

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Sistema de gestión de Calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente
de una empresa consultora de construcción, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Fernandez Obregon, Lisset Thalia (orcid.org/0000-0003-4969-0906)

Paz Diaz, Alex Santiago (orcid.org/0000-0002-7991-0087)

ASESORA:

Dra. Calanchez De Bracho, Africa del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Previamente, agradezco a Dios por mantenerme perseverante, mis padres, mi compañero de vida y a mis hermanos, quienes han sido la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera, que con su ejemplo, dedicación y palabras de aliento nunca bajaron los brazos, para que yo tampoco lo haga, aun cuando todo sea complicado y así cumplir mis metas.

Lisset Thalía Fernández Obregón

Esta tesis va dedicada a Dios, por guiarme en cada paso de mi vida, a mis padres por ser la razón y el ejemplo a seguir, a mi esposa, mis hijos, por ser el soporte en todo este proceso para poder cumplir con mis objetivos.

Alex Santiago Paz Díaz

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento a nuestra casa de estudios por habernos formado a nivel profesional y humano, a nuestras familias por su constante apoyo, a la empresa Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. por compartimos sus experiencias, a la Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle por brindarnos la orientación de forma oportuna y motivar nuestro interés por la investigación.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de gráficos | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 14 |
| 3.1.1. Tipo de investigación | 14 |
| 3.1.2. Diseño de investigación | 14 |
| 3.2 Operacionalización de variables | 15 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 16 |
| 3.3.1 Población | 16 |
| 3.3.2 Muestra | 16 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 17 |
| 3.5 Procedimiento | 19 |
| 3.6 Métodos de análisis de datos | 19 |
| 3.7 Aspectos éticos | 20 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN | 34 |
| VI. CONCLUSIONES | 38 |
| VII. RECOMENDACIONES | 40 |
| REFERENCIAS | 41 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Cuadro de validadores de instrumento..... | 18 |
| Tabla 2: Prueba de confiabilidad para la variable Gestión de calidad ISO 9001..... | 18 |
| Tabla 3: Prueba de confiabilidad, Alfa Cronbach de la Satisfacción del cliente..... | 19 |
| Tabla 4: Coeficiente de Alfa de Cronbach..... | 19 |
| Tabla 5: Cuadro de análisis del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001..... | 22 |
| Tabla 6: Cuadro de análisis de la satisfacción del cliente..... | 23 |
| Tabla 7: Cuadro de análisis de la dimensión, fiabilidad..... | 24 |
| Tabla 8: Cuadro de análisis de la dimensión, capacidad de respuesta..... | 25 |
| Tabla 9: Cuadro de análisis de la dimensión, seguridad..... | 26 |
| Tabla 10: Cuadro de análisis de la dimensión, empatía..... | 27 |
| Tabla 11: Cuadro de análisis de la dimensión, tangibilidad..... | 28 |
| Tabla 12: Pruebas de normalidad..... | 29 |
| Tabla 13: Cuadro de análisis de la relación entre el sistema de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente..... | 30 |
| Tabla 14: Correlaciones entre sistema de gestión de la calidad y fiabilidad..... | 31 |
| Tabla 15: Correlaciones entre sistema de gestión de la calidad y la capacidad de respuesta..... | 32 |
| Tabla 16: Correlaciones entre sistema de gestión de la calidad y seguridad..... | 32 |
| Tabla 17: Correlaciones entre sistema de gestión de la calidad y empatía..... | 33 |
| Tabla 18: Correlaciones entre sistema de gestión de la calidad y tangibilidad..... | 34 |

Índice de Gráficos

| | |
|--|----|
| Figura 1: Gráfico de barras del nivel del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001..... | 22 |
| Figura 2: Gráfico de barras del nivel de satisfacción del cliente..... | 23 |
| Figura 3: Gráfico de análisis de la dimensión, fiabilidad..... | 24 |
| Figura 4: Gráfico de análisis de la dimensión, capacidad de respuesta..... | 25 |
| Figura 5: Gráfico de análisis de la dimensión, seguridad..... | 26 |
| Figura 6: Gráfico de análisis de la dimensión, tangibilidad..... | 28 |
| Figura 7: Gráfico de análisis de la dimensión, empatía..... | 27 |

Resumen

La presente investigación realizada tuvo como objetivo principal “Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la satisfacción del cliente de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022”, respecto a la metodología realizada en el estudio fue método cuantitativo, tipo aplicada, de diseño no experimental, correlación – transversal; la población estuvo conformada por colaboradores de la empresa consultora Hurtado-Hermoza Ingenieros Consultores S.A. y personal que labora en distintas entidades a quienes se brindan sus servicios la empresa consultora, haciendo un total de 100 personas, el muestreo fue no probabilístico con la técnica de encuestas, la muestra fue de 100 colaboradores, los instrumentos que se utilizaron fueron dos cuestionarios, los cuales tuvieron 30 y 19 ítems, cada uno.

Respecto al resultado, se encuentra una significación bilateral asintótica de $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis alterna, y se acepta la hipótesis general, con respecto al coeficiente de relación de Rho de Spearman, tiene un valor $r=0,796$, por lo que se concluye, que existe relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001 con la satisfacción del cliente de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022

Palabras Clave: Sistema, Gestión, Calidad, Satisfacción.

Abstract

The main objective of this research was to "Determine the relationship between the quality management system ISO 9001: 2015 with the satisfaction of the client of the consulting company Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022", regarding the methodology used in the study, it was a quantitative method, applied type, non-experimental design, correlation - cross-sectional; the population was made up of collaborators of the consulting company Hurtado-Hermoza Ingenieros Consultores S.A. and personnel who work in different entities to whom the consulting company provides its services, making a total of 100 people, the sampling was non-probabilistic with the survey technique, the sample was 100 collaborators, the instruments that were used were two questionnaires , which had 30 and 19 items, each.

Regarding the result, an asymptotic bilateral significance of $0.000 < 0.05$ is found, so the alternative hypothesis is rejected, and the general hypothesis is accepted, with respect to the Spearman's Rho relationship coefficient, it has a value $r=0.796$, for what is concluded, that there is a relationship between the quality management system ISO 9001 with the satisfaction of the client of the consulting company Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022

Keywords: System, Management, Quality, Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La competitividad y el desarrollo empresarial son apariencias que cada día obligan a las empresas a establecer características nuevas y diferentes durante su fase de vida, aún más con el incremento de las expectativas que tiene el cliente. En la actualidad, según, Cortés (2017) indica que las inclinaciones del mañana se fundamentan en Sistemas Integrados, Sistemas de Gestión de la Calidad, y reglas, que conforman sus componentes a fin de asegurar la calidad, con la finalidad de obtener esa orientación hacia el usuario para satisfacer sus necesidades, brindando al factor humano la relevancia e importancia que se merece como condición primordial para lograr las metas requeridas.

Asimismo, Messagi (2022), manifiesta que la satisfacción al cliente es siempre una de las esenciales prioridades de las organizaciones. Sin embargo, a razón de la pandemia, gran cantidad de organizaciones se encuentran en una lucha por ofrecer experiencias a la que los clientes se encuentran acostumbrados y mantener una estrategia multicanal.

En el ámbito global, McDermott (2022), manifiesta que la pandemia no ha hecho que los clientes sean más indulgentes, sino que ahora son más exigentes. Más del 60% de clientes abandonan después de una ingrata experiencia, un incremento del 22% en comparación al pasado año. Queda evidenciado que, las perspectivas de los usuarios se han aumentado y, en la actualidad, se encuentran con menor disposición a tolerar experiencias frustrantes.

Por otra parte, según una investigación realizada para medir las tendencias globales de consumo de Qualtrics (2022), evidencia que el 80% de los consumidores consideran que las empresas requieren mejorar su experiencia del cliente. Es así que, no desarrollarlo genera un elevado costo en lo que se refiere a los ingresos, confianza y reputación. Las organizaciones deben de estar muy atentos a las tendencias sobre las experiencias del cliente, mientras alcancen ventaja competitiva, haciendo uso de estrategias adecuadas.

En el plano nacional, CAPECO (2022), indica que debido a la crisis política ha traído, como consecuencia, la desestabilidad e incertidumbre para que empresas nacionales puedan invertir. Según el informe de la Cámara Peruana de la Construcción (CAPECO) del mes de julio del 2022, el sector construcción a tenido

una desaceleración en comparación con otros sectores como el minero, pesquero debido al recorte de presupuesto, debido a que no se están ejecutando los presupuestos asignados, a esto se adiciona los desacuerdos políticos y falta de medidas efectivas.

Desde otro punto de vista, según el diario Gestión (2021) refiere que la pandemia ha obligado a las organizaciones a evaluar sus relaciones con los consumidores a fin de mantenerse conectadas con ellos y lograr su satisfacción en la nueva normalidad. Proyectos relativamente nuevos, como taxis, entregas y aplicaciones de pago, ofrecen la mejor experiencia. Se encuentran realizando un trabajo de suma importancia con la finalidad de realizar una vida más fácil a sus usuarios, incluso más allá de los clientes tradicionales.

Se precisa que la organización Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A., es una compañía peruana con 29 años de antigüedad en el mercado regional. En la actualidad, en el mercado local han ido incrementándose la cantidad de empresas que ofrecen servicios en el rubro de la consultoría y construcción, muchas de estas carentes de experiencia y por ende con entregables de deficiente calidad, en este sentido las organizaciones buscan implementar sistemas como el sistema de gestión como la calidad para que sea un mecanismo que le permitirá a la empresa tener mejores oportunidades y por ende salvaguardar sus intereses económicos.

La empresa al ser pequeña carece de un sistema procedimiento de calidad, impactando en el correcto desempeño de sus colaboradores y por consiguiente en la generación de utilidades. La carencia de un sistema y la falta de conocimiento dentro de la organización hace que el colaborador no planifique sus tiempos o diferentes actividades cotidianas, que los trabajos que realiza no los haga de la manera correcta, generando pérdidas de tiempo y dinero, así como la falta de conformidad de dichos trabajos. Por otro lado, los colaboradores no buscan la optimización de recursos dentro de la organización, ni la mejora en el desempeño de sus actividades.

Por lo antes expuesto, que a través de la observación directa a las diferentes áreas administrativas y operativas en la visita de la empresa Hurtado-Hermoza

Ingenieros Consultores S.A., la Empresa no cuenta con procedimientos de régimen de la calidad, se observó la incorrecta definición y delimitación de sus procesos, procedimientos y objetivos, asimismo se evaluó a los colaboradores administrativos y operativos para saber si el alcance y aplicación de un sistema de gestión o sistemas internos les permitan desarrollar con mayor eficiencia sus diferentes actividades.

Actualmente, existen deficiencias en el área operativa al no presentar entregables con los estándares solicitados por los diferentes clientes, así como una flota vehicular carente de seguimiento y control, impactando en el deterioro de las unidades móviles de la Empresa, asimismo, existe un déficit de seguimiento al área comercial, un retraso en la entrega de materiales y equipamiento, así como en la atención de requerimientos de las diferentes áreas de la empresa.

La propuesta de las reglas internacional del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001le permitirá a la compañía, ordenarse para poder planificar, ejecutar, verificar y actuar en los diferentes procesos que se establezcan y así brindar un beneficio de calidad para la satisfacción a sus compradores, además de establecer su política, visión, misión y objetivos. A través del control de la Calidad, la sociedad delimitará sus procesos, metas, y funciones del personal responsable de cada proceso.

En efecto, la pregunta de la problemática se plantea de la siguiente forma ¿Cómo el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la satisfacción del cliente de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022?; asimismo de manera específica y clara: i) ¿De qué forma el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la fiabilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022?; ii) ¿De qué modo el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la capacidad de respuesta de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022?; iii) ¿De qué manera el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la seguridad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022?; iv) ¿En qué medida el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona en la empatía de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A.

Lima, 2022?; v) ¿De qué modo el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la tangibilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022?.

El presente estudio se justifica teóricamente porque brinda datos acerca de los sistemas de regímenes de calidad en una sociedad consultora y la satisfacción de sus clientes, sirviendo de retroalimentación para futuras investigaciones. Asimismo, la presente indagación se justifica socialmente en la medida que va a permitir brindar soluciones a solicitudes para hoy o el mañana en busca de dar mejores servicios de calidad al cliente en empresas consultoras, también se justifica práctica, debido a que va a proponer planteamientos que al ejecutarse van a poder ayudar a resolver problemas. Por último, justifica metodológicamente, pues nos va a permitir utilizar herramientas que nos permitan obtener, estudiar datos para poder validarlos, para poder definir hipótesis.

El presente estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la satisfacción del cliente de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022; de forma específica abarcaron los siguientes objetivos específicos: i) Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la fiabilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022; ii) Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la capacidad de respuesta de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022; iii) Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la seguridad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022; iv) Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la empatía de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022; v) Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la tangibilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022.

Asimismo, la hipótesis general fue: El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona o no significativamente con la satisfacción del cliente de la

empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022; de forma específica abarcaron las siguientes hipótesis específicas: i) El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la fiabilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022; ii) El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la capacidad de respuesta de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022; iii) El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la seguridad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022; vi) El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la empatía de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022; v) El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la tangibilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación tomó en atención a cinco investigaciones nacionales e internacionales orientadas a un Sistema de Gestión basadas en la norma ISO:9001- 2015 y la Satisfacción del consumidor. Se señaló los objetivos, metodologías aplicadas y resultados obtenidas por cada uno de los creadores.

Con relación al territorio nacional, Quispe (2019) en su tesis “Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2015 y su incidencia en la satisfacción del cliente en la Empresa CS BEAVER S.A.C.”, planteó como principal objetivo alcanzar una mejor satisfacción del cliente. El autor realizó una investigación de enfoque descriptiva y no experimental, analizó los diferentes procesos de la organización para mejorar la incidencia de la atención del cliente con la emigración del Sistema de Calidad versión 2008 a la 2015, para ello se realizaron capacitaciones y auditorías internas a los procesos, para así tener un mejor control de los mismos con el objetivo de obtener mejores resultados, así mismo se efectuaron encuestas con la finalidad de tener resultados reales sobre la atención brindada a los diferentes clientes. Entre lo más relevante, el estudio resolvió que, al poner en ejercicio el Sistema de Gestión de Calidad con la versión 2015 dentro de la compañía, se incrementó el índice de satisfacción del cliente a un 85% con

respecto al 76% obtenido con la versión de la norma 2008, lo cual es considerado de manera positiva por los clientes. Esta investigación fue importante en la discusión del presente estudio, ya que mostró el incremento de los índices de satisfacción del consumidor con la implementación de las reglas internacionales ISO 9001: 2015.

