



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

Tesis

**Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la
satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018**

**Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión
Empresarial**

AUTOR

Br. Gallegos Ayma, Juan Carlos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial

LIMA - PERÚ

2018

**“Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la
satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Mg. Rafael Félix Ramos Cáceres

Secretario

Mg. Luis Enrique Ramirez Pacheco

Vocal

Mtro. Nicolás Fedeberto Ortiz Vargas

Asesor metodólogo

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

Ing. Jorge Cáceres Trigoso

Dedicatoria

Mi tesis la dedico a mi amada madre Luciana Ayma Quispe y hermana Ana María Gallegos Ayma quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis hijos por ser mi fuente de motivación e incondicional para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Agradecimiento

A Dios por cumplir una meta tan importante en mi vida, a mi madre por su infinito amor.

De igual forma a todas aquellas personas que de alguna u otra manera son parte de su elaboración y culminación, compartiendo sus experiencias, asesorando, apoyando y aconsejando sobre el tema por su confianza brindada en este proyecto que se ha convertido en realidad

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Juan Carlos Gallegos Ayma identificado con DNI Nro. 41200304 domiciliado en Mz.A-6 LT.36 Asociación Rosal de Santa Anita, egresado de la carrera profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial he realizado la Tesis titulada “Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del Cliente en una entidad pública, Lima 2018.” para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial, para lo cual Declaro bajo juramento que:

- 1.El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
- 2.En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia o plagio alguno.
- 3.Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
- 4.La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
- 5.En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 18 de junio del 2017.

Gallegos Ayma Juan Carlos
41200304

Presentación

Señores miembros del jurado:

Yo, Br. Gallegos Ayma, Juan Carlos de la carrera profesional de ingeniería industrial y de gestión empresarial, presento la siguiente investigación holística titulada “Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018”. La investigación tiene como objetivo fundamental proponer una propuesta de la implementación de la norma ISO 9001:2015 con la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente en una entidad pública 2018.

En cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el Título de Ingeniero Industrial y de Gestión empresarial. La presente investigación está dividida en IX capítulos estructuralmente relacionados de manera secuencial establecidos por la Universidad Privada Norbert Wiener en su reglamento como son: en el capítulo I se expone el Problema de investigación que incluye la identificación y formulación del problema, así mismo los objetivos y justificación metodológica y práctica: En el capítulo II se presenta el Marco Teórico donde se exponen los fundamentos teóricos utilizados para la propuesta; los antecedentes de la investigación. El marco conceptual es explicado conceptualizando las categorías, subcategorías y las categorías emergentes. En el capítulo III corresponde al Método de Investigación de comprensión holística con enfoque mixto de tipo proyectivo de nivel comprensivo con el método inductivo – deductivo. Así mismo de la población, muestra y sus unidades informantes. El uso de técnicas e instrumentos para la recolección y procesamiento de datos como también del análisis de datos. En el capítulo IV se explica

el contexto de la Empresa y su contexto de estudio. En el capítulo V se desarrolló el Trabajo de Campo, que incluye los resultados cuantitativos, el análisis cualitativo y la triangulación de datos que da como resultado el diagnóstico final. En el capítulo VI se expone la Propuesta de la Investigación, que integra los fundamentos e indicando el desarrollo de la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015. En el capítulo VII se explica la Discusión, que es originado por la última triangulación del diagnóstico final, la propuesta de solución y sus antecedentes. En el capítulo VIII se presenta las Conclusiones y Sugerencias y para finalizar con el capítulo IX donde se detallan las referencias respectivamente.

En los Anexos se presenta la Matriz de Investigación, los Instrumentos cuantitativos con su base de datos y cualitativos con su triangulación de las entrevistas. Las fichas de validación de los instrumentos cuantitativos, fichas de validación de la propuesta, evidencian de la visita a la empresa y de la propuesta, artículo de investigación y las matrices de trabajo.

Autor: Gallegos Ayma, Juan Carlos

DNI: 41200304

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vii
Índice	ix
Resumen	xv
O resumen	xvi
Introducción	xvii
CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1 Problema de investigación	20
1.1.1 Identificación del problema ideal	20
1.1.2 Formulación del problema	22
1.2 Objetivos	22
1.2.1 Objetivo general	22
1.2.2 Objetivos específicos	22
1.3 Justificación	23
1.3.1 Justificación metodológica	23
1.3.2 Justificación práctica	24
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	26
2.1 Marco teórico	27
2.1.1 Sustento teórico	27
2.1.2 Antecedentes	31
2.1.3 Marco conceptual	36
CAPITULO III MÉTODO	51
3.1 Sintagma	52
3.2 Enfoque	52

3.3	Tipo, nivel, método	53
3.4	Categorías, subcategorías apriorísticas y categorías emergentes	55
3.5	Población, muestra y unidades informantes	56
3.6	Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	58
3.7	Procedimiento para recopilar datos	63
3.8	Análisis de datos	63
CAPÍTULO IV EMPRESA		65
4.1	Descripción de la empresa	66
4.2	Marco legal de la empresa	67
4.3	Actividad económica de la empresa	67
4.4	Proyectos actuales	67
CAPÍTULO V TRABAJO DE CAMPO		69
5.1	Resultados cuantitativos	70
5.2.1	Conclusiones aproximativas de la categoría Satisfacción al Cliente	83
5.2.2	Categorías emergentes	87
5.3	Diagnóstico final	88
CAPÍTULO VI PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN		93
6.1	Fundamentos de la propuesta	94
6.2	Problemas	95
6.3	Elección de la alternativa de solución	96
6.4	Objetivos de la propuesta	97
6.5	Justificación de la propuesta	97
6.6	Resultados esperados	98
6.7	Desarrollo de la propuesta	98
6.7.1	Plan de Actividades	98
6.7.2	Mapa de Procesos	103
6.7.3	Diagrama de PERT	104

6.7.4	Diagrama de CPM	105
6.7.5	Indicadores	106
6.7.6	Solución administrativa	109
6.7.7	Diagrama de Gantt	110
6.7.8	Cronograma de actividades de Gantt	111
6.7.9	Gráfico de Gantt	112
6.7.10	Evidencias	113
6.8	Consideraciones finales de la propuesta	113
CAPÍTULO VII DISCUSIÓN		114
7.1	Discusión	115
CAPÍTULO VIII CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		119
8.1	Conclusiones	120
8.2	Sugerencias	122
CAPÍTULO IX REFERENCIAS		124
ANEXOS		131
Anexo 1: Matriz de la investigación		132
Anexo 2: Instrumento cuantitativo		134
Anexo 3: Instrumento cualitativo		136
Anexo 4: Base de datos		137
Anexo 5: Triangulación de las entrevistas		138
Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos		142
Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta		165
Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa		168
Anexo 9: Evidencia de la propuesta		169
Anexo 10: Artículo de investigación		173
Anexo 11: Matrices de trabajo		181

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Matriz de la categoría: Satisfacción del cliente.	55
Tabla 2.	Matriz de la categoría: Técnicas e instrumentos de la presente investigación holística.	62
Tabla 3.	Validación de expertos del instrumento cuantitativo cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los clientes de una entidad pública.	62
Tabla 4.	Confiabilidad del instrumento.	62
Tabla 5.	Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría tangibilidad de una entidad pública, Lima, 2018.	70
Tabla 6.	Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría fiabilidad de una entidad pública, Lima, 2018.	72
Tabla 7.	Tabla 7 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría capacidad de respuesta de una entidad pública, Lima, 2018.	74
Tabla 8.	Tabla 8. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría seguridad de una entidad pública, Lima, 2018.	76
Tabla 9.	Tabla 9. Medidas descriptivas de la sub categoría Empatía.	78
Tabla 10.	Tabla 10. Pareto de la categoría satisfacción de los clientes de una entidad pública, Lima, 2018.	81

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Evolución de la norma ISO 9001.	37
Figura 2. Familia ISO 9000.	38
Figura 3. Evolución de la certificación ISO 9001 en el Perú.	39
Figura 4. Distribución de números de certificados ISO 9001 en el Perú 2016.	40
Figura 5. Los 10 mejores países certificados ISO 9001 - 2016	40
Figura 6. Organigrama de la DIGESA.	68
Figura 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría tangibilidad de una entidad pública, Lima, 2018.	70
Figura 8. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría fiabilidad de una entidad pública, Lima, 2018	72
Figura 9. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría capacidad de respuesta de una entidad pública, Lima, 2018.	74
Figura 10. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría seguridad de una entidad pública, Lima, 2018.	76
Figura 11. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría empatía de una entidad pública, Lima, 2018.	78
Figura 12. Pareto de la categoría satisfacción de los clientes de una entidad pública, Lima, 2018.	82
Figura 13. Diagrama de Gantt.	110
Figura 14. Cronograma de actividades de Gantt.	110
Figura 15. Gráfico de Gantt.	111

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Categorías emergentes y definiciones básicas.	88
Cuadro 2. Plan de actividades. Fuente: Elaboración Propia	100
Cuadro 3. Mapa de procesos.	103
Cuadro 4. Diagrama PERT.	104
Cuadro 5. Diagrama de PCM.	105
Cuadro 6. Indicadores de gestión de documentos.	106
Cuadro 7. Formato de reclamo.	107
Cuadro 8. Gráfico de control de clientes atendidos.	107
Cuadro 9. Encuesta de clientes satisfechos.	108
Cuadro10. Gráfico de control de clientes satisfechos	108

Resumen

En la presente investigación titulada “Implementación de la norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018” se realizó con el objetivo de proponer la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015 con el fin de mejorar la satisfacción del cliente.

Se utilizó la metodología holística bajo un enfoque mixto de tipo proyectivo. A través de los instrumentos de medición se pudo obtener información para la realización de la triangulación y hallar las categorías emergentes de la investigación, se encuestó a 30 profesionales de la DIGESA para la recolección de información cuantitativa en el caso del uso de la entrevista se pudo realizarse a tres personas de distintas áreas para obtener una solución de los problemas que planteados como la Insatisfacción de los clientes. Con el fin de obtener información libre de las posibles alternativas de solución que podría encontrarse y de la situación real en que se encontraba la organización, por información de los mismos colaboradores y poder obtener una información enriquecida después del procesamiento de datos y la triangulación se pudo como diagnóstico final.

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

Palabras clave: Norma ISO, Satisfacción del cliente.

O resumo

Nesta pesquisa, intitulada "Implementação da ISO 9001: 2015 para a satisfação do cliente em uma entidade pública, Lima 2018" foi realizado com o objetivo de propor a proposta de implementação ISO 9001: 2015, a fim de melhorar satisfação do cliente

A metodologia holística foi usada sob uma abordagem projetiva mista. Atraves de instrumentos de medição podem ser obtidas informações para executar a triangulação e encontrar as categorias emergentes da pesquisa foram entrevistados 30 profissionais DIGESA para a recolha de informação quantitativa no caso de utilizar a entrevista poderia ter lugar três pessoas de diferentes áreas para obter uma solução dos problemas colocados como insatisfação do cliente. A fim de obter gratuitamente informações sobre possíveis soluções alternativas que podem ser observadas e a situação real em que a organização foi, por informações a partir deles colaboradores e para obter informações enriquecido, após processamento de dados e triangulação poderia como um diagnóstico final.

Em conclusão, é necessária a implementação de ISO 9001: 2015 para melhorar a qualidade do serviço como eles trabalham com um sistema de gestão é mais organizado, melhorar a comunicação falam sob um conceito definido e objetivos que devem cumprir como melhor parte da organização, sob as orientações dos requisitos do presente regulamento para a organização e aos olhos da população.

Palavras chave: Norma ISO, Satisfação do Cliente

Introducción

La norma internacional ISO 9001:2015, es de gran soporte para las empresas y/o organizaciones logrando contar con un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de los requisitos de la mencionada norma. Con el objetivo de buscar la satisfacción del cliente en entregar calidad de servicio.

La presente investigación se desarrolló en IX capítulos descrito de la siguiente estructura:

Capítulo I: Problema de la investigación, objetivos y justificación metodológica y práctica.

Capítulo II: Marco teórico donde se exponen los fundamentos teóricos utilizados para la propuesta; los antecedentes de la investigación. El marco conceptual es explicado conceptualizando las categorías, subcategorías y las categorías emergentes.

Capítulo III: Corresponde al Método de Investigación de comprensión holística con enfoque mixto de tipo proyectivo de nivel comprensivo con el método inductivo – deductivo. Así mismo de la población, muestra y sus unidades informantes. El uso de técnicas e instrumentos para la recolección y procesamiento de datos como también del análisis de datos.

Capítulo IV: Se explica el contexto de la Empresa y su contexto de estudio.

Capítulo V: Se desarrolla el Trabajo de Campo, que incluye los resultados cuantitativos, el análisis cualitativo y la triangulación de datos que da como resultado el diagnóstico final.

Capítulo VI: Se tiene como objetivo exponer la Propuesta de la Investigación, que integra los fundamentos e indicando el desarrollo de la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015.

Capítulo VII: se explica la Discusión, que es originado por la última triangulación del diagnóstico final, la propuesta de solución y sus antecedentes.

Capitulo VIII: Se presenta las Conclusiones y Sugerencias.

Capítulo IX donde se detallan las referencias respectivamente.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

Recogiendo lo importante, de la Dirección General en Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria “DIGESA” que conforma como parte institucional del Ministerio de Salud “MINSA”. La DIGESA es la representante en brindar normas, controlar y vigilar a la población de los agentes externos de contaminaciones ambientales (físico-químicas y biológicas). Mediante los análisis del laboratorio en el aseguramiento de calidad del agua que es distribuido para consumo humano en la población. Así mismo, la fiscalización de juguetes, útiles de escritorio y el manejo residuos sólidos contaminados que perjudican en la salud. Las vigilancias se realizan por intermedio de campañas a nivel nacional para su erradicación. En definitiva, La DIGESA es la entidad del estado peruano encargada de brindar seguridad a todos los ciudadanos con las normativas vigentes que rige actualmente (DIGESA, 2018).

La problemática actual del objeto de la investigación se resume en lo siguiente: En la actualidad muchas empresas a nivel mundial vienen utilizando la norma internacional de calidad ISO 9000, que utilizan las organizaciones en sus procesos, a su vez vienen sufriendo un periodo de transición la norma ISO 9001 con revisión 2015, por ello es necesario que se actualicen a versiones superiores cada vez que sea necesario.

La mayoría de las organizaciones no están preparadas para actualizar sus normas constantemente debido a que las normas cambian a versiones superiores cada vez con mayor frecuencia.

La norma vigente, según AENOR (2015), dice que cuando salen nuevas versiones de las normas de calidad estas “las normas anulan y/o sustituyen a las normas anteriores” (p.4). Lo cual obliga a las organizaciones a que se actualicen rápidamente a fin de seguir cumpliendo con los requisitos de la norma exige, para lo cual las mismas normalizadoras, dan plazos, que generalmente son cortos.

En el caso de la norma ISO 9001:2015, a través del Foro Internacional de Acreditación y cooperación de ISO (Organización Internacional de Normalización) elaboró un documento, (IAF ID 9:2015) en el cual dice que “Las certificaciones de ISO 9001 con versión 2008 perderán vigencia posterior a los 3 años de la publicación de la Norma ISO 9001 versión 2015” (p. 1). Para esto la norma ISO fue publicado el día 23 de setiembre del 2015, es por ello que la vigencia de la norma ISO 9001:2008 tiene un plazo máximo de vigencia hasta setiembre del 2018, no con ello significa que no puedan incorporarse a la nueva versión sin que hay pasado el periodo de transición de los 36 meses.

La organización no cuenta con la actual norma ISO 9001:2015, la falta de una respuesta ante esta situación hace que la organización se vea afectada en el prestigio de sus resultados, de productividad, eficacia, eficiencia, rentabilidad, acometividad, competitividad y prestigio.

Ante la presentación de la reciente versión de la norma de calidad y otras obliga a que las organizaciones incurran en altos gastos por pagos a consultores, capacitadores, inductores asesores, etc., para efectuar la adecuación de sus normas actuales a versiones superiores, lo cual genera un alto desembolso para la organización lo que contribuye a que

sus resultados económicos y de rentabilidad puedan disminuir, así como la obligan a un alto grado de dependencia frente a sus de factores externos a la organización.

La mayoría de organizaciones no cuenta con protocolos o sistemas establecidos para efectuar la adecuación de la norma ISO 9001 a otra versión superior porque la organización no cuenta con el personal capacitado para efectuar la actualización o adecuación de la norma mencionada a otras versiones superiores.

1.1.2 Formulación del problema

¿De qué modo la aplicación en esta norma ISO 9001:2015 mejorará la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Proponer la implementación de la norma ISO 9001:2015 con la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018.

1.2.2 Objetivos específicos

Realizar el desarrollo de implementación bajo los lineamientos de la norma actual para mejorar la confianza de los usuarios en una organización Pública.

Conceptualizar categorías consideradas en la investigación ISO 9001 con versión 2015 para la satisfacción de los clientes y /o usuarios.

Diseñar un programa que pueda implementarse bajo la norma ISO 9001:2015 que sea práctico, posible para la satisfacción del cliente en una entidad pública 2018.

Realizar la validación de los instrumentos utilizados en la actual investigación, mediante un juicio de profesionales expertos.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación metodológica

El presente proyecto de tesis será elaborado mediante los principios de la investigación Holística de enfoque mixto de tipo Proyectiva, se justifica metodológicamente porque se ocupa del cómo se deberían de realizar los nuevos lineamientos en la entidad pública al implementarse la norma ISO 9001:2015, lo cual implica mantener, mejorar continuamente los cambios propiciados por la propia organización en la implementación de dicha norma para mantener el prestigio, la calidad del servicio a los clientes. Esto se logrará como primera instancia con la recolección de información a través de las encuestas para saber en qué porcentaje de satisfacción con los usuarios nos encontramos para poder aplicar los criterios de la norma y mejorar la situación actual a la que se espera mejorar.

Esto se puede realizar bajo la comparación de la norma a caducar con la norma actual para lo cual se diagnosticará los puntos que se necesita adaptar a la norma vigente para dar solución correspondiente y poder poner en marcha la solución del proyecto.

1.3.2 Justificación práctica

Las justificaciones prácticas en la presente propuesta se resumen a continuación:

La vigente propuesta de investigación tiene por objetivo diseñar un programa que pueda implementarse bajo los requisitos normados en esta norma ISO 9001:2015 para incrementar la satisfacción y confianza de los usuarios, generando así deducciones de costo, personal, mayor prestigio a la entidad del estado.

Las organizaciones estarían preparadas para adecuarse rápidamente a nuevas versiones de las normas de calidad, ya que estas normas anulan y/o sustituyen a las normas anteriores, por lo que las organizaciones se deben actualizar rápidamente a fin de seguir cumpliendo con los requisitos de la norma exige.

Las organizaciones no se verían afectadas en sus resultados de productividad, eficacia, eficiencia, rentabilidad, acometividad, competitividad y prestigio si se adecuan rápidamente en las normas de calidad a versiones superiores.

Las organizaciones ahorrarían altas sumas de dinero por pago a consultores, capacitadores, inductores, asesores, etc., si sus procesos se estandarizan bajo los requisitos

y lineamientos de la norma actual ISO 9001:2015, es por ello que las que las entidades también podrían anticiparse a los posibles riesgos que se han identificado previamente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 Sustento teórico

Mediante esta sección se busca comprender y tener conceptos definidos referentes a temas relacionados con la propuesta de investigación en la norma ISO 9000:2015, que son utilizados en forma constante bajo una sola ideología.

Teoría general de sistemas

La presente epistemología es un esmero de estudio interdisciplinario que busca descubrir las características generales que se relacionan entre sí y puedan ser presentados para todos los niveles.

Un sistema cerrado es cuando ningún tipo de información de afuera ingresa como también ningún tipo de información de adentro sale del sistema. Sin embargo, un sistema abierto es cuando en él hay entrada y salida de información de forma normal sin ningún tipo de restricciones (Bertalanffy, 1976).

La presente teoría nos expone de los sistemas abiertos y cerrados en lo cual nos dice que un proceso patentado queda específicamente para la empresa y el sistema abierto para las mejoras como en el caso de adoptar nuevas normas y procedimientos para la aplicación dentro y fuera de la empresa.

El aseguramiento en la calidad es un sistema que es utilizado para optimizar recurso, reducir costos y mejorar la productividad en la empresa. Este instrumento de gestión reporta datos para generar estadísticos y poder realizar cuadros comparativos de avances en la mejora, como también en la ayuda de la interpretación de resultados para tomar decisiones en corregir y/o realizar el seguimiento correspondiente al problema.

Teoría de sistema de gestión

El sistema de gestión este cimentado en las normas internacionales que permitirán controlar distintas áreas y/o sectores pertenecientes a una empresa, grupos o consorcios de trabajo. Así mismo temas de calidad de su producto y/o servicio, los impactos que puedan generarse por los ambientes por temas en seguridad y la salud hacia sus colaboradores. Como también, en su responsabilidad social como en su innovación (Lazo, Alcalde y Espinosa, 2016).

Las normas internacionales adecuadas en su totalidad o de forma parcial permitirá a mejorar las actividades de ingreso de materia prima, proceso, producto terminado y/o servicio, renovando de esta forma el sistema de gestión en forma inicial, parcial o en su totalidad dentro o fuera de la empresa, dejando así evidencia en l aparte documentaria de lo que se hace para obtener una mayor data almacenada para luego poder tener la trazabilidad de los documentos en una auditoria.

Los cuatro elementos del ciclo PHVA fundamentados en referencia al actual y vigente ISO 9001:2015, como estructura del sistema en temas de gestión para mejoras continuas, las características principales en la serie PHVA, Este modelo posee la particularidad de no

tener un punto de inicio definido y tampoco final, es por eso que se forma como un modelo de círculo continuo que se reinicia constantemente desde cualquier punto y se empieza nuevamente. Su aplicación dentro de la presente investigación es ayudar a manejar mejor la información documentada, los procesos que permita mantener y mejorar de forma constante dentro de los lineamientos establecidos por la empresa para así poder brindar una mejor imagen hacia los clientes (AENOR, 2015).

Teoría de calidad

Lo que significa calidad según Tarí (2007) lo define como “...la calidad del producto y/o servicio se convierte en objetivo fundamental para la empresa” (p. 21). Las empresas se deben básicamente a sus clientes, que es la razón de su existencia, por ello se debe de brindar el cumplimiento de sus especificaciones acorde a sus necesidades como también respetando en el tiempo de entrega de sus productos. La principal función de una empresa en la actualidad se basa en cumplir las necesidades de los clientes, bajo el estudio de sus expectativas que necesitan o requieran de acuerdo a su condición económica, de que deben tener sus productos que van adquirir de acuerdo a sus necesidades requeridas para su uso.

Teoría de sistema de gestión de la calidad

De acuerdo al concepto, conforme a lo normado en ISO 9000 (2015) es aquella que “...comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados” (p. 8). El tener un plan establecido es de vital importancia pues es de ahí donde se inicia todo para poder lograr metas específicas bajo criterios de procedimientos establecidos por la empresa

para mantener criterios unificados que permiten obtener resultados y cumplir los objetivos planteados por la empresa. La empresa realiza las actividades de acuerdo a su planificación para que los documentos se adecuen a su organización más no al contrario, para así lograr un mejor entendimiento y manejo de lo mencionado por la parte documentaria.

Teoría de McClelland

Para McClelland existen tres tipos de motivaciones, el primero es la necesidad del logro que no debería darse por un marco social si no debería ser por la obtención de la satisfacción intrínseca de hacerlo mejor y convertirse en un incentivo natural de logro. Para la satisfacción de afiliación tienden a tener la necesidad de pertenecer a un grupo que se preocupan más de su calidad personal en sus relaciones, por último, la necesidad del poder es la necesidad de influir, de tener el control de los demás como también en buscar el reconocimiento por parte de ellos. La aplicación de esta teorías para el bienestar de la empresa en un enfoque comercial es positivo, porque la empresa busca el logro para el beneficio de todos los colaboradores, la necesidad de afiliación es convertirse en sociedad con varios grupos de empresas para que así puedan trabajar bajo una norma, un solo criterio, como en la compra de su insumos cumpliendo las mismas especificaciones como si lo realizará en el interior o exterior del país, por último la necesidad de poder de convertirse la empresa número uno o posesionarse en gran parte del mercado y poder decidir en el mercado libremente y ser reconocido por su marca, servicio y calidad (Araya y Pedreros, 2012).

2.1.2 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Para Ramírez (2016), en su tesis de *Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 en la empresa avícola el Manantial*, realizado en la Fundación de la Universidad de América de la Ciudad de Bogotá-Colombia. Tiene como objetivo principal hacer una radiografía del cómo se encuentra la empresa con referentes a la norma con el fin de desarrollar la norma dentro de la empresa. Utilizando el diseño de tipo mixto, también el uso de los instrumentos de la entrevista y el cuestionario. Llegando a la conclusión a través del diagnóstico inicial que se encontraban con documentación no actualizadas es por ello que en el momento de la revisión de la información no tenían esa trazabilidad de las operaciones. Así mismo se levantaron las observaciones encontradas y se procedió con la adecuación de la citada norma.

Según Arias (2014), en su investigación titulada *Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo*. Realizado en Cuba. En esta investigación tiene como objetivo que es posible la unificación de las diferentes normas mencionadas. Se llegó a la conclusión que hay evidencias suficientes para poder aplicar este criterio y convertir en la famosa trinorma unificada compartiendo así por ejemplo la adecuación en una política de calidad, con ello se reducirá costos, tiempos, permitiendo así que las áreas de trabajo trabajen de forma más conjunta, porque según los requisitos de las tres normas son compatibles.

Según López y Roa (2016), en la tesis titulada *Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015*, realizado en la Ciudad de Barranquilla-Colombia. Utilizando el diseño de tipo mixto, se obtuvo como resultado en el beneficio costo de un 25 \pm 1 de retorno, para la empresa esto se evidenció por intermedio del desarrollo de la citada norma. Se llegó en la conclusión que se debe establecer métodos, directrices y mediciones de indicadores en el trabajo, aplicando el enfoque de un solo objetivo en conjunto para mejorar las diferentes áreas en la atención de los clientes bajo los lineamientos de la norma ISO 9001 con versión 2015.

Para Sánchez (2016), atreves de la tesis titulada *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L*, realizado en América del Sur, Universidad Politécnica de Cartagena-Colombia, para la obtención de fin de grado. Tiene como objetivo el incrementar la seguridad de la empresa y el incremento de la economía en ella. Por medio de la aplicación correcta de lo normado, tiende por reducir las observaciones, las no conformidades encontradas por los auditores internos como externos. Se llegó a la conclusión que la obtención y la aplicación de la presenta norma se puede obtener ventajas competitivas con distintas empresas, mejorando así su nivel de calidad, reducir el nivel de insatisfacción de los clientes y logrando mejoras económicas para el bienestar de la empresa.

Según Cárdenas y Higuera (2016), en la tesis titulada *Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI*, realizado en el País vecino de Colombia. Planteando como objetivo el diseño e identificación de la correlación que existe en las normas

mencionadas. Resumiendo, así lo relevante de la tesis en sus resultados de informe de correlación, la lista del chequeo aplicable, la política integral, incluyendo los objetivos. Por intermedio de la investigación de tipo descriptiva. Concluyendo que el inicio de la implantación se desarrollará en un centro deportivo y servirá de base posterior para una empresa de mayor envergadura, y se desarrollará todo lo normal con la documentación, los manuales de proceso, las auditorías internas y externas que se necesita bajo los lineamientos de la citada norma, para así poder lograr una ventaja competitiva hacia las demás empresas.

Antecedentes Nacionales

Según Ugaz (2012), en su tesis de *Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa de fabricación de lejías*, realizado en la PUCP Lima-Perú. Resumiendo lo más importantes del presente trabajo, tienen por objetivo principal de revisar la situación de la empresa de cómo se encuentra para poder recién realizar las acciones correspondientes de diseñar e implementar la citada norma de la ISO 9000. Los resultados que se espera por intermedio de la propuesta es incrementar en un 90 % de todas las actividades programadas. Para ellos se debe de contar con las capacitaciones con el personal involucrado y el enfoque de sus funciones con la empresa el proyecto de mejora es a mediano, corto y largo. Concluyendo con esto la mejora de la imagen empresarial frente a sus competidores, en la parte operativa el mejor control de los insumos, personal y reducción de costos para generar mayor utilidad.

Según Valencia y Párraga (2013), realizó una investigación titulada *Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación en una pyme de confección de ropa industrial, énfasis en producción en el Perú*. Ante la imponente del mercado internacional en el Perú y la importación a nuestro País, la pequeña empresa en la elaboración de ropa se vio en la necesidad de aplicar e implantar la Norma ISO 9000, para poder competir en este mercado que lo posiciona las grandes empresas. El mejoramiento en la implementación y la adecuación del ciclo del PHVA, trae consigo a un mercado de mayor calidad con incursiones al mercado internacional ya que contaría con el respaldo de la acreditación y sus ganancias se verían reflejados en sus utilidades, con eso trae consigo que cualquier grupo de empresa con deseos de superación sea grande o mediana o pequeña puede desarrollar e implementar la citada norma. Así mismo todo será registrado para un estudio posterior y tomar la mejor decisión que constituya para el beneficio de la mejora continua de la empresa.

Para Nuñez (2016), realizo en su investigación *Implementación de la Norma ISO 9001:2008 y su Impacto en la Eficiencia de los Procesos Productivos en una Empresa Pesquera*. Realizado en ciudad de Trujillo la Libertad. Se utilizó un diseño pre experimental de tipo transversal y cuantitativo para el siguiente estudio. Se logro obtener resultados significativos en la empresa con la siguiente tesis, aumentó el % de primera calidad en obtención de la harina de pescado por consecuencia se redujo porcentaje de los reprocesos mediante un cuadro de indicadores de producción. Se llegó a la conclusión que contar con la norma ISO, se obtiene mejoras en la producción ya que se trabaja con la aplicación del ciclo PHVA para la mejora continua con el fin de evitar reprocesos y pérdidas de la calidad en el producto hacia el mercado. Con el sistema de gestión es más fácil llevar un control y seguimiento para tener un trabajo más ordenado y de calidad.

Según Castro y Sigüeñas (2015), elaboraron una tesis titulada *Modelo de Gestión de Calidad para Lograr la Fidelización de los Clientes de la Empresa Exportadora el Sol S.A.C.* Ubicado en el Distrito de San José-Pacasmayo. En lo que concierne a los resultados una vez analizadas las respuestas provenientes del cuestionario, y en base a la clasificación que especifica Philip Kotler, se puede determinar que el nivel de relación entre los clientes y Exportadora El Sol S.A.C., es “básica” ya que generalmente la empresa solo vende el producto y en un menor porcentaje de los casos no vuelve a comunicarse con el cliente, al menos que este vuelva a contratarlos, generando una fidelización débil en un mercado tan competitivo. En conclusión, con esta investigación el perfil del cliente de acuerdo a las encuestas que se tomó en cuenta y que se registró para mejor análisis fue el cliente por frecuencia de compra que son los que más ventas registraron.

Según Huamaní y Armaulía (2017), Elaboraron una tesis titulada *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos*, realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). El tipo de estudio que fue utilizado es del tipo descriptivo-transversal prospectivo. Los resultados obtenidos se determinaron por intermedio del seguimiento de auditorías que lo realiza el personal competente que labora en empresa, obteniendo así la estimación del cumplimiento de la presente tesis. Revisando el seguimiento correcto en el cumplimiento para la norma. Así mismo, ver que se cumpla con lo que el cliente solicita de acuerdo a requerimientos, especificaciones, etc. Llegando a la conclusión que para ejecutar dicha norma se debe de cumplir con todos los requisitos que describe en ella y cumplir con todo al plan de SGC que se realice de acuerdo a las necesidades de la empresa.

2.1.3 Marco conceptual

Norma ISO

La prestigiosa organización ISO conocido como (Internacional Organization Standarization - Organización Internacional de Normalización), tiene como responsable de la mencionada norma al comité ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, Subcomité SC2, Sistemas de Calidad (AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación, 2015).

La norma española. Según ISO 9001:2015 (2015) menciona que “esta norma anula y sustituye a las Normas EN ISO 9001:2008 y EN ISO 9001:2008/AC:2009” (p.4). La norma ISO 9001:2015, entra en vigencia el mes de setiembre de 2015, teniendo un periodo de transición de 3 años hasta setiembre del 2018, quedando sin efecto alguno las versiones anteriores a la mencionada. Para la implementación de la siguiente investigación con el fin de mejorar la satisfacción al cliente, se debe de aplicar la norma actual vigente para el desarrollo del trabajo de manera eficiente, ninguna organización puede trabajar con dos revisiones, la versión actualizada anula a la versión anterior en su totalidad.

Historia y evolución de la norma ISO 9001

La historia y evolución ISO 9001, Según Burckhardt, Gisbert y Pérez (2016) relata que “la gestión de calidad ha sido una preocupación constante para los miembros de ISO. A inicios de la década de los 80, esta preocupación se materializó en investigaciones y trabajos de los integrantes de los distintos comités” (p. 9). La norma ISO, a atreves del tiempo en los

años 80 se ha preocupado por el tema de la calidad, que hasta la actualidad han venido cambiando de acuerdo a las necesidades actuales de su tiempo. Así mismo hablar de calidad no solo es de hacer las cosas bien para el cliente, sino que busca mejorar de forma continua tanto en la organización, en el servicio del producto, antes, durante y después del proceso. al trabajar con la norma ISO siempre se debe trabajar con la norma actual vigente.

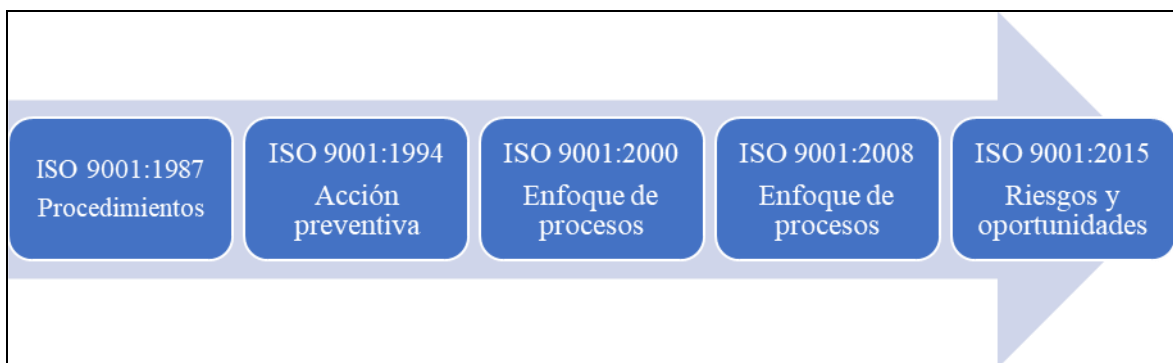


Figura 1. Evolución de la norma ISO 9001. Fuente: Elaboración Propia.

Estructura de la familia ISO 9000

La estructura de la familia 9000, según López (2016) indica que “que los estándares que componen la familia de normas ISO 9000 son: ISO 9000:2015,9001:2015 y 9004:2009” (p.26). La composición de la familia ISO 9000, tienen un representante más conocido que es la ISO 9001:2015, se debe a que describe los requisitos del sistema de gestión de calidad.

El estudio de la norma ISO 9001:2015 se manifiesta en todas las organizaciones primordialmente, debido que esta norma va permitir ser la guía para la implementación bajo sus requisitos establecidos, la norma ISO 9000:2015 describe los conceptos y principios específicos de la gestión de calidad, incluye un vocabulario de los conceptos

referentes a la norma, finalmente la ISO 9004:2009 no es una norma certificable, proporciona directrices a las organizaciones que ayudan alcanzar el éxito permanente a partir de la implementación de la norma ISO 9001:2015.

Familia ISO 9000		
<u>ISO 9000:2015</u>	<u>ISO 9001:2015</u>	<u>ISO 9004:2009</u>
Sistemas de gestión de la calidad. Fundamento y vocabulario	Sistema de gestión de la calidad. Requisitos	Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad

Figura 2. Familia ISO 9000. Fuente: Elaboración Propia.

Norma ISO basado en un enfoque de riesgos

La norma ISO con un enfoque basado en riesgo, según Oviedo (2016) deben “incluir métodos o procedimientos para la evaluación, administración, eliminación y minimización de los riesgos” (p.58). Se busca como resultado que en los procedimientos de proceso se identifiquen los posibles riesgos que estos puedan ocasionarse, que estén incluidos dentro de sus actividades el reconocer los posibles sucesos para su eliminación o disminución de posibles riesgos ocasionado a la persona o la empresa. Con este nuevo punto como parte de los requisitos de la norma, nos permite no solo mejorar los procesos si no también el involucramiento de todo el personal en las actividades en prevenir o reducir los efectos no deseados logrando así la mejora continua. Para un mejor

entendimiento en la gestión de riesgos se puede consultar con la norma ISO 31000, para comprender los principios que deben ser realizados para una mejor gestión eficaz.

Certificación ISO 9001

La certificación de acuerdo a la norma ISO, según Summer “Las empresas que alcanzan la certificación han demostrado su capacidad de mejorar la calidad de sus productos y servicios” (p. 40). Teniendo como objetivo principal a la satisfacción del cliente se busca dar un mayor respaldo a los procesos, para ello se acude a los lineamientos de la norma de calidad y su certificación. La aplicación de la certificación de la norma ISO, trae ventajas permiten a las organizaciones reducción de costos de reprocesos, menos quejas y/o reclamos por los clientes, mejora la satisfacción de los clientes, la productividad, además de contar con un prestigio internacional.

Evolución de la Certificación ISO 9001 en el PERÚ

Desde sus inicios en el año 1993 hasta el año 2016, se muestran los siguientes datos recolectados (ISO Survey 2016).

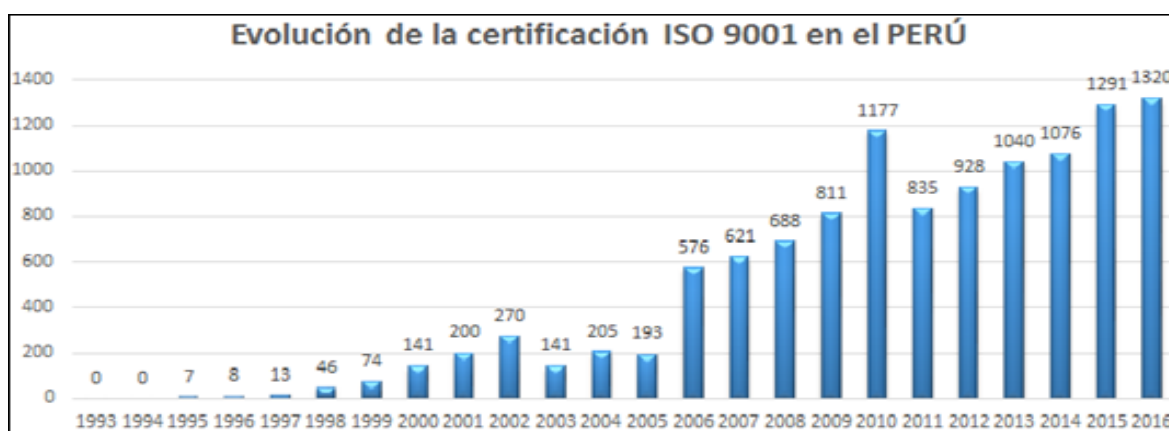


Figura 3. Evolución de la certificación ISO 9001 en el Perú.

