SGC basado en ISO 9001, y un análisis costo-beneficio de 3,88% indicó la viabilidad del proyecto. Además, la implementación de nueva maquinaria resultó en un aumento de la productividad al 132% trabajando solo una hora al día, lo cual es muy beneficioso. Se determinó que la baja productividad inicial de la empresa era de 0,00378, indicando una productividad negativa, mientras que el análisis costo-beneficio, con un resultado de 3,88, confirmó la viabilidad del proyecto al ser mayor que uno.

Valdez y Zanabria (2021), en su tesis tuvieron como propósito el empleo de un SGC ISO 9001-2015, con el fin de mejorar la productividad en la Empresa de Transportes Nuevo Horizonte S.A., se planteó una propuesta dirigida a incrementar la eficiencia y abordar las deficiencias en la gestión de los analistas de atención móvil, las cuales resultan en la insatisfacción de los usuarios. El estudio se enmarca en una investigación aplicada, de naturaleza cuantitativa y longitud, con un diseño experimental y explicativo. La población y la muestra estuvieron constituidas por los 35 trabajadores que laboran en el área operativa en

la Empresa de Transportes Nuevo Horizonte. Tras el tratamiento aplicado a la variable independiente y el análisis de los resultados obtenidos en la variable dependiente, se concluyó que la implementación del SGC condujo a un aumento de la productividad en el área de operaciones de la empresa, alcanzando un 86,76%, lo que representa un incremento del 13,82% en comparación con periodos previos. Este aumento tuvo un impacto positivo en la organización. Asimismo, mediante el empleo del SGC, se evaluó el aumento en la eficacia del área de operaciones en la Empresa de Transportes Nuevo Horizonte. Se compararon los niveles de eficacia antes y después de la aplicación de la norma, registrando un incremento al 94,27%, lo que supone un aumento del 9,30% en comparación con periodos anteriores. Estos resultados fueron respaldados por la comparación de hipótesis planteadas, confirmando la hipótesis del investigador.

Luycho (2021), en su investigación, se propuso aumentar la satisfacción del cliente mediante la implementación de la normativa ISO 9001-2015 en la empresa Overhaul Mining. La investigación utilizó el enfoque cuantitativo, el que fue de tipo aplicado, con alcance explicativo. El diseño del estudio fue cuasi experimental y de corte longitudinal, debido a la imposibilidad de mantener constantes las variables en estudio. La población consistió en todos los clientes de la organización, y se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia, trabajando con el total de 13 clientes. Los resultados mostraron que la aplicación de la normativa incrementó significativamente la satisfacción del cliente, pasando de un 35% en el pre-test a un 84% en el post-test, lo que representa una mejora del 49%. Además, se observó una mejora en las dimensiones de satisfacción: Tangibilidad pasó del 37,5% al 75%, Fiabilidad del 37,5% al 78%, Capacidad de Respuesta del 22% al 69%, Seguridad del 36% al 80% y Empatía del 41% al 82%, con la Capacidad de Respuesta mostrando el mayor incremento desde su valor inicial más bajo.

Pacheco (2021), en su tesis tuvo como objetivo la aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad acorde a la Norma ISO 9001-2015 con el fin de optimar la gestión administrativa en Naylamp Ingenieros SAC. Su muestra y población se

conformó por 25 colaboradores que están inmersos en la gestión administrativa tales como proyectos, administración y calidad. Como conclusión se obtiene que de la aplicación del SIG aplicando la Norma ISO 9001:2015 existe un mejoramiento dentro de la Naylamp Ingenieros S. A. C., representado con 26% de mejora referente a conocimiento y empleabilidad de normas dentro de sus actividades; asimismo, perfecciona la imagen de la organización. Lo mencionado refleja una ventaja considerable frente a otras organizaciones del territorio nacional, que no utilizan un SGC. La mencionada ventaja es considerada un valor agregado para la empresa, ya que, genera un incremento en la demanda de la prestación de los servicios.

Domínguez (2021), en su tesis, se planteó como objetivo diseñar un Sistema Integrado de Gestión (SIG) utilizando la norma ISO-9001-2015 para mejorar la calidad del servicio en INVERSIONES CONMETAL. Una investigación de tipo experimental explicativo y abarcó a una población compuesta por clientes y personal de la empresa, con una muestra de 22 clientes, y 16 colaboradores. Comenzó con una evaluación inicial de la situación actual empleando técnicas como los métodos de Ishikawa y Pareto para identificar las causas predominantes de los problemas, reforzado por el uso de las matrices MEFI y MEFE. Esta evaluación externa reveló una falta en el cumplimiento del SGC ya establecido, evidenciando un promedio de cumplimiento del 15% en comparación con los estándares establecidos por la norma. Para mejorar el servicio al cliente, se llevaron a cabo varios componentes del SGC, incluyendo el análisis estratégico, la política de calidad, los objetivos, la matriz de riesgos de calidad, y la estructura organizativa con sus funciones. Al concluir, se llevó a cabo una evaluación de la percepción sobre la calidad del servicio antes de introducir la propuesta, registrando un 88% de satisfacción en el 'Top-Two-Box' (suma de las calificaciones de "satisfecho" y "muy satisfecho"), proporcionando así un punto de partida para futuros esfuerzos de mejora dentro de la empresa.

Amado (2021), el propósito de la investigación fue introducir el SGC basado en la normativa ISO-9001-2015 y analizar cómo influyó en el incremento de la

satisfacción del cliente en el ámbito de proyectos de la compañía IRON ELECTRIC en el año 2020. De tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo, centrada en caracterizar y comparar variables entre grupos de estudio y control. Para evaluar la situación actual de la empresa, se diseñó un Check List conforme a los requisitos de la norma ISO-9001-2015 y se emplearon diversas técnicas como encuestas, lluvia de ideas, entrevistas verbales, observación y recolección de datos para el mapeo de procesos. Se utilizaron diversas herramientas como cuestionarios, encuestas, entrevistas estructuradas, guías de revisión de documentos y el formato de Ficha de caracterización de procesos para recopilar datos. Los resultados indicaron que la implementación del SGC aumentó la satisfacción del cliente en el área de proyectos hasta alcanzar un 85,60%. El diagnóstico inicial, realizado mediante un Check List basado en los requisitos de la norma (del punto 4 al 10), reveló un nivel de cumplimiento del 3,29%, el cual se incrementó significativamente al 99,99% tras la implementación del SGC, con la expectativa de mantener esta mejora en futuras auditorías.

Mostacero (2020), tuvo como propósito determinar el nivel de influencia de la Gestión de la calidad acorde a la Norma ISO-9001-2015 en relación a satisfacer al público en Vigilancia Privada GOE 911 SAC., año 2019. Usaron en la investigación el método deductivo de tipología pre experimental, conformada por 14 empresas como población que perciben el servicio de seguridad. Se aplicó el método Servqual y la Norma en mención con ellas se evaluó la calidad de servicio, a través de un Check list cimentado con Norma ISO-9001-2015 en diversos periodos, se obtuvo en el pre test 16% y en el post test 51%, esto consintió descubrir el grado de implementación de gestión, se empleó un cuestionario Servqual el cual obtuvo que la empatía es dimensión crítica de promedio malo con 47,5, por ende, se concluye que la gestión no es adecuada, es así que se propuso un diseño acorde al rubro con el fin de perfeccionar el satisfacer cliente, planificando adecuadamente el cumplimiento de los requerimientos que inciden en el costo de S/152,375.00 en año 2019 y el pronóstico de S/164,692.81 en año 2020, la diferencia corresponde a S/12,317.81, debido a que se espera que la demanda a cumplir en 2019 sea de 6,095 servicios, Las Necesidades satisfechas

20,920 fueron 6,095 servicios fueron 7,634 y 1,539 necesidades, de lo contrario la pérdida esperada sería de S/76,960.93, así como las propuestas aceptadas acrecentaron la empatía y por ende la calidad de las prestaciones, coexistieron confirmadas mediante prueba estadística, la cual dio un valor de 0.000, del cual es minúsculo que 0.05, lo que indica que la hipótesis es verdadera. Las derivaciones alcanzadas condescendieron establecer que un plan operativo estandarizado y personal permanente perfeccionan la calidad de los servicios y testifican la complacencia del consumidor, lo que incide positivamente en GOE 911 S.A.C. y promueve el progreso económico.

Avalos y Olivos (2020), estudiaron la aplicación de un SIG Bajo la ISO 9001:2015 encaminado al incremento de la Complacencia del público dentro del Complejo Ecoturístico Laguna CONACHE año 2019. La investigación tuvo un enfoque aplicado y experimental. El estudio abarcó una población y muestra conformada por 25 colaboradores de la empresa y 12 clientes corporativos. Para evaluar la variable independiente, se recurrió a técnicas de análisis documental y observación, utilizando como herramienta la ficha de investigación basada en el Check List de la ISO-9001. Para la variable dependiente, se empleó la técnica de encuesta a través del cuestionario Servqual. Los resultados iniciales indicaron un 35% de satisfacción entre los clientes.

Blanco y Paredes (2020), en su tesis tuvo como propósito el diseño de un SIG para Total Gas S.A.C, instaladora de ductos de suministro de gas licuado de petróleo con el objetivo de incrementar la satisfacción del cliente. Para lograr este objetivo, este estudio se basa en los requisitos de la ISO 9001:2015 y el enfoque de procesos utilizado en él también es un enfoque basado en riesgos. Al analizar el cumplimiento de la empresa, se desarrolló una lista de requisitos estándar con una tasa de cumplimiento inferior al 50%, lo que indicaba que la empresa tenía lagunas en los estándares, como por ejemplo falta de documentación. Control de información y procesos. A medida que evoluciona el SIG de la empresa, se crean nuevos procesos, matrices, diagramas de flujo, procedimientos, registros y procedimientos que son necesarios para cumplir con los requisitos estándar y

mejorar la satisfacción del cliente. Finalmente, con base en la evaluación económica se concluyó que el SIG de la empresa es factible y rentable con un costo beneficio de 1,14 y un valor presente neto (VAN) de S/ 25 092,30.

Vásquez (2020), el propósito fue desarrollar una propuesta de implementación de un SGC basado en las normas ISO 9001:2015, con el objetivo de aumentar en un 50% la productividad de A Group Projects - Talara. Este estudio se enmarca en un enfoque empírico con un diseño no experimental. La población bajo estudio comprendió a los clientes que se beneficiaron de los servicios de control de calidad de soldadura industrial realizados en los últimos 30 días. Para recolectar información se utilizan herramientas: tabla de medición de calidad, tabla de verificación de satisfacción del cliente. Por lo tanto, se ha diagnosticado la situación de la gestión de calidad y se ha desarrollado un sistema de información de gestión basado en la norma para la empresa en cuestión, lo que nos llevará a invertir S/ 66,172 .07.

González (2019) en su estudio buscó desarrollar una propuesta de SIG según la norma ISO-9001-2015, utilizando el análisis de brechas y el desarrollo de procesos para preparar a las empresas "propietarias". Hurtado Limitada" para proporcionar la futura implementación del sistema. Se trata de una investigación aplicada y descriptiva, de diseño pre experimental. Se concluyó que la investigación realizada, siguiendo la metodología propuesta, permitió alcanzar los objetivos iniciales. La recopilación de información y el diagnóstico identificaron los procesos clave del negocio, los cuales fueron representados en diagramas de flujo que describen secuencialmente los procesos operativos, de apoyo, de liderazgo y de planificación, así como lo que se requieren para la gestión de calidad, como las acciones correctivas y la medición de la satisfacción del cliente. La investigación y el desarrollo de la propuesta están directamente relacionados con la ingeniería industrial, ya que la gestión de la calidad influye en la entrega final de productos o servicios. Esto subraya la importancia de la teoría de sistemas, donde la sinergia muestra que el todo es más que la suma de sus partes, y cualquier

deficiencia o procedimiento incorrecto puede afectar negativamente al sistema en su totalidad.

Mondragón y Mondragón (2019), en su tesis tuvieron como objetivo establecer la modalidad la adecuación de la ISO 9001:2015 sobresalta en a satisfacer al cliente en Chan Chan - Trujillo, año 2019. Se trata de una investigación aplicada y descriptiva, de diseño pre-experimental, cada vez que se ejerció manipulación sobre las variables de objeto de estudio. La población estuvo conformada por 34 trabajadores y 1 050 clientes, de modo que la muestra de trabajadores será 34 y de los clientes se estimó una muestra de 226 clientes. Como técnicas se utilizaron la encuesta, la entrevista y el análisis documental. Se concluyó que sugerencias de mejoras encaminadas a optimizar Chan Chan S.A. la calidad de los servicios prestados y compañía de servicio. La gestión de procesos se desarrolla con el sostén de la estandarización de los requisitos de la norma y frente al problema, corresponde solución más conveniente para el mismo; se observa que se persiguen dos lineamientos, a saber, la gestión de procesos y los requerimientos de la norma, se ha mejorado la eficiencia de la gestión de procesos de la empresa; a juzgar por las principales procedencias de los problemas, se trata principalmente de deficiencias en la gestión, planificación, evaluación del desempeño, etc.; la satisfacción del cliente en el cuestionario de Servqual muestra que tras aplicar la norma, el índice de satisfacción del cliente acrecentó un 10%.

Hernández (2019), en su investigación tuvo como objetivo la elaboración de una propuesta que permita la aplicación de SIG acorde a ISO 9001:2015 en LIPOGEN S.A.S. Es un estudio con alcance descriptivo y un diseño no experimental. Se concluyó que, dentro de la propuesta se realiza la determinación del contexto de la organización proporciona información importante no sólo para la implementación del SGC, sino también para todas las mejoras y estrategias posteriores, y proporciona un método para la revisión periódica y la gestión real.; La documentación en la planificación constituye el primer paso para que la empresa organice su información, asegurando que todas sus actividades estén orientadas hacia la mejora continua y la satisfacción del cliente y los empleados.

A través del diagnóstico realizado, se evidenció que, aunque no se cuenta con un sistema de gestión formal, la empresa ha mantenido procesos confiables y un excelente clima laboral. Sin embargo, la principal deficiencia detectada es la informalidad en la documentación, ya que los registros se elaboraron de manera inconsistente y desorganizada, lo que compromete la integridad de la información necesaria para tomar decisiones acertadas.

Castañeda y Bocanegra (2019), en su investigación, se propusieron diseñar un SGC basado en la ISO-9001-2015, aplicable a la empresa, con el objetivo de aumentar el nivel de satisfacción de los clientes. Es una investigación aplicada y descriptiva. Asimismo, la población está representada por el total de los clientes de la empresa que son 72 clientes, resultando una muestra de 61 clientes. Se aplicó la entrevista, así como el análisis interno y externo, y como instrumento la guía de entrevista y la Escala de Likert. Como resultado, el índice medio de cumplimiento de la norma por parte de las empresas es del 56,67%, lo que significa que hay aspectos de eficiencia que se deben mejorar y otros, de hecho, son muy pocos los requisitos que se deben implementar según. Los estándares son tales que la empresa cumple totalmente con la norma; Asimismo, se estima que la inversión total requerida para implementar las distintas herramientas de gestión y la norma ISO 9001:2015 es de S/ 24,720.

Quispe (2019), en su investigación tuvo como propósito determinar la incidencia de un SIG según la ISO-9001-2015, se llevó a cabo un estudio sobre la satisfacción del cliente en el contexto de CS Beaver. El estudio, clasificado como aplicado, descriptivo y no experimental, se respaldó en una fundamentación teórica y en el uso de cuestionarios de auditoría y encuestas dirigidas a una muestra de 54 clientes para evaluar su nivel de satisfacción. Se llegó a la conclusión de que el SGC implementado en la organización alcanzó un cumplimiento del 96% de los requisitos establecidos en la correspondiente Norma, lo que ha permitido que el servicio al cliente sea percibido de manera positiva por los clientes, reflejando un índice global de satisfacción del 85% según las respuestas de los 54 clientes encuestados. Esto representa un aumento de 9 puntos

porcentuales con respecto al año 2018 (76%), a pesar de que solo ha transcurrido un mes desde la implementación y certificación del SGC-ISO-9001.

Chávez y Huangal (2019), en su tesis el objetivo principal fue elevar el nivel de satisfacción del cliente en Tambos Perú SAC mediante la creación de un Sistema de Gestión Integral (SGI) siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015. Esto se llevó a cabo mediante la aplicación de estrategias como el análisis FODA, el mapeo e interconexión de procesos y la delimitación de alcances. Este método es de carácter deductivo, su diseño es preexperimental y la población son clientes del canal de venta y, como se mencionó, clientes del canal moderno, dada su importancia en las ventas. El asunto comienza con el diagnóstico de los niveles de satisfacción de los clientes a través de la auditoría interna aplicada a la empresa, basada en la guía del cliente del canal moderno, cuyo resultado fue del 53%. Posteriormente, se realizó un diagnóstico del Sistema de Gestión Integral (SGI) mediante una lista de verificación que satisfacía los requisitos de la norma, obteniendo un nivel de cumplimiento del 23%. Esto impulsó la necesidad de elaborar documentación detallada para cada aspecto del SGI. Luego, para contrastar los resultados antes y después de implementar un SGI basado en las normas, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción con una muestra de clientes del canal moderno, arrojando un resultado del 92%, lo que representa un aumento del 39% respecto a la evaluación inicial. Finalmente, se realizaron evaluaciones económicas y financieras de la propuesta de implementación del SGI, revelando indicadores como un Valor Actual Neto Económico (VANE) de S/ 29,120.38, un margen de error del 49.13%, y un Valor Actual Neto Financiero (VANF) de S/ 28,441.77, con una Tasa Interna de Retorno Financiero (TIRF) del 72.19%, indicando que la oferta es económicamente y financieramente rentable.

Respecto a la fundamentación científica, en cuanto a la variable Sistema de Gestión de la Calidad, es un conjunto de regulaciones y estándares internacionales que interactúan entre sí para imponer los requisitos de calidad necesarios que la empresa necesita para cumplir con los requisitos acordados con los clientes a través de la mejora continua, de manera organizada y sistemática.