Por otro lado, Barrantes (2017) en su enseñanza “Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017”, planteó como principal objetivo delimitar el nivel de implementación del Sistema de Gestión en su organización. El autor consideró un enfoque de diseño no experimental, descriptivo, simple. Obtuvo datos de la sociedad y midió la variable del Sistema de Gestión utilizando cuestionarios obteniendo una muestra con 50 colaboradores, para ello empleó también el software SPSS versión 23 para dar validez a sus datos estadísticos. Entre lo más relevante, el estudio concluyó que existe un nivel medio de percepción igual a 64%, un 28% de nivel bajo y un 8% de nivel alto de percepción en relación con la realización documentaria del sistema de gestión de calidad. Esta investigación fue valiosa en la discusión de resultados del presente estudio, ya que nos permitió saber que el uso del sistema le permite a la organización progresar y mantener los diferentes procesos para lograr los objetivos, y, por consiguiente, generar rentabilidad para la misma.

Por otro lado, Espejo y Vereau (2021) en su estudio “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015 para el aseguramiento de la calidad en la empresa Melamuebles E.I.R.L.” planteó como principal objetivo poner en práctica un Sistema de Gestión con el propósito de cumplir sus proyecciones de ventas, aplicando las técnicas a los diferentes procesos de la organización, mejorando la calidad de su producción de muebles. El investigador consideró su estudio de enfoque de diseño de tipo no experimental, descriptivo. Como parte de su investigación, encontró no conformidades, debido a que la organización no contaba con el sistema implementado, obteniéndose un 12% de cumplimiento en lo que se refiere a la norma. El autor implementó el Sistema basándose en las reglas de la ISO 9001, incrementando el cumplimiento de la norma en un 68%, para posteriormente evaluar los procesos para acrecentar la calidad e incrementar la satisfacción de los consumidores. Entre lo más relevante, el estudio concluyó que

ejecutar un sistema de calidad evidencia a la gestión de los diferentes procesos y tener resultados óptimos, siempre y cuando la documentación se aplique. Esta investigación fue importante en el debate de resultados del presente estudio, ya que muestra resultados previos y posteriores a la implementación, evidenciándose la generación de pérdidas e insatisfacción del cliente ante la ausencia de sistema y la generación de rentabilidad y satisfacer al cliente.

Según, Pereda (2021) en su tratado del sistema de gestión de calidad y su influencia en la Administración Pública, por lo que, este trabajo tuvo como objetivo brindar una base teórica sobre el impacto de la ISO 9001 en la gestión por procesos, para lo cual se utilizó un método de revisión bibliográfica. Asimismo, contribuirá en mayor medida a las organizaciones públicas al enfocarse en la administración pública. Llegando a la conclusión que, para la implantación de la norma ISO 9001, es determinante el empeño de la alta dirección y su divulgación entre todo el grupo, asimismo, uno de sus principios es dar enfoque a sus actividades que promueva la mejora continua de un producto o servicio con el fin de la satisfacción del usuario.

Finalmente, Chilquillo (2019) en su investigación sobre implementación de gestión de calidad por la norma ISO 9001:2015 y satisfacción del cliente de la botica Torres de la Molina, como su principal objetivo es poder determinar su relación. La metodología empleada fue correlacional- descriptivo, transversal. Los resultados alcanzados fue correlación positiva muy alta (0,952), asimismo, existe correlación positiva entre el sistema y la confiabilidad (0,869), así también, una crecida correlación entre la capacidad de respuesta y la norma ISO (0,889), con la empatía (0,940) y con la tangibilidad (0,935). En la conclusión, se determinó que implementar la ISO 9001 tiene una buena relación con la satisfacción del consumidor.

En relación con el territorio internacional, Velasco y Muñoz (2017), en su estudio, el ofrecimiento de Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad apoyándose en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para el supermercado La Feria, propusieron como objeto común diseñar la propuesta de implementación de un sistema fundamentado en los requisitos de la norma ISO, para un supermercado, los autores consideraron en su tratado desde su perspectiva descriptivo, cuantitativo y cualitativo, para ello realizaron una valoración a cada una

de las áreas del centro comercial para obtener datos a través del uso de instrumentos de diagnóstico que fluctúan del 0% al 100 % y así poder definir con certeza los errores dentro de la organización, sobre dicho análisis realizado se constató un bajo porcentaje de cumplimiento de las reglas de la norma. Entre lo más calificado del estudio se concluyó que la implementación de todos los procesos en el centro comercial, para que en las diferentes actividades que se ejecuten, se logre la mejora continua basándose en las pautas de Calidad, asimismo sensibilizar a los colaboradores, efectuar capacitaciones y evaluaciones constantes con el fin de poder lograr los deseos y por consiguiente tener un cliente satisfecho. Esta investigación fue valiosa en la discusión de resultados del presente estudio porque nos permitió saber que la implementación de un Sistema y la aplicación de sus normas llevará a la organización cualquiera fuese el rubro a un mejor nivel a comparación de otras empresas, asimismo colaboradores más capacitados que incrementen su productividad y profesionalismo.

Según, Alba (2020) en su estudio “Estructuración de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa Ensamble Group S.A.S.” planteó como principal objetivo mejorar el Sistema Gestión fundamentado en las reglas de la norma internacional La investigación fue de enfoque explorativa, el autor examinó las áreas con las que cuenta la organización, verificando que estas realizan sus actividades basadas en su propia experiencia, no contando con procesos establecidos, por lo que se les dificulta poder obedecer con las exigencias que solicita la clientela, para ello se realizó la implementación las normas ISO 9001:2015. Se ejecutó la estructuración de acuerdo a la definición de sus estrategias, procesos y actividades, para poder cumplir y satisfacer a sus clientes. Entre lo más relevante, el estudio finalizó que la implementación de la ISO 9001, la estructuración de la organización, es fundamental para desarrollar una mejor planificación estratégica que le permite lograr sus objetivos, mejorar sus procesos y generar mayores utilidades. Esta investigación fue importante en el debate de resultados del presente estudio, ya que mostró que, al hacer una correcta estructuración de un sistema interno de una empresa, la implementación ISO 9001:2015, le permitirá realizar un plan estratégico de acuerdo a las necesidades, tener claro los procesos, actividades, seguimiento de los mismos y mejora continua.

Por otro lado, Duarte (2019) en su estudio “Propuesta de desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad para una empresa metalmecánica pequeña, basado en la norma ISO 9001:2015” propuso como principal objetivo implementar un Sistema basados en la ISO 9001:2015, dado que en la actualidad hay un incremento de la competencia de mercado, por lo que se busca mejoras con un sistema que le permita crecer como organización y estar mejor posicionada en lo que se refiere a otras empresas. El autor realizó un análisis del funcionamiento de la organización e identificó los procesos existentes, los responsables de proceso, cotejo el sistema actual con el que cuenta la Empresa e implementó un sistema de acuerdo a las estipulaciones de la norma aplicables a las necesidades de la organización. Entre lo más relevante, el estudio concluyó que al identificar las causas críticas en el funcionamiento de la organización se puede mejorar y precisar aplicando y cumpliendo la normativa ISO 9001:2015. Esta investigación fue valiosa en la discusión del presente estudio, ya que muestra que para que una sociedad pueda cumplir con sus metas y estar mejor posicionada en el mercado es necesario aplicar el Sistema de Gestión ISO 9001 versión 2015, el cumplimiento de los reglamentos que esta norma indica y el deber y seguimiento de la alto cargo y colaboradores.

Asimismo, Cogollo y Rivas (2022) en su estudio “Sistema de Gestión de Calidad, según la norma ISO 9001:2015 para el CDA Tecnofull La Novena”, tiene como motivo principal aumentar la satisfacción de los compradores. El autor ha utilizado el método exploratorio, descriptiva y documental, llegando a la conclusión que, la implementación del Sistema de Gestión, puede aumentar la efectividad y el fortalecimiento de los procesos íntimos de la empresa durante y después de una revisión ejecutiva.

Ulloa et al. (2020) en su estudio sobre gestión de calidad bajo ISO 9001: 2015 y satisfacción al cliente del Complejo Ecoturístico Laguna de Conache S.A.C., tuvo como objetivo principal aplicar las reglas de la ISO 9001, para el aumento de la satisfacción del usuario. El autor empleó el método descriptivo y correlacional, los resultados obtenidos fue de un 41% de perceptibilidad, 36% de c, 34% de simpatía, 28% de creíble y un 22% de capacidad de reacción. Por lo que se

concluyó que después certeza de aplicar la norma ISO 2001:2015 se aumentó en un 81% la satisfacción del cliente.

Como parte del análisis, es importante la explicación de las variables, dimensiones y relación de estas con la finalidad de tener claro nuestra investigación, por ello Mas et al. (2018), refiere que un sistema de gestión de la calidad es el movimiento fundamental que se realiza para obtener la calidad de los bienes o servicios de una empresa, o más que nada la satisfacción de las perspectivas de los usuarios, también se logra mediante normas escritas sobre cómo realizar o realizar una adecuada gestión de los bienes o servicios.

El estudio ejecutado consideró como dimensiones a la Mejora continua de la calidad del servicio como parte de los procedimientos en cada área de la organización, Cortés (2017), destaca que la mejora continua es el momento en que la Gestión de Calidad está orientada a realizar acciones de manera reiterativa y ordenada a las sucesiones de los sistemas de gestión con la finalidad de mejorar la capacidad de la empresa, los sistemas o procedimientos para la satisfacción de sus clientes.

A si también los autores Coopers y Lybrand (1997), refieren que control es la sucesión establecida con la finalidad de demostrar su vínculo con el proceso de gestión, tal como lo señala Collado (2002), plantea como todo movimiento para validar, evaluar, registrar, explorar que se cumpla los requisitos establecidos. Por otro lado, Luhmann (1996), destacan a riesgo como la posibilidad de perjuicios posteriores debido a acciones especiales, estas se dan en el presente e influyen en lo que acontecerá en el porvenir, aun cuando no se conozca de qué forma.

Es importante para el estudio, la productividad de la sociedad y de los trabajadores, donde Adam y otros (1985), refiere que la organización debe ingeniarse formas de acrecentar su productividad, ya que sus colaboradores se habitan a realizar las mismas ocupaciones, por ello esta rutina hace que se refleje en su trabajo y tengan la obligación de innovar para mejorar. Con esto infiere la frecuencia que rechazan las nuevas ideas, aun antes que germinen y se desarrollen con el argumento de que lo efectuado es aceptable, sin poner en práctica nuevas

opciones, ni aceptar la posibilidad del cambio, lo que conlleva a una caída de la producción.

De igual forma, Drucker (1991), destaca a la productividad como parte principal, crucial de solidez competitiva y del logro organizacional. Las organizaciones se vuelven más capaces en la medida que logran destacar dentro del mercado con sucesos innovadores que integran novedosas técnicas y nuevas maneras de hacer las cosas. Una empresa puede tener los mejores servicios o productos que otros, pero encuentra que la ubicación en el mercado no es la adecuada, por ello deja de ser rivalizante, por lo que, se deben observar las causas por las cuales se expone esta situación, y plantear elecciones para mejorarlas

Como expresa, Fernández Ríos y Sánchez (1997), destaca que eficacia es la virtud de adquirir el efecto que se ansía o se espera en una empresa, para obtener su fin, incluye la eficacia y factores del ambiente, de la misma manera Fernández y Sánchez (1997), agrega que el nivel de cumplimiento de un procedimiento, una empresa es competente si es que cumple con los objetivos, esta hará que la empresa sea reflexiva de su efectividad, y también los investigadores Aedo y Gutiérrez (2005), conceptualizan al cumplido del objeto, dando uso apropiado, óptimo a los recursos que les brinda la organización.

Por otro lado, en un artículo de la Academia Grandi (2022), manifiesta a las necesidades y expectativas del usuario como sucesos anunciados acerca de una compra, comprende todas las actividades del usuario y su interacción con la organización, el consumidor aprecia la atención de una compañía por la capacidad de satisfacer sus requerimientos. Asimismo, Pérez (2010) deduce que toda estrategia de marketing va orientada a conocer al usuario, sus expectativas y necesidades para adecuar los servicios y productos, por ellos es crucial que el objeto de la planeación y ordenamiento de la atención al usuario sea para obtener la complacencia de sus expectativas.

De acuerdo con la ISO 9001:2015, ratifica que, el mejor aseguramiento en el cumplimiento de las metas, se debe considerar de manera permanente la aplicación de los requisitos establecidos y considerando la necesidad y expectativa de la empresa y concretar el objetivo.

Finalmente, como última de la dimensión de nuestra variable de sistema de gestión, consideramos la reducción de costos y el logro de la competitividad, Ramírez (1994); refiere que los costos de calidad son todos aquellos valores que deja de ganar la empresa por carencias del plan estratégico, ya que estos resaltan por un nivel de bajo calidad existente que se pudiera dar en los servicios o productos

En concordancia con la variable satisfacción de los clientes, el autor argumenta como fundamental a los objetivos de las actividades de marketing y de la empresa en su conjunto, por el hecho de que los usuarios satisfechos denotan en el crecimiento de la sociedad, por lo que es muy sustancial satisfacer las expectativas de los clientes tanto como sea posible. (Wikhamn, 2018).

Tal como, Torres y Luna (2017) refieren en su estudio cinco dimensiones de la de la satisfacción de cliente y lo definen de la siguiente forma: Tangibilidad, son los predios físicos como, las edificaciones, equipamiento, instrumentos y colaboradores, menciona también a Fiabilidad, como la demostración de capacidad para concretarse los servicios futuros de manera confiable y discreta, define también a capacidad de respuesta de como la organización satisface sus promesas en lo que respecta a la entrega, prestación de servicios, resolución de dificultades y la inserción de precios, por ello se considera importante porque, va a permitir ayudar a los usuarios a dar un servicio idóneo, hace referencia a la atención y celeridad para contestar consultas, quejas de los usuarios y solucionar problemas, describen también a la seguridad, como el entendimiento y cuidado de nuestros empleados y nuestra capacidad de generar confianza y seguridad, finalmente hace referencia a la empatía, a manera que es el nivel de atención individual que una empresa ofrece los consumidores. Debe facilitarse a través de un servicio personalizado o adaptado a las preferencias del usuario.