Fuente: [5](#)

Distribución de números de Certificados ISO 9001 en el Perú 2016

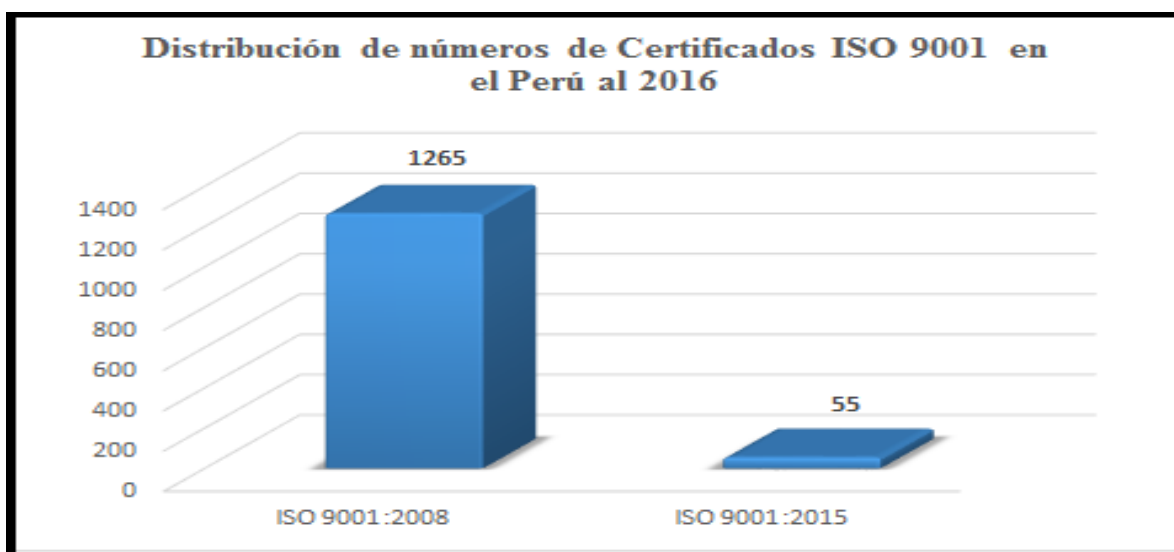


Figura 4. Distribución de números de certificados ISO 9001 en el Perú 2016.

Fuente: <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

Los 10 mejores países certificados ISO 9001 - 2016

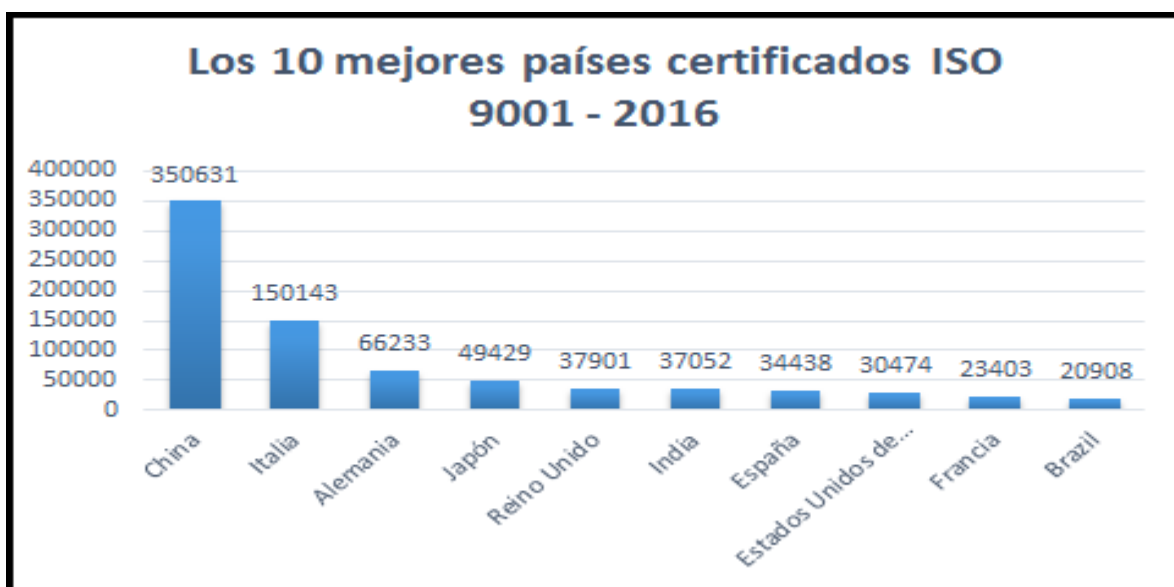


Figura 5. Los 10 mejores países certificados ISO 9001 - 2016

Fuente: <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente, según Gosso (2008) nos dice que significa “para la empresa, una mayor fidelidad del cliente, quien se sentirá deseoso de volver a comprar y de contar sus experiencias a otros” (P. 77). La comunicación a otras personas por el servicio brindado es beneficioso para la empresa porque transmite su satisfacción y comparte que otras personas lleguen acudir y preguntar por el producto brindado. La aplicación en la presente investigación es buscar la satisfacción del cliente por medio de la implementación de la norma ISO, para dejar el prestigio del área, de la organización en alto y a sus comentarios en el llenado de las encuestas para poder cuantificar el cumplimiento del objetivo principal.

Clientes satisfechos

La mantención de los clientes satisfechos, según Jane (2000) nos dice “debemos mantener a los clientes satisfechos y convertirlos en excelentes entusiastas de nuestros productos es esencial, no solo para tener éxito empresarial sino también para sobrevivir” (p. 7). Dentro de los contextos de mantener con éxito a la empresa en la búsqueda de clientes en el mercado, a su vez de mantenerlos apegados a la organización como clientes activos, no solo para el prestigio empresarial si no para la existencia de la organización y poder mantenerse vigente ante un mercado tan competitivo. La obtención de clientes satisfechos es la base principal de toda organización, porque buscamos cumplir sus exigencias y requisitos de sus productos que solicitan, a través de lineamientos establecidos de productos y o servicios solicitados por ellos. En estos casos cumplir con lo que exige las normas, leyes y regulaciones pertinentes de los servicios solicitados de cada dependencia.

Enfoque al cliente

El enfoque al cliente, según ISO (2015) dice “El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.” (p. 9). Para conseguir clientes satisfechos debemos enfocarnos principalmente en cumplir los requisitos que solicitan los clientes y en buscar darle un valor agregado excediendo sus expectativas iniciales. Como organización pública, el enfoque esencial es entender y adaptarnos a los requerimientos de los usuarios, para mejorar en forma continua a sus necesidades, así obtendremos beneficios como incremento de la reputación en la organización, ampliación de la base de clientes, mejorar la fidelidad del usuario, incremento de la satisfacción al cliente.

Clientes satisfechos

Las primeras investigaciones, según Dutka (1998) señalan “los clientes satisfechos como los que no lo están influye de manera decisiva sobre el desempeño básico de las empresas” (p. 16). Las empresas actuales buscan clientes que se encuentren satisfechos porque tanto ellos como los que no lo están influye en el crecimiento de las empresas, organizaciones. La organización busca reducir o mantener un porcentaje alto de satisfacción, con el fin de buscar como prioridad fidelidad de los clientes y representar los resultados por el desempeño realizado al su personal, y seguir buscando alternativas que pueda mejorar el sistema.

Calidad

La norma ISO. Según ISO 9000:2015 (2015) define “calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente” (p.8). Actualmente hablar de calidad abarca mucho más de un producto que este bien desarrollado para el desarrollo de su función que fue específicamente hecho, si no el valor que el cliente pueda percibir por el producto. La aplicación de tema de calidad en la presente investigación, se ve reflejado en la satisfacción del cliente en su beneficio de lo que solicita como producto. Así mismo como la calidad en el servicio brindado en la atención a los usuarios.

Calidad de Servicio

Esto se ve reflejado mediante los incrementos y fidelizaciones de los de clientes es por ellos que se trabaja para ellos que son la parte principal y sustento de la empresa.

La calidad, según Vargas y Aldana (2014) es una “Búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos. Para esto se requiere de participación, responsabilidad, perfección y el espíritu en el servicio solidario” (p. s/n). La calidad es manejada en toda la empresa, el servicio es parte importante lo cual se busca que el personal dedicado a su trabajo en hacer las cosas bien. La calidad cumple un papel importante ya que se encuentra en la norma ISO 9000 que está en busca de la satisfacción del cliente de manera constante.

La dirección que siguen todos los integrantes de una empresa es para la calidad del servicio que significa lograr la satisfacción del cliente, cuando se refiere a todos los integrantes significa a todo el personal así no tenga el trato directo con el cliente. A su vez se entiende también que es la relación exacta de las entre lo que la empresa posee y el cliente necesita u expresa. La aplicación del concepto calidad del servicio es un punto sumamente importante para este trabajo ya que es la fuente de todo progreso empresarial en la cual busca satisfacer a los clientes con sus resultados, es un trabajo en equipo porque involucra a todos los integrantes de una empresa de diferentes áreas (Tschohl, 2018).

Sistema de Gestión de Calidad

Actualmente esto es un tema muy tocado e importante a nivel mundial es por ello que se busca contar con normas como la ISO 9000, que ayuda a tener un sistema más ordenado y con trazabilidad en la documentación.

Lo primero que realiza un SGC es identificar sus objetivos, recursos para que sus procesos puedan obtener los resultados planificados. El SGC es la encargada de gestionar y de proporcionar los medios necesarios para poder abordar las situaciones que estas puedan afectar durante el proceso como también de la relación de interacción entre los recursos y los procesos para generar valor y obtener los resultados de las partes involucradas. La aplicación del SGC en una entidad pública es muy importante ya que permite trabajar de forma ordenada con interacción en las partes involucradas permite ver las situaciones esperadas e inesperadas, que puedan afectar a los procesos como al mismo SGC, es una ayuda para poder antecederse a las situaciones no previstas (ISO 9000, 2015).

Tangibilidad (Infraestructura y Equipo)

El concepto de infraestructura, según Romero (2002) es el "...conjunto de bienes de capital que, aun no siendo utilizado directamente en el proceso de producción, sustenta como una estructura productiva "(p. 176). Se entiende como el todo de la parte física de una empresa para lo cual puede ser percibido por la persona, además de ello es fácil de identificar como por ejemplo los edificios, área de trabajo, instalaciones que se requiera para el desarrollo de la actividad productiva.

El equipo de medición, según Atehortúa, Bustamante y Valencia , (2008) es un "instrumento de medición, software, patrón de medida, material de referencia o aparato auxiliar, o una combinación de estos, necesario para llevar a cabo un proceso de medición" (p. 174-175). Son de todo aquello que puede ser medido, verificado en la cual sirve para brindar información en el proceso de medición. Para llevar un mejor control de las fichas de mantenimiento, controles, verificaciones, se puede realizar mediante revisión de sus documentos que son adjuntados en el momento de su adquisición como son los certificados de calibración y/o mantenimientos internos, externos que se encuentren dentro de la fecha establecida en el documento para que así exista trazabilidad en sus resultados y sean confiables.

Fiabilidad

El concepto de fiabilidad, según Tschohl (1994) menciona que "constituye el factor más importante del buen servicio" (p. 76). El buen servicio viene de la calidad como también viene de la confianza de cumplir con fechas programadas con las entregas de trabajo. El

criterio de fiabilidad dentro de la organización tiene papel importante porque depende de este concepto para entregar los informes a tiempo dar la fiabilidad de que se pueda compartir con el usuario en sus resultados en los tiempos establecidos.

Respuesta Oportuna

La respuesta oportuna se ha visto en un tema controversial ya que de ello depende tomar decisiones cuyas situaciones no pueden esperar más de los tiempo o acuerdos establecidos para tomar una decisión del cómo actuar de forma responsable, ante una emergencia. La respuesta oportuna se aplica con el respeto de los acuerdos por parte de la entidad con el solicitante en tiempos establecidos que son respetados y expresados en un documento, el cual es expresado en forma de un contrato que respalda al cliente, y la organización está en la facultad de informar cualquier anormalidad durante el tiempo de su ejecución y dar solución lo más antes posible (Granados, 1997).

La máxima autoridad reguladora del estado es el INDECOPI, está diseñado para que la ciudadanía pueda hacer algún tipo de reclamo ante cualquier insatisfacción, disconformidad u orientación recibida hacia el cliente, por un mal servicio recibido por parte de las servidoras. La existencia de un libro de reclamaciones en la empresa da un soporte al cliente para poder ser atendido por un mal servicio, las quejas son perjudiciales a la empresa, pero a la vez sirve para tomar decisiones y detectar las insatisfacciones ocurridas al cliente y poder ayudar a mejorar y eliminar los errores para optimizar la satisfacción del cliente (INDECOPI, 2015).

Seguridad

La seguridad se ha convertido en un papel sumamente importante ya que significa confiar un servicio, un trabajo bajo la certeza que cumpla las especificaciones que se necesites o requiera el consumidor

La seguridad, según Villanueva (2013) es brindar “seguridad de los procesos y productos es otro elemento clave para lograr la satisfacción de los clientes” (p. 8). Seguridad que se otorga a los clientes desde el inicio del proceso para entregar un producto calidad y mayor confianza. Seguridad que se brinda a los clientes en la mejora continua de sus procesos para entregar un producto de mayor confianza y respaldado por el sistema de calidad ISO 9000.

Empatía

El concepto de empatía, según López, Arán y Richaud (2014) es la “...capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar” (p. 38). La empatía tiene la particularidad de entender a las personas que estén enfrente, entender y reconocer mediante sus gestos, emociones el sentir de la otra persona. En la atención al usuario los empleados deben saber reconocer, identificas las emociones, gestos de las personas que vienen a solicitar un servicio, dando la confianza y tranquilidad de que ellos puedan preguntar cualquier inquietud y puedan salir de sus dudas.

Sistema ERP

Es la optimización de tiempo y recursos es algo que las empresas que tienen una visión mayor están aplicando este sistema para ayuda y mejora de la organización de la forma de evaluar, controlar y gestionar. La aplicación del sistema integrado del ERP sería muy beneficioso para las áreas involucradas puesto que sería minimizar procesos, secuencias de pasos, trámites, consultas, requerimientos presenciales a su vez como imagen organizacional sería muy importante (Ronda, 2015).

Outsourcing

Las actividades que la empresa no puedan realizarse se busca agilizar estos servicios con la contratación de agentes externos para no verse afectado en el cumplimiento de sus actividades. La parte analítica se ve afectada por falta de insumos, equipos, es por ello que se ve afectado los análisis solicitados por los usuarios y la ejecución de contar con servicios de terceros ayudarían a minimizar las falencias importantes que se requiera solucionar como son los casos de emergencias que no pueden esperar mucho tiempo una respuesta oportuna (Martínez, 2017).

El beneficio de realizar un contrato de Outsourcing es que viene hacer un ahorro, en espacio, personal, infraestructura, materiales e insumos. La aplicación en una entidad pública nos ayudaría enormemente para ocupar vacíos que se ha dejado con el tiempo determinados análisis a su vez solo sería aplicado para casos de emergencia, por la demora de los reactivos controlados que juegan un trámite muy serio para así no verse afectado el área analítica y los usuarios. (Natera, 2007).

Cultura Organizacional

La cultura organizacional de una organización lo decide el Gerente General bajo sus objetivos y misión de como desean encaminar su empresa y es aplicado por todos los colaboradores. Para una buena labor en conjunto organización-empleados es que se deba establecer planes y estrategias, como entidad del estado se debe de seguir los valores por ejemplo de que el cliente es primero ya que, como entidad pública, la población merece toda la atención justa y necesaria (Vargas, 2007).

Unificar los conceptos de efectividad y la calidad total dentro de una cultura organizacional trae consigo mejores resultados, conforme la empresa va madurando los lineamientos van siendo más objetivos. La aplicación de la calidad total como parte funcional de los objetivos de la organización en combinación con la norma ISO 9001 trae consigo una mejor planeación en busca de los objetivos generales que trae consigo la satisfacción de los clientes de forma eficientemente (Gámez, 2007).

Toda organización tiene que ser representado por un ente mayor como dirección de todas las menores, y la cual deban cumplir bajos sus lineamientos en un trabajo en conjunto y no de manera individual porque se perdería el comportamiento adecuado La cultura organizacional más la aplicación de la norma ISO 9001, se decide un representante que tenga que ver el seguimiento del cumplimiento de los objetivos de la organización, como hace mención en la norma en uno de los requisitos de Liderazgo. Esto haría que no se distorsione la esencia del a empresa en lo que busca lograr como meta (Robbins, 2004).

La representación de la cultura organizacional es a través de un conjunto de patrones de conducta, la cual debe de alinearse los empleados en una conducta en conjunto por mantener y/o mejorar la imagen de la organizacional. La organización de una entidad se forma bajo lineamiento y conductas bajo las expectativas de los usuarios brindando una calidad de servicio con el personal involucrado en busca de mejorar y dejar bien en alto a la institución pública (Amorós, 2007).

CAPITULO III

MÉTODO

3.1 Sintagma

Un enfoque holístico, para Hernández (2005) es aquello que "... implementan el sintagma, como la integración de los paradigmas, como formas de percibir una realidad compleja; el sintagma es a su vez es la comprensión holística de un suceso (p. 9). La interpretación de sintagma ante un enfoque holístico, trata de un todo individual o un todo agrupado que sirve para llegar a construir los objetivos deseados bajo la integración de modelos o patrones que se utilizarán de guía para la realización y/o aplicación del estudio. Para eso se debe evaluar el entorno y bajo un sistema de libre ingreso de información para poder recopilar lo que se necesita para bien interno como externo de la empresa. así mismo para el beneficio de todos. Su aplicación en el desarrollo de la investigación nos enfoca en seguir lineamientos establecidos como normas, programas o la implementación de esto, como también la implementación de una nueva metodología acorde a las necesidades que se requiera.

3.2 Enfoque

La aplicación del enfoque en la presente investigación se utilizará por medio del enfoque Mixto, que es la unificación/combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos. Los puntos descritos nos hablan de la recolección de información sin y con medición numérica. La forma del procedimiento en el enfoque mezclado se manifiesta por una serie de procedimientos o metodologías bajo una serie ordenada de normas establecidas, como también mediante la experiencia a través de la observación de los hechos, así mismo es necesario la acumulación de data tanto numérico como no numérico para su unificación e

interpretación de resultados, para poder entender y decidir de una manera más amplia el estudio realizado. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

3.3 Tipo, nivel, método

Tipo

En la presente investigación por su naturaleza el más adecuado será del tipo proyectivo, puesto que se pretende analizar los motivos de la problemática para proyectarse en alcanzar un objetivo deseado que es el sustentar la propuesta para implantar la ISO 9001 (Hurtado, 2000).

El mismo Hurtado (2000) argumenta cuando dice que "...la investigación proyectiva se encarga de cómo podría ser las cosas en alcanzar determinados fines y funcionar adecuadamente" (p. 325). La aplicación de seguir un proceso ordenado nos ayuda a seguir un estándar de trabajo viable. Así mismo, para lograr los objetivos, resultados como en el desempeño total de los colaboradores en la realización de sus funciones actuales y más.

Nivel

En el nivel comprensivo, según Hurtado (2000) dice que "se estudia al evento en relación con otros eventos, dentro de unos holos mayor, recalando por lo general las relaciones de casualidad, aunque no exclusivamente; los objetivos propios de este nivel son "explicar", "predecir" y "proponer" (p.19). Consta de una colectividad de información semejante para

el estudio de una mayor envergadura, cumpliendo los objetivos inherentes de entender, comprender, pronosticar y formular porque se eligió y desarrolló el tema de investigación.

Método

El método lógico deductivo, según Behar (2008) dice que "...consiste en encontrar principios desconocidos, comenzando con los conocidos. también sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos" (p. 39). La metodología deductiva sirve para dar respuesta a secuencias que puedan presentarse y detectarse para su evaluación mediante teorías, programas, metodologías para ayudar a diagnosticar y mejorar. Para la empresa es bueno minimizar las fallas que afecten a los procesos de trabajo para así poder adoptar nuevas metodologías para dar salida a los problemas que puedan presentarse.

Con respecto al método inductivo, para Behar (2008) es "...generar leyes partiendo de observaciones de hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, se realiza la generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones (p. 40). Para la formulación de algo importante como es el caso de una norma, ley, se debe partir de sucesos, hechos de los cuales son generalizados en su contexto para ser generalizadas y cerradas mediante una conclusión. La aplicación será por medio de la observación de la cual se estudiará y se conocerá las características más comunes y se planteará mediante un razonamiento ascendente que partirá de lo particular o individual a lo general, por ejemplo, en las empresas partimos de un problema mínimo que pueden tener varias áreas y se puede tener un plan de contingencia en general

En la investigación no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) explica que “estamos más cerca de las variables formuladas hipotéticamente como “reales” y, en consecuencia, tenemos mayor validez externa” (p. 163). Para este tipo de trabajo son utilizados para la propuesta de un diseño para que pueda ser evaluado para su implementación con los datos reales que son obtenidos en el transcurso de la elaboración de la investigación.

3.4 Categorías, subcategorías apriorísticas y categorías emergentes

Tabla 1

Matriz de la categoría: Satisfacción del cliente

Categorías	
Categoría I	Categoría II
Norma ISO 9001:2015	Satisfacción al Cliente
Sub Categoría apriorísticas	
Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía	
Categorías Emergentes	
Sistema ERP, Outsourcing, Cultura organizacional	

Fuente: Elaboración propia

3.5 Población, muestra y unidades informantes

La población a utilizar en las entrevistas serán los empleados de una entidad pública.

Población

La población, para Hurtado (2000) se refiere a "... un conjunto de elementos seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información" (p. 152). Es importante determinar que información de un total o grupo que se desea obtener información en lo cual se deba relacionar las similitud de sus características. Para la propuesta de tesis se considera la población el total de los profesionales del área de la dirección de control y vigilancia que son 30 profesionales considerando 3 jefes de áreas.

Muestra

El concepto de muestra, conforme a Bernal (2006) explica cómo "parte de la población que se escoge, de la cual realmente se logra conseguir información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se realizará la medición y observación de variables en objeto de estudio" (p. 165). Es la parte representativa del todo "Población" para un determinado estudio en lo cual se necesita interpretar. El estudio de la muestra nos servirá como punto de partida para evaluar, diagnosticar problemas específicos, a través de la medición de sus resultados, la muestra lo conforman los profesionales correspondientes a la entidad pública.

En relación al contexto del tipo de muestra probabilística, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) dice “Todos los elementos de población poseen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra, se obtiene a través de las características en la población y tamaño de muestra, mediante una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo (p.175). Los elementos en la población se asemejan en características, de esta forma es fácil utilizar las muestras representativas ya que ellos poseen características semejantes. La muestra tiene la misma posibilidad de ser elegidos ya que todos los usuarios o población buscan la satisfacción de la calidad en su producto final.

Según Aguilar (2005), con respecto al cálculo de la muestra de estudios descripto mencionó para una población finita cuando se conoce el total de las unidades:

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

Por consiguiente:

n = tamaño de muestra

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 - p). La suma de la p y q siempre debe dar 1. Por ejemplo, si p=0.8 q=0.2

Z = valor crítico Z, valor de tablas normal (1.96), nivel de confianza al 95%.

N = tamaño total de la población

d = nivel de precisión absoluta, intervalo de confianza 0.05 (p. 5).

De acuerdo a la información por la entidad pública se tiene una población de 30 profesionales, por lo tanto, el tamaño de la muestra será de:

$$n = \frac{30 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (30 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \cong 28 \text{ profesionales}$$

Unidades informantes

El concepto de unidad informante, según el INEI (2018) describe que “...la unidad que proporciona la información vinculada con todas las variables contenidas en la encuesta. La unidad informante es la empresa” (p.23). Todos los datos recolectados se conseguirán de profesionales dentro de la entidad pública. Para el estudio tipo cuantitativo se tiene un promedio de 30 colaboradores el cual se recopilará información a través del desarrollo de un cuestionario y para el estudio de tipo cualitativo se cuenta de un total de 3 colaboradores (encargados de área), asimismo la obtención de información se realizará por medio de las entrevistas personales.

3.6 Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Para la encuesta se usará el instrumento de tipo cuantitativo, llamado “Cuestionario”, así mismo para la entrevista se usará el instrumento de tipo cualitativo llamándolo “Ficha de Entrevista”.

De acuerdo en las técnicas e instrumentos, para Hurtado (2000) en la obtención de información “...involucra determinar por medios o técnica, el investigador tendrá la información necesaria para realizar los objetivos del estudio” (p.164). La finalidad del investigador es primera parte es obtener información para analizar e interpretar y tomar decisiones que ayuden al desarrollo de la investigación, es por ello que debe identificar que

técnicas es las más adecuadas utilizar para su estudio. En la investigación se utilizará la técnica de tipo cuantitativo y cualitativo a través del desarrollo de la encuesta. Así mismo, los instrumentos mediante el desarrollo del cuestionario y la entrevista personal.

Sin lugar a dudas, la técnica de la encuesta viene hacer una de la más usada por los investigadores en el contexto de obtención de información, a través del desarrollo de un cuestionario que se basa en preguntas clasificándolos por subtítulos, designándole así un valor a la respuesta dentro de una escala de 1 a 5 que nos servirá para transferir a información a un programa estadístico (Bernal, 2006).

Por otra parte, la entrevista está enfocada a conseguir información por medio de un entrevistador al entrevistado de forma física o virtual, la información puede ser recabada por medio de una grabación o escribir las respuestas que brinda, asimismo el entrevistador debe estar preparado y haber desarrollado las preguntas de la entrevista (Bernal, 2006).

Según Hurtado (2000), con respecto a las técnicas de la recolección de datos mencionó:

En el desarrollo de la recaudación de datos, conforme Hurtado (2000) las siguientes características deben ser consideradas en la recopilación de datos como "... la observación es (ver o experimentar), la encuesta por (preguntar), la entrevista en (dialogar), la revisión documental como (leer), las sesiones en profundidad (hacer o participar)" (p.427). El investigador debe establecer un procedimiento para realizar un cuestionario, una entrevista. Para así obtener respuestas a sus preguntas en la recolección de información acorde a sus objetivos. Para la investigación se utilizará la técnica de tipo cuantitativo y cualitativo mediante una encuesta y entrevista.

El tipo del Modelo SERVQUAL por medio del tema de calidad de servicio cuyo objetivo es incrementar la calidad de servicio en una entidad/empresa. La utilización de un cuestionario, basado en las diferencias de percepciones y expectativas. Este cuestionario consta de 22 preguntas, el usuario sitúa en una escala de 1 a 5, es el grado de expectativa para cada una de las respuestas, en la segunda parte se recoge la percepción del cliente, es decir hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración., las 22 respuestas hacen referencia a las cinco propuestas de evaluación de la calidad que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio que son agrupadas de la siguiente forma (ítems): Elementos Tangibles del 1-4, Fiabilidad del 5-9, Capacidad de Respuesta de la 10-13, Seguridad de la 14 al 17 y Empatía del 18-22. El modelo permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativa con respecto a cada característica de servicio evaluada, la diferencia entre ambos indicará los déficits de calidad cuando la puntuación acumulado de expectativas supere a la de percepción en el otro caso cuando la percepción supere a la de expectativas indicará satisfacción a los clientes, Este modelo de cuestionario es útil para la recolección de información confiable (Aiteco Consultores, 2018).

Entrevista

Con respecto al procedimiento de la entrevista, de acuerdo con Pineda, De Alvarado y Hernández (1994) informa la relación de comunicación es "...interpersonal establecida del investigador con el sujeto de estudio a fin de tener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. El investigador puede demostrar el motivo del estudio y especifica la información que se necesita" (p.129). La presente metodología en la obtención de datos por medio de la entrevista es mucho más práctica que el cuestionario

por qué se puede utilizar hasta en personas iletradas sin la necesidad de estudios ya que la experiencia cumple un rol importante a su vez el entrevistador puede indicar, explicar qué tipo de información necesita para que estudio, cerciorándose así que el motivo de la entrevista sea entendible al entrevistado.

Guía de entrevista

De acuerdo con Hurtado (2000), en relación al desarrollo de la guía de entrevista describió:

El primer paso consiste en plantear y delimitar el tema a investigar: ¿Qué desea saber el investigador?, ¿Qué categorías de información han de reunirse? Identificar y definir los eventos de los cuales se desea tener información y las personas que poseen dicha información. La entrevista estructurada consiste en hacer un listado de temas o tópicos relacionados con la situación o el evento a investigar y ordenarlos de lo más general a lo más específico, la secuencia de los temas debe ser lógica. Formular y redactar las preguntas con base en los tópicos señalados. Las preguntas formuladas originan respuestas abiertas por parte de entrevistado, en la cual este explique sus opiniones y enfatice lo que considere importante. Probar el instrumento, esta prueba debe hacerse con un grupo pequeño de la población (p.463-464).

El investigador debe saber realizar la entrevista delimitando el tema, escoger las preguntas idoneas de acuerdo al trabajo a investigar ya que depende mucho de esto para obtener la información. En este trabajo se tendrá la técnica cualitativa, tipo instrumento

entrevista y las preguntas serán estructuradas o enfocadas ya que las preguntas se fijaran de antemano , con un determinado orden, la cual facilita la clasificación y el análisis.

Tabla 2

Matriz de la categoría: Técnicas e instrumentos de la presente investigación holística

Técnicas	Instrumentos
Cuantitativa - La encuesta	Cuestionario
Cualitativa - La Encuesta	Ficha de entrevista

Fuente: Elaboración propia

Validez del instrumento

Tabla 3

Validación de expertos del instrumento cuantitativo cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los clientes de una entidad pública

Nro.	Nombre del experto	Cargo/ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Cáceres Trigoso Jorge Ernesto	Docente	Ingeniero Industrial	Aplicable
2	Contreras Rivera Robert Julio	Gerente General	Doctor - Magister	Aplicable
3	Ramos Muñoz Alfredo Marino	Gerente-Consultor	Magister	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Confiabilidad del instrumento

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento.

Alfa de Cronbach	Nro. de ítems
0.904	22

Fuente: Elaboración Propia

Piloto = 30 sujetos

La siguiente tabla muestra que el instrumento que mide el cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los clientes de una entidad pública tiene una alta confiabilidad, tal como lo indica la prueba alfa de Cronbach (0.946).

3.7 Procedimiento para recopilar datos

En el siguiente proceso de la investigación se utilizará la información bibliográfica, la utilización de los instrumentos de tipo cuantitativo por intermedio del “cuestionario” con el nombre de “cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los clientes de una entidad pública”, así mismo se necesita validar el instrumento por expertos.

En el caso del instrumento cualitativo mediante una “Ficha de entrevista”, a través del ordenamiento de la información recolectada en una matriz de entrevista, y para la obtención de la conclusión aproximativa y las categorías emergentes en la matriz de saturación.

3.8 Análisis de datos

En la interpretación del diagnóstico cuantitativo, los valores obtenidos a través de las encuestas por medio del cuestionario, se llevará a cabo la interpretación con la utilización de una hoja de cálculo de Excel para la realización del diagrama de Pareto, para la obtención de datos estadísticos que serán explicados por intermedio de distribución de frecuencias y porcentajes.

En el diagnóstico cualitativo se realizará se recurrirá a la triangulación metodológica, el cual se hará con el uso de las técnicas cuantitativas y cualitativas y el uso de las teorías recolectadas para enfocar de la mejor forma al diagnóstico final del problema de investigación.

Principio de pareto

La teoría de pareto, según Guajardo (2003) establece que “la solución a unas causas llamadas vitales (aproximadamente el 20%), nos dará la mayoría de los beneficios potenciales (aproximadamente el 80%)” (p.160). Las empresas buscan minimizar la mayoría de sus problemas y la presente teoría indica que si solucionamos el 20 % del total de las actividades más significativas lograremos reducir la mayor cantidad de los defectos que abarca el 80%. Así mismo el uso del siguiente principio nos ayuda a solucionar los problemas patentes presentados en la organización.

Triangulación

Es la combinación de fuentes de información del presente trabajo, a través de los resultados de los instrumentos cualitativos y cuantitativos que nos servirá a la obtención e interpretación de una nueva fuente de información - solución (Arias, 2000).

CAPÍTULO IV

EMPRESA

4.1 Descripción de la empresa

La “DIGESA” es reconocida como la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, perteneciendo como una dirección dentro de la institución del Ministerio de salud - MINSA. La DIGESA como tal es la máxima autoridad nacional dentro de sus funciones en la salud ambiental, como también en la inocuidad alimentaria.

La DIGESA es la responsable de realizar normas para el uso adecuado de los productos que tengan los requisitos estipulados por lineamientos normativos. Asimismo, la Dirección tiene la competencia para entregar, considerar los derechos de las certificaciones. De acuerdo a estos requisitos que son entregados por las Empresas, la DIGESA procederá a evaluar los expedientes para poder entregar las certificaciones requeridas por los usuarios en la cual se reconoce su derecho de la conformidad de sus productos, como también de emitir opiniones técnicas en las observaciones de los expedientes presentados.

La DIGESA, cuenta con dos instalaciones siendo su sede principal en calle las amapolas N° 350, Urb. San Eugenio, Lince. La segunda ubicada en Calle los Pinos 259 Urb. Camacho, La Molina, donde se encuentra el laboratorio de control ambiental para los análisis de las siguientes matrices de muestras de aguas, suelos y aires.

Así mismo, la fiscalización de juguetes, útiles de escritorio y el manejo residuos sólidos contaminados que atenten contra la salud de las personas. Atraves de campañas por intermedio de campañas a nivel nacional para su erradicación. En definitiva, La DIGESA

es la entidad del estado peruano encargada de brindar seguridad a todos los ciudadanos con las normativas vigentes que rige actualmente (DIGESA, 2018).

4.2 Marco legal de la empresa

Como organismo nacional de la DIGESA pertenece a la red del Ministerio de Salud, se encuentra registrado ante la SUNAT con N° de RUC 20131373237, de tipo contribuyente de Gobierno Central, con fecha de inicio de actividades el 05/10/1935 y con fecha de inscripción 04/05/1993 encontrándose en el estado de contribuyente activo, con dirección de domicilio fiscal Av. Salaverry N° 801 Lima-Jesús María.

4.3 Actividad económica de la empresa

La entidad pública del estado como la DIGESA, es una institución pública sin fines de lucro por ser un organismo del estado público para salvaguardar la salud de la población. Perteneciendo a la actividad económica 75113 – Actividad Administrativa Pública en General.

4.4 Proyectos actuales

Buscar implementar y mantener la acreditación de acuerdo a lo normado con la ISO 9001 y la norma ISO/IEC 17025, para brindar un mejor servicio y asegurando la credibilidad de sus resultados en el laboratorio para generar la confianza en la población como entidad del estado. Ampliar los estudios de monitoreo en todo el Perú y control ambiental de agua, aire y suelos, a través de compra de nuevos equipos. La entidad de estado tiene como meta

ampliar su capacidad analítica tanto en el muestro y los análisis correspondientes, sus operaciones dentro de los cuales son la ampliación de los métodos acreditados, para incrementar la confiabilidad de sus resultados: Pruebas, ensayos, análisis.