Según ISO ORG (2015) tiene como objetivo lograr resultados relacionados con los objetivos de calidad, que apuntan a satisfacer las necesidades y expectativas de los compradores. Para que SIG tenga éxito, la dirección de la empresa debe asumir su responsabilidad porque son ellos quienes marcan la política de calidad y son responsables de la participación de todos los empleados.

Según Mas, Sapena, García y Ramírez (2018), un SIG engloba las acciones fundamentales llevadas a cabo para garantizar la calidad de los productos o servicios de una entidad, principalmente orientado a satisfacer las expectativas de los usuarios. Asimismo, la buena gestión se logra estipulando claramente por escrito cómo o cómo se debe realizar. Se convierten en bienes o servicios. Asimismo, Navarrete, Arocca, Rodríguez y Bernardo (2018) nos dicen que una estructura de gestión de la calidad es una herramienta apropiada, y de la misma manera ayuda a los directivos de las empresas a alcanzar las metas planteadas en su plan estratégico.

Según Zracna, Sanja y Miroslav (2019), muestran los 7 principios de una gestión de la calidad oportuna:

Enfoque al cliente: Todo el SIG tiene como objetivo fortalecer la orientación al cliente para mejorar su satisfacción. La empresa debe satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes porque de ellos depende el éxito de la empresa.

Liderazgo: Los líderes juegan un papel fundamental al establecer la cohesión de propósito y la dirección de una organización. Su responsabilidad radica en dirigir, guiar y motivar a los empleados hacia el logro de los objetivos organizacionales, fomentando un entorno laboral favorable.

Compromiso de las personas: implicados en una organización es de suma importancia, ya que éstas son la parte más importante y te permiten utilizar tus habilidades en beneficio de la organización. Los empleados son el núcleo de la organización, Por ende, es esencial que se encuentren motivados y comprometidos para alcanzar los objetivos empresariales.

Enfoque a procesos: La consecución de los resultados esperados se facilitará mediante la gestión de actividades y recursos interrelacionados como procesos. Por tanto, la organización debe ser configurada en torno a procesos y establecer

objetivos específicos para cada uno de ellos. Esto implica el desarrollo, implementación y mejora continua del desempeño con el fin de incrementar la satisfacción del cliente y cumplir con sus expectativas, lo que a su vez requiere una gestión sistemática de dichos procesos.

Mejora: Se refiere a un aspecto intangible que la organización debe entender para poder agregar valor, es decir, para mejorar de manera continua sin estancarse. Si una organización quiere que su sistema de gestión cumpla con los objetivos de satisfacción del cliente, siempre debe pensar en la mejora continua; Se necesitan mejoras para gestionar personas y procesos.

Toma de decisiones fundamentada en la evidencia: La implementación de diversos indicadores de los procesos, junto con el análisis de la información que suministran los actuales sistemas de gestión de calidad de la totalidad de la organización, sirve de punto de partida para la toma de decisiones empresariales dentro del proceso de mejora continua.

Gestión de las relaciones: La organización y sus proveedores establecen una relación de interdependencia y beneficio mutuo que potencia la capacidad de ambas partes para generar valor. La adopción de la norma ISO-9001 puede proporcionar un sólido marco para mejorar tanto la calidad como la satisfacción del cliente mediante los principios de gestión de relaciones.

Por otro lado, los ISO son un conjunto de estándares. que se utilizan para organizar y gestionar empresas. Se pueden adaptar a cualquier empresa u operación que produzca bienes o servicios. ISO-9000 describe definiciones y términos; ISO-9004 proporciona orientación y mejora el desempeño organizacional; la ISO 9001 cubre disposiciones de gestión de calidad y ISO 19011 cubre la evaluación de sistemas de gestión de calidad y medio ambiente.

El mensaje de la norma ISO 9001-2015 según Cortez (2017) menciona que existe la necesidad de mejorar la claridad en los aspectos de comunicación externa e interna para hacerla así más efectiva; Se deben establecer canales de comunicación para que sepamos claramente con quién vemos que se produce la comunicación, cuándo y con quién. La organización debe establecer comunicaciones internas y externas consistentes con el Sistema de Gestión de la

Calidad, que deben incluir: qué información necesita intercambiarse; cuándo informar; a quién informar; cómo comunicarse; ¿Quién es responsable de la comunicación?

Cortés (2017) indicó que la documentación necesaria para el SGC conforme a la norma ISO-9001-2015 abarca dos aspectos principales: la documentación requerida explícitamente por la norma ISO-9001 y la documentación considerada esencial por la organización para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad. Además, se destacó la importancia de controlar esta documentación para garantizar su disponibilidad y adecuación para su uso en el momento y lugar necesarios, así como para protegerla de manera adecuada dentro de la organización.

ISO 9001:2015 como norma, incluye 10 capítulos o secciones: tema y alcance, referencias normativas, términos y definiciones, también el contexto organizacional, liderazgo, planificación, soporte, operaciones, medir el desempeño y en definitiva mejorar.

Este estudio se centrará en los siguientes capítulos: 4. El contexto organizacional, porque es aquí donde necesariamente se encuentran las necesidades del cliente; 5. Liderazgo, porque los miembros de la empresa deben participar en la alta dirección; 6. La planificación como base para la mejora continua y finalmente el capítulo 10. Mejorado para mostrar mejoras después de la aplicación.

Según Cabrera y Alcides (2017), para medir el porcentaje de cumplimiento de las normas identificadas en la encuesta basada en principios se utilizará la siguiente fórmula:

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

Según ISO 9000:2015, un cliente es aquel individuo o entidad que obtiene un producto o servicio, por lo tanto, es esencial brindar un buen servicio para que así la empresa pueda retener clientes y poder sostenerse, como decían.

Organización ISO (2015). Según Muñoz (2015), el término “cliente” tiene tres características: cliente potencial – alguien que regularmente compra servicios; Un cliente interno es una persona dentro de una organización, ya sea funcionario o filial de la empresa y el cliente externo, conocido también como cliente final, es la persona que obtiene el producto o servicio.

En cuanto a la variable satisfacción del cliente, según ISO ORG (2015), es la valoración que hace el usuario del grado de cumplimiento de sus requisitos. Asimismo, lo definió como el fruto de la percepción de calidad del servicio o producto. Por consiguiente, es crucial que los empleados de una organización proporcionen un servicio de calidad y demuestren su compromiso con la empresa.

El cumplimiento de las expectativas del cliente es una de las metas principales del marketing y de toda la organización, porque la satisfacción del cliente afectará el crecimiento de la organización, por lo que intentar satisfacer las expectativas del cliente lo mejor posible, es importante; según Wikhamn (2018). Por otro lado, Park et al. (2019) señalan que la satisfacción del cliente es una respuesta cognitiva y emocional inmediata a la compra de un producto o servicio, resultante del proceso cognitivo del usuario. De manera similar, Lahap et al (2016) sugirieron que la satisfacción ocurre cuando el producto cumple o supera las expectativas del cliente.

Según Bisso (2017), la siguiente ecuación se utilizará para determinar el porcentaje del nivel de satisfacción del cliente:

$$SC = \frac{N^{\circ} \text{ de clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}} * 100$$

El modelo Servqual se destaca como una herramienta fundamental para evaluar la calidad del servicio. Según Thompson (2017), esta herramienta multinivel se considera altamente fiable y válida, permitiendo a las organizaciones una comprensión más profunda de las expectativas y percepciones de servicio de los usuarios.

Según Matsumoto (2014), El modelo Servqual nos brinda la oportunidad de entender las expectativas y percepciones de los clientes a través de sus diferentes dimensiones.

Según Berry (2015), Originalmente, este modelo contemplaba diez aspectos para poder evaluar la calidad del servicio, los cuales abarcaban: capacidad de respuesta, a su vez tangibilidad, comunicación, capacidad, confiabilidad, competencia, cortesía, seguridad, confiabilidad, disponibilidad y comprensión del cliente.

Posteriormente, estas categorías se simplifican y reestructuran en cinco elementos: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, según el modelo Servqual.

La tangibilidad se define, según Zeithaml y Gremler (2015), como el aspecto de los servicios, personal, herramientas, y recursos para comunicarse, es decir constituye la apariencia física de la empresa a través de los materiales, los equipos y las personas.

La fiabilidad Según Godoy (2018), es la capacidad de entregar el servicio prestado de manera confiable y precisa, cumplir promesas, brindar información con prontitud y precisión y cumplir con los plazos

La capacidad de respuesta indica qué tan rápido y eficientemente la empresa responde a ellos. Desde la perspectiva de la atención al cliente, es el tiempo que tardan los agentes en responder a sus clientes. Osborne dijo que el objetivo es ayudar a los consumidores y brindarles un servicio rápido. Según Arciniegas y Mejías (2017), los empleados están listos para atender a los clientes rápidamente.

Para Orlandini (2017), define la seguridad como la cortesía y la capacidad de inspirar confianza y seguridad de los trabajadores.

Según Osborn (2016), la empatía es la preocupación de una empresa por el bienestar de sus clientes, y Suarez (2016) define la empatía como el cuidado y atención especial que una empresa brinda a sus consumidores.

En cuanto a la justificación teórica, por su relevancia científica, por el aporte cognoscitivo se llenó un vacío del conocimiento relacionado al SIG ISO 9001:2015 en la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, se usaron principios

teóricos del manual e indicadores de gestión de la calidad que permitieron mejorar la eficacia, planificación y control del servicio en la satisfacción del clientes, los resultados se pueden generalizar a las demás empresas del rubro de prestación de servicios industriales en mantenimiento de aire acondicionado. Respecto a la justificación práctica, se sustenta en que al describir las variables de estudio se pudo a partir de los resultados, identificar los criterios para desarrollar un manual de gestión de calidad, contribuyendo así a la planificación y supervisión del servicio en relación con el cumplimiento de los plazos establecidos. Esto condujo a una mejora en la satisfacción del cliente con el servicio técnico de mantenimiento de aire acondicionado debido al soporte técnico proporcionado. En cuanto a la justificación metodológica, permite lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se empleó técnicas de investigación como instrumento para conocer la situación actual del sistema de gestión de la calidad, a través de la aplicación del análisis documental y la observación, que permiten conocer el nivel de gestión de la calidad con respecto al servicio de mantenimiento de aire acondicionado que brinda la empresa Servicios Industriales JSG EIRL. Además, es razonable porque la investigación ayuda a quienes quieren resolver problemas de calidad de manera ordenada y así aumentar las ganancias de la organización.

Respecto a la justificación social, es de manera trascendental porque es la primera vez que se realiza en una empresa dedicada al rubro de servicios de mantenimiento de aire acondicionado; y beneficia a la dirección ejecutiva, trabajadores, clientes y familias, a la empresa le permite disminuir los costos de producción debido a que se disminuye el porcentaje de demora al asegurar que el servicio se realice dentro de los plazos previstos, se mejora el servicio técnico de mantenimiento, aumenta la eficacia y utilidad de la empresa, beneficiando a los trabajadores con un aumento en sus sueldos, el cliente es beneficiado con una entrega a tiempo y responsable del servicio ya que se cumple con la tarea eficientemente en los tiempos establecidos.

Respecto al problema de investigación, en países como Venezuela, los sistemas de gestión de calidad son vistos como una forma de mejorar las preferencias y la satisfacción de los clientes, así como el reconocimiento de la

marca en el mercado. Esto es el resultado de los cambios previstos en este sentido, debido principalmente a la apertura del comercio a través de acuerdos comerciales, la presión sobre los mercados nacionales debido a la crisis económica y el creciente número de entidades nacionales gigantes, incluido, sobre todo, el Estado, así como otros estados, señalado por Sánchez (2014). En Perú se encontró que muchas empresas contaban con sistemas de gestión de calidad certificados; Además, algunas compañías tienen un sistema de gestión de calidad sin poseer un certificado, mientras que otras no tienen un sistema de gestión de calidad pero implementan un control de calidad en su proceso productivo basado en estándares de calidad. Los principios tienen procesos similares. De hecho, a junio de 2015 se habían emitido 1.143 certificados ISO 9001 en el Perú, y este número va aumentando a medida que avanzan las operaciones, como lo señala Grupo Imagen SAC (2015).

En el contexto local, en la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, busca ser más competitiva garantizando su continuidad en el mercado, administrando en todos los niveles de la empresa con el objetivo de destacarse por la excelencia de su servicio. Sin embargo en la empresa se observa problemas en la planificación y control del servicio de mantenimiento de aire acondicionado, los cuales se detallan a continuación: Incumplimiento en las fechas de entrega del servicio, clientes insatisfechos, exigencia de los clientes para que cuenten con la certificación en calidad, bajas en el servicio por no tener una certificación en calidad, existen reprocesos lo que aumenta los costos de discalidad, aumento de la competencia, la poca disposición de los materiales de stock en el almacén generando costos altos de adquisición y demora en la realización del servicio. Por tanto, Servicios Industriales JSG EIRL necesita saber si el sistema de gestión de la calidad contribuye en una mejor satisfacción del cliente. En este contexto el problema de investigación se plantea de la siguiente manera: ¿Cuál es el impacto del sistema de gestión de calidad, según la ISO 9001: 2015, en la satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022?

En términos de conceptualización y operacionalización de variables, la definición conceptual de la variable SIG, es un conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados, que definen cómo una empresa desarrollará y entregará productos o servicios a sus clientes para lograr la planificación, aseguramiento, control y mejora de calidad, asegurando la satisfacción de los clientes, según ISO ORG (2015); en cuanto a la definición operacional de la variable SIG, es una variable con la que se podrá conocer la percepción acerca del grado de implementar la ISO 9001, los principios y requerimientos del estándar de calidad y su interrelación entre sí, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Se medirá a través de las dimensiones contexto de la organización, liderazgo, planificación y mejora.

En cuanto a la definición conceptual de la variable satisfacción del cliente, es el resultado de comparar las expectativas del cliente con respecto a los productos y servicios e imagen que le brinda una marca, con el valor percibido después de recibidos, Esto se logra mediante la evaluación continua y sistemática de si el producto o servicio que proporciona la organización cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes a lo largo de su ciclo de vida, según ISO ORG (2015). Y respecto a la definición operacional de la variable Satisfacción del cliente, es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que reciben en la empresa Servicios Industriales JSG EIRL. Por tanto, la satisfacción de los clientes se realizará a través del método SERVQUAL que es una herramienta para medir dicha percepción, mediante sus dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En la presente investigación, se planteó la siguiente hipótesis: El SIG, bajo la norma ISO 9001:2015, influye de manera significativa en la satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022. Asimismo, en concordancia con la hipótesis de investigación, se planteó como objetivo general, determinar el nivel de influencia del SIG bajo la Normativa propuesta en la satisfacción del cliente en JSG EIRL, 2022, del cual se desprenden los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de satisfacción del cliente vigente en

JSG EIRL, 2022; realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa JSG EIRL, respecto a los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la ISO 9001:2015; evaluar el nivel de satisfacción del cliente de JSG EIRL, después de la aplicación de un SIG basado en los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la ISO 9001.

2. METODOLOGÍA

La presente investigación, es de tipo básica, nivel descriptivo relacional y con un enfoque cuantitativo. El diseño es no experimental porque las variables no se manipularon intencionalmente, sino que los fenómenos se observaron en su entorno natural. Es transversal, porque la recolección de datos se lleva a cabo en un solo punto en el tiempo para describir variables, analizar su prevalencia y relaciones, según Sampieri, Fernández y Baptista (2014).

Una población es una colección de todos los casos que coinciden con varios elementos y debe estar claramente posicionada en función de las características de contenido, lugar y tiempo. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Se consideraron dos poblaciones: Para evaluar la gestión de calidad, se contará con la opinión de los 8 colaboradores de la empresa, así como la medición de la satisfacción del cliente, nuestra población estuvo conformada por los 48 clientes de la empresa JSG EIRL de Chimbote, 2022.

La muestra, porción representativa de la población, cuyas características esenciales deben ser objetivas y reflejar fielmente la totalidad, de modo que los resultados obtenidos puedan generalizarse a todos los elementos que componen dicha población, según Ronal Baltazar (2011). En este caso, la muestra para evaluar la gestión de calidad, lo conformaron los 8 colaboradores de la empresa y para medir la satisfacción del cliente, se conformó por los 48 clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL de Chimbote, 2022.

Respecto a las técnicas e instrumentos de investigación, en cuanto a los objetivos de la investigación se procedió a utilizar la técnica de la encuesta para la variable satisfacción del cliente antes y después de la aplicación de un SIG basado en los capítulos: 4, 5, 6 y 10 de la norma ISO-9001-2015. En cuanto a la

variable Sistema de gestión de la calidad, se utilizó la técnica del Análisis documental y la observación para el diagnóstico de la situación actual, así como para determinar el nivel de cumplimiento de los capítulos: 4, 5, 6 y 10 de la Norma ISO 9001:2015.

Se utilizó el cuestionario, instrumento que se aplicó a los trabajadores de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL de Chimbote, 2022, con el propósito de conocer los aspectos relacionados con la variable satisfacción del cliente, mientras que para la variable SIG se utilizó el instrumento denominado Check List de la Norma ISO 9001:2015.

En el ámbito del procesamiento de datos, para determinar el nivel de satisfacción actual de los clientes, Servicios Industriales JSG EIRL de Chimbote realizó una encuesta entre los empleados de la empresa mediante un cuestionario utilizando el método Servqual, que incluye cinco aspectos evaluados en una escala Likert.

Para realizar un diagnóstico de JSG EIRL de la situación actual en relación con los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la norma ISO 9001, se llevó a cabo un análisis documental con la participación de los colaboradores, utilizando una ficha de investigación basada en el Check List de la norma. Posteriormente, para implementar los requisitos establecidos en estos capítulos, se procedió a examinar cada uno de ellos y se elaboró una estructura documentada conforme a la normativa. Finalmente, para evaluar el nivel de satisfacción del cliente tras la aplicación de un Sistema de Gestión Integral (SIG) basado en los mencionados capítulos de la norma, se administró una encuesta a los colaboradores de la empresa utilizando el cuestionario de la técnica SERVQUAL, donde se evaluaron las cinco dimensiones y se empleó una escala de Likert.