Por otro lado, es importante conocer como parte de la investigación definir calidad, donde, Deming (2009) Puntualiza a la calidad como la base de una economía sana, ya que para las mejoras de calidad crean una reacción en cadena con el fin de generar crecimiento en el empleo, guiándose en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios, también menciona: A mayor calidad, menores costos = mayor productividad. De esta manera mejoró el círculo de

calidad, propuesto por Shewhart donde transforma en un proceso de mejora continua, ya que se analiza cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y atacarlo de raíz, a través de 4 fases, las cuales son “planear, hacer, verificar y actuar” y para ellos mejorar y evitar futuros errores, y una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo, seguirlo estableciendo, y no dejar de emplear el proceso.

Asimismo, Sánchez y Palomino (2013), definen a la calidad total como un sistema de gestión de la organización que tiene el objetivo de lograr resultados, esta gestión se enfoca en el incremento de la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las necesidades de los clientes, trabajadores, suministradores, sociedad y socios, como también en cumplir y satisfacer las necesidades que demandan los grupos de interés, de manera que se pueda asegurar la extensión de la vida organizacional en el largo plazo, para lo cual es necesario que este proceso se dé a todas las áreas de la empresa.

Los autores Robbins y Coulter (2005), definen a gestión como la organización de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión. Desde otra perspectiva, Hit (2006), lo define como “el proceso de estructurar y utilizar un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”.

Para la investigación es valioso saber la definición de la satisfacción, para ello Feigenbaum (2010), indica, que la opinión de los clientes es muy importante para toda la organización que pretenda ser exitosa, para ello medir la satisfacción de sus clientes la define como el nivel en que se han cumplido sus requisitos. Los investigadores, Krajewki, et al. (2008), definen al proceso como cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos para obtener uno o más productos para los clientes, así también los autores Chase, et al. (2004), mencionan que un proceso es cualquier parte de una organización que recibe insumos y los transforma en productos o servicios, mismos que se espera que sean de mayor valor para la organización que los insumos originales.

Por último, Prieto (1997), define al procedimiento como una fase de pasos definidos, que permiten trabajar de manera correcta, disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es aplicada, ante lo cual Concytec (2018) menciona que este tipo de investigación tiene el fin de alcanzar métodos, protocolos y técnicas que tengan la capacidad de satisfacer requerimientos específicos y que se orientan a reconocerse por medio del conocimiento científico.

El estudio es cuantitativo, Hernández y Mendoza (2018) señalan que esta llega a tener una interpretación secuencial de procesos que tienen organización que llevan a comprobar la hipótesis. Cada fase tiene precedencia a la posterior sin poder llegar a evitarla, por tanto, es rigurosa.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación es no experimental, a lo cual Hernández y Mendoza (2018) mencionan que su progreso se inicia sin tener que intervenir sobre las variables, que permita medir fenómenos en cuanto lleguen a suceder de manera natural, contando con el fin de analizarlas.

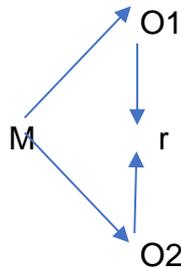
La investigación es transversal, Hernández y Mendoza (2018) consideran que se refiere a recopilar información en un momento único.

La investigación es descriptiva, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan debido a que se cuenta con la intención de especificar atributos, particularidades de personas, grupos, programas, objetos u otros fenómenos a ser analizados, llega a medirla o recopilar información para informar acerca de variables, aspectos, dimensiones, fenómenos o problemas que se han de investigar.

El estudio es correlacional, Hernández y Mendoza (2018) señalan que ella cuenta con la finalidad de entender la correlación de 2 o más variables bajas

de un determinado contexto característico. En la presente llega a tener la función de delimitar la correlación entre el sistema de gestión de la calidad ISO 9001: y satisfacción del cliente.

Para lo cual se cuenta con el diseño siguiente:



En ella:

M = muestra

O1 = observación variable 1

r = relación

O2 = observación variable 2

3.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión de la calidad ISO 9001

- **Definición conceptual**

Es un sistema, es la diligencia fundamental que se realiza para conseguir la calidad de los bienes o servicios de una sociedad, para que satisfaga las perspectivas de los usuarios, también se logra mediante normas escritas sobre cómo realizar o realizar una adecuada gestión de los bienes o servicios. (Mas, et al. 2008).

- **Definición operacional**

Procedimiento a fin de medir la gestión de la calidad ISO 9001 haciendo uso de sus dimensiones e indicadores

- **Indicadores**

Desarrollo de servicios externos, administrativo e infraestructura, ventas, estados financieros, control de calidad, personal, desarrollo de servicios,

desarrollo de servicios externos, administrativo e infraestructura, clientes satisfechos, fracciones interesados satisfechos, inversionistas satisfechos, desarrollo de estrategias, desarrollo de planes, compromiso de los colaboradores, procedimientos, motivación y compromiso.

Escala de medición: la escala considerada es la ordinal.

Variable 2: Satisfacción del cliente

- **Definición conceptual**

Es uno de los principales objetivos de las actividades de marketing y de la organización en su conjunto, ya que los clientes satisfechos se reflejan en el crecimiento de la organización, por lo que es muy importante satisfacer las expectativas de los clientes tanto como sea posible (Wikhamn, 2018).

- **Definición operacional**

Procedimiento de cálculo de la satisfacción del cliente haciendo uso de sus dimensiones e indicadores

- **Indicadores**

Infraestructura, apariencia de los colaboradores, cualidad, precisión, nivel de conocimiento, tiempo de espera, generación de confianza, credibilidad, comprensión al cliente e interés por el cliente.

Escala de medición: Se considera la ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

De acuerdo a lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018), consiste en una secuencia de sucesos relacionados con algunas particularidades. La presente investigación consideró a los trabajadores de la organización consultora Hurtado – Hermoza Ingenieros Consultores S.A. y a los colaboradores de las entidades a quien brindan su servicio.

3.3.2 Muestra

Al contar con una población pequeña, resulta innecesario contar con una muestra, por lo que se trabajará con la misma población, siendo esta no

probabilística por conveniencia, donde se considera como unidad de análisis con los **100** trabajadores de la empresa Hurtado-Hermoza Ingenieros y de las entidades a quienes prestan los servicios

- **Criterio de Inclusión**

Se ha llegado a incluir a la totalidad de trabajadores de la empresa consultora Hurtado – Hermoza Ingenieros Consultores S.A. quienes cuentan con la condición de nombrado o contratado y a los colaboradores de las entidades a quien la organización presta sus servicios

- **Criterio de exclusión**

Se llegará a excluir a aquellos trabajadores que no tienen interés alguno en contribuir de manera voluntaria con la investigación, haciendo de su conocimiento con anticipación del anonimato y la confidencialidad en el manejo de la información brindada.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnica**

Se hará uso de la técnica de la encuesta, a lo que Supo (2012) menciona que se trata de captar la contestación de un grupo de individuos, prueba o población, la cual necesita de una herramienta a fin de obtener respuestas del encuestado.

- **Instrumento:** Cuestionario

Con el propósito de adquirir información se procederá a desarrollar el cuestionario, la misma que ha sido adaptada en su estructura a la inconstante en estudio como son el sistema de gestión de la calidad ISO 9001 y la satisfacción del cliente, basándose en los estudios de los investigadores Natividad (2017) y de los autores Quispe y Terrones (2021), en relación con la validación del instrumento, se usó para mayor seguridad en los resultados de la indagación de estudio, el juicio y antigüedad de 3 expertos especializados, y que se menciona de la siguiente manera:

Validez

Tabla 1

Cuadro de validadores del instrumento.

| Ítem | Expertos | Resultados | Calificación |
|------|----------------------------------|------------|--------------|
| 1 | Dra. Calanchez Urribarri, África | Aplicable | 46 |
| 2 | Dr. Chávez Vera, Kerwin | Aplicable | 46 |
| 3 | Mg. Gonzáles Lucero, Andy David | Aplicable | 47 |

Nota. Se presentan a tres expertos que validaron el instrumento, y los cuales dieron por aplicable.

Confiabilidad del instrumento

Prueba de confiabilidad para la variable Gestión de calidad ISO 9001

Tabla 2

Cuadro de Alfa Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,967 | 30 |

Nota. Resultado de fiabilidad de la variable 1.

Datos obtenidos a través del cuestionario de Google Forms y de la transformación de datos conseguidos mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: Como se refleja en la tabla 2, corresponde a fiabilidad de la primera variable, que corresponde a la muestra de 66 colaboradores de la empresa Hurtado-Hermoza Ingenieros Consultores S.A., y que fue revisado a través del software SPSS 27, de lo cual se obtuvo la valuación de 0.967 >0.90, clasificando el instrumento como elevada.

Prueba de confiabilidad para la variable Satisfacción del cliente.

Tabla 3

Cuadro de Alfa Cronbach

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,940 | 19 |

Nota. Resultado de fiabilidad de la variable 2.

Datos obtenidos a través del cuestionario de Google Forms y de la transformación de datos conseguidos mediante el software SPSS versión 27.

Interpretación: Como se refleja en la tabla 3, corresponde a fiabilidad de la segunda variable, que concierne a la muestra de 26 colaboradores de las

entidades a quienes se brinda el servicio, y que fue examinado a través del software SPSS 27, de lo cual se logró la valuación de 0,940 >0.90, etiquetando al instrumento elevado.

Coefficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 4

| Variables de Alfa | Interpretación |
|--------------------------|-----------------------|
| 0.90 - 100 | Elevada |
| 0.80 – 0.89 | Aceptable |
| 0.70 – 0.79 | Regular |
| 0.60 – 0.69 | Baja |
| 0.50 – 0.59 | Muy baja |
| <0.50 | Nula |

Nota. Hernández, Fernández, & Baptista, P. (2014).

3.5 Procedimiento

Primeramente, se coordinó con el representante legal de la empresa Hurtado-Hermoza Ingenieros Consultores S.A., para que dé las facilidades para la realización de dicho estudio, quien a su vez dio una carta de autorización formal autorizando los permisos necesarios para llevar a cabo la investigación. Asimismo, se procedió a elaborar un cuestionario para la obtención de datos, la cual se adaptó a la plataforma Google Forms para poder enviarse al personal de dicha compañía.

Posteriormente, los datos obtenidos, fueron descargados a un base de datos del programa Microsoft office Excel, finalmente estos archivos fueron importados al programa SPSS 27 para el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

3.6 Métodos de análisis de datos

• Análisis descriptivo

La información conseguida por medio de ambos instrumentos, serán tabulados y procesadas en el software Excel, para con posterioridad llevarlos al análisis estadístico en el SPSS v. 27, la que nos llevará a determinar la

confiabilidad con la ayuda del Alpha de Cronbach, así como también la prueba de normalidad determinar el coeficiente de correlación a ser utilizado (Hernández et al., 2014).

- **Análisis inferencial**

Según Hernández, Fernández & Batista (2014), refiere la obtención de datos de una muestra, para calcular y analizarlos mediante métodos estadísticos con la finalidad de probar nuestras hipótesis, De acuerdo al estudio de investigación se aplicó un análisis inferencial, para lo cual primero se ejecutó una prueba de la normalidad de Kolmogorov-Smirnov teniendo como resultado significancia $p=0.00$, es menor a $\alpha= 0.05$, por lo que se determinó que se encuentra datos no paramétricos y que cuentan con una distribución no normal por lo que se opta por realizar la prueba de hipótesis a través de la prueba de Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Por lo establecido en las directivas de la institución superior, como es la Universidad César Vallejo, en la que se respetará las respuestas emitidas por los encuestados, a quienes se les informará sobre la transparencia necesaria en el manejo de la información a brindar, la investigación se enmarca en lo establecido por los aspectos éticos y de los valores que requieren ser tomados en consideración al desarrollar una investigación científica, como la beneficencia: dicha investigación se realizó de una segura no dañando a la organización y empleados, no maleficencia, el estudio se realizó cuidando nuestros materiales de análisis que es parte de las pruebas.

Así también como la autonomía de los trabajadores para decidir sobre sus encuestas personales y de las decisiones que pueda ejecutar, finalmente la justicia como principio fundamental para respetar los derechos de los colaboradores, de la empresa, y proponiendo criterios válidos para la investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 5

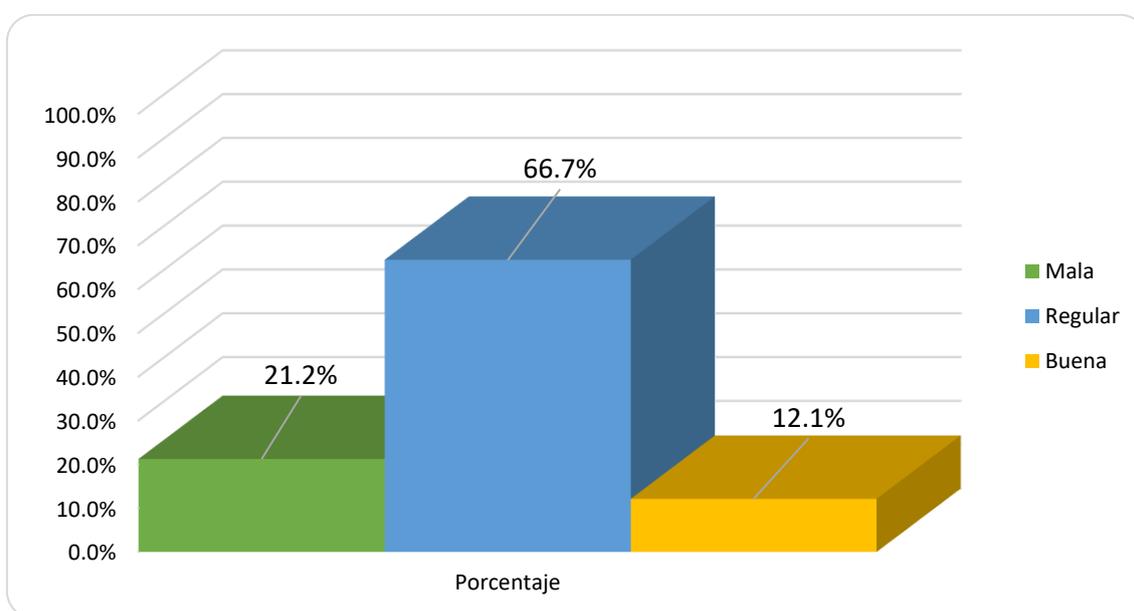
Cuadro de análisis

| Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Baja | 14 | 21.2% | 21.2% |
| Media | 44 | 66.7% | 87.9% |
| Alta | 8 | 12.1% | 100.0% |
| Total | 66 | 100.0% | |

Nota. Datos procesados y obtenidos con el SPSS27

Figura 1

Gráfico de barras del nivel del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001



Nota: Creación propia, datos obtenidos del programa SPSS 27

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta a la empresa consultora, se visualiza que el 12.1% equivale a 8 encuestados que respondió con nivel alto, asimismo otro grupo del 66.7% corresponde a 44 colaboradores que argumentan como nivel medio, por último, un 21.2% que corresponde a 14 encuestados que han manifestado, nivel baja.