Organigrama de la DIGESA

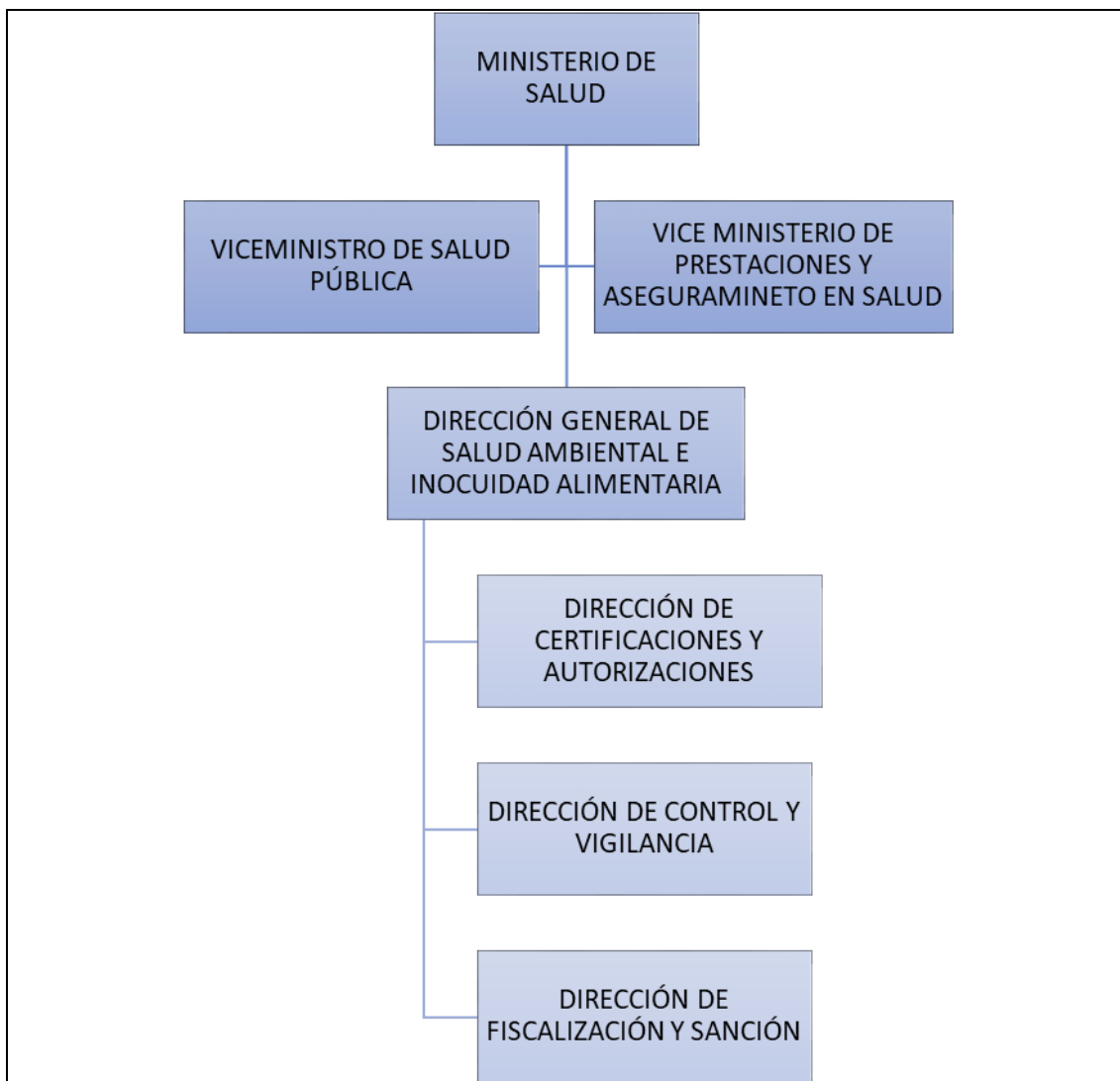


Figura 6. Organigrama de la DIGESA

Fuente: <http://www.digesa.minsa.gob.pe/institucional1/Organigrama.asp>

CAPÍTULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1 Resultados cuantitativos

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría tangibilidad de una entidad pública, Lima, 2018

Ítems	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Considera que la Institución cuenta con los equipos, instrumentos de medición necesarios para realizar el control de calidad de las muestras?	0	0.00%	6	20.00%	10	33.33%	11	36.67%	3	10.00%
2. ¿Las instalaciones de la Institución están aptas para realizar el servicio de control de calidad de las muestras?	0	0.00%	5	16.67%	4	13.33%	18	60.00%	3	10.00%
3. ¿Considera que el personal tiene el criterio de confidencialidad?	1	3.33%	4	13.33%	7	23.33%	11	36.67%	7	23.33%
4. ¿El informe de ensayo está adecuado de forma presentable para su entrega al cliente?	1	3.33%	1	3.33%	13	43.33%	10	33.33%	5	16.67%

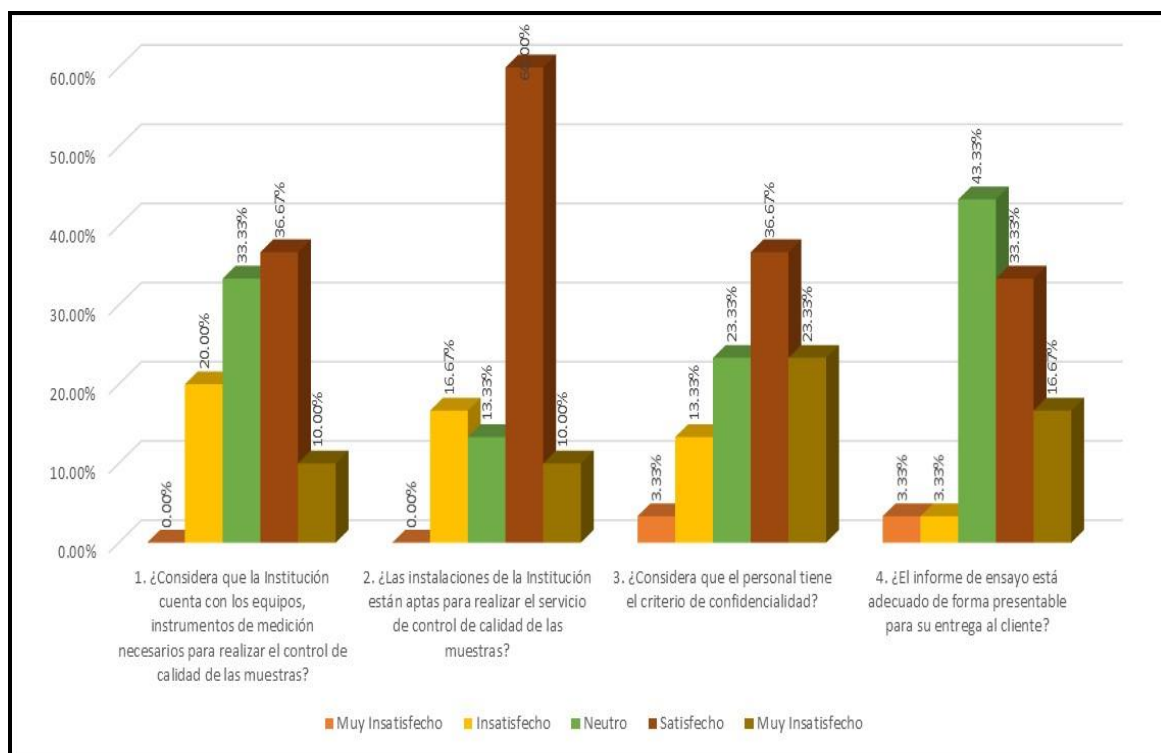


Figura 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría tangibilidad de una entidad pública, Lima, 2018

En la tabla 5 y figura1, se determina las siguientes interpretaciones: Con relación la pregunta N°1 ¿Considera que la Institución cuenta con los equipos, instrumentos de medición necesarios para realizar el control de calidad de las muestras?, Se observa que el 20% de las personas entrevistadas se encuentran insatisfechos, el 33.33 % responde que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 36.67 % manifiesta que están satisfecho, y el 10% tienen una percepción muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°2 ¿Las instalaciones de la Institución están aptas para realizar el servicio de control de calidad de las muestras?, Se observa que el 16.67% de las personas entrevistadas se encuentran insatisfechos, el 33.33 % responde que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 60 % manifiesta que están satisfecho, y el 10% tienen una percepción muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°3 ¿Considera que el personal tiene el criterio de confidencialidad?, Se observa que el 3.33% de las personas entrevistadas se encuentran muy insatisfechos, el 13.33 % responde que están insatisfecho, el 23.33 % que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 36.67 % manifiesta que están satisfecho, y el 23.33% tienen una percepción muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°4 ¿El informe de ensayo está adecuado de forma presentable para su entrega al cliente?, Se observa que el 3.33% de las personas entrevistadas se encuentran muy insatisfechos, el 3.33 % responde que están insatisfecho, el 43.33 % que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 33.33 % manifiesta que están satisfecho, y el 16.67% tienen una percepción muy satisfecho.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría fiabilidad de una entidad pública, Lima, 2018

Ítems	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿El servicio de la calidad en los análisis responde a lo que esperaba, obtiene el servicio que espera?	0	0.00%	8	26.67%	10	33.33%	10	33.33%	2	6.67%
6. ¿La entidad pública cumple con el tiempo de entrega de los informes de ensayo que promete?	2	6.67%	12	40.00%	6	20.00%	7	23.33%	3	10.00%
7. ¿Cuándo presenta algún problema, la entidad pública actúa de acuerdo a los procedimientos del SGC para solucionarlo?	0	0.00%	4	13.33%	13	43.33%	9	30.00%	4	13.33%
8. ¿La entidad pública realiza bien el servicio de emisión de resultados?	0	0.00%	2	6.67%	11	36.67%	14	46.67%	3	10.00%
9. ¿Considera que la entidad pública brinda la información relacionada con el servicio de los análisis lo suficientemente explícita y sin errores?	0	0.00%	8	26.67%	11	36.67%	8	26.67%	3	10.00%

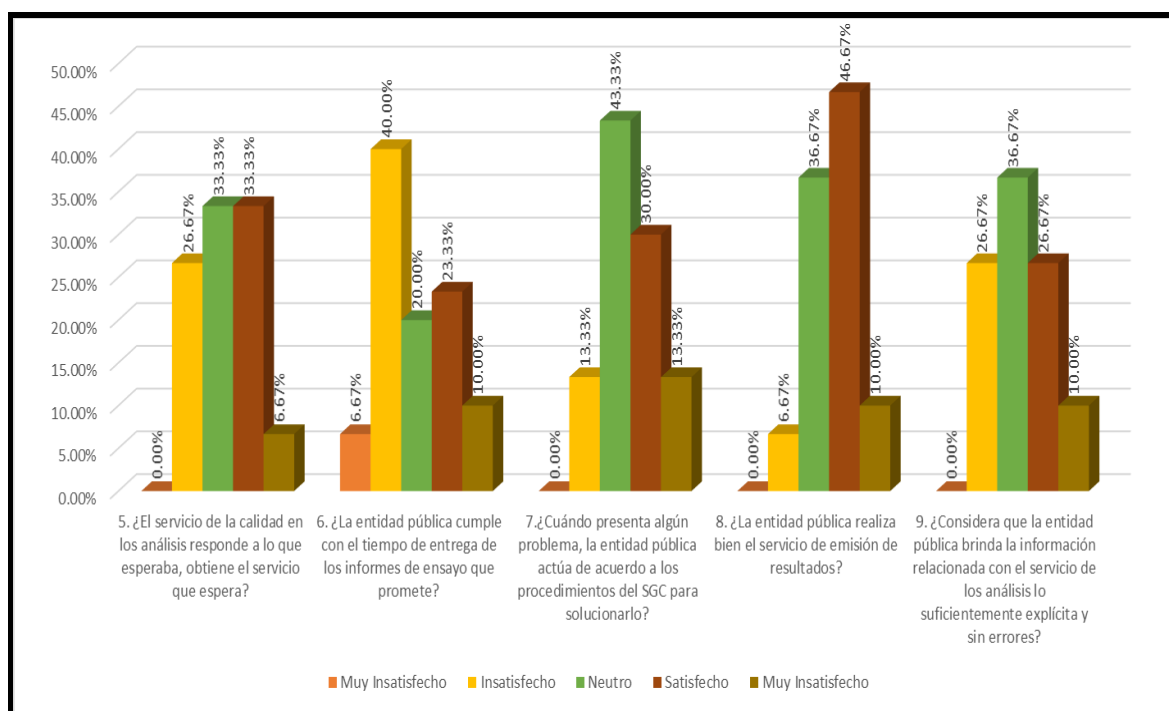


Figura 8. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría fiabilidad de una entidad pública, Lima, 2018

En la tabla 5 y figura1, se determina las siguientes interpretaciones: Con relación la pregunta N°5 ¿El servicio de la calidad en los análisis responde a lo que esperaba, obtiene el servicio que espera?, Se observa que el 26.67% de las personas entrevistadas se encuentran insatisfechos, el 33.33 % responde que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 33.33 % manifiesta que están satisfecho, y el 6.67% tienen un concepto de muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°6 ¿La entidad pública cumple con el tiempo de entrega de los informes de ensayo que promete? Se observa que el 6.67% de las personas entrevistadas se encuentran muy insatisfechos, el 40.00 % responde que están insatisfecho, el 20.00 % que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 23.33 % manifiesta que están satisfecho, y el 10.00% tienen un concepto de muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°7 ¿Cuándo presenta algún problema, la entidad pública actúa de acuerdo a los procedimientos del SGC para solucionarlo?, Se observa que el 13.33% de las personas entrevistadas se encuentran insatisfechos, el 43.33 % responde que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 30.00 % manifiesta que están satisfecho, y el 13.33% tienen un concepto de muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°8 ¿La entidad pública realiza bien el servicio de emisión de resultados?, Se observa que el 6.67% de las personas entrevistadas se encuentran insatisfechos, el 36.67 % responde que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 46.67 % manifiesta que están satisfecho, y el 10.00% tienen un concepto de muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°9 ¿Considera que la entidad pública brinda la información relacionada con el servicio de los análisis lo suficientemente explícita y sin errores?, Se observa que el 26.67% de las personas entrevistadas se encuentran insatisfechos, el 36.67% responde que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 26.67% manifiesta que están satisfecho, y el 10.00% tienen un concepto de muy satisfecho.

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría capacidad de respuesta de una entidad pública, Lima, 2018

Ítems	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. ¿El tiempo de espera para obtener su informe de resultados fue satisfactorio?	1	3.33%	9	30.00%	5	16.67%	10	33.33%	5	16.67%
11. ¿Considera que la entidad pública tiene una respuesta oportuna al servicio del informe solicitado?	0	0.00%	8	26.67%	9	30.00%	10	33.33%	3	10.00%
12. ¿Obtiene respuesta rápida a alguna consulta acerca del servicio de los ensayos solicitado?	0	0.00%	11	36.67%	5	16.67%	9	30.00%	5	16.67%
13. ¿Considera que la entidad le informa puntualmente y con sinceridad acerca de todos los procedimientos, solicitudes y actividades que realiza?	1	3.33%	9	30.00%	9	30.00%	9	30.00%	2	6.67%

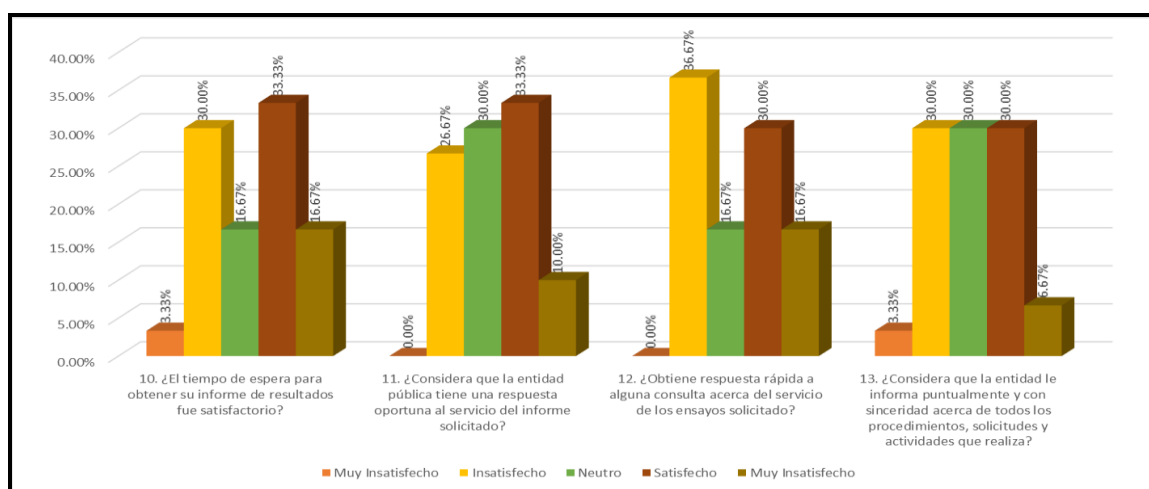


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría capacidad de respuesta de una entidad pública, Lima, 2018

En la tabla 5 y figura1, se determina las siguientes interpretaciones: Con relación la pregunta N°10 ¿El tiempo de espera para obtener su informe de resultados fue satisfactorio?, Se observa que el 3.33% de las personas entrevistadas se encuentran muy insatisfechos, el 30.00 % responde que están insatisfecho, el 16.67% que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 33.33 % manifiesta que están satisfecho, y el 16.67% tienen una apreciación de muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°11 ¿Considera que la entidad pública tiene una respuesta oportuna al servicio del informe solicitado?, Se observa que el 26.67% de las personas entrevistadas se encuentran insatisfechos, el 30.00 % responde que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 33.33 % manifiesta que están satisfecho, y el 10.00% tienen una apreciación de muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°12 ¿Obtiene respuesta rápida a alguna consulta acerca del servicio de los ensayos solicitado?, Se observa que el 36.67% de las personas entrevistadas se encuentran insatisfechos, el 16.67 % responde que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 30.00 % manifiesta que están satisfecho, y el 16.67% tienen una apreciación de muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°13 ¿Considera que la entidad le informa puntualmente y con sinceridad acerca de todos los procedimientos, solicitudes y actividades que realiza?, Se observa que el 3.33% de las personas entrevistadas se encuentran muy insatisfechos, el 30.00 % responde que están insatisfecho, el 30.00% que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 30.00 % manifiesta que están satisfecho, y el 6.67% tienen una apreciación de muy satisfecho.

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría seguridad de una entidad pública, Lima, 2018

Ítem	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿El comportamiento de los empleados del área de atención al usuario le inspira confianza y seguridad?	1	3.33%	2	6.67%	10	33.33%	14	46.67%	3	10.00%
15. ¿Considera que los empleados que le atienden son amables?	0	0.00%	3	10.00%	7	23.33%	14	46.67%	6	20.00%
16. ¿Se siente seguro en sus acuerdos con el área de atención al usuario?	0	0.00%	3	10.00%	15	50.00%	10	33.33%	2	6.67%
17. ¿Considera que los empleados cuentan con el conocimiento necesario para contestar sus consultas acerca del servicio de sus ensayos solicitados?	1	3.33%	6	20.00%	8	26.67%	10	33.33%	5	16.67%

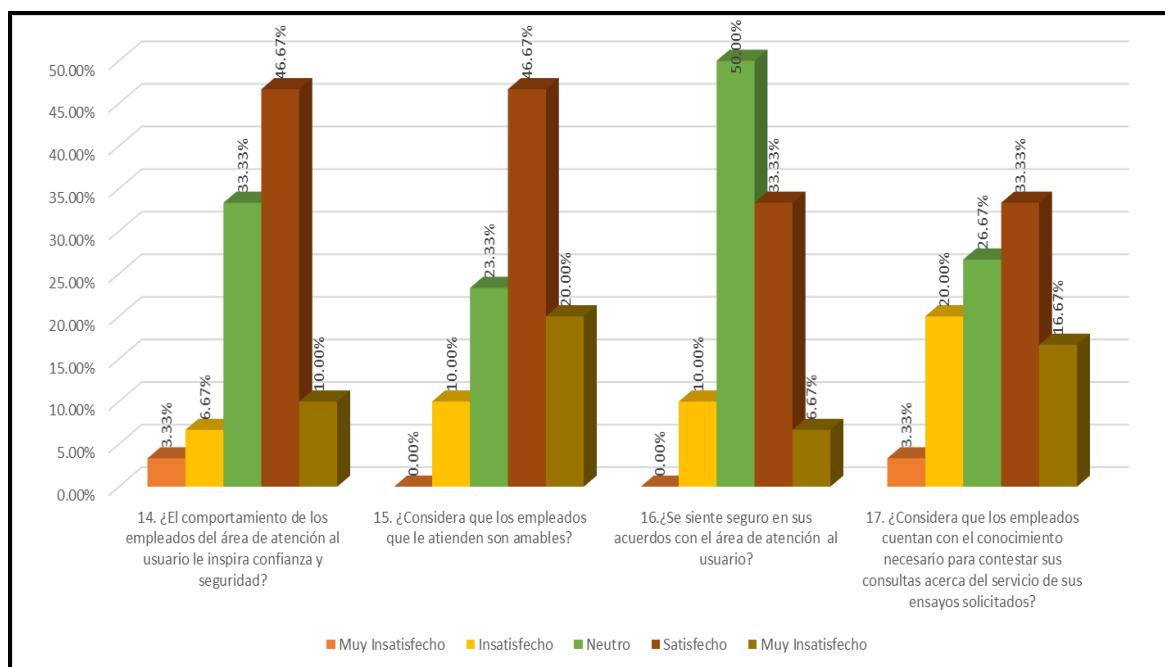


Figura 10. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría seguridad de una entidad pública, Lima, 2018

En la tabla 5 y figura1, se determina las siguientes interpretaciones: Con relación la pregunta N°14 ¿El comportamiento de los empleados del área de atención al usuario le inspira confianza y seguridad?, Se observa que el 3.33% de las personas entrevistadas se encuentran muy insatisfechos, el 6.67 % responde que están insatisfecho, el 33.33% que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 46.67 % manifiesta que están satisfecho, y el 10.00% tienen una apreciación de muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°15 ¿Considera que los empleados que le atienden son amables?, Se observa que el 10.00% de las personas entrevistadas se encuentran insatisfechos, el 23.33 % responde que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 46.67 % manifiesta que están satisfecho, y el 20.00% tienen una apreciación de muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°16 ¿Se siente seguro en sus acuerdos con el área de atención al usuario?, Se observa que el 10.00% de las personas entrevistadas se encuentran insatisfechos, el 50.00 % responde que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 33.33 % manifiesta que están satisfecho, y el 6.67% tienen una apreciación de muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°17 ¿Se siente seguro en sus acuerdos con el área de atención al usuario?, Se observa que el 3.33% de las personas entrevistadas se encuentran muy insatisfechos, el 20.00 % responde que están insatisfecho, el 26.67% que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 33.33 % manifiesta que están satisfecho, y el 16.67% tienen una apreciación de muy satisfecho.

Tabla 9

Medidas descriptivas de la sub categoría Empatía

Ítems	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Neutro		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18. ¿Considera que los empleados le hacen seguimiento personalizado a su servicio solicitado?	1	3.33%	9	30.00%	12	40.00%	5	16.67%	3	10.00%
19. ¿Considera que los empleados le ofrecen información y atención personalizada acerca del servicio de los ensayos solicitados?	1	3.33%	5	16.67%	14	46.67%	9	30.00%	1	3.33%
20. ¿Considera que el personal de atención al usuario se preocupa por atender las necesidades específicas del cliente?	1	3.33%	2	6.67%	14	46.67%	12	40.00%	1	3.33%
21. ¿Considera que los empleados se adaptan a los tiempos (horarios) del cliente?	0	0.00%	10	33.33%	6	20.00%	14	46.67%	0	0.00%
22. ¿Considera que los empleados se preocupan por los intereses del cliente?	1	3.33%	11	36.67%	10	33.33%	7	23.33%	1	3.33%

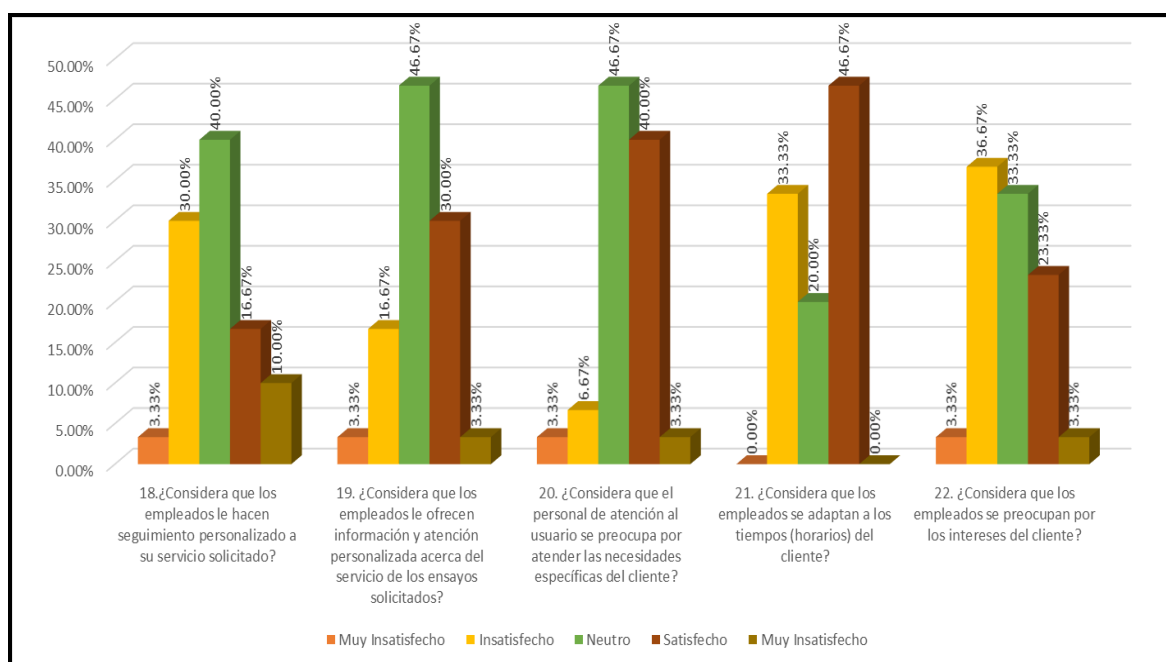


Figura 11. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría empatía de una entidad pública, Lima, 2018

En la tabla 5 y figura1, se determina las siguientes interpretaciones: Con relación la pregunta N°18 ¿Considera que los empleados le hacen seguimiento personalizado a su servicio solicitado?, Se observa que el 3.33% de las personas entrevistadas se encuentran

muy insatisfechos, el 30.00 % responde que están insatisfecho, el 40.00% que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 16.67 % manifiesta que están satisfecho, y el 10.00% tienen una apreciación de muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°19 ¿Considera que los empleados le ofrecen información y atención personalizada acerca del servicio de los ensayos solicitados?, Se observa que el 3.33% de las personas entrevistadas se encuentran muy insatisfechos, el 16.67 % responde que están insatisfecho, el 46.67% que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 30.00% manifiesta que están satisfecho, y el 3.33% tienen una apreciación de muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°20 ¿Considera que el personal de atención al usuario se preocupa por atender las necesidades específicas del cliente?, Se observa que el 3.33% de las personas entrevistadas se encuentran muy insatisfechos, el 6.67 % responde que están insatisfecho, el 46.67% que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 40.00 % manifiesta que están satisfecho, y el 3.33% tienen una apreciación de muy satisfecho.

Con relación la pregunta N°21 ¿Considera que los empleados se adaptan a los tiempos (horarios) del cliente?, Se observa que el 33.33 % responde que están insatisfecho, el 20.00% que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, y el 46.67 % manifiesta que están satisfecho.

Con relación la pregunta N°22 ¿Considera que los empleados se preocupan por los intereses del cliente?, Se observa que el 3.33% de las personas entrevistadas se encuentran

muy insatisfechos, el 36.67 % responde que están insatisfecho, el 33.33% que están entre insatisfecho y satisfecho, es decir tienen una posición neutral, el 23.33 % manifiesta que están satisfecho, y el 3.33% tienen una apreciación de muy satisfecho.

Tabla 10

Pareto de la categoría satisfacción de los clientes de una entidad pública, Lima, 2018

Ítems	Problema	%	Acumulado	20.00%
18. ¿Considera que los empleados le hacen seguimiento personalizado a su servicio solicitado?	22.00	6.13%	6.13%	20%
22. ¿Considera que los empleados se preocupan por los intereses del cliente?	22.00	6.13%	12.26%	20%
6. ¿La entidad pública cumple con el tiempo de entrega de los informes de ensayo que promete?	20.00	5.57%	17.83%	20%
19. ¿Considera que los empleados le ofrecen información y atención personalizada acerca del servicio de los ensayos solicitados?	20.00	5.57%	23.40%	20%
9. ¿Considera que la entidad pública brinda la información relacionada con el servicio de los análisis lo suficientemente explícita y sin errores?	19.00	5.29%	28.69%	20%
13. ¿Considera que la entidad le informa puntualmente y con sinceridad acerca de todos los procedimientos, solicitudes y actividades que realiza?	19.00	5.29%	33.98%	20%
5. ¿El servicio de la calidad en los análisis responde a lo que esperaba, obtiene el servicio que espera?	18.00	5.01%	39.00%	20%
16. ¿Se siente seguro en sus acuerdos con el área de atención al usuario?	18.00	5.01%	44.01%	20%
7. ¿Cuándo presenta algún problema, la entidad pública actúa de acuerdo a los procedimientos del SGC para solucionarlo?	17.00	4.74%	48.75%	20%
11. ¿Considera que la entidad pública tiene una respuesta oportuna al servicio del informe solicitado?	17.00	4.74%	53.48%	20%
20. ¿Considera que el personal de atención al usuario se preocupa por atender las necesidades específicas del cliente?	17.00	4.74%	58.22%	20%
1. ¿Considera que la Institución cuenta con los equipos, instrumentos de medición necesarios para realizar el control de calidad de las muestras?	16.00	4.46%	62.67%	20%
12. ¿Obtiene respuesta rápida a alguna consulta acerca del servicio de los ensayos solicitado?	16.00	4.46%	67.13%	20%
21. ¿Considera que los empleados se adaptan a los tiempos (horarios) del cliente?	16.00	4.46%	71.59%	20%
4. ¿El informe de ensayo está adecuado de forma presentable para su entrega al cliente?	15.00	4.18%	75.77%	20%
10. ¿El tiempo de espera para obtener su informe de resultados fue satisfactorio?	15.00	4.18%	79.94%	20%
17. ¿Considera que los empleados cuentan con el conocimiento necesario para contestar sus consultas acerca del servicio de sus ensayos solicitados?	15.00	4.18%	84.12%	20%
8. ¿La entidad pública realiza bien el servicio de emisión de resultados?	13.00	3.62%	87.74%	20%
14. ¿El comportamiento de los empleados del área de atención al usuario le inspira confianza y seguridad?	13.00	3.62%	91.36%	20%
3. ¿Considera que el personal tiene el criterio de confidencialidad?	12.00	3.34%	94.71%	20%
15. ¿Considera que los empleados que le atienden son amables?	10.00	2.79%	97.49%	20%
2. ¿Las instalaciones de la Institución están aptas para realizar el servicio de control de calidad de las muestras?	9.00	2.51%	100.00%	20%

Fuente: Elaboración propia

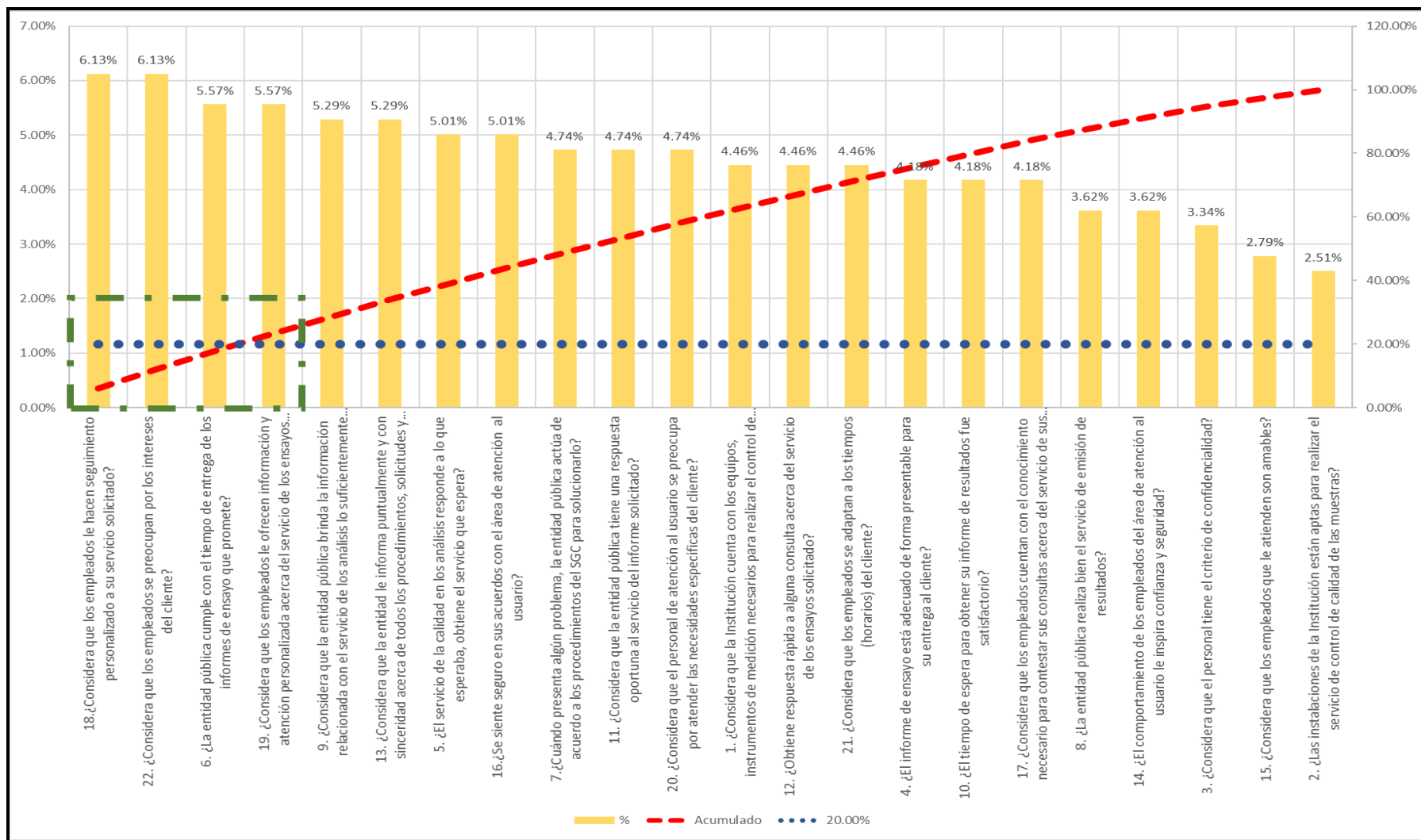


Figura 12. Pareto de la categoría satisfacción de los clientes de una entidad pública, Lima, 2018

En la tabla 10 y figura 6, con relación a las preguntas N°18 ¿Considera que los empleados le hacen seguimiento personalizado a su servicio solicitado?, se obtiene un 6.13%. La pregunta N°19 ¿Considera que los empleados le ofrecen información y atención personalizada acerca del servicio de los ensayos solicitados?, se obtiene igualmente un 6.13 %. La pregunta N°22 ¿Considera que los empleados se preocupan por los intereses del cliente?, se obtiene un 5.57%, pertenecientes a la subcategoría Empatía y la pregunta N°6 ¿La entidad pública cumple con el tiempo de entrega de los informes de ensayo que promete?, se tiene un 5.57% perteneciendo a la sub categoría Fiabilidad.

Se determina las siguientes interpretaciones: En estos resultaos el total acumulado se manifiesta en un 23.40 % de la insatisfacción de los clientes provienen de dos sub categorías, empatía con un total de tres preguntas y fiabilidad con una pregunta.

De esta manera se determina que eliminando las causas que lo provocan, desaparecería la mayor parte de las quejas de insatisfacción del cliente. Por ello se debe realizar un seguimiento personalizado del cómo se encuentra los servicios solicitados por las áreas correspondientes hasta la entrega de los informes de ensayo que también pueden ser visualizados por los clientes para poder trabajar en un tiempo real como también la publicación de estos resultados

5.2 Análisis cualitativo

5.2.1 Conclusiones aproximativas de la categoría Satisfacción al Cliente

Análisis de la subcategoría Tangibilidad (Infraestructura y Equipo)

De acuerdo con los autores Mollá, Berenguer, Gómez, y Quintanilla (2014), en la cual describe como tangibilidad toda parte o infraestructura que pueda ser apreciada físicamente sea o no parte involucrada directa al proceso de un producto terminado pero que influye en forma indirecta en su proceso, dentro del concepto de tangibilidad también debe incluirse la actualización de equipos, el mejoramiento de infraestructura para generar valores agregados conforme pasa el tiempo cambian las políticas de trabajo, cambios de procesos, poseer equipos automatizados dentro de la entidad pública como Autoridad Nacional del Estado, en nuestra recolección de información de los análisis cualitativos pudimos saber que hace necesario contar con la adquisición de equipos adecuados para que puedan reemplazar a los equipos obsoletos y/o antiguo puesto que como entidad pública e imagen del Estado necesita estar a la vanguardia con la tecnología de los equipos automatizados para poder optimizar recursos y a su vez dar mayor prestigio como organismo público.

Análisis de la subcategoría Fiabilidad

Según Hansen y Ghare (1990), con respecto al concepto de fiabilidad hace mención a la garantía de calidad de dar la tranquilidad al usuario en el producto terminado para el caso de la investigación es el informe de ensayo dar esa seguridad al usuario que puedan saber en que situación o proceso se encuentra lo solicitado de manera transparente, es por ellos que cuando ambas partes están de acuerdo en lo solicitado y en recepción hay un previo contrato que indica la fecha de entrega y debe ser respetado caso contrario de informar, para evitar los pasos de informar de forma personal se debe contar con un sistema

integrado en red. Es por ello que según la información recolectada en la entrevista se puede apreciar que se necesita contar con un sistema de información integrado sistematizado que todas las áreas se encuentren involucradas, que por medio de ellos se pueda incluir los reportes electrónicos y las firmas de los involucrados en la emisión del informe final. Esto ayudaría enormemente ante informes de emergencias, denuncias, estudios que están contra el tiempo ante la toma de una decisión y poder decidir y tomar las acciones correspondientes.

Análisis de la subcategoría Capacidad de respuesta

De acuerdo con el Consultor Granados (1997) en la cual hace mención en su libro titulado Atención al Cliente de información en época de globalización, uno de los aspectos para que la entidad del Estado y el usuario es de tener la facilidad de subcontratar los servicios de un tercero en la parte de los servicios de ensayos del laboratorio que son requeridos, porque en la actualidad no podemos depender de una sola área de trabajo, si no se trabaja en conjunto los más perjudicados es la población por la demoras de la entrega de los informes que para elaborarlos justamente se necesita que se realicen los análisis de ensayo, es por ello que en la actualidad los clientes ya no están dispuestos a esperar días de retraso, por ejemplo en los casos de emergencia es por ello que se busca contar con los servicios de un laboratorio externo para dar respuesta oportuna a sus requerimientos, Es por ello que la problemática encontrada en el área de atención al usuario es que no cuentan con la subcontratación de los servicios de un Laboratorio Acreditado o dar las facilidades al usuario de poder realizarlo como área involucrada, ya que sin ello retrasa mucho la emisión de los informes y tener una mejor evaluación de acuerdo a los requisitos de análisis de las muestras.

Análisis de la subcategoría Seguridad

De acuerdo con Villanueva (2013) en su interpretación de seguridad, se busca lograr la satisfacción de los clientes y/o usuarios, mediante los requerimientos solicitados que requiera el consumidor es por ello que se le brinda la confianza de un servicio, mediante lo recolectado del análisis cualitativo de la categoría seguridad, se manifiesta que ante la ausencia de contar con un sistema de red de las áreas involucradas, también se ve afectado el área del laboratorio por la falta de no está brindando una mayor implementación en los ensayos analíticos que puedan abarcar las necesidades de los usuarios y dar la seguridad de que cumplan con todo lo solicitado, creando así insatisfacción del cliente y/o usuario.

Análisis de la subcategoría Empatía

Según López, Arán y Richaud (2014) el significado de Empatía desde la percepción automática hasta los procesos controlados, describe que es la capacidad de entender y comprender y reconocer las falencias que pudieran encontrarse afectado tanto en la parte laboral como individual y el apoyo que se le puede dar, es brindando una mayor servicio antes los requerimientos que ellos necesiten y que el área justamente esté para poder atenderlos de la mejor manera posible cumpliendo sus expectativas. Es por ello que la información obtenida por los usuarios se ve que ante la necesidad de conservar la integridad de las muestras principalmente, ante todo, y la ausencia de no contar con buzón de muestras o personal que se quede laborando en fuera de sus horas laborales establecidas para que pueda almacenarlas con el criterio correcto de los requisitos de la conservación de las muestras y constatación de estas sobre las medidas que permitan conservarlas de forma óptima, así mismo la falta de incentivos al personal como movilidad, días compensatorios,

alimentación para que pueda laborar fuera de su jornada normal puesto que solo se cuenta con un horario único y fijo de trabajo.

5.2.2 Categorías emergentes

Categoría emergente	Definición básica
Sistema ERP	La libre información dentro de una organización es el principal avance de minimizar pasos, tiempos, en hacer consultas de saber cómo van los avances que uno desea averiguar, todo ello lleva a trabajar con cuentas personales para no tener uso de ello. El uso correcto de sistema ERP dentro de la empresa abarca la unificación de las distintas áreas involucradas para una sola aplicación, Así mismo nos facilitaría al mejor manejo u control de información que se requiera en un determinado servicio o varios para seguimiento correspondiente, obteniendo así una mejor comunicación a través de una sola base de datos generalizada (Torres, 2014).
Outsourcing	El servicio de Outsourcing busca de dar solución a los trabajos que no pueda realizar la empresa sea pequeña o grande, es la ayuda actual de recurrir a las necesidades de los clientes. La implementación de poder contar con el Outsourcing en las instalaciones sería de gran ayuda para todo los usuarios como a la institución puesto que podríamos tener un soporte de poder entregar los resultados a tiempo sin sufrir retrasos, a su vez nos reduciría gastos de personal, ampliación de

	<p>áreas, pérdida de recursos innecesarios, pero lo más importante es que se contaría con los servicios de laboratorios acreditados por el INACAL para no perder el prestigio de la credibilidad de los resultados ya que el contar con el respaldo de una laboratorio certificado da confianza a los usuarios en resultados y a la población (Grupo Soluciones Infomáticas, 2018).</p>
<p>Cultura Organizacional</p>	<p>Mediante la regulación de patrones como políticas de una organización se busca cumplir por parte de toda la empresa y sus integrantes en busca de un fin común, se demuestra mediante la creación de políticas de calidad con planteamiento de objetivos de la entidad pública, que se busca cumplir por la participación de todos los empleados y del seguimiento de líderes o jefes de grupo, de mantener una sola idea en el cumplimiento de los objetivos en buscar la satisfacción de los clientes (Schein, 2004).</p>

Cuadro 1. Categorías emergentes y definiciones básicas. Fuente: Elaboración Propia

5.3 Diagnóstico final

De acuerdo con la información obtenida de la interpretación cuantitativa del diagnóstico de Pareto, a través del instrumento cuestionario de la sub categoría fiabilidad con la pregunta N°6 ¿La entidad pública cumple con el tiempo de entrega de los informes de ensayo que promete?, se obtuvo un 6.13% del problema, indicando así que no se cumple con los objetivos planteados en la entrega de informes a tiempo, para minimizar este porcentaje de problema encontrado será de la siguiente manera, realizar un seguimiento adecuado de cada proceso a través de un programa en red con personal autorizado y capacitado, a su vez

de contar con materiales y reactivos en stock con fechas vigentes con el trabajo de logística, contar con caja chica para posibles inconvenientes que se den, asimismo contar con la tercerización de laboratorios acreditados ante un incremento de muestras no planificados por ser considerados casos de emergencia sanitaria, ya que la institución solo trabaja de lunes a viernes y a horario de oficina.

De esta forma con información adicional que obtuvimos de la interpretación cualitativa y apoyando en el autor Hansen y Ghare (1990), con respecto al concepto de fiabilidad nos hace mención a la garantía de calidad de dar la tranquilidad al usuario en el producto terminado para el caso de la investigación es el informe de ensayo dar esa seguridad al usuario que puedan saber en que situación o proceso se encuentra lo solicitado de manera transparente, es por ellos que cuando ambas partes están de acuerdo en lo solicitado y recepción hay un previo contrato que indica la fecha de entrega y debe ser respetado caso contrario de informar, para evitar los pasos de informar de forma personal se debe de contar con un sistema integrado en red. Es por ello que según la información recolectada en la entrevista se puede apreciar que se necesita contar con un sistema de información integrado sistematizado que todas las áreas se encuentren involucradas, que por medio de ellos se pueda incluir los reportes electrónicos y las firmas de los involucrados en la emisión del informe final. Esto ayudaría enormemente ante informes de emergencias, denuncias, estudios que están contra el tiempo ante la toma de una decisión y poder decidir y tomar las acciones correspondientes. De tal forma que afianzando lo descrito y afianzando con la teoría de la Calidad descrito por Tarí (2007), menciona de la calidad del producto y/o servicio que se convierte en objetivo principal para la empresa ya que sin calidad en los servicios no existe fiabilidad de los clientes así mismo credibilidad, es por ello que aplicar esta teoría de Calidad para el bienestar de

nuestros usuarios en la Entidad Pública viene acompañado de aspectos positivos para la Institución y sus servidores porque Calidad engloba el aspecto de mejora continua de seguir perfeccionando algo creando mejoras e innovaciones adaptaciones, aplicaciones de tecnologías nuevas que reducen tiempos de respuesta para el bienestar de nuestros usuarios.