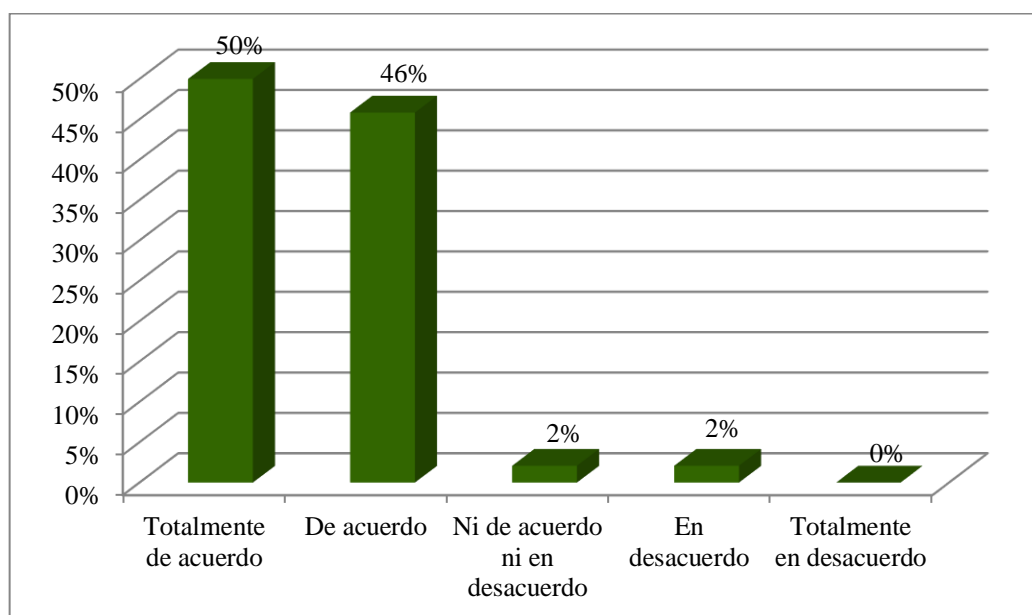
El cuestionario consiste en un instrumento validado el que incluye 22 preguntas distribuidas en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; También el Check list, es un instrumento validado por la Normativa.

3. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Figura 01

Las diversas áreas de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL cuentan con equipos modernos y funcionales..

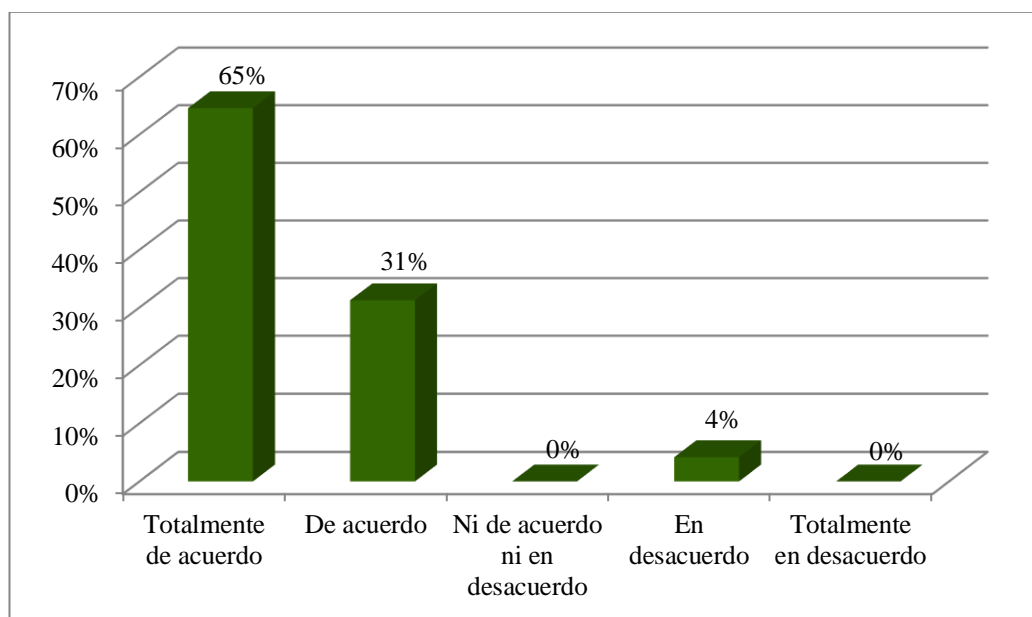


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 01; se observa que, del total de clientes encuestados, el 50% está totalmente de acuerdo que las diversas áreas de la empresa cuentan con equipos modernos y funcionales, seguido con el 46% que se muestran estar de acuerdo; ambos totalizan el 96% frente a un 2% que se muestra en desacuerdo con la implementación adecuada con equipos modernos y funcionales de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL.

Figura 02

Las instalaciones físicas de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL se encuentran limpias y en condiciones adecuadas.

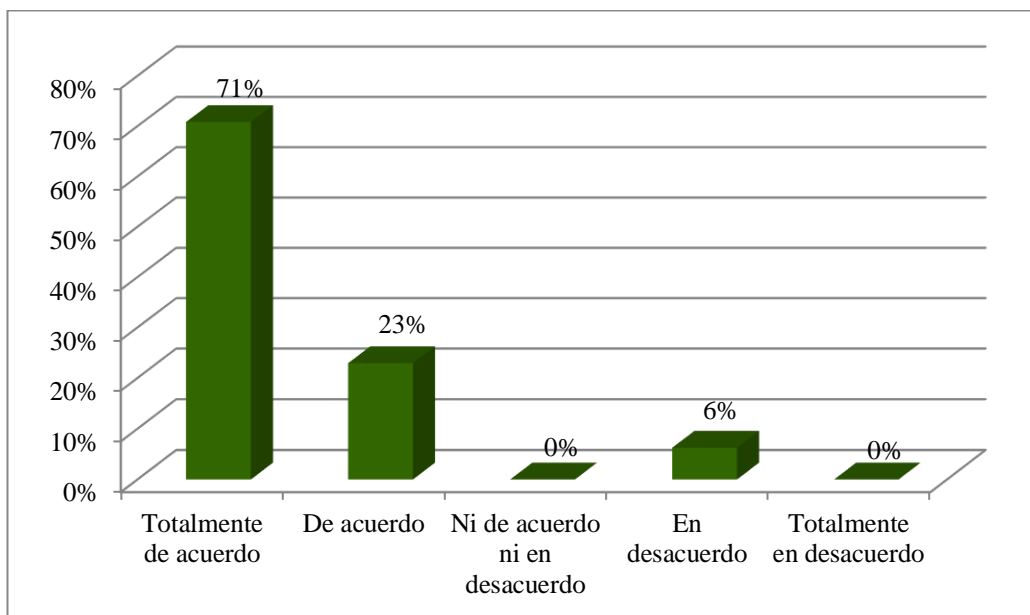


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 02, se observa que, del total de clientes encuestados, el 65% está totalmente de acuerdo que las instalaciones físicas de la organización se encuentran limpias, y en adecuadas condiciones, seguido con el 31% que se muestran estar de acuerdo; ambos totalizan el 96% frente a un 4% que se muestra en desacuerdo que las instalaciones físicas de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL., se encuentran limpias y en condiciones adecuadas.

Figura 03

Los empleados de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL tienen uniforme adecuado respecto a sus funciones.

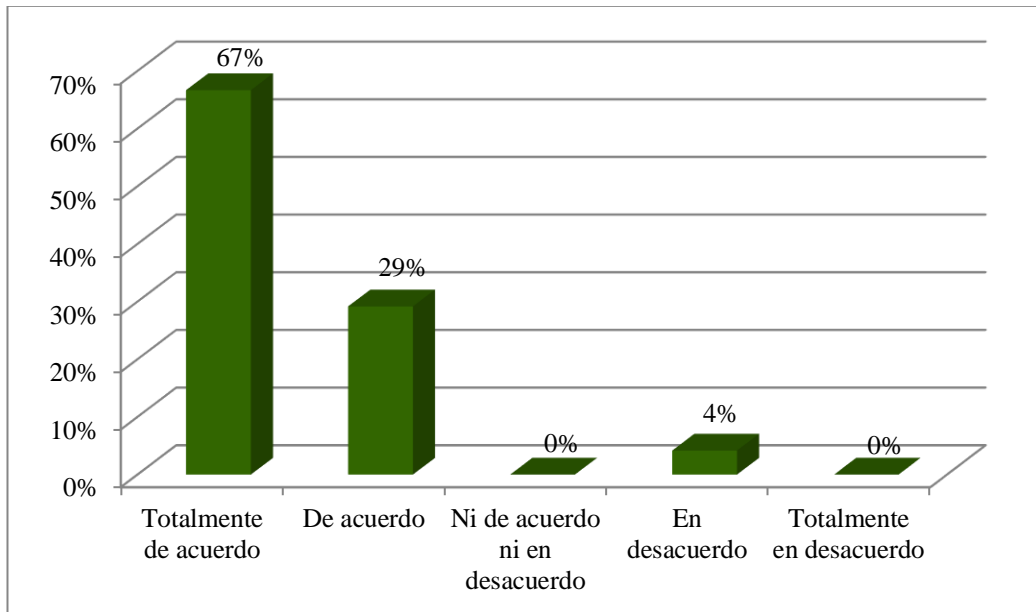


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 03, se observa que, del total de clientes encuestados, el 71% está totalmente de acuerdo que los empleados de la empresa tienen uniforme adecuado respecto a sus funciones, seguido con el 23% que se muestran estar de acuerdo; ambos totalizan el 94% frente a un 6% que se muestra en desacuerdo que los empleados de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, tienen uniforme adecuado respecto a sus funciones.

Figura 04

Los elementos materiales y documentación relacionadas con el servicio que ofrece la empresa Servicios Industriales JSG EIRL son visualmente atractivos.

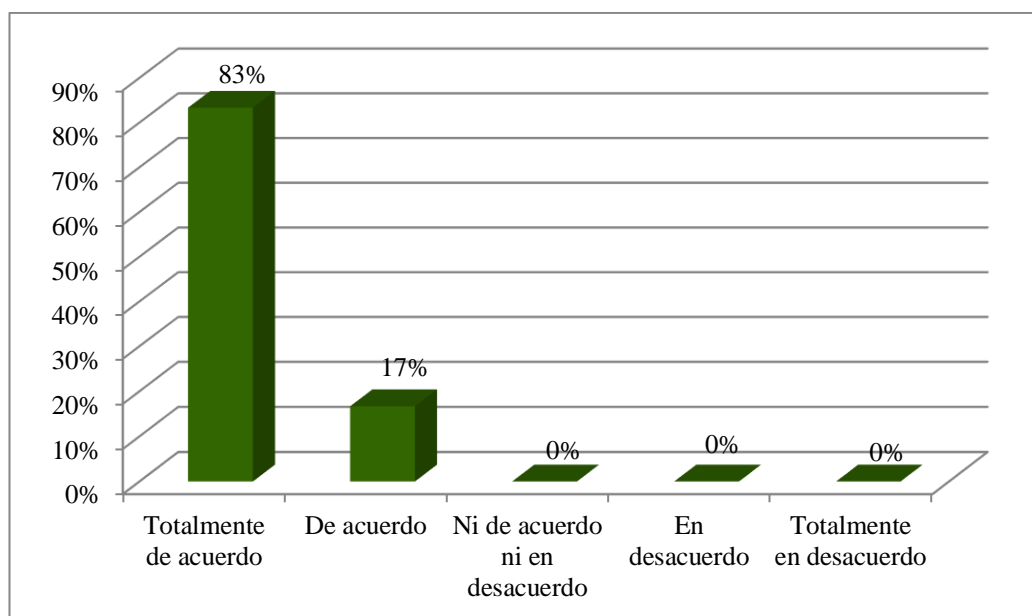


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 04; se observa que, del total de clientes encuestados, el 67% está totalmente de acuerdo que elementos materiales, y documentación relacionadas con el servicio ofrecido por la empresa Servicios Industriales JSG EIRL son visualmente atractivos, seguido con el 29% que se muestran estar de acuerdo; ambos totalizan el 96% frente a un 4% que se muestra en desacuerdo que los elementos materiales y documentación relacionadas con el servicio ofrecido por JSG EIRL son atractivos visualmente.

Figura 05

El área de ventas y comercialización cumple con el servicio acordado.

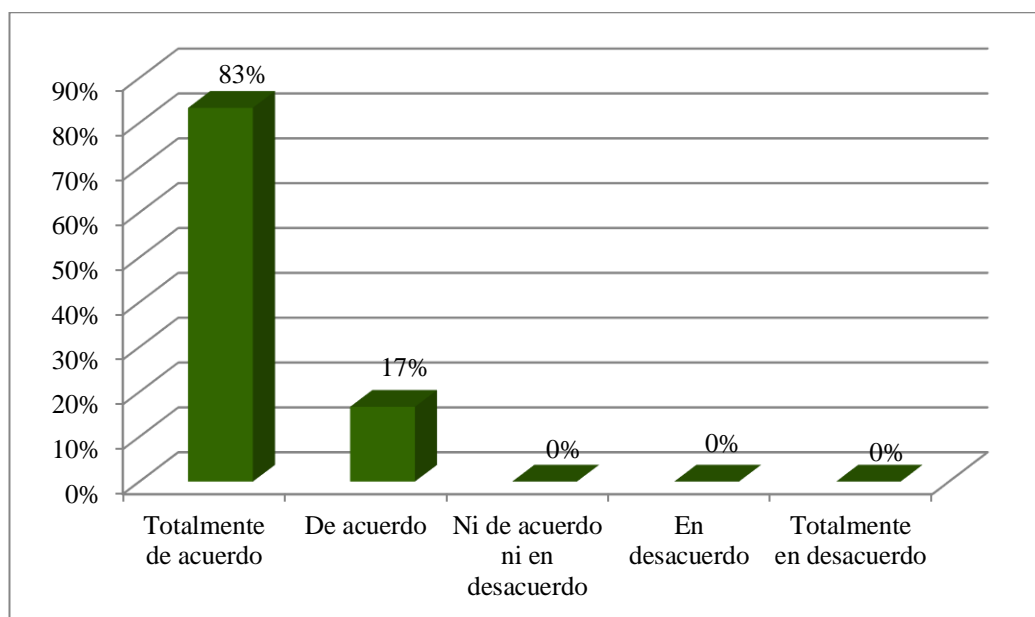


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 05, del total de clientes encuestados, el 83% está totalmente de acuerdo que el área de ventas y comercialización de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL cumple con el servicio acordado, seguido con el 17% que se muestran estar de acuerdo. Esta característica de la organización le ha significado tener una mayor credibilidad y percepción de marca relacionadas con el servicio que ofrece.

Figura 06

El área de ventas y comercialización muestra interés en solucionar sus quejas y reclamos oportunamente

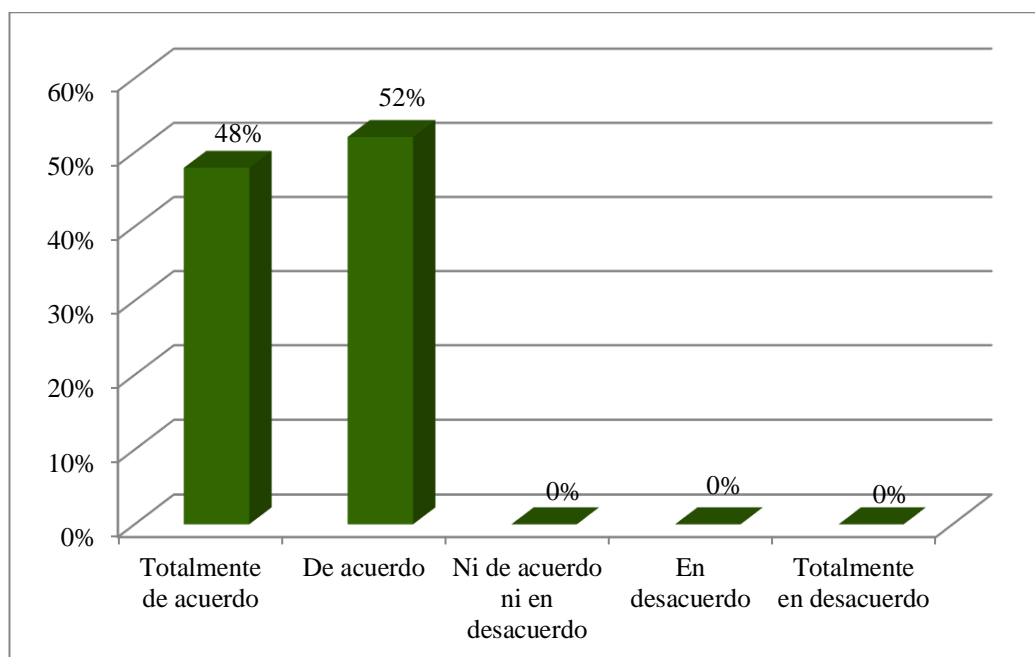


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 06, queda expresado que, del total de clientes encuestados, el 83% está totalmente de acuerdo que el área de ventas y comercialización de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL muestra interés en dar solución a sus quejas y reclamos oportunamente, seguido con el 17% que se muestran estar de acuerdo. Esta característica de la organización le permite reforzar la relación con el cliente y garantizar la calidad del producto o servicio que ofrece la empresa.

Figura 07

El área de ventas y comercialización brinda un buen servicio desde su primera visita.

