

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“EFECTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA
NORMA ISO 9001:2015 EN LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE DE UNA EMPRESA DEL SECTOR
AUTOMOTRIZ, CAJAMARCA, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

INGENIERA EMPRESARIAL

Autoras:

Xiomara Jhamilet Silva Teran
Katherine Nicole Ramirez Linares

Asesor:

Dr. Ing. Daniel Alexis Pérez Aguilar
<https://orcid.org/0000-0003-4514-2873>

Cajamarca - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Liz Jeanetta Valdivia Vargas	44766072
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Diana Jakelin Cruzado Vásquez	41080848
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Yuri Alexis Túllume Mechán	41409291
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD



TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS	26
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	40
REFERENCIAS	43
ANEXOS – ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen de Técnicas e Instrumentos.....	22
Tabla 2 Escala de valoración de guía de observación de norma ISO 9001:2015 ...	23
Tabla 3 Escala de Likert para evaluación de encuesta de satisfacción.....	24
Tabla 4 Satisfacción del cliente antes de la implementación de la norma.....	26
Tabla 5: Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 pre - implementación	28
Tabla 6 Documentos de Apoyo -Dirección	30
Tabla 7 Ciclo PHVA – Implementación del SGC en base a la ISO 9001:2015	30
Tabla 8 Satisfacción al cliente post implementación de la norma ISO 9001:2015	31
Tabla 9 Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 post - implementación	33
Tabla 10 Pruebas de normalidad.....	37
Tabla 11 Intervalos de correlación Sperman	37
Tabla 12 Correlaciones	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Satisfacción del cliente - Encuesta Pre-Test	27
Figura 2 Guía de observación - Pre-Test	29
Figura 3 Satisfacción al cliente - Post Test.....	32
Figura 4 Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 post - implementación.....	34
Figura 5 Comparativa pre y post test - Satisfacción al cliente	34
Figura 6 Comparativa pre y post test - Dimensiones.....	35
Figura 7 Comparativa pre y post test - ISO 9001:2015	36
Figura 8 Comparativo Pre y Post Test - Requisitos de la norma ISO 9001:2015 ..	36

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el efecto de la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente de una empresa del sector automotriz en la ciudad de Cajamarca en el año 2022. Se empleó la técnica de observación directa a través de una guía de observación para identificar el cumplimiento de la empresa con respecto a los requisitos establecidos por esta norma y se obtuvo como resultado que de manera global solo se cumplía un 7% de requisitos. Por otro lado, a los clientes se les aplicó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL para conocer su satisfacción con el servicio; donde se evidenció que el 41% se mostraba "neutro", ni satisfecho ni insatisfecho. Posterior a estos resultados se realizó la implementación del sistema de gestión de calidad con registros y procedimientos establecidos por la ISO 9001:2105, mejorando significativamente el cumplimiento de los requisitos de la norma a un 77%, asimismo, el nivel de satisfacción al cliente mostró que el 68% están "De acuerdo", es decir se encuentran satisfechos con el servicio. Se concluyó que existe un efecto positivo entre la norma ISO 9001:2015 y la satisfacción del cliente, pues al realizar una implementación habrá una repercusión positiva en la organización y en la satisfacción del cliente.

PALABRAS CLAVES: ISO 9001:2015, Satisfacción al cliente, Calidad de servicio, Encuesta SERVQUAL

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Alveiro Montoya, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital. *Redalyc*.
- Alzate Ibañez, a. (2018). Iso 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista venezolana de gerencia*.
- Asociación dec. (2017). ¿cómo "respiran cliente" las empresas peruanas? Estudio sobre el desarrollo de la ejecución de la experiencia de cliente en el mercado peruano. *Deloitte*.
- Bernal, m. (2012). *La planificación: conceptos básicos, principios, componentes, características y desarrollo del proceso*. Venezuela.
- British standards institution. (2017). Los requisitos clave de la norma.
- Campbell, d. T. (1969). Las reformas como experimentos . *Psicólogo estadounidense*, 409-429.
- Caperna, a. (2016). *La empatía es posible*. Desclée de brouwer.
- Cárdenas, m., & huerta, l. (2020). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2015 para mejorar el servicio de atención de la empresa temsac Perú srl. Cajamarca, 2020*. Cajamarca.
- Carmona, m., suárez, e., calvo, a., & periañez, r. (2016). Sgc: empresas del sur de España y norte de Marruecos. *European research on management and business economics*.
- Carro paz, r., & gonzález gómez, d. (2012). El sistema de producción y operaciones. *Administración de las operaciones*.
- Chávez, l., & huagal, k. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa tambos Perú sac. Trujillo*.
- Chávez, s., esparza, o., & riosvelasco, l. (2020). Diseños preexperimentales y cuasiexperimentales aplicados a las ciencias sociales y la educación. *Enseñanza e investigación en psicología*, 167-178.
- Ciravegna, l. (2015). Iso 14001:2015: an improved tool for sustainability. *Journal of industrial engineering and management*, 37-50.
- Clemania, c., gotera, a., & araujo, r. (2010). Calidad de los servicios prestados por el servicio autónomo municipal de administración tributaria. *Revista venezolana de gerencia*.
- Cruchaga, m. (2017). Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción de los clientes de la empresa p&m support - trujillo, 2016.

- Delgado, m. (2014). Estudios longitudinales: concepto y particularidades. *Revista española de salud pública*.
- Departamento de estudios económicos de la sucursal trujillo. (agosto de 2021). *Caracterización de cajamarca* .
- Duque, e. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*.
- Ealde business school. (2020). *¿qué es la norma iso 9001 y para qué sirve?* Obtenido de <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>
- Editorial etecé. (05 de mayo de 2022). *Técnicas de investigación*. Obtenido de concepto: <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/#ixzz6vlfahoddb>
- Escuela europea de excelencia. (07 de junio de 2022). *Planificación iso 9001: acciones para abordar riesgos y oportunidades*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2022/06/planificacion-iso-9001-acciones-para-abordar-riesgos-y-oportunidades/#:~:text=la%20planificaci%c3%b3n%20en%20la%20iso,desarrollo%20sostenable%20de%20la%20compa%c3%b1%c3%ada>.
- Ferrer, j. (2015). *Enciclopedia*. Obtenido de enciclopedia website : <https://enciclopedia.net/tangible/>
- Flores, i., flores, r., tapia, i., & salazar, g. (2011). *Liderazgo*. México.
- Garaigordobil, m., & garcía de galdeano, p. (2006). *Redalyc*. Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72718203.pdf>
- Guevara, h. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de clientes en el gobierno regional de cajamarca* . Cajamarca.
- Hernández, c., prieto, a., & hernandez, c. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presente en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista arbitrada venezolana del núcleo de luz-costa oriental del lago*, 127-144.
- Hernández, r., fernández, c., & baptista, m. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc graw hill.
- Hernandez, s., & duana, d. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del icea*, 51-53.
- Huaire inacio, e. J. (2019). *Método de investigación*.
- Icontec international. (2015). Sistemas de gestión de la calidad directrices para la aplicación de la norma iso 9001:2015. Colombia.
- Incio, m., & rodriguez, j. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de ejecución de obras de la empresa cer eirl*. Cajamarca.

- International organization for standarization. (enero de 2023). *Encuesta iso de certificaciones de estándares de sistemas de gestión - resultados completos*. Obtenido de <https://www.iso.org/committee/54998.html?t=koturwikwdliub1p1c7sjlmleagxa7emzhkgwy n8f3kqutu3m287nxnpa3diuxm&view=documents#section-isodocuments-top>
- Iso. (15 de 09 de 2015). *Sistemas de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario*. Ginebra, suiza.
- Lizano flores, e., & villegas huamani, a. (2019). La satisfacción del cliente como indicador de calidad. *Universidad peruana de ciencias aplicadas (upc)*.
- Lizarzaburu bolaños, e. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma iso 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & empresa*, 33-54.
- Martínez, a., laguado, r., & flores, e. (2018). Factores de éxito de la certificación iso 9001 en empresas de cúcuta y su área metropolitana. *Estudios gerenciales*, 216 - 228.
- Masegosa, a. N. (2023). *Grupo eumed.net*. Obtenido de eumed.net: <https://www.eumed.net/es>
- Matsumoto, r. (2014). Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Perspectivas*, 181-209.
- Miranda, m., romero, m., chiriboga, p., tapia, l., & fuentes, l. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Revista científica, dominio de las ciencias*, 1430-1446.
- Otero ortega, a. (2018). *Enfoques de la investigación*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/alfredo-otero-ortega/publication/326905435_enfoques_de_investigacion/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/enfoques-de-investigacion.pdf
- Otero ortega, a. (2018). *Enfoques de investigación*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/alfredo-otero-ortega/publication/326905435_enfoques_de_investigacion/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/enfoques-de-investigacion.pdf
- Palacios, l. (2021). *Propuesta de estrategias basadas en total quality management para mejorar la calidad del servicio en un taller de mecánica automotriz*. Piura.
- Posada, j. (2019). *El liderazgo en la norma iso 9001*.
- Stojanovic, s. (2017). *Advisera*. Obtenido de cómo identificar el contexto de la organización en iso 9001:2015: <https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/como-identificar-el-contexto-de-la-organizacion-en-iso-90012015/#:~:text=el%20contexto%20de%20la%20organizaci%3%b3n%20es%20un%20nuevo%20requerimiento%20en,y%20a%20la%20planificaci%3%b3n%20del%20sgc>.



- Ulloa, s., javez, s., tello, e., & cruz, l. (2020). Gestión de calidad bajo iso 9001:2015 para aumentar la satisfacción del cliente en c.e.l conache s.a.c,2020. *Business and entrepreneurial studies*.
- Westricher, g. (14 de agosto de 2020). *Economipedia: tangible*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/tangible.html>
- Yuni, j., & urbano, c. (2006). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Editorial brujas.
- Zayas barreras, i. (2022). La mejora continua: elemento de competitividad empresarial. *Revista electrónica sobre cuerpos académicos y grupos de investigación*.