



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Implementación del sistema integrado de gestión y su relación en la calidad del servicio del área administrativa de Electro Oriente S.A. 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

**Br. Verónica Pérez Vásquez**

**ASESOR**

**Dr. Armando Edgardo Figueroa Sánchez**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión del Talento Humano**

**PERU - 2016**



---

Dra. Nora Nieto Penadillo  
Presidente



---

Dr. Gustavo Ramírez García  
Secretario

---

Dr. Armando Figueroa Sánchez  
Vocal



---

Dr. Aladino Panduro Salas  
Accesitario

## **Dedicatoria**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta esta etapa de mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su bondad y amor.

A mis padres: Alberto y Glinda, por el apoyo en todo momento, sus consejos, y sus valores que me ha permitido encaminarme por la senda del bien.

A mis hermanos: Alex y Nimia Isabel, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan como hermanos mayores.

A mi querido esposo: Percy, por su amor y la motivación constante para continuar superándome profesionalmente.

Verónica

## **Agradecimiento**

A Dios y a mi familia por ser mi mayor fortaleza.

A mis distinguidos docentes, por las experiencias y/o enseñanzas compartidas en las clases de maestría.

A mis compañeros y colaboradores de la empresa Electro Oriente S.A., por el apoyo brindado con la información y documentación solicitada para el desarrollo de la presente tesis.

Verónica

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Verónica Pérez Vásquez, con DNI N° 43709632, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado Universidad César Vallejo, Sección Gestión Pública, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, diciembre del 2016



**Verónica Pérez Vásquez**

**DNI N°43709632**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Implementación del sistema integrado de gestión y su relación en la calidad del servicio del área administrativa de Electro Oriente S.A. 2016”, la misma que tiene como finalidad establecer el nivel de relación del sistema integrado de gestión en la calidad del servicio de los trabajadores objeto de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

La presente tesis, en el capítulo I., contiene la realidad problemática, los antecedentes de investigación y las teorías relacionadas al tema; a su vez los mismos han permitido formular el problema principal y los secundarios; así mismo la justificación para el desarrollo de la presente tesis se basa en: conveniencia, relevancia social, implicancias prácticas, valor teórico y utilidad metodológica. En cuanto a las hipótesis y objetivos presentados, cada uno de ellos se encuentran íntimamente relacionados con los problemas planteados: general y específicos. En lo que respecta al capítulo II., contiene los lineamientos en los cuales se ha desarrollado la investigación, tipo de estudio, diseño de la investigación; así como las variables: independiente y dependiente, el cuadro de operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, el método de análisis y aspectos éticos. En el capítulo III., se presenta los resultados, un análisis descriptivo de las variables, así como el nivel de relación del sistema integrado de gestión en la calidad del servicio, pudiendo evidenciar que el nivel de relación entre las variables estudiadas es significativo. En lo que respecta al capítulo IV., presenta la explicación y discusión de los resultados de la investigación obtenidos. En el capítulo V., se sintetiza la investigación realizada y está relacionada con los objetivos presentados en el desarrollo. Finalmente, en el capítulo VI., se plantea una serie de mejoras aplicando estrategias orientadas a la gestión en el área administrativa.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Índice de gráficos .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCION.....	13
1.1. Realidad Problemática: .....	13
1.2. Trabajos previos:.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema: .....	19
1.4. Formulación del problema .....	29
1.5. Justificación del estudio:.....	30
1.6. Hipótesis .....	31
1.7. Objetivos .....	32
II. METODO.....	33
2.1 Diseño de Investigación .....	33
2.2 Variables, operacionalización. ....	34
2.3 Población y muestra .....	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
2.5 Métodos de análisis de datos .....	38

2.6 Aspectos éticos .....	39
III. RESULTADOS .....	40
IV. DISCUSIÓN.....	51
V. CONCLUSIONES .....	56
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. REFERENCIAS .....	60
ANEXOS .....	68
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	
Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo N° 03: Validación de los instrumentos por el juicio de expertos	
Anexo N° 04: Constancia de autorización para la aplicación de instrumentos	
Anexo N° 05: Informe de originalidad	
Anexo N° 06: Autorización para publicar tesis en repositorio UCV	
Anexo N° 07: Evidencias fotográficas	

## Índice de tablas

Tabla N° 1 El sistema integrado de gestión.....	40
Tabla N° 2 Percepción de la calidad del servicio.....	42
Tabla N° 3 Sistema integrado de gestión y calidad del servicio.....	43
Tabla N° 4 Sistema integrado de gestión y los elementos tangibles.....	44
Tabla N° 5 Sistema integrado de gestión y la fiabilidad del servicio.....	45
Tabla N° 6 Sistema integrado de gestión y la capacidad de respuesta.....	46
Tabla N° 7 Sistema integrado de gestión y la seguridad del servicio.....	48
Tabla N° 8 Sistema integrado de gestión y la empatía de los trabajadores.....	49

## **Índice de gráficos**

Gráfico N° 1 Relación porcentual respecto al sistema integrado de gestión.....41

Gráfico N° 2 Relación porcentual respecto a la calidad del servicio.....42

## RESUMEN

La presente investigación que lleva por título: Implementación del sistema integrado de gestión y su relación en la calidad del servicio del área administrativa de Electro Oriente S.A. 2016 tuvo como objetivo general establecer el nivel de relación de un sistema integrado de gestión en la calidad del servicio del área administrativa de Electro Oriente S.A. en el año 2016, para el efecto se desarrolló una investigación de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo. Se utilizaron como fundamento teórico las normativas ISO 9001, ISO 14001 y la OHSAS 18001 así como a teoría y metodología de Parasuraman, A. y Berry, L. en lo que respecta a la calidad del servicio.

Se utilizó una población y a la vez muestra censal conformada de manera intencional por los 19 trabajadores del área del área administrativa a quienes se les aplicó dos cuestionarios tipo encuesta con lo que se evaluó sendas variables de estudio, cuestionarios que fue preparados expresamente para tal fin, los mismos que fueron validados por el juicio de expertos, obteniéndose una confiabilidad de 0.92 y 0.96 según el índice alfa de Cronbach.

Los datos fueron analizados mediante la estadística descriptiva utilizando la frecuencia porcentual y las tablas cruzadas necesarias, los resultados fueron procesados utilizando el software SPSS V22 obteniéndose como resultado una relación moderada de la implementación del sistema integrado de gestión en la calidad del servicio, equivalente a un 27 %, resultado que fue validado por la índice rho de Spearman igual a 0.524 con una significancia bilateral p de 0.021

*Palabra clave: sistema integrado de gestión, calidad de servicio*

## ABSTRACT

The present investigation which is entitled: Implementation of the integrated management system and its relationship in the quality of the service of the administrative area of Electro Oriente S.A. 2016 had as purpose to establish the level of relationship of an integrated management system in the quality of service in the administrative area of Electro Oriente S.A. In the year 2016, a correlation-level descriptive research was developed for this purpose, with a non-experimental cross-sectional design with a quantitative approach. ISO 9001, ISO 14001 and OHSAS 18001 standards as well as Parasuraman, A. and Berry, L. theory and methodology were used as a theoretical basis in terms of quality of service.

A population was used at the same time as a census sample intentionally formed by the 19 workers in the area of the administrative area who were given two questionnaire type survey with which evaluated two study variables, questionnaires that were prepared expressly for that purpose, The same ones that were validated by the judgment of expert, obtaining a reliability of 0.92 and 0.96 according to the alpha index of Cronbach.

The data were analyzed using descriptive statistics using the percentage frequency and the necessary cross tables, the results were processed using SPSS V22 software, resulting in an relation of the implementation of the integrated management system in the quality of the service, in the appreciation of The workers in the administrative area of the company of the moderate type equal to 27%, a result that was validated by the Spearman rho index equal to 0.524 with a bilateral p-significance of 0.021

*Key word: integrated management system, quality of service*

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad Problemática:**

La investigación que se pretende desarrollar se llevó cabo en el Área Administrativa de la Empresa Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto, y estuvo orientada a establecer la relación de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, SIG, o IMS, por sus siglas en idioma inglés (Integrated Management System), considerándose a este sistema como la gestión integrada de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional en la calidad del servicio ofrecido. El Sistema Integrado de Gestión (SIG) es, sin ninguna duda, la tendencia ya consolidada e imparable que está cambiando para siempre la forma de gestionar las operaciones de las empresas y de cualquier organización en el mundo, permitiendo mucha mayor flexibilidad, mucha mayor automatización y mucha mayor potencia. El Sistema Integrado de Gestión, en cuanto a la calidad permite conseguir clientes fidelizados con la empresa, una gestión equitativa y justa en términos de los recursos humanos, con trabajadores cualificados y altamente motivados, el cumplimiento de las normas legales en el ámbito laboral, así como la prevención de riesgos de accidentes en el trabajo; mientras que la calidad en el entorno ambiental permitirá que la comunidad en general se vea favorecida por un trato de personas y de su organización comprometidas con su medio ambiente. Complementariamente propicia, así mismo, el trabajo en equipo, permitiendo la interacción entre las diversas fases de los procesos, comparte el conocimiento, el aprendizaje y las soluciones; y finalmente permite a las personas comprender como su trabajo le genera valor agregado a la organización.

Con relación a la calidad del servicio, En la actualidad existe una tendencia a considerar que esta variable administrativa y de gestión contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo; es además la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los

clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha convertido en una tendencia en el ámbito empresarial y se ha dado en llamar calidad del servicio. De esta forma, “la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla”. (Ruiz, 2002).

Electro Oriente S.A., es una empresa que se encarga de brindar el servicio de energía eléctrica en la Región San Martín, su sede administrativa en la ciudad de Tarapoto, se encuentra ubicado en el Jirón Augusto B. Leguía N° 955; su reestructuración organizada se produjo en el año 1983, entre sus principales servicios que brinda se encuentran, iluminación pública, residencial, industrial y comercial; así mismo cuenta con una cartera de clientes ascendiente a 57, 713 usuarios del servicio y cuenta con un personal administrativo sede Tarapoto, conformado por 19 personas entre Profesionales, Técnicos y trabajadores de servicio.

En la actualidad su gestión afronta los problemas de la modernidad y de los nuevos retos empresariales, situación que se traduce, por ejemplo: en la insatisfacción de los clientes internos y externos con que cuenta la empresa; así como en la falta de compromiso que pueda existir en algunos trabajadores con el manejo de los fondos otorgados. De igual modo muchos de nuestros proveedores, manifiestan su malestar por la demora y desinformación al tramitar sus documentos y/o expedientes para recibir su pago; otro caso que se presenta es, el desconocimiento en los temas de seguridad y salud ocupacional, así como los impactos ambientales negativos que se presentan producto de nuestras actividades y/o procesos. Es por esto que nace la motivación para desarrollar la presente investigación y encontrar las alternativas posibles que garanticen la calidad, la seguridad y la protección del medio ambiente aumentando a la vez la productividad mediante una Gestión Integrada. Así también, la presente investigación

tiene como propósito evaluar la relación de la implementación de un sistema integrado de gestión (SIG) en la calidad de servicio del área administrativa de la Empresa Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto a fin de proponer las mejoras necesarias para optimizar la consecución de metas y mejorar la imagen institucional.

## **1.2. Trabajos previos:**

El fortalecimiento de la idea original de la investigación se fundamentó en la revisión bibliográfica, es decir se revisó la literatura existente en cuanto a investigaciones realizadas y que utilizaron las variables que se han estudiado y forjando a la vez un contexto teórico lo cual permitió establecer las interrogantes de investigación, entre los antecedentes de investigación se reportan los siguientes:

Flores, (2006), en su investigación de Tesis titulada “Diagnostico preliminar base para el establecimiento del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional según la norma OHSAS 18001 en una empresa contratista del sector electricidad” realizado en la Universidad Nacional de Ingeniería de Lima – Perú, tuvo como objetivo principal “determinar el diagnóstico preliminar para establecer un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional según la norma OHSAS 18001 en una empresa contratista del sector electricidad, para el efecto se desarrolló una investigación de tipo descriptiva simple y un diseño no experimental y transversal. En la actualidad muchos empresarios han comprendido que la gestión de seguridad y salud ocupacional no solo reduce las pérdidas, sino que mejora la productividad y la calidad. Para lograr ello existen varios sistemas de gestión de los cuales se ha propuesto el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional según OHSAS 18001 para la contratista del sector electricidad objeto de estudio.”

“Al final del estudio se plantean propuestas de estos procedimientos que pueden servir de base para la implantación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en la contratista según la norma OHSAS 18001”.

Cahay, (2009), En su Tesis titulada “Implementación de un sistema integrado de gestión en la empresa Paraíso” llevada a cabo en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima Perú, tuvo como objetivo principal de su investigación: “Implementar un sistema integrado de gestión en la empresa Paraíso S. A.” para tal propósito desarrolló una investigación de tipo aplicada con un diseño descriptivo simple y transversal, concluye que: “PARAISO S.A. es una empresa peruana que cuenta con más de cincuenta años de experiencia en la fabricación. PARAISO al implementar un SIG: ISO 9001: 2008 / ISO 14001: 2004 / OHSAS 18001: 2007, demostraría su compromiso con las partes interesadas: Dueños, gerencia, clientes, competidores, socios, personal, entidades financieras, proveedores, autoridades, medio ambiente, etc.”.

Salgado, (2010), en su tesis titulada: “Sistema Integrado de Gestión (S.I.G.) para la construcción de obras civiles, aplicado a la construcción de puentes”, realizada en la Universidad Austral de Chile, tiene como propósito principal “establecer un modelo de Sistema Integrado de Gestión (S.I.G.) para la construcción de obras civiles, aplicado a la construcción de puentes, por lo tanto su investigación descriptiva transversal concluye en lo siguiente: “Esta tesis muestra un modelo de Sistema Integrado de Gestión para la Construcción de Obras Civiles, aplicado a la construcción de puentes, se presenta el Manual de Gestión el cual hace referencia a todos los Procedimientos Documentados establecidos para el Sistema Integrado de Gestión y una descripción de la interacción entre los procesos”.

“Se ilustra el Plan Integrado de Gestión orientado a la construcción de puentes, en el se identifican los procesos del sistema, los recursos y controles aplicados a las diferentes partidas de la obra, emanados de este Plan se desglosan los procedimientos constructivos.