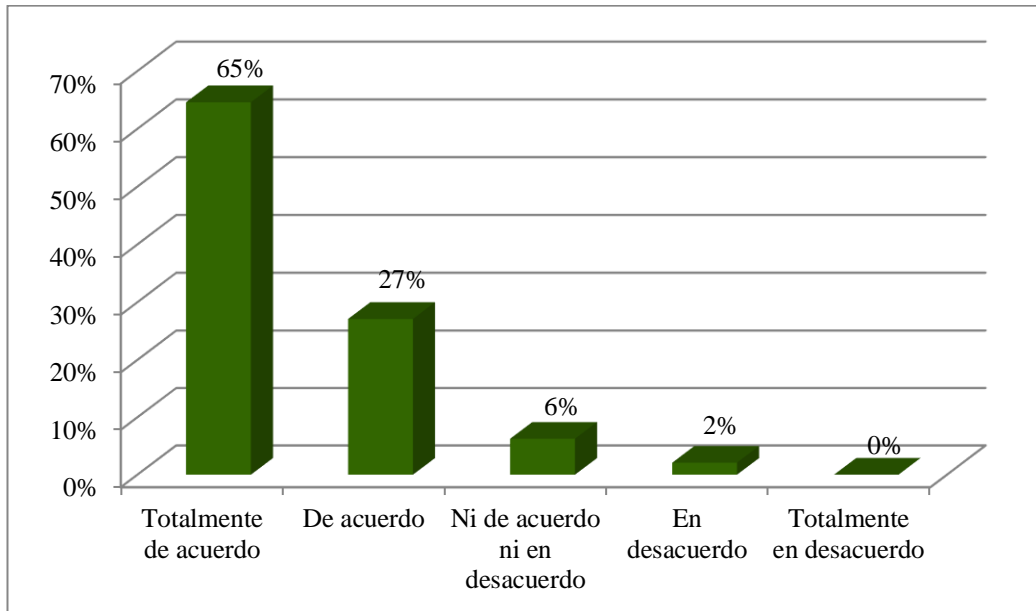


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 07, del total de clientes encuestados, el 48% está totalmente de acuerdo que el área de ventas y comercialización de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL brinda un buen servicio desde su primera visita, seguido con el 52% que se muestran estar de acuerdo. Esta característica de la organización le permite obtener un buen nivel de fidelización, divulgación natural de la marca y aumento del volumen de ventas de la empresa.

Figura 08

El área de ventas y comercialización le brinda una información detallada cuando usted la requiere.

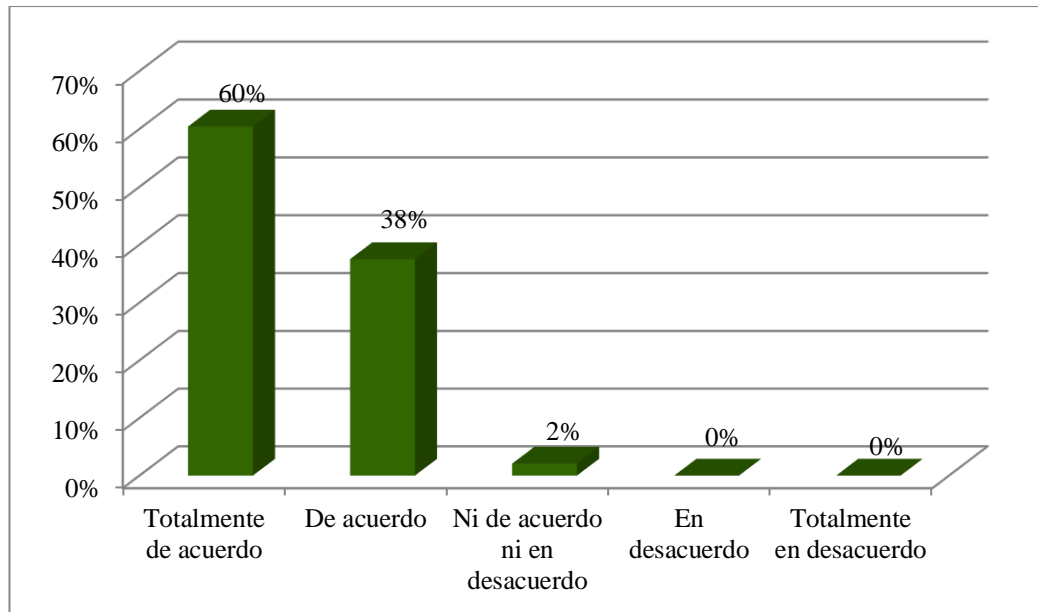


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: Aquí en figura 8; se observa que, del total de clientes encuestados, el 65% está totalmente de acuerdo que el área de ventas y comercialización de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL le brinda una información detallada cuando el cliente la requiere, seguido con el 27% que se muestran estar de acuerdo; ambos totalizan un 87% de aprobación frente a un 6% de clientes que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 2% que indicó estar en desacuerdo. Es importante otorgar información detallada al cliente sobre las características del servicio que le estamos ofreciendo para satisfacer su necesidad, pues permite presentar el producto, ampliar información o aclarar dudas, haciendo posible obtener una respuesta directa e inmediata del cliente de la empresa.

Figura 09

El área de ventas y comercialización concluye sus servicios en el tiempo acordado.

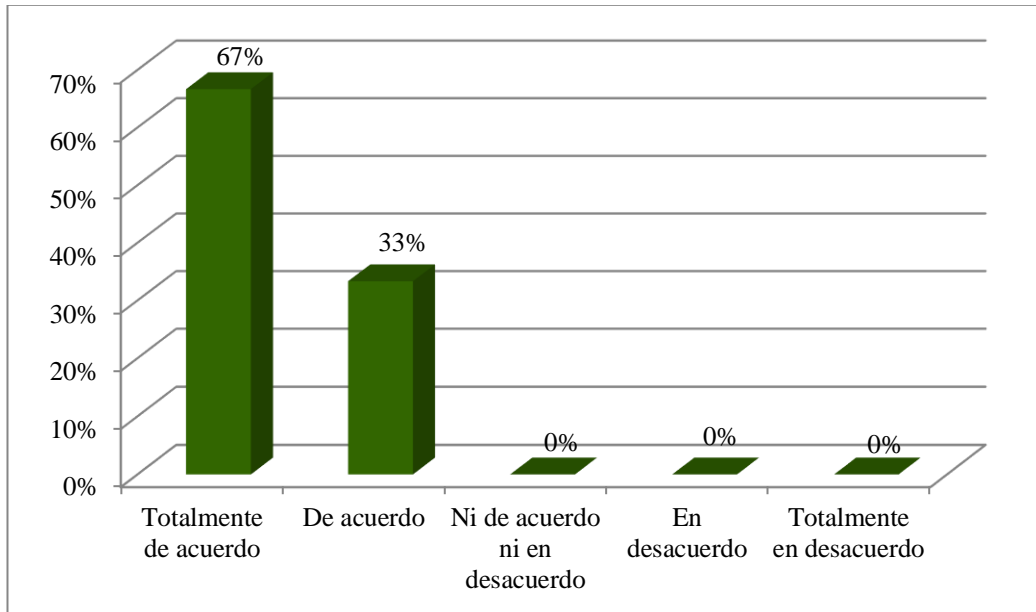


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 09, se observa que, del total de clientes encuestados, el 60% está totalmente de acuerdo que el área de ventas y comercialización de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL concluye sus servicios en el tiempo acordado, seguido con el 38% que se muestran estar de acuerdo; ambos totalizan un 98% de aprobación frente a un 2% de clientes que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es importante concluir los servicios en el tiempo acordado al cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL pues esta característica refleja una respuesta veloz y adecuada lo que demuestra que sus clientes son su prioridad. Cabe destacar que un cliente que recibe una atención valiosa en tu negocio, tiene una probabilidad de un 97% de compartir su experiencia con otros de manera positiva.

Figura 10

Los empleados le informan cuándo terminará la realización del servicio.

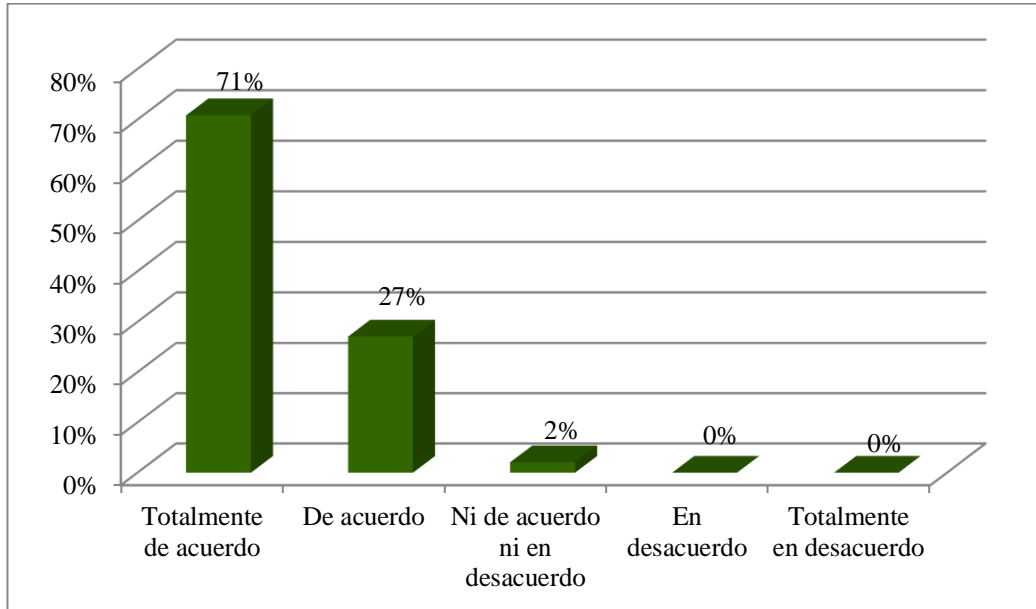


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: se observa en la Figura 10 que, del total de clientes encuestados, el 67% está totalmente de acuerdo que los empleados de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL informan a los clientes cuándo terminará la realización del servicio, seguido con el 33% que se muestran estar de acuerdo. Esta característica de la organización es una de las formas más efectivas de conocer la credibilidad de su marca, además de ser uno de los aspectos que más marcan la diferencia cuando la empresa Servicios Industriales JSG EIRL quiere destacarse de la competencia.

Figura 11

Los empleados se muestran siempre dispuestos a ayudarles.

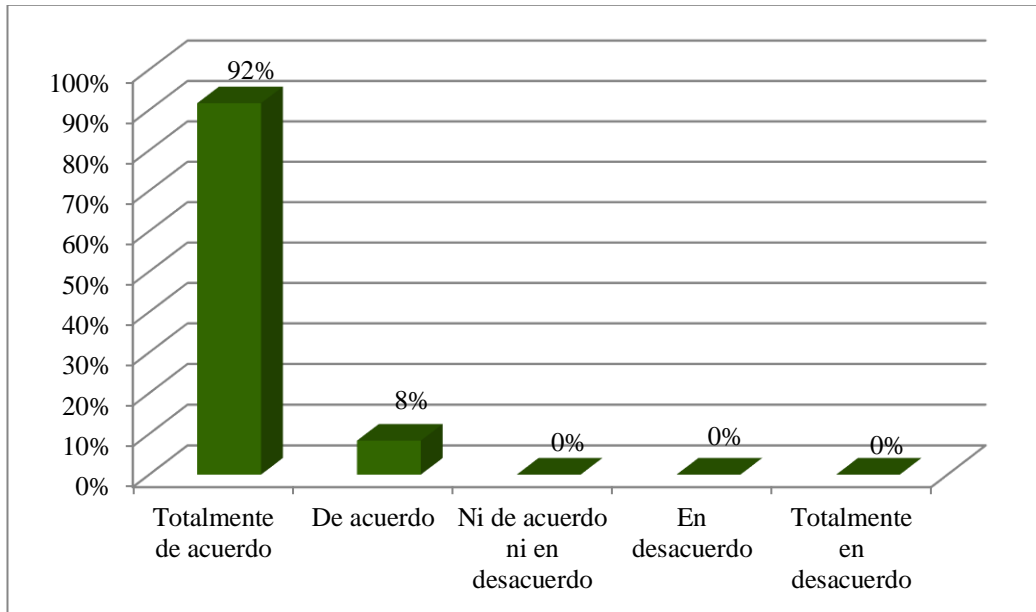


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 11; vemos que, del total de clientes encuestados, el 71% está totalmente de acuerdo que los empleados de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL se muestran siempre dispuestos a ayudarles, seguido con el 27% que se muestran estar de acuerdo; ambos totalizan un 98% de aprobación frente a un 2% de clientes que indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es relevante que los empleados muestren disposición permanente a ayudar a los clientes porque mejora la productividad de la empresa, que gastará menos recursos en gestionar quejas o devoluciones, mejora la motivación y el ambiente interno del sitio de trabajo, así como mejora la imagen y reputación de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL.

Figura 12

Los empleados prestan un servicio rápido.

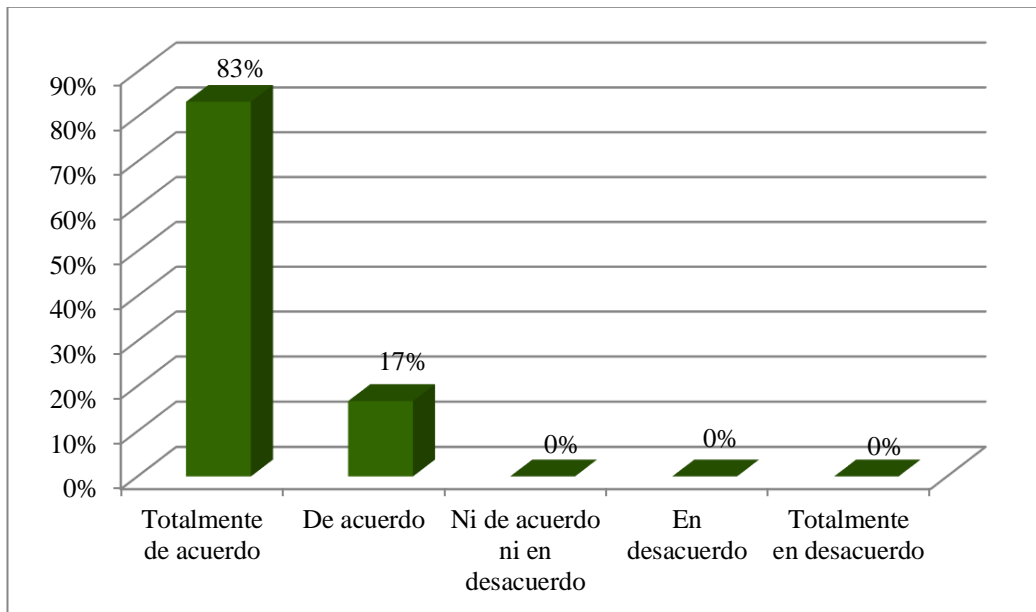


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 12; vemos que, del total de clientes encuestados, el 92% está totalmente de acuerdo que los empleados de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL prestan un servicio rápido, seguido con el 8% que se muestran estar de acuerdo. Esta característica de la organización le ha significado estar preparada para responder a los clientes de la mejor manera posible y estar presente de forma positiva en sus vidas, dado que cuanto más consistente, rápida y eficiente sea la interacción con los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, más incrementará su valor de por vida.

Figura 13

Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderlo.

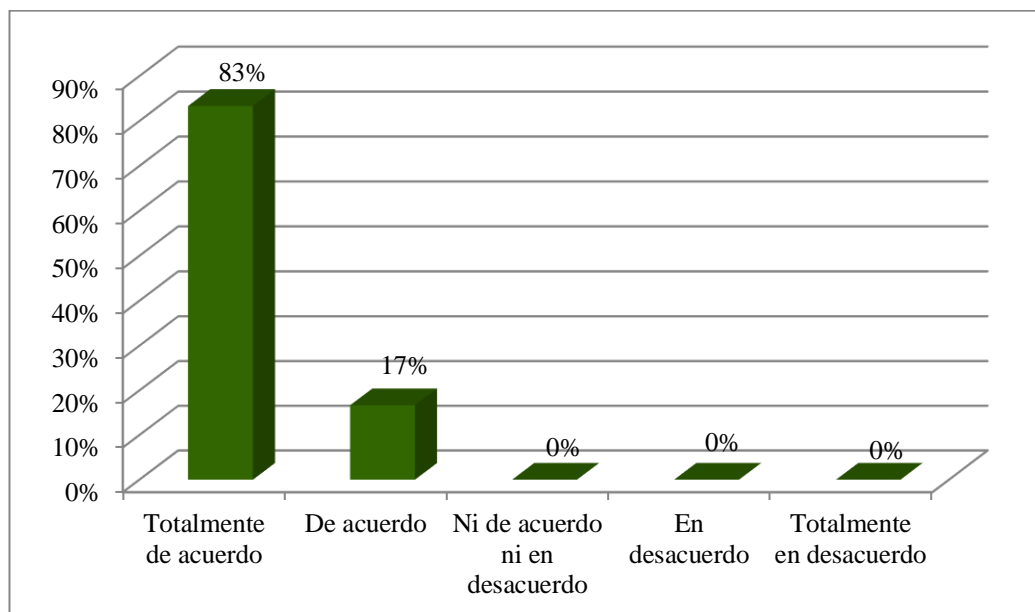


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la figura 13; vemos que, del total de clientes encuestados, el 83% está totalmente de acuerdo que los empleados de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL nunca están demasiado ocupados para atenderlo, seguido con el 17% que se muestran estar de acuerdo. Esta característica de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL genera aumento de la productividad, un servicio al cliente de mayor calidad y una mayor sensación de satisfacción en el trabajo que ofrece la empresa a sus clientes.

Figura 14

El comportamiento de los empleados le inspira confianza.