Con el objetivo de brindar la Satisfacción del cliente de acuerdo con López, Arán y Richaud (2014) el significado de Empatía desde la percepción automática hasta los procesos controlados, describe que es la capacidad de entender y comprender y reconocer las falencias que pudieran verse afectado tanto en la parte laboral como individual y el apoyo que se le puede dar, es brindando una mayor servicio antes los requerimientos que ellos necesiten y que el área justamente esté para poder atenderlos de la mejor manera posible cumpliendo sus expectativas. Es por ello que la información obtenida por los usuarios se ve que ante la necesidad de conservar la integridad de las muestras principalmente, ante todo, y la ausencia de no contar con buzón de muestras o personal que se quede laborando en fuera de sus horas laborales establecidas para que pueda almacenarlas con el criterio correcto de los requisitos de la conservación de las muestras y constatación de estas sobre las medidas que permitan conservarlas de forma óptima, así mismo la falta de incentivos al personal como movilidad, días compensatorios, alimentación para que pueda laborar fuera de su jornada normal puesto que solo se cuenta con un horario único y fijo de trabajo.

Por consiguiente, en nuestra interpretación cuantitativa del diagnóstico de Pareto, a través del instrumento cuestionario de la sub categoría Empatía con las preguntas N°18 ¿Considera que los empleados le hacen seguimiento personalizado a su servicio solicitado?, se obtiene un 6.13%. La pregunta N°19 ¿Considera que los empleados le

ofrecen información y atención personalizada acerca del servicio de los ensayos solicitados?, se obtiene igualmente un 6.13 %. La pregunta N°22 ¿Considera que los empleados se preocupan por los intereses del cliente?, se obtiene un 5.57%, obteniendo un total de 17.83 del problema, mostrándonos información importante como en la pregunta N°18 y dando respuesta que no se está haciendo el seguimiento adecuado al producto final de los informes esta manera podemos contar con un sistema de ERP, para un mejor manejo de documentos detallados por áreas, con las pregunta N°22, hace mención que los empleados no se preocupan por los interés del cliente, esto se debe a que la entidad no se está preocupando con la implementación de nuevas metodologías de ensayos no cuentan con servicios de terceros para minimizar las fallas de esta forma se ve que el área no estuviese interesado con los usuarios y la las pregunta N°19, se evidencia que la información entregada a los usuarios referente a los servicios de ensayo es incompleta justamente porque no hay métodos que ellos necesitan para hacer cumplir en su totalidad con los reglamentos que trabajan, por ejemplo en el área de aguas con el Reglamento de la Calidad de Agua para Consumo Humano 031-2010-S.A., o con el Decreto Supremo N°004-2017-MINAN (ECA).

Es por ello que debe de llevar un mejor control, así mismo hace la falta de liderazgo que sea el responsable de la situación que ayude a cumplir las metas y los objetivos referentes a la satisfacción de los usuarios que a su vez afecta a la población a nivel nacional.

Unificando en un solo concepto y el porqué de su utilización según Bertalanffy (1976) referente a la Teoría de los Sistemas que describe lo que es un sistema abierto nos permite adoptar normas internacionales, mediante una decisión estratégica y adecuarlas a nuestras necesidades laborales manteniendo así una mejor desempeño global en la entidad Pública aparte de dar un mayor prestigio reconocido nacional e internacional, y

proporcionar una base sólida para las iniciativas del desarrollo sostenible, mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2015.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

**“Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la
satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018”**

6.1 Fundamentos de la propuesta

En esta propuesta de la investigación llamada “Propuesta de Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una Entidad Pública 2018” tiene como objetivo realizar el desarrollo de la propuesta de implementación bajo los lineamientos de la norma Internacional actual para mejorar la confianza de los usuarios en una organización.

La aplicación de la propuesta de la norma permitirá a la organización nacional obtener un mayor prestigio ante los ciudadanos, así mismo ayudaría a satisfacer los requerimientos de los clientes de acuerdo a los alcances de la Entidad del Estado. De tal forma abarcando los requerimientos de los solicitantes para poder actuar de forma oportuna, dentro de lo cual el trabajar bajos los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 permitiría una mayor organización y control de la parte documentaria para el desarrollo de trazabilidad durante el proceso de la elaboración del informe final.

De acuerdo a Bertalanffy (1976), en su teoría general de los sistemas enfocado al sistema abierto y su aplicación a la propuesta en la actualidad y en el globalizado, las organizaciones trabajan bajos lineamientos y la aplicación de normas externas para poder mejorar los lineamientos de una empresa con el objetivo de mejorar los resultados en forma continua en su proceso organizacional. Es por ello que se busca la ejecución de la propuesta de la norma que se enfocará principalmente en la satisfacción de los clientes, así mismo en la forma de mejorar la relación con los usuarios de manera empática.

6.2 Problemas

Falta de un sistema de Red

Uno de los problemas encontrados en el área de trabajo es que no se cuenta con un sistema de Red, que enlace todas las áreas y tengan acceso los usuarios para la realización del seguimiento sus servicios de ensayos para saber en qué estado se encuentran, mediante por ello saber si ha ocurrido algún inconveniente que pudiera retrasar el informe de ensayo y poder tomar las medidas correctivas del caso.

Tercerización de servicios de ensayos

Se pudo encontrar que no se cuenta con el servicio de ensayos a terceros, esto ocurre porque no se están realizando el seguimiento debido en sus requisitos como insumos, calibración de equipos, temas logísticos y por la falta de implementación de nuevos ensayos que soliciten las diversas áreas de los usuarios para no verse afectados en el control y la vigilancia correspondiente de las zonas de emergencia que puedan ocurrir y se busque actuar de manera mucho más rápida ante el suceso de la magnitud que pueda generarse y poder tomar las acciones más viables mediante la interpretación de los informes de ensayo.

Problemas relacionados a la cultura organizacional

La carencia de no contar con una cultura organizacional bien definida genera que el equipo de trabajo no cumpla con los lineamientos y objetivos de la entidad pública, a su vez por

no aplicar la estrategias, estructuras del sistema, generando así que se pierda el grado de identidad que posee los empleados con la organización, mucho más aún que pertenece al sector público y el compromiso es de brindar la mejor atención posible a los ciudadanos, la falta de incentivos por parte del sector público cuando se demande trabajar a fuera del horario de trabajo establecido por falta de personal o mayor demanda laboral.

6.3 Elección de la alternativa de solución

En esta situación para trata de recuperar la calidad de servicio, referente a la problemática actual de insatisfacción del cliente, una alternativa de solución es realizar la implementación de la norma ISO 9001:2015. La citada norma es utilizada para cualquier tipo de empresa, sea pequeña, mediana o grande, para aumentar la satisfacción del cliente.

El proceso en la cual se necesita trabajar para con la implementación de la norma ISO 9001:2015. Como primer paso se necesita realizar un diagnóstico general para saber en qué situación se encuentra la organización con el cumplimiento de los requisitos de la norma, una vez terminado de realizar se prosigue con el desarrollo de un plan de trabajo, donde se manifiesta las actividades con sus tiempos y los responsables asignados, en lo cual demande la culminación del proyecto.

Realizar los elementos claves que se incluirán para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y se establecerá el soporte documental del sistema.

Conforme se va diseñando el sistema, se va realizando las metodologías y registros en todos los procesos y las áreas involucradas que la organización haya definido como alcance. Luego que se haya realizado la implementación del Sistema de Gestión de

Calidad, se procede a realizar las auditorías internas para poder evaluar si el SGC cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 que establece. Después de la auditora interna y se haya verificado que se está cumpliendo con los requisitos de la norma la organización se pone en contacto con un organismo certificador par el proceso de certificación que sería la Auditoria Externa correspondiente. Una vez obtenida la certificación se procede con el mantenimiento y revisión correspondiente.

Un sistema de red por terceros o la creación de un sistema de red propio bajo las necesidades de la organización, es la mejor alternativa de solución, que se cree en el área de sistemas ya que ellos contarían con toda la data de las necesidades que las diferentes áreas para crear un sistema adaptado y de fácil uso, así mismo se contaría con el apoyo personalizado a los cambios y mejoras que se puedan generar en el transcurso de lo que pueda presentarse.

6.4 Objetivos de la propuesta

Implementar la norma ISO 9001:2015 para una Entidad Pública en el área de atención al usuario, Lima 2018.

6.5 Justificación de la propuesta

Proponer la implementación de la norma ISO 9001:2015 de acuerdo al enfoque basado en la Satisfacción del Cliente, cumpliendo su principal requisito: mejorar la Satisfacción de los usuarios cumpliendo los objetivos fijados por la Organización. Esta propuesta también busca que la Organización pueda diferenciarse de otras Entidades Públicas obteniendo un

mayor prestigio a comparación de otras Entidades, organizando las áreas correspondientes y lograr la satisfacer de los clientes.

6.6 Resultados esperados

Se espera en primer lugar tener la aprobación de la Dirección General de la Institución “DIGESA” para poder proceder con el diseño de la implementación. Mostrar cifras aproximativas de lo que costaría la implementación de la norma actual de Calidad, puesto que el precio no es un valor estable. Explicar las ventajas en la cual la organización se vería reflejada y desventajas con la cual implica no contar con esta norma.

De acuerdo a los resultados del diagnóstico cuantitativo y su interpretación a través del diagrama de Pareto que fueron reflejados las debilidades del área en referencia a la satisfacción de los clientes, lo cual determina los problemas que atraviesa la organización, es por ello, se espera lograr en el área de atención al usuario relacionado a la satisfacción de los clientes es lograr con la implementación de la norma ISO 9001:2015 en un tiempo de 8 meses dentro las labores cotidianas.

6.7 Desarrollo de la propuesta

6.7.1 Plan de Actividades

Nº	ETAPA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBJETIVO	TIEMPO
1	Presentación del proyecto de la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015	Presentación y sustentación del proyecto a la Alta Dirección Explicar el costo de la propuesta.	Alta Dirección	Aprobación el Proyecto	2 semanas

		Explicar las ventajas y desventajas de la implementación de la norma ISO			
2	Planificación	Presentación del proyecto al equipo de Calidad	Jefe de Calidad	Revisión de los documentos existentes con los que trabaja el área para conocer el estado actual	3 semanas
		Coordinación del plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad	Equipo de Calidad	Establecer los requisitos y responsabilidades de la norma ISO 9001:2015 al área de atención al usuario	
3	Sensibilización y formación	Realizar campañas de sensibilización de la norma ISO 9001:2015 a todo el personal	Jefe de Calidad y/o Equipo de Calidad	Comprometer al personal de la importancia del desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	9 semanas
		Capacitación y evaluación al personal de la norma ISO 9001:2015 de forma continua	Jefe de Calidad y/o Equipo de Calidad	Aumentar y comprobar los conocimientos adquiridos por el personal.	
4	Desarrollo de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Desarrollo de la documentación para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	Equipo de Calidad	Preparar las documentaciones necesarias que con lleva la implementación de la norma ISO	13 semanas
		Seguimiento del desarrollo de la implementación	Jefe de Calidad y Equipo de Calidad	Verificando que se esté cumpliendo todo lo establecido bajo los requisitos de la norma ISO.	
5	Verificación y Validación	Recopilación de los datos, con la planificación y realización de las auditorías internas	Jefe de Calidad	Recopilación de los datos, con la planificación y realización de las auditorías internas.	6 semanas
6	Mejora continua	Levantamiento de las observaciones y no conformidades mediante las acciones correctivas	Jefe de Calidad y Equipo de Calidad	Mantener de manera eficaz el Sistema de Gestión de Calidad y aplicar	2 semanas

				continuamente la aplicación de la mejorar continua en la organización	
7	Certificación	Realizar la auditoria externa para la pre-certificación	Certificadora	Evaluar la primera imagen ante una auditoria externa ante el cumplimiento de los requisitos de la norma para la pre-certificación	4 semanas
		Evaluación de la auditoria interna por las observaciones y no conformidades	Certificadora, Jefe de Calidad y Equipo de Calidad	Analizar y corregir las no conformidades, observaciones	
		Realizar la auditoria de certificación y su evaluación encontrado por el equipo auditor	Certificadora	Levantamientos de las posibles no conformidades y observaciones. Obtención de la certificación ISO 9001:2015	
				DURACIÓN	39 semanas

Cuadro 2. Plan de actividades. Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro 2. De acuerdo al desarrollo de la investigación y lo descrito en el plan actividades, como son las etapas, actividades, responsable, objetivo y el tiempo pronosticado al desarrollo del proyecto. Se desarrollará un cuadro de actividades (Diagrama de Gantt) que nos permitirá realizar el seguimiento y control de los procesos descritos, durante y después de la implementación de la ISO 9001:2015.

El proyecto estimado es de 39 semanas, las cuales incluyen las siete etapas para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad, desde la presentación del proyecto hasta la certificación de la citada norma.

La primera etapa que consiste en la presentación del proyecto de implementación de la norma ISO 9001:2015, tiene un periodo de 2 semanas y la componen las siguientes

actividades: presentación y sustentación del proyecto a la alta dirección, explicar el costo de la propuesta, las ventajas y desventajas de la implementación.

La segunda etapa, da lugar a la planificación tras la aprobación de la alta dirección, tiene un periodo de tres semanas. En esta fase se manifiesta la presentación del proyecto al equipo de calidad y se realizan las coordinaciones del plan de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con los objetivos de revisar los documentos existentes y establecer las responsabilidades conforme a los lineamientos de la norma.

La tercera etapa, lo conforma la sensibilización y formación del personal involucrado, por un periodo de nueve semanas. En este tiempo se desarrollará las campañas de sensibilización, capacitación y evaluación al personal de la norma ISO 9001: 2015 de forma continua, para comprobar los conocimientos adquiridos por el personal.

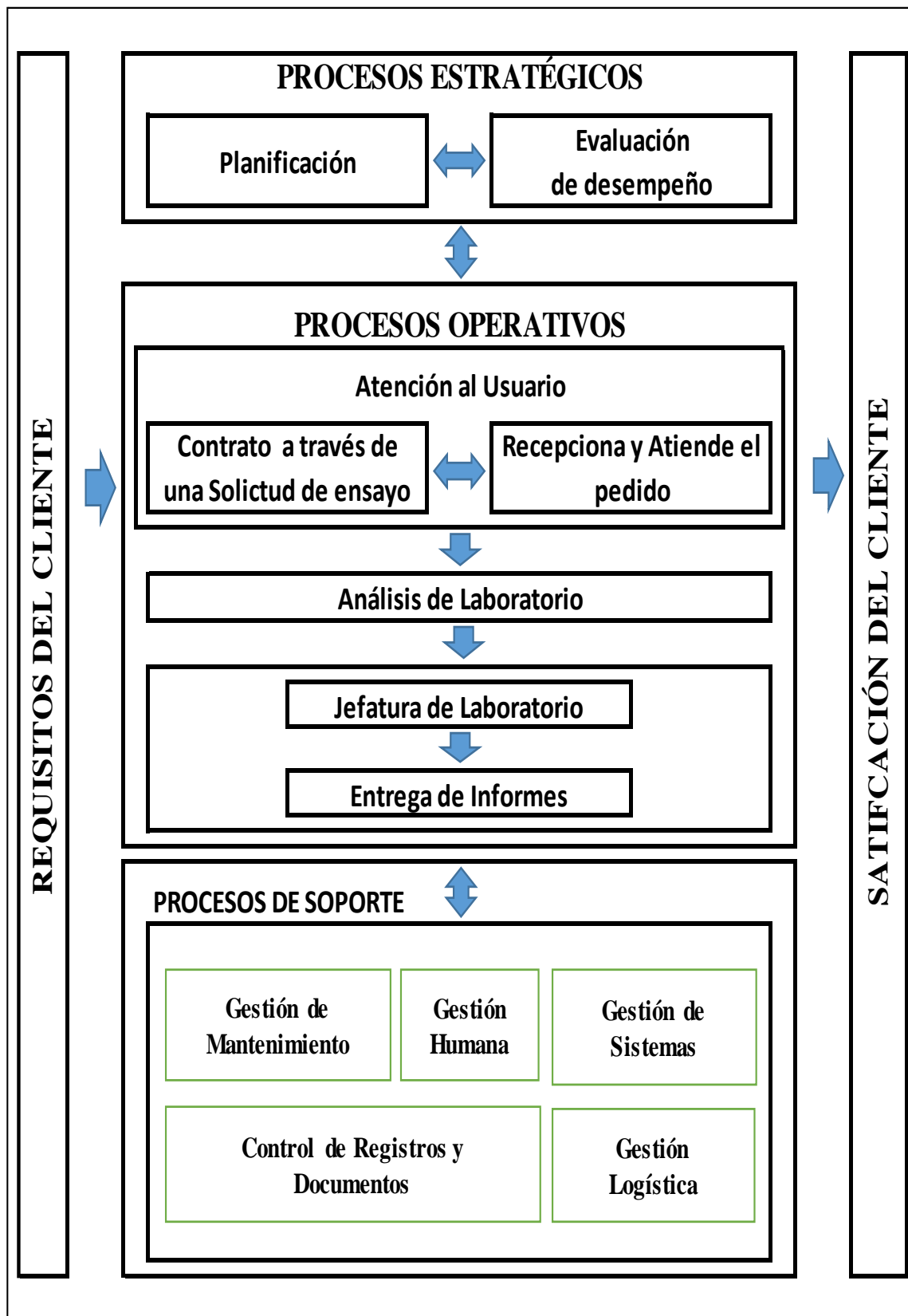
La cuarta etapa, abarca el desarrollo de la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Con las actividades correspondientes: Desarrollo y seguimiento de la documentación para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con una duración de trece semanas, estos pasos son necesarios para preparar las documentaciones necesarias que con lleva el proceso de la implementación.

La quinta etapa, está relacionado con la verificación y validación de la Implementación de la norma, a través del Sistema de Gestión de Calidad. Con las actividades de recopilación de los datos, con la planificación y realización de las auditorías internas, en un tiempo de 6 semanas, para poder analizar si funciona de manera eficaz acorde a las actividades relacionado anteriormente.

La sexta etapa, está conectado con la mejora continua, con las actividades de levantamiento de las observaciones y no conformidades mediante las acciones correctivas en un tiempo de dos semanas, con lo que se busca es analizar y solucionar las observaciones encontradas en el proceso de la auditoria para no volver a cometer las fallas encontradas.

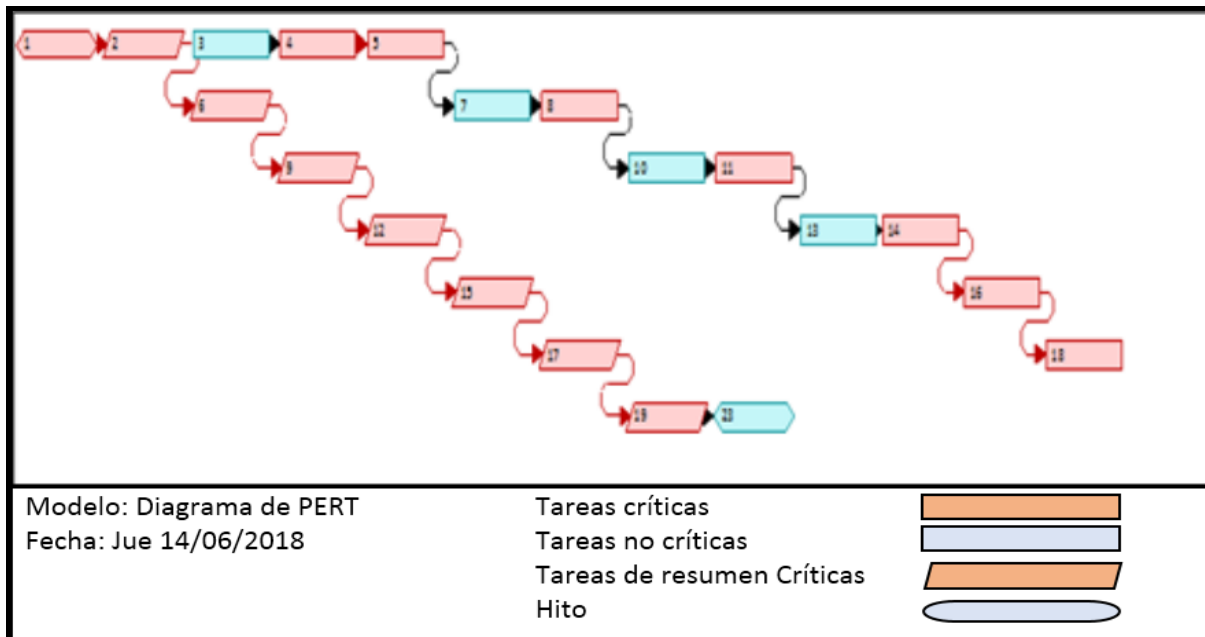
La séptima y última etapa considerada dentro del plan de actividades, con la certificación de la norma ISO 9001:2015, con las siguientes descripciones: Realizar la auditoria externa para la pre-certificación, evaluación de la auditoria interna por las observaciones y no conformidades posiblemente encontradas, por último realizar la auditoria de certificación y su evaluación encontrado por el equipo auditor, la estimación de tiempo se ha dado por cuatro semanas pudiendo ser ampliado dependiendo de que como se encuentre la empresa para certificarse.

6.7.2 Mapa de Procesos



Cuadro 3. Mapa de procesos. Fuente: Elaboración Propia

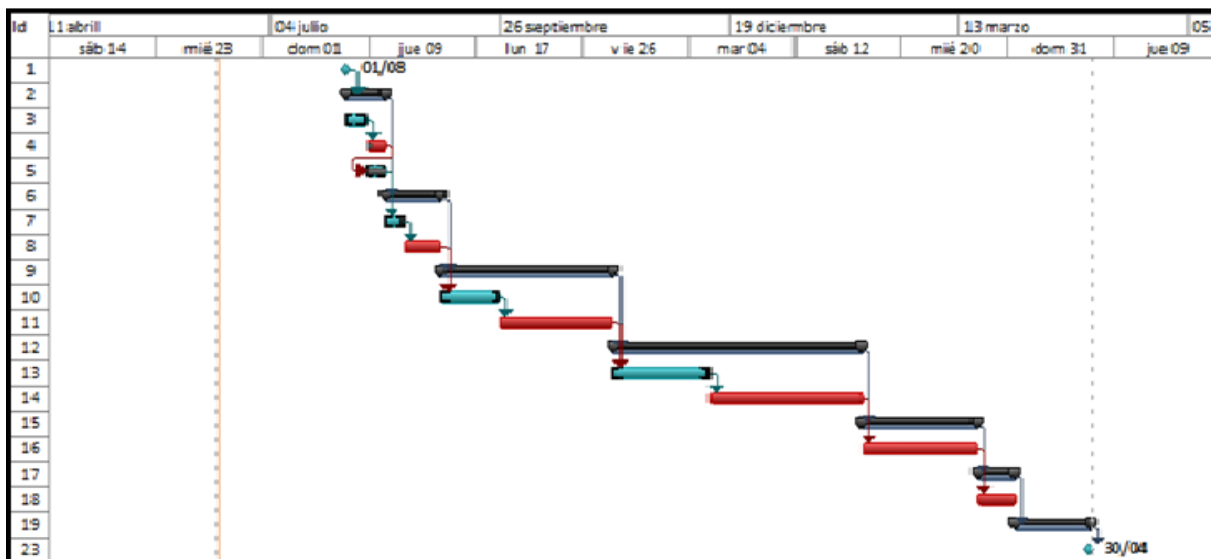
6.7.3 Diagrama de PERT



Cuadro 4. Diagrama PERT. Fuente: Elaboración Propia

En el cuadro 4, diagrama de PERT (Program Evaluation and Review Technique - Técnica de evaluación y revisión de programas), la siguiente interpretación es la relación existente que hay entre las 7 etapas correspondientes las cuales son: Presentación del proyecto de la implementación de la norma ISO 9001:2015, planificación, sensibilización y formación, desarrollo de la implementación del sistema de gestión de calidad, verificación y validación, mejora continua, y por último la certificación. Estas serían las rutas óptimas de forma gráfica en el orden ascendente, cada actividad del presente proyecto depende una anterior de la otra, ninguna actividad se puede lograr antes si se depende que termine la siguiente que ya está planificado en el plan de actividades.

6.7.4 Diagrama de CPM



Cuadro 5. Diagrama de PCM. Fuente: *Elaboración Propia*

En el cuadro 5, diagrama de CPM (Critical Path Method - Método de Camino Crítico), la siguiente interpretación es para saber si el plan de actividades a través de la representación gráfica CPM, existe los famosos cuellos de botella, y puedan poner en riesgo el proyecto de la implementación de la norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018.

Podemos identificar además que no existe cuello de botella, porque de acuerdo al tiempo total que durará la implementación es de 39 semanas, no existiendo retraso alguno. Pero si tenemos un camino crítico, que no podemos avanzar a la siguiente actividad sin antes terminar la actividad inicial y así consecuentemente con las demás. Si se respeta los tiempos establecidos de las actividades no tendría por qué presentarse inconvenientes que afecten al proyecto.

6.7.5 Indicadores

EL objetivo de trabajar con indicadores, es saber cómo se está brindando el servicio a los clientes actuales con el fin de poder medir en porcentaje la satisfacción de los clientes y saber si se están cumpliendo con las metas establecidas por el área de trabajo.

Análisis e interpretación de los indicadores

A través de los indicadores descritos, es una ayuda porque sirve para medir objetivamente la evolución del sistema de gestión de la calidad por la implementación de la norma ISO 9001:2015.

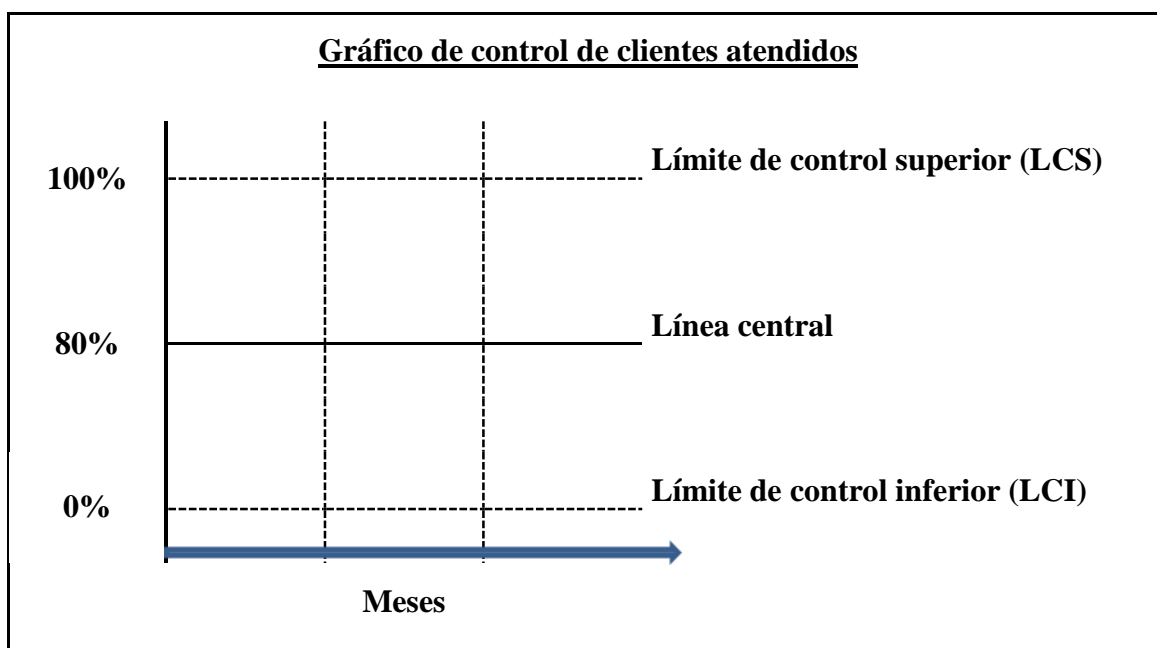
Los indicadores de gestión de documentos, permite evaluar el desempeño de la organización, frente a sus metas propuestas, siendo manifestado por graficas de control, para medir el comportamiento, semanal, mensual. Con esta información podemos detectar y prever las desviaciones con el logro de los objetivos manifestado en el presente trabajo de investigación.

Indicadores de gestión de documentos		
VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES	META
Porcentaje de reclamos atendidos	$(N^{\circ} \text{ de reclamos atendido}) \times 100 / (N^{\circ} \text{ total de reclamos})$	Mín. 80%
Porcentaje de clientes satisfechos	$(N^{\circ} \text{ de clientes satisfechos}) \times 100 / (N^{\circ} \text{ total de clientes encuestados})$	Min 80%

Cuadro 6. Indicadores de gestión de documentos. *Fuente:* Elaboración Propia.

Nombre de la organización	FORMATO DE RECLAMO	Código:	
		Revisión:	
		Fecha:	
		Página:	
Fecha: _____ Datos del cliente : _____ Nombre: _____ Área/ Insitución _____ Correo electrónico: _____ Telefono: _____ Estimado usuario: Lo invitamos a llenar el siguiente formato de reclamo que desea presentar.			
Motivo del reclamo Calidad del servicio <input type="checkbox"/> Plazo de entrega <input type="checkbox"/> Atención al personal <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Descripción detallada _____ _____ _____			
Anexa algún documento: NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> Tipo de documento: _____ Solución esperada _____ _____ _____			
Su reclamo será atendido en un plazo máximo de 5 días laborales			

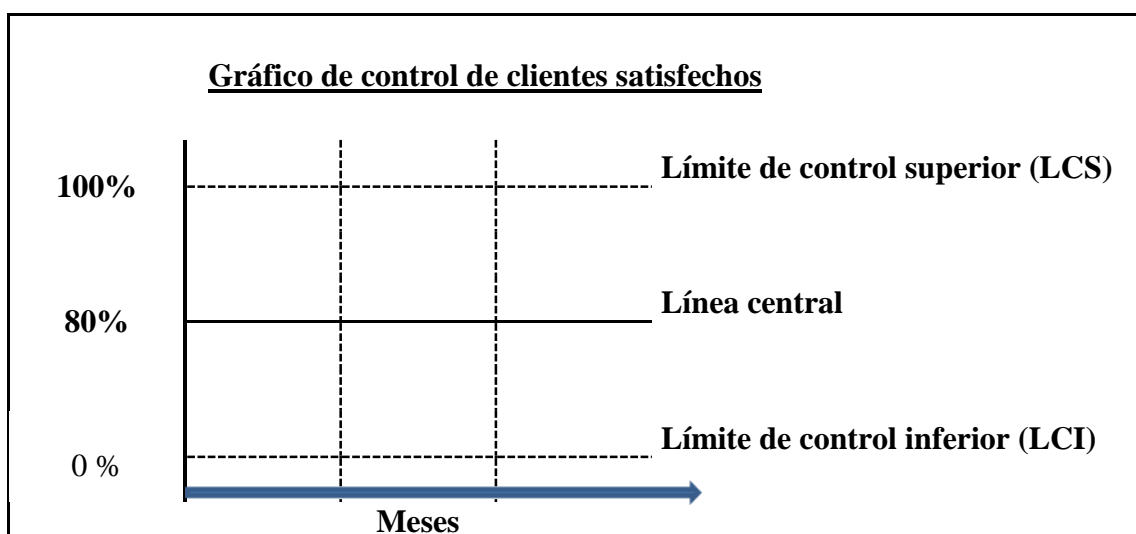
Cuadro 7. Formato de reclamo. Fuente: Elaboración Propia



Cuadro 8. Gráfico de control de clientes atendidos. Fuente: Elaboración Propia.

Nombre de la organización	ENCUESTA DE CLIENTES SATISFECHOS	Código:	
		Revisión:	
		Fecha:	
		Página:	
Datos del cliente: _____			
Área: _____			
Estimado usuario: Lo invitamos a llenar el siguiente cuestionario para medir el % de clientes satisfechos.			
Agradecemos colocar una "X" en el recuadro que responda.			
N°	Preguntas	Respuesta	
1	¿La información que recibe sobre los requisitos técnicos para el ingreso de las muestras son adecuadas?	SI	NO
2	¿Considera que la preparación y entrega de los materiales solicitados para la toma de muestras es la correcta?	SI	NO
3	¿Considera que el proceso de recepción de muestras en el laboratorio es adecuado?	SI	NO
4	¿Considera que los de datos requeridos en la solicitud de ensayo es adecuado?	SI	NO
5	¿Considera que la presentación de los datos de las muestras y de los resultados en el informe de ensayo son adecuados?	SI	NO
6	¿Cree que las respuestas a sus consultas fueron atendidas de manera correcta?	SI	NO
7	¿Considera que la recepción de muestras es atendida de manera rápida?	SI	NO
8	¿Considera que el trato del personal del laboratorio es el adecuado?	SI	NO
9	¿Ha quedado clara la información que proporciona el área de atención al usuario?	SI	NO
10	¿Los representantes del área fueron capaces de ayudarlo ante las dudas que tenía referente al servicio que necesita?	SI	NO
¿Alguna sugerencia que pueda brindarnos para la mejora del servicio?			

Cuadro 9. Encuesta de clientes satisfechos. Fuente: Elaboración Propia



Cuadro 10. Gráfico de control de clientes satisfechos. Fuente: Elaboración Propia

6.7.6 Solución administrativa

En esta investigación se da como alternativa de solución la contratación de personal experto en el tema de sistema de gestión de calidad con experiencia en haber acreditado e implementado todo un sistema de gestión para que pueda ser de gran utilidad y enfocar de forma correcta la implementación de la norma ISO9001:2015 y ocupe el cargo de jefatura de calidad y pueda guiar al grupo de trabajo.

Otra alternativa sería contar con personal practicantes con temas de calidad para que sea de soporte en la elaboración de los documentos, fichas, formatos e instructivos y ayudar en el seguimiento del cumplimiento de los requisitos de la norma.

6.7.7 Diagrama de Gantt

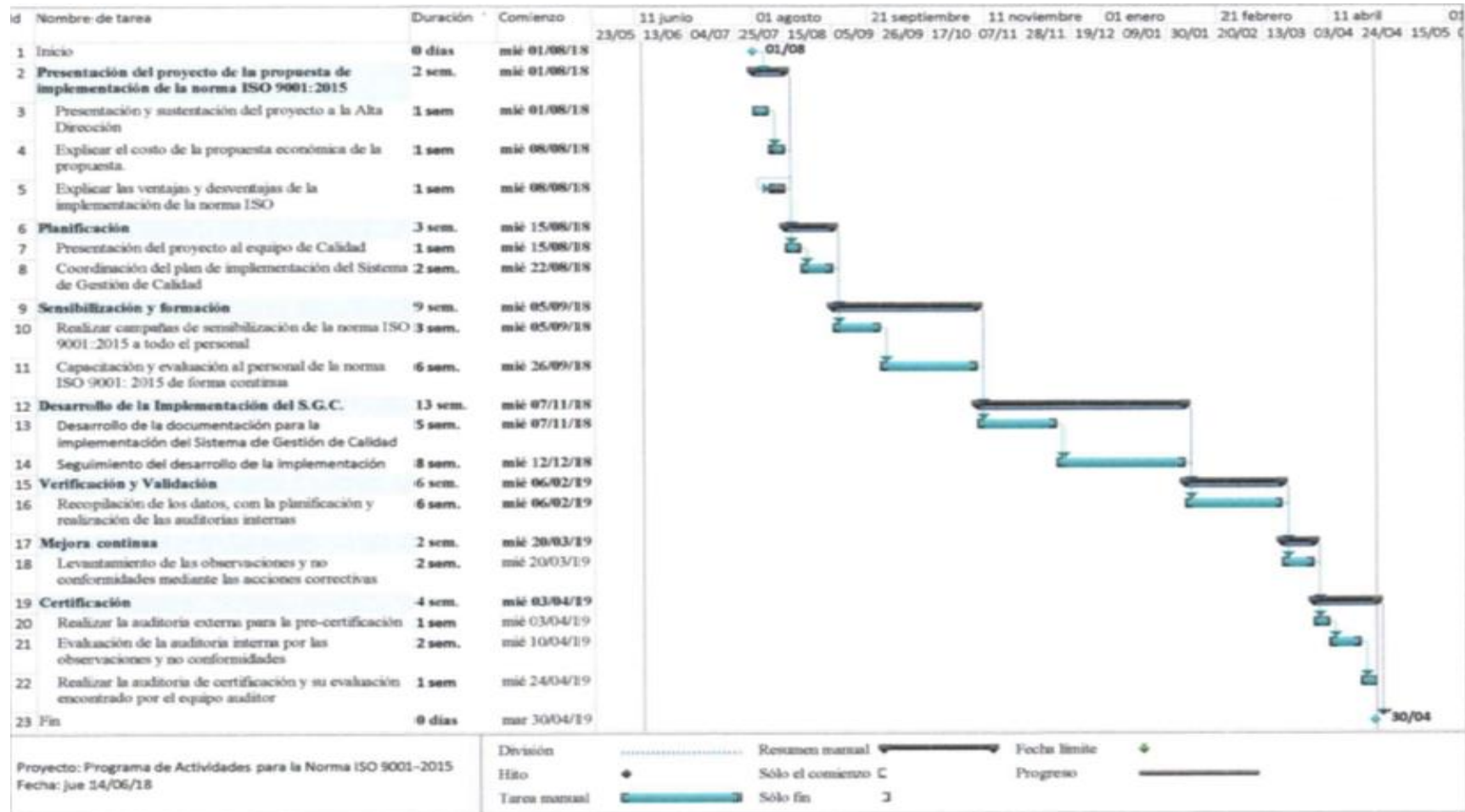


Figura 13. Diagrama de Gantt. Fuente: Elaboración propia.

6.7.8 Cronograma de actividades de Gantt

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
1	Inicio	0 días	mié 01/08/18	mié 01/08/18
2	Presentación del proyecto de la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015	2 sem.	mié 01/08/18	mar 14/08/18
3	Presentación y sustentación del proyecto a la Alta Dirección	1 sem	mié 01/08/18	mar 07/08/18
4	Explicar el costo de la propuesta económica de la propuesta	1 sem	mié 08/08/18	mar 14/08/18
5	Explicar las ventajas y desventajas de la implementación de la norma ISO	1 sem	mié 08/08/18	mar 14/08/18
6	Planificación	3 sem.	mié 15/08/18	mar 04/09/18
7	Presentación del proyecto al equipo de Calidad	1 sem	mié 15/08/18	mar 21/08/18
8	Coordinación del plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad	2 sem.	mié 22/08/18	mar 04/09/18
9	Sensibilización y formación	9 sem.	mié 05/09/18	mar 06/11/18
10	Realizar campañas de sensibilización de la norma ISO 9001:2015 a todo el personal	3 sem.	mié 05/09/18	mar 25/09/18
11	Capacitación y evaluación al personal de la norma ISO 9001: 2015 de forma continua	6 sem.	mié 26/09/18	mar 06/11/18
12	Desarrollo de la Implementación del S.G.C.	13 sem.	mié 07/11/18	mar 05/02/19
13	Desarrollo de la documentación para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad	5 sem.	mié 07/11/18	mar 11/12/18
14	Seguimiento del desarrollo de la implementación	8 sem.	mié 12/12/18	mar 05/02/19
15	Verificación y Validación	6 sem.	mié 06/02/19	mar 19/03/19
16	Recopilación de los datos, con la planificación y realización de las auditorías internas	6 sem.	mié 06/02/19	mar 19/03/19
17	Mejora continua	2 sem.	mié 20/03/19	mar 02/04/19
18	Levantamiento de las observaciones y no conformidades mediante las acciones correctivas	2 sem.	mié 20/03/19	mar 02/04/19
19	Certificación	4 sem.	mié 03/04/19	mar 30/04/19
23	Fin	0 días	mar 30/04/19	mar 30/04/19

Figura 14. Cronograma de actividades de Gantt. Fuente: Elaboración propia.