Zapata, (2010). En su trabajo de investigación de Tesis titulado “Aplicación del sistema integrado de gestión (SIG) de la (ISO-14001 y OHSAS-18001) en las operaciones de plantas de procesamiento de

gas y condensado” elaborado en la Universidad Nacional de Ingeniería de Lima – Perú, teniendo como objetivo general: evaluar la aplicación de las normas de un SIG, arribó a las siguientes conclusiones: Las Normas Internacionales (ISO-14001) y (OHSAS-18001) tienen como finalidad proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión eficaz que puedan ser integrados, y para ayudar a las organizaciones a lograr metas ambientales, seguridad y salud ocupacional. También concluye que un sistema de este tipo permite a una organización desarrollar una política ambiental, seguridad y salud ocupacional; para establecer objetivos, procesos y alcanzar los compromisos de la política, tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento y demostrar la conformidad del sistema integrado con los requisitos de estas Normas Internacionales. Finalmente concluye que se ha podido demostrar que estas Normas Internacionales, implementadas con éxito, pueden servir para que una organización garantice a las partes interesadas el contar con un sistema de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional apropiados.

Guerrero, (2012), en su investigación de Tesis titulada” Implementación del Sistema Integrado de Gestión en la Empresa de Diseño e Ingeniería de Cienfuegos” realizada en la Universidad Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez de la República de Cuba, concluye que: “La presente investigación tiene como objetivo la implementación del Sistema Integrado de Gestión, para la prestación de servicios, que permita la adaptación constante de la organización a los cambios del entorno y las necesidades crecientes de los clientes y partes interesadas, así como el empleo de modelos y herramientas de gestión para medir su comportamiento”, para lo cual se desarrolló una investigación de tipo aplicativo y orientada a la utilización de normas específicas, se desarrolló un diseño pre experimental con la finalidad de evaluar el efecto de la implementación, “El problema científico abordado en la misma expresa que “La Empresa de Diseño e ingeniería de Cienfuegos (EDIN) necesita de un modelo de gestión, que permita verla de manera integral, donde los objetivos e indicadores

tributen a la estrategia global, se garantice el mejoramiento continuo de los procesos y se evite la repetición de la información, los errores humanos e incongruencias”.

Vidal y Soto, (2012), en su trabajo de investigación titulado: “Implantación de los Sistemas Integrados de Gestión”, realizado en la Universidad de la Coruña – España, presentan el siguiente resumen: “La implementación de estrategias competitivas a través de sistemas de gestión de la calidad basados en la satisfacción del cliente, la mejora continua y la organización por procesos resulta insuficiente para las empresas. En la última década, muchas organizaciones han decidido implantar, además, sistemas de gestión medioambiental y de seguridad laboral para mejorar sus resultados empresariales. Esta integración permite disponer de distintas sinergias que favorecen la reducción de costes, optimización de recursos, mejora de la percepción de imagen, simplificación de documentación, sin olvidarse de algunos inconvenientes como son las repercusiones organizativas e individuales, insuficiente motivación de la dirección, o la no disposición de las herramientas de gestión y metodologías precisas para llevar a cabo esta integración. Por último; añadir que el cambio que han experimentado muchas organizaciones hacia una cultura basada en los principios de calidad total, ha hecho necesario plantear su compatibilidad con estos sistemas integrados de gestión.

Gomero, (2012), en su Tesis titulada “Implementación de un sistema integrado de prevención de riesgos en una planta de GLP”, realizada en la Universidad Nacional de Ingeniería de Lima – Perú para optar el título profesional de Ingeniero Petroquímico, en su resumen señala lo siguiente: El presente trabajo consta de 11 capítulos, los cuales han sido desarrollados cumpliendo las normativas vigentes correspondientes a la seguridad en las plantas que almacenan y envasan el gas licuado de petróleo (GLP).

Lascurain, (2012), en su investigación titulada: “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de

unidades de energía eléctrica ininterrumpida”, realizada en la Universidad Iberoamericana de la ciudad de México D. F., menciona lo siguiente: “El servicio se convierte entonces en una posibilidad para elevar el nivel de percepción que tiene el cliente respecto al producto, aumentando así su valor. Actualmente un “buen servicio” cuenta con algunos elementos como rapidez de la respuesta, amabilidad, profesionalismo y credibilidad entre otros aspectos importantes.

Por estas razones, la pérdida de clientes por insatisfacción resulta un impacto notable en la rentabilidad y sustentabilidad de la empresa.

Por tales motivos, es una necesidad mejorar la calidad del servicio en la empresa e identificar las necesidades de los clientes.

Vela y Zavaleta, (2014), en su trabajo de investigación titulado: “Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas CLARO TOTTUS – Mall de la ciudad de Trujillo”, tuvo como objetivo: mejorar y darnos cuenta de las necesidades de los clientes, para brindar buenas soluciones de valor agregado y un nivel de excelencia que los satisfaga, y de esta manera garantice su lealtad y maximice el valor generado por cada uno de los cliente que visitan tiendas de cadenas claro tottus mall, ya que para toda proyección en el mundo moderno, implica partir del cliente y de conocer sus expectativas sobre las cuales se montan los servicios de excelencia, que en última instancia es el objetivo finalista de la investigación, porque se recomienda enmarcar los resultados en una buena calidad de servicio como una actividad reiterativa, donde cobra más valor la investigación en la medida que se constituye en el punto de partida del diseño de los servicios como procesos de mejoramiento continuo.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema:**

#### **El Sistema de Gestión Integrado**

La implementación de un Sistema de Gestión Integrado, (SIG), comprende, quemar etapas sucesivas hasta llegar conseguir un estado de eficiente operatividad, estas etapas han sido identificadas como: el

diseño, el desarrollo, la implementación, la operación y la mejora continua. Espinoza (2002). Intranet.cip.org.pe.

Mallqui, (2011), refiere que “resulta fundamental garantizar que el sistema elegido se adapte a las condiciones de la operación en cuanto al sitio, el tamaño de la empresa y la diversidad y complejidad de las operaciones”. Recordemos que aun cuando se siga una norma en particular, la misma no está escrita para establecer “el cómo” debe funcionar el sistema, sino más bien “el qué” debe contemplar sus elementos en los términos más generales posibles. Por ello, aun cuando una empresa posea áreas certificadas, la adopción de su sistema requiere de adaptaciones, sobre todo en la documentación relativa al control de gestión y operativo. Esto es lo que se conoce como fase de diseño y desarrollo del sistema en donde o se parte de cero, teniendo que concebir la forma en que el sistema puede manejar los aspectos gerenciales como también los operativos, o bien partiendo de un sistema existente el cual es modificado de acuerdo a las necesidades.

Una vez que las partes del sistema están adecuadamente desarrolladas, se entra en la fase de implementación, la cual consiste en hacer conocer el funcionamiento del sistema a todos los niveles de la empresa, sus diversos sectores, gerencias, contratistas, personal de apoyo y cualquier otro componente organizativo que esté involucrado con la operación. Claro está, que no todos tienen que saberlo todo, pero sí deben conocer adecuadamente todo aquello perteneciente al sistema que incida sobre sus labores dentro la Empresa.

Cuando el sistema es bien comprendido y manejado con soltura y como una labor cotidiana a todos los niveles de la organización (tanto propia como de apoyo), se entra en la fase de operatividad del sistema. A medida que esta fase operativa madura, el sistema mismo comienza a nutrirse de la vivencia de una organización que lo utiliza plenamente y a su beneficio, pudiendo surgir y detectar innumerables oportunidades de mejora continua.

La fase de Mejora Continua, citada en las normas, pudiese ser concebida como algo “inevitable”, ya que, si el sistema logra seguir la progresión antes descrita de manera eficiente, se llega a un nivel de continuo revisionismo, auto crítica y reflexión, cuyos resultados conducen a cambios progresistas que garantizarán la existencia de un sistema “vivo” y renovado. Mallqui, (2011)

Estrella y Soto, (2012) señalan que el éxito en la progresión de las fases antes descritas dependerá de muchos factores de tipo conductual, entre los cuales pueden citarse los siguientes:

- Cambiar la mentalidad es difícil y requiere tiempo, pero es la base sin la cual no es posible desarrollar y llevar adelante un sistema donde todos se sientan partícipes de los logros y las mejoras ambientales y de seguridad. Si bien cuando se inició el programa el grado de concientización del personal era adecuado, resulta necesario establecer mecanismos para consolidarlo y promover una actitud que asegurase que el proceso fuera auto-sostenible en el futuro.
- El firme compromiso por parte de la dirección y las gerencias, convencidas de los cambios que se debían realizar para cumplir con tan altos objetivos, resulta fundamental.
- Desafortunadamente existe la tendencia a identificar al sistema de gestión integrado con la gerencia o departamento que se “encarga” de la seguridad industrial o ambiente: “El sistema de la gente de seguridad”, “El sistema de los ambientalistas”. Lograr que los diversos sectores o departamentos asuman un sentido de propiedad sobre el sistema de gestión es la labor y obstáculo más difícil a superar por la organización. La única forma de romper con ese estigma es crear una nueva visión desde la fase inicial de desarrollo del sistema. Es decir, el desarrollo del sistema tiene que estar en manos de los operadores del área y, por ende, los departamentos de seguridad industrial y ambiente deben asumir una función de

asesores y agentes de cambio desde una etapa temprana de todo el esfuerzo a realizar.

- La capacitación de la gente juega un papel primordial a todo lo largo de la maduración del proceso. Otro aspecto de suma importancia fue la incorporación de los contratistas en los programas de capacitación ambiental y de seguridad. La capacitación se convirtió en uno de los pilares del proyecto y en una de las garantías de su continuidad. No se puede poner en manos del personal operativo la responsabilidad de desarrollar, implantar y operar un sistema de gestión integrado, a menos que se estructure un programa masivo de capacitación antes de iniciar cada una de las actividades que resulten claves para el sistema. Por ejemplo, se requiere que todos los sectores hagan una identificación y evaluación de impactos ambientales y riesgos de seguridad industrial y salud ocupacional, pero estas actividades necesitan de un adiestramiento que habilite al personal en las técnicas apropiadas para tal fin.

En el contexto descrito. Es necesario tener en cuenta que las normas o estándares internacionales comienzan a desarrollarse a principios del Siglo XX, con el fin de dar respuesta por un lado a la necesidad de fijar unas especificaciones para la producción en serie, y por otro, ante la apertura de las fronteras en los mercados dentro de una economía global que hacía imposible cumplir con todos los estándares que habían florecido a escala nacional, regional e incluso local. Estrella y Soto (2012).

“Si bien en un principio estos estándares se referían a productos y procesos, con posterioridad también se han desarrollado estándares de sistemas de gestión que se corresponden con la normalización de diferentes dimensiones que componen la actividad empresarial como puede ser gestión de la calidad, gestión ambiental o la prevención de riesgos laborales entre otros” (Heras, I. et al., 2007), fundamentándose todos ellos en una estructura, metodología, implantación y certificación muy parecidas.

En la apreciación de, Del Río y Martínez (2007), el interés académico por la gestión de la calidad ha progresado paralelamente a la evolución de los enfoques de la calidad desde las aportaciones de Crosby (1990), Deming (1989), Ishikawa (1994), Juran (1990) y Feigenbaum (1994). Asimismo, han sido numerosos los autores que han plasmado en sus trabajos la importancia de la implantación de la gestión de la calidad en las organizaciones (Anderson, J.C. et al., 1994; Chiles, T.H. y Choi, T.Y., 2000; Dean, J.W. y Snell, S.A., 1991; Dow et al., 1999; Hackman, J. y Wageman, R., 1995; Lawler, E.E. et al., 1992; Port, O. et al., 1992; Schonberger, R.J., 1992; Seymour, D. y Collet, C., 1991; Sitkin, S.B. et al., 1994), no en vano, uno de los primeros estándares de gestión global lo constituye la familia de Normas de la International Organization for Standardization (ISO) 9000, para implantar y certificar sistemas de gestión de la calidad (SGC).

En diciembre de 2010; 1.109.905 empresas de 178 países disponían de la certificación ISO 9001:2008, siendo China, Italia y Rusia los países con mayor número de ellas, y ocupando España el cuarto lugar (y el primero en el continente europeo). Esto ha supuesto un incremento de aproximadamente un 4% con respecto al año 2009 (ISO, 2010).

Para Heras, I. et al., (2007), el éxito que ha supuesto la difusión e implantación de las normas ISO 9000 ha facilitado que otros estándares de sistemas de gestión pertenecientes a otros ámbitos siguiesen ese mismo camino. Así, el hecho de que las variables ambientales hayan comenzado a ser tenidas en cuenta en la definición de las estrategias empresariales de las organizaciones (Aulí, 2002) ha favorecido la notable relación que han tenido la familia de Normas ISO 14000 de gestión medioambiental.

La familia de normas ISO 14000 es muy extensa y contiene normas para la gestión, auditoría, desempeño, evaluación y etiquetado medioambiental, así como evaluación del ciclo de vida. Al igual que

ocurre con el sistema de gestión de calidad, es independiente del sector en el que se desarrolle la actividad y el tamaño de la empresa.

La norma ISO 14001 se fundamenta en una filosofía de mejora continua en las actuaciones relativas a la gestión medioambiental de la organización, basada en el establecimiento, implementación y mantenimiento de unos objetivos y metas perfectamente documentados de tipo ambiental, los cuales deberán de ser fácilmente medibles a través de indicadores y coherentes con la política ambiental y requisitos legales, bajo la asignación de responsabilidades, medios y plazos para lograrlos.

En el ámbito de la gestión y prevención de riesgos laborales, ISO no ha desarrollado al día de hoy, un estándar internacional para implementar en las organizaciones un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL), aunque en 1997 sí existió un Comité de Gestión Técnico de ISO que trabajó en su desarrollo.

Ante la inexistencia de un modelo estándar de gestión de prevención de riesgos laborales global y que permitiese su integración con las normas ISO 9000 e ISO 14000, en 1996 se publicaron la guía BS 8800 inglesa y la UNE 81900:1996 EX española (Rubio, J.C. et al., 2011).

En abril de 2001, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) publicó las Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo; bajo la denominación de ILO-OSH 2001, que se vienen considerando como normas internacionales de referencia para establecer un SPRL en una organización (Heras, I. y Casadesús, 2006). En 1999, un grupo de expertos internacionales formados por organismos internacionales, de normalización y certificación y consultorías, entre los que se encontraba AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) publicaron la norma OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) de Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Esta norma fue desarrollada partiendo de la base de su

necesaria compatibilidad con las ISO 9001 e ISO 14001 con el fin de facilitar a las empresas la integración de este con el resto de sistemas de gestión implantados en la organización.

OHSAS 18001 al igual que ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 se desarrolla bajo la metodología de mejora continua del ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) con la intención de facilitar a la organización la implementación del control de los riesgos de la misma para la seguridad y salud en el trabajo.

En el año 2000, se publica la guía de implantación OHSAS 18002. No será hasta 2007 cuando se publique la segunda y última versión hasta la actualidad de la norma OHSAS 18001:2007, y en el 2008 OHSAS 18002:2008.

Rubio, J.C. et al. (2011) hacen referencia a que al día de hoy OSHAS 18001 se impone a nivel mundial, lo que hace considerar la posibilidad de que próximamente, se desarrolle la norma Internacional ISO18001.

#### **La calidad del servicio:**

Al respecto se trata de definir, en principio, que se entiende por calidad. En efecto la calidad es un término que los consumidores entienden pero que difícilmente pueden definir, por lo general se asume que existe calidad en un producto, o en un servicio, cuando este cumple con el destino para el cual fue diseñado o creado. De tal forma se puede colegir que, la calidad es un término relativo multidimensional que supone conceptos diferentes, tanto en el tiempo, como en función de quien lo utilice, pues implica el necesario juicio de valor individual y colectivo.

Pujol (1999: 34), menciona que la calidad en un producto o marca “es el conjunto de los requisitos técnicos y psicológicos que debe reunir para cumplir con el papel satisfactorio en el mercado”. Cabe destacar que la calidad en la actualidad también se percibe en el precio y los canales de distribución escogidos.

Con orientación similar, Fegenbaun (1994), define la calidad como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio respecto de su capacidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. Para este autor la calidad está basada en la experiencia real del cliente con el producto o servicio, medida contra sus requisitos definidos o tácitos consientes o solo percibidos u operacionales técnicamente o por completo subjetivos y siempre representa un objetivo móvil en el mercado competitivo.

El objetivo de esta investigación es describir los aspectos relevantes de los más reconocidos conceptos y modelos de la calidad del servicio, mediante la revisión y análisis teórico, tales como los desarrollados por las escuelas norteeuropea y a la norteamericana: Grönroos (1984), Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985), Eigler y Langeard (1989), Cronin y Taylor (1992), Teas (1993), Rust y Oliver (1994) y Brady y Cronin (2001). Detallando sus características más significativas, para a la postre, presentar algunas consideraciones finales.

### **La calidad de servicio según Grönroos**

El modelo de imagen de Grönroos, plantea que la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa; en las que quedarán incluidos los atributos que pueden influir o condicionar la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio, siendo la imagen un elemento básico para medir la calidad percibida. Es decir, que relaciona la calidad con la imagen corporativa, de allí que la imagen sea un elemento básico para medir la calidad percibida. El modelo propuesto por Grönroos (1988) define y explica la calidad de servicio a la vez que asocia su gestión con las actividades propias del marketing y la relación de intercambio con un mercado de consumidores. Este modelo se ha usado como única referencia (Aldlaigan y Buttle, 2002) o en combinación con la escala SERVQUAL (Lassar, 2000).

La calidad del servicio según los tres componentes de Rust y Oliver

El modelo se compone de tres elementos: el servicio y sus características (service product), el proceso de envío del servicio o entrega (service delivery) y el ambiente que rodea el servicio (environment). Su planteamiento inicial fue para productos físicos. Al aplicarlo al servicio, cambia el centro de atención, pero, como ellos afirman, se está hablando de empresas de servicios o de productos, los tres elementos de la calidad del servicio siempre están presentes.

### **La calidad del servicio según el modelo SERVQUAL**

Específicamente, Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985, 1988), definen la calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores (lo que ellos creen que las empresas de servicios deben ofrecer) y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido. Por ello, la calidad del servicio quedó definida como la amplitud de las diferencias o brechas que existía entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones respecto a la prestación del servicio (Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. 1993).

Teniendo en cuenta las conclusiones alcanzadas en sus investigaciones, desarrollaron un modelo conceptual de la calidad del servicio y diseñaron un instrumento de medida que identificaron como SERVQUAL (SERVICE QUALITY) para su evaluación (Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L., 1988; Coulthard, 2004).

El modelo SERVQUAL se deriva, según investigadores como Bitner (1990) y Bolton y Drew (1991), del paradigma de la desconfirmación de la literatura de satisfacción del cliente, el cual evalúa la calidad de un servicio comparando su percepción del servicio recibido con sus expectativas. En consecuencia, la calidad puede ser medida operativamente sustituyendo las puntuaciones correspondientes a la medida de las expectativas de las correspondientes a la percepción.

Bajo este paradigma también se destacan los modelos de Brown y Swartz (1989) y Carman (1990). Al respecto Pascual (2004), indica que este paradigma postula que cuando la ejecución, en este caso de un servicio, iguala o supera lo esperado emerge la calidad de servicio.

Según Schiffman, L. y Lazar, L. (2001), el modelo SERVQUAL, es una potente técnica de investigación comercial en profundidad que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier tipo de empresa de servicios, permitiendo conocer qué expectativas tienen los clientes y cómo ellos aprecian el servicio, también diagnóstica de manera global el proceso de servicio objeto de estudio. De manera concreta, asumiendo la naturaleza multidimensional del constructo, este modelo propone que la calidad de servicio se puede estimar a partir de cinco dimensiones: elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, debe tenerse en cuenta la siguiente descripción:

- Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones.
- Confiabilidad: Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.
- Capacidad de respuesta: Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.
- Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.
- Empatía: Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

Estas dimensiones de la calidad de los servicios identificadas en el modelo SERVQUAL, son medidas en una escala que consta de dos secciones: una de veintidós (22) puntos que registra las expectativas de los clientes de empresas excelentes en la industria de los servicios, y otra, también de veintidós (22) puntos que mide las percepciones de

los consumidores de una empresa dada. Estos resultados son comparados para determinar las calificaciones de las brechas de cada una de las dimensiones.

#### **1.4. Formulación del problema**

La contextualización de la realidad problemática identificada, los antecedentes de investigación y las teorías relacionadas al tema ha permitido formular las siguientes interrogantes de investigación:

##### **Problema general**

¿Cuál es el nivel de relación de la implementación del sistema integrado de gestión en la calidad del servicio del área administrativa de Electro Oriente S. A. en el año 2016?

##### **Problemas secundarios**

¿Cuál es la relación de un sistema integrado de gestión en los elementos tangibles del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto?

¿Cuál es la relación de un sistema integrado de gestión en la fiabilidad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto?

¿Cuál es la relación de un sistema integrado de gestión en la capacidad de respuesta del personal en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto?

¿Cuál es la relación de un sistema integrado de gestión en la seguridad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto?

¿Cuál es la relación de un sistema integrado de gestión en la empatía del personal en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto?

## **1.5. Justificación del estudio:**

### **Conveniencia:**

La investigación que se propone es relevante porque las empresas ya sean estatales o privadas están abocadas a brindar un servicio de calidad siendo una alternativa la herramienta llamada sistema integrado de gestión. Los resultados que se obtengan permitirán a la gerencia tomar decisiones oportunas y proponer las medidas correctivas referentes a las actividades o componentes del trabajo administrativo y brindar un servicio de calidad a los usuarios.

### **Relevancia social:**

Los resultados que se obtengan de la presente investigación serán de utilidad social porque el usuario del servicio eléctrico, los proveedores y los clientes en general apreciarán tener una atención de calidad, la empresa pública se verá beneficiada puesto que mejorará su gestión y compromiso para con la sociedad.

### **Implicancias prácticas:**

La gestión administrativa en las empresas de servicios públicos, adolece en la actualidad de una inadecuada performance, la aplicación o implementación del sistema integral de gestión, permitirá solucionar de manera práctica los procedimientos y resultados aliviando su carga procesal y cumpliendo sus objetivos institucionales.

### **Valor teórico:**

La presente investigación tendrá un importante valor teórico, puesto que en ella se validaran diversas teorías sobre los sistemas integrados de gestión la ISO 14001 y la OHSAS 18001 , del mismo modo se utilizaran en la resolución de los problemas formulados las metodologías para conocer la calidad del servicio brindado, finalmente con los resultados se podrá obtener nuevo conocimiento que validado científicamente podrá ser utilizado como referente para investigaciones futuras que se relacionen con el tema que se tratara en esta oportunidad.

### **Utilidad metodológica.**

La investigación ha desarrollado se justifica del punto de vista metodológico porque demostrará lo útil que es el método científico cuando se trata de establecer de manera científica una relación de fenómenos o hechos sociales, que en las investigación denominamos variables, que ocurren en nuestra realidad a fin de proponer alternativas para mejorarla o simplemente modificarlas, además la presente investigación será útil en la medida que se validaran técnicas e instrumentos para el recojo de datos como las entrevistas, encuestas, test y sus correspondientes instrumentos. Será útil también porque se validarán algunos métodos de la estadística descriptiva para poder tener consistencia y significancia en los resultados obtenidos.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

La implementación del sistema integral de gestión se relaciona de manera significativa en la calidad del servicio del área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto en el año 2016.

### **Hipótesis Específicas**

La implementación del sistema integrado de gestión se relaciona favorablemente en los elementos tangibles del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.

La implementación de un sistema integrado de gestión se relaciona de manera significativa en la fiabilidad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.

La implementación de un sistema integrado de gestión se relaciona en la capacidad de respuesta del personal del área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.

La implementación de un sistema integrado de gestión se relaciona de manera positiva en la seguridad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto

La implementación de un sistema integrado de gestión se relaciona de manera positiva en la empatía del personal del área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo General**

Establecer el nivel de relación de un sistema integrado de gestión en la calidad del servicio en la percepción de los trabajadores del área administrativa de Electro Oriente S.A. en el año 2016.

### **Objetivos Específicos**

Determinar la relación que se produce por la implementación de un sistema integrado de gestión en los elementos tangibles del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S.A. de la ciudad de Tarapoto.

Conocer la relación que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la fiabilidad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S.A. de la ciudad de Tarapoto.

Determinar la relación que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la capacidad de respuesta del personal en el área administrativa de Electro Oriente S.A. de la ciudad de Tarapoto.

Determinar la relación que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la seguridad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S.A. de la ciudad de Tarapoto.

Conocer la relación que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la empatía del personal en el área administrativa de Electro Oriente S.A. de la ciudad de Tarapoto.

## II. METODO

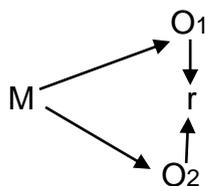
La investigación se ha desarrollado siguiendo los lineamientos de una metodología observacional, Hernández, R. (2010) menciona que en este tipo de investigaciones el investigador se limita a observar los fenómenos o hechos objetos del estudio; hipotética deductiva porque se trata de probar la hipótesis de trabajo formulada siguiendo una lógica de resultados particulares para arribar a conceptualizaciones generales. La investigación se concretó en el marco general de la metodología de la investigación científica con enfoque cuantitativo.

### Tipo de estudio

El tipo de investigación que se reporta corresponde al tipo descriptiva correlacional en el sentido las variables son descritas tal como acontecen en la institución elegida para el estudio y en las que se busca su grado de asociación, no experimental porque no hubo manipulación expresa de las variables de estudio, a la vez comprende un estudio de tipo transversal porque los datos fueron recolectados en único periodo de tiempo con la finalidad de describir y analizar la relación de la implementación de un sistema integrado de gestión en la calidad del servicio que otorgan los trabajadores del área administrativa de la empresa Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.

### 2.1 Diseño de Investigación

La presente investigación se desarrolló siguiendo un diseño descriptivo correlacional. Es decir, se examinó la relación o asociación de variables en la misma unidad de investigación. Para el efecto se utilizó el siguiente diseño:



Dónde:

M = Muestra en estudio.

O1 V1 = Implementación del sistema integral de gestión (SIG)

O2 V2 = La calidad del servicio del área administrativa de Electro Oriente S. A

$r$  = correlación de la variable V1 en la variable V2

En el desarrollo de la presente investigación se han estudiado las siguientes variables:

## **2.2 Variables, operacionalización.**

### **Variable independiente: Sistema Integrado de Gestión**

#### **Definición conceptual:**

Conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de la empresa” (Labein, 1998).

### **Variable dependiente: Calidad del servicio**

#### **Definición conceptual:**

Es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Parasuraman, A. y Berry, L. (1994).

## Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente:  Sistema Integrado de Gestión (SIG)	La variable será medida mediante un cuestionario de encuesta con respuestas tipo Likert, aplicado a los trabajadores del área administrativa de Electro Oriente S.A.- Tarapoto.	<b>CALIDAD</b>	Normativa Visión y misión Procesos documentados Registros Necesidades de capacitación Auditorías realizadas SGC Auditoria de certificación	Escala Likert:  1 = Muy Inadecuada 2= Inadecuada 3 = Regular 4 = Adecuada 5 = Muy Adecuada
		<b>MEDIO AMBIENTE</b>	Identificación de aspectos ambientales Revisión de requisitos legales Establecimiento de objetivos y metas Programas de gestión ambiental Estructura y responsabilidad	
		<b>SALUD OCUPACIONAL</b>	Lugares seguros Requisitos legales Compromiso con la seguridad Reducción de costos Supervisión Integración a otros sistemas	
Variable Dependiente:  Calidad del servicio	La variable será medida mediante un cuestionario de encuesta con respuestas tipo Likert, aplicado a los trabajadores del área administrativa de Electro Oriente S.A.- Tarapoto.	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Equipos modernos Instalaciones atractivas Empleados de apariencia pulcra Material informativo atractivo	Escala Likert:  1 = Muy deficiente 2= Deficiente 3 = Regular 4 = Eficiente 5 = Muy Eficiente
		<b>FIABILIDAD</b>	Servicio a tiempo Solución a problemas Buen servicio la primera vez Servicio concluido a tiempo Registros sin errores	
		<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Comunicación efectiva Servicio rápido Ayuda al cliente Prontitud de las respuestas	
		<b>SEGURIDAD</b>	Comportamiento que da confianza Clientes seguros Amabilidad Respuesta a las preguntas frecuentes	
		<b>EMPATÍA</b>	Atención individualizada Horarios convenientes Atención personalizada Interés por sus clientes Necesidades de los clientes	

## 2.3 Población y muestra

### Población

El sistema integrado de gestión, por su propia naturaleza, es una metodología que se viene aplicando en toda la organización empresarial Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto, en este sentido la población estuvo conformada por todos los trabajadores con contratos permanentes y distribuidos de la siguiente manera:

ÁREA	Nº
Generación y transmisión	20
Proyectos y obras	08
Distribución	15
Comercial	12
Calidad y fiscalización	03
Administración	19
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

### Muestra

Para lograr el propósito de la presente investigación se tomó, de manera intencional como muestra a los 19 trabajadores que laboran en el área administrativa de Electro Oriente S.A. – Tarapoto año 2016.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La ejecución de la investigación que se reporta amerita la utilización de algunas técnicas e instrumentos para recoger la información necesaria, las mismas que han sido validadas en diversas investigaciones por diversos autores, entre estas se refieren las siguientes:

- Se utilizó la técnica del fichaje, y como instrumento las fichas bibliográficas que permitió ordenar la información para la elaboración del marco teórico y el constructo del informe final de la investigación.
- La Observación directa, y la guía de observación como instrumento que permitió confirmar la percepción inicial y diagnóstico de la implementación del Sistema integrado de Gestión

- De igual modo se utilizó la técnica de la entrevista y de la encuesta para el recojo de las apreciaciones sobre la implementación del sistema integrado de gestión y la calidad del servicio que brindan los trabajadores de la Empresa Electro oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.

### **Validación del cuestionario de encuesta**

Los cuestionarios de encuestas utilizados en la presente investigación fueron sometidos a la técnica de validez de contenido por juicio de expertos; para el efecto se ha tenido en cuenta a 3 profesionales especialistas en el tema, de la empresa Electro Oriente S.A.

### **Confiabilidad de los cuestionarios**

Obtenida la validación de los cuestionarios a juicio de los expertos se procedió a obtener la confiabilidad, para el efecto se utilizó como herramienta informática el programa SPSS 22, y la aplicación del estadístico Alfa de Cronbach. Los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario de encuestas fueron procesados obteniéndose los siguientes resultados:

### **Fiabilidad del cuestionario para la variable: Implementación del Sistema Integrado de Gestión:**

#### **Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	19	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	19	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Los resultados de fiabilidad según el estadístico Alfa de Cronbach para los 34 ítems de la variable Implementación del Sistema Integrado de Gestión reportan un índice de confiabilidad igual a 0.933, es decir el cuestionario presenta una alta confiabilidad, se interpreta que de ser aplicado en otros contextos se tendrá un 93 % de certeza.

### **Fiabilidad del cuestionario para la variable: calidad del servicio**

Se procedió de la misma manera a fin de obtener la confiabilidad del cuestionario elaborado para evaluar la calidad del servicio en la apreciación de los trabajadores de la Empresa Electro oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.

#### **Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Casos Válido	19	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	19	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	22

Los resultados de fiabilidad según el estadístico Alfa de Cronbach para los 22 ítems de la variable Calidad del Servicio reportan un índice de confiabilidad igual a 0.965, es decir el cuestionario presenta una alta confiabilidad, se interpreta que de ser aplicado en otros contextos se tendrá un 97 % de certeza.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Para sistematizar la información se tuvo en cuenta el orden y la secuencia de los problemas y objetivos formulados, se tabularon los

datos utilizando una matriz de doble entrada y luego se procedió a procesar estadísticamente utilizando la estadística descriptiva.

Los resultados se exponen en tablas y gráficos correspondientes cuando el caso lo amerita y para el análisis y procesamiento se utilizó la aplicación de los programas Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010 y el SPSS V20.

Además, se utilizaron los estadísticos de posición como la media aritmética, la media y la moda; estadísticos de dispersión como la varianza, desviación estándar y el rango como calculo referencial.

## **2.6 Aspectos éticos**

En la ejecución de la investigación se tuvo en cuenta el respeto a la propiedad intelectual y derecho de autor. Se utilizó la metodología APA V6 con la finalidad de citar y referenciar a los diversos autores y sus aportes que se utilizaron en la preparación del informe final.

De igual modo otro aspecto ético que se tuvo en cuenta fue el respeto a la confidencialidad y reserva de los datos brindados por los trabajadores de la Empresa objeto de estudio pues las encuestas fueron aplicadas de manera totalmente anónima.

Finalmente se tuvo muy en cuenta los aspectos de responsabilidad social empresarial pues los resultados comprometen a una organización que, por su naturaleza, además de estar comprometida con sus directivos, trabajadores y proveedores, también lo está con su comunidad y el medio ambiente.

### III. RESULTADOS

La investigación que se informa se origina de la necesidad de evaluar la relación de los lineamientos del sistema integrado de gestión implementados, en la calidad del servicio del área administrativa de la Empresa Electro Oriente S. A de la ciudad de Tarapoto. La empresa objeto de estudio ha venido implementado políticas dentro de su plan estratégico basados en la metodología de gestión integral con la finalidad de conseguir la mejora continua del servicio que brinda y en la presente investigación se han diferenciado las estrategias de calidad, medio ambiente y salud ocupacional que se informan a continuación.

#### Análisis descriptivos de las variables

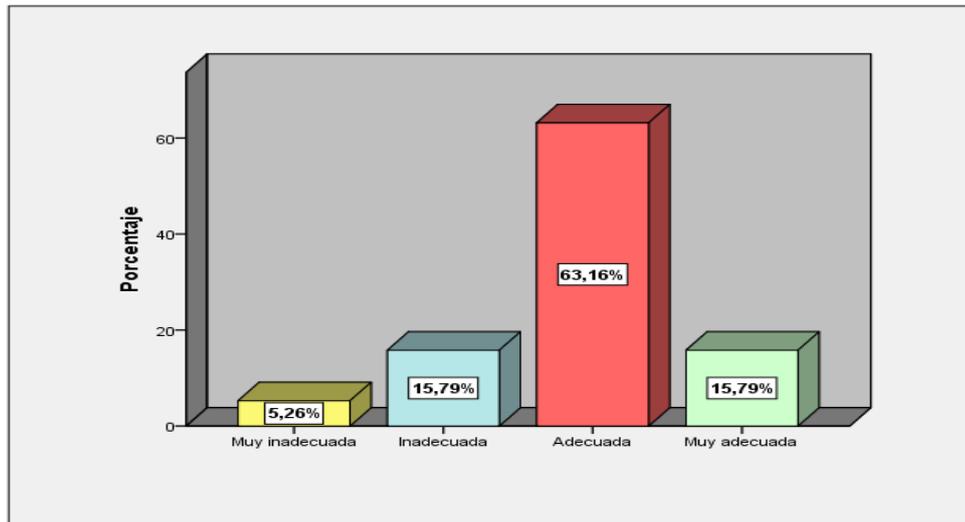
##### El Sistema Integrado de gestión

Tabla 3.1. El Sistema Integrado de Gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Inadecuada	1	5,3	5,3	5,3
Inadecuada	3	15,8	15,8	21,1
Adecuada	12	63,2	63,2	84,2
Muy Adecuada	3	15,8	15,8	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 3.1. Relación porcentual respecto al Sistema Integrado de Gestión**



Fuente: elaboración propia

El sistema integrado de gestión implementado en la Empresa Electro Oriente S.A. es percibido, de manera general en razón de los componentes evaluados, como adecuado en un 63.2 % y como muy adecuado en 15.8 %, es decir los trabajadores tienen la percepción positiva respecto a las actividades de gestión de la calidad, del medio ambiente y de salud ocupacional, no obstante, una quinta parte de los conformantes de la muestra de estudio, aproximadamente, (21.1 %) manifiesta que esta gestión es inadecuada y muy inadecuada.

### **La Calidad del servicio**

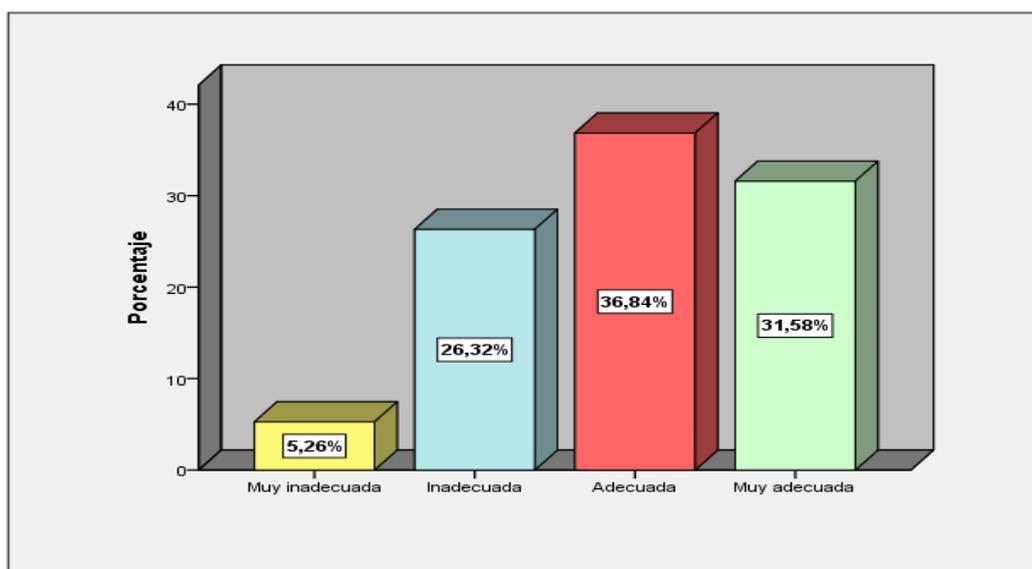
Con relación a la calidad del servicio, en esta investigación, se ha estudiado en la percepción que los propios trabajadores del área administrativa de la empresa tienen acerca del servicio que brindan al usuario teniendo en cuenta las políticas de calidad, conservación del medio ambiente y la salud ocupacional como relación de la implementación del sistema integrado de gestión.

**Tabla 3.2. Percepción de la calidad del servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	1	5,3	5,3	5,3
Inadecuada	5	26,3	26,3	31,6
Adecuada	7	36,8	36,8	68,4
Muy adecuada	6	31,6	31,6	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: elaboracion propia

**Gráfico 3.2. Relación porcentual respecto a la Calidad del Servicio**



Fuente: elaboracion propia

La calidad del servicio en la percepción de los propios trabajadores de la Empresa Electro Oriente S. A., es manifestada en las respuestas del cuestionario aplicado como adecuada en 36.8 % y como muy adecuada en un 31.6 %, es decir los trabajadores reconocen de manera positiva la implementación de los elementos físicos con los que realizan sus tareas, la seguridad con relación a su desempeño, la pronta capacidad de respuesta, lo fiable de sus resultados y la empatía con que atienden a los clientes o

usuarios del servicio que brindan. No obstante, también es importante resaltar que un 31.5 %, aproximadamente, refiere o tienen una percepción negativa de la calidad del servicio que brindan.

### Nivel de relación del sistema Integrado de Gestión en la Calidad del servicio

**Tabla 3.3. Sistema Integrado de Gestión y Calidad del Servicio**

CALIDAD DEL SERVICIO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				TOTAL	Rho Spearman
	Muy inadecuada	Inadecuada	Adecuada	Muy adecuada		
Muy inadecuada			5.3%		5.3%	Rho = 0.524*
Inadecuada	5.3%	10.5%	10.5%		26.3%	
Adecuada		5.3%	26.3%	5.3%	36.8%	
Muy adecuada			21.1%	10.5%	31.6%	Sig. Bilateral 0.021
<b>TOTAL</b>	5.3%	15.8%	63.2%	15.8%	100.0%	

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

El análisis independiente de las variables se muestra en la tabla 3.3., mediante los resultados obtenidos se puede afirmar que el sistema integrado de gestión implementado en la Empresa Electro Oriente S. A., de la ciudad de Tarapoto es considerado como adecuado en un 63.2 %, en tanto que la calidad del servicio desplegado es también adecuada en 36.8 %, según la apreciación de los trabajadores del área administrativa a quienes se les aplico el instrumento de evaluación.

Sin embargo el propósito de la presente investigación está orientado a establecer la percepción de la relación que genera la implementación del sistema integrado de gestión en la calidad del servicio que brindan los trabajadores del área administrativa, en este sentido y analizando los resultados obtenidos se puede afirmar que coincidentemente la implementación se percibe que se relaciona en la calidad del servicio de manera inadecuada en 10.5 %, adecuada en 26.3 % y de manera muy adecuada, también, en un 10.5 %.

Es importante señalar que, no obstante, estos resultados de la investigación permiten afirmar, también, que esta implementación es percibida como muy inadecuada en 5.3 % probablemente porque no existe, por parte de algunos trabajadores, un compromiso e identificación con las políticas de la gestión de calidad implementadas por la Empresa.

En la misma tabla se puede evidenciar que el nivel de relación entre las variables estudiadas es significativo de manera moderada en un 27 %, la índice rho de 0.524 para un nivel de significancia bilateral p de  $0,021 < a < 0,05$ , así lo confirma. Estos resultados permitirían confirmar la hipótesis de investigación formulada, es decir que la implementación de un sistema integral de gestión se relaciona en un nivel significativo en la calidad del servicio del área administrativa de Electro Orienta S. A. de la ciudad de Tarapoto en el año 2016.

#### **El sistema integrado de gestión y los elementos tangibles del servicio**

**Tabla 3.4. Sistema Integrado de Gestión y los elementos tangibles del servicio**

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>				<b>Total</b>	<b>Rho Spearman</b>
	<b>Muy inadecuada</b>	<b>Inadecuada</b>	<b>Adecuada</b>	<b>Muy adecuada</b>		
Inadecuados	5.3%	5.3%	15.8%		26.3%	Rho = 0.469*
Adecuados		5.3%	31.6%		36.8%	
Muy adecuados		5.3%	15.8%	15.8%	36.8%	Sig. Bilateral 0.043
<b>TOTAL</b>	5.3%	15.8%	63.2%	15.8%	100.0%	

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Los elementos tangibles, conformados por todos los componentes físicos que sirven para dar soporte a la gestión de un servicio, revisten vital importancia y apoyo en la gestión integrada de calidad, de acuerdo con los resultados que se exponen en la tabla 3.4., estos son apreciados como adecuados en un 36.8 %, y muy adecuados en otro 36.8 %, porcentajes que se generan por que los trabajadores aprecian que esta gestión, con respecto a estos elementos, es adecuada en 63.2 % y muy adecuada, en 15.8 %.

Sin embargo, siendo el primer objetivo específico el determinar la apreciación de la relación que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en los elementos tangibles de apoyo a la calidad del servicio, se reporta que el 5.3 % aprecia al sistema y la calidad como inadecuada, 31.6 % como adecuada y un 15.8 % como muy adecuada.

La apreciación del nivel de relación del sistema integrado de gestión en los elementos tangibles es débil, aun cuando significativa en un 22 %, el índice rho de 0.469 para un nivel de significancia bilateral p de 0, 043 < a 0,05, así lo confirma. Estos resultados permitirían validar la hipótesis específica de investigación formulada.