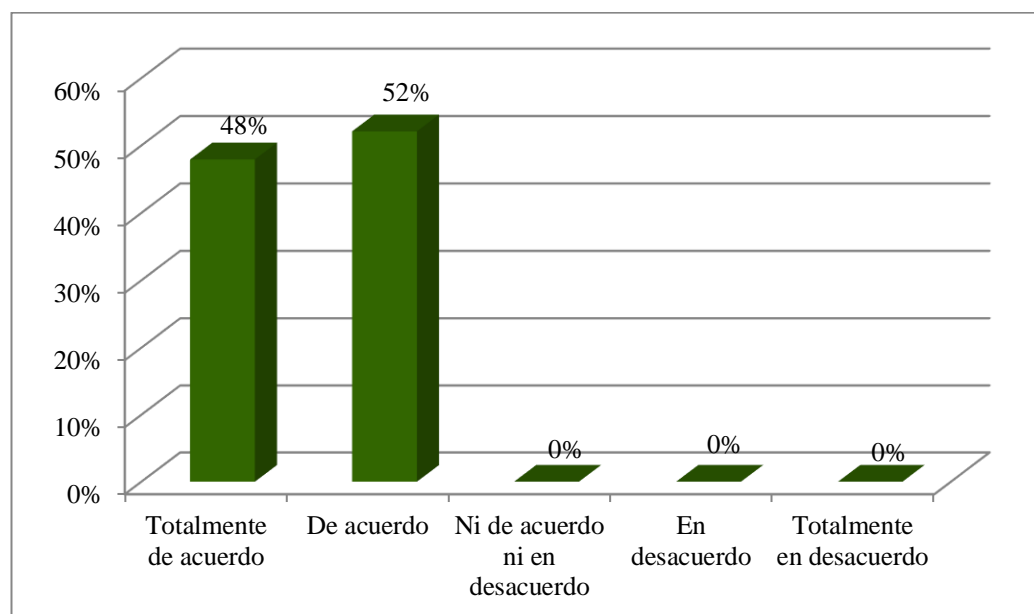


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 14; vemos que, del total de clientes encuestados, el 83% está totalmente de acuerdo que el comportamiento de los empleados de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL le inspira confianza, seguido con el 17% que se muestran estar de acuerdo. Es importante indicar que la confianza de los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL ayuda a que den el siguiente paso: la compra, esto al sentir que sus expectativas fueron cumplidas. Esta confianza debe estar presente en todo el recorrido del cliente, ya que puede catapultar a los empleados a una posición distintiva ante los ojos del cliente. Por tanto, la forma en que la organización gestiona la confianza del cliente repercute en todos los demás componentes del servicio.

Figura 15

Se siente seguro con los servicios de la empresa.

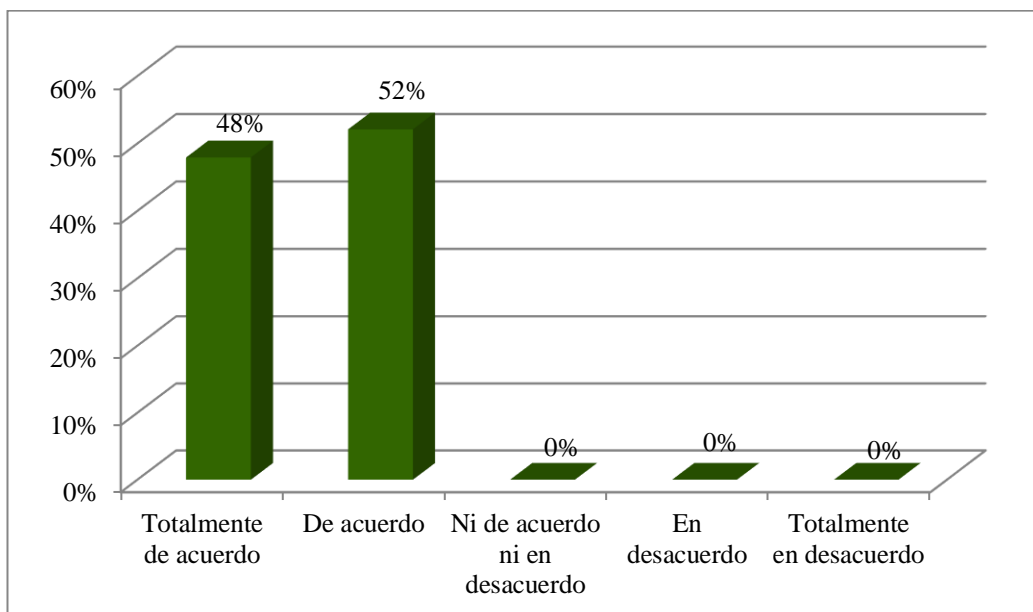


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 15; vemos que, del total de clientes encuestados, el 48% está totalmente de acuerdo que se siente seguro con los servicios de JSG EIRL, seguido con el 52% que se muestran estar de acuerdo. Es necesario indicar que, si los clientes se sienten seguros con los servicios de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, significa que la organización presta un servicio de atención al cliente de primera categoría, por lo que la empresa puede reducir los costos de adquisición de clientes y desarrollar seguidores fieles. De modo que los clientes fieles incluso aportan más negocio a la empresa y convencen a otros clientes potenciales de que compren su marca y eso es una excelente publicidad gratuita para cualquier negocio.

Figura 16

Los empleados son amables.

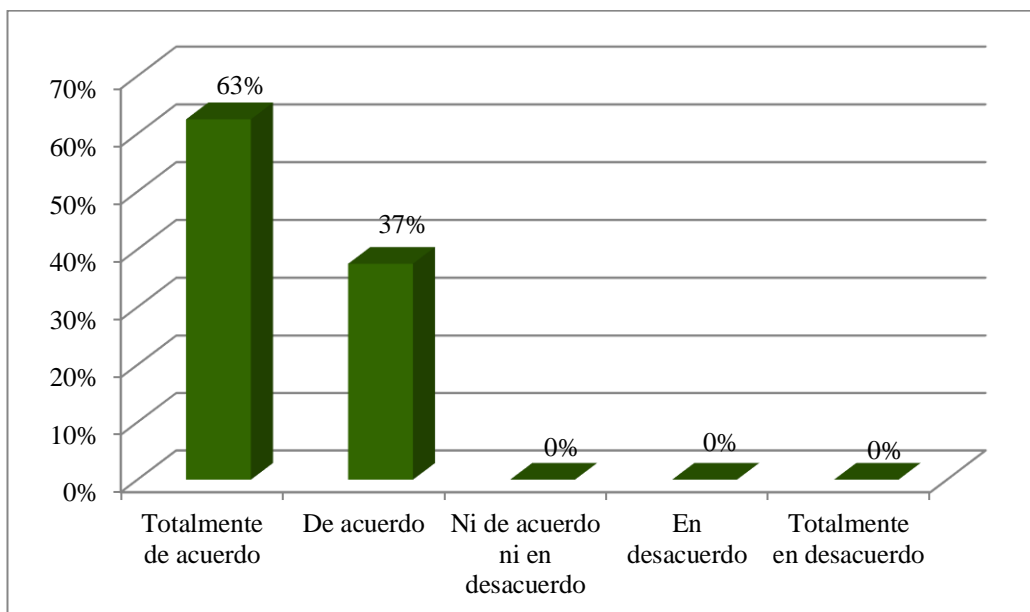


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 16; vemos que, del total de clientes encuestados, el 48% está totalmente de acuerdo que los empleados de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL son amables, seguido con el 52% que se muestran estar de acuerdo. Es importante que los empleados sean amables con los clientes, pues cuando los empleados de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL tratan a sus clientes con amabilidad y calidez, estos se sienten valorados y apreciados, lo que crea un vínculo emocional con su marca. Además, brindar una atención amable al cliente puede reducir la tensión en situaciones difíciles y ayuda a resolver problemas de manera más efectiva.

Figura 17

Los empleados tienen el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.

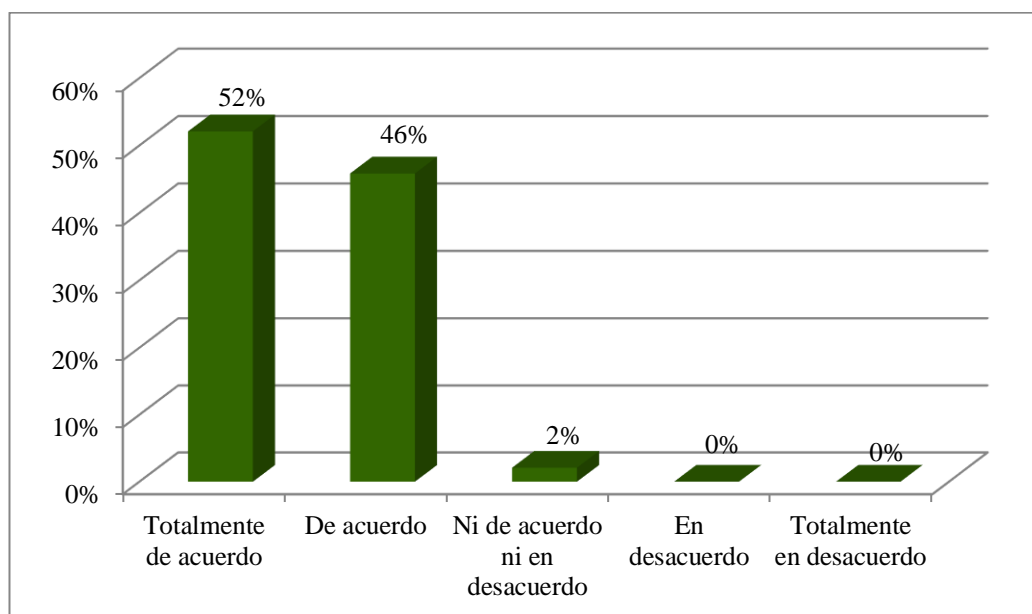


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 17; vemos que, del total de clientes encuestados, el 63% está totalmente de acuerdo que los empleados de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL tienen el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas, seguido con el 37% que se muestran estar de acuerdo. Esta característica de los empleados de la organización hace saber a los clientes que escuchan sus comentarios y opiniones y son tomadas en serio. En consecuencia, demostrar a los clientes que se tienen en cuenta sus comentarios, hace que se sientan valorados, lo que aumenta su apego a la marca de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL.

Figura 18

El área de ventas y comercialización da a sus usuarios una atención individual.

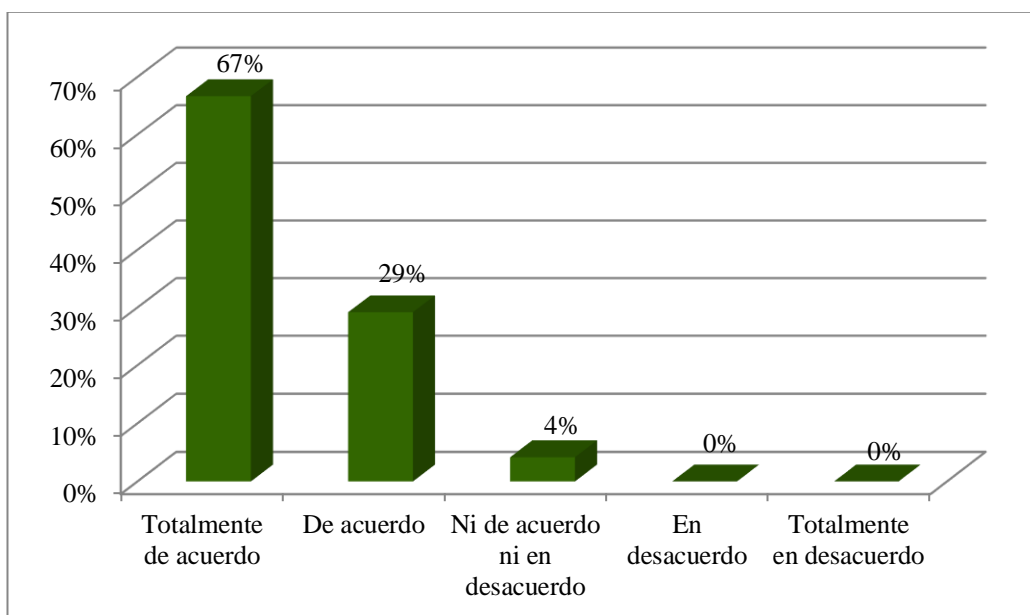


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 18; vemos que, del total de clientes encuestados, el 52% está totalmente de acuerdo que el área de ventas y comercialización de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL da a sus usuarios una atención individual, seguido con el 46% que se muestran estar de acuerdo. Esta característica de la organización es importante para retener a los consumidores y mantener a los nuevos prospectos durante su recorrido hasta convertirlos en clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL. Los clientes ansían una conexión, que se les escuche y se les tome en cuenta. Un servicio en el que solo se les hable sobre un producto y sus beneficios sin personalizar la conversación, no genera interés, sino rechazo hacia una empresa o marca.

Figura 19

El área de ventas y comercialización tiene horarios de servicios convenientes para todos sus usuarios.

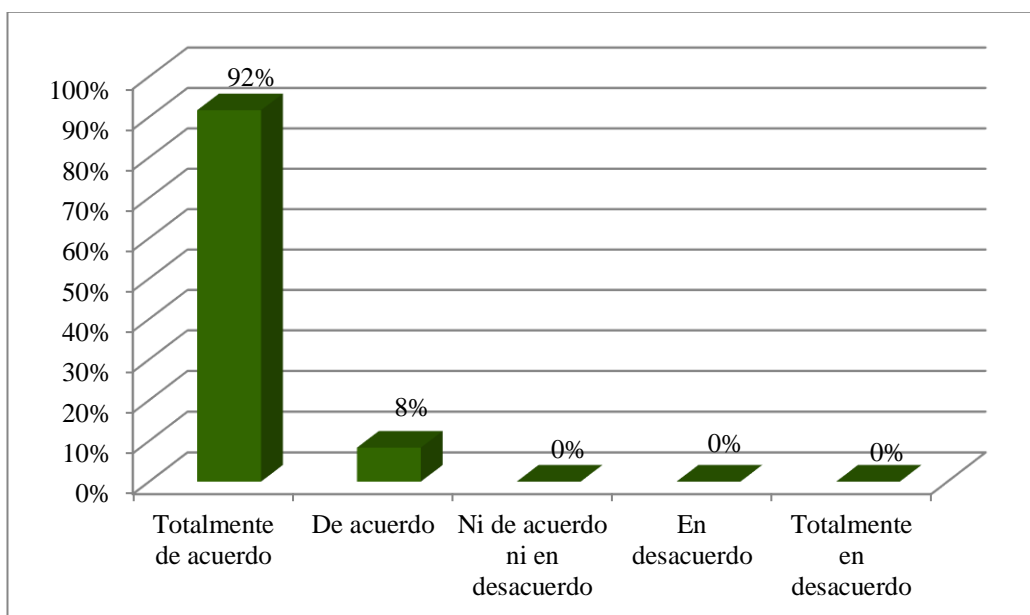


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 19, se observa que, del total de clientes encuestados, 67% está totalmente de acuerdo que el área de ventas y comercialización de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL tiene horarios de servicios convenientes para todos sus usuarios, seguido con el 29% que se muestran estar de acuerdo; ambos suman 96% frente a un 4% que indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Esta característica de la organización permite resolver problemas con empatía y cuidado, documentar los puntos de preocupación del cliente para compartir esta información con los equipos internos, fomentar las relaciones y mejorar la credibilidad de la marca de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL.

Figura 20

El área de ventas y comercialización tiene empleados que le ofrecen una atención personalizada.

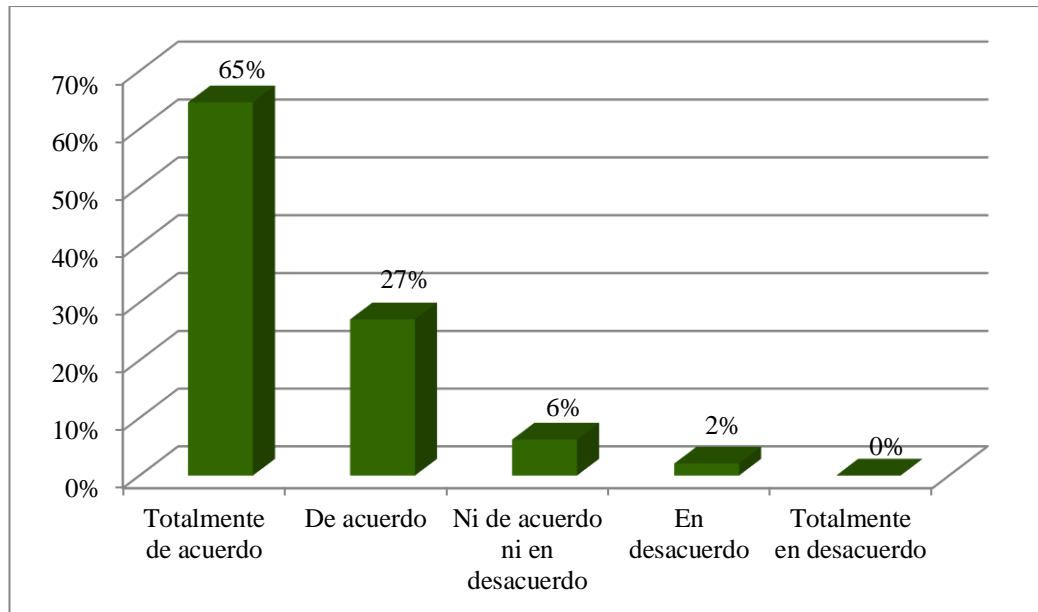


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 20; vemos que, del total de clientes encuestados, el 92% está totalmente de acuerdo que el área de ventas y comercialización de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL tiene empleados que le ofrecen una atención personalizada, seguido con el 8% que se muestran estar de acuerdo. Es necesario indicar que, contar con empleados que ofrecen una atención personalizada, se refleja en una buena atención al cliente lo que siempre ayuda a retener a los clientes. Esto es lo que hace que los clientes vuelvan para hacer más compras. En consecuencia, retener a los clientes aumenta los ingresos y también es mucho más económico mantener a un cliente que intentar conseguir uno nuevo.