6.7.9 Gráfico de Gantt

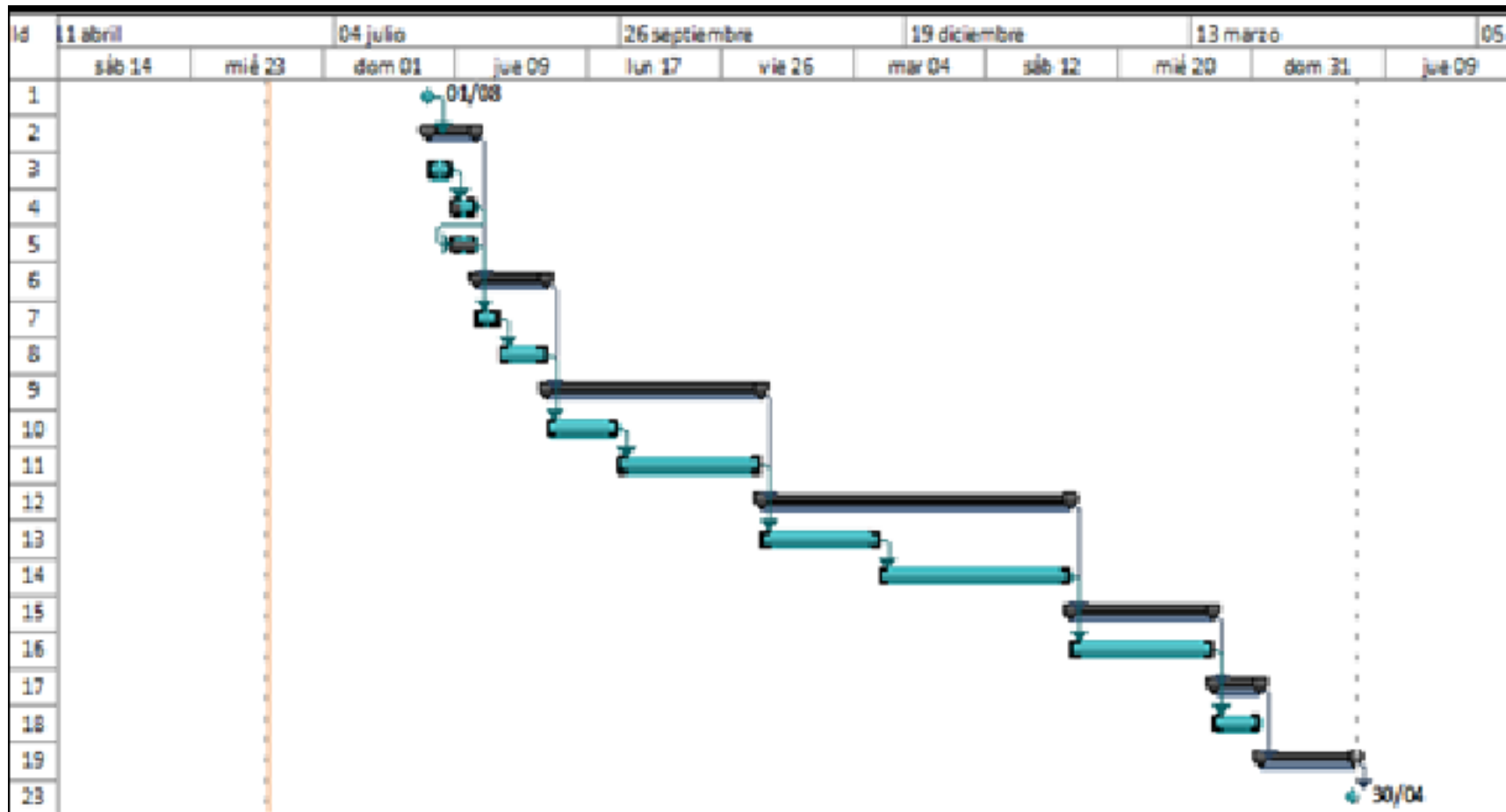


Figura 15. Gráfico de Gantt. Fuente: Elaboración propia.

6.7.10 Evidencias

Conforme a las evidencias rescatadas, consisten en fotografías del personal de la DIGESA dentro de sus instalaciones, en la recolección de la información para los Instrumentos cuantitativos y cualitativos Correspondiente. Así mismo las evidencias serán mostradas en el anexo 8.

6.8 Consideraciones finales de la propuesta

Los Alcances importantes por la DIGESA es controlar de forma efectiva los estándares de calidad del agua como entidad del estado son los encargados de vigilar y controlar el grado de contaminación de la población y tomar las medidas correctivas fuera el caso.

Promover e incentivar la protección, conservación y la recuperación de la calidad ambiental y sanitaria de los cuerpos receptores del agua de todo el país para su mejor uso posteriormente en el bienestar de la población.

La DIGESA como organismo Público del Estado tiene la facultad de proteger los cuerpos receptores como en su plan de control y vigilancia de la calidad a

CAPÍTULO VII
DISCUSIÓN

7.1 Discusión

La finalidad de la presente investigación está orientada a proponer la implementación de la norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una entidad pública, basándose en los requisitos de la norma actual.

En concordancia sobre la capacidad de respuesta de los informes de ensayo, es contar con los servicios de un laboratorio acreditado bajo la modalidad de terceros, con el fin de mejorar la atención y satisfacción de los clientes. Así mismo, la implementación de la norma ISO 9001:2015, es la medida de respuesta para mantener las etapas de proceso de forma ordenada, documentada para obtener trazabilidad en la información bajo un sistema de gestión de calidad. De acuerdo con el autor, Ramírez (2016), en su tesis de *Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015* y los autores López y Roa (2016), en la tesis titulada *Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad, NTC ISO 9001:2015*. Coincido que la primera parte de toda implementación de la citada norma es realizar un diagnóstico para enterarse cuál es la situación actual de cómo se encuentra la institución con el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO.

Es por ello que las tesis mencionadas y la presente guardan relación con un diseño de tipo mixto a través de los instrumentos cualitativos y cuantitativos para conocer la situación real de los usuarios dentro de la organización y llegar a la conclusión que es necesario la implementación de la norma, para mejorar los niveles de satisfacción de los clientes.

Desde otro punto de vista con el autor Sánchez (2016), en comparación y concordancia con la implementación de la norma de calidad y la satisfacción de los clientes, realizó una tesis titulada *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015*, se coincide en algo muy importante como es el tema de calidad que abarca actualmente en las organizaciones a nivel mundial en que los clientes están siendo más exigentes en los resultados que prácticamente alientan a adaptarse a los requerimientos que el mercado actual se está rigiendo, con la implementación de un sistema de gestión de calidad de la mencionada norma vigente, consiguiendo traer mejor prestigio, beneficios a la empresa.

Además, en concordancia con el punto de vista de incrementar el tema de seguridad de la información de los usuarios bajo la aplicación correcta de lo normado. En conclusión, el manejo de la presenta norma trae consigo ventajas competitivas con distintas empresas, mejorando así su nivel de calidad, reducir el nivel de insatisfacción de los clientes.

Para brindar solución, en fiabilidad, empatía que los usuarios buscan. La solución es la implementación de la norma ISO 9001 con versión 2015. De acuerdo con el autor Ugaz (2012), en su tesis de *Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001*.

Coincido con el autor mencionado que primero se debe de revisar la situación de la organización para poder diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que, a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, permitirá mejorar y lograr un alto grado de satisfacción de los clientes. Que es lo que busca con esta investigación.

La presente investigación busca la satisfacción de los usuarios con la aplicación de la norma ISO, de acuerdo con la teoría de calidad según el autor Tarí (2007), quien define como “...la calidad del producto y/o servicio se convierte en objetivo fundamental para la empresa”, teniendo claro el concepto mencionado, nuestro objetivo de investigación se convierte en algo primordial para su ejecución de implementar la norma ISO 9001:2015 en la entidad pública.

Con el objetivo de brindar la satisfacción a los clientes se plantea la siguiente investigación: La implementación de la norma ISO 9001:2015, pero se debe de saber que la norma en calidad no solo puede trabajar de forma independiente, puede agruparse con otras normas y ser unificada en muchos casos es conocida como la famosa trinorma pues son formadas por tres normas independientes.

En concordancia con el autor Arias (2014), en su investigación titulada *Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo* y los autores Cárdenas e Higuera (2016), en su tesis titulada *Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013*. Coincido con los autores en que la unificación de las normas es posible para darle mayor soporte a la norma de calidad, estaría muy acorde por ser una entidad del estado que se encarga del control y la vigilancia de la parte ambiental, la seguridad y salud ocupacional para el grupo de profesionales que se encuentran expuestos a los agentes químicos durante la realización de los ensayos analíticos.

Es por tal motivo que las tesis nombradas en esta investigación tienen coincidencias de que se necesita para su implementación como entre ellos están la política, objetivos de calidad,

documentación, manuales de proceso, programas de auditorías internas, externas que exija la citada norma para su cumplimiento. Cabe mencionar que la implementación de la mencionada norma implica el involucramiento del personal para poder mejorar el sistema tanto en el trato al cliente su capacidad de respuesta, siguiendo los lineamientos de la norma.

El presente estudio busca implementar la norma ISO 9001:2015 con el objetivo de satisfacer al cliente, de acuerdo con la teoría general de sistemas según el autor Bertalanffy (1976), quien define “...los sistemas abiertos intercambian de materia, energía y/o información con el entorno que los rodea”, la aplicación de la teoría en esta investigación nos permite tener un panorama más amplio en la norma ISO, puede ser adaptado con otras normas y trabajar de forma normal teniendo claro los requisitos de calidad, además de ello incorporando programas, aplicaciones para mejorar o repotenciar el sistema de una manera más eficiente por el bien del servicio a los usuarios.

El aporte que se busca es integrar dentro de la implementación de la norma ISO 9001:2015, es que la organización deba de contar con los servicios de un laboratorio acreditado para poder tener un plan de contingencia para poder atender las exigencias y sobredemanda de labores, contar con un sistema de ERP para que las áreas involucradas y de los usuarios puedan contar la información de modo virtual sin la necesidad de esperar los resultados por un medio físico para la elaboración de informes y entregarlas a las diferentes partes del Perú. Crear una cultura organizacional con valores, objetivos, metas compartidas por todos los colaboradores a través de una política organizacional de una entidad pública que salvaguarde los beneficios primordialmente de los usuarios y manteniendo el prestigio de la organización.

CAPÍTULO VIII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

8.1 Conclusiones

Primera: A causa de las quejas e insatisfacción de los usuarios con el servicio brindado,

Se propone la implementación de la norma ISO 9001:2015 para el área de atención al usuario con la finalidad de mejorar la satisfacción de los clientes, ello involucra la garantía de un prestigio nacional e internacional indicando que se está trabajando de forma correcta, ordenada y transparente. Lo que demuestra la aplicación de la norma dentro de la organización sería muy adecuado.

Segunda: Para conocer y diagnosticar la problemática de la organización se hizo un

estudio de la situación actual en la que se encuentra el área de atención al usuario a través del enfoque mixto, con la aplicación de los instrumentos cualitativos, cuantitativos para el análisis del estudio de la propuesta dando como resultados brindar mayor énfasis en la atención a los usuarios, ejecutando los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Tercera: Para la elaboración de la conceptualización de las categorías apriorísticas para el

plan de Tesis, se explicaron dentro del marco teórico, y la construcción de los nuevos conceptos de las nuevas categorías emergentes como son el sistema ERP, Outsourcing y Cultura organizacional, en su ayuda para mejorar el sistema de la organización.

Cuarta: Se realiza el diseño en base a la prioridad del problema de investigación de la

organización a través de un cuadro de actividades para revertir la insatisfacción del cliente y a su vez de mejorar el prestigio de la organización, también se presenta

la cotización de cuánto costaría aproximadamente ya que estos no son precios fijos y puedan variar conforme pase el tiempo, la ejecución de esta propuesta haría cumplir todos los objetivos mencionados.

Quinta: La validez del instrumento se realizó a través de la aprobación de un juicio de experto, por los Ingenieros Industriales, Mg. Doctor Contreras Rivera Robert Julio, Mg. Ramos Muñoz Alfredo Marino y el Ing. Cáceres Trigos Jorge Ernesto. Quienes certificaron la validez de la propuesta de implementación ISO 9001:2015 para la satisfacción de los clientes en una entidad pública, Lima 2018.

8.2 Sugerencias

Primera: Después de culminada la investigación, se sugiere realizar la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el área de atención al usuario, para obtener beneficios de calidad, mejorar la parte documentaria, prestigio organizacional, reducir la insatisfacción de los clientes. Recordando así que la norma vigente es la ISO 9001:2015, y hasta el mes de setiembre del 2018 no será válida la versión de la ISO 9001:2008, porque en la mencionada fecha culmina su periodo de transición de 3 años.

Segunda: Luego de realizar y conocer el diagnóstico de la problemática de la organización, se sugiere hacer, levantamiento de la información ya con objetivos relacionados a la norma ISO 9001:2015 para conocer la situación actual en la que se encuentran las áreas involucradas y poder seguir avanzando con el cuadro de actividades propuesto.

Tercera: Con el fin de rescatar la información de las categorías problema, solución, apriorísticas y emergentes para poder conceptualizarlas para dar mayor respuesta a la propuesta de implementación con la norma ISO 9001. Se sugiere documentar y guardar la información recolectada, para que sirva como material de referencia, salvaguardar la información en medios electrónicos, físicos, realizar backup de forma semanal o diaria

Cuarta: Se puede unificar varias normas que tengan similitud en sus requisitos para seguir mejorando en un sistema de gestión de calidad y a su vez mejorando en forma

continúa como lo indica la norma de calidad. Una vez aprobado la ejecución de la implementación se sugiere hacer los trámites necesarios para la aprobación del presupuesto para poder trabajar y saber que se dará de forma factible la certificación.

Quinta: Para la validación de los instrumentos deberían permitir ser revisados por expertos en Calidad, auditores de otras entidades, especialista en el tema ya que la norma no especifica cumplir un perfil específico y contar con una carrera única.

CAPÍTULO IX
REFERENCIAS

- AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. (2015). *Sistema de gestión de la calidad - Requisitos ISO 9001:2015*. Madrid, España: AENOR.
- Aguilar, A. (2010). Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa "Filtración Industrial Especializada S.A. de C.V." de Xalapa, Veracruz. *Tesis para optar el grado de maestría. Universidad Veracruzana, Xalapa, México*.
- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones. *Redalyc*, 5.
- Aiteco Consultores, SL. (01 de 04 de 2018). *Aiteco Consultores*. Obtenido de www.aiteco.com: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lambayeque, Perú: USAT - Escuela de Economía.
- Araya, L., & Pedreros, M. (2012). Análisis de las teorías de motivación . *Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica*, 4.
- Arias, M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Investigación y Educación en Enfermería. Medellín, Colombia*, 1-15.
- Arias, M. (2014). Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo. *Centro de información y gestión tecnológica. Santiago de Cuba, Cuba.*, 1-11.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Ediciones Shalom .
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación* (2da ed.). México: Pearson.
- Bertalanffy, L. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Cardenas, C., & Higuera, D. (2016). *Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del*

Ingeniero LCI. Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Bogotá, Colombia.

Castro , F., & Sigüeñas , P. (2015). *Modelo de Gestión de Calidad para Lograr la Fidelización de los Clientes de la Empresa Exportadora el Sol S.A.C. en el Distrito de San José – Provincia de Pacasmayo en el año 2015*. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración: Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Congreso Constituyente Democrático. (1993). *Constitución Política del Perú* . Lima: Ediciones Congreso de la República.

DIGESA. (16-02-2018 de Setiembre de 2018). *DIGESA-MINSA*. Obtenido de www.digesa.minsa.gob.pe:
<http://www.digesa.minsa.gob.pe/institucional1/institucional.asp>

Dutka, A. (1998). *Manual de American Marketing Association para la satisfacción del cliente*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.

El Peruano. (24 de Abril de 2017). Decreto Supremo que modifica el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud N° 011-2017-SA. *Normas Legales*.

Fernández, R. (2008). *Manual de Prevención de Risgos Laborales Para No Iniciados*. San Vicente: Editorial Club Universitario.

Foro Internacional de Acreditación. (2015). *IAF ID 9:2015*. Bogota, Colombia: ICONTEC Internacional.

Gámez, R. (2007). *Comunicación y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas* (Electrónica gratuita ed.). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/221/index.htm>

Gosso, F. (2008). *Hiper satisfacción del cliente*. Distrito Federal, México: Panorama editorial, S.A.

Grupo Soluciones Infomáticas. (30 de 05 de 2018). Obtenido de <http://www.e-gsi.net>:
<http://www.e-gsi.net/servicios/tercerizaci%C3%B3n-de-servicios-outsourcing>

Guajardo, E. (2003). *Administración de la calidad total*. México: Editorial Pax México.

Gutiérrez, J. (2015). *Administrador del gestor de datos en sistemas ERP-CRM*. España: ELEARNING S.L.

Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Distrito Federal, México: Mc Graw Hill Education.

Hernández, R. (2005). Epistemología y Formación Gerencial: Un enfoque Holístico. *Revista Negotium*, 1(3), 3-11.

Huamani, Y., & Armaulía, M. (2017). *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos*. Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (3ra ed.). Bogotá: Fundación Sypal.

IDEA-Instituto para la democracia y la asistencia electoral -Internacional. (2008). *Estado*. Lima: IDEA Internacional.

INEI. (01 de 04 de 2018). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1076/index.html: <https://www.inei.gob.pe> -Internacional, I.-I. p. (2008). *Estado*. Lima: IDEA Internacional.

International Organization for Standardization. (24 de Setiembre de 2017). *ISO Survey 2016*. Obtenido de <http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

- ISO 9000. (2015). *Sistema de gestión de la calidad - Fundamentos y Vocabulario*. Ginebra, Suiza: Secretaria Central de ISO.
- Jane, S. (2000). *Retener y fidelizar a los clientes*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Lazo, O., Alcalde, J., & Espinosa, O. (2016). *El Sistema de Salud en Perú*. Lima: REP S.A.C.
- Londoño, L. (2002). Metodología de la investigación holística. *Revista Pluriversidad*, 2(3), 22-23.
- López, K., & Roa, Á. (2016). *Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015*. Proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial: Universidad Libre, Bogota, Colombia Proyecto .
- López, M., Arán , V., & Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)*, 38.
- López, P.(2016).Novedades ISO 9001:2015. Madrid, España: Fundación Confometal
- Martínez, J. (2017). *Outsourcing*. Distrito Federal, México: Ediciones fiscales ISEF, S.A.
- Martinez, R., Aguero, B., Penabab, A., & Montero, R. (2011). Sistema integrado de gestión de calidad, seguridad y ambiental en un centro biotecnológico. *Instituto Finlay. Centro de investigación y producción de vacunas, La habana, Cuba*.
- Natera, R. (2007). *Fiscalidad de los contratos civiles y mercantiles*. Córdoba, España: Grupo Wolters Kluwer.
- Núñez, J. (2016). *Implementación de la Norma ISO 9001:2008 y su Impacto en la Eficiencia de los Procesos Productivos En Una Empresa Pesquera*. Tesis paraoptar el grado académico de: Maestro en Ingeniería Industrial mención en Gerencia de Operaciones: Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

- Oviedo, A. (2016). *Análisis para la interpretación de la NOM 9001:2015*. México.
- Pineda, E., De Alvarado, E., & Hernández, F. (1994). *Metodología de la investigación* (2 ed.). Washington: Organización Panamericana de la salud.
- Ramirez, J. (2016). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 en la empresa avícola el Manantial*. Proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial: Fundación Universidad de América , Bogota, Colombia.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education
- .
- Ronda, M. (2015). *Instalación de sistemas ERP9-CRM*. España: Elearning S.L.
- Sánchez , R. (2016). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L*. Trabajo de fin de grado en Administración y Dirección de Empresa: Universidad Politécnica de Cartagena, Cartagena, Colombia
- .
- Schein, E. (2004). *Cultura Organizacional y Liderazgo*. San Francisco, United States of America: Jossey-Bass.
- Summer, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Education.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de investigación científica* (4ta ed.). México: Limusa.
- Tarí, J. (2007). *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva*. España: Publicaciones Universidad de Alicante.
- Tejada, V. (2006). *Modelo de un sistema integrado de gestión para la sub dirección redes de transmisión energía enfocada en las normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001. Tesis para optar el grado de titulo de especialista en asesoria y consultoría de organizaciones. Universidad de Antioquia, Medellin, Colombia.*

- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración*. México: Grupo Editorial Patria .
- Tschohl, J. (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Madrid, España: Ediciones Días de Santos S.A.
- Tschohl, J. (2018). *“Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Estados Unidos, Miami-Florida : Service Quality.
- Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*. Tesis para optar por el Título de Ingeniero Industrial: Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Valencia, R., & Parraga, M. (2013). Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM*, 1-8.
- Vargas, J. (2007). *La culturocracia organizacional en México* (Electrónica gratuita ed.). México. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de www.eumed.net/libros/2007b/301

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Propuesta de Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una Entidad Pública, Lima 2018		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema. ¿De qué manera la implementación de la Norma ISO 9001:2015 mejorará la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018?	Objetivo general Proponer la implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018.	<p>Justificación metodológica</p> <p>El presente proyecto de investigación Holística-Proyectiva se justifica metodológicamente porque se ocupa del cómo se deberían de realizar los procesos de gestión de la calidad en la entidad pública al implementarse la norma ISO 9001:2015, lo cual implica mantener, mejorar continuamente los cambios propiciados por la propia organización en la implementación de dicha norma para mantener el prestigio, la calidad del servicio a los clientes.</p> <p>Esto se puede realizar bajo la comparación de la norma a caducar con la norma actual para lo cual se diagnosticará el problema para dar solución correspondiente y poner en marcha la solución del proyecto.</p> <p>La teoría y el conjunto de herramientas de ingeniería se verían fortalecidos al diseñar y aplicar una nueva metodología que permita a las organizaciones contar con metodologías establecidas que le permitan un rápido cambio o una rápida adecuación de sus normas a versiones superiores.</p>
	Objetivos específicos *Diagnosticar la implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018. *Conceptualizar categorías consideradas en la investigación ISO 9001:2015. *Diseñar un plan de implementación de la Norma ISO 9001:2015 que sea práctico, posible para la satisfacción del cliente en una entidad pública 2018. *Validar la propuesta de implementación de la Norma ISO 9001:2015 a través de un juicio de expertos.	
		<p>Justificación práctica</p> <p>Las organizaciones estarían preparadas para adecuarse rápidamente a nuevas versiones de las normas de calidad, ya que estas normas anulan y/o sustituyen a las normas anteriores, por lo que las organizaciones se deben actualizar</p>

rápidamente a fin de seguir cumpliendo con los requisitos de la norma exige.

Las organizaciones no se verían afectadas en sus resultados de productividad, eficacia, eficiencia, rentabilidad, acometividad, competitividad y prestigio si se adecuan rápidamente en las normas de calidad a versiones superiores.

Las organizaciones ahorrarían altas sumas de dinero por pago a consultores, capacitadores, inductores, asesores, etc., si sus procesos se estandarizan según la norma ISO 9001:2015.

Con la implementación de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015 las entidades podrían anticiparse a los posibles riesgos que se han identificado previamente.

Método		
Sintagma	Enfoque	Tipo, nivel y métodos
Holístico	Mixto	Proyectivo, Comprensivo, Inductivo y deductivo
Población, muestra y unidades informantes	Técnicas e instrumentos	Análisis de datos
30 colaboradores, 30 profesionales y 3 jefes de áreas/coordinadores	Encuesta - Entrevista Cuestionario - Ficha de entrevista	Pareto y Triangulación

Anexo 2: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE UNA ENTIDAD PÚBLICA

INSTRUCCIÓN: Estimado Cliente, este cuestionario tiene por objetivo conocer su satisfacción con respecto al servicio de satisfacción de la calidad que ofrecemos. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

5	4	3	2	1
Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho

ÍTEM S	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA TANGIBILIDAD					
1	¿Considera que la Institución cuenta con los equipos, instrumentos de medición necesarios para realizar el control de calidad de las muestras?	5	4	3	2	1
2	¿Las instalaciones de la Institución están aptas para realizar el servicio de control de calidad de las muestras?	5	4	3	2	1
3	¿Considera que el personal tiene el criterio de confidencialidad?	5	4	3	2	1
4	¿El informe de ensayo está adecuado de forma presentable para su entrega al cliente?	5	4	3	2	1
SUB CATEGORÍA FIABILIDAD						
5	¿El servicio de la calidad en los análisis responde a lo que esperaba, obtiene el servicio que espera?	5	4	3	2	1
6	¿La entidad pública cumple con el tiempo de entrega de los informes de ensayo que promete?	5	4	3	2	1
7	¿Cuándo presenta algún problema, la entidad pública actúa de acuerdo a los procedimientos del SGC para solucionarlo?	5	4	3	2	1
8	¿La entidad pública realiza bien el servicio de emisión de resultados?	5	4	3	2	1

9	¿Considera que la entidad pública brinda la información relacionada con el servicio de los análisis lo suficientemente explícita y sin errores?	5	4	3	2	1
SUB CATEGORÍA CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	¿El tiempo de espera para obtener su informe de resultados fue satisfactorio?	5	4	3	2	1
11	¿Considera que la entidad pública tiene una respuesta oportuna al servicio del informe solicitado?	5	4	3	2	1
12	¿Obtiene respuesta rápida a alguna consulta acerca del servicio de los ensayos solicitado?	5	4	3	2	1
13	¿Considera que la entidad le informa puntualmente y con sinceridad acerca de todos los procedimientos, solicitudes y actividades que realiza?	5	4	3	2	1
SUB CATEGORÍA SEGURIDAD						
14	¿El comportamiento de los empleados del área de atención al usuario le inspiran confianza y seguridad?	5	4	3	2	1
15	¿Considera que los empleados que le atienden son amables?	5	4	3	2	1
16	¿Se siente seguro en sus acuerdos con el área de atención al usuario?	5	4	3	2	1
17	¿Considera que los empleados cuentan con el conocimiento necesario para contestar sus consultas acerca del servicio de sus ensayos solicitados?	5	4	3	2	1
SUB CATEGORÍA EMPATÍA						
18	¿Considera que los empleados le hacen seguimiento personalizado a su servicio solicitado?	5	4	3	2	1
19	¿Considera que los empleados le ofrecen información y atención personalizada acerca del servicio de los ensayos solicitados?	5	4	3	2	1
20	¿Considera que el personal de atención al usuario se preocupa por atender las necesidades específicas del cliente?	5	4	3	2	1
21	¿Considera que los empleados se adaptan a los tiempos (horarios) del cliente?	5	4	3	2	1
22	¿Considera que los empleados se preocupan por los intereses del cliente?	5	4	3	2	1

Muchas gracias

Anexo 3: Instrumento cualitativo**Ficha de entrevista****Datos básicos:**

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos:	
Código de la entrevista:	
Fecha:	
Lugar de la entrevista:	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Qué sugerencia daría Ud. para la implementación de equipos en el área analítica, de tal forma que le permita realizar el control de calidad de las muestras de acuerdo a las necesidades de su área?
2	¿Qué tipo de solución daría Ud. para que el área de atención al usuario redujera el tiempo de entrega en la emisión de reportes de ensayos y pueda ayudarlo a ustedes en su emisión de informes?
3	¿Respeto al problema de los retrasos como en la elaboración de informes de ensayo, que sugerencia haría para mejorar este indicador?
4	¿Qué alternativa daría usted como usuario al enterarse que el área analítica no pudiera atender a tiempo las muestras que hizo ingreso para sus respectivos ensayos de control de calidad, para así no verse afectado ni retrasado en la emisión e interpretación de sus informes de ensayos de los diferentes Departamentos?
5	¿Qué acciones tendría que brindar el personal del área de atención al Usuario para que Ud. y su área de trabajo como usuarios se sientan seguros con el servicio brindado bajo sus requerimientos solicitados?
6	¿Con respecto a la discreción y confiabilidad de sus resultados que medidas recomendaría para considerar que sus resultados no son destinados de forma incorrecta y/o malintencionada a otros usuarios?
7	¿Con los inconvenientes encontrados en la entrega de muestras, que sugerencia podría decir para evitar el retraso cuando tengan que entregar muestras a destiempo no se encuentre el personal y se necesite atender con carácter de urgencia?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p>

Anexo 4: Base de datos

frecuencia	f	f	f	f	f
Ítem	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy Satisfecho
1. ¿Considera que la Institución cuenta con los equipos, instrumentos de medición necesarios para realizar el control de calidad de las muestras?	0	6	10	11	3
2. ¿Las instalaciones de la Institución están aptas para realizar el servicio de control de calidad de las muestras?	0	5	4	18	3
3. ¿Considera que el personal tiene el criterio de confidencialidad?	1	4	7	11	7
4. ¿El informe de ensayo está adecuado de forma presentable para su entrega al cliente?	1	1	13	10	5
5. ¿El servicio de la calidad en los análisis responde a lo que esperaba, obtiene el servicio que espera?	0	8	10	10	2
6. ¿La entidad pública cumple con el tiempo de entrega de los informes de ensayo que promete?	2	12	6	7	3
7. ¿Cuándo presenta algún problema, la entidad pública actúa de acuerdo a los procedimientos del SGC para solucionarlo?	0	4	13	9	4
8. ¿La entidad pública realiza bien el servicio de emisión de resultados?	0	2	11	14	3
9. ¿Considera que la entidad pública brinda la información relacionada con el servicio de los análisis lo suficientemente explícita y sin errores?	0	8	11	8	3
10. ¿El tiempo de espera para obtener su informe de resultados fue satisfactorio?	1	9	5	10	5
11. ¿Considera que la entidad pública tiene una respuesta oportuna al servicio del informe solicitado?	0	8	9	10	3
12. ¿Obtiene respuesta rápida a alguna consulta acerca del servicio de los ensayos solicitado?	0	11	5	9	5
13. ¿Considera que la entidad le informa puntualmente y con sinceridad acerca de todos los procedimientos, solicitudes y actividades que realiza?	1	9	9	9	2
14. ¿El comportamiento de los empleados del área de atención al usuario le inspira confianza y seguridad?	1	2	10	14	3
15. ¿Considera que los empleados que le atienden son amables?	0	3	7	14	6
16. ¿Se siente seguro en sus acuerdos con el área de atención al usuario?	0	3	15	10	2
17. ¿Considera que los empleados cuentan con el conocimiento necesario para contestar sus consultas acerca del servicio de sus ensayos solicitados?	1	6	8	10	5
18. ¿Considera que los empleados le hacen seguimiento personalizado a su servicio solicitado?	1	9	12	5	3
19. ¿Considera que los empleados le ofrecen información y atención personalizada acerca del servicio de los ensayos solicitados?	1	5	14	9	1
20. ¿Considera que el personal de atención al usuario se preocupa por atender las necesidades específicas del cliente?	1	2	14	12	1
21. ¿Considera que los empleados se adaptan a los tiempos (horarios) del cliente?	0	10	6	14	0
22. ¿Considera que los empleados se preocupan por los intereses del cliente?	1	11	10	7	1

Anexo 5: Triangulación de las entrevistas

Matriz de entrevista

N°	Pregunta	Entrevistado N° 1 ENT1	Entrevistado N° 2 ENT2	Entrevistado N° 3 ENT3
1	¿Qué sugerencia daría Ud. para la implementación de equipos en el área analítica, de tal forma que le permita realizar el control de calidad de las muestras de acuerdo a las necesidades de su área?	Equipos adecuados, que permitan realizar los análisis en tiempo real.	Adquirir equipos con mayor precisión, calibrados, verificados y que cumplan con su mantenimiento respectivo.	Sería bueno reemplazar equipos antiguos, porque los mantenimientos correctivos demora adquirir los repuestos por la antigüedad del equipo, hay en el mercado equipos de última generación que agilizaría los procesos.
2	¿Qué tipo de solución daría Ud. para que el área de atención al usuario redujera el tiempo de entrega en la emisión de reportes de ensayos y pueda ayudarlo a ustedes en su emisión de informes?	Que se sistematice la información, logrando de esa manera obtener los resultados, no sólo por el área de recepción de muestras, sino, directamente al usuario.	Que todos los reportes de ensayo sean electrónicos y que se trabajen con firmas electrónicas del responsable de emitir los Informes de Ensayo.	El área de atención al usuario tendría que contar con un sistema integrado de información con las áreas involucradas, para los resultados de los análisis y reducir los tiempos en la entrega de informes.
3	¿Respeto al problema de los retrasos como en la elaboración de informes de ensayo, que sugerencia haría para mejorar este indicador?	Los reportes deben ser automatizados y directamente al usuario, considerando que el usuario es interno y directo.	Manejar reportes electrónicos a fin de disminuir la carga de tipeo en la elaboración del informe.	Faltaría adquirir un sistema electrónico y capacitar al personal.

4	<p>¿Qué alternativa daría usted como usuario al enterarse que el área analítica no pudiera atender a tiempo las muestras que hizo ingreso para sus respectivos ensayos de control de calidad, para así no verse afectado ni retrasado en la emisión e interpretación de sus informes de ensayos de los diferentes Departamentos?</p>	<p>La alternativa principal es la brindar las facilidades de contar con el servicio de un laboratorio externos, considerando que los usuarios somos directos.</p>	<p>Que el Laboratorio subcontrate a un Laboratorio Acreditado a fin de que se puedan realizar los servicios de ensayos analíticos a tiempo</p>	<p>Que nos dé la facilidad de tercerizar los servicios ante un laboratorio acreditado que no exceda los tiempos de los mismos en la entrega de los resultados.</p>
5	<p>¿Qué acciones tendría que brindar el personal del área de atención al Usuario para que Ud. y su área de trabajo como usuarios se sientan seguros con el servicio brindado bajo sus requerimientos solicitados?</p>	<p>Sistematización adecuada y segura, menos burocracia innecesaria</p>	<p>Encuestas de trabajo que me permitan evaluar el grado de satisfacción del usuario y mejorar el servicio brindado en el Área de Atención al Usuario</p>	<p>La difusión de % de eficiencia de los informes de ensayo semanal, mensual como también, contar con más ensayos analíticos.</p>
6	<p>¿Con respecto a la discreción y confiabilidad de sus resultados que medidas recomendaría para considerar que sus resultados no son destinados de forma incorrecta y/o malintencionada a otros usuarios?</p>	<p>Registros de usuarios confidenciales, y red segura de transmisión de datos, con data encriptada.</p>	<p>Utilizar plantillas o formatos con clave de protección y claves de acceso a los medios informáticos.</p>	<p>Contar con un sistema de red que vea el seguimiento de las personas que ingresan al sistema, con acceso con contraseña individual o que se actualice de forma continua.</p>
7	<p>¿Con los inconvenientes encontrados en la entrega de muestras, que sugerencia podría decir para evitar el retraso cuando tengan que entregar muestras a destiempo y no se encuentre el personal y se necesite atender con carácter de urgencia?</p>	<p>La alternativa de sistematizar la información y crear un buzón de muestras, se dan en diferentes laboratorios internacionales como solución segura.</p>	<p>Evaluar medidas que permitan conservar las muestras hasta la realización de los ensayos y dar el seguimiento.</p>	<p>Dar las facilidades que se quede un personal fuera de sus horarios establecidos, para recepcionar las muestras y al personal que lo analice caso contrario, como incentivos de movilidad, compensatorio.</p>

Matriz de saturación

Categoría		Sub categoría		Indicadores		Contenido Textual			Conclusión aproximativa	Contenido textual	Categorías emergentes
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	ENT 1	ENT 2	ENT 3			
C1	Satisfacción al Cliente	C1.1	Tangibilidad	C1.1.1	Porcentaje del disponibles	Equipos Adecuados	Adquisición de equipos	Reemplazar equipos antiguos	Se hace necesario de contar con la adquisición de equipos adecuados para que puedan reemplazar a los equipos obsoletos y/o antiguo puesto que como entidad pública e imagen del Estado necesita estar a la vanguardia con la tecnología de los equipos automatizados para poder optimizar recursos y a su vez dar mayor prestigio como organismo público.	*Equipos que permitan realizar los análisis en tiempo real. *Equipos con mayor precisión, calibrados y verificados. *Equipos de última generación que agilizaría los procesos.	Infraestructura
		C1.2	Fiabilidad	C1.2.1	Porcentaje de aprobación	Sistematice la información	Reportes electrónicos. Firmas electrónicas	Sistema integrado de información con las áreas involucradas	Se necesita contar con un sistema de información integrado sistematizado que todas las áreas se encuentren involucradas, que por mediante de ellos se pueda incluir los reportes electrónicos y las firmas de los involucrados en la emisión del informe final. Esto ayudaría enormemente ante informes de emergencias, denuncias, estudios que están contra el tiempo ante la toma de una decisión y poder decidir y tomar las acciones correspondientes.	*Obtención de resultados directos al usuario. *Reducción en la carga de tipeo para la elaboración de los informes.	Sistema ERP
						Reportes automatizados.	Reportes electrónicos	Sistema electrónicos.	Toma de decisiones oportunas		
C1.3	Capacidad de Respuestas	C1.3.1	Porcentaje de reclamos atendidos	Contar con el servicio de un Laboratorio Externo	Subcontrate a un Laboratorio Acreditado	Tercerizar los servicios	La problemática encontrada en el área de atención al usuario es que no cuentan con la subcontratación de los servicios de un Laboratorio Acreditado o dar las facilidades al usuario de poder realizarlo como área involucrada, ya que sin ello retrasa mucho la emisión de los informes y tener una mejor evaluación de acuerdo a los requisitos de análisis de las muestras.	*Mejorar el servicio brindado en el área de Atención al Usuario. *Por considerarse de usuarios directos. *No exceder los tiempos de entrega de los resultados	Outsourcing		

Categoría		Sub categoría		Indicadores		Contenido Textual			Conclusión aproximativa	Contenido textual	Categorías emergentes
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	ENT 1	ENT 2	ENT 3			
C1	Satisfacción al Cliente	C1.4	Seguridad	C1.4.1	Porcentaje de informes correctos	Sistematización adecuada y segura.	Encuestas de trabajo que permitan evaluar el grado de satisfacción del usuario	La difusión de % de eficiencia de los informes.	Ante la ausencia de contar con un sistema de red de las área involucradas, también se ve afectado el área del laboratorio por la falta de no está brindando una mayor implementación en los ensayos analíticos que puedan abarcar las necesidades de los usuarios y dar la seguridad de que cumplan con todo lo solicitado, creando así insatisfacción del cliente y usuario.	*Mejorar el servicio brindado. *Cubrir las expectativas del solicitante. *Mejora Continua	Mejora continua
						Menos burocracia innecesaria	Registros de usuarios confidenciales.	Utilizar plantillas o formatos con clave de protección.			
		C1.5	Empatía	C1.5.1	Porcentaje de clientes satisfechos	Crear un buzón de muestras.	Evaluar la medida en la preservación de muestras	*Personal que trabajen fuera de los horarios establecidos.	Ante la necesidad de conservar la integridad de las muestras, ante todo y la ausencia de no contar con buzón de muestras o personal que se quede laborando fuera de sus horas laborales para poder almacenarlas con el criterio correcto de los requisitos de la conservación de las muestras y constatación de estas de forma óptima, así mismo la falta de incentivos al personal como movilidad, días compensatorios, alimentación para que pueda laborar fuera de su jornada normal puesto que solo se cuenta con un horario único y fijo de trabajo.	*Entrega oportuna de los informes. *Incrementaría el apoyo del personal. *Incrementaría la demanda de análisis. Como también la reducción de tiempo en retrasos de entrega de informes. *Realizar el seguimiento. *Publicación de la encuesta de satisfacción al usuario	Cultura Organizacional

Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Ficha de validez de instrumento – enfoque cuantitativo



Universidad
Norbert Wiener

Sr. Mg. (Dr.)

Nolazco Labajos Fernando Alexis

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los clientes en una Entidad Pública" El mismo que permitirá recopilar los datos y diseñar la propuesta de la tesis titulada "Propuesta de Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la Satisfacción del Cliente en un Entidad Pública 2018" Con el objetivo de exponer la propuesta en la implementación de la norma ISO 9001:2015 con la finalidad de mejorar su satisfacción del cliente en una entidad pública 2018.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

Firma

Gallegos Ayma Juan Carlos
D.N.I: 41200304

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz metodológica de categorización
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

Certificado de validez por Juicio de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, identificado con DNI Nro. Especialista en Actualmente laboro en Ubicado en Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

- Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.
- Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
- Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: TANGIBILIDAD	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Considera que la Institución cuenta con los equipos, instrumentos de medición necesarios para realizar el control de calidad de las muestras?																		
2	¿Las instalaciones de la Institución están aptas para realizar el servicio de control de calidad de las muestras?																		
3	¿Considera que el personal tiene el criterio de confidencialidad?																		

Amado
Molayuel

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Si No debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría
.....
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;

Firma

Ficha de validez de instrumento – enfoque cuantitativo

Universidad
Norbert Wiener

Sr. Mg. (Dr.)

Contreras Rivera Robert Julio

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los clientes en una Entidad Pública" El mismo que permitirá recopilar los datos y diseñar la propuesta de la tesis titulada "Propuesta de Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la Satisfacción del Cliente en un Entidad Pública 2018" Con el objetivo de exponer la propuesta en la implementación de la norma ISO 9001:2015 con la finalidad de mejorar su satisfacción del cliente en una entidad pública 2018.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

Firma

Gallegos Ayma Juan Carlos

D.N.I: 41200304

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz metodológica de categorización
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

DATOS PERSONALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Apellidos	:	CONTRERAS, RIVERA, I'
Nombres	:	ROBERT, JULIO
DNI	:	09961475
Teléfono	:	936446621
Número Celular	:	936446621

FORMACIÓN PROFESIONAL

Profesión	:	INGENIERIA INDUSTRIAL			
Universidad	:	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ			
Grado de Magister	<input checked="" type="checkbox"/>	No	Grado de Doctor	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Mención de la Maestría	ING. INDUSTRIAL				
Mención del Doctorado	ADMINISTRACIÓN				

INFORMACIÓN LABORAL

Empresa actual	GRUPO YDL				
Cargo actual	CREENTE GENERAL				
Años de experiencia	26 años				
Especialidad	ING. INDUSTRIAL - PROCESOS				

DOCENCIA UNIVERSITARIA

Experiencia docente	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Asignaturas	DISEÑO DE PLANTEAS INDUSTRIALES, PROCESOS INDUSTRIALES I, II, III ECONOMÍA, MÉTODOS DE TRABAJO INVESTIGACION (PROYECTO - TESIS), ESTUDIO DEL TRABAJO	

Firma

Certificado de validez por Juicio de Expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, CORRIJERAS RIVERA, ROBERTO JULIO identificado con DNI Nro. 09961475 Especialista en ING. INDUSTRIAL Actualmente laboro en GRUPO YOL Ubicado en L.I.P.A. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: TANGIBILIDAD	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Considera que la Institución cuenta con los equipos, instrumentos de medición necesarios para realizar el control de calidad de las muestras?			X				X				X				X	16		
2	¿Las instalaciones de la Institución están aptas para realizar el servicio de control de calidad de las muestras?			X				X				X				X	16		
3	¿Considera que el personal tiene el criterio de confidencialidad?																10		
4	¿El informe de ensayo está adecuado de forma			X				X				X				X	16		

14	¿El comportamiento de los empleados del área de atención al usuario le inspira confianza y seguridad?					X									X	16
15	¿Considera que los empleados que le atienden son amables?					X									X	16
16	¿Se siente seguro en sus acuerdos con el área de atención al usuario?					X									X	16
17	¿Considera que los empleados cuentan con el conocimiento necesario para contestar sus consultas acerca del servicio de sus ensayos solicitados?					X									X	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 5: EMPATIA																
18	¿Considera que los empleados le hacen seguimiento personalizado a su servicio solicitado?					X									X	16
19	¿Considera que los empleados le ofrecen información y atención personalizada acerca del servicio de los ensayos solicitados?					X									X	16
20	¿Considera que el personal de atención al usuario se preocupa por atender las necesidades específicas del cliente?					X									X	16
21	¿Considera que los empleados se adaptan a los tiempos (horarios) del cliente?					X									X	16
22	¿Considera que los empleados se preocupan por los intereses del cliente?					X									X	16

Handwritten signature or initials.


(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Sí No debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría
.....
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;

Firma



Ficha de validez de instrumento – enfoque cuantitativo

Universidad
Norbert Wiener

Sr. Mg.

Ramos Muñoz Alfredo Marino

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los clientes en una Entidad Pública" El mismo que permitirá recopilar los datos y diseñar la propuesta de la tesis titulada "Propuesta de Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la Satisfacción del Cliente en un Entidad Pública 2018" Con el objetivo de exponer la propuesta en la implementación de la norma ISO 9001:2015 con la finalidad de mejorar su satisfacción del cliente en una entidad pública 2018.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

Firma

Gallegos Ayma Juan Carlos
D.N.I: 41200304

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz metodológica de categorización
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

DATOS PERSONALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Apellidos	:	Davis Huo B
Nombres	:	Miguel Huo
DNI	:	07567647
Teléfono	:	4609195
Número Celular	:	999191987

FORMACIÓN PROFESIONAL

Profesión	:	Ingeniero Industrial
Universidad	:	Universidad Nacional de Ingeniería (UNI)
Grado de Magister		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Grado de Doctor		<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Mención de la Maestría		Administración e Ing de Sistemas
Mención del Doctorado		

INFORMACIÓN LABORAL

Empresa actual		DHASKSYSTEMS
Cargo actual		Gerente - Consultor
Años de experiencia		25
Especialidad		Ing Industrial

DOCENCIA UNIVERSITARIA

Experiencia docente		<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
Asignaturas		Administración de Servicios Seguridad de la Información I Seguridad de la Información II Gestión de Proyectos II



Firma

Certificado de validez por Juicio de Expertos



**Universidad
Norbert Wiener**

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, D. Fredi M. Ramos Muñoz identificado con DNI Nro. 87567647 Especialista en Sig. Estadística Actualmente laboro en DMA SYSTEMS Ubicado en LINCE Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: TANGIBILIDAD	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Considera que la Institución cuenta con los equipos, instrumentos de medición necesarios para realizar el control de calidad de las muestras?				X				X				X				X	16	
2	¿Las instalaciones de la Institución están aptas para realizar el servicio de control de calidad de las muestras?				X				X				X				X	16	
3	¿Considera que el personal tiene el criterio de confidencialidad?				X				X				X				X	16	
4	¿El informe de ensayo está adecuado de forma				X				X				X				X	16	

Handwritten mark resembling the letter 'A'.

	presentable para su entrega al cliente?				X				X					X			X	16	
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: FIABILIDAD																			
5	¿El servicio de la calidad en los análisis responde a lo que esperaba, obtiene el servicio que espera?				X				X					X			X	16	
6	¿La entidad pública cumple con el tiempo de entrega de los informes de ensayo que promete?				X				X					X			X	16	
7	¿Cuándo presenta algún problema, la entidad pública actúa de acuerdo a los procedimientos del SGC para solucionarlo?				X				X					X			X	16	
8	¿La entidad pública realiza bien el servicio de emisión de resultados?				X				X					X			X	16	
9	¿Considera que la entidad pública brinda la información relacionada con el servicio de los análisis lo suficientemente explícita y sin errores?				X				X					X			X	16	
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA																			
10	¿El tiempo de espera para obtener su informe de resultados fue satisfactorio?				X				X					X			X	16	
11	¿Considera que la entidad pública tiene una respuesta oportuna al servicio del informe solicitado?				X				X					X			X	16	
12	¿Obtiene respuesta rápida a alguna consulta acerca del servicio de los ensayos solicitado?				X				X					X			X	16	
13	¿Considera que la entidad le informa puntualmente y con sinceridad acerca de todos los procedimientos, solicitudes y actividades que realiza?				X				X					X			X	16	
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 4: SEGURIDAD																			

A

14	¿El comportamiento de los empleados del área de atención al usuario le inspira confianza y seguridad?			X			X			X			X	16	
15	¿Considera que los empleados que le atienden son amables?			X			X			X			X	16	
16	¿Se siente seguro en sus acuerdos con el área de atención al usuario?			X			X			X			X	16	
17	¿Considera que los empleados cuentan con el conocimiento necesario para contestar sus consultas acerca del servicio de sus ensayos solicitados?			X			X			X			X	16	
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 5: EMPATIA															
18	¿Considera que los empleados le hacen seguimiento personalizado a su servicio solicitado?			X			X			X			X	16	
19	¿Considera que los empleados le ofrecen información y atención personalizada acerca del servicio de los ensayos solicitados?			X			X			X			X	16	
20	¿Considera que el personal de atención al usuario se preocupa por atender las necesidades específicas del cliente?			X			X			X			X	16	
21	¿Considera que los empleados se adaptan a los tiempos (horarios) del cliente?			X			X			X			X	16	
22	¿Considera que los empleados se preocupan por los intereses del cliente?			X			X			X			X	16	

A

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría.....
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;


Firma

Ficha de validez de instrumento – enfoque cuantitativo

Universidad
Norbert Wiener

Sr. Ing.

Cáceres Trigoso Jorge Ernesto

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los clientes en una Entidad Pública" El mismo que permitirá recopilar los datos y diseñar la propuesta de la tesis titulada "Propuesta de Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la Satisfacción del Cliente en un Entidad Pública 2018" Con el objetivo de exponer la propuesta en la implementación de la norma ISO 9001:2015 con la finalidad de mejorar su satisfacción del cliente en una entidad pública 2018.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

Firma

Gallegos Ayma Juan Carlos
D.N.I: 41200304

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz metodológica de categorización
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

DATOS PERSONALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Apellidos	:	CACERES TRUOSO
Nombres	:	JORGE ERNESTO
DNI	:	07305972
Teléfono	:	956749285
Número Celular	:	945039181

FORMACIÓN PROFESIONAL

Profesión	:	INGENIERO INDUSTRIAL			
Universidad	:	UNIVERSIDAD DE LIMA			
Grado de Magister	Si	<input checked="" type="checkbox"/> No	Grado de Doctor	Si	No
Mención de la Maestría					
Mención del Doctorado					

INFORMACIÓN LABORAL

Empresa actual	UNIVERSIDAD WIENER
Cargo actual	DOCENTE
Años de experiencia	25 años
Especialidad	ING. INDUSTRIAL

DOCENCIA UNIVERSITARIA

Experiencia docente	<input checked="" type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Asignaturas	INVESTIGACION OPERATIVA LOGISTICA Y CADENA DE SUMINISTROS ADMINISTRACION Y DISTRIBUCION DE INVENTARIOS MODELOS - SIMULACION Y OPTIMIZACION CALCULO I	

Firma

Certificado de validez por Juicio de Expertos



**Universidad
Norbert Wiener**

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Jorge Ernesto Cáceres Trabaja identificado con DNI Nro. 07305992 Especialista en ING. INDUSTRIAL Actualmente laboro en U. WIENER Ubicado en LIMA Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Roberto Díaz

Nro	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: TANGIBILIDAD	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿Considera que la Institución cuenta con los equipos, instrumentos de medición necesarios para realizar el control de calidad de las muestras?			X					X				X				X	16	
2	¿Las instalaciones de la Institución están aptas para realizar el servicio de control de calidad de las muestras?			X					X				X				X	16	
3	¿Considera que el personal tiene el criterio de confidencialidad?			X					X				X				X	16	
4	¿El informe de ensayo está adecuado de forma			X					X				X				X	16	

Respuestas
 de encuestas

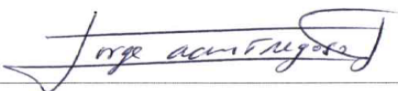
14	¿El comportamiento de los empleados del área de atención al usuario le inspira confianza y seguridad?				X					X					X			16
15	¿Considera que los empleados que le atienden son amables?				X					X					X			16
16	¿Se siente seguro en sus acuerdos con el área de atención al usuario?				X					X					X			16
17	¿Considera que los empleados cuentan con el conocimiento necesario para contestar sus consultas acerca del servicio de sus ensayos solicitados?				X					X					X			16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 5: EMPATIA																		
18	¿Considera que los empleados le hacen seguimiento personalizado a su servicio solicitado?				X					X					X			16
19	¿Considera que los empleados le ofrecen información y atención personalizada acerca del servicio de los ensayos solicitados?				X					X					X			16
20	¿Considera que el personal de atención al usuario se preocupa por atender las necesidades específicas del cliente?				X					X					X			16
21	¿Considera que los empleados se adaptan a los tiempos (horarios) del cliente?				X					X					X			16
22	¿Considera que los empleados se preocupan por los intereses del cliente?				X					X					X			16

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento No debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría.....
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;



Firma

Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta



Anexo 7: Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Yo, Jorge Ernesto Coceres Trujillo identificado con DNI Nro 07305972 Especialista en ING. INDUSTRIAL Actualmente laboro en U. WIENER Ubicado en LIMA Procedo a revisar la propuesta titulada Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la Sect. Operación de Clientes en una Entidad Pública que tiene como objetivo principal Programa de Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en la Subgerencia de Clientes en una Entidad Pública, Lima 2017

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	SI	NO	Observaciones	Sugerencias
1	El/los objetivo/s de la propuesta es/son coherente/s con la problemática.	X		-	-
2	La propuesta indica las metas que se pretenden alcanzar.	X		-	-
3	La propuesta indica las actividades a realizarse.	X		-	-
4	La propuesta demuestra el costo/beneficio.		X	-	-
5	La propuesta incluye el flujo de caja.			-	-
6	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	X		-	-
7	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	X		-	-
8	La propuesta incluye la solución técnica.	X		-	-
9	La propuesta incluye la solución administrativa.	X		-	-
10	La propuesta es factible aplicar en el contexto de estudio.	X		-	-

Y después de la revisión opino que debe incluir/ modificar:

-
-
-

Es todo cuanto informo;

Jorge Coceres Trujillo

Firma y sello

Anexo 7: Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Yo, TEOFILO BACAZAR GIRON ESTEID identificado con DNI Nro 42021011 Especialista
 en JNE QUIMICO Actualmente laboro en DIGESA Ubicado en LIMA Procedo a revisar la propuesta
 titulada Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la Subgerencia del Distrito en una Entidad Pública Lima 2018 que tiene
 como objetivo principal Problema: Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para la Subgerencia del Distrito en una entidad pública Lima 2018.

Nº	INDICADORES DE EVALUACIÓN	SI	NO	Observaciones	Sugerencias
1	El/los objetivo/s de la propuesta es/son coherente/s con la problemática.	X		-	-
2	La propuesta indica las metas que se pretenden alcanzar.	X		-	-
3	La propuesta indica las actividades a realizarse.	X		-	-
4	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	X		-	-
5	La propuesta incluye el flujo de caja.	-	X	-	-
6	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	X		-	-
7	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	X		-	-
8	La propuesta incluye la solución técnica.	X		-	-
9	La propuesta incluye la solución administrativa.	X		-	-
10	La propuesta es factible aplicar en el contexto de estudio.	X		-	-

Y después de la revisión opino que debe incluir/ modificar:

1. _____
2. _____
3. _____

Es todo cuanto informo;



T. GIRON

Firma y sello

Anexo 7: Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Yo, Alfredo M Ramos Muñoz identificado con DNI Nro 07567647 Especialista en IT, Financiera. Actualmente laboro en DMA SYSTEMS ubicado en LINSE. Procedo a revisar la propuesta titulada Proyecto de la Norma ISO 9001:2015 Para la Satisfacción del Cliente en una entidad pública, bmo 2018 que tiene como objetivo principal Procesos de Satisfacción de la Norma ISO 9001:2015 Para la Satisfacción del Cliente en una entidad pública, bmo 2018

Nº	INDICADORES DE EVALUACIÓN	SI	NO	Observaciones	Sugerencias
1	El/los objetivo/s de la propuesta es/son coherente/s con la problemática.	X		-	-
2	La propuesta indica las metas que se pretenden alcanzar.	X		-	-
3	La propuesta indica las actividades a realizarse.	X		-	-
4	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	X		-	-
5	La propuesta incluye el flujo de caja.		X	-	-
6	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	X		-	-
7	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	X		-	-
8	La propuesta incluye la solución técnica.	X		-	-
9	La propuesta incluye la solución administrativa.	X		-	-
10	La propuesta es factible aplicar en el contexto de estudio.	X		-	-

Y después de la revisión opino que debe incluir/ modificar:

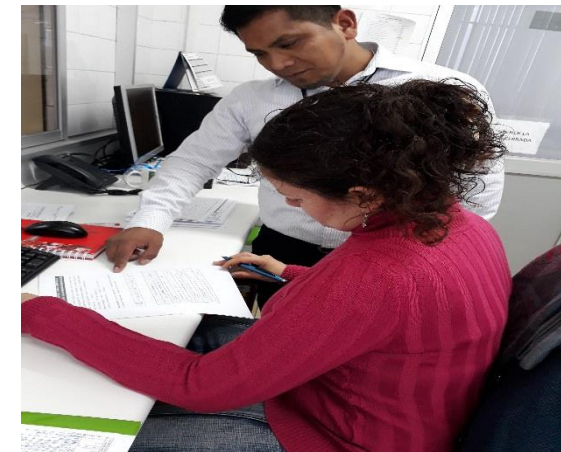
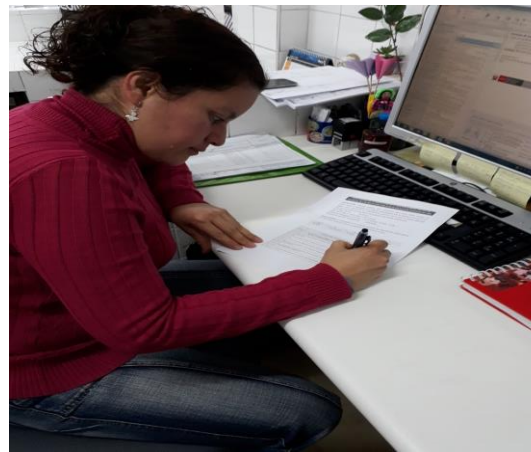
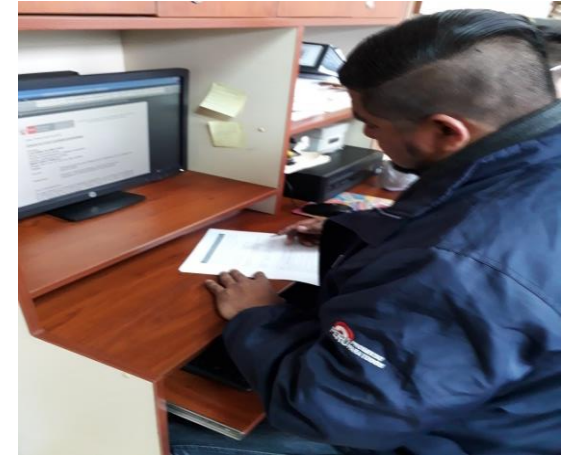
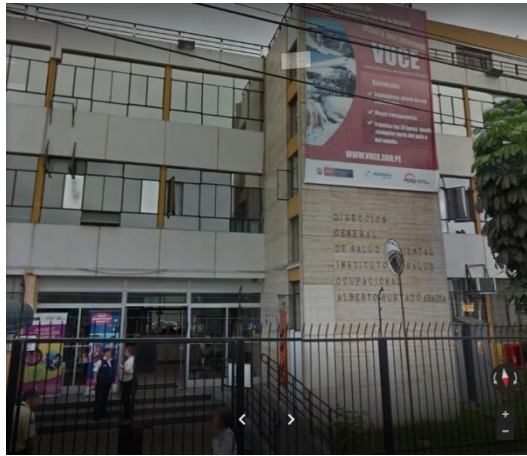
1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;



Firma y sello

Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa



Anexo 9: Evidencia de la propuesta

Fichas de procesos de acuerdo a la norma ISO 9001:2015

Nombre de la organización	FICHA DE PROCESO	Código: Revisión: Fecha: Página:
---------------------------	-------------------------	---

PROCESO	GESTIÓN DE DOCUMENTOS
RESPONSABLE	Jefe de Calidad
OBJETIVO	Definir el sistema de elaboración y gestión de documentos
DOCUMENTOS SDE REFERENCIA	- Procedimiento de revisión de documentos - Procedimiento de servicio de ensayo - Procedimiento de quejas
RECURSOS	Personal del equipo de calidad; mobiliario, computadoras, internet, impresoras, escáner y teléfono.

ENTRADAS		FUENTE	ALCANCE	SALIDAS		RECEPTOR
Elemento	Requisitos			Elemento	Requisitos	
-Revisión de los documentos existentes -Verificar el grado de implementación del SGC	Ninguno	Alta dirección	Elaboración del Programa de trabajo a través de los hallazgos encontrados.	Elaboración de informe	Que incluya el estado actual del sistema de gestión de calidad	Alta dirección
-Seguimiento de los procesos	Indicar el requisito de la	Jefe de calidad y equipo de	Áreas analíticas involucradas	Elaboración de informe	Incluir el estado actual de los procesos	Jefe de calidad y

-Hallazgos del personal	norma observado	calidad			involucrados al sistema de gestión.	equipo de calidad
Gestión de reclamos, quejas y sugerencias	Corresponda a las actividades de laboratorio	Usuario u otra parte	Desde la recepción del reclamo, queja o sugerencia hasta su solución	Registro de queja	Informe de medidas correctivas y propuesta de mejora	Usuario u otra parte
Necesidad por obtener información sobre la satisfacción del cliente	Cuestionario Entrevista	Direcciones	Obtener información de los clientes a encuestar hasta la generación del informe	Informe del grado de satisfacción del cliente	Que se muestre mediante gráficos los datos de satisfacción del cliente	Direcciones

VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES	META	SEGUIMIENTO		
			FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTROS
Porcentaje de reclamos atendidos	$(N^{\circ} \text{ de reclamos atendido}) \times 100 / (N^{\circ} \text{ total de reclamos})$	Mín. 80%	Mensual	Jefe de Calidad	Informe de seguimiento
Porcentaje de clientes satisfechos	$(N^{\circ} \text{ de clientes satisfechos}) \times 100 / (N^{\circ} \text{ total de clientes encuestados})$	Min 90%	Mensual	Jefe de Calidad	Informe de seguimiento
Porcentaje de respuesta oportuna de quejas	$(N^{\circ} \text{ de respuesta oportunas de quejas}) \times 100 / (N^{\circ} \text{ total de quejas recibidas})$	Mín. 80%	Mensual	Jefe de Calidad	Informe de seguimiento

Nombre de la organización	FICHA DE PROCESO	Código: Revisión: Fecha: Página:
---------------------------	-------------------------	---

PROCESO	CONTROL DE EQUIPOS INTERNOS
RESPONSABLE	Encargado de mantenimiento- Encargados de áreas
OBJETIVO	Proporcionar a nuestros clientes internos equipos en buen funcionamiento y de calidad
DOCUMENTOS SDE REFERENCIA	Procedimiento de control de equipos Programa de mantenimiento
RECURSOS	Personal de mantenimiento

ENTRADAS	FUENTES	ALCANCE	SALIDAS	CLIENTES
Nuevos equipos de medida Equipos para su revisión Revisión de los requisitos de los equipos	Clientes Internos	Equipos de medición Equipos controlados Calibración de equipos	Equipos verificados Equipos calibrados Equipos calibrados	Clientes Internos

VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES	META	SEGUIMIENTO		
			FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTROS
Porcentaje de cumplimiento de programas de mantenimiento interno	(N° de mantenimientos cumplidos a la fecha programada) x 100 / N° total de mantenimientos programados)	Min. 90 %	Semestral	Encargado de mantenimiento - Encargados de áreas	Programa e informes de mantenimiento interno
Porcentaje de reprogramación de mantenimientos internos	(N° de mantenimientos reprogramados) x 100/ N° total de mantenimientos programados)	Mín. 10%	03 meses	Encargado de mantenimiento - Encargados de áreas	Reprogramación de mantenimiento interno

Nombre de la organización	FICHA DE PROCESO	Código: Revisión: Fecha: Página:
---------------------------	-------------------------	---

PROCESO	RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE EQUIPOS
RESPONSABLE	Logística
OBJETIVO	Proporcionar a nuestros clientes un servicio que cumpla todos los parámetros de calidad, recepción de equipos nuevos, materiales.
DOCUMENTOS SDE REFERENCIA	- Recepción del pedido - Inspección administrativa - Inspección técnica
	-Solicitud de cambio - Proceso de reclamo - Conformidad del pedido
RECURSOS	Personal de logística

ENTRADAS	FUENTES	ALCANCE	SALIDAS	CLIENTES
Nuevos equipos Materiales nuevos Revisión de los requisitos de los equipos y materiales	Orden de compra aprobada por el MINSA	*Recepción del pedido *Inspección administrativa *Inspección técnica *Solicitud de cambio *Proceso de reclamo *Conformidad del pedido	*Equipos verificados *Equipos calibrados *Equipos calibrados *Materiales verificados	Laboratorio-MINSA

VARIABLES DE CONTROL	INDICADORES	META	SEGUIMIENTO		
			FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTROS
Nº. de requisitos cumplidos por proveedores	$(\text{N}^\circ \text{ de requisitos cumplidos por el proveedor}) \times 100 / \text{N}^\circ \text{ total de requisitos solicitados al proveedor en cotización}$	Min. 100 %	Cada compra - Ingreso	Encargado de Logística - Encargados de áreas	Registro de productos conformes-no conformes
Nº. de unidades defectuosas por proveedor	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades defectuosas por proveedor}) \times 100 / \text{N}^\circ \text{ de unidades recibidas por proveedor}$	Mín. 10%	Cada compra - Ingreso	Encargado de Logística - Encargados de áreas	Registro de productos conformes-no conformes
Porcentaje de cumplimiento de plazo de proveedores	$(\text{N}^\circ \text{ de proveedores que cumplen plazos}) \times 100 / \text{N}^\circ \text{ total de proveedores}$	Min. 90 %	Cada compra - Ingreso	Encargado de Logística - Encargados de áreas	Registro de productos conformes-no conformes
Porcentaje de productos no conformes	$(\text{N}^\circ \text{ total de productos recibidos conformes}) \times 100 / \text{N}^\circ \text{ total de productos recibidos por la empresa}$	Min. 0%	Cada compra - Ingreso	Encargado de Logística - Encargados de áreas	Registro de productos conformes-no conformes

Anexo 10: Artículo de investigación

Satisfacción del cliente en una Entidad Pública, Lima 2018

Br. Gallegos Ayma, Juan Carlos, Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos, Ing. Jorge Cáceres Trigoso

Egresado de la EAP de Ingeniería Industrial y Gestión Empresarial - Universidad Norbert Wiener

Resumen

En la presente investigación titulada “Satisfacción del cliente en una entidad pública, Lima 2018” se realizó con el objetivo de proponer la propuesta de implementación de la norma ISO 9001:2015 con el fin de mejorar la satisfacción del cliente.

Se utilizó la metodología holística bajo un enfoque mixto de tipo proyectivo. A través de los instrumentos de medición se pudo obtener información para la realización de la triangulación y hallar las categorías emergentes de la investigación, se encuestó a 30 profesionales de la DIGESA para la recolección de información cuantitativa en el caso del uso de la entrevista se pudo realizarse a tres personas de distintas áreas para obtener una solución de los problemas que planteados como la Insatisfacción de los clientes. Con el fin de obtener información libre de las posibles alternativas de solución que podría encontrarse y de la situación real en que se encontraba la organización, por información de los mismos colaboradores y poder obtener una información enriquecida después del procesamiento de datos y la triangulación se pudo como diagnóstico final.

Para concluir, se necesita la implementación de la norma ISO 9001:2015 para mejorar la calidad del servicio, ya que trabajar con un sistema

de gestión es más ordenado, mejoraría la comunicación se hablaría mejor bajo un concepto definido y objetivos planteados que debemos cumplir como parte de la organización, bajo los lineamientos de los requisitos de la citada norma para la organización y ante los ojos de la población.

Palabras clave: Norma ISO, Satisfacción del cliente.

Introducción

La norma internacional ISO 9001:2015, es de gran soporte para las empresas y/o organizaciones logrando contar con un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de los requisitos de la mencionada norma. Con el objetivo de buscar la satisfacción del cliente en entregar calidad de servicio.

El presente artículo se realiza en el marco de la titulación de los estudiantes de la facultad de Ingeniería y Negocios de la Universidad Norbert Wiener.

Con relación al marco teórico de la presente investigación, se utiliza las siguientes teorías.

Norma ISO

La norma española. Según ISO 9001:2015 (2015) menciona que “esta norma anula y sustituye a las Normas EN ISO 9001:2008 y EN ISO

9001:2008/AC:2009” (p.4). La norma ISO 9001:2015, entra en vigencia el mes de setiembre de 2015, teniendo un periodo de transición de 3 años hasta setiembre del 2018, quedando sin efecto alguno las versiones anteriores a la mencionada. Para la implementación de la siguiente investigación con el fin de mejorar la satisfacción al cliente, se debe de aplicar la norma actual vigente para el desarrollo del trabajo de manera eficiente, ninguna organización puede trabajar con dos revisiones, la versión actualizada anula a la versión anterior en su totalidad.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente, según Gosso (2008) nos dice que significa “para la empresa, una mayor fidelidad del cliente, quien se sentirá deseoso de volver a comprar y de contar sus experiencias a otros” (P. 77). La comunicación a otras personas por el servicio brindado es beneficioso para la empresa porque transmite su satisfacción y comparte que otras personas lleguen acudir y preguntar por el producto brindado. La aplicación en la presente investigación es buscar la satisfacción del cliente por medio de la implementación de la norma ISO, para dejar el prestigio del área, de la organización en alto y a sus comentarios en el llenado de las encuestas para poder cuantificar el cumplimiento del objetivo principal.

Fiabilidad

El concepto de fiabilidad, según Tschohl (1994) menciona que “constituye el factor más importante del buen servicio” (p. 76). El buen servicio viene de la calidad como también viene de la confianza de cumplir con fechas programadas con las entregas de trabajo. El criterio de fiabilidad dentro de la organización tiene papel importante porque depende de este concepto para

entregar los informes a tiempo dar la fiabilidad de que se pueda compartir con el usuario en sus resultados en los tiempos establecidos.

Empatía

El concepto de empatía, según López, Arán y Richaud (2014) es la “...capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar” (p. 38). La empatía tiene la particularidad de entender a las personas que estén enfrente, entender y reconocer mediante sus gestos, emociones el sentir de la otra persona. En la atención al usuario los empleados deben saber reconocer, identificar las emociones, gestos de las personas que vienen a solicitar un servicio, dando la confianza y tranquilidad de que ellos puedan preguntar cualquier inquietud y puedan salir de sus dudas.

Teoría general de sistemas

La presente epistemología es un esmero de estudio interdisciplinario que busca descubrir las características generales que se relacionan entre sí y puedan ser presentados para todos los niveles.

Un sistema cerrado es cuando ningún tipo de información de afuera ingresa como también ningún tipo de información de adentro sale del sistema. Sin embargo, un sistema abierto es cuando en él hay entrada y salida de información de forma normal sin ningún tipo de restricciones (Bertalanffy, 1976).

La presente teoría nos expone de los sistemas abiertos y cerrados en lo cual nos dice que un proceso patentado queda específicamente para la empresa y el sistema abierto para las mejoras como en el caso de adoptar nuevas normas y procedimientos para la aplicación dentro y fuera de la empresa.

El aseguramiento en la calidad es un sistema que es utilizado para optimizar recurso, reducir costos y mejorar la productividad en la empresa. Este instrumento de gestión reporta datos para generar estadísticos y poder realizar cuadros comparativos de avances en la mejora, como también en la ayuda de la interpretación de resultados para tomar decisiones en corregir y/o realizar el seguimiento correspondiente al problema.

Teoría de calidad

Lo que significa calidad según Tarí (2007) lo define como "...la calidad del producto y/o servicio se convierte en objetivo fundamental para la empresa" (p. 21). Las empresas se deben básicamente a sus clientes, que es la razón de su existencia, por ello se debe de brindar el cumplimiento de sus especificaciones acorde a sus necesidades como también respetando en el tiempo de entrega de sus productos. La principal función de una empresa en la actualidad se basa en cumplir las necesidades de los clientes, bajo el estudio de sus expectativas que necesitan o requieran de acuerdo a su condición económica, de que deben tener sus productos que van adquirir de acuerdo a sus necesidades requeridas para su uso.

Teoría de sistema de gestión de la calidad

De acuerdo al concepto, conforme a lo normado en ISO 9000 (2015) es aquella que "...comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados" (p. 8). El tener un plan establecido es de vital importancia pues es de ahí donde se inicia todo para poder lograr metas específicas bajo criterios de procedimientos establecidos por la empresa para mantener criterios

unificados que permiten obtener resultados y cumplir los objetivos planteados por la empresa. La empresa realiza las actividades de acuerdo a su planificación para que los documentos se adecuen a su organización más no al contrario, para así lograr un mejor entendimiento y manejo de lo mencionado por la parte documentaria.

Antecedentes

Para Ramírez (2016), en su tesis de *Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 en la empresa avícola el Manantial*, realizado en la Fundación de la Universidad de América de la Ciudad de Bogotá-Colombia. Tiene como objetivo principal hacer una radiografía del cómo se encuentra la empresa con referentes a la norma con el fin de desarrollar la norma dentro de la empresa. Utilizando el diseño de tipo mixto, también el uso de los instrumentos de la entrevista y el cuestionario. Llegando a la conclusión a través del diagnóstico inicial que se encontraban con documentación no actualizadas es por ello que en el momento de la revisión de la información no tenían esa trazabilidad de las operaciones. Así mismo se levantaron las observaciones encontradas y se procedió con la adecuación de la citada norma.

Para Sánchez (2016), a través de la tesis titulada *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.*, realizado en América del Sur, Universidad Politécnica de Cartagena-Colombia, para la obtención de fin de grado. Tiene como objetivo el incrementar la seguridad de la empresa y el incremento de la economía en ella. Por medio de la aplicación correcta de lo normado, tiende por

reducir las observaciones, las no conformidades encontradas por los auditores internos como externos. Se llegó a la conclusión que la obtención y la aplicación de la presente norma se puede obtener ventajas competitivas con distintas empresas, mejorando así su nivel de calidad, reducir el nivel de insatisfacción de los clientes y logrando mejoras económicas para el bienestar de la empresa.

Objetivos

Conceptualizar categorías consideradas en la investigación ISO 9001 con versión 2015 para la satisfacción de los clientes y /o usuarios.

Diseñar un programa que pueda implementarse bajo la norma ISO 9001:2015 que sea práctico, posible para la satisfacción del cliente en una entidad pública 2018.

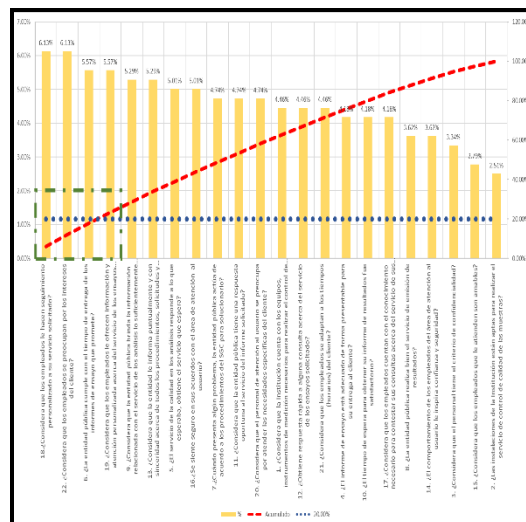
Método

En la presente investigación se desarrolla y se basa en el sintagma holístico, con un enfoque mixto de tipo proyectivo.

Para el desarrollo de la investigación, se utilizaron las técnicas cualitativo y cuantitativo para la recolección de la información a través del cuestionario y ficha de entrevista para la obtención de las categorías y sub-categorías de estudio, conceptualizando las dimensiones, con el respaldo de antecedentes y de conceptos relacionados al tema de investigación, como Implementación de la norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente,

Resultados:

En relación al análisis cuantitativo se obtuvieron los siguientes resultados:



En la tabla 10 y figura 6, con relación a las preguntas N°18 ¿Considera que los empleados le hacen seguimiento personalizado a su servicio solicitado?, se obtiene un 6.13%. La pregunta N°19 ¿Considera que los empleados le ofrecen información y atención personalizada acerca del servicio de los ensayos solicitados?, se obtiene igualmente un 6.13 %. La pregunta N°22 ¿Considera que los empleados se preocupan por los intereses del cliente?, se obtiene un 5.57%, pertenecientes a la subcategoría Empatía y la pregunta N°6 ¿La entidad pública cumple con el tiempo de entrega de los informes de ensayo que promete?, se tiene un 5.57% perteneciendo a la sub categoría Fiabilidad.

Se determina las siguientes interpretaciones: En estos resultados el total acumulado se manifiesta en un 23.40 % de la insatisfacción de los clientes provienen de dos sub categorías, empatía con un total de tres preguntas y fiabilidad con una pregunta.

De esta manera se determina que eliminando las causas que lo provocan, desaparecería la mayor parte de las quejas de insatisfacción del cliente. Por ello se debe realizar un seguimiento personalizado del cómo se encuentra los servicios solicitados por las áreas

correspondientes hasta la entrega de los informes de ensayo que también pueden ser visualizados por los clientes para poder trabajar en un tiempo real como también la publicación de estos resultados

Discusión

La finalidad de la presente investigación está orientada a proponer la implementación de la norma ISO 9001:2015 para la satisfacción del cliente en una entidad pública, basándose en los requisitos de la norma actual.

En concordancia sobre la capacidad de respuesta de los informes de ensayo, es contar con los servicios de un laboratorio acreditado bajo la modalidad de terceros, con el fin de mejorar la atención y satisfacción de los clientes. así mismo, la implementación de la norma ISO 9001:2015, es la medida de respuesta para mantener las etapas de proceso de forma ordenada, documentada para obtener trazabilidad en la información bajo un sistema de gestión de calidad. De acuerdo con el autor, Ramírez (2016), en su tesis de *Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015* y los autores López y Roa (2016), en la tesis titulada *Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad, NTC ISO 9001:2015*. Coincido que la primera parte de toda implementación de la citada norma es realizar un diagnóstico para enterarse cuál es la situación actual de cómo se encuentra la institución con el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO.

Es por ello que las tesis mencionadas y la presente guardan relación con un diseño de tipo mixto a través de los instrumentos cualitativos y cuantitativos para conocer la situación real de los usuarios dentro de la organización y llegar a la conclusión

que es necesario la implementación de la norma, para mejorar los niveles de satisfacción de los clientes.

Desde otro punto de vista con el autor Sánchez (2016), en comparación y concordancia con la implementación de la norma de calidad y la satisfacción de los clientes, realizó una tesis titulada *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015*, se coincide en algo muy importante como es el tema de calidad que abarca actualmente en las organizaciones a nivel mundial en que los clientes están siendo más exigentes en los resultados que prácticamente alientan a adaptarse a los requerimientos que el mercado actual se está rigiendo, con la implementación de un sistema de gestión de calidad de la mencionada norma vigente, consiguiendo traer mejor prestigio, beneficios a la empresa.

Además, en concordancia con el punto de vista de incrementar el tema de seguridad de la información de los usuarios bajo la aplicación correcta de lo normado. En conclusión, el manejo de la presenta norma trae consigo ventajas competitivas con distintas empresas, mejorando así su nivel de calidad, reducir el nivel de insatisfacción de los clientes.

Para brindar solución, en fiabilidad, empatía que los usuarios buscan. La solución es la implementación de la norma ISO 9001 con versión 2015. De acuerdo con el autor Ugaz (2012), en su tesis de *Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001*.

Conclusiones

Se sabe que la empresa debe implementar el plan de gestión logística basada en la optimización de tiempos y procesos para verificar los procesos que se desarrollan

en toda la gestión logística de la empresa Cala S.A.C.

A causa de las quejas e insatisfacción de los usuarios con el servicio brindado, Se propone la implementación de la norma ISO 9001:2015 para el área de atención al usuario con la finalidad de mejorar la satisfacción de los clientes, ello involucra la garantía de un prestigio nacional e internacional indicando que se está trabajando de forma correcta, ordenada y transparente. Lo que demuestra la aplicación de la norma dentro de la organización sería muy adecuado.

Para conocer y diagnosticar la problemática de la organización se hizo un estudio de la situación actual en la que se encuentra el área de atención al usuario a través del enfoque mixto, con la aplicación de los instrumentos cualitativos, cuantitativos para el análisis del estudio de la propuesta dando como resultados brindar mayor énfasis en la atención a los usuarios, ejecutando los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

Para la elaboración de la conceptualización de las categorías apriorísticas para el plan de Tesis, se explicaron dentro del marco teórico, y la construcción de los nuevos conceptos de las nuevas categorías emergentes como son el sistema ERP, Outsourcing y Cultura organizacional, en su ayuda para mejorar el sistema de la organización.

Se realiza el diseño en base a la prioridad del problema de investigación de la organización a través de un cuadro de actividades para revertir la insatisfacción del cliente y a su vez de mejorar el prestigio de la organización, también se presenta la cotización de cuánto costaría aproximadamente ya que estos no son precios fijos y puedan variar conforme pase el tiempo, la ejecución de esta

propuesta haría cumplir todos los objetivos mencionados.

La validez del instrumento se realizó a través de la aprobación de un juicio de experto, por los Ingenieros Industriales, Mg. Doctor Contreras Rivera Robert Julio, Mg. Ramos Muñoz Alfredo Marino y el Ing. Cáceres Trigo Jorge Ernesto. Quienes certificaron la validez de la propuesta de implementación ISO 9001:2015 para la satisfacción de los clientes en una entidad pública, Lima 2018.

Referencias

AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. (2015). *Sistema de gestión de la calidad - Requisitos ISO 9001:2015*. Madrid, España.

Aguilar, A. (2010). Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa "Filtración Industrial Especializada S.A. de C.V." de Xalapa, Veracruz. *Tesis para optar el grado de maestría. Universidad Veracruzana, Xalapa, México*.

Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones. *Redalyc*, 5.

Aiteco Consultores, SL. (01 de 04 de 2018). *Aiteco Consultores*. Obtenido de www.aiteco.com:

<https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lambayeque, Perú: USAT - Escuela de Economía.

Araya, L., & Pedreros, M. (2012). Análisis de las teorías de motivación. *Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica*, 4.

- Arias, M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Investigación y Educación en Enfermería. Medellín, Colombia*, 1-15.
- Arias, M. (2014). Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo. *Centro de información y gestión tecnológica. Santiago de Cuba, Cuba.*, 1-11.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Ediciones Shalom .
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación* (2da ed.). México: Pearson.
- Bertalanffy, L. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Cardenas, C., & Higuera, D. (2016). *Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI*. Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada QHSE: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Bogotá, Colombia.
- Congreso Constituyente Democrático. (1993). *Constitución Política del Perú* . Lima: Ediciones Congreso de la República.
- DIGESA. (16-02-2018 de Setiembre de 2018). *DIGESA-MINSA*. Obtenido de www.digesa.minsa.gob.pe: <http://www.digesa.minsa.gob.pe/institucional1/institucional.asp>
- El Peruano. (24 de Abril de 2017). Decreto Supremo que modifica el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud N° 011-2017-SA. *Normas Legales*.
- Fernández, R. (2008). *Manual de Prevención de Risgos Laborales Para No Iniciados*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- Foro Internacional de Acreditación. (2015). *IAF ID 9:2015*. Bogota, Colombia: ICONTEC Internacional.
- Grupo Soluciones Infomáticas. (30 de 05 de 2018). Obtenido de <http://www.e-gsi.net>: <http://www.e-gsi.net/servicios/tercerizaci%C3%B3n-de-servicios-outsourcing>
- Gutiérrez, J. (2015). *Administrador del gestor de datos en sistemas ERP-CRM*. España: ELEARNING S.L.
- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Distrito Federal, México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R. (2005). Epistemología y Formación Gerencial: Un enfoque Holístico. *Revista Negotium*, 1(3), 3-11.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica* (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Huamani, Y., & Armaulía, M. (2017). *Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos*. Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación*. Caracas: Fundación Sygal.
- IDEA-Instituto para la democracia y la asistencia electoral -Internacional. (2008). *Estado*. Lima: IDEA Internacional.

Internacional, I.-I. p. (2008). *Estado*. Lima: IDEA Internacional.

International Organization for Standardization. (24 de Setiembre de 2017). *ISO Survey 2016*. Obtenido de <http://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

ISO 9000. (2015). *Sistema de gestión de la calidad - Fundamentos y Vocabulario*. Ginebra, Suiza: Secretaria Central de ISO.

Lazo, O., Alcalde, J., & Espinosa, O. (2016). *El Sistema de Salud en Perú*. Lima: REP S.A.C.

Londoño, L. (2002). Metodología de la investigación holística. *Revista Pluriversidad*, 2(3), 22-23.

López, K., & Roa, Á. (2016). *Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015*. Proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial: Universidad Libre, Bogota, Colombia Proyecto .

López, M., Arán, V., & Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET)*, 38.

Martínez, J. (2017). *Outsourcing*. Distrito Federal, México: Ediciones fiscales ISEF, S.A.

Martinez, R., Agüero, B., Penabab, A., & Montero, R. (2011). Sistema integrado de gestión de calidad, seguridad y ambiental en un centro biotecnológico. *Instituto Finlay. Centro de investigación y producción de vacunas, La Habana, Cuba*.

Natera, R. (2007). *Fiscalidad de los contratos civiles y mercantiles*. Córdoba, España: Grupo Wolters Kluwer.

Pineda, E., De Alvarado, E., & Hernández, F. (1994). *Metodología de la investigación* (2 ed.). Washington: Organización Panamericana de la salud.

Ramirez, J. (2016). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma NTC-ISO 9001:2015 en la empresa avícola el Manantial*. Proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial: Fundación Universidad de América, Bogota, Colombia.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education.

Ronda, M. (2015). *Instalación de sistemas ERP9-CRM*. España: Elearning S.L.

Sánchez, R. (2016). *Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L*. Trabajo de fin de grado en Administración y Dirección de Empresa: Universidad Politécnica de Cartagena, Cartagena, Colombia.

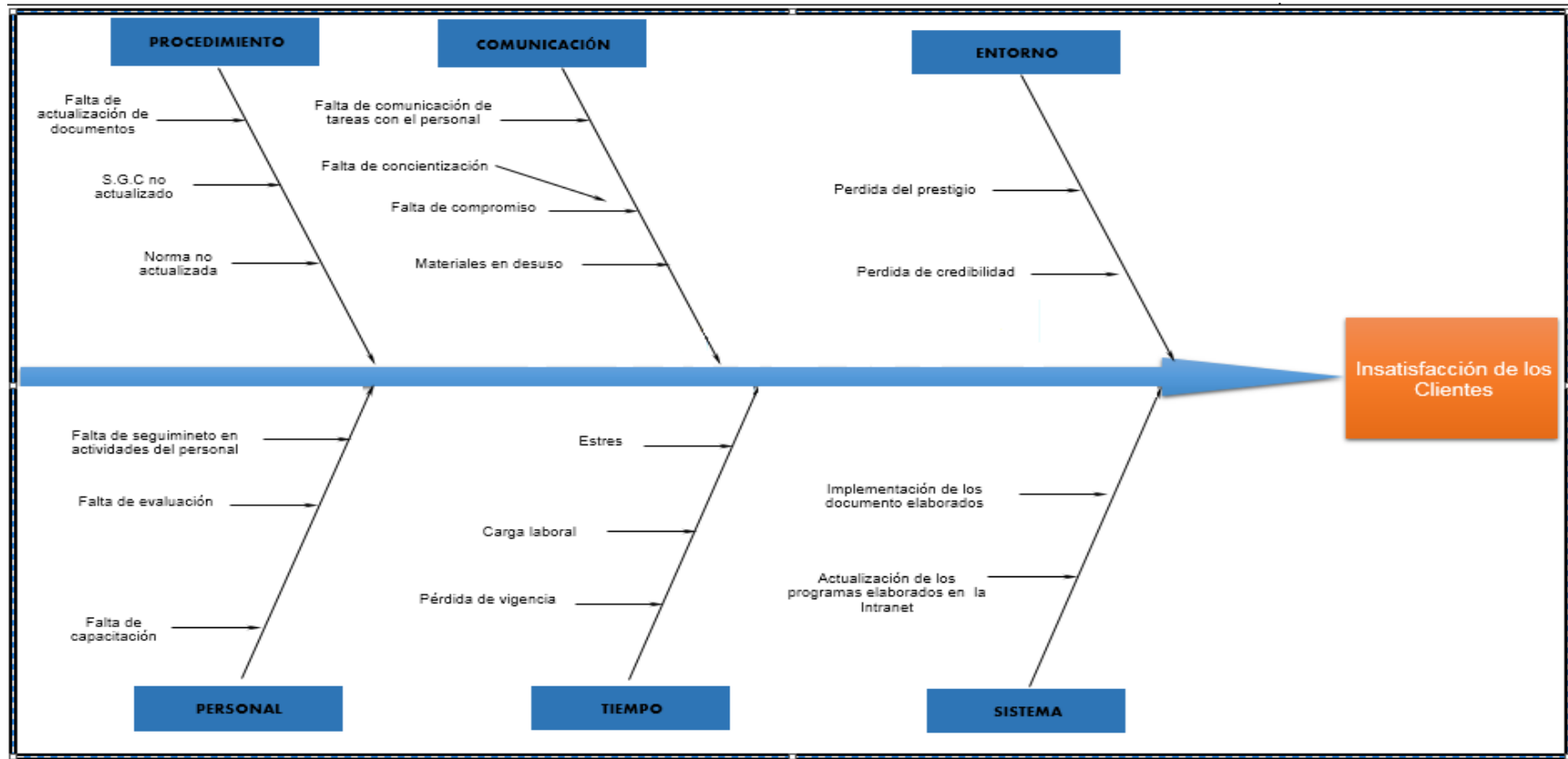
Schein, E. (2004). *Cultura Organizacional y Liderazgo*. San Francisco, United States of America: Jossey-Bass.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de investigación científica* (4ta ed.). México: Limusa.

Tarí, J. (2007). *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva*. España: Publicaciones Universidad de Alicante.

Anexo 11: Matrices de trabajo

1. Matriz de causa efecto para definir el problema



2. Matriz de teorías

Nro .	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría general de sistemas	Bertalanffy	<p>Un sistema es cerrado cuando ningún elemento de afuera entra y ninguno sale fuera del sistema. Estos alcanzan su estado máximo de equilibrio al igualarse con el medio. En ocasiones el término sistema cerrado es también aplicado sistemas que se comportan de una manera fija, rítmica o sin variaciones, como sería el caso de los circuitos cerrados.</p> <p>Sistemas abiertos se tratan de sistemas que importan y procesan elementos (energía, materia, información) de sus ambientes y esta es una característica propia de todos los sistemas vivos. Que un sistema sea abierto significa que establece intercambios permanentes con su ambiente, intercambios que determinan su equilibrio, capacidad reproductiva o continuidad, es decir, su viabilidad (Bertalanffy, Teoría General de los Sistemas, 1976).</p>	----	La teoría general de sistemas nos explica de dos sistemas abiertos y cerrados en lo cual nos dice que un proceso patentado queda específicamente para la empresa y el sistema abierto para las mejoras como en el caso de adoptar nuevas normas y procedimientos para la mejora continua.	Bertalanffy, L. (1976). Teoría General de los Sistemas. México: Fondo de Cultura Económica.	https://cienciasyparadigmas.files.wordpress.com/2012/06/teoria-general-de-los-sistemas-_fundamentos-desarrollo-aplicacionesludwig-von-bertalanffy.pdf
2	Teoría de Sistema de gestión	Lazo, Alcalde, Espinosa	El sistema de gestión está basado en normas internacionales que permitirán controlar distintas facetas en una empresa, como la calidad de su producto o servicio, los impactos ambientales que pueden	-----	Las normas internacionales adecuadas en su totalidad o de forma parcial permitirá a mejorar las actividades de ingreso de materia prima, proceso, producto terminado	Lazo Gonzales, O., Alcalde Rabanal, J., y Espinoza Henao, O. (2016). El Sistema de Salud en Perú. Lima: REP S.A.C.	http://cmp.org.pe/wp-content/uploads/2016/12/libroSistemaSaludPeru-.pdf

			ocasionar, la seguridad y salud de los trabajadores, la responsabilidad social o la innovación. (Lazo Gonzales, Alcalde Rabanal, y Espinoza Henao, 2016).		y/o servicio, mejorando el sistema de gestión calidad en toda la organización dejando así evidencia de lo que se hace para obtener una mayor trazabilidad en una auditoría.		
	Fernández Ricardo	<p>Por su parte Fernández (2008), en la necesidad de un sistema de gestión dice que:</p> <p>Los cuatro elementos básicos del ciclo de un Sistema de Gestión es: planificar, ejecutar, evaluar y proponer acciones de mejora, están presentes en las exigencias de la ley.</p> <p><i>Planificar:</i> Mediante el plan de prevención de riesgos se da cumplida respuesta a esta cuestión. En primer lugar, se realiza la evaluación inicial de riesgos, para conocer cuál es la situación de la empresa en cuanto a la seguridad y salud; es el diagnóstico inicial. Como consecuencia de la misma se realiza la planificación preventiva (establecido objetivos y metas y como</p>	Los cuatro elementos del ciclo PHVA basado en la norma actual ISO como herramienta del sistema de gestión para la mejora continua, la característica principal del ciclo PHVA es que o tiene un punto de inicio y de final es por eso que se crea una rueda continua en el ciclo y se reinicia una y otra vez.	La implantación de un sistema de gestión puede ayudar a la empresa a dar cumplimiento a todas las exigencias legales que plantea la normativa sobre prevención de riesgos laborales. En efecto, el plan de prevención es perfectamente asimilable a un manual de sistema de gestión, ya que contiene la estructura organizativa, la responsabilidad, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos.	Fernández R. (2008). Manual de Prevención de Risgos Laborales Para No Iniciados. San Vicente: Editorial Club Universitario.	https://books.google.com.pe/books?id=FzdJ445Q51MC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false	

			<p>conseguirlas)</p> <p><i>Ejecutar:</i> Las medidas previstas en la planificación preventiva se llevan a cabo durante el periodo establecido, por los responsables designados, utilizando los recursos humanos y materiales necesarios.</p> <p><i>Revisar:</i> Consiste en hacer un seguimiento de lo realizado y ver hasta qué punto ha conseguido el empresario cumplir con su deber de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Las auditorias corresponden a una evaluación extensa de la eficacia e idoneidad del sistema de prevención de la empresa.</p> <p><i>Proponer:</i> Acciones de mejora. Esta es la etapa que cierra el ciclo y que supone la implantación real del concepto de mejora continua. (p. 249-250).</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

3	Teoría de calidad	Tari Juan	El concepto de calidad según Tari (2007) dice que “la calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa” (p. 21).	Las empresas se deben básicamente a sus clientes, que es la razón de su existencia, por ello se debe de brindar el cumplimiento de sus especificaciones acorde a sus necesidades.	La principal función de una empresa en la actualidad se basa en la satisfacción del cliente en busca de cumplir con sus expectativas que deben tener sus productos que van adquirir de acuerdo a sus necesidades requeridas para su uso.	Tarí, J. (2007). Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva. España: Publicaciones Universidad de Alicante.	http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf
4	Teoría de sistema de gestión de calidad	ISO	Un sistema de gestión de la calidad, según la ISO 9001 (2015), es aquella que “comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados” (p. 8).	La planificación es de vital importancia pues es de ahí donde se inicia todo para poder lograr metas específicas bajo criterios de procedimientos establecidos por la empresa para mantener criterios unificados que permiten obtener resultados y cumplir los objetivos planteados por la empresa	La empresa realiza las actividades de acuerdo a su planificación para que los documentos se adecuen a su organización más no al contrario, para así lograr de forma exitosa el sistema de gestión de calidad.	ISO. (2015). Sistema de gestión de la calidad - Fundamentos y Vocabulario. Ginebra, Suiza: Secretaria Central de ISO.	
5	TEORÍA DE MCCLELLAND	(Araya y Pedreros)	Es interesante tomar en cuenta los sustentado por Araya y Pedreros (citado en McClelland, 1961) quien definió que: Existen tres motivaciones	Es cierto que para el autor McClelland existan tres tipos de motivaciones el primero es la necesidad del logro que no debería darse	La aplicación de esta teorías para el bienestar de la empresa en un enfoque comercial es positivo, porque como empresa busca el logro como empresa para el beneficio de todos los colaboradores, la necesidad de	Araya, L., & Pedreros, M. (2012). Análisis de las teorías de motivación . Ciencias Sociales Universidad de Costa Rica, 4.	http://www.redalyc.org/html/153/15333870004/

			<p>en las personas, las cuales son las necesidades de logro, afiliación y poder. Algunos autores sostienen que estas necesidades son motivaciones sociales, ya que se aprenden de una manera no consciente, como producto de enfrentarse activamente al medio. Dado esto, su importancia radica en que predisponen a las personas a comportarse en formas que afectan de manera crítica el desempeño en muchos trabajos y tareas (Naranjo, 2009).</p> <p>Debido a lo anterior, las personas con una alta necesidad de logro, buscan distinguirse por hacer bien las cosas y disfrutan de situaciones en las que pueden tomar responsabilidades.</p> <p>Asimismo, las personas que tienen una alta necesidad de poder, buscan controlar a los demás y que se haga lo que ellas desean. Por su parte, las personas con una alta necesidad de afiliación tienden a interesarse y a pensar con</p>	<p>por un marco social si no debería ser por la obtención de la satisfacción intrínseca de hacerlo mejor y convertirse en un incentivo natural de logro. Para la satisfacción de afiliación tienden a tener la necesidad de pertenecer a un grupo que se preocupan más de su calidad personal en sus relaciones, por último, la necesidad del poder</p> <p>es la necesidad de influir, de tener el control de los demás como también en buscar el reconocimiento por parte de ellos.</p>	<p>afiliación es convertirse en sociedad con varios grupos de empresas para que así puedan trabajar bajo una norma, un solo criterio, como en la compra de su insumos cumpliendo las mismas especificaciones como si lo realizará en el interior o exterior del país, por último la necesidad de poder de convertirse la empresa número uno o poseionarse en gran parte del mercado y poder decidir en el mercado libremente y ser reconocido por su marca, servicio y calidad.</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

			<p>frecuencia acerca de la calidad de sus relaciones personales (Santrock, 2002).</p> <p>Una comparación de la Teoría de McClelland con los estudios de Maslow, permite señalar que el poder podría considerarse una clase particular de necesidad social o de estimación, por referirse a las relaciones con las personas y el estatus; también puede guardar relación con la necesidad de seguridad. La afiliación es un sinónimo suavizado de lo que Maslow llama necesidad social; en tanto que el logro puede recordar algunos patrones conductuales relativos a la autoestima o la autorrealización (Daft, 2004) (p. 4).</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

3. Matriz de antecedentes (total 10 antecedentes)

N°	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones	Redacción final	Referencia
1	Arias	2014	<i>Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo</i>	http://www.ciencias.holguin.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/829/882	<p>Enfoque:</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Método:</p> <p>Lógico Deductivo</p> <p>Población: --</p> <p>Técnica de muestreo: --</p> <p>Muestra: --</p> <p>Técnica/s:</p> <p>Instrumento/s:</p> <p>Materiales históricos y análisis de información.</p>	<p>Por tanto, un Sistema Integrado de Gestión es aquel sistema de gestión que integra todos los componentes de la organización en un sistema coherente, que permite el cumplimiento de su propósito y misión, y que deben estar enfocados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, tanto internas como externas de la organización.</p>	<p>Existen suficientes elementos para afirmar que la integración constituye un valioso mecanismo para racionalizar y organizar el trabajo, posibilitar la coordinación entre las diferentes áreas, utilizar racionalmente los recursos disponibles, contribuyendo al desarrollo y adecuado desempeño de todas sus actividades, si se parte de conocer las ventajas que la literatura ofrece y los puntos de coincidencia que poseen estos sistemas. El hecho de ser compatibles los tres sistemas actualmente normalizados, en</p>	<p>Arias (2014), en su investigación titulada <i>Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo</i>. Se llegó a la conclusión que existen suficientes elementos para afirmar que la integración constituye un valioso mecanismo para racionalizar y organizar el trabajo, posibilitar la coordinación entre las diferentes áreas, utilizar racionalmente los recursos disponibles, contribuyendo al desarrollo y adecuado desempeño de todas sus actividades, si se parte de conocer las ventajas que la literatura ofrece y los puntos de coincidencia que poseen estos sistemas. El hecho de ser compatibles los tres sistemas actualmente normalizados, en cuanto a los requisitos.</p>	<p>Arias, M. (2014). Integración de los Sistemas de Gestión de Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad y Salud del Trabajo. <i>Centro de información y gestión tecnológica. Santiago de Cuba, Cuba.</i>, 1-11.</p>

							cuanto a los requisitos.		
2	López y Roa	2016	<i>Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015</i>	http://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9161/Proyecto%20de%20grado%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Enfoque: Mixto Diseño: Método: Inductivo deductivo Población: Directivos y empleados Técnica de muestreo: aleatorio simple Muestra: 21 empleados Técnica/s: Instrumento/s: control estadístico de la calidad del servicio para medir y evaluar el servicio	El beneficio costo para esta tasa de oportunidad resulta rentable con una tasa interna de retorno del 26% la organización puede confiar en que el Sistema de gestión de la Calidad permitirá tener clientes satisfechos con intereses en obtener servicios de la compañía, adquirir nuevos clientes y ser más competitiva resultando en una mayor rentabilidad y mayores ingresos. El Sistema de Gestión de la Calidad permitirá desarrollar proceso de mejora continua por lo que con el tiempo los costos de no calidad serán menores y por tanto mejorarán los indicadores de rentabilidad.	La organización debe establecer métodos de medición y directrices de trabajo en donde todos los eslabones organizacionales trabajen conjuntamente y bajo los mismos objetivos cambiando de esta manera la actualidad de la empresa mejorando satisfacción del cliente, competitividad, rentabilidad, pluralidad de clientes, mejores diseños de servicio, mejores métodos de análisis y evaluación interna, todo esto bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. La medición, análisis y mejora permitirá a la	López y Roa (2016), en la tesis titulada <i>Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015</i> . Obteniendo como resultado el beneficio costo para esta tasa de oportunidad resulta rentable con una tasa interna de retorno del 26% la organización puede confiar en que el Sistema de gestión de la Calidad permitirá tener clientes satisfechos con intereses en obtener servicios de la compañía, adquirir nuevos clientes y ser más competitiva resultando en una mayor rentabilidad y mayores ingresos. El Sistema de Gestión de la Calidad permitirá desarrollar proceso de mejora continua por lo que con el tiempo los	López, K., Y Roa, Á. (2016). <i>Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en la Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015</i> . Proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial: Universidad Libre, Bogota, Colombia Proyecto .

					prestado	<p>organización tener información fundamental acerca de los requerimientos del cliente con lo cual el servicio podrá ser diseñado y realizado bajo parámetros previamente establecidos y con la plena seguridad de lo que el cliente espera, el correcto uso de las herramientas de medición y su correcto análisis tendrá como resultado información veraz del cliente que permitirá ser más competitivo.</p>	<p>costos de no calidad serán menores y por tanto mejorarán los indicadores de rentabilidad. Se llegó a la conclusión que la organización debe establecer métodos de medición y directrices de trabajo en donde todos los eslabones organizacionales trabajen conjuntamente y bajo los mismos objetivos cambiando de esta manera la actualidad de la empresa mejorando satisfacción del cliente, competitividad, rentabilidad, pluralidad de clientes, mejores diseños de servicio, mejores métodos de análisis y evaluación interna, todo esto bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. La medición, análisis y mejora permitirá a la organización tener información fundamental acerca de los requerimientos del cliente con lo cual el servicio podrá ser diseñado y realizado bajo parámetros</p>	
--	--	--	--	--	----------	--	---	--

									previamente establecidos y con la plena seguridad de lo que el cliente espera, el correcto uso de las herramientas de medición y su correcto análisis tendrá como resultado información veraz del cliente que permitirá ser más competitivo.
3	Sánchez	2016	<i>Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L</i>	http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1	Enfoque: Cualitativo Diseño: No experimental Método: Inductivo Deductivo Población: directivos y empleados de la compañía. Técnica de muestreo: Muestra:	Durante el desarrollo del Marco Teórico de este Trabajo Fin de Grado se explica la relación existente entre una mejora de los sistemas de gestión de la calidad y el incremento de la eficacia y productividad de una empresa. Esto resulta evidente ya que un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001:2015 se retroalimenta a sí mismo de forma que tiende a reducir las No Conformidades de sus servicios, incurriendo en menores gastos que antes se destinaban a solventar dichas No Conformidades.	Basado en el desarrollo de la documentación necesaria para la creación e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en un Centro Deportivo constituye un punto de partida para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en una empresa real en base a la aplicación de los Manuales de Procesos, Gestión de Auditorías Internas y Elaboración de la documentación, basados en la normativa UNE-EN ISO 9001:2015,	Cárdenas y Higuera (2016), en la tesis titulada <i>Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI</i> . El objetivo de este trabajo es Diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en correspondencia con la Constitución Política y la ley, con el fin de contribuir al desarrollo económico, social y político de la Nación, y elevar el bienestar de los colombianos, el enfoque utilizado	Sánchez , R. (2016). <i>Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L</i> . Trabajo de fin de grado en Administración y Dirección de Empresa: Universidad Politécnica de Cartagena, Cartagena, Colombia.

					Técnica/s: Instrumento/s: Manuales de Calidad		logrando así una ventaja competitiva que tan importante es hoy en día para permitirle diferenciarse del resto de empresas dentro su sector.	mediante la investigación descriptiva se expondrá la situación actual del estado de La casa del Ingeniero respecto a los sistemas de gestión ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013. El resultado de la elaboración de la correlación nos permitió identificar claramente los requisitos comunes y específicos para cada norma, y nos demostró que para este diseño la norma que primó fue la ISO 9001:2015, por especificar de mejor manera los requisitos comunes para la integración del sistema.	
4	Cárdenas y Higuera	2016	<i>Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero</i>	https://repositorio.escuelaingenieria.edu.co/bitstream/393/1/Enciclopedia%20de%20Especialización%20en%20Gestión	Enfoque: Cualitativo Diseño: No experimental Método: Inductivo y deductivo Población:	Informe de correlación de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 27001:2013 Lista de chequeo aplicable. Política integral y objetivos en base a las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 27001:2013.	La elaboración de la correlación nos permitió identificar claramente los requisitos comunes y específicos para cada norma, y nos demostró que para este diseño la norma que primó fue la ISO 9001:2015, por especificar de mejor manera los	Cárdenas y Higuera (2016), en la tesis titulada <i>Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI</i> . Resumiendo lo más importante de los resultados obtenidos del informe de	Cardenas, C., & Higuera, D. (2016). <i>Diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 27001:2013 para la empresa La Casa del Ingeniero LCI</i> . Trabajo de Grado Especialización Gestión Integrada

			<i>LC.I</i>	sti%C3% B3n% 20Integr ada%20 QHSE% 20- 1070954 687.pdf	Técnica de muestreo: Por conveniencia Técnica/s: Instrumento/s: Entrevista de Información documentada y correlación de requisitos		requisitos comunes para la integración del sistema. El desarrollo y mantenimiento de una política de gestión integrada permite enfocar y dar cumplimiento a todo el desarrollo de los procesos organizacionales.	correlación de las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 27001:2013, lista de chequeo aplicable la política integral y objetivos en base a las normas NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 27001:2013. En conclusión, la elaboración de la correlación nos permitió identificar claramente los requisitos comunes y específicos para cada norma, y nos demostró que para este diseño la norma que primó fue la ISO 9001:2015, por especificar de mejor manera los requisitos comunes para la integración del sistema. El desarrollo y mantenimiento de una política de gestión integrada permite enfocar y dar cumplimiento a todo el desarrollo de los procesos organizacionales.	QHSE: Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito, Bogotá, Colombia
5	Ugaz	2012	<i>Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de</i>	http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/hand	Enfoque: Cuantitativo Mixto	Con el Sistema de Gestión de Calidad completamente implementado, incluyendo	La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la	Ugaz (2012), en la tesis titulada <i>Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la</i>	Ugaz, L. (2012). <i>Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma</i>

			<p><i>Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de leñas</i></p>	<p>le/12345 6789/14 24/UGA Z_FLO RES_L UIS_IS O_9001 _2008.p df</p>	<p>Diseño: No Experimental</p> <p>Método: Inductivo y deductivo</p> <p>Población: Empresa</p> <p>Técnica de muestreo:</p> <p>Muestra:</p> <p>Técnica/s:</p> <p>Instrumento/s: Norma ISO9001 e interpretación</p>	<p>las auditorías internas y auditoría de certificación, se espera obtener un crecimiento global de la empresa, traducido en resultados a corto, mediano y largo plazo que se exponen a continuación.</p> <p>Las capacitaciones resultan un punto de partida importante para el desarrollo de la organización. Es necesario que todo el personal se encuentre involucrado y conozca perfectamente sus funciones y responsabilidades para mantener efectivo al Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Se dispone mejorar la comunicación entre las áreas involucradas en los distintos proyectos logrando finalizar y cerrar el 90% del total de proyectos programados, ya que en su mayor parte</p>	<p>empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.</p> <p>El menor tiempo de ciclo del producto por un mejor seguimiento y control de los procesos, permitirán la reducción de costos en el consumo de materia prima, materiales, insumos y mano de obra directa e indirecta.</p>	<p><i>norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de leñas.</i> En el caso de los resultados con el Sistema de Gestión de Calidad completamente implementado, incluyendo las auditorías internas y auditoría de certificación, se espera obtener un crecimiento global de la empresa, traducido en resultados a corto, mediano y largo plazo que se exponen a continuación. Las capacitaciones resultan un punto de partida importante para el desarrollo de la organización. Es necesario que todo el personal se encuentre involucrado y conozca perfectamente sus funciones y responsabilidades para mantener efectivo al Sistema de Gestión de Calidad. Se dispone mejorar la comunicación entre las áreas involucradas en los distintos proyectos logrando finalizar y</p>	<p><i>ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de leñas.</i> Tesis para optar por el Título de Ingeniero Industrial: Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.</p>
--	--	--	---	---	--	--	--	---	---

						representan oportunidades de ahorro o mejoras del producto que se traducen en ganancias para la empresa.		cerrar el 90% del total de proyectos programados, ya que en su mayor parte representan oportunidades de ahorro o mejoras del producto que se traducen en ganancias para la empresa. Para concluir con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización. El menor tiempo de ciclo del producto por un mejor seguimiento y control de los procesos, permitirán la reducción de costos en el consumo de materia prima, materiales, insumos y mano de obra directa e indirecta.	
6	Valencia y Párraga	2013	<i>Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación en una pyme de confección</i>	http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/index	Enfoque: Cualitativo Diseño: experimental	Durante el desarrollo de las auditorías surgieron no conformidades del sistema de calidad, las cuales fueron menores, no presentándose ninguna conformidad mayor y	El funcionamiento eficaz del sistema solo es posible al operar en una gestión por procesos, para ello se identificaron	Valencia y Párraga (2013), realizó una investigación titulada <i>Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación en una</i>	Valencia, R., & Parraga, M. (2013). Sistema ISO 9001:2008. Experiencia de implementación en una pyme de

			<p><i>de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción</i></p>	<p>ta/v16_n1/pdf/a02v16n1.pdf</p>	<p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Población: Los empleados</p> <p>Técnica de muestreo:</p> <p>Muestra: Líderes de proceso</p> <p>Técnica/s:</p> <p>Instrumento/s:</p> <p>Recolección de datos e indicadores</p>	<p>resueltos en un lapso de tiempo no mayor a tres meses. Después de realizadas las auditorías de certificación y dar solución a las inconformidades, el organismo certificador otorgó el certificado ISO 9001:2008.</p>	<p>todos los necesarios, señalando a los clientes y proveedores internos, trabajando bajo los criterios del círculo de calidad PHVA, que hacen posible la mejora continua del sistema.</p> <p>Los registros constituyen una base esencial en las decisiones que se tomen para la mejora continua del sistema.</p>	<p><i>pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción.</i> En el caso de los resultados obtenidos durante el desarrollo de las auditorías surgieron no conformidades del sistema de calidad, las cuales fueron menores, no presentándose ninguna conformidad mayor y resueltos en un lapso de tiempo no mayor a tres meses. Después de realizadas las auditorías de certificación y dar solución a las inconformidades, el organismo certificador otorgó el certificado ISO 9001:2008. En conclusión, el funcionamiento eficaz del sistema solo es posible al operar en una gestión por procesos, para ello se identificaron todos los necesarios, señalando a los clientes y proveedores internos, trabajando bajo los criterios del círculo de calidad PHVA, que hacen posible la mejora continua del sistema. Así mismo, los registros constituyen</p>	<p>confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción. <i>Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM</i>, 1-8.</p>
--	--	--	--	-----------------------------------	--	--	---	---	--

								una base esencial en las decisiones que se tomen para la mejora continua del sistema.	
7	Núñez	2016	<i>Implementación de la Norma ISO 9001:2008 y su Impacto en la Eficiencia de los Procesos Productivos En Una Empresa Pesquera</i>	http://dspace.uni-tru.edu.pe/bitstream/handle/UNI-TRU/4414/TESES%20MAESTRIAS%20JUAN%20ANUNU%20C3%91EZ%20JUSOTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Enfoque: Cualitativo Diseño: Pre experimental transversal y explicativo y explicativo Método: Hipotético deductivo Población: Técnica de muestreo: Muestra: Técnica/s: Instrumento/s: Recolección de datos e	Se logró obtener un mayor porcentaje en la eficiencia de los procesos productivos en la empresa pesquera, además de un mayor porcentaje de obtención de harina de primera calidad y bajos índices de reproceso a comparación de la situación actual. Así, la hipótesis propuesta se comprueba con el incremento en la eficiencia de los procesos productivos debido a la implementación de esta norma, además del cumplimiento de los objetivos planteados en la tesis.	La implementación de la norma ISO 9001:2008 mejoró la eficiencia de los procesos productivos en la empresa pesquera incrementándolo en 6% aprox. y 3% en la obtención de harina y aceite de pescado respectivamente, respondiendo de esta manera a la hipótesis y objetivos del presente estudio, debido a que se mantiene un mejor control y seguimiento de los productos elaborados apoyándose en la mejora continua de los procesos principales.	Núñez (2016), elaboró una tesis titulada <i>Implementación de la Norma ISO 9001:2008 y su Impacto en la Eficiencia de los Procesos Productivos en una Empresa Pesquera</i> . En el caso de los resultados se logró obtener un mayor porcentaje en la eficiencia de los procesos productivos en la empresa pesquera, además de un mayor porcentaje de obtención de harina de primera calidad y bajos índices de reproceso a comparación de la situación actual. Así, la hipótesis propuesta se comprueba con el incremento en la eficiencia de los procesos productivos debido a la implementación de esta norma, además del cumplimiento de los objetivos planteados en la tesis. Se llegó a la conclusión con la	Núñez, J. (2016). <i>Implementación de la Norma ISO 9001:2008 y su Impacto en la Eficiencia de los Procesos Productivos En Una Empresa Pesquera</i> . Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Ingeniería Industrial mención en Gerencia de Operaciones: Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

					interpretación			implementación de la norma ISO 9001:2008 mejoró la eficiencia de los procesos productivos en la empresa pesquera incrementándolo en 6% aprox. y 3% en la obtención de harina y aceite de pescado respectivamente, respondiendo de esta manera a la hipótesis y objetivos del presente estudio, debido a que se mantiene un mejor control y seguimiento de los productos elaborados apoyándose en la mejora continua de los procesos principales.	
8	Castro y Sigüeñas	2015	<i>Modelo de Gestión de Calidad para Lograr la Fidelización de los Clientes de la Empresa Exportadora el Sol S.A.C. en el Distrito de San José – Provincia de Pacasmayo en el año 2015</i>	http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/uapaorep/1433/1/Castro_Flor_Fidelizacion_Calida.pdf	Enfoque: Cualitativo Diseño: Método: Hipotético deductivo Población:	Una vez analizadas las respuestas provenientes del cuestionario, y en base a la clasificación que especifica Philip Kotler, se puede determinar que el nivel de relación entre los clientes y Exportadora El Sol S.A.C., es “básica” ya que generalmente la empresa solo vende el producto y en un menor porcentaje de los casos no vuelve a comunicarse con el cliente, al menos que	El perfil del cliente de acuerdo a las encuestas que se tomó en cuenta y que se registró para mejor análisis fue el cliente por frecuencia de compra que son los que más ventas registraron. Con la propuesta para definir un Modelo de Gestión de Calidad para lograr la	Castro y Sigüeñas (2015), elaboraron una tesis titulada <i>Modelo de Gestión de Calidad para Lograr la Fidelización de los Clientes de la Empresa Exportadora el Sol S.A.C. en el Distrito de San José – Provincia de Pacasmayo en el año 2015. Por lo que se refiere a los resultados una vez analizadas las respuestas provenientes del cuestionario, y en</i>	Castro , F., & Sigüeñas , P. (2015). <i>Modelo de Gestión de Calidad para Lograr la Fidelización de los Clientes de la Empresa Exportadora el Sol S.A.C. en el Distrito de San José – Provincia de Pacasmayo en el año 2015.</i> Tesis para obtener el

				<p>Técnica de muestreo:</p> <p>Muestra: Empresa exportadora El Sol S.A.C</p> <p>Técnica/s:</p> <p>Instrumento/s: Recolección de datos/encuesta y guía de entrevista</p>	<p>este vuelva a contratarlos, generando una fidelización débil en un mercado tan competido.</p>	<p>fidelización, se podrán elaborar manuales de políticas, normas y procedimientos de cada área, para así normalizar los procesos y estandarizar esta herramienta que tanta falta hace para consultar acciones y responsables.</p>	<p>base a la clasificación que especifica Philip Kotler, se puede determinar que el nivel de relación entre los clientes y Exportadora El Sol S.A.C., es “básica” ya que generalmente la empresa solo vende el producto y en un menor porcentaje de los casos no vuelve a comunicarse con el cliente, al menos que este vuelva a contratarlos, generando una fidelización débil en un mercado tan competido. En conclusión, con esta investigación el perfil del cliente de acuerdo a las encuestas que se tomó en cuenta y que se registró para mejor análisis fue el cliente por frecuencia de compra que son los que más ventas registraron. Así mismo, con la propuesta para definir un Modelo de Gestión de Calidad para lograr la fidelización, se podrán elaborar manuales de políticas, normas y procedimientos de cada área, para así normalizar los procesos</p>	<p>Título Profesional de Licenciado en Administración: Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	--

								y estandarizar esta herramienta que tanta falta hace para consultar acciones y responsables.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