### El sistema integrado de gestión y la fiabilidad de la calidad del servicio

**Tabla 3.5. Sistema Integrado de Gestión y la fiabilidad del servicio**

FIABILIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				Total	Rho Spearman
	Muy inadecuada	Inadecuada	Adecuada	Muy adecuada		
Muy inadecuada			5.3%		5.3%	Rho = 0.525*
Inadecuada	5.3%	10.5%	26.3%		42.1%	
Adecuada		5.3%	31.6%	5.3%	42.1%	Sig. Bilateral 0.021
Muy adecuada				10.5%	10.5%	
<b>TOTAL</b>	5.3%	15.8%	63.2%	15.8%	100.0%	

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

La fiabilidad es entendida como la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma honesta y cuidadosa, para el caso de la empresa en estudio se supone que el cliente cuenta con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio, en concordancia con los resultados que se exponen en la tabla 3.5., esta fiabilidad es apreciada como adecuada en un 42.1 %, y como muy adecuada en 10.5 %, porcentajes que se generan por que los trabajadores aprecian que la implementación del sistema integrado de gestión, con respecto a estos

elementos, es adecuada en 63.2 % y muy adecuada, en 15.8 %, sin embargo un importante 42.1 % manifiesta que esta fiabilidad es inadecuada.

No obstante, siendo el segundo objetivo específico el determinar la apreciación de la relación que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la fiabilidad en la calidad del servicio, se reporta que el 10.5 % aprecia al sistema y la calidad como inadecuada, 31.6 % como adecuada y un 10.5 % como muy adecuada.

La apreciación del nivel de relación del sistema integrado de gestión en la fiabilidad es moderadamente significativa en un 28 %, el índice rho de 0.525 para un nivel de significancia bilateral p de  $0,021 < a 0,05$ , así lo confirma. Estos resultados permitirían validar la hipótesis específica de investigación formulada.

### **El sistema integrado de gestión y la capacidad de respuesta en el servicio**

**Tabla 3.6. Sistema Integrado de Gestión y la capacidad de respuesta del servicio**

CAPACIDAD DE RESPUESTA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				Total	Rho Spearman
	Muy inadecuada	Inadecuada	Adecuada	Muy adecuada		
Muy inadecuada	5.3%				5.3%	Rho = 0.523*
Inadecuada		5.3%	15.8%		21.1%	
Adecuada		10.5%	31.6%	5.3%	47.4%	Sig. Bilateral 0.022
Muy adecuada			15.8%	10.5%	26.3%	
<b>TOTAL</b>	5.3%	15.8%	63.2%	15.8%	100.0%	

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Un aspecto importante en la gestión de las empresas modernas es mantener contentos a los clientes, el no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con la empresa. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, se evidenciará que las oportunidades de servir a los clientes

aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

Según los resultados que se exponen en la tabla 3.6., esta capacidad de respuesta es apreciada como adecuada en un 47.4 %, y como muy adecuada en 26.3 %, porcentajes que se manifiestan por que los trabajadores aprecian que la implementación del sistema integrado de gestión, con relación a su capacidad de respuesta, es adecuada en 63.2 % y muy adecuada, en 15.8 %, sin embargo es importante reconocer que el 21.1 % manifiesta que esta capacidad de respuesta es inadecuada y un 5.3 % como muy inadecuada.

Teniendo en cuenta que el tercer objetivo específico es determinar la apreciación de la relación que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la capacidad de respuesta en la calidad del servicio, se informa como resultado que cuando la implementación del sistema es apreciada como muy inadecuada la capacidad de respuesta también es inadecuada en un 5.3 %, de igual modo 31.6 % adecuada al cruzar ambas variables y un 10.5 % como muy adecuadas.

La apreciación del nivel de relación del sistema integrado de gestión en la capacidad de respuesta es moderadamente significativa en un 27 %, el índice rho de 0.523 para un nivel de significancia bilateral  $p$  de  $0,022 < \alpha < 0,05$ , así lo confirma. Estos resultados permitirían validar la hipótesis específica de investigación formulada.

## El sistema integrado de gestión y la seguridad del servicio

Tabla 3.7. Sistema Integrado de Gestión y la seguridad del servicio

SEGURIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				Total	Rho Spearman
	Muy inadecuada	Inadecuada	Adecuada	Muy adecuada		
Muy inadecuada			5.3%		5.3%	Rho = 0.508*
Inadecuada	5.3%	10.5%	10.5%		26.3%	
Adecuada			31.6%		31.6%	Sig. Bilateral 0.026
Muy adecuada		5.3%	15.8%	15.8%	36.8%	
<b>TOTAL</b>	5.3%	15.8%	63.2%	15.8%	100.0%	

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

Dentro de los lineamientos de un sistema integrado de gestión no basta con que sepamos qué servicios ofrecer, a qué nivel lo debemos hacer y cuál es la mejor forma de ofrecerlos, un servicio de calidad incorpora todos los componentes en él para obtener la máxima satisfacción en la experiencia del cliente, entre estos se halla la seguridad que sólo está bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

Según los resultados que se exponen en la tabla 3.7, la seguridad en el servicio ofrecido es apreciada como adecuada en un 31.6 %, y como muy adecuada en 36.8 %, porcentajes que se manifiestan por que los trabajadores aprecian que la implementación del sistema integrado de gestión, con relación a la seguridad del servicio ofrecido, es adecuada en 63.2 % y muy adecuada, en 15.8 %, sin embargo es importante reconocer que el 26.3 % manifiesta que esta seguridad es inadecuada y un 5.3 % como muy inadecuada.

Teniendo en cuenta que el cuarto objetivo específico es determinar el nivel de relación que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la seguridad de la calidad del servicio, se reporta como resultado que cuando la implementación del sistema es apreciado como muy inadecuada la seguridad también es inadecuada en un 5.3 %, de igual

modo se obtiene un 31.6 % como adecuada al cruzar ambas variables y un 15.8 % como muy adecuadas.

El nivel de relación del sistema integrado de gestión en la capacidad de respuesta es moderado pero significativa en un 26 %, el índice rho de 0.508 para un nivel de significancia bilateral p de  $0,026 < a 0,05$ , así lo confirma. Estos resultados permitirían validar la hipótesis específica de investigación formulada.

### El sistema integrado de gestión y la empatía de los trabajadores en el servicio

**Tabla 3.8. Sistema Integrado de Gestión y la empatía de los trabajadores**

EMPATIA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				Total	Rho Spearman
	Muy inadecuada	Inadecuada	Adecuada	Muy adecuada		
Muy inadecuada			5.3%		5.3%	Rho = 0.524*
Inadecuada	5.3%	10.5%	10.5%		26.3%	
Adecuada		5.3%	26.3%	5.3%	36.8%	Sig. Bilateral 0.021
Muy adecuada			21.1%	10.5%	31.6%	
<b>TOTAL</b>	5.3%	15.8%	63.2%	15.8%	100.0%	

\* La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral)

La empatía es una cualidad que tienen que ver con la capacidad de ponerse la posición del cliente y entender su frustración, sus temores y agravios, con lo cual se puede iniciar el proceso de entrega de una gran experiencia para ellos, no se trata de sonreírle en todo momento sino de mantener una buena comunicación que permita saber qué desea, cuándo lo desea y cómo lo desea.

Según los resultados obtenidos y que se muestran en la tabla 3.8., la empatía de los trabajadores es apreciada como adecuada en un 36.8 %, y como muy adecuada en 31.6 %, porcentajes que se manifiestan por que los trabajadores aprecian que la implementación del sistema integrado de

gestión, con relación a su empatía, es adecuada en 63.2 % y muy adecuada, en 15.8 %, sin embargo, es importante tener cuenta que el 26.3 % manifiesta que esta empatía es inadecuada y un 5.3 % como muy inadecuada.

El quinto objetivo específico es determinar el nivel de relación generada por la implementación de un sistema integrado de gestión en la empatía de los trabajadores, se reporta que cuando la implementación del sistema es inadecuada la empatía también lo es en un 10.5 %, cuando el sistema integrado de gestión es adecuado la empatía también es adecuada en un 26.3 % y que cuando el sistema integrado de gestión es muy adecuado, la empatía también lo es en un 10.5 %.

El nivel de relación del sistema integrado de gestión en la empatía es moderado pero significativa en un 27 %, el índice rho de 0.508 para un nivel de significancia bilateral p de 0, 026 < a 0,05, así lo confirma. Estos resultados permitirían validar la hipótesis específica de investigación formulada.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos según el objetivo propuesto de establecer el nivel de relación que genera la implementación de un sistema integrado de gestión en la calidad del servicio en la percepción de los trabajadores del área administrativa de Electro Oriente S.A. en el año 2016, son válidos en la medida que se ha utilizado una metodología que ha comprendido la utilización del método científico, se elaboraron instrumentos de recojo de datos, los que fueron validados por juicio de expertos y una confiabilidad determinada por el Alfa de Cronbach igual a 0.93 y 0.96 para cada uno de los cuestionarios y porque las hipótesis, tanto la general como las específicas fueron sometidas a la prueba estadística del coeficiente de Spearman con una significancia bilateral  $p < \alpha = 0.05$

Se debe tener en cuenta que la investigación tuvo como propósito establecer el nivel de relación, en la apreciación de los trabajadores administrativos, de la implementación de un sistema integrado de gestión en la calidad del servicio por ellos ofrecido en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto, en este sentido la investigación reporta que la variable apreciación de la implementación del sistema integrado de gestión es adecuada en un 63.2 % en tanto que la variable calidad del servicio es apreciada como adecuada en un 36.8 % y muy adecuada en otro 31.6 %, sin embargo más de un tercio de las respuestas del instrumento aplicado manifiestan una apreciación inadecuada para ambas variables, posiblemente este resultado se deba a que no existe un compromiso, por parte del integro de los trabajadores con las políticas y estrategias de la empresa con respecto a la implementación del sistema integrado de gestión en sus componentes: gestión de calidad, gestión del medio ambiente y gestión de la salud ocupacional, sin embargo a efecto de resolver la investigación se reporta que los mismos trabajadores aprecian que existe una relación moderada, lo cual es evidenciado con el coeficiente de Spearman igual a 0.524 con un grado de significancia de  $0,021 < \alpha < 0.05$

De los componentes que han permitido la evaluación de la calidad de servicio, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía son los que

presentan un nivel de relación ligeramente mayor del sistema integrado de gestión, esto con respecto a los elementos tangibles y la seguridad que presenta una relación un tanto menor, de manera general todas las dimensiones presentan una relación moderada, probablemente esto se deba a que los trabajadores aprecian con mayor énfasis su desarrollo personal.

La investigación reporta que el sistema integrado de gestión se relaciona en un nivel moderado sobre los elementos tangibles de la empresa lo cual tiene relación con la seguridad ocupacional importante para gestionar una administración de calidad lo cual se reforzada por lo obtenido por FLORES, J. (2006), en su investigación de Tesis titulada “Diagnostico preliminar base para el establecimiento del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional según la norma OHSAS 18001 en una empresa contratista del sector electricidad” “La implantación de la norma OHSAS 18001 en cualquier organización permite organizar el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional existente y promueve la participación de cada uno de los miembros de la organización desde el nivel directivo hasta el operativo. Estas características hacen posible que exista un ciclo de mejora continua del sistema necesario para mejorar la calidad del servicio de la organización.

La gestión de calidad, la gestión del medio ambiente y la seguridad ocupacional es percibida que se ha implementado y se relaciona en un nivel adecuado en la empresa Electro Oriente S. A. resultados que se corroboran con los obtenidos por CAHAY, G. (2009), En su Tesis titulada “Implementación de un sistema integrado de gestión en la empresa Paraíso” quien concluye que la implementación de un SIG evidencia el compromiso con la calidad del producto prevención de la contaminación ambiental y responsabilidad con la seguridad y salud ocupacional.

Los resultados de la investigación han permitido evidenciar que en la Empresa Electro Oriente S. A. se han implementado estrategias para desarrollar las normativas establecidas internacionalmente para generar un sistema integrado de gestión pues aun cuando su nivel es considerado adecuado en un 62.3 % este resultado se contrasta con lo obtenido por SALGADO, R. (2010), en su tesis titulada: “Sistema Integrado de Gestión

(S.I.G.) para la construcción de obras civiles, aplicado a la construcción de puentes” en donde establece que es importante la implementación de los normativos ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad; ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental; OHSAS 18001:2007 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, a los cuales se hace referencia para crear los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.

Es importante recalcar que los resultados de la evaluación sobre la implementación del SIG muestran un 30 %, aproximadamente, de nivel inadecuado, lo que indudablemente debe ser preocupación de la institución estudiada toda vez que es notorio que falta un compromiso por parte de todos sus integrantes pues según ZAPATA, C. (2010) en su trabajo de investigación de Tesis titulado “Aplicación del sistema integrado de gestión (SIG) de la (ISO-14001 y OHSAS-18001) en las operaciones de plantas de procesamiento de gas y condensado” señala que el éxito del sistema integrado depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización y especialmente de la alta dirección. Un sistema de este tipo permite a una organización desarrollar una política ambiental, seguridad y salud ocupacional; para establecer objetivos, procesos y alcanzar los compromisos de la política, tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento y demostrar la conformidad del sistema integrado con los requisitos de estas Normas Internacionales.

La investigación que se reporta se concretizó a fin de conocer cuánto de esta implementación se relaciona, en la apreciación de los propios trabajadores en la calidad del servicio que realizan, es evidente y con el fundamento de la contextualización del problema de investigación que la calidad del servicio es un resultado de la mejora continua la que se puede conseguir implementado estas estrategias tal como lo señala GUERRERO, M. (2012), en su investigación de Tesis titulada” Implementación del Sistema Integrado de Gestión en la Empresa de Diseño e Ingeniería de Cienfuegos” en la que se formula como objetivo la implementación del Sistema Integrado de Gestión, para la prestación de servicios, que permita la adaptación constante de la organización a los cambios del entorno y las necesidades

crecientes de los clientes y partes interesadas, así como el empleo de modelos y herramientas de gestión para medir su comportamiento.

En la presente investigación se ha considerado la calidad del servicio como segunda variable en sus componentes elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía puesto que son elementos necesarios con los que se puede medir el efecto de una gestión de calidad en la medida que se implemente de manera integral en la institución, al respecto esta estrategia es reforzada por lo planteado por VIDAL, E. y SOTO, E. (2012), en su trabajo de investigación titulado: “Implantación de los Sistemas Integrados de Gestión”, realizado en la Universidad de la Coruña – España quienes señalan que la integración permite disponer de distintas sinergias que favorecen la reducción de costes, optimización de recursos, mejora de la percepción de imagen, simplificación de documentación, sin olvidarse de algunos inconvenientes como son las repercusiones organizativas e individuales, insuficiente motivación de la dirección, o la no disposición de las herramientas de gestión y metodologías precisas para llevar a cabo esta integración.

La seguridad en los procesos cualquiera que fueran su naturaleza, es importante pues los clientes tienen derecho a que las organizaciones les brinden una atención de validez y con la debida seguridad, en la investigación se ha valorado la gestión de la seguridad ocupacional como adecuada aspecto que es congruente a lo formulado por GOMERO, V. (2012), en su Tesis titulada “Implementación de un sistema integrado de prevención de riesgos en una planta de GLP”, realizada en la Universidad Nacional de Ingeniería de Lima – Perú para optar el título profesional de Ingeniero Petroquímico, en su resumen señala lo siguiente: El presente trabajo consta de 11 capítulos, los cuales han sido desarrollados cumpliendo las normativas vigentes correspondientes a la seguridad en las plantas que almacenan y envasan el gas licuado de petróleo (GLP).

Finalmente la calidad del servicio estudiada en la presente investigación como resultado de la implementación de un sistema integrado de gestión se reporta con un nivel adecuado en la percepción de los propios trabajadores

de la empresa aspectos que son corroborados por LASCURAIN, I. (2012), en su investigación titulada: “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida” en la que menciona que el servicio se convierte entonces en una posibilidad para elevar el nivel de percepción que tiene el cliente respecto al producto, aumentando así su valor. Actualmente un “buen servicio” cuenta con algunos elementos como rapidez de la respuesta, amabilidad, profesionalismo y credibilidad entre otros aspectos importantes.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1 La investigación desarrollada permite concluir que la implementación de un sistema integrado de gestión se relaciona en un nivel moderado en la calidad del servicio de los trabajadores del área administrativa de Electro Oriente S.A. en el año 2016, en un 27 % resultado validado por el coeficiente de Spearman ( $\rho$ ) igual a 0.524 y con una significancia bilateral de  $0,021 < \alpha < 0.05$
- 5.2 Se llegó a determinar la relación que se produce por la implementación de un sistema integrado de gestión en los elementos tangibles del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto es débil con solo un 22 %, resultado validado por el coeficiente de Spearman  $\rho$  igual a 0.469 y con una significancia bilateral de  $0,043 < \alpha < 0.05$
- 5.3 Se llegó a conocer la relación que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la fiabilidad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto es moderada con solo un 28 % resultado validado por el coeficiente de Spearman  $\rho$  igual a 0.525 y con una significancia bilateral de  $0,021 < \alpha < 0.05$
- 5.4 La determinación de la relación que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la capacidad de respuesta del personal en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto es moderada en un 27 % resultado validado por el un coeficiente de Spearman  $\rho$  igual a 0.523 y con una significancia bilateral de  $0,022 < \alpha < 0.05$
- 5.5 Se determinó la relación que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la seguridad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto es

moderada en un 26 % resultado validado por el un coeficiente de Spearman rho igual a 0.508 y con una significancia bilateral de 0,026 < a 0.05

- 5.6 Se ha podido conocer la relación que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la empatía del personal en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto es moderada en un 27 % resultado validado por el un coeficiente de Spearman rho igual a 0.524 y con una significancia bilateral de 0,021 < a 0.05

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1 La investigación desarrollada va a permitir consolidar la implementación del sistema integrado de gestión a fin de mejorar la calidad del servicio que ofrece la Empresa Electro Oriente S.A. mediante el desarrollo de estrategias normativas de las ISO 9001, ISO 14001 y la OHSAS 180001, referidas a la gestión de la calidad, del medio ambiente y de la salud ocupacional.
- 6.2 Se plantea mejorar la gestión por parte de la empresa de los elementos físicos o tangibles del área administrativa haciéndolo extensivo a todas las demás áreas de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto especialmente en lo que concierne a las instalaciones físicas, y al material asociado a la calidad del servicio que se brinda en todas las áreas de la empresa especialmente en el área administrativa.
- 6.3 En lo que concierne a la fiabilidad del servicio en el área administrativa y en las demás áreas de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto es importante que el cliente cuente con información de parte de la empresa donde se prometen ciertos aspectos del servicio. Puede ser un contrato, una descripción de un servicio, la comunicación previa que se mantuvo con ese cliente, etc. Con toda esta comunicación estamos generando un compromiso. Por eso es muy importante desarrollar una buena gestión.
- 6.4 Es aconsejable que un eficiente sistema integrado de gestión determine la calidad del servicio en todos sus aspectos, pero especialmente en la capacidad de respuesta del personal en el área administrativa y de las demás áreas de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto, por, o que deberá incidirse en las capacitaciones y charlas motivacionales a fin de conseguir el compromiso de todos los trabajadores.

- 6.5 La seguridad del servicio en el área administrativa y en todas las demás áreas de la empresa Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto mejorara en la medida que se consoliden las estrategias tanto de calidad del servicio como las de gestión del medio ambiente y la seguridad ocupacional, se recomienda establecer y fortalecer la gestión en los aspectos referidos a la confianza que deben tener los clientes con respecto a conseguir lo que se proponen al solicitar un servicio de la empresa.
- 6.6 Se sugiere establecer un plan de motivación o coaching con el personal del área administrativa y las demás áreas de la empresa Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto con respecto al desarrollo personal de cada uno de ellos con el fin de conseguir una mejor empatía con los clientes en la atención del servicio solicitado.

## VII. REFERENCIAS

- Aldlaigan, A. Buttle, F. (2002): "SYSTRA-SQ: A new measure of Bank Service Quality". *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 13, N°4, pp 362-381.
- Anderson, J.C.; Rungtusanatham M.; Schroeder, R.G. (1994). A theory of quality management underlying the Deming management method, *Academy of Management Review*, vol. 19, pp. 472-509.
- Angur, M.; Natarajan, R. y Jahera, J. (1999): "Service quality in the banking industry: an assessment in a developing economy". *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 17, N° 3, p.p. 116-123.
- Aulí, E. (2002). Integración de los factores ambientales en las estrategias empresariales, *Información Comercial Española*, ICE, 800, pp. 139-148.
- Bauer, H.; Hammerschmidt, M. y Falk, T. (2005): "Measuring the quality of e-banking portals". *International Journal of Bank Marketing*. Vol 23, N° 2, p.p. 153-175.
- Bitner, M. (1990): "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses". *Journal of Marketing*, 54, Abril: 69-82.
- Bolton, R. y Drew J. (1991): "A Longitudinal Analysis of the Impact of Service Changes on Customer Attitudes". *Journal of Marketing*, 55: 1-9.
- Brady, M. y Cronin, J.J. (2001): "Some new thoughts on conceptualizing perceived services quality: a hierarchical approach". *Journal of Marketing*, 65, 34-49.
- Brown, S. y Swartz, T. (1989): "A Gap Analysis of Professional Service Quality". *Journal of Marketing*, Abril: 92-98.
- Carman, J. M. (1990): "Consumer perceptions of service quality: an assessment of the SERVQUAL dimensions". *Journal of Retailing*, 69, 33-55.

- Casino, A. (2001): "Medición de la calidad de servicio: una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico". *Revista de Estudios de Economía Aplicada*, N° 18. Pag. 83-104. España.
- Chi Cui, Ch.; Lewis, B.R. y Park, W. (2003): "Service quality measurement in the banking sector in South Korea". *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 21, N° 4, p.p. 191-201.
- Chiles, T.H.; Choi, T.Y. (2000). Theorizing TQM: An Austrian and evolutionary economics interpretation, *Journal of Management Studies*, 37, pp. 185-212.
- Churchill, G. y Suprenant, C. (1982): "An investigation into the determinants of customer satisfaction". *Journal of Marketing Research*, 19: 491-504.
- Claver, E.; Molina, J.F.; TARÍ, J. (2005). *Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones*, Madrid: Ed. Pirámide.
- Climent, S. (2010). ISO 9000 vs EFQM en las empresas certificadas en las normas ISO 9000 de la Comunidad Valenciana, *Información Comercial Española*, ICE, vol. 852, pp. 169-187.
- Croning, J.J. y Taylor, S.A. (1994): "SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling, Performance-Based and Perceptions Minus Expectations Measurement of Service Quality". *Journal of Marketing*, 58, 55-68.
- Crosby, P.B. (1990). *La calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad*, México: CECOSA.
- Dale, B.G. Y Wan, G.M. (1999). Setting-up a quality costing system. An evaluation of the key issues, *Business Process Management Journal*, Vol. 8(2), pp.104-116.
- Dean, J.W.; Snell, S.A. (1991). Integrated manufacturing and job design. Moderating effects of organizational inertia, *Academy of Management Journal*, vol. 34, pp. 776-804. 1119 E. Vidal-Vázquez & E. Soto-Rodríguez

- Del Río, M.C., Martínez, M. (2007). Tendencias de la investigación empírica en el ámbito de la gestión de calidad, *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 13(1), pp. 91-102.
- Deming, E.W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*, Madrid: Díaz de Santos.
- Dow, D.; Samson, D.; Ford, S. (1999). Exploding the myth: Do all quality management practices contribute to superior quality performance?", *Production and Operations Management*, vol. 8 (1), spring, pp. 1-27.
- Duque, E.J. (2005): "Revisión de los modelos de evaluación de la calidad del servicio". *Revista Innovar* (15) 25, 64-80.
- Eigler, P. y Langeard E. (1989). *Servucción, el marketing de servicios*. México: MacGraw-Hill.
- Espinoza, G. A. (2002). *Gestión y fundamentos de evaluación de impacto ambiental* (No. C056. 001). BID/CED.
- Estrella y Soto (2012). *Book of Proceedings – Tourism and Management Studies International Conference Algarve 2012 vol.4* ISBN 978-989-8472-25-0 © ESGHT-University of the Algarve, Portugal. Recuperado de [tmstudies.net](http://tmstudies.net)
- Falces Delgado, C.; Sierra Diez, B.; Becerra Grande, Al; Briñol Turnes, P. (1999): "HOTELQUAL: una escala para medir calidad percibida en servicios de alojamiento", *Estudios Turísticos*, núm. 139, pp. 95-110.
- Feigenbaum, A.V. (1994). *Control total de la calidad*, 3 ed., México: CECSA.
- Frochot, I.; Hughes, H. (2000): "HISTOQUAL: The Development of a Historic Houses Assessment Scale", *Tourism Management*, vol. 21, pp. 157-167.
- García, J. (1998). *Calidad del servicio financiero como estrategia de las instituciones bancarias*. Málaga: Unicaja.

- Getty, J.M.; Thompson, K.N. (1994): "The Relationship between Quality, Satisfaction, and Recommending Behavior in Lodging Decisions", *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, vol. 2, núm. 3, pp. 3-22.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Grönroos, C. (1983): *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Grönroos, C. (1988): "Service Quality: The six criteria of good service quality". *Review of Business*. New York: St. John's University Press.
- Hackman, J.; Wageman, R. (1995). Total quality management: Empirical, conceptual, and practical issues, *Administrative Science Quarterly*, vol. 40, pp. 309-342.
- Heras, I.; Bernardo, M.; Martí, F. (2007). La integración de sistemas de gestión basados en estándares internacionales: resultados de un estudio empírico realizado en la C.A.P.V., *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, vol. 14, Diciembre, pp. 155-174.
- Hernández, R. Fernández, C. y Batista, P., (2010). *Metodología de la Investigación*. México. Edit. Mc Graw Hill. 4ta Edic.
- Hill, S. (1996). ISO Certification Provides Long-Term Payoff, *Quality*, 35(4), pp. 66-68.
- Hunt, D.; Johnson, C. (1996). *Sistemas de gestión medioambiental: principios y práctica*, 1 ed., Madrid: McGraw-Hill. INSHT (1996). *Evaluación de Riesgos Laborales*, Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*, Madrid: Díaz de Santos.

- Jabnoun, N. y Al-Tamimi, H. (2003): Measuring perceived service quality at UEA commercial banks. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 20, N° 4, pp. 458-472.
- Juran, J.M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*, Madrid: Díaz de Santos.
- Khan, M. (2003): "ECOSERV. Ecotourists' Quality Expectations", *Annals of Tourism Research*, vol. 30, núm. 1, pp. 109-124.
- Knutson, B.; Stevens, P.; Wullaert, C.; Patton, M.; Yokoyama, F. (1990): "LODGSERV: A Service Quality Index for the Lodging Industry", *Hospitality Research Journal*, vol. 14, núm. 2, pp. 277-284.
- Landeau Rebeca (2007) *Elaboración de trabajos de investigación 1ª Ed.* Editorial Alfa Venezuela.
- Lassar, W.M.; Manolis, C. y Windsor, R. (2002): "Service quality perspective and satisfaction in private banking", *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, N° 3, pp. 244-271.
- Lawler, E.E.; Mohrman, S.; Ledford, G., JR. (1992). *Employee involvement and total quality management: Practices and results in Fortune 1.000 companies*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983): "The marketing aspects of service quality. In Berry, L., Shostack, G. & Upah, G. (eds)". *Emerging Perspectives in Service Marketing* (pp. 99-107). Chicago: American Marketing Association.
- Mallqui Nieto, Yerner (2011) *Implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para disminuir los accidentes y enfermedades ocupacionales en una siderúrgica basado en OHSAS 18001:2007*. Recuperado de [cybertesis.uni.edu.pe](http://cybertesis.uni.edu.pe)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1985): "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Retailing*, 49, 44-60.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1988): "SERVQUAL: a multiple scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicio*. Madrid: Díaz de Santos.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1994): "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research". *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Pascual, M. (2004). *Hábitos de compra y calidad de servicio (una aplicación en establecimientos de alimentación mediante diseño de encuesta)*. Tesis Doctoral. Facultad de Psicología, Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento, Universidad de Valencia. España.
- Philip, G. y Hazlett, S-A. (1997): "The measurement of service quality: a new P-C-P attributes model", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3), pp. 260-286.
- Port, O.; Carey, J.; Kelly, K.; Forest, S.A. (1992). *Quality: Small and midsize companies seize the challenge not a moment too soon*, *Business Week*, November, 30, pp. 66-72.
- Rocha, M.; Karapetrovic, S. (2008). *Creando un sistema integral de gestión- necesidades de la evolución de la ISO 9001 y otros estándares de gestión*, *Revista UPIICSA XVI*, VI, 46, pp.
- Rubio Romero, J.C., Albahari, A., Alegre Bayo F.J., López Arquillos, A., López Toro, A.A., Pérez Canto, S. (2011). *Implantación de la calidad total en la empresa*, Valladolid: Lex Nova.
- Rust, R.A. & Oliver, R.L. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.
- Schiffman, León y Lazar, Leske (2001). *Comportamiento del Consumidor*. México: Editorial Prentice Hall, Séptima Edición.