Figura 21

El área de ventas y comercialización se preocupa por las necesidades de sus usuarios

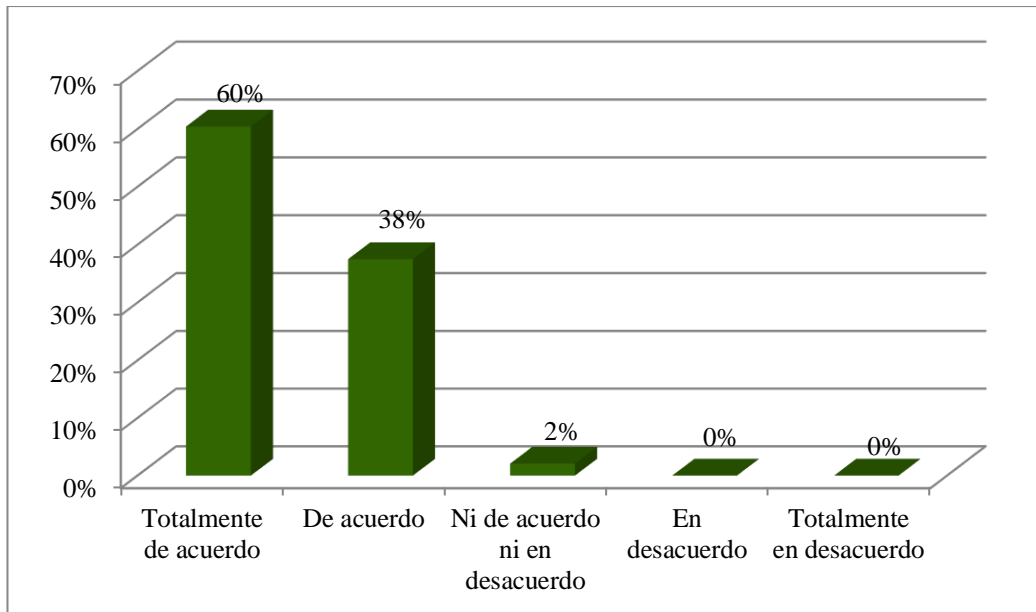


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 21, se observa que, del total de clientes encuestados, 65% está totalmente de acuerdo que el área de ventas y comercialización de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL se preocupa por las necesidades de sus usuarios, seguido con el 27% que se muestran estar de acuerdo; ambos suman 92% frente a un 6% que indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 2% que está en desacuerdo. Que la organización se preocupe por las necesidades de sus usuarios, significa que conocer al cliente, sus necesidades y sus expectativas, lo que constituye el primer paso para elaborar una estrategia de ventas con la que conseguir un mayor nivel de satisfacción. Por tanto, la anticipación es clave para generar experiencias que sitúen al cliente por encima de todo y a la empresa Servicios Industriales JSG EIRL por delante de su competencia.

Figura 22

El área de ventas y comercialización comprende las necesidades específicas de los usuarios



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 22, se observa que, del total de clientes encuestados, 60% está totalmente de acuerdo que el área de ventas y comercialización de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL comprende las necesidades específicas de los usuarios, seguido con el 38% que se muestran estar de acuerdo; ambos suman 98% frente a un 2% que indica estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Si la empresa comprende las necesidades específicas de los usuarios, ello sirve para ser una marca mejor y más exitosa. Si la organización Servicios Industriales JSG EIRL comprende las necesidades de sus clientes probablemente superen a sus competidores.

Respecto al objetivo general: Determinar el nivel de influencia del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente en la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022.

Primeramente, realizamos la prueba de normalidad con la finalidad de verificar si la población de la investigación difiere significativamente de una distribución normal. Esta herramienta se utiliza para probar si se puede considerar que una muestra está distribuida según una ley normal.

Tabla 1

Resultados estadísticos - Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del cliente	0,112	48	0,171

En consecuencia, se ha determinado que la sig. de Satisfacción del cliente es de 0,171 la cual es mayor que el nivel de error de 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, o sea sus datos presentan normalidad; en consecuencia, se emplea la correlación de Pearson.

Tabla 2

Correlación entre el Sistema de Gestión de Calidad y la Satisfacción del cliente en la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022.

		Sistema de Gestión de Calidad	Satisfacción del cliente
Sistema de Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,733**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Satisfacción del cliente	Correlación de Pearson	,733**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

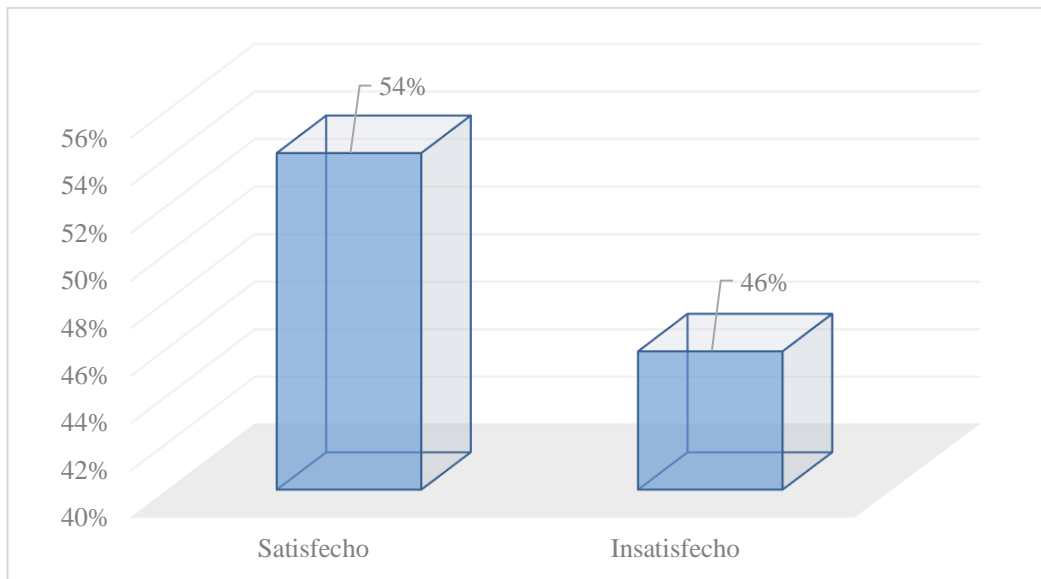
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la Tabla 2, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0,773 con una significancia bilateral de $0,000 < 0,05$ lo que significa que existe una correlación positiva alta entre las variables Sistema de Gestión de Calidad y Satisfacción del cliente en la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022, es decir, que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación siendo que su significancia bilateral de $0,000 < 0,05$.

Respecto al objetivo específico 1: Determinar el nivel de satisfacción del cliente actual en la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022.

Figura 23

Nivel de satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022.

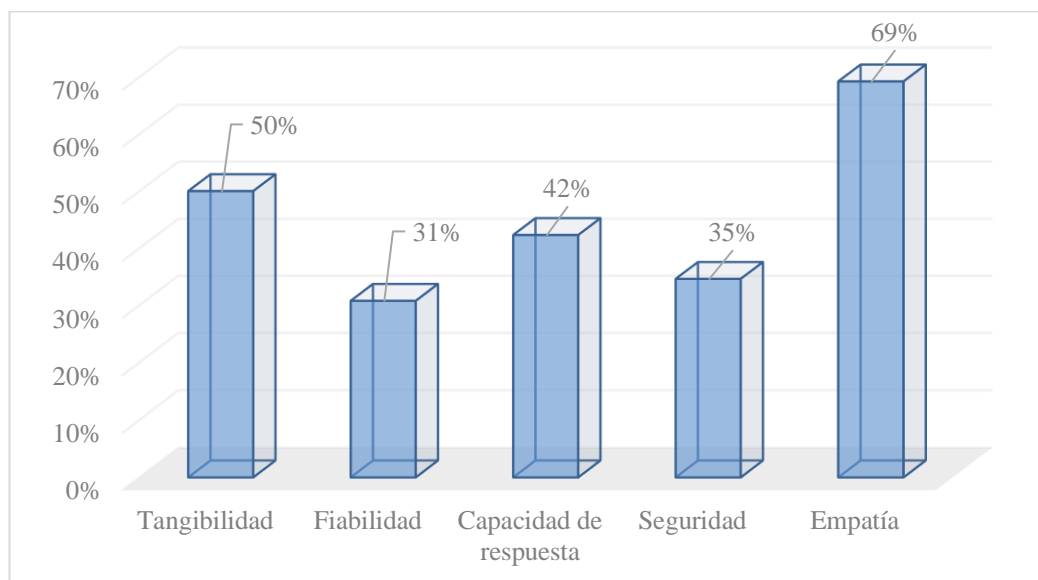


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 23, se observa que, del total de clientes encuestados, el 54% se encuentra satisfecho mientras que el 46% de los mismos se muestran insatisfechos con los servicios que presta la empresa Servicios Industriales JSG EIRL.

Figura 24

Nivel de satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022 por Dimensiones



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 24, se observa que, del total de clientes encuestados, el 69% de la satisfacción, corresponde a la dimensión de empatía, mientras que el 50% es explicada por la dimensión de tangibilidad; la menor parte que explica la satisfacción de los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL pertenece a la dimensión de fiabilidad con el 31%.

Respecto al objetivo específico 2: Realizar un diagnóstico de la situación actual de JSG EIRL, respecto a los capítulos: 4, 5, 6 y 10 de la norma ISO-9001:2015.

Tabla 03

Resultados del diagnóstico de la situación actual de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL con respecto a los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015

Capítulos de la Norma ISO 9001:2015	% Cumplimiento
4. Contexto de la organización	61%
5. Liderazgo	55%
6. Planificación	67%
10. Mejora	57%
Total	60%

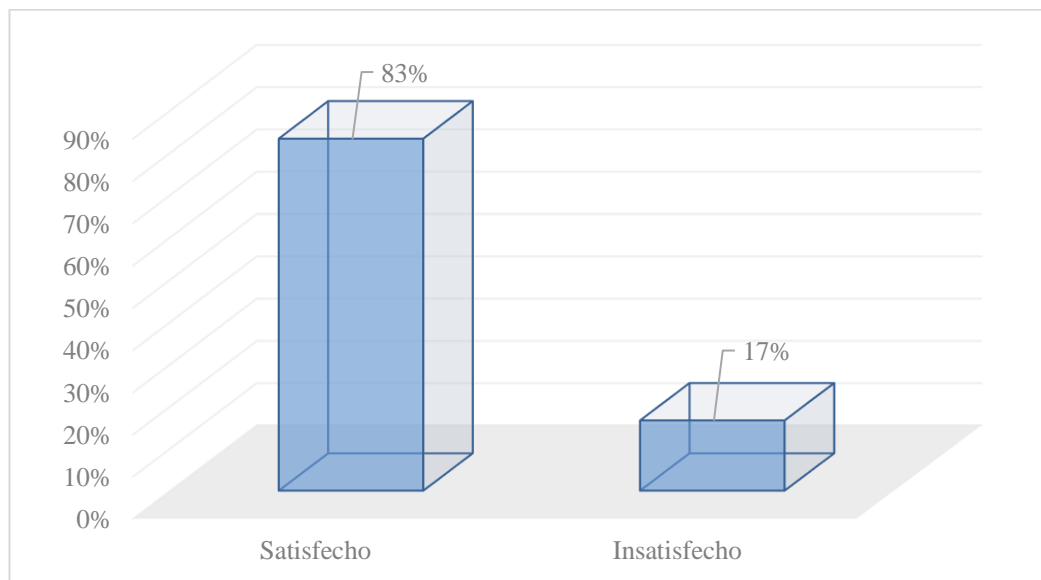
Fuente: Chek List aplicado a los colaboradores de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Tabla 01, se muestra que la empresa Servicios Industriales JSG EIRL cumple con el capítulo 6 de la norma ISO 9001:2015 en un 67%, con el capítulo 4 cumple en un 61%, mientras que con el capítulo 5 solamente cumple con el 55%. En términos globales, la empresa Servicios Industriales JSG EIRL cumple con el 60% de los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la norma, con un nivel de incumplimiento que alcanza el 40%.

Respecto al objetivo específico 3: Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, después de la aplicación de un SIG basado en los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la norma.

Figura 25

Nivel de satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022.

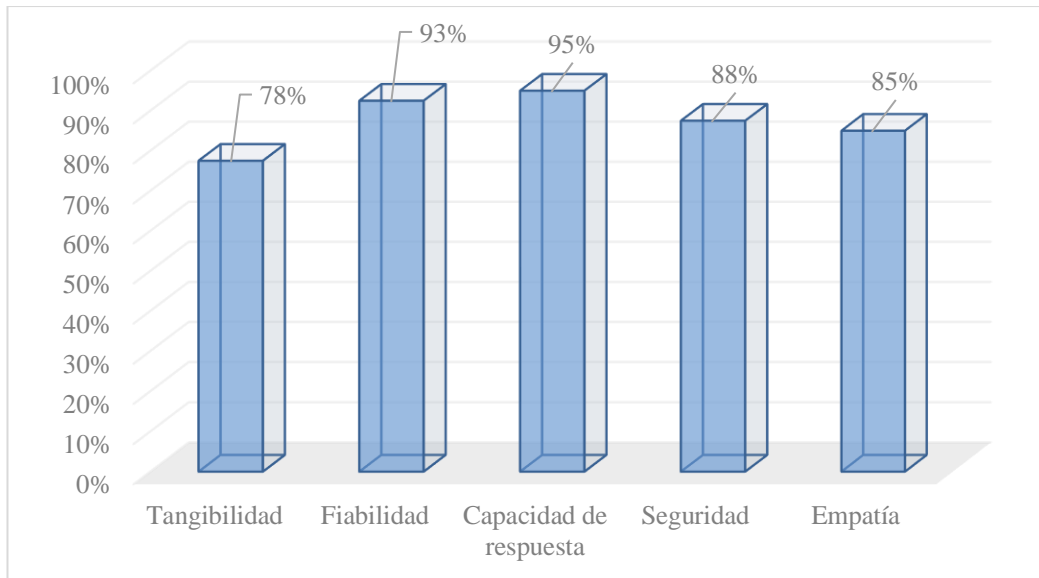


Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 25, se observa que, del total de clientes encuestados, el 83% se encuentra satisfecho debido a la aplicación del SIG en base a la Norma, mientras que solamente el 17% de los mismos se muestran insatisfechos con los servicios que presta la empresa Servicios Industriales JSG EIRL.

Figura 26

Nivel de satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022 por Dimensiones



Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Interpretación: En la Figura 26, se observa que, del total de clientes encuestados, el 95% de la satisfacción corresponde a la dimensión de capacidad de respuesta, mientras que el 93% es explicada por la dimensión de fiabilidad; la menor parte que explica la satisfacción de los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL pertenece a la dimensión de tangibilidad con el 78%.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Según Febres y Ore (2022), en su investigación tuvieron como propósito efectuar un SIG en correlación a la Normativa ISO 9001, con el propósito de lograr satisfacer a los Clientes de Talleres Peruanos - Gas Natural del Norte 2021. El trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo con diseño de investigación no experimental, agregando la metodología con 3 etapas: análisis, opciones de solución y resolución del problema. Con el fin de tramitar los objetivos propuestos fue necesario utilizar cuatro indicadores, que condescendió conseguir información del actual de la empresa y las relevantes procedencias encontradas durante el descenso de calidad de servicio, las entregas tardías provocando la insatisfacción del público. Con el fin de dar solución se utilizó la herramienta de 5S y la adecuación de SGC 9001:2015, lo mencionado permitió conseguir procedencias exitosas tal como la consolidación de la productividad con 13.08%, entregas a tiempo con 21.08% finalmente en calidad de servicio 16.87%. Los resultados reflejan el inicio con 33.46% respecto a la satisfacción del público, sin embargo, al aplicar el SIG ello aumentó a 59%, asimismo referente a la situación inicial de la norma ISO 9001:2015, cumplía con el 21% los capítulos y. por ello se concluye que, si se aplica un SIG en relación a la norma, provoca que el público quede satisfecho y como defecto la rentabilidad. Por lo tanto, los resultados del investigador mencionado confirmarían los resultados de la presente investigación (Figura 25) donde se observa que el 83% se encuentra satisfecho debido a la aplicación del SGC en base a la Norma ISO 9001:2015, superando significativamente al 54% de satisfacción inicial, mientras que solamente el 17% de los mismos se muestran insatisfechos con los servicios que presta la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, lo que permite concluir que aplicando un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, aumenta la satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, año 2022. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación. Asimismo, como se observa en la Tabla 02, el coeficiente de correlación de Pearson es 0,773 con una significancia bilateral de $0,000 < 0,05$ lo que significa que existe una correlación positiva alta

entre las variables Sistema de Gestión de Calidad y Satisfacción del cliente en la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022, es decir, que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022

Jauregui y Saavedra (2022), en su tesis diseñaron un SIG ISO 9001:2015 con el fin de satisfacer a los clientes de la empresa A&A HSE CONSULTING SRL. La muestra se compuso por 378 clientes, la observación directa y la encuesta fueron las técnicas utilizadas y el cuestionario en calidad de instrumentos de la lista de verificación (ISO 9001:2015). Según la investigación El resultado obtenido indica que la empresa actualmente posee un nivel de cumplimiento del 14% respecto al SGC ISO 9001, con un índice del 33% en la satisfacción de los clientes con el servicio. Posteriormente, se implementó un SGC diseñado se aplicó un post test con el fin de medir la eficacia de su implementación, como resultado cumplió totalmente los parámetros de calidad ISO 9001 y una satisfacción equivalente aceptable, finalmente los indicadores: VAN y TIR existieron de S/ 161 214,96 y 48%, por ende, exterioriza la viabilidad del mencionado diseño aplicado. En conclusión, el mencionado diseño del SIG consigue mejorar el satisfacer a los clientes. Por lo tanto, los resultados del investigador mencionado confirmarían los resultados de la presente investigación (Figura 23) donde se observa un nivel de cumplimiento de un 54% para la satisfacción del cliente en cuanto al servicio que presta la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, año 2022, mientras que alcanza un 60% para un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015.

