



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión por procesos, para mejorar la calidad del servicio de la  
empresa IMSG SOLUTION S.A.C. 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

**AUTOR:**

Huillca Garcia, Llan-Kenti Alberto (ORCID: 0000-0002-6494-9958)

**ASESOR:**

Mg. Sunohara Ramírez Percy Sixto (ORCID: 0000-0003-0700-8462)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión empresarial y productiva

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mi familia, por su apoyo incondicional y constante. Por brindarme la oportunidad de crecer como persona y profesionalmente

## **Agradecimiento**

Expreso mi sincero agradecimiento a todos los docentes que me han guiado con su capacidad y experiencia profesional durante estos años de estudio

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de Figuras .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
<b>I.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2.1. Problema general .....	9
1.2.2. Problemas específicos.....	9
1.3. Justificación de la investigación.....	10
1.3.1. Justificación metodológica.....	10
1.3.2. Justificación económica.....	10
1.3.3. Justificación práctica .....	10
1.4. Objetivos .....	11
1.4.1. Objetivo General.....	11
1.4.2. Objetivos específicos .....	11
1.5. Hipótesis .....	12
1.5.1. Hipótesis General .....	12
1.5.2. Hipótesis específicas.....	12
<b>II.MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
<b>III.METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población y muestra .....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.4.1. Técnicas.....	24
3.4.2. Instrumentos de recolección de datos .....	24
3.5. Procedimientos.....	25
3.5.1. Situación actual.....	27
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos .....	28
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
4.1. Diagnóstico inicial de la empresa según la norma ISO 9001:2015 .....	29

4.2. Evaluación pre test de los procesos adecuados a la norma ISO 9001:2015 .....	31
4.3. Evaluación inicial de la calidad del servicio de IMMSG SOLUTION S.A.C. ....	32
4.4. Diagnostico post – implementación de la gestión por procesos según la Checklist de cumplimiento norma ISO 9001:2015.....	33
4.5. Evaluación post – implementación de los procesos de la empresa adecuados a la norma ISO 9001:2015.....	35
4.6. Impacto de la gestión por procesos en la calidad del servicio de IMMSG SOLUTION S.A.C.....	36
4.7. Análisis descriptivo .....	37
4.8. Análisis inferencial .....	43
4.8.1. Hipótesis general.....	43
4.8.2. Hipótesis específicas .....	44
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES.....	53
VII. RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS .....	55
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Crecimiento Mundial (Variaciones porcentuales anuales).....	1
Tabla 2 Crecimiento del PBI (variación porcentual) en América Latina.....	2
Tabla 3 PBI por sectores económicos.....	3
Tabla 4 Valoración de los problemas según frecuencia .....	6
Tabla 5 Valoración de los problemas que afectan la calidad en la empresa IMSG SOLUTION S.A.C.....	6
Tabla 6 Tabulación de problemas que afectan la calidad en la empresa IMSG SOLUTION S.A.C.....	7
Tabla 7 Matriz de Operacionalización de variables .....	23
Tabla 8 Evaluación pre-test de los procesos adecuados a la norma.....	31
Tabla 9 Resultados Pre-test Encuesta SERVQUAL-Calidad del Servicio .....	32
Tabla 10 Evaluación post-test de los procesos adecuados a la norma.....	35
Tabla 11 Resultados Post-test Encuesta SERVQUAL-Calidad del Servicio.....	36
Tabla 12 Distribución según la calidad del servicio .....	37
Tabla 13 Distribución según la Elementos tangibles .....	38
Tabla 14 Distribución según la Fiabilidad .....	39
Tabla 15 Distribución según la Capacidad de respuesta.....	40
Tabla 16 Distribución según la Seguridad .....	41
Tabla 17 Distribución según la Empatía.....	42
Tabla 18 Prueba de rangos de Wilcoxon de Calidad del servicio: pretest-postest .....	43
Tabla 19 Prueba de rangos de Wilcoxon de Elementos tangibles: pretest-postest.....	44
Tabla 20 Prueba de rangos de Wilcoxon de Fiabilidad: pretest-postest.....	45
Tabla 21 Prueba de rangos de Wilcoxon de Capacidad de respuesta: pretest-postest.....	46
Tabla 22 Prueba de rangos de Wilcoxon de Seguridad: pretest-postest .....	47
Tabla 23 Prueba de rangos de Wilcoxon de Empatía: pretest-postest.....	48
Tabla 24 Confiabilidad según Alfa de Cronbach.....	49

## Índice de figuras

Figura 1 Crecimiento de certificaciones ISO 9001:2015 en Perú .....	4
Figura 2 Diagrama de Ishikawa.....	5
Figura 3 Diagrama de Pareto.....	8
Figura 4 Cronograma de actividades de implementación de la gestión por procesos MSG SOLUTION S.A.C. 2021 .....	26
Figura 5 Organigrama MSG SOLUTION S.A.C. ....	27
Figura 6 Resultado pre-test del checklist según norma ISO 9001:2015.....	29
Figura 7 Resultado general pre-test del checklist de cumplimiento según norma ISO 9001:2015.....	30
Figura 8 Resultado post-test del checklist según norma ISO 9001:2015.....	33
Figura 9 Resultado general post-test del checklist de cumplimiento según norma ISO 9001:2015.....	34
Figura 10 Niveles de Calidad de servicio: pretest - posttest.....	37
Figura 11 Niveles de Elementos tangibles: pretest - posttest .....	38
Figura 12 Niveles de Fiabilidad: pretest – posttest.....	39
Figura 13 Niveles de Capacidad de respuesta: pretest – posttest .....	40
Figura 14 Niveles de Seguridad: pretest - posttest.....	41
Figura 15 Niveles de Empatía: pretest - posttest.....	42

## Resumen

La presente investigación tiene como propósito aplicar la gestión de procesos para mejorar la calidad del servicio de la empresa IMSG SOLUTION S.A.C., durante el año 2021.

La metodología de la investigación es: aplicada, pre experimental y cuantitativa. La muestra es igual a la población, conformada por 16 clientes. Las técnicas a utilizar son: Encuesta, mapa de procesos y observación. Los instrumentos de medición aplicados son: Checklist de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, encuesta SERVQUAL – calidad del servicio y mapeo de procesos.

Se tuvo como resultados que, posterior a la implementación de la gestión por procesos, la percepción de los 16 clientes que consideraban la calidad de servicio de IMSG SOLUTION S.A.C. como Excelente tuvo un incremento de 26.7%.

Como conclusión, se afirma que la gestión por procesos, basado en la norma ISO 9001:2015, mejora la calidad del servicio de la organización.

**Palabras Clave:** Gestión por procesos, Norma ISO 9001:2015, SERVQUAL, Calidad, Servicio



## **Abstract**

The purpose of this research is to apply process management to improve the quality of service of the company IMSG SOLUTION S. A. C., during the year 2021.

The research methodology is: applied, pre-experimental and quantitative. The sample is equal to the population, made up of 16 clients. The techniques to be used are: Survey, process map and observation. The applied measuring instruments are: ISO 9001: 2015 compliance checklist, SERVQUAL survey – quality of service and process mapping.

The results were that, after the implementation of process management, the perception of the 16 customers who considered the quality of service of IMSG SOLUTION S. A. C. as Excellent had an increase of 26.7%.

In conclusion, it is stated that process management, based on ISO 9001:2015, improves the quality of the service of the organization.

**Keywords:** Process management, ISO 9001: 2015, SERVQUAL, Quality, Service