- Schonberger, R.J. (1992). Total quality management cuts a broad swath - through manufacturing and beyond, *Organizational Dynamics*, vol. 20, spring, pp. 16-28.
- Senlle, A.; Stoll, G. (1994). *Calidad total y normalización*, Barcelona: Ed. Gestión 2000.
- Seymour, D.; Collett, C. (1991). Total quality management in higher education: A critical assessment (Application Report 91-01). Methuen, MA: GOAL/QPC.
- Sharma, A. y Mehta, V. (2004): "Service quality perceptions in financial services – a case study of banking services". *Journal of Services Research*, Vol. 4, N° 2, p.p. 205-223.
- Sitkin, S.B.; Sutcliffe, K.M.; Schroeder, R.G. (1994). Distinguishing control from learning in total quality management: A contingency perspective, *Academy of Management Review*, vol. 19(3), pp. 537-564.
- Stevens, P.; Knutson, B.; Paton, M. (1995): "Dineserv: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants", *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, vol. 36, núm. 2, pp. 56-60.
- Teas, R. K. (1993): "Expectations, performance, evaluation and consumers perceptions of quality". *Journal of Marketing*, 57, Octubre: 18-34.
- Ting, D. H. (2004): "Service quality and satisfaction perceptions: curvilinear and interaction effect". *The International Journal of Bank Marketing*, Vol. 22, N° 6, p.p. 407-402.
- Vázquez, R., Rodríguez, I. & Díaz, M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. Documento de Trabajo 119/96, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Oviedo.
- Webster, C. y Hung, L.C. (1994): "Measuring service quality: a re-examination and extension", *Journal of Marketing*, 6 (5), pp. 50-55.

Woodruff, R.; Cadotte, E. y Jenkins, R. (1983): "Modeling consumer satisfaction using experience-based norms". *Journal of Marketing Research*, 20, Agosto: 296-304.

Zhu, Z.; Sheuermann, L. (1999). A Comparison of Quality Programs: Total Quality Management and ISO 9000, *the TQM Magazine*, (10), pp. 291-297.

# **ANEXOS**

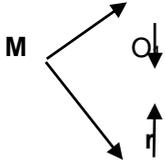
**Anexo N° 01: Matriz de consistencia**

**Implementación del sistema integrado de gestión y su incidencia en la calidad del servicio de los trabajadores del área administrativa de Electro Oriente S. A. en el año 2016.**

**Autora: Br. Verónica Pérez Vásquez**

<b>DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA.</b> La empresa Electro Oriente S. A. desconoce si la implementación del sistema integrado de gestión incide en la calidad del servicio que brindan los trabajadores del área administrativa.													
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>										
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE 1: Sistema Integrado de Gestión</b> Definición conceptual: “Conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las Actividades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política de la empresa” (Labein, 1998).  <b>Definición operacional</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Variable 1</th> <th style="width: 20%;">Dimensiones</th> <th style="width: 65%;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Sistema Integrado de Gestión</td> <td style="text-align: center;">CALIDAD</td> <td>Normativa Visión y misión Procesos documentados Registros Necesidades de capacitación Auditorías realizadas SGC Auditoria de certificación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">MEDIO AMBIENTE</td> <td>Identificación de aspectos ambientales Revisión de requisitos legales Establecimiento de objetivos y metas Programas de gestión ambiental Estructura y responsabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">SALUD OCUPACIONAL</td> <td>Lugares seguros Requisitos legales Compromiso con la seguridad Reducción de costos Supervisión Integración a otros sistemas</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Sistema Integrado de Gestión	CALIDAD	Normativa Visión y misión Procesos documentados Registros Necesidades de capacitación Auditorías realizadas SGC Auditoria de certificación	MEDIO AMBIENTE	Identificación de aspectos ambientales Revisión de requisitos legales Establecimiento de objetivos y metas Programas de gestión ambiental Estructura y responsabilidad	SALUD OCUPACIONAL	Lugares seguros Requisitos legales Compromiso con la seguridad Reducción de costos Supervisión Integración a otros sistemas
Variable 1	Dimensiones	Indicadores											
Sistema Integrado de Gestión	CALIDAD	Normativa Visión y misión Procesos documentados Registros Necesidades de capacitación Auditorías realizadas SGC Auditoria de certificación											
	MEDIO AMBIENTE	Identificación de aspectos ambientales Revisión de requisitos legales Establecimiento de objetivos y metas Programas de gestión ambiental Estructura y responsabilidad											
	SALUD OCUPACIONAL	Lugares seguros Requisitos legales Compromiso con la seguridad Reducción de costos Supervisión Integración a otros sistemas											
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>											
¿Cuál es el nivel de relación de la implementación del sistema integrado de gestión en la calidad del servicio del área administrativa de Electro Oriente S. A. en el año 2016?	Establecer el nivel de relación de un sistema integrado de gestión en la calidad del servicio en la percepción de los trabajadores del área administrativa de Electro Oriente S.A. en el año 2016.	La implementación del sistema integrado de gestión incide directamente en la calidad del servicio de los trabajadores administrativos de Electro Oriente S. A., 2016											
¿Cuál es la incidencia que de un sistema integrado de gestión en los elementos tangibles del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto?	Determinar el nivel de incidencia que se produce por la implementación de un sistema integrado de gestión en los elementos tangibles del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.	La implementación de un sistema integrado de gestión incide favorablemente en los elementos tangibles del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto											
¿Cuál es la incidencia de un sistema integrado de gestión en la fiabilidad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto?	Conocer el nivel de incidencia que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la fiabilidad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.	La implementación de un sistema integrado de gestión incide de manera significativa en la fiabilidad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.											
¿Cuál es la incidencia de		La implementación de un											

**Escala de medición.** Para medir la variable “Sistema Integrado de Gestión” se empleará una escala ordinal con cinco categorías y sus respectivos equivalentes cuantitativos.

<p>un sistema integrado de gestión en la capacidad de respuesta del personal en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de un sistema integrado de gestión en la seguridad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de un sistema integrado de gestión en la empatía del personal en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto?</p>	<p>Valorar el nivel de incidencia que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la capacidad de respuesta del personal en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Determinar el nivel de incidencia que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la seguridad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.</p> <p>Conocer el nivel de incidencia que se genera por la implementación de un sistema integrado de gestión en la empatía del personal en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.</p>	<p>sistema integrado de gestión incide en la valoración de la capacidad de respuesta del personal del área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.</p> <p>La implementación de un sistema integrado de gestión incide de manera positiva en la seguridad del servicio en el área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.</p> <p>La implementación de un sistema integrado de gestión incide de manera positiva en la empatía del personal del área administrativa de Electro Oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto.</p>	<p><b>VARIABLE 2: Calidad del Servicio</b></p> <p><b>Definición conceptual.</b> Es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Parasuraman y Berry (1994)</p> <p><b>Definición operacional</b></p> <table border="1" data-bbox="1406 469 1998 903"> <thead> <tr> <th>Variable 2</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Calidad del Servicio</td> <td>ELEMENTOS TANGIBLES</td> <td>Equipos modernos Instalaciones atractivas Empleados de apariencia pulcra Material informativo atractivo</td> </tr> <tr> <td>FIABILIDAD</td> <td>Servicio a tiempo Solución a problemas Buen servicio la primer vez Servicio concluido a tiempo Registros sin errores</td> </tr> <tr> <td>CAPACIDAD DE RESPUESTA</td> <td>Comunicación efectiva Servicio rápido Ayuda al cliente Prontitud de las respuestas</td> </tr> <tr> <td>SEGURIDAD</td> <td>Comportamiento que da confianza Clientes seguros Amabilidad Respuesta a las preguntas frecuentes</td> </tr> <tr> <td>EMPATÍA</td> <td>Atención individualizada Horarios convenientes Atención personalizada Interés por sus clientes Necesidades de los clientes</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Escala de medición.</b> Para medir la variable “Calidad del Servicio” se empleará una escala ordinal con cinco categorías y sus respectivos equivalentes cuantitativos.</p>	Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Calidad del Servicio	ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos modernos Instalaciones atractivas Empleados de apariencia pulcra Material informativo atractivo	FIABILIDAD	Servicio a tiempo Solución a problemas Buen servicio la primer vez Servicio concluido a tiempo Registros sin errores	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Comunicación efectiva Servicio rápido Ayuda al cliente Prontitud de las respuestas	SEGURIDAD	Comportamiento que da confianza Clientes seguros Amabilidad Respuesta a las preguntas frecuentes	EMPATÍA	Atención individualizada Horarios convenientes Atención personalizada Interés por sus clientes Necesidades de los clientes
Variable 2	Dimensiones	Indicadores															
Calidad del Servicio	ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos modernos Instalaciones atractivas Empleados de apariencia pulcra Material informativo atractivo															
	FIABILIDAD	Servicio a tiempo Solución a problemas Buen servicio la primer vez Servicio concluido a tiempo Registros sin errores															
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Comunicación efectiva Servicio rápido Ayuda al cliente Prontitud de las respuestas															
	SEGURIDAD	Comportamiento que da confianza Clientes seguros Amabilidad Respuesta a las preguntas frecuentes															
	EMPATÍA	Atención individualizada Horarios convenientes Atención personalizada Interés por sus clientes Necesidades de los clientes															
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS</b>															
	<p><b>POBLACIÓN.</b> Estará conformada por 77 trabajadores de Electro oriente S. A. de la ciudad de Tarapoto año 2016.</p> <p><b>MUESTRA.</b> Estará</p>	<p>Para medir la variable referida al Sistema Integrado de Gestión se empleará una escala valorativa, organizada en un conjunto de ítems respecto a las dimensiones e indicadores.</p> <p>Para medir la variable Calidad del Servicio se empleará un cuestionario, organizada en una batería de ítems respecto a las dimensiones e indicadores.</p>															

<p><b>Tipo de investigación.</b> El presente estudio corresponde a una investigación descriptiva correlacional - causal</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> Se empleará el diseño correlacional, representado en el siguiente esquema: Dónde:</p> <p>M = Muestra en estudio.</p> <p>O1 = V1 = Implementación del sistema integral de gestión (SIG)</p> <p>O2 = V2 = La calidad del servicio del área administrativa de Electro Oriente S. A</p> <p>r = correlación de la variable V1 en la variable V2</p>	<p>O<sub>2</sub></p>	<p>conformada por los 19 trabajadores del Área Administrativa de Electro oriente S. A. Tarapoto año 2016.</p> <p>Para la sistematización tanto del proyecto como del reporte de investigación se empleará la técnica del fichaje.</p> <p>Para la elaboración de la discusión, en el informe de la tesis, se revisará bibliografía especializada.</p> <p>En el procesamiento de datos se empleará la prueba estadística de r de Pearson o Chi cuadrado, para ello, los datos se organizarán y presentarán en tablas y gráficas, utilizando técnicas descriptivas como la frecuencia absoluta y porcentual; así como la media y la desviación estándar.</p>
---	----------------------	---

**Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos**

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DE ELECTRO ORIENTE S.A. TARAPOTO 2016**

Sírvase responder con la mayor seriedad el presente cuestionario que forma parte de una investigación en Tesis que se realiza en la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto

Tenga en cuenta la siguiente escala:

1 = Muy inadecuado

2 = Inadecuado

3 = Regular

4 = Adecuado

5 = Muy adecuado

Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Existe una adecuada normativa de la gestión de calidad en la Empresa					
2	Las normas y directivas son suficientes y necesarias para una gestión de calidad en la empresa					
3	Se tiene siempre presente la visión y misión de la empresa					
4	La misión y visión de la empresa ha sido socializada lo suficiente en la empresa					
5	Los procesos en la empresa se hallan documentados					
6	Existe una ruta de procesos en la empresa					
7	Se hallan registradas las actividades que realiza cada área de la empresa					
8	Los registros en la empresa cumplen con las normas de calidad					
9	Las capacitaciones que ofrece la empresa conducen a la calidad de la gestión personal					
10	La empresa cuenta con un plan de capacitación respecto a la gestión de calidad					
11	Las auditorías realizadas cumplen siempre su cometido en la empresa					
12	Se conoce la existencia de un plan de auditoría relacionada a la calidad de la gestión en la empresa					
13	Conoce de alguna certificación lograda en la gestión integrada de la empresa					
14	Le han hecho conocer la importancia de la certificación de la gestión de calidad en la empresa					
15	Identifica los aspectos ambientales a tener en cuenta en su desempeño en la empresa					
16	Considera de importancia de una gestión integral que tenga en cuenta el medio ambiente					
17	Tiene conocimiento de los requisitos legales medioambientales en la empresa					
18	Se cumplen los requisitos legales de medio ambiente en la empresa					

19	Se establecen objetivos y metas medio ambientales en la empresa					
20	Se evalúan los resultados respecto a la gestión medio ambiental en la empresa					
21	Conoce de programas de gestión medio ambiental establecidos por la empresa					
22	Se involucraría en los programas de gestión medio ambiental en la empresa					
23	La organización estructural de la empresa comprende aspectos medio ambientales					
24	Existe responsabilidad por parte la empresa respecto a los temas medio ambientales					
25	Considera necesario la existencia de lugares seguros en los ambientes de la empresa					
26	Se han demarcado de manera adecuada los lugares seguros en la empresa					
27	Existe un compromiso con la salud ocupacional por parte de la empresa					
28	La empresa toma medidas para brindar salud y seguridad ocupacional a sus trabajadores					
29	Considera que la implementación de medidas de salud y seguridad ocupacional disminuiría los costos laborales en la empresa					
30	Las campañas de salud ocupacional aumentan los costos laborales en la empresa					
31	Ha sido observado por no cumplir con los requisitos de salud ocupacional					
32	Existe un control de salud y seguridad ocupacional en la empresa					
33	La salud y seguridad ocupacional tiene que ver con la calidad de la gestión					
34	La salud y la seguridad ocupacional está relacionada con la gestión medio ambiental en la empresa					

Fuente: Elaboración propia.

**CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DE ELECTRO ORIENTE S.A. TARAPOTO – 2016.**

Responda el siguiente cuestionario con la mayor sinceridad y responsabilidad, los datos que se obtengan servirán para desarrollar un trabajo de tesis en la Universidad César Vallejo. Utilice la siguiente escala para sus respuestas:

1 = Muy inadecuado      2 = Inadecuado      3= Regular    4 = Adecuado  
5 = Muy adecuado

Nº	ítem	1	2	3	4	5
1	La Empresa Electro Oriente S. A. cuenta con un equipamiento de aspecto moderno					
2	Las instalaciones físicas de la Empresa Electro Oriente S.A., son visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la Empresa Electro Oriente S.A., tienen buena presencia					
4	En la Empresa Electro Oriente S.A., el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.					
5	Cuando la Empresa Electro Oriente S.A., promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
6	Cuando tiene un problema, la Empresa Electro Oriente S.A., muestra un interés sincero por solucionarlo.					
7	La Empresa Electro Oriente S.A., lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
8	La Empresa Electro Oriente S.A., lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
9	La Empresa Electro Oriente S.A., pone énfasis en unos registros exentos de errores.					
10	Los empleados de la Empresa Electro Oriente S.A., le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
11	Los empleados de la Empresa Electro Oriente S.A., le proporcionan un servicio rápido.					
12	Los empleados de la Empresa Electro Oriente S.A., siempre están dispuestos a ayudarlo.					
13	Los empleados de la Empresa Electro Oriente S.A., nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
14	El comportamiento de los empleados de la Empresa Electro Oriente S.A., le inspira confianza.					
15	Se siente seguro en sus transacciones con la Empresa Electro Oriente S.A.					
16	Los empleados de la Empresa Electro Oriente S.A., suelen ser corteses con usted.					
17	Los empleados de la Empresa Electro Oriente S.A., tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
18	La Empresa Electro Oriente S.A., le proporciona atención					

	individualizada.					
19	La Empresa Electro Oriente S.A., tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.					
20	La Empresa Electro Oriente S.A., cuenta con unos empleados que le proporcionan una atención personalizada.					
21	La Empresa Electro Oriente S.A., se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
22	Los empleados de la Empresa Electro Oriente S.A., comprenden sus necesidades específicas.					