Amado (2021), en su investigación “Implementación del SIG ISO 9001:2015 y su incidencia en el incremento de la satisfacción del cliente, dentro del área de proyectos de Iron-Electric, año 2020”, el objetivo fue implantar el SGC ISO 9001 y su efecto en el aumento de la satisfacción del cliente en el departamento de proyectos de la empresa IRON-ELECTRIC en el año 2020. Se determinó que la implantación del SIG ISO-9001:2015 contribuyó al incremento

de la satisfacción del cliente en el área de proyectos de IRON ELECTRIC S.A.C, logrando un nivel de satisfacción del 85,60%. Se llevó a cabo un diagnóstico de la situación actual mediante el uso de un Listado de Verificación basado en los requisitos de la norma ISO 9001 (desde el punto 4 hasta el punto 10), donde se obtuvo un resultado del 3,29%. Después de la implementación del SIG ISO 9001, el nivel de cumplimiento de los requisitos de la norma aumentó significativamente a un 99,99%, lo que se espera que la organización mantenga para futuras auditorías. Por lo tanto, los resultados del investigador mencionado confirmarían los resultados de la presente investigación (Tabla 1) donde se observa que la empresa Servicios Industriales JSG EIRL cumple con el capítulo 6 de la norma en un 67%, con el capítulo 4 cumple en un 61%, con el capítulo 10 cumple con un 57%, mientras que con el capítulo 5 solamente cumple con el 55%. En términos globales, la empresa Servicios Industriales JSG EIRL cumple con el 60% de los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la norma ISO 9001:2015, con un nivel de incumplimiento que alcanza el 40%.

Según Febres y Ore (2022), El objetivo de la investigación fue llevar a cabo un Sistema de Gestión Integrado (SIG) en concordancia con la Norma ISO 9001:2015, con el fin de alcanzar la satisfacción del cliente en la pequeña empresa Talleres Peruanos de Gas Natural del Norte, durante el año 2021. El enfoque del trabajo de investigación fue cuantitativo, utilizando un diseño de investigación no experimental. Se delineó una metodología que comprendía tres etapas: análisis, identificación de opciones de solución y resolución del problema. Con el fin de tramitar los objetivos propuestos fue necesario utilizar cuatro indicadores, que condescendió conseguir información del actual de la empresa y las relevantes procedencias encontradas durante el descenso de calidad de servicio, las entregas tardías provocando la insatisfacción del público. Con el fin de dar solución se utilizó la herramienta de 5S y la adecuación de SGC 9001:2015, lo mencionado permitió conseguir procedencias exitosas tal como la consolidación de la productividad con 13.08%, entregas a tiempo con 21.08% finalmente en calidad de servicio 16.87%. Los resultados reflejan el inicio con 33.46% respecto a la

satisfacción del público, sin embargo, al aplicar el SIG ello aumentó a 59%, asimismo referente a la situación inicial de la norma ISO 9001:2015, cumplía con el 21% los capítulos y. por ello se concluye que si se aplica un SIG en relación a la norma ISO 9001, provoca que el público quede satisfecho y como defecto la rentabilidad. Por lo tanto, los resultados del investigador mencionado confirmarían los resultados de la presente investigación (Figura 25) donde se observa que el 83% se encuentra satisfecho debido a la aplicación del SIG en base a la ISO 9001:2015, superando significativamente al 54% de satisfacción inicial del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, año 2022. Asimismo, se observa (Figura 26) que el 95% de la satisfacción corresponde a la dimensión capacidad de respuesta, el 93% por la dimensión fiabilidad, el 88% por la dimensión seguridad, el 85% por la dimensión empatía y la menor parte que explica la satisfacción de los clientes de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL pertenece a la dimensión tangibilidad con el 78%.

5. CONCLUSIONES

El 83% se encuentra satisfecho debido a la aplicación del SIG en base a la Norma ISO-9001-2015, superando significativamente al 54% de satisfacción inicial, mientras que solamente el 17% de los mismos se muestran insatisfechos con los servicios que presta la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, lo que permite concluir que aplicando un SIG bajo la norma ISO-9001, aumenta la satisfacción del cliente de JSG EIRL, año 2022, reflejado mediante un coeficiente de correlación de Pearson de 0,773 con una significancia bilateral de $0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se confirma la hipótesis de investigación.

Respecto al nivel de satisfacción del cliente actual en la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, 2022, se observa un nivel de cumplimiento de un 54% para la satisfacción del cliente en cuanto al servicio que presta la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, año 2022, mientras que alcanza un 60% para un sistema de gestión de la calidad ISO-9001.

En cuanto al diagnóstico situacional de JSG EIRL, respecto a los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la norma se observa que la empresa cumple con el capítulo 6 de la misma en un 67%, con el capítulo 4 cumple en un 61%, con el capítulo 10 cumple con un 57%, mientras que con el capítulo 5 solamente cumple con el 55%. En términos globales, la empresa Servicios Industriales JSG EIRL cumple con el 60% de los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la ISO-9001-2015.

Referente a la evaluación del nivel de satisfacción del cliente, se observa que el 83% se encuentra satisfecho debido a la aplicación del SIG en base a la Norma ISO-9001-2015, superando significativamente al 54% de satisfacción inicial del cliente de la empresa Servicios Industriales JSG EIRL, año 2022. Asimismo, el 95% de la satisfacción corresponde a la dimensión capacidad de respuesta, el 93% por la dimensión fiabilidad, el 88% por la dimensión seguridad, el 85% por la dimensión empatía y la menor parte que explica la satisfacción de los clientes de JSG EIRL pertenece a la dimensión tangibilidad con el 78%.

6. RECOMENDACIONES

Proporcionar un valor añadido al cliente externo de JSG EIRL a través de la adquisición de sus servicios, destaca el compromiso de la organización en demostrar su significativo interés por sus clientes externos, considerándolos fundamentales para el éxito empresarial. Esta práctica no solo mejora la percepción del cliente sobre la empresa, sino que también fortalece las relaciones comerciales y promueve la lealtad del cliente. El valor agregado puede manifestarse mediante servicios adicionales, atención personalizada y una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido, garantizando así una experiencia positiva y diferenciada.

Es esencial capacitar e involucrar al cliente interno de JSG EIRL en la importancia de implementar un SGC. Este enfoque busca no solo aumentar la satisfacción del cliente, sino también mejorar la rentabilidad de la organización. Al asegurar que todos los empleados comprendan y apliquen los principios del SGC, la empresa puede optimizar sus procesos, reducir errores y mejorar la eficiencia operativa, lo que se traduce en un mejor servicio y mayor competitividad en el mercado.

JSG EIRL, como empresa debe asegurarse de que el personal encargado de la prestación de servicios esté debidamente capacitado para ejecutar todas las actividades en relación con el SGC según la ISO 9001. La capacitación continua es vital para mantener altos estándares de calidad y cumplir con los requisitos normativos, lo que garantiza que los servicios prestados sean eficientes y de alta calidad. Esto no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también incrementa la confianza en las capacidades de la empresa para cumplir con sus compromisos de calidad.

Es crucial que JSG EIRL, evite que el manual de calidad se convierta en un documento obsoleto y archivado. Debe implementarse, y mantenerse actualizado, incorporando los cambios sugeridos por la normativa vigente. La actualización constante del manual de calidad asegura que el SGC basado en la Norma ISO 9001, se aplique de manera efectiva. Esto implica revisar y mejorar continuamente los procesos, asegurando que la empresa se mantenga al día con las mejores prácticas y estándares de la industria, lo que contribuye a la sostenibilidad y éxito a largo plazo de la organización.

Agradecimiento

Agradecer a mis padres, por haberme inculcado los valores necesarios para no rendirme en ningún momento de mi vida y al realizar esta investigación, para ustedes este trabajo con mucho aprecio e infinito agradecimiento. En segundo lugar, quiero agradecer a mis profesores y mi asesor, por brindarme los conocimientos necesarios para culminar exitosamente mi tesis. Y por último a la Universidad San Pedro por darme la oportunidad de estudiar y así poder obtener mi título profesional.

Referencias bibliográficas

- Alvarado, E. (2022). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en los procesos de ventas en una empresa comercializadora de pinturas en Lima Metropolitana. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22401/ALVARADO_ECHEANDIA_ESTEFANY_NORMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amado, L. (2021). Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y su influencia en el incremento de la satisfacción del cliente en el área proyectos de la empresa Iron Electric S. A. C., año 2020. Universidad Privada del Norte. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28426/Amado%20Quillama%20Leticia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Avalos, K. y Olivos, M. (2020). Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del cliente en el C.E.L Conache S.A.C, 2019. Universidad César Vallejo. Trujillo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49533/Avalos_AKJ-Olivos_AM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benzaquen, J. (2017). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. Revista Universidad y Empresa. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187255450011/html/index.html>
- Blanco, S. y Paredes, J. (2020). Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Total Gas S.A.C. – Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/6735/1/REP_ING.IN_D_STANLEY.BLANCO_JHONNY.PAREDES_PROPUESTA.SISTEMA.GESTI%C3%93N.CALIDAD.BASADA.NORMA.ISO.9001%3A2015.AUMENTAR.NIVEL.SATISFACCI%C3%93N.CLIENTE.EMPRESA.TOTAL.GAS.TRUJILLO.pdf

- Carrascal, J. y Purihuaman, C. (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. Universidad César Vallejo. Chiclayo. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25958/Rache_SKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda, S. y Bocanegra, H. (2019). Propuesta de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015, para aumentar la satisfacción de los clientes de una empresa comercializadora de acero, 2016. Universidad Privada del Norte. Trujillo. Recuperado de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21171/Casta%20Vera%20Silvio%20-%20Bocanegra%20Dom%20adnguez%20Hugo.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Chavarría, R. (2018). Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa consultora especializada en servicios de ingeniería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9542/Chavarr%20pr.pdf?sequence=3>
- Chávez, L. y Huangal, K. (2019). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la Empresa Tambos Perú SAC. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de:
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13391/CH%20REYES%20LIDIA%20KATHERINE%20HUANGAL%20ALBARR%20KATHERYN%20MISHELL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, V. y Huacho, R. (2021). Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente del área de faenado, empresa SERMAMET, AREQUIPA 2021. Universidad César Vallejo. Trujillo. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80132/Chavez_GVM_Huacho_LR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chepe, M. (2018). Sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes del centro producción Tottus Chiclayo – 2018. Universidad César Vallejo. Chiclayo. Recuperado de: file:///D:/DESCARGAS/Chepe_CMS-SD.pdf

Chuyo, K. y Mendoza, J. (2018). Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa SMMOT SRL, 2018. Universidad César Vallejo. Trujillo. Recuperado de: file:///D:/DESCARGAS/Chuyo%20Ventura_Medoza%20Noriega-SD.pdf

Cuyutupa, N. (2017). Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa SC INGENIEROS DE PROYECTOS S.A.C. Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1445/Cuyutupa_FNJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Domínguez, N. (2021). Propuesta del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la calidad del servicio en la empresa INVERSIONES CONMETAL E.I.R.L., CHIMBOTE 2020. Universidad César Vallejo. Chimbote. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66333/Dominguez_PNTJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Febres, J. y Ore, E. (2022). Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa Talleres Peruanos de Gas Natural del Norte S.A.C., 2021. Universidad Tecnológica del Perú. Perú. Recuperado de:

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6490/E.Ore_J.Febres_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, J. (2023). Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa GYR Maquinas S.A.C. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3cc2d976-dfd1-4cfa-857b-e9dcfbda7a37/content>

Godoy, L. (2018). El modelo Servqual para el fortalecimiento de la cultura de servicio de la Empresa de Huertos Hidropónicos para agricultura urbana: Paqua. Bogotá. Recuperado de:

<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/a5f9fd5-33e7-440d-b8fe-72bfc6bc2d70/content>

González, J. (2019). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa “Sociedad Inmobiliaria Hurtado Limitada” bajo la normativa ISO 9001:2015. Universidad Austral de Chile. Recuperado de:

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2019/bpmg643p/doc/bpmg643p.pdf>

Hernández, J. (2019). Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en la empresa LIPOGEN S.A.S. Universidad Católica de Colombia. Recuperado de:

<https://dokumen.tips/documents/propuesta-de-implementacin-del-sistema-de-gestin-propuesta-de-implementacin.html?page=1>

Hirpanoca, M. y Puma, D. (2022). Sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la Empresa AGROINCA S.A.C. Juliaca, 2022. Universidad César Vallejo. Trujillo. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103497/Hirpanoca_QM-Puma_CDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hurtado, A. (2022). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en una agencia de aduanas en Ilo especializada en importación de vehículos bajo el régimen regular. Pontificia Universidad Católica Del Perú. Lima. Recuperado de:

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/23545/HURTADO_GUERRA_ARON_LUIS_PROPUESTA_IMPLEMENTACION_SISTEMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jauregui, D. y Saavedra, M. (2022). Diseño de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente en la

empresa A&A HSE Consulting SRL. Universidad Privada del Norte. Perú.

Recuperado de:

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34377/TESIS%20COMPLETA_JAUREGUI_SAAVEDRA_PDF_TOTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Liza, C. y Siancas, C. (2016). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. Universidad Privada del Norte. Trujillo.

Recuperado de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lozada, E. y Ticlla, C. (2021). Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad del molino ADEMMY S.A.C. de la Ciudad de Ferreñafe. Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8913/Lozada%20Sandoval%20Evelyn%20%26%20Ticlla%20Rojas%20Cleidi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luycho, R. (2021). Sistema de gestión ISO 9001 para incrementar la satisfacción de clientes, para una empresa de servicios en ensayos y certificación de equipos. Universidad César Vallejo. Trujillo. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77366/Luycho_HRO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani, P. (2022). Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar la satisfacción del cliente en la Cooperativa San Juan del Oro, Juliaca, 2022. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108654/Mamani_MPM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mantilla, C. y Vidal, H. (2018). Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y su impacto en la productividad de la empresa Halcón S.A. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de:
<file:///D:/DESCARGAS/MANTILLA%20LLANOS%20CHRISTIAN%20RUBEN,%20VIDAL%20SOBRADO%20HELEN%20MICHELLE.pdf>
- Mondragón, D. y Mondragón, C. (2019). Propuesta de mejora de la satisfacción de la cliente basada en la norma ISO 9001:2015 en la Empresa de Servicios Chan Chan S. A. - agencia Trujillo, año 2019. Universidad Privada del Norte. Trujillo. Recuperado de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26181/Mondragon%20Garcia%2c%20Davie-%20Mondragon%20Mondragon%2c%20Cayo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mostacero, P. (2020). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C., 2019. Universidad César Vallejo. Trujillo. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48300/Mostacero_CPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pacheco, B. (2021). Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C. Universidad Continental. Lima. Recuperado de:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9441/4/IV_FIN_108_TE_Pacheco_Rodriguez_2021.pdf
- Quispe, L. (2019). Sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa CS BEAVER S.A.C. Universidad Ricardo Palma. Perú. Recuperado de:
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3121/ADM-T030_70505800_T%20%20%20QUISPE%20AVENDA%c3%91O%20LUIS%20ENRIQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Valdez, R. y Zanabria, D. (2021). Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para mejorar la productividad en la empresa de transportes Nuevo Horizonte S.A. 2021. Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61970/Valdez_BRE-Zanabria_VDT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, H. (2020). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad de la empresa A Group Projects S.A.C Talara, 2020. Universidad César Vallejo. Piura. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51702/V%c3%a1squez_PHF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zavaleta, J. (2018). Propuesta de mejora en el área de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar la rentabilidad de la ferretería Dino Alca E. I. R. L. Universidad Privada del Norte. Trujillo. Recuperado de:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14676/Zavaleta%20Rodriguez%20Juan%20Diego.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

9. Anexos y apéndice.

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Es el conjunto de políticas, procesos y procedimientos documentados que define la forma en que la empresa elaborará y entregará el producto o servicio a sus clientes, con el fin de lograr la planificación de la calidad, el aseguramiento, el control y la mejora, asegurando la satisfacción de los clientes, según ISO ORG (2015).	Variable que nos permitirá conocer la percepción acerca del grado de implementación de la norma ISO 9001, los principios y requerimientos del estándar de calidad y su interrelación entre sí con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Se medirá a través de las dimensiones contexto de la organización, liderazgo, planificación y mejora.	Contexto de la organización	% ÍC de requisitos $IC = \frac{RC\ NISO\ 9001:2015}{TR} * 100$	Capítulo 4	Check List
			Liderazgo	% ÍC de requisitos $IC = \frac{RC\ NISO\ 9001:2015}{TR} * 100$	Capítulo 5	Check List
			Planificación	% ÍC de requisitos $IC = \frac{RC\ NISO\ 9001:2015}{TR} * 100$	Capítulo 6	Check List
			Mejora	% ÍC de requisitos $IC = \frac{RC\ NISO\ 9001:2015}{TR} * 100$	Capítulo 10	Check List
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Es el resultado de comparar las expectativas del cliente con respecto a los productos y servicios e imagen que le brinda una marca, con el valor percibido después de recibidos. Esto se logra mediante la evaluación continua y sistemática de si el producto o servicio que proporciona la organización cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes a lo largo de su ciclo de vida. según ISO ORG (2015).	Es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que reciben en la empresa Servicios Industriales JSG EIRL. Por tanto, la satisfacción de los clientes se realizará a través del método SERVQUAL que es una herramienta para medir dicha percepción, mediante sus dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Tangibilidad	% Satisfacción del cliente $SC = \frac{N^{\circ}\ Clientes\ Satisf.}{Total\ Clientes} * 100$	1, 2, 3, 4	Likert
			Fiabilidad	% Satisfacción del cliente $SC = \frac{N^{\circ}\ Clientes\ Satisf.}{Total\ Clientes} * 100$	5, 6, 7, 8, 9	Likert
			Capacidad de respuesta	% Satisfacción del cliente $SC = \frac{N^{\circ}\ Clientes\ Satisf.}{Total\ Clientes} * 100$	10, 11, 12, 13	Likert
			Seguridad	% Satisfacción del cliente $SC = \frac{N^{\circ}\ Clientes\ Satisf.}{Total\ Clientes} * 100$	14, 15, 16, 17	Likert
			Empatía	% Satisfacción del cliente $SC = \frac{N^{\circ}\ Clientes\ Satisf.}{Total\ Clientes} * 100$	18, 19, 20, 21, 22	Likert

ANEXO 03: CUESTIONARIO

Encuesta para Tesis de Título en Ingeniería Industrial en la Universidad San Pedro.

EDAD:

SEXO:

La presente investigación presenta el siguiente cuestionario, con el objetivo de recopilar información con respecto al tema “Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y satisfacción del cliente de Servicios Industriales JSG EIRL, Chimbote - 2022”. Por lo cual requerimos de su apoyo en la participación de brindar información para el desarrollo de la relación de preguntas de manera objetiva, indicando si se encuentra de acuerdo en dicha participación. El tratamiento del cuestionario será absolutamente confidencial, se pretende que respondas con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible al mismo.

