



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GERENCIA  
DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA**

**Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma  
ISO 9001:2015 en la gestión de transporte en una empresa de  
transportes, Trujillo, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gerencia de Operaciones y Logística

**AUTORA:**

Meregildo Lopez, Julissa Luz (orcid.org/0000-0003-2143-2753)

**ASESOR:**

Mg. Polo Cueva, Martin Ernesto (orcid.org/0000-0001-8691-8442)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de Operaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

A mi madre y mi hijo por haber sido el motor que me impulsaron a seguir adelante en este proyecto y sobre todo a Dios que me ha permitido lograrlo.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Cesar Vallejo, a la escuela de Postgrado y a mi asesor el Mg. Martin Ernesto Polo Cueva.

A la Empresa de Transportes Guzmán SA quien ha permitido realizar este trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenido .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de Figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
<b>I. INTRODUCCION .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEORICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGIA .....</b>	<b>11</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>11</b>
3.2. Operacionalización de variables.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5. Método de análisis de datos.....	14
3.6. Procedimientos.....	14
3.7. Aspectos Éticos .....	14
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>16</b>
<b>4.1. Análisis Estadístico Descriptivo .....</b>	<b>16</b>
<b>4.2. Análisis Estadístico Inferencial .....</b>	<b>20</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>24</b>
<b>VI. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>27</b>
REFERENCIAS .....	28
ANEXOS.....	35

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Juicio de Expertos .....	12
<b>Tabla 2:</b> Dimension Rapidez y Puntualidad del Servicio de la Gestion de Transporte .....	14
<b>Tabla 3:</b> Dimension Fiabilidad del Servicio de la Gestion de Transporte .....	15
<b>Tabla 4:</b> Dimension Cumplimiento del Servicio de la Gestion de Transporte .....	16
<b>Tabla 5:</b> Prueba de Normalidad .....	18
<b>Tabla 6:</b> Prueba de Wilcoxon - Dimension Rapidez y Puntualidad .....	19
<b>Tabla 7:</b> Prueba de Wilcoxon - Dimension Fiabilidad.....	20
<b>Tabla 8:</b> Prueba de Wilcoxon - Dimension Cumplimineto.....	21

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Grafico Lineal – Servicios Atendidos con Rapidez y Puntualidad .....	14
<b>Figura 2:</b> Grafico Lineal – Servicios Atendidos con Fiabilidad .....	15
<b>Figura 3:</b> Grafico Lineal – Servicios Atendidos con Cumplimiento .....	16

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Gestión de Transporte en una Empresa de Transportes, Trujillo, 2022, tuvo como objetivo general demostrar que implementar el sistema de gestión de calidad mejora la gestión de transporte. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo; tipo aplicada, diseño experimental, pre – experimental. Tiene como unidad de estudio los servicios brindados. La muestra es censal, considerando 30 registros que conforman toda la población; la técnica de recopilación de datos es la observación, asimismo los instrumentos empleados han sido las fichas de observación. Para ello, se realizó el análisis de confiabilidad mediante el uso del coeficiente de Alfa de Cronbach  $\geq 0.800$ . Se diagnosticó el sistema de gestión que la empresa mediante una lista de verificación de requisitos de la norma ISO 9001:2015, alcanzando un 35% de cumplimiento de los requisitos de la mencionada norma. Posteriormente, se aplicaron las mejoras, concluyendo en un cumplimiento del 85% de cumplimiento de los requisitos de la mencionada norma. Finalmente se concluyó que se rechaza la hipótesis nula, afirmando que el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora de manera significativa la gestión de transporte.

Palabras clave: ISO 9001:2015, Calidad, Procesos, Mejora, Transporte.

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled: Design of a Quality Management System based on the ISO 9001:2015 Standard in Transportation Management in a Transport Company, Trujillo, 2022, had the general objective of demonstrating that implementing the quality management system improves transportation management. The research was developed under a quantitative approach; applied type, experimental design, pre-experimental. Its unit of study is the services provided. The sample is census, considering 30 records that make up the entire population; the data collection technique is observation, likewise the instruments used have been observation sheets. For this, the reliability analysis was carried out using the Cronbach's Alpha coefficient  $\geq 0.800$ . The management system of the company was diagnosed through a checklist of requirements of the ISO 9001: 2015 standard, reaching 35% compliance with the requirements of the aforementioned standard. Subsequently, the improvements were applied, concluding in a compliance of 85% of the requirements of the aforementioned standard. Finally, it was concluded that the null hypothesis is rejected, stating that the Design of a Quality Management System based on the ISO 9001:2015 Standard significantly improves transport management.

Keywords: ISO 9001:2015, Quality, Processes, Improvement, Transport.



## I. INTRODUCCION

En la actualidad se considera al transporte un sector transversal de vital importancia para el país, ya que permite que las actividades económicas fluyan y se desarrollen, al gestionar el transporte de manera correcta, con calidad, el cliente aprecia y está satisfecho con el servicio manteniendo así una perspectiva positiva de la empresa, que hoy por hoy es imperativo conservar por la alta competitividad que se encuentra en el mercado (Silva-Treviño, et al, 2021).