4. Matriz de conceptos

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parafraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Norma ISO	ISO 9001:2015 Organización Internacional de Normalización	La norma española. Según ISO 9001:2015 (2015) menciona que “esta norma anula y sustituye a las Normas EN ISO 9001:2008 y EN ISO 9001:2008/AC:2009” (p.4).	La norma ISO 9001:2015, entra en vigencia el mes de setiembre de 2015, teniendo un periodo de transición de 3 años hasta setiembre del 2018, quedando sin efecto alguno las versiones anteriores a la mencionada.	Para la implementación de la siguiente investigación con el fin de mejorar la satisfacción al cliente, se debe de aplicar la norma actual vigente para el desarrollo del trabajo de manera eficiente, ninguna organización puede trabajar con dos revisiones, la versión actualizada anula a la versión anterior en su totalidad.	ISO 9000. (2015). Sistema de gestión de la calidad - Fundamentos y Vocabulario. Ginebra, Suiza: Secretaria Central de ISO.	----- -----
2		Paloma López	La estructura de la familia 9000, según López (2016) indica que “que los estándares que componen la familia de normas ISO 9000 son: ISO 9000:2015, 9001:2015 y 9004:2009” (p.26).	La composición de la familia ISO 9000, tienen un representante más conocido que es la ISO 9001:2015, se debe a que describe los requisitos del sistema de gestión de calidad.	El estudio de la norma ISO 9001:2015 se manifiesta en todas las organizaciones primordialmente, debido que esta norma va permitir ser la guía para la implementación bajo sus requisitos establecidos, la norma ISO 9000:2015 describe los conceptos y principios específicos de la gestión de calidad, también incluye vocabulario de los conceptos referentes a la	López, P.(2016).Novedades ISO 9001:2015. Madrid, España: Fundación Confometal	(López P. , 2016)

					norma, finalmente la ISO 9004:2009 no es una norma certificable, proporciona directrices a las organizaciones que ayudan alcanzar el éxito permanente a partir de la implementación de la norma ISO 9001:2015.	
3	Víctor Burckhardt Leiva Víctor Gisbert Soler Ana Isabel Pérez Molina	La historia y evolución ISO 9001, Según Burckhardt, Gisbert y Pérez (2016) relata que “la gestión de calidad ha sido una preocupación constante para los miembros de ISO. A inicios de la década de los 80, esta preocupación se materializó en investigaciones y trabajos de los integrantes de los distintos comités” (p. 9).	La norma ISO, a través del tiempo en los años 80 se ha preocupado por el tema de la calidad, que hasta la actualidad han venido cambiando de acuerdo a las necesidades actuales de su tiempo.	Así mismo hablar de calidad no solo es de hacer las cosas bien para el cliente, sino que busca mejorar de forma continua tanto en la organización, en el servicio del producto, antes, durante y después del proceso, al trabajar con la norma ISO siempre se debe trabajar con la norma actual vigente.		https://books.google.com.pe/books?id=aGV8DAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=norma+iso+9001:2015&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjFgOP0-v7bAhUHj1kKHXgGBgAQ6AEIQTAF#v=onepage&q=norma%20iso%209001%3A2015&f=false
4	Antonio Oviedo	La norma ISO con un enfoque basado en riesgo, según Oviedo (2016) deben “incluir métodos o procedimientos para la evaluación, administración, eliminación y minimización de los riesgos” (p.58)	Se busca como resultado que en los procedimientos de proceso se identifiquen los posibles riesgos que estos puedan ocasionarse, que estén incluidos dentro de sus actividades el reconocer los posibles	Con este nuevo punto como parte de los requisitos de la norma, nos permite no solo mejorar los procesos si no también el involucramiento de todo el personal en las actividades en prevenir o reducir los efectos no deseados	Oviedo, A. (2016). Análisis para la interpretación de la NOM 9001:2015. México.	https://books.google.com.pe/books?id=ffdTDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=NORMA+ISO+9001:2015+BASADO+EN

				<p>sucesos para su eliminación o disminución de posibles riesgos ocasionado a la persona o la empresa.</p>	<p>logrando así la mejora continua. Para un mejor entendimiento en la gestión de riesgos se puede consultar con la norma ISO 31000, para comprender los principios que deben ser realizados para una mejor gestión eficaz.</p>		<p>+RIESGOS&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjDja2Xz4DcAhXJ3VMKHRapBE0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=NORMA%20ISO%209001%3A2015%20BASADO%20EN%20RIESGOS&f=false</p>
5		<p>Donna C.S.Summers</p>	<p>La certificación de acuerdo a la norma ISO, según Summer nos dice “Las empresas que alcanzan la certificación han demostrado su capacidad de mejorar la calidad de sus productos y servicios” (p. 40).</p>	<p>Teniendo como objetivo principal a la satisfacción del cliente se busca dar un mayor respaldo a los procesos, para ello se acude a los lineamientos de la norma de calidad y su certificación.</p>	<p>La aplicación de la certificación de la norma ISO, trae ventajas permiten a las organizaciones reducción de costos de reprocesos, menos quejas y/o reclamos por los clientes, mejora la satisfacción de los clientes y ayuda a mejorar la productividad e el área de trabajo como en la organización. Permite contar con un prestigio internacional bajo los lineamientos de la norma para su mejor desarrollo.</p>	<p>Summer, D. (2006). <i>Administración de la calidad</i>. México: Pearson Education.</p>	<p>https://books.google.com.pe/books?id=xBgQ9R2io5oC&pg=PA40&dq=porque+certificarse+con++la++norma+iso&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiTvNm02YDcAhWPrVkkHWMuBS0Q6AEIOzAD#v=onepage&q=porque%20certificarse%20con%20%20la%20%20norma%20iso&f=false</p>

6	Satisfacción del cliente	Fernando Gosso	La satisfacción del cliente, según Gosso (2008) nos dice que significa “para la empresa, una mayor fidelidad del cliente, quien se sentirá deseoso de volver a comprar y de contar sus experiencias a otros” (P. 77).	La comunicación a otras personas por el servicio brindado es beneficioso para la empresa porque transmite su satisfacción y comparte que otras personas lleguen acudir y preguntar por el producto brindado.	La aplicación en la presente investigación es buscar la satisfacción del cliente por medio de la implementación de la norma ISO, para dejar el prestigio del área, de la organización en alto y a sus comentarios en el llenado de las encuestas para poder cuantificar el cumplimiento del objetivo principal.	Gosso, F. (2008). Hiper satisfacción del cliente. Distrito Federal, México: Panorama editorial, S.A.	https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk81gsC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+satisfaccion+del+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjOwpqh6IDcAhWS7lMKHUnWC0UQ6AEIKzAB#v=onepage&q=que%20es%20la%20satisfaccion%20del%20cliente&f=false
7		Smith Jane	La mantención de los clientes satisfechos, según Jane (2000) nos dice “debemos mantener a los clientes satisfechos y convertirlos en excelentes entusiastas de nuestros productos es esencial, no solo para tener éxito empresarial sino también para sobrevivir” (p. 7).	Dentro de los contestos de mantener con éxito a la empresa es la búsqueda de clientes en el mercado, asu vez de mantenerlos apegado a la organización como clientes activos, no solo para el prestigio empresarial si no para la existencia de la organización y poder mantenerse vigente ante un mercado tan competitivo.	La obtención de clientes satisfechos es la base principal de toda organización, porque buscamos cumplir sus exigencias y requisitos de sus productos que solicitan, a través de lineamientos establecidos de productos y o servicios solicitados por ellos. En estos casos cumplir con lo que exige las normas, leyes y regulaciones pertinentes de los servicios solicitados de cada dependencia.	Jane, S. (2000). Retener y fidelizar a los clientes. España: Ediciones Gestión 2000.	https://books.google.com.pe/books?id=Jg-ZbA8QC8MC&pg=PA7&dq=libro+porque+satisfacer+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjPm7br9YDcAhXNq1kKHVhfAt4Q6AEIVDAI#v=onepage&q=libro%20porque%20satisfacer%20al%20cliente

							&f=false
8	(ISO 9000, 2015)	El enfoque al cliente, según ISO (2015) dice “El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente.” (p. 9).	Para conseguir clientes satisfechos debemos enfocarnos principalmente en cumplir los requisitos que solicitan los clientes y en buscar darle un valor agregado excediendo sus expectativas iniciales.	Como organización pública, el enfoque esencial es entender y adaptarnos a los requerimientos de los usuarios, para mejorar en forma continua a sus necesidades, así obtendremos beneficios como incremento de la reputación en la organización, ampliación de la base de clientes, mejorar la fidelidad del usuario, incremento de la satisfacción al cliente.	AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. (2015). Sistema de gestión de la calidad - Requisitos ISO 9001:2015. Madrid, España: AENOR.	----- -----	
9	Alan Dutka	Las primeras investigaciones, según Dutka (1998) señalan “los clientes satisfechos como los que no lo están influye de manera decisiva sobre el desempeño básico de las empresas” (p. 16).	Las empresas actuales buscan clientes que se encuentren satisfechos porque tanto ellos como los que no lo están influye en el crecimiento de las empresas, organizaciones.	La organización busca reducir o mantener un porcentaje alto de satisfacción, con el fin de buscar como prioridad fidelidad de los clientes y representar los resultados por el desempeño realizado al su personal, y seguir buscando alternativas que pueda mejorar el sistema.	Dutka, A. (1998). Manual de American Marketing Association para la satisfacción del cliente. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.	https://books.google.com.pe/books?id=yC97p-PUhyoC&prints=frontcover&dq=satisfaccion+del+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiSqoqa6IDcAhVP3FMKHaVQBTOQ6AEIMDAC#v=onepage&q=satisfaccion%20del%20cliente&f=false	

10	Calidad	ISO 9000:2015 - Organización Internacional de Normalización	La norma ISO. Según ISO 9000:2015 (2015) define “calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente” (p.8).	Actualmente hablar de calidad abarca mucho más de un producto que este bien desarrollado para el desarrollo de su función que fue específicamente hecho, si no el valor que el cliente pueda percibir por el producto.	La aplicación de tema de calidad en la presente investigación, se ve reflejado en la satisfacción del cliente en su beneficio de lo que solicita como producto. Así mismo como la calidad en el servicio brindado en la atención a los usuarios.	AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. (2015). Sistema de gestión de la calidad - Requisitos ISO 9001:2015. Madrid, España: AENOR.	----- -----
11	Tangibilidad (Infraestructura y Equipo)	María del Populo Pablo-Romero	Según Pablo-Romero, (2002) con respecto al concepto de infraestructura dice: La infraestructura es un conjunto de bienes de capital que, aun no siendo utilizado directamente en el proceso de producción, sustenta la estructura productiva y contribuye a mejorar de forma efectiva las relaciones sociales, las actividades económicas individuales, colectivas y los intercambios de bienes y servicios, teniendo además la peculiaridad de suministrar servicios simultáneamente a múltiples usuarios o al conjunto de la sociedad,	La infraestructura se entiende como toda la parte física de una empresa para lo cual puede ser percibido por la persona, además de ello es fácil de identificar como por ejemplo los edificios, área de trabajo, instalaciones que se requiera para el desarrollo de la actividad productiva.	Es muy importante por el cual es la matriz en la cual se empezará a realizar las actividades, el lugar de concentración el cual se realizarán las actividades que la institución ofrece a sus ciudadanos.	Pablo-Romero, M. (2002). La exposición Universal de Sevilla 1992: Efectos sobre el crecimiento Económico Andaluz. España, Sevilla: Fundación Focus-Abengoa.	https://books.google.com.pe/books?id=SrcpQkA7dY4C&pg=PA176&dq=definicion+de+infraestructura&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjBzLOR74XaAhVKuVMKHW5ODjcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=definicion%20de%20infraestructura&f=false

			mas que a las empresas o personas privadas , esto es de ser un bien público (p. 176).				
		Federico Atehortúa, Ramón Bustamante, y Jorge Valencia	El equipo de medición, según Atehortúa, Bustamante y Valencia , (2008) es un “instrumento de medición, software, patrón de medida, material de referencia o aparato auxiliar, o una combinación de estos, necesario para llevar a cabo un proceso de medición” (p. 174-175).	Los equipos de medición son de todo aquello que puede ser medido, verificado en la cual sirve para brindar información en el proceso de medición.	Para llevar un sistema de gestión de gestión de calidad es importante llevar los controles de todos los equipos e instrumentos de medición lo cual se corroborar con sus certificados de calibración y/o mantenimiento oportuno dentro de la fecha establecida en el documento para que así exista trazabilidad en sus resultados y sean confiables.	Atehortúa, F., Bustamante, R., & Valencia , J. (2008). Sistema de Gestión Integral. Colombia, Medellín: Universida de Antioquia.	https://books.google.com.pe/books?id=15nVyh1Fn6MC&pg=PA169&dq=infraestructura+y+equipo&hl=es--419&sa=X&ved=0ahUKEwiKkZaM-4XaAhXQx1kKHbZuAtU4ChDoAQhIMAc#v=onepage&q=infr aestructura%20y%20equipo&f=false
12	Calidad de Servicio	Martha Vargas , Luzángela Aldana	La calidad, según Vargas y Aldana , (2014) es una “Búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos. Para ello se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu de servicio” (p. s/n).	La calidad es manejada en toda la empresa, el servicio es parte importante lo cual se busca que el personal dedicado a su trabajo en hacer las cosas bien.	La calidad cumple un papel importante ya que se encuentra en la norma ISO 9000 que está en busca de la satisfacción del cliente de manera constante.	Vargas, M., Aldana , L. (2014). <i>Calidad y Servicio</i> . Colombia, Bogotá: ECOE Ediciones.	https://books.google.com.pe/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjqhb-E1YbaAhUNzFMKHWuADHk

							Q6AEINTAD#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false
		Jhon Tschohl	<p>Según Tschohl, (2018) con respecto al concepto de calidad de servicio dice:</p> <p>Calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes o los que se comunican con ellos por medio del teléfono, email, fax, carta o de cualquier otra forma. (p. 10)</p>	La dirección que siguen todos los integrantes de una empresa es para la calidad del servicio que significa lograr a satisfacción del cliente, cuando se refiere a todos los integrantes significa a todo el personal así no tenga el trato directo con el cliente. A su vez se entiende también que es la relación exacta de las entre lo que la empresa posee y el cliente necesita u expresa.	La aplicación del concepto calidad del servicio es un punto sumamente importante para este trabajo ya que es la fuente de todo progreso empresarial en la cual busca satisfacer a los clientes con sus resultados, es un trabajo en equipo porque involucra a todos los integrantes de una empresa de diferentes áreas, la satisfacción del cliente dado por la calidad de servicio se convierte en objetivo y parte de la política de la calidad.	Tschohl, J. (2018). "Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Estados Unidos, Miami-Florida : Service Quality	http://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf
13	Sistema de Gestión de Calidad	Organización Internacional de Normalización	<p>Según ISO (9000:2015), con respecto al concepto de Sistema de Gestión de Calidad (SGC) dice:</p> <p>Un SGC comprende actividades mediante las que la organización</p>	Lo primero que realiza un SGC es identificar sus objetivos, recursos para que sus procesos puedan obtener los resultados planificados.	La aplicación del SGC en una entidad pública es muy importante ya que permite trabajar de forma ordenada con interacción en las partes involucradas permite ver las situaciones esperadas e inesperadas, que puedan afectar	ISO 9000:2015 - Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistema de Gestión de Calidad - Fundamentos y Vocabulario. Suiza, Ginebra: ISO 2015.	----- ----

			<p>identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.</p> <p>El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes.</p> <p>EL SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo.</p> <p>Un SGC proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios. (p. 8)</p>	<p>El SGC es la encargada de gestionar y de proporcionar los medios necesarios para poder abordar las situaciones que estas puedan afectar durante el proceso como también de la relación de interacción entre los recursos y los procesos para generar valor y obtener los resultados de las partes involucradas.</p>	<p>a los procesos como al mismo SGC, es una ayuda para poder antecederse a las situaciones no previstas.</p>		
14	Respuesta Oportuna	Carlos Granados	<p>Según Granados, (1997) con respecto al concepto de respuesta oportuna dice:</p> <p>En una época de</p>	<p>La respuesta oportuna se ha visto en un tema controversial ya que de ello depende tomar decisiones cuyas situaciones no pueden</p>	<p>La respuesta oportuna se aplica con el respeto de los acuerdos por parte de la entidad con el solicitante en tiempos establecidos que son respetados</p>	<p>Granados, C. (1997). Atención del Cliente de Información en Época de Globalización. Costa Rica, Turrialba: CAB</p>	<p>https://books.google.com.pe/books?id=fywOAAIAAJ&prints ec=frontcover&</p>

			<p>globalización y en la era de la información, el cliente ya no está dispuesto a esperar días, incluso ni siquiera horas, para encontrar respuestas a sus necesidades de información. El ambiente impone grandes presiones en este sentido, y el profesional en información debe estar preparado para ofrecer un servicio eficiente y oportuno en todo momento. Su papel de mediador no debe convertirse en un obstáculo en el cliente y la información que requiere.</p>	<p>esperar más de los tiempo o acuerdos establecidos para tomar un decisión del cómo actuar de forma responsable, ante una emergencia.</p>	<p>y expresados en un documento, el cual es expresado en forma de un contrato que respalda al cliente, y la organización está en la facultad de informar cualquier anormalidad durante el tiempo de su ejecución y dar solución lo más antes posible.</p>	<p>Internacional.</p>	<p>hl=es&source=gsbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false</p>
	<p>Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual</p>	<p>Según INDECOPI, (2015), con respecto al libro de reclamaciones del estado dice:</p> <p>El Libro de Reclamaciones del Estado se encuentra regulado por el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, y está diseñado para que la ciudadanía pueda realizar un reclamo ante la insatisfacción o</p>	<p>INDECOPI es la máxima autoridad reguladora del estado para ante cualquier insatisfacción ocurrida hacia el cliente por un servicio recibido por parte de las servidoras.</p>	<p>El existir un libro de reclamaciones en la empresa da un soporte al cliente para poder ser atendido por un mal servicio, las quejas son perjudiciales a la empresa, pero a la vez sirve para tomar decisiones y detectar las insatisfacciones ocurridas al cliente y poder ayudar a mejorar y eliminar los errores para optimizar la satisfacción del cliente.</p>	<p>INDECOPI - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2015). <i>Libro de Reclamaciones del Estado</i>. Obtenido de http://www.indecopi.gob.pe/web/guest/libro-de-reclamaciones-institucional. Extraído el 25 de Marzo de 2015.</p>	<p>http://www.indecopi.gob.pe/web/guest/libro-de-reclamaciones-institucional</p>	

			disconformidad con la atención u orientación recibida, diferente a la disconformidad con la tramitación o el resultado de algún procedimiento administrativo, el cual se puede presentar a través de otro procedimiento como la queja por defecto en la tramitación.				
15	Seguridad y Empatía	Carlos Villanueva	La seguridad, según Villanueva (2013) es brindar “seguridad de los procesos y productos es otro elemento clave para lograr la satisfacción de los clientes” (p. 8).	Seguridad que se otorga a los clientes desde el inicio del proceso para entregar un producto calidad y mayor confianza.	Seguridad que se brinda a los clientes en la mejora continua de sus procesos para entregar un producto de mayor confianza y respaldado por el sistema de calidad ISO 9000.	Villanueva, C. (2013). La filosofía del Servicio al Cliente. <i>Circulo. Tec.</i> , 8.	http://www.circulotec.tv/documentos/3096396/6163899/CTV-%09%09%09%09%09MKV0002.pdf/9697934c-70f3-4e2e-9ff1-f5ae1a67ceb
		Mariana López, Vanessa Arán, María Richaud.	El concepto de empatía, según López, Arán y Richaud (2014) es la “capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar” (p. 38).	La empatía tiene la particularidad de entender a las personas que estén enfrente, entender y reconocer mediante sus gestos, emociones el sentir de la otra persona.	En la atención al usuario los empleados deben saber reconocer, identificar las emociones, gestos de las personas que vienen a solicitar un servicio, dando la confianza y tranquilidad de que ellos puedan preguntar cualquier inquietud y puedan salir	López, M., Arán, V., & Richaud, M. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), 38.	https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-

							barrera-666p.pdf
16	Sistema ERP	Zacarias Torres Hernández	El sistema ERP, según Vargas (2014) indica la necesidad de que “esté disponible toda la información para todo el mundo todo el tiempo” (p. 378).	La libre información dentro de una organización es el principal avance de minimizar pasos, tiempos, en hacer consultas de saber cómo van los avances que uno desea averiguar, todo ello lleva a trabajar con cuentas personales para no tener uso de ello.	El uso correcto de sistema ERP dentro de la empresa abarca la unificación de las distintas áreas involucradas para una sola aplicación, Así mismo nos facilitaría al mejor manejo u control de información que se requiera en un determinado servicio o varios para seguimiento correspondiente, obteniendo así una mejor comunicación atreves de una sola base de datos generalizada		https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
		Ronda Carrasco Miguel Ángel y Gutiérrez Cañizares Juan José	El Enterprise Resource Planning “ERP”, según Ronda (2015) define “de que se trata de un software integrado que permite a las empresas evaluar, controlar y gestionar más fácilmente su negocio en todos los ámbitos” (p. 45).	Es la optimización de tiempo y recursos es algo que las empresas que tienen una visión mayor están aplicando este sistema para ayuda y mejora de la organización de la forma de evaluar, controlar y gestionar.	La aplicación del sistema integrado del ERP sería muy beneficioso para las áreas involucradas puesto que sería minimizar procesos, secuencias de pasos, trámites, consultas, requerimientos presenciales a su vez como imagen organizacional sería muy importante.	Ronda, M. (2015). Instalación de sistemas ERP9-CRM. España: Elearning S.L.	https://books.google.com.pe/books?id=F7ZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=SISTEMAS+ERP&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjn2uyEpDbAhUBvVkKHV5hAJwQ6AEIMDAC#v=onepage&q=SISTEMAS%20ERP&f=false
			El Sistema de Gestión Empresarial “ERP”, según Gutiérrez (Gutiérrez, 2015)			Gutiérrez, J. (2015). Administrador del gestor de datos en	https://books.google.com.pe/books?id=5bVVD

			son "...sistemas de gestión integral, diseñados con la intención de facilitar las tareas rutinarias de la empresa y consiguen optimizar el uso de los recursos disponibles de la empresa, o" (p. 45).			sistemas ERP-CRM. España: ELEARNING S.L.	wAAQBAJ&pg=PA236&dq=SISTEMAS+ERP&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiOIK2r-DbAhWBrVvKkHQ-pBOsQ6AEITDAI#v=onepage&q=SISTEMAS%20ERP&f=false
17	Outsourcing	Grupo Soluciones Infomáticas	La teoría de Outsourcing, según Grupo Soluciones Infomáticas (2018) indica que "Muchas empresas han pasado de recurrir al outsourcing para pequeñas tareas sin demasiada importancia, a utilizarlo incluso para competencias de las cuales depende el éxito de sus negocios." (p. 378).	El servicio de outsourcing busca de dar solución a los trabajos que no pueda realizar la empresa sea pequeña o grande, es la ayuda actual de recurrir a las necesidades de los clientes.	La implementación de poder contar con el Outsourcing en las instalaciones sería de gran ayuda para todos los usuarios como a la institución. Se tiene un soporte de poder entregar los resultados a tiempo sin sufrir retrasos, a su vez nos reduciría gastos de personal, ampliación de áreas, pérdida de recursos innecesarios, pero lo más importante es que se contaría con los servicios de laboratorios acreditados por el Inacal para no perder el prestigio de la credibilidad de los resultados ya que el contar con el respaldo de un laboratorio certificado da confianza a los usuarios en resultados y a la población	Grupo Soluciones Infomáticas. (30 de 05 de 2018). Obtenido de http://www.e-gsi.net : http://www.e-gsi.net/servicios/tercerizaci%C3%B3n-de-servicios-outsourcing	http://www.e-gsi.net/servicios/tercerizaci%C3%B3n-de-servicios-outsourcing
		Martínez Gutiérrez	Las características de Outsourcing, según Marínez	Las actividades que la empresa no puedan	La parte analítica se ve afectada por falta de insumos, equipos,	Martínez, J. (2017). Outsourcing. Distrito	https://books.google.com.pe/boo

		Javier	(2017) indica que “son actividades que se llevan a cabo por personas externas a la empresa y se identifican normalmente con una actividad especializada con la que no se encuentra dentro de la organización ” (p. 18).	realizarse se busca agilizar estos servicios con la contratación de agentes externos para no verse afectado en el cumplimiento de sus actividades.	es por ello que se ve afectado los análisis solicitados por los usuarios y la ejecución de contar con servicios de terceros ayudarían a minimizar las falencias importantes que se requiera solucionar como son los casos de emergencias que no pueden esperar mucho tiempo una respuesta oportuna.	Federal, Ediciones ISEF, S.A.	México: fiscales	ks?id=JscmDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=outsourcing&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjC5ofhz-DbAhUmX1kKHVV0A5UQ6AEIJzAA#v=onepage&q=outsourcing&f=false
		Natera Hidalgo Rafael D.	El contrato de Outsourcing, según Natera (Natera, 2007) indica que a través “del contrato el arrendatario consigue reducir sus costes a corto plazo, pues le permite ahorrar gastos de personal, servicio de oficina, arrendamiento de locales, en su caso ” (p. 531).	El beneficio de realizar un contrato de Outsourcing es que viene hacer un ahorro, en espacio, personal, infraestructura, materiales e insumos.	La aplicación en una entidad pública nos ayudaría enormemente para ocupar vacíos que se ha dejado con el tiempo determinados análisis a su vez solo sería aplicado para casos de emergencia, por la demora de los reactivos controlados que jueguen un trámite muy terioso para así no verse afectado el área analítica y los usuarios.	Natera, R. (2007). <i>Fiscalidad de los contratos civiles y mercantiles</i> . Córdoba, España: Grupo Wolters Kluwer.		https://books.google.com.pe/books?id=zau9hdCjYo0C&pg=PA531&dq=outsourcing&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjYv9ah5-DbAhXupVkkHUpl1DBc4FBDoAQhrMAk#v=onepage&q=outsourcing&f=false
18	Cultura Organizacional	Edgar H. Schein	La cultura organizacional, según Schein (2004) son los “patrones compartidos, creencias, sentimientos y valores que resultan de la experiencia compartida y el aprendizaje común en el	Mediante la regulación de patrones como políticas de una organización se busca cumplir por parte de toda la empresa y sus integrantes en busca de un fin común.	Se demuestra mediante la creación de políticas de calidad con planteamiento de objetivos de la entidad pública, que se busca cumplir por la participación de todos los empleados y del seguimiento de	Shein, E. (2004). <i>Cultura Organizacional y Liderazgo</i> . San Francisco, United States of America: Jessy-Bass		http://book.yz/book/828072/b0a6f4

		patrón de supuestos compartidos” (p.87-88).		líderes o jefes de grupo, de mantener una sola idea en el cumplimiento de los objetivos en buscar la satisfacción de los clientes.		
	Vargas Hernández, José Gpe	La cultura organizacional, según Vargas (2007) es “... modelada por quienes tienen el poder directivo y puede ser usada para reforzar los objetivos organizacionales” (p. 96).	La cultura organizacional de una organización lo decide el Gerente General bajo sus objetivos y misión de como desean encaminar su empresa y es aplicado por todos los colaboradores.	Para una buena labor en conjunto organización-empleados es que se deba establecer planes y estrategias, como entidad del estado se debe de seguir los valores por ejemplo de que el cliente es primero ya que, como entidad pública, la población merece toda la atención justa y necesaria.	Vargas, J. (2007). La culturocracia organizacional en México (Electrónica gratuita ed.). México. Recuperado el 16 de Junio de 2018, de www.eumed.net/libros/2007b/301	http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/301/cultura%20organizacional%20fuente%20de%20confiabilidad.htm
	Gámez Gastélum, Rosalinda	La cultura organizacional, según Gámez (2007) es “...Otro tipo de cultura organizacional que muchas veces se asocia con la efectividad organizacional es la cultura de la calidad total” (p. 78).	Unificar los conceptos de efectividad y la calidad total dentro de una cultura organizacional trae consigo mejores resultados, conforme la empresa va madurando los lineamientos van siendo más objetivos.	La aplicación de la calidad total como parte funcional de los objetivos de la organización en combinación con la norma ISO 9001 trae consigo una mejor planeación en busca de los objetivos generales que trae consigo la satisfacción de los clientes de forma eficientemente.	Gámez, R. (2007). Comunicación y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas (Electrónica gratuita ed.). Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/221/index.htm	https://books.google.com.pe/books?id=ravJFDoDLOEC&pg=PT182&dq=Modelo+de+Cultura+Organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiTnb6d4cvbAhUBu1MKHZE0A2IQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Modelo%20de%20Cultura%20Organizacional&f=false
	Stephen P.	La cultura organizacional,	Toda organización tiene que	La cultura organizacional más		https://books.google.com

		Robbins	según Robbins (2004) nos dice "...si las culturas no tuvieran una cultura dominante y estuvieran compuestas únicamente por numerosas subculturas, el valor de una cultura organizacional como variable independiente sería notablemente menor porque no habría una interpretación uniforme de lo que representa un comportamiento apropiado o inapropiado" (p. 526).	ser representado por un ente mayor como dirección de todas las menores, y la cual deban cumplir bajos sus lineamientos en un trabajo en conjunto y no de manera individual porque se perdería el comportamiento adecuado.	la aplicación de la norma ISO 9001, se decide un representante que tenga que ver el seguimiento del cumplimiento de los objetivos de la organización, como hace mención en la norma en uno de los requisitos de Liderazgo. Esto haría que no se distorsione la esencia del a empresa en lo que busca lograr como meta.		ogle.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA523&dq=cultura+organizacional&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiCldCh6bXbAhWCjJAKHZuSCroQ6AEIOTAE#v=onepage&q=cultura%20organizacional&f=false
		Eduardo Amorós	La cultura organizacional, según Amorós (2007) representa "...Un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización." " (p. 78).	La representación de la cultura organizacional es a través de un conjunto de patrones de conducta, la cual debe de alinearse los empleados en una conducta en conjunto por mantener y/o mejorar la imagen de la organización.	La organización de una entidad se forma bajo lineamiento y conductas bajo las expectativas de los usuarios brindando una calidad de servicio con el personal involucrado en busca de mejorar y dejar bien en alto a la institución pública.	Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional. Lambayeque, Perú: USAT - Escuela de Economía.	http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm
19	Fiabilidad	Tschohl John	El concepto de fiabilidad, según Tschohl (1994) menciona que "constituye el factor más importante del buen servicio" (p. 76)	El buen servicio viene de la calidad como también viene de la confianza de cumplir con fechas programadas con las entregas de trabajo.	El criterio de fiabilidad dentro de la organización tiene papel importante porque depende de este concepto para entregar los informes a tiempo dar la fiabilidad de que se pueda compartir con el usuario en sus resultados en los tiempos establecidos.	Tschohl, J. (2018). "Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Estados Unidos, Miami-Florida : Service Quality.	https://books.google.com.pe/books?id=uuYGT4XCUxAC&pg=PA76&dq=fiabilidad+servicio+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwja3L_-

								joHcAhXHZ1A KHW8ADX4Q 6AEIJzAA#v=o nepage&q=fiabi lidad%20servici o%20al%20clie nte&f=false
--	--	--	--	--	--	--	--	---

5. Matriz del método

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	Hernández	<p>Hernández (MarcadorDePosición4), en su artículo, Epistemología y Formación Gerencial: Un enfoque holístico”, menciona que:</p> <p>Los enfoques holísticos implementan el sintagma, como la integración de los paradigmas, como formas de percibir una realidad compleja; el sintagma es a su vez la comprensión holística de un suceso, considerando el contexto y el sistema abierto en el cual se encuentra inmersa la organización en cuestión. (p. 9)</p>	La holística alude a la tendencia que permite entender los eventos desde el punto de vista de las múltiples interacciones que los caracterizan; corresponde a una actitud integradora como también a una teoría explicativa que orienta hacia una comprensión contextual de los procesos, de los protagonistas y de sus contextos.	En la integración de todos los procesos en sucesos de implementación para la mejora continua en procedimientos establecidos.	Hernández, R. (2005). Epistemología y Formación Gerencial: Un enfoque Holístico. Revista Negotium, 1(3), 3-11.	http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/1/1Art1.PDF

						para proponer al centro laboral.		hurtado-de-barrera-666p.pdf
5	Método	Método lógico deductivo y método inductivo	Behar Daniel	<p>El método lógico deductivo, según Behar (2008) dice que "consiste en encontrar principios desconocidos a partir de los conocidos, también sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos (p. 49).</p> <p>Según Behar (2008) con respecto al método deductivo mencionó:</p> <p>El método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones (p. 40).</p>	<p>La metodología deductiva sirve para dar respuesta a secuencias que puedan presentarse y detectarse para su evaluación mediante teorías, programas, metodologías para ayudar a diagnosticar y mejorar.</p> <p>Para la formulación de algo importante como es el caso de una norma, ley, se debe partir de sucesos, hechos de los cuales son generalizados en su contexto para ser generalizadas y cerradas mediante una conclusión.</p>	<p>Para la empresa es bueno minimizar las fallas que afecten a los procesos de trabajo para así poder adoptar nuevas metodologías para la solución de los problemas que se presenten.</p> <p>La aplicación será por medio de la observación de la cual se estudiará y se conocerá las características más comunes y se planteará mediante un razonamiento ascendente que partirá de lo particular o individual a lo general, por ejemplo, en las empresas partimos de un problema mínimo que pueden tener varias áreas y se puede tener un plan de contingencia en general.</p>	Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. Ediciones Shalom	http://rdigital.u nicv.edu.cv/bit stream/123456 789/106/3/Libr o%20metodolo gia%20investig acion%20este. pdf

		No experimental	Hernández, Fernández y Baptista	Hernández, Fernández y Baptista (2010). se refiere a la investigación no experimental indicando que “En la investigación no experimental estamos más cerca de las variables formuladas hipotéticamente como “reales” y, en consecuencia, tenemos mayor validez externa (posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones comunes).” (p. 162).	En este tipo de trabajo son utilizados para la propuesta de un diseño para que pueda ser evaluado para su implementación con los datos reales que son obtenidos en el transcurso de la elaboración de la investigación.	Para esta investigación el trabajo solo será de propuesta que será presentado para poder ser aplicado bajo su aceptación de la entidad. Dentro de las necesidades que la entidad requiere y se ha elaborado la tesis.	Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta ed.). México: McGraw Hill	https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20de%20la%20ta%20Edicion.pdf
6	Población	Cuanti 30 colaboradores Cuali 3 colaboradores	Hurtado Jaqueline	Es interesante tomar en cuenta los sustentado por Arnau (citado en Hurtado, 2000) quien definió: Se refiere a un conjunto de elementos seres o eventos, concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de los cuales se desea obtener alguna información (p. 152).	Es importante determinar que información de un total o grupo que se desea obtener información en lo cual se deberá relacionar las similitud de sus características.	Para la propuesta de tesis se considera la población el total de los colaboradores de las áreas involucradas.	Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación holística (3ra ed.). Bogotá: Fundación Sypal.	https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p.pdf
7	Muestra	Cuanti 30 colaboradores Técnica de muestreo	Bernal Cesar	Bernal (2006). dice que la muestra “Es parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se	Es la parte representativa del todo “Población” para un determinado estudio en lo cual se necesita interpretar.	El estudio de la muestra nos servirá como punto de partida para evaluar, diagnosticar problemas	Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación (2da ed.).	http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20i

			aleatorio		efectuará la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 165).		específicos, a través de la medición de sus resultados.	México: Pearson.	nvestigaci%C3%B3n%20-%20C%C3%A9sar%20Augusto%20Bernal%20-%202ed.pdf
				Hernández , Fernández y Baptista	<p>Siguiendo con Hernández , Fernández y Baptista (2014), en relación al contexto de las muestras probabilísticas refirió:</p> <p>Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis (p. 175).</p>	Los elementos de la población se asemejan en características, de esta forma es fácil utilizar las muestras representativas ya que ellos poseen características semejantes.	La muestra tiene la misma posibilidad de ser elegidos ya que todos los usuarios o población buscan la satisfacción de la calidad en su producto final	Hernández , R., Fernández , C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Distrito Federal, México: McGraw Hill Education	https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodolog3a3c2ada_de_la_investigaci3a3c2b3n_sampieri_6ta_edicion1.pdf
8	Unidades informantes	Cuanti	30 colaboradores	INEI	según INEI (2018) Es una “unidad que proporcionó la información relacionada con todas las variables contenidas en la encuesta. La unidad informante es la empresa” (p.23).	-----	Toda información recolectada se obtendrá del centro laboral donde se realiza la investigación. Para la investigación de tipo cuantitativo se cuenta con 30 colaboradores	INEI. (01 de 04 de 2018). Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/me	https://www.inei.gob.pe/

							el cual se obtendrá información a través de desarrollo de cuestionario y para el tipo cualitativo se cuenta con 3 colaboradores que el cual se obtendrá información a través de la entrevista que son los encargados de áreas.	dia/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1076/index.html: https://wwwinei.gob.pe	
9	Técnicas	Cuanti	Encuesta	Hurtado Jaqueline	Por su parte Hurtado (2000) sobre las técnicas de investigación dice que “la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuales medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación” (p. 164).	Para que el investigador pueda obtener información para su investigación, debe de saber elegir que técnicas son apropiadas para su uso.	En la investigación se utilizará la técnica de tipo cuantitativo mediante una encuesta.	Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación holística (3ra ed.). Bogotá: Fundación Sypal.	https://metodologiaeacs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p.pdf
		Cuali	Entrevista	Pineda, De Alvarado, y Hernández	Pineda, De Alvarado, y Hernández (1994), sobre la técnica de la entrevista dice: Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes	-----	Esta técnica permite tener una visión holística del problema, pues al recolectar información confiable se puede desarrollar una mejor propuesta de solución.	Pineda, E., De Alvarado, E., & Hernández, F. (1994). Metodología de la investigación (2 ed.). Washington: Organización Panamericana	

					planteadas sobre el problema propuesto. Se estima que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especifica claramente la información que necesita; si hay una interpretación errónea de la pregunta permite aclararla, asegurando una mejor respuesta. En los casos en que hay duda de la validez o confiabilidad de la información, el entrevistador tiene la oportunidad de comprobar ahí mismo la calidad de la respuesta (pág. 129).			de la salud.	
10	Instrumento	Cuanti	Cuestionario	Hurtado Jaqueline	Según Hurtado (2000), con respecto a la construcción y validación de instrumentos mencionó: Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permita	El investigador debe estableces un procedimiento para realizar un cuestionario una entrevista para así obtener respuestas a sus preguntas en la recolección de información acorde a sus objetivos.	Para la investigación se utilizará la técnica de tipo cuantitativo y cualitativo mediante una encuesta y entrevista.	Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación holística (3ra ed.). Bogotá: Fundación Sypal.	https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-

				al investigador obtener la información necesarias para dar respuesta a la su pregunta de investigación. Se puede mencionar como técnicas de recolección de información a la observación (ver), el cuestionario (preguntar), la entrevista (dialogar), la revisión documental (leer), las sesiones en profundidad (hacer o participar). (pág. 445).				hurtado-de-barrera-666p.pdf
	Cuali	Guía de entrevista		De acuerdo con Hurtado (2000), con respecto a las fases para la elaboración de la guía de entrevista son las siguientes: El primer paso consiste en plantear y delimitar el tema a investigar: ¿Qué desea saber el investigador?, ¿Qué categorías de información han de reunirse? Identificar y definir los eventos de los cuales se desea tener información y las personas que poseen dicha información. La entrevista estructurada consiste en hacer un listado de temas o tópicos relacionados con la situación o el evento a investigar y ordenarlos de lo	-----	El investigador debe saber realizar la entrevista delimitando el tema, escoger las preguntas idoneas de acuerdo al trabajo a investigar ya que depende mucho de esto para obtener la información. En el presente trabajo se utilizará la técnica cualitativa de tipo instrumento entrevista y las preguntas serán estructuradas o enfocadas ya que las preguntas se fijaran de antemano , con un determinado orden, la cual facilita la	Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación holística (3ra ed.). Bogotá: Fundación Sypal.	https://metodologiaeecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologia-de-investigacion-holistica-3ra-ed-2000-jacqueline-hurtado-de-barrera-666p.pdf

					<p>más general a lo más específico, la secuencia de los temas debe ser lógica. Formular y redactar las preguntas con base en los tópicos señalados. Las preguntas formuladas originan respuestas abiertas por parte de entrevistado, en la cual este explique sus opiniones y enfatice lo que considere importante. Probar el instrumento, esta prueba debe hacerse con un grupo pequeño de la población (p. 463-464).</p>		<p>clasificación y el análisis.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------------	--	--