Fuente: Elaboración propia.

Ítems 1-4: tangibles  
capacidad de respuesta

Ítems 5-9: fiabilidad

Ítems 10-13:

Ítems 14-17: seguridad

Ítems 18-22: empatía

### Anexo N° 03: Validación de los instrumentos por el juicio de expertos



#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ramírez García Horacio  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
 Especialidad : ING. MECÁNICO ELÉCTRICISTA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la implementación del Sistema Integrado de Gestión  
 Autor del instrumento : Br. Pérez Vásquez Verónica

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

	MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
<b>CRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>				
CLARIDAD					X
OBJETIVIDAD					X
ACTUALIDAD				X	
ORGANIZACIÓN					X
SUFICIENCIA					X
INTENCIONALIDAD				X	
CONSISTENCIA					X
COHERENCIA					X
METODOLOGÍA					X
PERTINENCIA					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				<b>48</b>	

##### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento reúne condiciones para ser aplicado en la muestra por ser coherente con los objetivos.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 28 de Octubre de 2016

Mg. Horacio Ramírez García  
 Reg. CIP N° 32451

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Ramírez García Horacio  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
 Especialidad : ING. MECÁNICO ELECTRICISTA  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad del Servicio  
 Autor del instrumento : Br. Pérez Vásquez Verónica

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

	MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
<b>CRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>				
CLARIDAD					X
OBJETIVIDAD					X
ACTUALIDAD				X	
ORGANIZACIÓN					X
SUFICIENCIA					X
INTENCIONALIDAD				X	
CONSISTENCIA					X
COHERENCIA					X
METODOLOGÍA					X
PERTINENCIA					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				<b>48</b>	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento puede ser aplicado en la muestra

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

 Tarapoto, 28 de octubre de 2016


**Mg. Horacio Ramírez García**  
**Reg. CIP N° 32451**



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto : Mg. Eneas Flores Kelés  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Ing. Agrónomo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la implementación del Sistema Integrado de Gestión  
 Autor del instrumento : Br. Pérez Vásquez Verónica

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

	MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
<b>CRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>				
CLARIDAD					X
OBJETIVIDAD					X
ACTUALIDAD					X
ORGANIZACIÓN					X
SUFICIENCIA					X
INTENCIONALIDAD					X
CONSISTENCIA					X
COHERENCIA					X
METODOLOGÍA					X
PERTINENCIA					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				<b>46</b>	

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable y pertinente al estudio.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 28 de Octubre de 2016

  
 .....  
**Mg. Eneas Flores Kelés**  
**Reg. CIP N° 01721**  
 Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto : Mg. Torres Flores Elías  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Ing. Agrónomo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad del Servicio  
 Autor del instrumento : Br. Pérez Vásquez Verónica

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)      ACEPTABLE (3)      BUENA (4)      EXCELENTE (5)

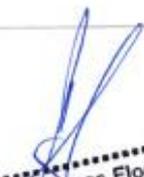
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y/o objetivas sobre la variable: <b>Calidad del Servicio</b> .				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología inherente a la variable: <b>Calidad del Servicio</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto de la variable: <b>Calidad del Servicio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones de la variable: <b>Calidad del Servicio</b> .					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>46</b>				

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable y pertinente al estudio.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46

Tarapoto, 28 de Octubre de 2016

  
 Mg. Elías Torres Flores  
 Reg. CIP N° 61721  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto : Mg. Pérez Vásquez Nimia Isabel  
 Institución donde labora : Kervecoña Sgru Juan S.A.  
 Especialidad : Ing. de Sistemas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para evaluar la implementación del Sistema Integrado de Gestión  
 Autor del instrumento : Br. Pérez Vásquez Verónica

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

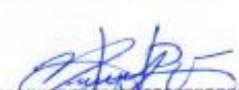
	MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
<b>CRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>				
CLARIDAD					X
OBJETIVIDAD					X
ACTUALIDAD					X
ORGANIZACIÓN					X
SUFICIENCIA					X
INTENCIONALIDAD					X
CONSISTENCIA					X
COHERENCIA					X
METODOLOGÍA					X
PERTINENCIA					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				<b>47</b>	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento cumple con las condiciones para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 28 de Octubre de 2019



**Mg. Nimia Isabel Pérez Vásquez**  
 Reg. C. P. N. S. 119296



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto : Mg. Pérez Vásquez Nimia Isabel  
 Institución donde labora : Cervecería San Juan S.A.  
 Especialidad : Ingeniería de Sistemas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Calidad del Servicio  
 Autor del instrumento : Br. Pérez Vásquez Verónica

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

		MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
<b>CRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y/o objetivas sobre la variable: <b>Calidad del Servicio.</b>				X	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología inherente a la variable: <b>Calidad del Servicio.</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto de la variable: <b>Calidad del Servicio</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones de la variable: <b>Calidad del Servicio.</b>					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con las condiciones para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47

Tarapoto, 28 de Octubre de 2015

  
 Mg. Nimia Isabel Pérez Vásquez  
 Reg. CIP N° 119296

**Anexo N° 04: Constancia de autorización para la aplicación de instrumentos**



**CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**EL JEFE DE ADMINISTRACIÓN DE ELECTRO ORIENTE S.A. GERENCIA REGIONAL SAN MARTÍN,**

**HACE CONSTAR:**

Que, la Maestrante **VERÓNICA PÉREZ VÁSQUEZ**, alumna de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en el mes de octubre del 2016, ha aplicado los Instrumentos de Investigación consistente en un Cuestionario de la Implementación del Sistema Integrado de Gestión y un Cuestionario de la Calidad del Servicio, dirigido a los trabajadores del Área de Administración de la Sede Tarapoto, referente a la Tesis: *"Implementación del Sistema Integrado de Gestión y su incidencia en la Calidad del servicio de los trabajadores del área Administrativa de Electro Oriente S.A. en el año 2016"*.

Se le expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Tarapoto, 02 de noviembre del 2016



.....  
ECON DANIEL PINEDO REATEGUI  
JEFE OFIC DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
ELECTRO ORIENTE S.A

## Anexo N° 05: Informe de originalidad

Implementación del sistema integrado de gestión y su relación en la calidad del servicio del área administrativa de Electro Oriente S.A. 2016

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Pontificia Bolivariana</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad de San Martin de Porres</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Privada Boliviana</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Escuela de Posgrado PNP</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.calidadcusco.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>form-linkerr.rhcloud.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>biblioteca-generaluce.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.revistaasturianadeeconomia.org</b>	

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. ANA NOEMI SANDOVAL VERGARA, ha revisado la tesis del estudiante Br. **VERÓNICA PÉREZ VÁSQUEZ** titulada **“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE ELECTRO ORIENTE S.A 2016”** constato que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 24 de mayo de 2018



Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara  
Escuela de Posgrado  
UCV-TARAPOTO

**Anexo N° 06: Autorización para publicar tesis en repositorio UCV**

**Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV**

Yo **VERÓNICA PÉREZ VÁSQUEZ**, identificado con DNI (  ) OTRO (  ) N°: **43709632**, egresado de la Escuela POSGRADO de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Implementación del Sistema Integrado de Gestión y su relación en la calidad del servicio del área Administrativa de Electro Oriente S.A. 2016"** en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

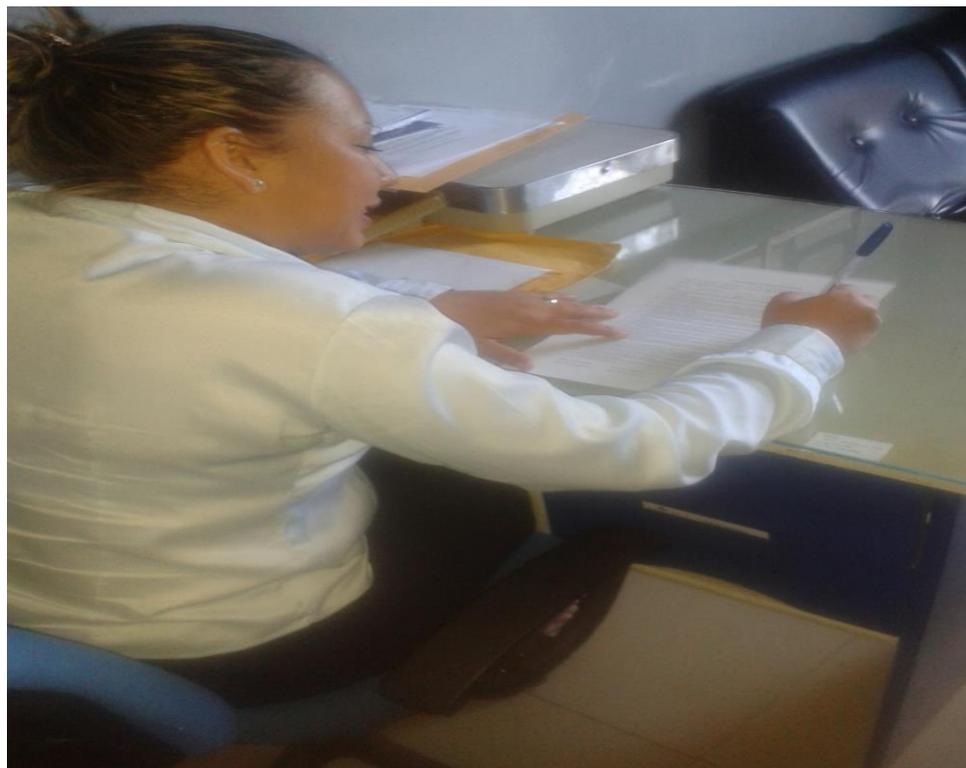
.....  
.....  
.....

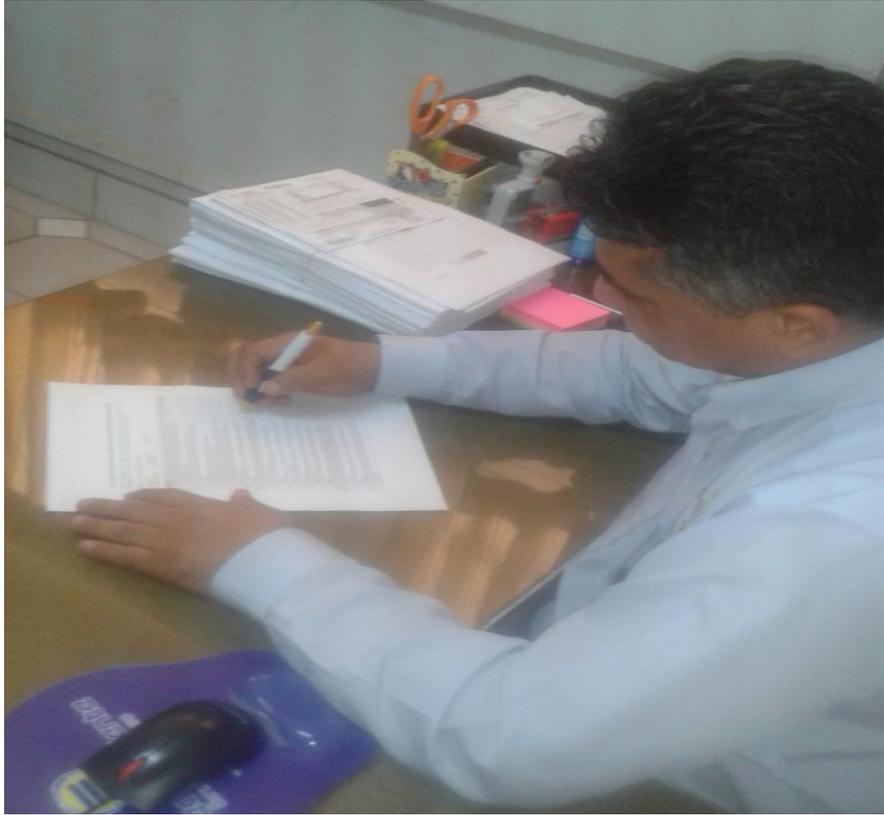
  
\_\_\_\_\_  
FIRMA

DNI: 43709632

FECHA: 24/05/2018

Anexo N° 07: Evidencias fotográficas







**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Implementación del sistema integrado de gestión y su relación en la  
calidad del servicio del área administrativa de Electro Oriente S.A. 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

**Br. Verónica Pérez Vásquez**

**ASESOR**

**Dr. Armando Edgardo Figueroa Sánchez**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión del Talento Humano**

**TARAPOTO - PERU**

**2016**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

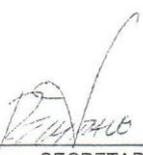
En la Ciudad de Tarapoto; a los treinta y un días del mes de marzo del año dos mil diecisiete, siendo las *10 am*, en mérito de la **Resolución Directoral Académico N°228-2017/DPG-UCV-FT**.

Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada **"Implementación del Sistema Integrado de Gestión y su Relación en la Calidad del Servicio del Área Administrativa de Electro Oriente S.A. 2016"** de la MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, PROMO 2015-01 TARAPOTO; presentado por la bachiller **Pérez Vásquez Verónica**, ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente : Dra. Nora Nieto Penadillo  
Secretario : Dr. Gustavo Ramírez García  
Vocal : Dr. Armando Figueroa Sánchez  
Accesitario : Dr. Aladino Panduro Salas

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de *Aprobar por unanimidad* la Sustentación de la Tesis. Siendo las *11:15 am* se dio por concluido el presente acto firmado:

  
\_\_\_\_\_  
PRESIDENTE  
Dra. Nora Nieto Penadillo

  
\_\_\_\_\_  
SECRETARIO  
Dr. Gustavo Ramírez García

\_\_\_\_\_  
VOCAL  
Dr. Armando Figueroa Sánchez

  
\_\_\_\_\_  
ACCESITARIO  
Dr. Aladino Panduro Salas