Tabla 6

Cuadro de análisis

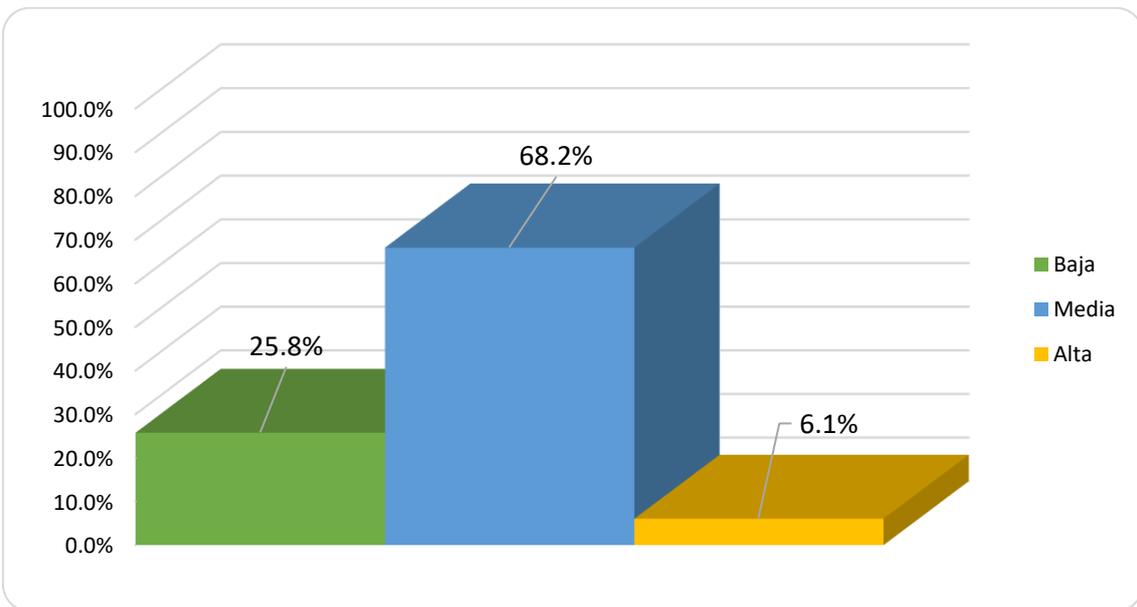
| Satisfacción del cliente | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
|---------------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|

| | | | |
|--------------|-----------|---------------|--------|
| Baja | 17 | 25.8% | 25.8% |
| Media | 45 | 68.2% | 93.9% |
| Alta | 4 | 6.1% | 100.0% |
| Total | 66 | 100.0% | |

Nota. Datos procesados y obtenidos con el SPSS27

Figura 2

Gráfico de barras del nivel de Satisfacción del cliente



Nota: Creación propia, datos obtenidos del programa SPSS 27

Interpretación: De acuerdo a los resultados logrados en la encuesta hecha a los colaboradores a quienes se brinda el servicio, se contempla que el 6.1% equivale a 4 personas que contestaron con nivel alto, de igual forma, además un grupo diferente responde con el 68,2%, que corresponde a 45 trabajadores que han respondido con nivel medio, y finalmente, un 25.8 % de encuestados corresponden a 17 encuestados que han manifestado con nivel bajo.

Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

Tabla 7

Dimensión 1: Fiabilidad

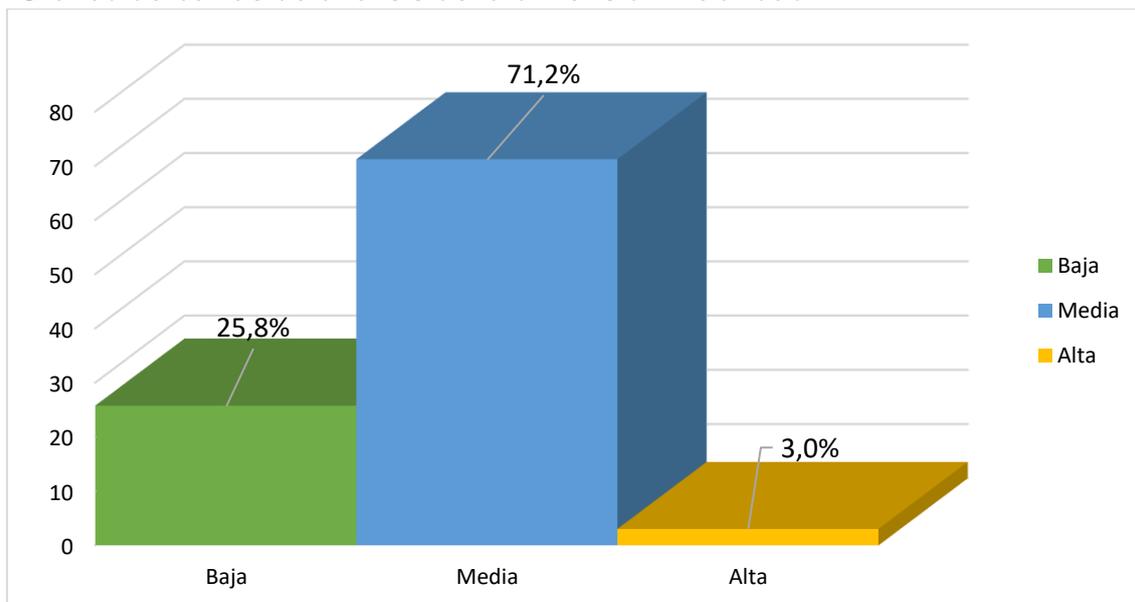
Cuadro de análisis de fiabilidad

| | N | % |
|-------|----------|----------|
| Baja | 17 | 25,8% |
| Media | 47 | 71,2% |
| Alta | 2 | 3,0% |

Nota. Datos procesados y obtenidos con el SPSS27

Figura 3

Gráfico de barras de análisis de la dimensión- fiabilidad



Nota: Creación propia, datos obtenidos del programa SPSS 27

Interpretación: De acuerdo al gráfico de porcentaje de escala de la dimensión 1 de la variable de satisfacción de la clientela, se aprecia que el 3,0 % de usuarios, son de 2 encuestados, refieren a la fiabilidad con un porcentaje alta, y de otras perspectivas 47 colaboradores sostienen un 71,2 % con nivel medio, finalmente 17 personas que corresponde al 25,8% indican que es de categoría baja.

Tabla 8

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

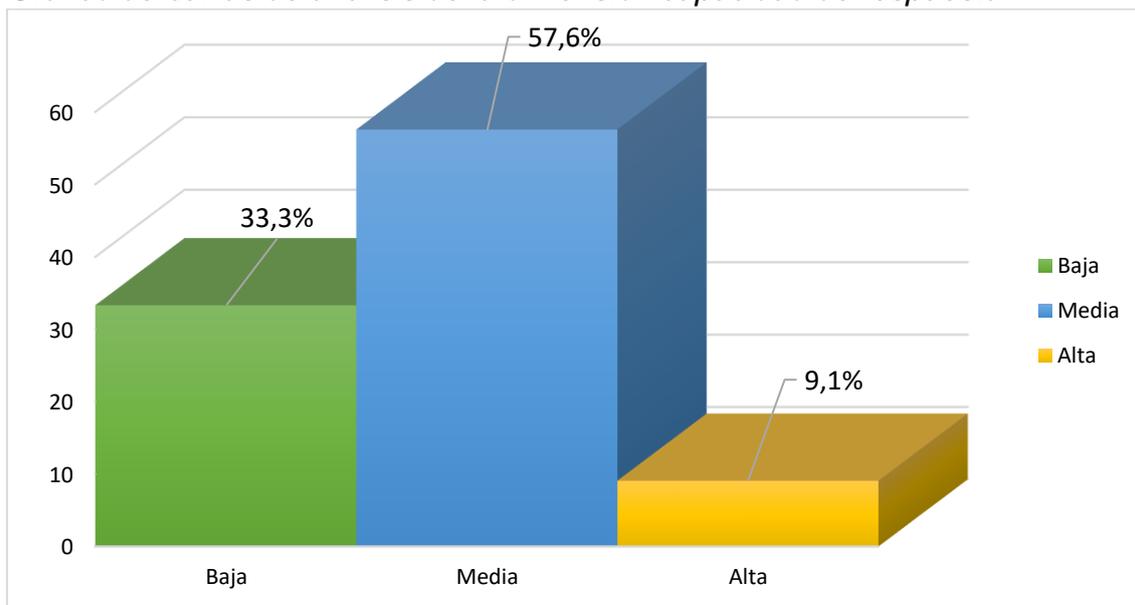
Cuadro de análisis de capacidad de respuesta

| | N | % |
|-------|----------|----------|
| Baja | 22 | 33,3% |
| Media | 38 | 57,6% |
| Alta | 6 | 9,1% |

Nota. Datos procesados y obtenidos con el SPSS27

Figura 4

Gráfico de barras de análisis de la dimensión capacidad de respuesta



Nota: Creación propia, datos obtenidos del programa SPSS 27

Interpretación: De acuerdo al esquema de porcentaje de nivel de la dimensión 2 de la variable de satisfacción del cliente, se aprecia que un 9,1% que son de 6 encuestados, refieren a capacidad de respuesta con una cifra alta, por otro lado, 38 colaboradores sostienen un 57,6 % con nivel medio, por último 22 personas que corresponde al 33,3% indican que es de nivel baja.

Tabla 9

Dimensión 3: Seguridad

Cuadro de análisis de seguridad

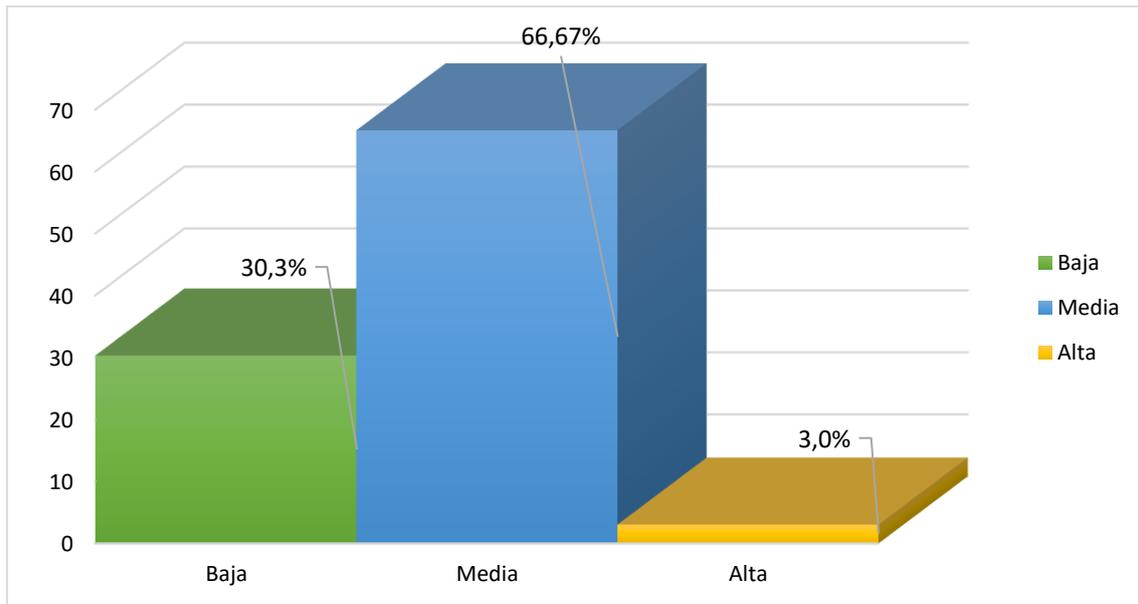
| | N | % |
|--|----------|----------|
|--|----------|----------|

| | | |
|-------|----|-------|
| Baja | 20 | 30,3% |
| Media | 44 | 66,7% |
| Alta | 2 | 3,0% |

Nota. Datos procesados y obtenidos con el SPSS27

Figura 5

Gráfico de barras de análisis de la dimensión seguridad



Interpretación: De acuerdo al dibujo de porcentajes de nivel de la dimensión 3 de la variable de satisfacción del cliente, se aprecia que un 3,0% que son de 2 trabajadores, refieren a seguridad con una magnitud alta, por otro lado, 44 colaboradores sostienen un 66,7% con nivel medio, y por último 20 personas que corresponde al 30,3% indican que es de grado baja.