Indique Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo a su percepción sobre diversos aspectos de la organización marcando con una X en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder todas las preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas ni preguntas con trampa.

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

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Tangibilidad						
1	¿Las diversas áreas de la empresa cuentan con equipos modernos y funcionales?					
2	¿Las instalaciones físicas de la organización se encuentran limpias y en condiciones adecuadas?					
3	¿Los empleados de la empresa tienen uniforme adecuado respecto a sus funciones?					
4	¿Los elementos materiales y documentación relacionadas con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos?					
Dimensión 2: Fiabilidad						
5	¿El área de ventas y comercialización cumple con el servicio acordado?					
6	¿El área de ventas y comercialización muestra interés en solucionar sus quejas y reclamos oportunamente?					
7	¿El área de ventas y comercialización brinda un buen servicio desde su primera visita?					
8	¿El área de ventas y comercialización le brinda una información detallada cuando usted la requiere?					
9	¿El área de ventas y comercialización concluye sus servicios en el tiempo acordado?					

Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10	¿Los empleados le informan cuándo terminará la realización del servicio?				
11	¿Los empleados se muestran siempre dispuestos a ayudarles?				
12	¿Los empleados prestan un servicio rápido?				
13	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderlo?				
Dimensión 4: Seguridad					
14	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza?				
15	¿Se siente seguro con los servicios de la empresa?				
16	¿Los empleados son amables?				
17	¿Los empleados tienen el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas?				
Dimensión 5: Empatía					
18	¿El área de ventas y comercialización da a sus usuarios una atención individual?				
19	¿El área de ventas y comercialización tiene horarios de servicios convenientes para todos sus usuarios?				
20	¿El área de ventas y comercialización tiene empleados que le ofrecen una atención personalizada?				
21	¿El área de ventas y comercialización se preocupa por las necesidades de sus usuarios?				
22	¿El área de ventas y comercialización comprende las necesidades específicas de los usuarios?				

ANEXO 04: CHECK LIST DE LOS CAPÍTULOS 4,5,6 Y 10 EN BASE A LA NORMA ISO 9001:2015

	Requisitos SGC	CALIFICACIÓN			EVIDENCIA	OBSERVACIONES	% CUMPLIMIENTO
		SI	P	NO			
4. Contexto de la organización		11	2	5			61%
4.1	Se ha determinado las cuestiones externas e internas pertinentes	X			Foda (Manual de calidad)		
4.1	Se hace seguimiento y revisión sobre las cuestiones externas e internas			X	Manual de calidad		
4.2.a	Se ha identificado a las partes interesadas de la organización	X			Manual de calidad		
4.2.b	Se han identificados los requisitos que exigen estas partes interesadas a la empresa	X			Manual de calidad		
4.2	Se hace seguimiento y revisión de la información y requisitos de las partes interesadas			X	Manual de calidad		
4.3	¿La empresa ha determinado el alcance de su SGC? ¿A qué procesos aplica y sus límites?			X	Manual de calidad		
4.3	El Alcance del SGC está documentado y está disponible			X	Manual de calidad		
4.3	El Alcance señala los productos y servicios que serán certificados y aquellos que serán exonerados	X			Aplicabilidad (Manual de calidad)		
4.4.1	La organización ha establecido, implementado, mantenido y mejorado su SGC	X			Planes, procedimientos del proceso operativo (Manual de calidad)		
4.4.1.a	La empresa ha determinado las entradas y salidas de sus procesos certificados o que certificará	X			Ficha de procesos (Manual de calidad)		
4.4.1.b	La empresa ha determinado la secuencia e interacción de sus procesos certificados o que certificará			X	Mapa de procesos (Manual de calidad)		
4.4.1.c	La empresa ha determinado y aplicado criterios y métodos para la operación y control de sus procesos	X			Sistema de indicadores (Manual de calidad)		
4.4.1.d	La empresa ha determinado los recursos necesarios para sus procesos y ha asegurado su disponibilidad	X			Presupuesto (Manual de calidad)		
4.4.1.e	Se ha asignado responsables y autoridades para los procesos		X		MOF (Manual de calidad)		
4.4.1.f	Se ha tenido en cuenta las amenazas y oportunidades en la planificación de los procesos	X			Foda (Manual de calidad)		
4.4.1.g	Se evalúan los procesos	X			Acta de reunión (Manual de calidad)		
4.4.1.h	Se viene mejorando los procesos y el SGC		X		Plan de calidad (Manual de calidad)		
4.4.2	Se mantiene y se conservan registros de la operación de los procesos	X			Registros, procedimientos de procesos		

					(Manual de calidad)		
5. Liderazgo		11	8	1			
5.1.1.a	La alta dirección figura como responsable del SGC	X			Manual de calidad		
5.1.1.c	Los requisitos del SGC se reflejan gracias a la Alta Dirección en los procesos de la organización		X		Política de calidad (Manual de calidad)		
5.1.1.d	La alta dirección promueve la gestión por procesos y el pensamiento basado en riesgos	X			Pólizas de seguros (Manual de calidad)		
5.1.1.e	La alta dirección ha asegurado la disponibilidad de recursos para el SGC	X			Préstamos de terceros (Manual de calidad)		
5.1.1.f	La alta dirección ha comunicado la importancia del SGC		X		Acta de reunión (Manual de calidad)		
5.1.1.g	La alta dirección está asegurando los resultados previstos del SGC		X		Normas de SGC (Manual de calidad)		
5.1.1.h	La alta dirección apoya, dirige y compromete a las personas hacia el SGC	X			Acta de reunión (Manual de calidad)		
5.1.1.i	La alta dirección promueve la mejora del SGC	X			Acta de reunión (Manual de calidad)		
5.1.1.j	La alta dirección apoya de otras maneras al SGC		X		Patrimonio personal (Manual de calidad)		
5.1.2	La alta dirección ha asegurado que se identifiquen, comprendan y se cumplan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios		X		Requisitos del cliente (Manual de calidad)		
5.1.2	La alta dirección ha asegurado que se identifiquen las amenazas y oportunidades que pueden influir en la conformidad o aumento de la satisfacción del cliente	X			Foda (Manual de calidad)		
5.1.2	La alta dirección ha asegurado que el SGC este enfocado en aumentar la satisfacción del cliente		X		Política de calidad (Manual de calidad)		
5.2.1	La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una política de calidad dentro de la organización			X	Política de calidad colocada dentro de la empresa (Manual de calidad)		
5.2.1.a	La Política de calidad es apropiada para la organización	X			Política de calidad alineada al negocio (Manual de calidad)		
5.2.1.b	De la política de calidad se han desprendido los objetivos de calidad		X		Objetivos de Calidad (Manual de calidad)		

5.2.1.c y d	De la política de calidad establece un compromiso de cumplir y mejorar	X			Política de calidad (Manual de calidad)		
5.2.2.a	La Política de Calidad está documentada y disponible		X		Política de calidad accesible (Manual de calidad)		
5.2.2.b	La Política de Calidad ha sido comunicada, entendida y aplicada	X			Acta de reunión (Manual de calidad)		
5.2.2.c	La Política de Calidad está disponible para las partes interesadas	X			Política de calidad accesible (Manual de calidad)		
5.3	La alta dirección ha designado autoridades y responsabilidades dentro del SGC	X			MOF (Manual de calidad)		
6. Planificación		4	1	1			
6.1.1	La empresa ha considerado en su planificación sus amenazas (evitar, asumir, eliminar, compartir o mantener riesgos) así como sus oportunidades (nuevas prácticas, nuevos mercados, nuevos clientes, nuevas tecnologías, nuevas asociaciones, nuevos productos) y sus partes interesadas	X			Foda (Manual de calidad)		
6.2.1	La organización ha establecido objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios del SGC		X		Objetivos de Calidad para puestos y procesos (Manual de calidad)		
6.2.1	Los objetivos de calidad son coherentes, medibles, pertinentes, comunicables y vigentes	X			Objetivos redactados SMART-Normativa interna del SGC (Manual de calidad)		
6.2.1.	Se mantienen registros relacionados a los objetivos de la calidad	X			Registros de procedimientos (Manual de calidad)		
6.2.2.	Los objetivos de la calidad se han planificado (que se hará, que recursos se necesitará, quien será el responsable, como se lograrán y cuando serán evaluados)	X			Plan de calidad (Manual de calidad)		
6.3	La organización planifica los cambios dentro del SGC			X	Acta de reunión (Manual de calidad)		
10. Mejora		4	2	1			
10.1	La organización identifica y selecciona oportunidades de mejora para cumplir con los requisitos del cliente o aumentar su satisfacción	X			Programa de Círculos de calidad (Manual de calidad)		

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



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

ANEXO 05: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **Carlos Alberto Acosta Zárate**

Fecha: 25/09/2022

Especialidad: Economista

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Carmela Irma Acosta Galiano

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS INDUSTRIALES JSG
EIRL, CHIMBOTE - 2022”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				32	90	57
Sumatoria Total		179				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,90				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

$$\boxed{179} \quad \equiv \quad \boxed{0.90}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Carlos Alberto Acosta Zárate
DNI 43260750

CARLOS ALBERTO ACOSTA ZÁRATE
MBA Econ. Administración de
Empresas y Negocios
DNI 43260750



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

ANEXO 06: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **Roberto Carlos Torres Carrillo**

Fecha: 25/09/2022

Especialidad: Estadístico

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Carmela Irma Acosta Galiano

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS INDUSTRIALES JSG
EIRL, CHIMBOTE - 2022”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				32	86	57
Sumatoria Total		175				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,88				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

$$\boxed{175} \quad \equiv \quad \boxed{0.88}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



ROBERTO CARLOS TORRES CARRILLO
Doctor en Estadística
DNI 32954472



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

ANEXO 07: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: **Carlos Manuel González Chávez**

Fecha: 25/09/2022

Especialidad: Administración

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Carmela Irma Acosta Galiano

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS INDUSTRIALES JSG
EIRL, CHIMBOTE - 2022”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				48	69	57
Sumatoria Total		174				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0,87				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

$$\boxed{174} \quad \equiv \quad \boxed{0.87}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



CARLOS MANUEL GONZÁLEZ CHÁVEZ
Doctor en Administración
DNI 10588687

ANEXO 08: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Suje tos	Íte m 1	Íte m 2	Íte m 3	Íte m 4	Íte m 5	Íte m 6	Íte m 7	Íte m 8	Íte m 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
7	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
9	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	2	3	3
16	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5

23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	4	5	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4
28	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
29	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
30	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	4	3	5	2	3
31	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4
38	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
40	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
41	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4
42	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
43	5	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
44	4	5	2	4	4	4	4	2	3	4	5	5	4	4	4	5	2	4	3	5	2	3
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
46	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
47	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
48	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5

ANEXO 08: BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Suje tos	Íte m 1	Íte m 2	Íte m 3	Íte m 4	Íte m 5	Íte m 6	Íte m 7	Íte m 8	Íte m 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
2	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5
7	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	4	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
11	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
12	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4
13	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
14	5	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
15	4	5	2	4	4	4	4	2	3	4	5	5	4	4	4	5	2	4	3	5	2	3
16	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
20	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
21	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5
22	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5

23	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
24	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
25	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
26	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	
27	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
28	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	
30	5	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	
31	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
32	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
35	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
36	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	
37	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	
38	4	4	4	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	
39	2	5	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	
40	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	
41	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
46	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
47	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	
48	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	

ANEXO N° 09: ANÁLISIS DE FIABILIDAD CON ALFA DE CRONBACH

Variable: Sistema de Gestión de la Calidad

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.9010	22

Efectuada la determinación de la puntuación de todas las preguntas, para determinar el Alfa de Cronbach en Excel, para la variable Sistema de Gestión de la Calidad, se logra una fiabilidad del 94,17%, valor considerado como excelente, según la escala a saber:

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es Excelente

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 es Aceptable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 es Cuestionable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 es Pobre

Coefficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es Inaceptable

Variable: Satisfacción del Cliente

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.9417	22

Efectuada la determinación de la puntuación de todas las preguntas, para determinar el Alfa de Cronbach en Excel, para la variable Satisfacción del Cliente, se logra una fiabilidad del 94,17%, valor considerado como excelente, según la escala a saber:

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,9 es Excelente

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,7 y menor a 0,8 es Aceptable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,6 y menor a 0,7 es Cuestionable

Coefficiente alfa de Cronbach mayor a 0,5 y menor a 0,6 es Pobre

Coefficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es Inaceptable



FORMULARIO UNICO DE TRÁMITE

DATOS DEL SOLICITANTE

Nº. TRAM. DOCUMENTARIO:

1115100223	ACOSTA	GALIANO	CARMELA LOMA
CODIGO	AP.PATERNO	AP.MATERNO	NOMBRES
DOMICILIO: CA. MACIATEGUI F-2/12 de Mayo		CONDICION: BACHILLER	
CARRERA PROFESIONAL:		CICLO:	
TELEF. FIJO: -	TELEF.CELULAR: 930158288	E-MAIL: carrega.fb@gmail.com	

DIRIGIDO A: DECANO FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL

Sr. (a) HENRY VIDARRAL TORRES

SOLICITA : (llenar correctamente, caso contrario no nos responsabilizamos de la demora o cualquier otro inconveniente que pueda producirse en el trámite)

REGISTRO DE TITULO EN LA SUNEDU.

DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN: (El personal que recepciona el trámite debe verificar que la documentación este correcta.

Recibo trámite	<input checked="" type="checkbox"/> Certificado de estudios	<input type="checkbox"/> Constancia egreso	Copia DNI	<input checked="" type="checkbox"/>
Constancia No adeudo	<input checked="" type="checkbox"/> Certificado Ingles	<input type="checkbox"/> Partida Nacimiento	Fotos	<input checked="" type="checkbox"/>
Constancia de Ingreso	<input type="checkbox"/> Certificado Cesi	<input type="checkbox"/> Kardex de Notas	Copia Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>
Boleta de Nota	<input type="checkbox"/>	OTROS :		

Nota: La constancia de no adeudo tiene vigencia de 5 días hábiles.

Pasado este tiempo deberá de cancelar el derecho de trámite para expedir nueva constancia de no adeudo

FIRMA DEL ALUMNO

Fecha : 06/01/2025

Nº Prov. Pasa a: Folios: Hora: Fecha : / /

	FIRMA Y SELLO

----- ✂ ----- PARA EL ALUMNO -----



USP

Nº. Trámite: De Recepción / /

SOLICITA _____

Estimado usuario los siguientes datos son importantes:

1. Teléfono de la oficina que recepciona el trámite _____
2. Nombre del personal que recepciona el trámite _____
3. Tiempo de atención del trámite: días hábiles

SELLO Y FIRMA DEL PERSONAL U.S.P.

Consultar su Trámite en nuestra web : www.usanpedro.edu.pe/
Ingresar a **INTRANET** Información Académica / Procesos / Trámite Documentario

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS INDUSTRIALES JSG EIRL, CHIMBOTE – 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1 %
11	oldri.ues.edu.sv Fuente de Internet	1 %
12	Yesid Oswaldo González Marín. "Habilidades directivas para el desarrollo de la gestión de conocimiento organizacional", Universitat Politecnica de Valencia, 2023 Publicación	<1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
14	portal.amelica.org Fuente de Internet	<1 %
15	Enrique Saravia Vergara. "Factores que explican la intención de compra de pizzas en jóvenes universitarios de carreras de negocio en una universidad de Lima", Journal of Business, 2010 Publicación	<1 %
16	repository.usta.edu.co Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

18	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
21	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
26	Submitted to ULACIT Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.uasf.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

29	Submitted to Grupo IOE Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
31	repositorio.uia.ac.cr:8080 Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
33	Submitted to Universidad San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
34	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
35	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	Elías Alberto Bedoya Marrugo, María de Jesús Meza Alemán, Irma Osorio Giraldo, Dario David Sierra Calderon et al. "Integration And Uses Of Iso 9001, 14001 And 45001 Management Systems In The Industrial	<1 %

Sector", Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 2024

Publicación

39

dspace.unl.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

40

Submitted to Corporación Universitaria
Minuto de Dios, UNIMINUTO

Trabajo del estudiante

<1 %

41

openaccessojs.com

Fuente de Internet

<1 %

42

repositorio.uti.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

43

M. Mercader Alarcón, J. Miralles Sancho, A. Pérez Carbonell, V. Nolasco Guirao, M.A. Antón Latour, M.M. Miras García. "Result of the implementation of a quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard in a surgical intensive care unit", Revista Española de Anestesiología y Reanimación (English Edition), 2023

Publicación

<1 %

44

Pedro Pablo Poveda Orjuela. "Configuración de un modelo conceptual para los sistemas de gestión "qhse3+", con perspectiva de rendimiento energético y administración integral de riesgos", Universitat Politecnica de Valencia, 2021

Publicación

<1 %

45 Submitted to Universidad Nacional de Trujillo <1 %
Trabajo del estudiante

46 repositorio.unj.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

47 José Milton Sousa Filho, Francisca Farache. <1 %
"Corporate Social Strategy and the
Generation of Benefits: Case Studies in the
Brazilian Electricity and Supermarket
Industries", Latin American Business Review,
2011
Publicación

48 Marta Blasco Torregrosa. "Nueva <1 %
metodología de integración: Six Sigma +
Gestión de riesgos + Gestión de la calidad.
Aplicabilidad en pymes industriales de la
Comunidad Valenciana", Universitat
Politecnica de Valencia, 2022
Publicación

49 María Palacios Guillem. "Propuesta de un <1 %
nuevo procedimiento basado en la norma ISO
9001 para la gestión conjunta de la norma
ISO 31000, la filosofía Kaizen y la herramienta
Lean Manufacturing en pymes industriales de
la Comunidad Valenciana.", Universitat
Politecnica de Valencia, 2021
Publicación

50 cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

51

dspace.esPOCH.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

52

"25th Congress of the World Association for Sexual Health (WAS) and SASHA (South African Sexual Health Association)",
International Journal of Sexual Health, 2022

Publicación

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo