



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción del cliente en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C., 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Industrial

AUTORA

Br. Mostacero Chacon, Paola Alexandra (ORCID: 0000-0002-5567-047X)

ASESOR

Mg. Ulloa Bocanegra, Segundo Gerardo (ORCID: 0000-0003-1635-9563)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema De Gestión De La Seguridad Y Calidad

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por guiar e iluminar mí camino,
y darme la fuerza para continuar
con mis metas trazadas sin rendirme.

A mi familia, especialmente a mi mami, Martha Chacón,
que gracias a ella estoy aquí,
que fue quien dio todo por sacarme adelante
para así poder cumplir mis sueños,
por darme la fuerza y su apoyo incondicional,
por esos abrazos tan reconfortables
para poder seguir adelante a pesar de los obstáculos,
ella que es mi motor y motivo, gracias mami, Te Amo!

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a mis asesores
y docentes que compartieron sus conocimientos
a lo largo de mi formación y siempre estuvieron
disponibles para poder apoyarme, quien con su dirección
hacen realidad el desarrollo de esta investigación, gracias
por su paciencia y dedicación.

A la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.,
por permitirme hacer la investigación y darme la confianza,
especialmente a Rafael Bejarano, por el apoyo incondicional
para poder lograr uno de mis sueños, muchas gracias.

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	10
2.1 Tipo y Diseño de investigación	10
2.2 Operacionalización de variables.....	10
2.3 Población, muestra y muestreo.....	12
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
2.5 Procedimiento.....	13
2.6 Método de análisis de datos	13
2.7 Aspectos éticos	13
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES.....	21
VI. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS.....	27

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción del cliente en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.,2019”, enmarcado en las teorías de gestión de calidad y satisfacción al cliente, en la cual se empleó el método deductivo, y el tipo de investigación pre-experimental, teniendo una población de 14 empresas que reciben el servicio de seguridad.

Se utilizó el método Servqual y la Norma ISO 9001:2015 para analizar la calidad de servicio, realizando un Check list basado en la Norma ISO 9001:2015 en dos tiempos diferentes teniendo como resultados en el pre-test 16% y en el post-test 51%, lo cual nos permitió conocer el porcentaje de implementación de gestión de la empresa, también se aplicó un cuestionario Servqual para determinar el nivel de satisfacción del cliente el cual nos arrojó que la dimensión crítica es la empatía con un promedio malo de 47.5, es por eso que se concluye que la gestión que se viene realizando no es adecuada, luego de evaluar e identificar estas cifras se procedió a proponer un diseño que se adapte a este rubro y que mejore la satisfacción del cliente, mediante una planificación ordenada de la satisfacción demandada, repercutiendo en los costos teniendo en el 2019 S/ 152,375.00 y pronosticando para el 2020 en S/ 164,692.81 con una diferencia de S/12,317.81 de ingresos, ya que el pronóstico de demanda satisfecha para el 2019 es de 6095 servicios y para el 2020 de 7634 servicios, con 1539 de demanda por satisfacer, de no ser así la pérdida estimada sería de S/76,960.93, así mismo la propuesta empleada mejora la empatía y por ende la calidad en el servicio estas fueron corroboradas con la prueba estadística dando un valor de 0.000 el cual es menor que 0.05 esto quiere decir que se acepta la hipótesis. Los resultados obtenidos permitieron determinar que al tener un plan operativo estandarizado y personal permanente hace que la calidad del servicio mejore y se pueda lograr la satisfacción del cliente lo cual impacta positivamente en Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. y contribuye a la mejora económica.

Palabras clave: Gestión de la calidad, satisfacción del cliente y Norma ISO 9001:2015


ABSTRACT

This research entitled "Quality management under ISO 9001: 2015 and its influence on customer satisfaction in the Private Monitoring Company GOE 911 SAC, 2019", framed in the theories of quality management and customer satisfaction, in which the deductive method was used, and the type of pre-experimental research, having a population of 14 companies that receive the security service.

The Servqual method and the ISO 9001: 2015 Standard were used to analyze the quality of service, performing a Check list based on the ISO 9001: 2015 Standard at two different times, resulting in 16% pre-test and post-test results. 51% test, which allowed us to know the percentage of company management implementation, a Servqual questionnaire was also applied to determine the level of customer satisfaction which showed you that the critical dimension is empathy with a bad average of 47.5, that is why it is concluded that the management that is being carried out is not adequate, after evaluating and identifying these figures we proceeded to propose a design that adapts to this item and that improves customer satisfaction, through an orderly planning of the satisfaction demanded, impacting on the costs having in 2019 S/ 152,375.00 and forecasting for 2020 at S/ 164,692.81 with a difference of S/12,317.81 of income, since the forecast or of satisfied demand for 2019 is 6095 services and by 2020 of 7634 services, with 1539 of demand to be satisfied, if not the estimated serious loss of S/76,960.93, likewise the proposal used improves empathy and therefore The quality of the service was corroborated with the statistical test giving a value of 0.000 which is less than 0.05, which means that the hypothesis is accepted. The results obtained allowed us to determine that having a standardized operating plan and permanent staff makes the quality of the service improve and customer satisfaction can be achieved, which positively impacts Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. and contributes to economic improvement.

Keywords: Quality management, customer satisfaction and ISO 9001: 2015 Standard

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

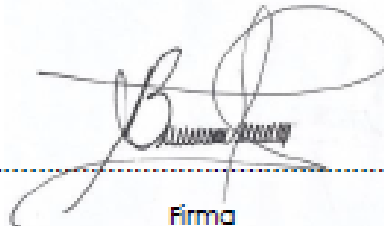
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – Sede Trujillo, revisor de la tesis titulada:

“Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción del cliente en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C., 2019”, de la estudiante Paola Alexandra Mostacero Chacon, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita 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.

Trujillo, 7 de octubre del 2020



Firma

ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA

DNI: 41808609

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--------------------------------------------------------------------------------	--------	-----------