Tabla 10

Dimensión 4: Empatía

Cuadro de análisis de empatía

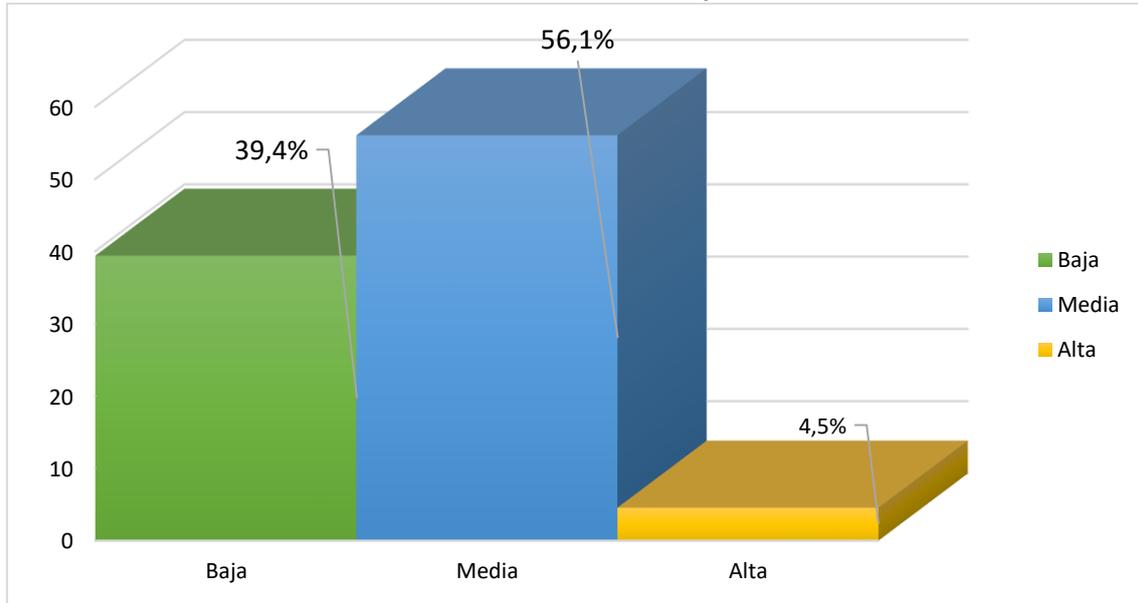
| N | % |
|---|---|
|---|---|

| | | |
|-------|----|-------|
| Baja | 26 | 39,4% |
| Media | 37 | 56,1% |
| Alta | 3 | 4,5% |

Nota. Datos procesados y obtenidos con el SPSS27

Figura 6

Gráfico de barras de análisis de la dimensión empatía



Nota: Creación propia, datos obtenidos del programa SPSS 27

Interpretación: De acuerdo al gráfico de porcentajes de nivel de la dimensión 4 de la variable de satisfacción del cliente, se aprecia que un 4,5% que son de 3 trabajadores, refieren a empatía con un nivel alto, por otro lado, 37 colaboradores sostienen un 56,1% con nivel medio, y por último 26 encuestados que corresponde al 39,4% indican que es de incidencia baja.

Tabla 11

Dimensión 5: Tangibilidad

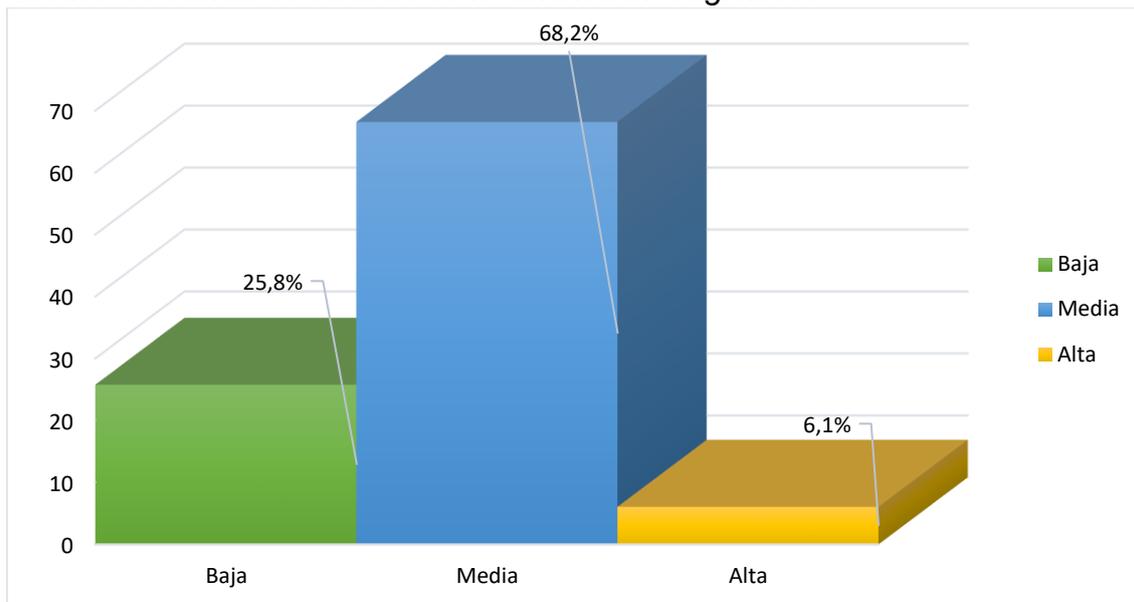
Cuadro de análisis de tangibilidad

| | N | % |
|-------|----|-------|
| Baja | 17 | 25,8% |
| Media | 45 | 68,2% |
| Alta | 4 | 6,1% |

Nota. Datos procesados en el SPSS27

Figura:7

Gráfico de barras de análisis de la dimensión tangibilidad



Nota: Creación propia, datos obtenidos del programa SPSS 27

Interpretación: De acuerdo al gráfico de porcentaje de nivel de la dimensión 5 de la variable de satisfacción del consumidor, se aprecia de la encuesta realizada a los colaboradores, que un 6,1% que son de 4 encuestados, refieren a la tangibilidad con un grado alta, y desde otros puntos de vista de 45 colaboradores sostiene un 68,2% con nivel medio, por último 17 personas que corresponde al 25,8% indican que es de nivel baja.

Prueba de Normalidad

Para obtener la relación, se realizó el ensayo de la normalidad para determinar que coeficiente que se aplicará en la estadística inferencial.

H₁, El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la satisfacción del cliente de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022

H₀, El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la fiabilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022.

Tabla 12

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov | | |
|---|--------------------|--------|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | ,351 | 6 6 | ,000 |
| Satisfacción del Cliente | ,387 | 6 6 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Para contrastar la suposición de normalidad entre ambas variables se aplicó el método estadístico Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra corresponde a 100 colaboradores, asimismo debido a que los datos no siguen una correlación normal, se asigna al método Rho de Spearman, y con un 95% de confianza y una significancia $p=0.00$, es menor a $\alpha=0.05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta como a la hipótesis General, se puede decir en consecuencia que son pruebas no paramétricas según el análisis.

Análisis inferencial

H1: Existe una relación significativa entre el Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022

H0: No existe una relación significativa entre el Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022.

Si valor $p < 0.05$, se rechaza la H_0 (hipótesis).

Si valor $p > 0.05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_1 (hipótesis).

Comprobación de Hipótesis General: Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la satisfacción del cliente de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022

Tabla 13

Cuadro de análisis de la relación entre la variable independiente y dependiente

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---|-------------------------------|--|-----------------------------|
| | | | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Satisfacción del Cliente |
| Rho de Spearman | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,796** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 66 | 66 |
| | Satisfacción del Cliente | Coeficiente de correlación | ,796** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 66 | 66 |

Nota. Datos procesados en el SPSS27

Interpretación: Se observa en la tabla 13 la respuesta a la pregunta, ¿Cómo el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la satisfacción del cliente de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima,2022?; dónde la escala de asociación es positiva considerable, indica que el 79,6% de las cifras muestran asociación. La escala de incertidumbre o significancia es de 0.000, siendo menos a 0.05. Por lo que, se admite la hipótesis “El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022”, finalmente se puede decir que la probabilidad es de 1.00 o la confiabilidad del 100%.

Comprobación de Hipótesis Específica 1

Tabla 14

Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001 con la fiabilidad

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|--|-------------------------------|--|------------|
| | | | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Fiabilidad |
| Rho de Spearman | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,754** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 66 | 66 |
| | Fiabilidad | Coeficiente de correlación | ,754** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 66 | 66 |

Nota. Datos procesados en el SPSS27

Interpretación: Se observa en la tabla 14 la respuesta a la pregunta, ¿De qué forma el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la fiabilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022?, dónde se refleja el nivel de asociación es positiva considerable, indica que el 75.4% de las cifras muestran asociación. La escala de incertidumbre o significancia es de 0.000, siendo menos a 0.05. Por lo que, se admite la hipótesis “El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente con la fiabilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022”, finalmente se puede decir que la probabilidad es de 1.00 o la confiabilidad del 100%.

Comprobación de Hipótesis Específica 2

Tabla 15

Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001 con la capacidad de respuesta.

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---|--|--|------------------------------|
| | | | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Capacidad de respuesta |
| Rho de Spearman | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | 1,000 . 66 | ,703** ,000 66 |
| | Capacidad de respuesta | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,703** ,000 66 | 1,000 . 66 |

Nota. Datos procesados en el SPSS27

Interpretación: Se aprecia en la tabla 15 en respuesta a la pregunta, ¿De qué modo el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la capacidad de respuesta de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022?, dónde el nivel de asociación es positiva considerable, indica que el 70,3 % de las cifras muestran asociación. La escala de incertidumbre o significancia es de 0.000, siendo menos a 0.05. Por lo tanto, se admite la hipótesis “El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022”, finalmente se puede decir que la verosimilitud es de 1.00 o la confiabilidad del 100%.

Comprobación de Hipótesis Específica 3

Tabla 16

Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001 con la seguridad

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|---|-------------------------------|--|-----------|
| | | | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Seguridad |
| Rho de Spearman | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,720** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 66 | 66 |
| | Seguridad | Coeficiente de correlación | ,720** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . | |
| | | N | 66 | 66 |

Nota. Datos procesados en el SPSS27

Interpretación: Se contempla en la tabla 16 en respuesta a la pregunta, ¿De qué manera el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la seguridad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022?, dónde el nivel de alianza es positiva considerable, indica que el 72.0 % de las cifras muestran asociación. La escala de incertidumbre o significancia es de 0.000, siendo menos a 0.05. Por lo tanto, se admite la hipótesis “El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente con la seguridad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022”, finalmente se puede decir que la posibilidad es de 1.00 o la confiabilidad del 100%.

Comprobación de Hipótesis Específica 4

Tabla 17

Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001 con la empatía

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|--|-------------------------------|--|---------|
| | | | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Empatía |
| Rho de Spearman | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,693** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 66 | 66 |
| | Empatía | Coeficiente de correlación | ,693** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 66 | 66 |

Nota. Datos procesados en el SPSS27

Interpretación: Se contempla en la tabla 17 en respuesta a la pregunta, ¿El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la empatía de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022?, dónde el nivel de asociación es de nivel media, indica que el 69.3 % de las cifras muestran asociación. La escala de incertidumbre o significancia es de 0.000, siendo menos a 0.05. Por lo tanto, se admite la hipótesis “El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente con la empatía de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022”, finalmente se puede decir que la posibilidad es de 1.00 o la confiabilidad del 100%.

Comprobación de Hipótesis Específica 5

Tabla 18

Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001 con la tangibilidad

| Correlaciones | | | | |
|----------------------|--|-------------------------------|--|--------------|
| | | | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Tangibilidad |
| Rho de Spearman | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,702** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 66 | 66 |
| | Tangibilidad | Coeficiente de correlación | ,702** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 66 | 66 |

Nota. Datos procesados en el SPSS27

Interpretación: Se mira en la tabla 18 en respuesta a la pregunta, ¿El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la tangibilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022?, dónde la escala de asociación es considerable, indica que el 70,2 % de las cifras muestran asociación. La escala de incertidumbre o significancia es de 0.000, siendo menos a 0.05. Por lo tanto, se admite la hipótesis “El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente con la tangibilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022”, finalmente se puede decir que la posibilidad es de 1.00 o la confiabilidad del 100%.

V. DISCUSIÓN

Los datos recabados permitieron realizar el análisis estadístico, respecto al objetivo general, nos llevó a determinar que existe correlación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la satisfacción del cliente en la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, basada en los

resultados obtenidos como el p-valor = 0.000, la que resulta ser menor al valor de significancia, asimismo, al valor de Rho de Spearman = 0.796, llegando a determinar que la relación entre ambas es considerable. Resultados que se asemejan a lo hallado por Chilquillo (2019) en su investigación llegó a determinar el valor de $p = 0.000$ y el de correlación = 0.952, la que demuestra correlación positiva muy alta.

Ante dichos resultados, Mas et al. (2018) sostienen que, un sistema de gestión de la calidad es el movimiento fundamental que se realiza para obtener la calidad de los bienes o servicios de una organización, o más que nada la satisfacción de las perspectivas de los usuarios, también se logra mediante normas escritas sobre cómo realizar o realizar una adecuada gestión de los bienes o servicios.

En tanto que Wikhamn (2018) refiere que, la satisfacción de los clientes, viene a ser uno de los objetivos de las actividades de marketing y de la empresa en su conjunto, por el hecho de que los usuarios satisfechos denotan en el crecimiento de la sociedad; por lo que es muy sustancial satisfacer las necesidades de los clientes tanto como sea posible. Evidenciando la importancia que tiene establecer una adecuada gestión del sistema de calidad y su debida implementación en la organización, la misma que debe de contar con su respectiva supervisión y de ser necesario ejecutar una retroalimentación y corrección de los errores cometidos en el propio procedimiento; la que llegará a garantizar con elevar la escala de satisfacción del cliente, traducida además en la consecución de los objetivos organizacionales.

En relación con el primer objetivo específico, la información procesada y analizada permitió determinar que existe correlación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la fiabilidad en la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, que se basa en los resultados obtenidos como es el p-valor = 0.000, siendo menor al valor de significancia, asimismo, al valor de Rho de Spearman = 0.754, lo que demuestra que se determinó que la relación entre ambas es considerable. Estos resultados llegan a tener semejanza con lo hallado por Ulloa et al. (2020) en su estudio llegaron a determinar el valor de $p = 0.000$ y el de correlación = 0.280, valor que demuestra correlación positiva baja entre ambas.

A lo cual, González y Arciniegas (2017) refieren que un sistema de gestión de calidad, es un conjunto de fases comerciales diseñados para ayudar a una empresa a entregar productos que logren la satisfacción del consumidor de manera constante. De otro lado, Torres y Luna (2017) hacen mención a la Fiabilidad, como la demostración de capacidad para concretarse los servicios futuros de manera confiable y discreta. La misma que llega a evidenciar la importancia de que la organización cuente con la capacidad de generar confiabilidad sobre lo que promete hacia los clientes, la misma que, de ser positiva, elevará la escala de satisfacción de los clientes, permitiéndole volver a hacer uso de los servicios y/o productos adquiridos.

