



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

Sistema de gestión de calidad bajo la norma iso 9001: 2015 para aumentar
la satisfacción del cliente en el C.E.L Conache S.A.C, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

Br. Avalos Alvarado, Karin Janet (ORCID: 0000-0002-1184-4693)

Br. Olivos Acosta, Manuel (ORCID: 0000-0001-9956-9501)

ASESOR:

Dr. Benites Aliaga, Alex Antenor (ORCID: 0000-0002-9329-5949)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A jehová, por guiarme en la trayectoria correcta, por brindarme salud y darme fortaleza para continuar en adelante en mis propósitos.

A mis padres Manuel Olivos y Betty Acosta, por concederme educación y sobre todo por el soporte incondicional en cada momento de mi carrera profesional.

A mis hermanos por depositar su fe en mí para lograr este anhelo tan importante para mi vida.

Manuel olivos

A nuestro padre celestial, por brindarme la vida y las fuerzas necesarias para lograr mis metas trazadas.

A mi papa Alberto Avalos Salvador, por su amor y comprensión en el logro de mis objetivos.

A mi mama Nancy Alvarado Rodríguez, por su paciencia y motivación constante para culminar con éxito mi carrera profesional.

A mis hermanos y abuelos por la confianza que depositaron en mi para terminar este proyecto tan importante para mi vida.

Karin Avalos

Agradecimiento

A dios por darnos el don de la sabiduría para afrontar los retos de la vida, ser nuestro guía y bendecirnos cada día.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por brindarnos los conocimientos para ser excelentes profesionales.

Al gerente de la organización del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C, Cruz Meza, Ismael por facilitarnos la información necesaria para culminar la elaboración de este presente trabajo.

Los Autores

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	vi
Índice	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y Diseño de investigación.	11
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo.	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5. Procedimiento.	16
2.6. Métodos de análisis de datos.	16
2.7. Aspectos éticos.	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES.....	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	35

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal, aplicar un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2015 para aumentar la Satisfacción del Cliente en el Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C,2019.

La empresa en estudio, carece de un sistema de Gestión de calidad, para poder cumplir con las expectativas del cliente, por esta razón se aplicará un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción de cliente, por ende, la rentabilidad de la empresa. El tipo de estudio de la investigación fue aplicada, al mismo tiempo experimental. La población estuvo conformada por: los 25 colaboradores de la empresa y 12 clientes corporativos. La muestra estuvo constituida por: (i) los 25 colaboradores de la empresa en estudio, (ii) 123 colaboradores del total de los clientes corporativos (empresas).

Para el cumplimiento de los objetivos, se emplearon los siguientes instrumentos: para medir la variable independiente se usó la técnica análisis documental y la observación con su instrumento la ficha de investigación del Check List de la norma ISO 9001:2015, para la variable dependiente se usó la técnica de encuesta con su instrumento el cuestionario Servqual.

Los resultados indicaron que al inicio existía un 35% de satisfacción de los clientes, con la aplicación del sistema de gestión de calidad se incrementó a un 85%, con respecto al diagnóstico inicial en relación a los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015, se determinó que la empresa incumplía totalmente los capítulos y con la ejecución del sistema se logró alcanzar al 100% los capítulos 4,5,6 y 10 de la norma ISO 9001:2015.

Finalmente se concluye que aplicando un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, aumenta la satisfacción del cliente.

Palabras clave: sistema, gestión de calidad, Servqual, ISO 9001:2015.

ABSTRACT

The current investigation had as principal objective to apply a quality management system under the ISO 9001:2015 standard to increase the client's satisfaction in Laguna de Conache Ecotourist Complex S.A.C, 2019.

The company under study lacks of a quality management system based on the ISO 9001:2015 standard will be applied to increase client's satisfaction thus the company's profitability. The study type of the investigation was applied and experimental at the same time. The population was conformed by 25 collaborators of the company and 12 corporative clients. The sample was constituted by : (i) 25 collaborators of the company under study, (ii) 123 collaborators of the total of corporative clients (companies).

To achieve the objectives, the following instruments were used : to measure the independent variable, the documented analysis technique and the observation with its investigation sheet instrument from the Check List of the ISO 9001:2015 standard were used. For the dependent variable, the survey technique with its servqual questionnaire instrument was used.

The result showed that there was a 35% of the client's satisfaction at the beginning, with the application of the quality management system increased a 85% regarding the initial diagnostic in relation with chapters 4,5,6 and 10 of the ISO 9001:2015 standard it was determined that the company totally infringed the chapters. And with the application of the system, chapters 4,5,6 and 10 of the ISO 9001:2015 standard were 100% achieved.

Finally, it can be concluded that applying a quality management system under the ISO 9001 :2015 standard the client's satisfaction increase.

Keywords: system, quality management, servqual, ISO 9001:2015.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

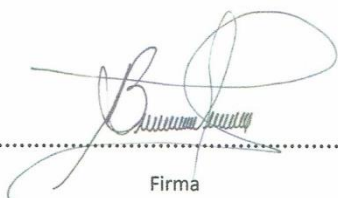
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

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

"SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL C.E.L CONACHE S.A.C,2019", de los estudiantes Karin Janet Avalos Alvarado y Manuel Olivos Acosta, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **25 %** 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, 05 de octubre del 2020



Firma

ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA

DNI: 41808609

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