Respecto al segundo objetivo específico, luego de procesar y analizar los datos permitió determinar que existe relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la capacidad de respuesta en la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, la que cuenta con su base en los resultados obtenidos, siendo el p-valor = 0.000, siendo inferior al valor de significancia, asimismo, al valor de Rho de Spearman = 0.703, la misma que evidencia que la relación entre ambas es media. Los resultados cuentan con semejanza a lo hallado por Chiquillo (2019) en su estudio llegó a determinar el valor de $p = 0.000$ y el de correlación = 0.889, el referido valor demuestra correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión.

A lo cual, Navarrete et al. (2018) mencionan que la gestión de calidad es un sistema de gestión, cuenta como una herramienta adecuada y de la misma manera ayuda a los directores de las compañías a lograr los objetivos que se propusieron en su planificación estratégica. De otro lado, Torres y Luna (2017) mencionan a la capacidad de respuesta a razón de cómo la organización satisface sus promesas en lo que respecta a la entrega, prestación de servicios, resolución de dificultades y la inserción de precios; por ello, se considera importante porque, va a permitir ayudar a los usuarios a dar un servicio idóneo, hace referencia a la atención y celeridad para contestar consultas, quejas de los usuarios y solucionar problemas

En relación con el tercer objetivo específico, al haber procesado y analizado los datos, permitió determinar que existe relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la seguridad en la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, afirmación que se evidencia a través de los datos

hallados, siendo el p-valor = 0.000, la que resulta ser un valor menor al de significancia, asimismo, al valor de Rho de Spearman = 0.720, ella evidencia que la relación entre ambas es media. Estos resultados llegan a tener semejanza a lo hallado por Ulloa et al. (2020) en su investigación llegaron a determinar el valor de $p = 0.000$ y el de correlación = 0.360, el valor demuestra correlación positiva baja entre la variable y la dimensión.

A estos estudios hallados, Ahmad et al. (2013) refiere que la gestión de la calidad se ciñe a los principios de gestión de calidad, son una fuente útil para guiar a una organización hacia el éxito, ya que tiene como objetivo desarrollar continuamente el funcionamiento de la empresa, reflejando las necesidades de todas las partes interesadas. De otro lado, Torres y Luna (2017) llegan a mencionar a la seguridad como el entendimiento y cuidado de nuestros empleados y nuestra capacidad de generar confianza y seguridad. Resulta ser de suma importancia otorgar seguridad no solamente de manera interna para la organización, sino también que se oriente a los clientes, otorgando los mejores servicios y productos que conlleve a satisfacer su expectativa y necesidad.

De acuerdo al cuarto objetivo específico, luego de haber procesado y analizado los datos, nos llevó a determinar que existe relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la empatía en la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, dichos resultados llegan a tener su base en lo hallado, para lo cual se obtuvo el p-valor = 0.000, valor que es inferior al de significancia, además, al valor de Rho de Spearman = 0.693, la misma que evidencia a la relación establecida de ambas es media.

Lo obtenida cuenta con similitud a lo determinado por Chiquillo (2019) en su investigación hallaron que la relación fue positiva y alta al haber obtenido el valor de $p = 0.000$ y el de correlación = 0.940, el cual llega a demostrar que la correlación es positiva alta entre la variable y la dimensión. Ante lo cual, Sanja & Miroslav (2019) detallan los principios para poder presentar una buena gestión de calidad, siendo: Liderazgo, enfoque al cliente, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones amparadas en evidencias, gestión de relaciones.

Asimismo, Torres y Luna (2017) llegan a mencionar empatía, es el nivel de atención individual que una sociedad ofrece a sus consumidores. Debe facilitarse a través de un servicio personalizado o adaptado a las preferencias del usuario. Así, se manifiesta la importancia de que la organización llegue a orientarse hacia los clientes, contando para ello con una atención individualizada orientada a satisfacer sus requerimientos y expectativas.

En razón al quinto objetivo específico, y con posterioridad al procesamiento y análisis de los datos, conllevó a determinar que existe relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y la tangibilidad en la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, la cual se llega a basar en lo hallado, habiendo obtenido el p-valor = 0.000, cifra que es menor al de la significancia, asimismo, al valor de Rho de Spearman = 0.702, la que evidencia a la relación establecida de ambas es media. Estos hallazgos llegan a tener elevada similitud con lo hallado por Chiquillo (2019) en su investigación obtuvo el p-valor = 0.000 y el de correlación = 0.935, la referida cifra demuestra que la correlación es positiva alta entre la variable y la dimensión.

A estos resultados se suma lo manifestado por Chinchilla (2015) quien manifiesta que la gestión de la calidad es un sistema de gestión de calidad, es importante porque incluye todas las actividades que realiza una compañía para proporcionar productos y servicios centrados en el cliente, razón por la cual una organización hace negocios. De otro lado, Torres y Luna (2017) llegan a hacer referencia a la tangibilidad como los predios físicos, las edificaciones, equipamiento, instrumentos y colaboradores. El contar con la infraestructura adecuada, el pertinente equipamiento, el hacer uso de los instrumentos de última generación, así como el contar con el personal calificado para el desempeño de las diversas funciones de la empresa, conlleva a generar alta satisfacción de los usuarios, es por ello la importancia que requiere en tomar la debida atención sobre ella.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Luego de haber realizado el análisis, discusiones de estudios, se concluye, como objetivo general, que la significancia tuvo un valor igual a $0,000 < 0,05$; por tanto, se acepta la hipótesis general y se rechaza la

hipótesis alterna, respecto al coeficiente de relación de Rho de Spearman, tiene un valor $r=0,796$, en conclusión, se determina que se relaciona considerablemente entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015 con la satisfacción del cliente de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022.

Segunda: Por otro lado, también se concluyó como objetivo específico 1, que la significancia tuvo un valor igual a $0,000 < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis alterna, respecto al coeficiente de relación de Rho de Spearman, tiene un valor $r=0,754$, en conclusión, se determina que se relaciona de manera considerable entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015 con la fiabilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022.

Tercera: Asimismo, se concluyó en el objetivo específico 2, que la significancia tuvo un valor igual a $0,000 < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis alterna, respecto al coeficiente de relación de Rho de Spearman, tiene un valor $r=0,703$, en conclusión, se determina que se relaciona de manera positiva considerable entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015 con la capacidad de respuesta de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022.

Cuarta: En el estudio, también se concluyó en el objetivo específico 3, que la significancia tuvo un valor igual a $0,000 < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis alterna, respecto al coeficiente de relación de Rho de Spearman, tiene un valor $r=0,720$, en conclusión, se determina que se relaciona de manera considerable entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015 con seguridad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022.

- Quinta:** Por otro lado, en referencia al objetivo específico 4 se concluyó, que la significancia tuvo un valor igual a $0,000 < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis alterna, respecto al coeficiente de relación de Rho de Spearman, tiene un valor $r=0,693$, en conclusión, se determina que se relaciona en nivel medio entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015 y la empatía de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022.
- Sexta:** Finalmente, en la investigación se concluyó en el objetivo específico 5, que la significancia tuvo un valor igual a $0,000 < 0,05$; por tanto, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis alterna, respecto al coeficiente de relación de Rho de Spearman, tiene un valor $r=0,702$. En conclusión, se determina que se relaciona de manera considerable positiva entre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2015 con la tangibilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la alta dirección de la empresa Hurtado-Hermoza Ingenieros Consultores S.A. implementar un sistema de la gestión de la calidad basados en la norma ISO 9001:2015, que le va a permitir a esta, establecer sus políticas, objetivos, procesos, procedimientos, y responsables de sus áreas que la conforman, con el fin de mejorar sus diferentes actividades, satisfacer al cliente a un nivel fuerte.
- Segunda:** Se recomienda al responsable del sistema de gestión de calidad de la empresa, realizar charlas, capacitaciones constantes, todos los colaboradores de las diferentes áreas establecidas, con la finalidad de poder incrementar sus conocimientos y llevar a la fiabilidad a un nivel alto.
- Tercera:** Se recomienda, al encargado del proceso de gestión de la calidad, brindar capacitaciones al personal responsable, designar actividades de acuerdo, algo de instrucción que le permita dar respuesta a consultas de manera inmediata, el mismo que se hará con el propósito de subir su indicador de respuesta a un grado elevado.
- Cuarta:** Se recomienda al responsable del sistema de gestión de la compañía, mantener capacitados y evaluados a los colaboradores para que esos brinden confianza, y de esta manera subir los indicadores de confianza a un grado más elevado.
- Quinta:** Se recomienda al jefe del sistema de gestión y al responsable del proceso de recursos humanos de la sociedad para realizar charlas, y evaluación de personal para que, de esta manera, tengan un nivel de empatía más elevado con el cliente.
- Sexta:** Se recomienda al representante legal de la organización, mejorar sus ambientes de trabajo, adquirir equipos modernos, reciclar muebles en mal estado, equipos de computado e impresión obsoletos, con la finalidad de tener ambientes agradables y equipos que le permitan desarrollar adecuadamente sus actividades a cada trabajador, eso le va a permitir mejorar el nivel de tangibilidad.

REFERENCIAS

Cortés, J. M. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*

<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4749>

Cámara Peruana de la Construcción, CAPECO (JULIO,2022)

<https://www.capeco.org/entrada-noticia/construccion-se-estanca-en-el-primer-semester-y-decreceria-al-cierre-del-ano-por-crisis-politica>

Quispe, L. (2019). *Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015 y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa Cs Beaver S.A.C.*

<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3121>

Barrantes, V. (2018). *Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017.*

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/16972>

Espejo y Vereau (2021). *“Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015 para el aseguramiento de la calidad en la empresa*

MELAMUEBLESE.I.R.L”.

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7121/1/rep_iind_elvis.espejo_jessica.vereau%c2%ac_dise%c3%91o.sistema.gesti%c3%93n.calidad.basado.iso90012015.aseguramiento.calidad.empresa.melamuebles.pdf

Velasco y Muñoz (2017). *Propuesta para la Implementación de un Sistema de gestión de la Calidad basado en los Requisitos de la norma ISO 9001:2015 para el supermercado La Feria*

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/13300/0586272.pdf?sequence=1>

- Alba A. (2020). *Estructuración de un Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2015 para la empresa Ensemble Group S.A.S.*
<https://hdl.handle.net/10983/25351>
- Duarte P. (2019). *Propuesta de desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad para una empresa Metalmecánica Pequeña, basado en la Norma ISO 9001:2015*
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/170637>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. México D.F, México.*
https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Sanabria P., Romero, V., Flórez, C. (2014) *Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en un Servicio de Dermatología. Universidad & Empresa, Vol. 16, p. 50. ISSN: 0124-4639.*
- Mas, Betlloch, et al. (2018) *A Review of the Hotel Sector in the City of Neiva and the Improvement of its Competitiveness through Quality Management Systems. AEDV, 27 agosto 2018, Elsevier, p. 10.*
- Navarrete, et al. (2018) *Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants. Advanced Engineering, 14 Marzo 2018, ReseachGate, p. 15.*
- Muhamad, O. Hashim, A. Rozila, A. (2016) *Elsevier Ltd, Procedia - Social and Behavioral Sciences, p. 9.*
- Zracna, L., Sanja, Z. Miroslav, D. (2019) *Supply chain in the context of quality management principles. Croacia, Quality 2019, p. 6.*
- Ruzevicius, A. (2004) *Motivation and Efficiency of Quality Management Systems Implementation: a Study of Lithuanian Organizations. Taylor & Francis Ltd, Routledge taylor & francis group, Vol. 15, p. 17.*
- Tufan, K. (2006) *The impact of ISO 9000 quality management systems on manufacturing. Elsevier B.V, Journal of Materials Processing Technology.*

Priedi, J. (2012) *Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and its Strategic Necessity*. Elsevier Ltd, 2012, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*.

González, O. & Arciniegas, J. (2017) *Sistemas de gestión de la calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. (1era ed.).

Chinchilla, C. (2016) *Gestión empresarial e innovación*. Uca Profesional. Vol. 1, N°. 1, (2015).

Ramírez, C. & Ramírez, M. (2016) *Fundamentos de Administración*. 4ta ed.

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación, S. A.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*, Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos del marketing*. (Octava Edición) en Pearson Educación.

Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Carro, R.; & González, Daniel (2017) *Administración de la calidad total*. 3era ed.

Chavarría, H.; & Sepúlveda, S. (2015) *Factores económicos de la competitividad*. 2da ed. Colorado.

Federico, M. (2016) *Introducción a la gestión y administración de las organizaciones*. 2da ed. ISBN 978-987-29188-6-6.

Rodríguez, F.; & Gómez, L. (2015) *Indicadores de calidad y productividad en la empresa*. 1era edición.

Natividad I. (2017) *Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13876>

Quispe y Terrones (2021) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA – Oficina Central, Lima 2020*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12672/16500>

Rafael, K. (2021) *Relación entre Calidad de Servicio, Satisfacción y Lealtad de Cliente en la estación de servicio Montealegre – Huaraz 2020*

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/72685994-d8fc-4a69-ac07-d9a28f19b630/content>

Molina, A. (2019) *Calidad de Servicio y Percepción de Satisfacción del Cliente en el Condominio Jardines de la Católica, Lima 2019*

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/591/calidad%20de%20servicio%20y%20percepci%c3%93n%20de%20satisfacci%c3%93n%20del%20cliente%20en%20el%20condominio%20jardines%20de%20la%20cat%c3%93lica%20lima%202019.pdf?sequence=1&isallowed=y>

López, D. (2018) *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´s de la ciudad de Guayaquil*

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

González R. (2017) *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C. Chiclayo - 2016*

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rentería y Palacios (2019) *Implementación del sistema de gestión ISO 9001:2015 en el laboratorio de la Compañía Minera Azulcocha - Lima – 2019*

http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1697/1/T026_70303261_T.pdf

Rivera (2018) *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la empresa Consorcio Fredy*

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/826/Rivera%20Garcia%20Jenny%20Jhoselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Campaña (2019) *Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO: 9001 2015 para la empresa “Ingeauto”*

https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29506/1/Tesis_t1550id.pdf

Núñez (2017) *Propuesta para la Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 en la empresa Marinsa S.R.L.*

https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/5953/N%c3%ba%c3%b1ez_Rivero_Eduardo_Jean.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera (2019) *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Vargas (2021) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA – Oficina Central, Lima 2020*

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16500/Quispe_ji.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01

Cuadro de operacionalización de las variables

Título: Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022

| Variable | Definición conceptual | Dimensión | Indicador | Ítem | Escala de medición |
|---|---|---|----------------------------------|---|--------------------|
| Sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 | Es un sistema de gestión de la calidad es la actividad fundamental que se realiza para obtener la calidad de los bienes o servicios de una organización, o más que nada que satisfaga las expectativas de los usuarios, también se logra mediante normas escritas sobre cómo realizar o realizar una adecuada gestión de los bienes o servicios. se manejan servicios. (Mas, et. al; 2018). | Mejora continua de la calidad del servicio | Desarrollo de servicios externos | En la empresa se realiza mejoras continuas de la calidad del servicio | Ordinal |
| | | | | Existen los medios necesarios para el desarrollo de la calidad del servicio | |
| | | | Desarrollo de servicios externos | Se cumple con el procedimiento de mejora continua de la calidad del servicio | |
| | | | | Se cumple con los indicadores de mejora continua de la calidad del servicio | |
| | | | Administrativo e infraestructura | Los colaboradores están comprometidos con la mejora continua de la calidad del servicio | |
| | | Control de riesgo | Ventas | Los colaboradores conocen los riesgos que compromete la continuidad del negocio | |
| | | | Estados financieros | Los colaboradores conocen los planes de acción de los riesgos identificados | |
| | | | Control de calidad | Se cumplen los procedimientos del control de riesgo | |
| | | | | Los indicadores formulados cumplen la meta del control de riesgo | |
| | | Productividad y eficacia | Personal | Los colaboradores tienen capacitación en el control de riesgo | |
| | | | Desarrollo de servicios | Los colaboradores cumplen con el procedimiento de productividad y eficacia | |
| | | | | Se cumplen las metas de la productividad y eficacia | |
| | Desarrollo de servicios externos | Los directivos de la organización motivan a una cultura de productividad y eficacia | | | |

| | | | |
|--|--------------------------------|----------------------------------|--|
| | | Administrativo e infraestructura | Existen los medios necesarios para el logro de productividad y eficacia |
| | | Administrativo e infraestructura | Los colaboradores están comprometidos con los indicadores de la productividad y eficacia |
| Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas | Clientes satisfechos | Clientes satisfechos | Los colaboradores cumplen el procedimiento de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas |
| | | Clientes satisfechos | Se cumple la meta de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas |
| | Partes interesados satisfechos | Partes interesados satisfechos | Los directos de la organización motiva a una cultura de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas |
| | | Partes interesados satisfechos | Existe capacitación en atención a las necesidades y expectativas de las partes interesadas |
| | | Partes interesados satisfechos | Actitud de los colaboradores frente a la atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas |
| Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos | Desarrollo de estrategias | Desarrollo de estrategias | Los colaboradores cumplen con el procedimiento del aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos |
| | | Desarrollo de estrategias | Existe motivación para el aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos |
| | Desarrollo de planes | Desarrollo de planes | Actitud de los colaboradores frente al aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos |
| | | Desarrollo de planes | Los colaboradores están comprometidos con los indicadores del aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos |
| | | Desarrollo de planes | Existe los medios necesarios para el aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos |
| Reducción de costos y logro de la competitividad | Procedimientos | Procedimientos | Los colaboradores cumplen el procedimiento de la reducción de costos y el logro de la competitividad |
| | | Procedimientos | Se cumple la meta de la reducción de costos y el logro de la competitividad |
| | Motivación | Motivación | Los directivos de la organización motivan a una cultura de la reducción de costos y el logro de la competitividad |
| | | Motivación | Existen los medios necesarios para la reducción de costos y el logro de la competitividad |

| | | | | | |
|--|--|--|------------|---|--|
| | | | Compromiso | Los colaboradores están comprometidos con los indicadores de la reducción de costos y el logro de la competitividad | |
|--|--|--|------------|---|--|

| Variable | Definición conceptual | Dimensión | Indicador | Ítem | Escala de medición | |
|--------------------------|---|------------------------|---|---|--------------------|--|
| Satisfacción del cliente | La satisfacción del cliente es uno de los principales objetivos de las actividades de marketing y de la organización en su conjunto, ya que los clientes satisfechos se reflejan en el crecimiento de la organización, por lo que es muy importante satisfacer las expectativas de los clientes tanto como sea posible. (Wikhamn, 2018) | Fiabilidad | Cualidad | Cuando usted tiene una queja, problema o reclamo, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo | Ordinal | |
| | | | | La empresa concluye el servicio en el tiempo esperado | | |
| | | | Precisión | La empresa cumple con los servicios complementarios que ofrece | | |
| | | | | Los colaboradores de la empresa realizan bien el servicio que usted solicita | | |
| | | Capacidad de respuesta | Nivel de conocimiento Tiempo de espera | Los colaboradores de la empresa cuentan con el suficiente conocimiento para atenderlo | | |
| | | | | Precisión | | Los colaboradores de la empresa actúan de inmediato ante alguna dificultad |
| | | | | Los colaboradores de la empresa le brindan un servicio con prontitud | | |
| | | Seguridad | Generación de confianza | El comportamiento de los colaboradores le transmiten confianza | | |
| | | | | Se siente seguro en las instalaciones y transacciones que realiza en la empresa | | |
| | | | Tiempo de espera | Los equipos y mobiliario de la empresa se encuentran en buen estado | | |
| | | | | Las instalaciones de la empresa cuentan con una excelente limpieza | | |
| | | Empatía | Comprensión al cliente | Los colaboradores de la empresa se preocupan por su interés y su servicio | | |

| | | | |
|--|--------------|---------------------------------|--|
| | | Interés por el cliente | Los colaboradores de la empresa comprenden las necesidades específicas de sus clientes |
| | | | Los colaboradores de la empresa siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes |
| | | | Los colaboradores de la empresa lo tratan siempre con cortesía |
| | Tangibilidad | Infraestructura | La empresa cuenta con equipos y tecnología de apariencia moderna |
| | | | Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio |
| | | Apariencia de los colaboradores | La apariencia personal de los colaboradores es pulcra |
| | | | Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos |

Anexo 02

Matriz de Consistencia

Título de la investigación: Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos |
|--|---|--|------------------------|
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Técnica: |
| ¿Cómo el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la satisfacción del cliente de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022? | Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la satisfacción del cliente de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022. | El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la satisfacción del cliente de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022 | Encuesta |
| Problemas específicos: | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | |
| ¿De qué forma el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la fiabilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022? | Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la fiabilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022. | El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la fiabilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022. | Instrumentos: |
| ¿De qué modo el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la capacidad de respuesta de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022? | Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la capacidad de respuesta de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022. | El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la capacidad de respuesta de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022 | |
| ¿De qué manera el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la seguridad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022? | Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la seguridad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022. | El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la seguridad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022. | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| ¿En qué medida el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona en la empatía de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022? | Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la empatía de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022. | El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la empatía de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022 | |
| ¿En qué grado el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona con la tangibilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022? | Identificar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la tangibilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022. | El sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015 se relaciona significativamente o no con la tangibilidad de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A. Lima, 2022 | |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | |
| Aplicada, cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo, correlacional, | Población | Variables | Dimensiones |
| | La población fue infinita constituida por los clientes de la empresa | Sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 | Mejora continua de la calidad del servicio |
| | | | Control de riesgo |
| | | | Productividad y eficacia |
| | | | Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas |
| | | | Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos |
| | Reducción de costos y logro de la competitividad | | |
| Muestra | | | |
| Se llegó a establecer una muestra de 100 clientes | Satisfacción del cliente | Fiabilidad | |
| | | Capacidad de respuesta | |
| | | Seguridad | |
| | | Empatía | |
| | | Tangibilidad | |

Anexo 03

CUESTIONARIOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE: Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los colaboradores de la empresa Hurtado-Hermoza Ingenieros Consultores S.A., Lima, con la finalidad de determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad ISO con la satisfacción del cliente de la empresa consultora Hurtado - Hermoza Ingenieros Consultores S.A

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

| Escala de valoración | 1 (N) Nunca | 2 (CS) Casi nunca | 3 (AV) A veces | 4 (CS) Casi siempre | 5 (S) Siempre |
|----------------------|-------------------|-------------------------|----------------------|---------------------------|---------------------|
|----------------------|-------------------|-------------------------|----------------------|---------------------------|---------------------|

| Variable: Sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 | | Escala de valoración | | | | |
|---|---|----------------------|----|--------|----|---|
| Dimensiones | Indicadores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | N | CS | A V | CS | S |
| Mejora continua de la calidad del servicio | Desarrollo de servicios externos | | | | | |
| | 1 En la empresa se realiza mejoras continuas de la calidad del servicio | | | | | |
| | 2 Existen los medios necesarios para el desarrollo de la calidad del servicio | | | | | |
| | Desarrollo de servicios internos | | | | | |
| | 3 Se cumple con el procedimiento de mejora continua de la calidad del servicio | | | | | |
| | 4 Se cumple con los indicadores de mejora continua de la calidad del servicio | | | | | |
| | Administrativo e infraestructura | | | | | |
| 5 Los colaboradores están comprometidos con la mejora continua de la calidad del servicio | | | | | | |
| Control de riesgo | Ventas | | | | | |
| | 6 Los colaboradores conocen los riesgos que compromete la continuidad del negocio | | | | | |
| | Estados financieros | | | | | |
| | 7 Los colaboradores conocen los planes de acción de los riesgos identificados | | | | | |
| | Control de calidad | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| | 8 | Se cumplen los procedimientos del control de riesgo | | | | | |
| | 9 | Los indicadores formulados cumplen la meta del control de riesgo | | | | | |
| | Personal | | | | | | |
| | 10 | Los colaboradores tienen capacitación en el control de riesgo | | | | | |
| Productividad y eficacia | Desarrollo de servicios internos | | | | | | |
| | 11 | Los colaboradores cumplen con el procedimiento de productividad y eficacia | | | | | |
| | 12 | Se cumplen las metas de la productividad y eficacia | | | | | |
| | Desarrollo de servicios externos | | | | | | |
| | 13 | Los directivos de la organización motivan a una cultura de productividad y eficacia | | | | | |
| | Administrativo e infraestructura | | | | | | |
| | 14 | Existen los medios necesarios para el logro de productividad y eficacia | | | | | |
| | 15 | Los colaboradores están comprometidos con los indicadores de la productividad y eficacia | | | | | |
| Atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas | Clientes satisfechos | | | | | | |
| | 16 | Los colaboradores cumplen el procedimiento de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas | | | | | |
| | 17 | Se cumple la meta de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas | | | | | |
| | Partes interesados satisfechos | | | | | | |
| | 18 | Los directos de la organización motiva a una cultura de atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas | | | | | |
| | Inversionistas satisfechos | | | | | | |
| | 19 | Existe capacitación en atención a las necesidades y expectativas de las partes interesadas | | | | | |
| | 20 | Actitud de los colaboradores frente a la atención de necesidades y expectativas de las partes interesadas | | | | | |
| Mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos | Desarrollo de estrategias | | | | | | |
| | 21 | Los colaboradores cumplen con el procedimiento del aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos | | | | | |
| | 22 | Existe motivación para el aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos | | | | | |
| | Desarrollo de planes | | | | | | |
| | 23 | Actitud de los colaboradores frente al aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|--|--|
| | 2 4 | Los colaboradores están comprometidos con los indicadores del aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos | | | | | |
| | Compromiso de los colaboradores | | | | | | |
| | 2 5 | Existe los medios necesarios para el aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos | | | | | |
| Reducción de costos y logro de la competitividad | Procedimientos | | | | | | |
| | 2 6 | Los colaboradores cumplen el procedimiento de la reducción de costos y el logro de la competitividad | | | | | |
| | 2 7 | Se cumple la meta de la reducción de costos y el logro de la competitividad | | | | | |
| | Motivación | | | | | | |
| | 2 8 | Los directivos de la organización motivan a una cultura de la reducción de costos y el logro de la competitividad | | | | | |
| | 2 9 | Existen los medios necesarios para la reducción de costos y el logro de la competitividad | | | | | |
| | Compromiso | | | | | | |
| 3 0 | Los colaboradores están comprometidos con los indicadores de la reducción de costos y el logro de la competitividad | | | | | | |

| Variable: Satisfacción al cliente | | | Escala de valoración | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|--|----------------------|----|--------|----|---|
| Dimensiones | Indicadores | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | N | CS | A V | CS | S |
| Tangibilidad | Infraestructura | | | | | | |
| | 1 | La empresa cuenta con equipos y tecnología de apariencia moderna | | | | | |
| | 2 | Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio | | | | | |
| | Apariencia de los colaboradores | | | | | | |
| | 3 | La apariencia personal de los colaboradores es pulcra | | | | | |
| | 4 | Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que ofrece la empresa son visualmente atractivos, sencillos y contienen información precisa a sus requerimientos | | | | | |
| | Cualidad | | | | | | |
| | 5 | Cuando usted tiene una queja, problema o reclamo, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo | | | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| Fiabilidad | 6 | La empresa concluye el servicio en el tiempo esperado | | | | | |
| | Precisión | | | | | | |
| | 7 | La empresa cumple con los servicios complementarios que ofrece | | | | | |
| | 8 | Los colaboradores de la empresa realizan bien el servicio que usted solicita | | | | | |
| Capacidad de respuesta | Nivel de conocimiento | | | | | | |
| | 9 | Los colaboradores de la empresa cuentan con el suficiente conocimiento para atenderlo | | | | | |
| | 10 | Los colaboradores de la empresa actúan de inmediato ante alguna dificultad | | | | | |
| | Tiempo de espera | | | | | | |
| | 11 | Los colaboradores de la empresa le brindan un servicio con prontitud | | | | | |
| Seguridad | Generación de confianza | | | | | | |
| | 12 | El comportamiento de los colaboradores le transmiten confianza | | | | | |
| | 13 | Se siente seguro en las instalaciones y transacciones que realiza en la empresa | | | | | |
| | Credibilidad | | | | | | |
| | 14 | Los equipos y mobiliario de la empresa se encuentran en buen estado | | | | | |
| Empatía | Comprensión al cliente | | | | | | |
| | 15 | Los colaboradores de la empresa se preocupan por su interés y su servicio | | | | | |
| | 16 | Los colaboradores de la empresa comprenden las necesidades específicas de sus clientes | | | | | |
| | Interés por el cliente | | | | | | |
| | 17 | Los colaboradores de la empresa siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes | | | | | |
| | 18 | Los colaboradores de la empresa lo tratan siempre con cortesía | | | | | |



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022

I.- DATOS GENERALES

| | |
|----------------------------------|--|
| Apellidos y nombres del experto: | Dra. Calanchez Urribarri, África |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo |
| Especialidad: | Administración |
| Instrumento de evaluación: | Cuestionario de la variable: Sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 |
| Autor (s) del instrumento (s): | -Bach. Fernández Obregón, Lisset Thalía -Bach. Paz Díaz, Alex Santiago |

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | x | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores | | | | | x |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | x |

| | | | | | | |
|----------------------|---|----|--|--|----|----|
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 16 | 30 |
| | | 46 | | | | |

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

| |
|----|
| 46 |
|----|

Lugar y fecha

Chiclayo, 04 de octubre - 2022



Dra. Alicia Colancho Urrutia
 C.E. 000573626
 Docente investigadora

Firma y sello

Observaciones: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Calanchez Urribarri, África

Institución donde labora: Universidad César Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Satisfacción del cliente

Autor (s) del instrumento (s): -Bach. Fernández Obregón, Lisset Thalia
-Bach. Paz Díaz, Alex Santiago

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | x | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores | | | | | x |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y | | | | | x |

| | | | | | | |
|----------------------|---|----|--|--|----|----|
| | responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 16 | 30 |
| | | 46 | | | | |

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

| |
|----|
| 46 |
|----|

Lugar y fecha

Chiclayo, 04 de octubre - 2022



Dra. Africa Calanchez Urribarral
CE. 000573626
Docente investigadora

Firma y sello

Observaciones: _____



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022

I.- DATOS GENERALES

| | |
|----------------------------------|--|
| Apellidos y nombres del experto: | Dr. Chávez Vera, Kerwin |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo |
| Especialidad: | Administración |
| Instrumento de evaluación: | Cuestionario de la variable: Sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 |
| Autor (s) del instrumento (s): | -Bach. Fernández Obregón, Lisset Thalía -Bach. Paz Díaz, Alex Santiago |

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | | x |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores | | | | | x |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá | | | | | x |

| | | | | | | |
|----------------------|--|----|--|--|----|----|
| | analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | x | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | x | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 16 | 30 |
| | | 46 | | | | |

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

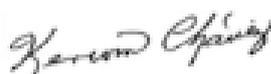
Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

| |
|----|
| 46 |
|----|

Lugar y fecha

Lima, 04 de Octubre - 2022



 Dr. Karwin José Chávez Vera
 C.E. 003058624
 Docente Investigador*

Firma y sello

Observaciones: _____



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022

I.- DATOS GENERALES

| | |
|----------------------------------|---|
| Apellidos y nombres del experto: | Dr. Chávez Vera, Kerwin |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo |
| Especialidad: | Administración |
| Instrumento de evaluación: | Cuestionario de la variable: Satisfacción del cliente |
| Autor (s) del instrumento (s): | -Bach. Fernández Obregón, Lisset Thalía -Bach. Paz Díaz, Alex Santiago |

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales | | | | | x |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: | | | | | x |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | x |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores | | | | | x |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y | | | | x | |

| | | | | | | |
|----------------------|---|----|--|--|----|----|
| | responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: | | | | | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: | | | | x | |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | x | |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | 16 | 30 |
| | | 46 | | | | |

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

46

Lugar y fecha

Lima, 04 de Octubre - 2022



Dr. Kerwin José Chávez Vera
 C.E. 003058624
 Docente Investigador*

Firma y sello

Observaciones: _____



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gonzalez Lucero, Andy David

Institución donde labora: Universidad César Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015

Autor (s) del instrumento (s): -Bach. Fernández Obregón, Lisset Thalía
-Bach. Paz Díaz, Alex Santiago

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 | | | | X | |



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gonzalez Lucero, Anddy David

Institución donde labora: Universidad César Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: Satisfacción del cliente

Autor (s) del instrumento (s): -Bach. Fernández Obregón, Lisset Thalía
-Bach. Paz Díaz, Alex Santiago

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | X | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del cliente en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del cliente . | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. | | | | X | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | X | |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del cliente . | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |

| | | | | | |
|----------------------|---|----|--|--|---|
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | 46 | | | |

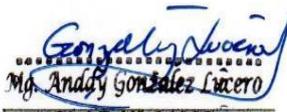
Nota: tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Lugar y fecha: 03 de octubre del 2022.


 Mg. Andy González Lucero
 CLAD N° 04628
 Firma y sello

Observaciones: _____

Anexo 04

Tabla de interpretación de coeficientes de correlación

Coeficiente de correlaciones

| Valor | Significado |
|-----------------|---|
| 0 | Correlación negativa perfecta (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta en una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y” |
| (-0.9 a -0.99) | Correlación negativa muy fuerte |
| (-0.7 a -0.89) | Correlación negativa considerable |
| (-0.4 a -0.69) | Correlación negativa media |
| (-0.2 a -0.39) | Correlación negativa débil |
| (-0.01 a -0.19) | Correlación negativa muy débil |
| 0 | No existe correlación alguna entre las variables |
| (0.0 a 0.19) | Correlación positiva muy débil |
| (0.2 a 0.39) | Correlación positiva débil |
| (0.4 a 0.69) | Correlación positiva media |
| (0.7 a 0.89) | Correlación positiva considerable |
| (0.9 a 0.99) | Correlación positiva muy fuerte |
| +1 | Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y”, o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante). |

Fuente: Hernández et al. (2014, p. 238).

Anexo 05

Fiabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,967 | 30 |

Anexo 06

Fiabilidad de la Satisfacción del Cliente

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,940 | 19 |

Anexo 07

Prueba de normalidad

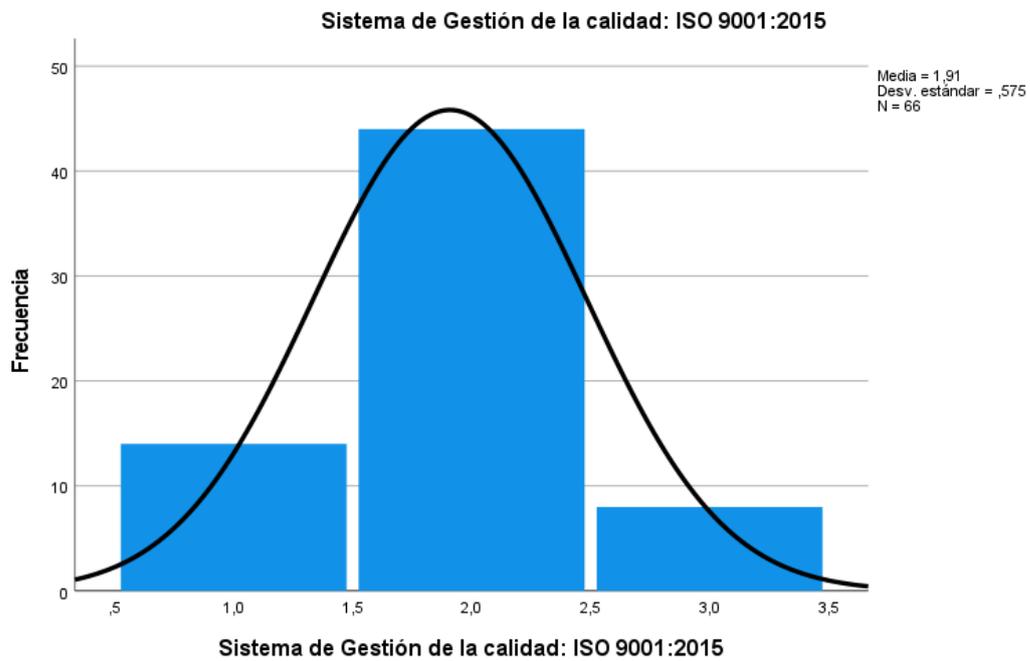
Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | ,351 | 66 | <.001 | ,743 | 66 | <.001 |
| Tangibilidad | ,387 | 66 | <.001 | ,703 | 66 | <.001 |
| Fiabilidad | ,421 | 66 | <.001 | ,651 | 66 | <.001 |
| Capacidad de respuesta | ,321 | 66 | <.001 | ,761 | 66 | <.001 |
| Seguridad | ,400 | 66 | <.001 | ,677 | 66 | <.001 |
| Empatía | ,336 | 66 | <.001 | ,727 | 66 | <.001 |
| Satisfacción del Cliente | ,387 | 66 | <.001 | ,703 | 66 | <.001 |

^a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 08

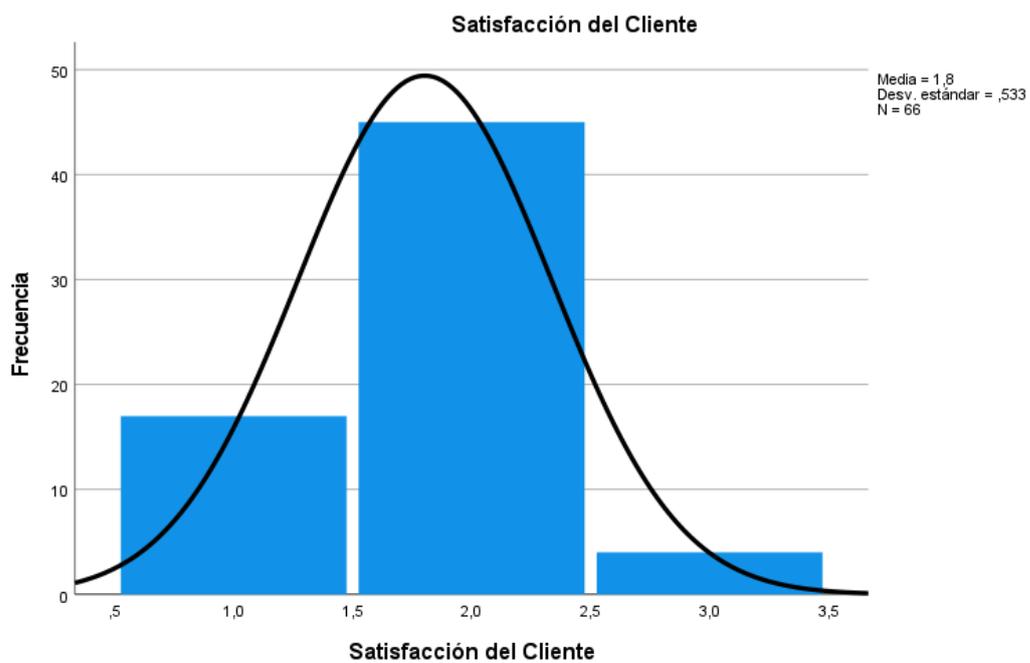
Gráfico con histograma de la variable 1



Nota. En grafico de barras se aprecia, no tiene una distribución normal.

Anexo 09

Gráfico con histograma de la variable 2



Nota. En grafico de barras se aprecia, no tiene una distribución normal.

Anexo 10

Correlaciones

| | | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Satisfacción del Cliente |
|-----------------|---|---|--------------------------|
| Rho de Spearman | Sistema de Gestión de la calidad: ISO 9001:2015 | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 66 |
| | Satisfacción del Cliente | Coefficiente de correlación | ,796** |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 |
| | | N | 66 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Anexo 11

Base de datos Excel de variable 1, procesamiento de datos

| VARIABLE 1: Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001 | | | | | | | | | | | | | TOTALES DE LAS DIMENSIONES | | | | | PROMEDIOS DE LAS DIMENSIONES | | | | | | |
|---|-------------|---|---|-------------|---|---|-------------|---|---|-------------|---|---|----------------------------|---|---|-------------|---|------------------------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ENCU | DIMENSION 1 | | | DIMENSION 2 | | | DIMENSION 3 | | | DIMENSION 4 | | | DIMENSION 5 | | | DIMENSION 6 | | | Dsum | D2sum | D3sum | D4sum | D5sum | D6sum |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 21 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 24 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 26 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 33 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 34 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 37 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 39 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 40 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 42 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 52 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Anexo 12

Base de datos Excel de variable 2, procesamiento de datos

| VARIABLE 2: Satisfacción del cliente | | | | | | | | | | | | | TOTALES DE LAS DIMENSIONES | | | | | PROMEDIOS DE LAS DIMENSIONES | | | | |
|--------------------------------------|-------------|---|---|-------------|---|---|-------------|---|---|-------------|---|---|----------------------------|---|---|------|-------|------------------------------|-------|-------|--|--|
| ENCU | DIMENSION 1 | | | DIMENSION 2 | | | DIMENSION 3 | | | DIMENSION 4 | | | DIMENSION 5 | | | Dsum | D2sum | D3sum | D4sum | D5sum | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | |
| 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | | |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | | |
| 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | | |
| 7 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | | |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | | |
| 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | | |
| 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | | |
| 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | | | | | | | |

Anexo 13

Carta de autorización de empresa consultora



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 15 de setiembre de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, Amador Hurtado Zamora, identificado (a) con DNI N° 09082021 representante de la empresa/institución Hurtado-Hermoza Ingenieros Consultores S.A. con el cargo de Representante Legal, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Fernández Obregón, Lisset Thalía
- b) Paz Díaz, Alex Santiago

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022

Si No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,


Amador Hurtado Zamora
Representante Legal





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALANCHEZ DE BRACHO AFRICA DEL VALLE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Sistema de gestión de Calidad ISO 9001 y satisfacción del cliente de una empresa consultora de construcción, Lima 2022", cuyos autores son PAZ DIAZ ALEX SANTIAGO, FERNANDEZ OBREGON LISSET THALIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| CALANCHEZ DE BRACHO AFRICA DEL VALLE CARNET EXT.: 000573626 ORCID: 00000-0002-9246-9927 | Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 28-12-2022 10:17:07 |

Código documento Trilce: TRI - 0501753