En estos últimos tiempos, se debe mencionar que a **nivel mundial** el transporte, como distintos sectores se han visto afectados por la pandemia a causa del COVID 19, ya que la paralización de actividades por la situación de emergencia sanitaria a conducido a diversas limitaciones y motivado a la generación de nuevas estrategias para adaptarse a los parámetros que hoy se manejan en el comercio presentando desafíos sobre la gestión de transporte y logística del producto o servicio (Cordónez-Castro et al., 2022). Se sabe que la industria del transporte es un eslabón infaltable en la cadena de abastecimiento y distribución (García-Cáceres, Trujillo-Díaz y Mendoza, 2018). A nivel **internacional**, el sector transporte es fundamental para el cumplimiento de la misión del Banco Mundial para enfrentar a la pobreza, además para promover la prosperidad compartida. Este sector está relacionado directamente con la promoción de las economías, así como ayudar a la mejoría del cambio climático y relacionar a los usuarios con requerimientos básicos como la salud o la educación (Banco Mundial, 2021). **En España**, el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, comenta que el transporte por carretera es usado en su mayoría, con fines de transporte tanto de pasajeros como de productos, considerando el 80% entre ambos (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico - España, 2022).

Para **América Latina y el Caribe**, los servicios de transporte cobran un significado profundo ya que delimita las desigualdades socioeconómicas y de género característicos de las regiones, estableciendo así un vínculo con los objetivos de desarrollo sostenible (CEPAL, 2017). En el **Perú**, la mayor cantidad de empresas que brindan el servicio de transportes de carga están los departamentos en Lima, Arequipa y La Libertad (Ministerio del Transportes y Comunicaciones, 2020). Al 2018, en La Libertad se tenía registradas 7 505 empresas en este rubro, teniendo

un incremento del 23% en número de empresas desde el 2013 (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2018). El transporte de mercancías en general ha ido en aumento puesto que en su mayoría las empresas buscan la tercerización del servicio de transporte de carga, buscando que este transporte sea de calidad, que el producto sea entregado en tiempo, buen estado y de acuerdo a lo establecido por el cliente; es así que el sector logístico de transporte de carga presenta gran oferta y demanda de este servicio (Silva, et al, 2021). El servicio brindado del sector de transportes es altamente competitivo, por ello, las empresas deben de mantener su calidad, cuando se habla de calidad, esta debe estar presente en todos los procesos de la gestión de transportes, tanto en el área de finanzas, talento humano, marketing, etc (Mieles y San Lucas, 2019, Fuentes y Ugaz, 2020).

Los grandes problemas que se pueden ver por la falta de calidad en la gestión del transporte es un factor común de las empresas ubicadas en **Trujillo**, son la falta de organización y la falta de documentación de sus procesos, lo que ocasiona problemas como: retrasos de entrega, mermas de producto, infracciones por falta de documentación, entre otros, lo cual generan pérdidas económicas en las empresas (Medina, 2018). Por ello es que se requiere que el servicio se mantenga bajo la norma de calidad, pues de esa manera se busca la disminución de faltas en el servicio (Martín, 2018).

La empresa de Transportes Guzmán SA, es una empresa dedicada al transporte de carga pesada por carretera, se encuentra en la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio y satisfacción de sus clientes, sin embargo, saben, que para lograrlo necesitan fortalecer su funcionamiento interno y potenciar su capacidad productiva, identificando y eliminando de su cadena de suministros factores que no favorezcan su normal funcionamiento y probable crecimiento. Cabe recalcar que la empresa, no aplica herramientas de ingeniería por la falta de conocimiento de la misma, las actividades no son planificadas de manera correcta, se busca recurrir a métodos tradicionales con el propósito de resolver problemas correctivos calificándolos como emergencias, lo cual genera el uso deficiente de sus recursos como consumo inadecuado de combustible, atención de gastos imprevistos (fallas mecánicas en ruta, gasto de viáticos, etc.), abastecimiento de combustible de unidades originando demoras en el inicio del servicio programado,

salida de unidades sin documentos completos (guía de remisión, documentos de unidad), generando multas y sanciones en contra de la empresa, falta en la implementación de elementos de seguridad para los conductores como en las unidades ocasionando todo lo antes mencionado la baja productividad en la empresa. La falta de organización en sus procesos, provocan desconcierto en sus colaboradores al no tener claro el límite de sus funciones generando no enfocar esfuerzos bajo el mismo objetivo estratégico de la empresa orientado a sus clientes, esto no genera valor agregado, sino que se traduce en re trabajos, incidentes y en un servicio de baja calidad. Por ello, en busca de mejorar su competitividad, la empresa se va enfocando cada vez más al tema de la mejora continua y perfeccionamiento, desde la parte administrativa hasta lo operativo; por todo esto se debería implementar Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para mejorar el servicio, la rentabilidad y así evitar el desorden en la empresa (Arista y Ojeda, 2020). La empresa tiene diferentes procesos, para ello se realizó la investigación en una de las actividades de mayor importancia como es la Gestión de Transporte.

Por ello se planteó el problema siguiente: ¿De qué manera el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022?

Para ello, la presente investigación se justifica metodológicamente, pues se usaron como instrumentos tres fichas para poder conocer la rapidez y puntualidad, fiabilidad y cumplimiento para la recolección de datos, estos pasaron por requisitos de medición como la confiabilidad y validez para la recolección de datos; así como se aplicó el método científico en el proceso investigativo. Así mismo, se justifica de manera práctica, ya que la aplicación del diseño de un sistema de gestión de calidad planteado permite mejorar de manera significativa la calidad en la gestión de transporte de la empresa, ya que se identificó servicios ineficaces de manera pertinente, por falta de rapidez y puntualidad, fiabilidad y cumplimiento logrando reducir los tiempos de entrega. De igual manera, la justificación de conveniencia, se da ya que es beneficiosa para la empresa, pues esta necesita definir en ella una estructura organizativa, responsabilidades, procedimientos y/o instrucciones que le permita mejorar la gestión de sus procesos.

Se plantea como objetivo general: Demostrar que el Diseño de un Sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022. Y asimismo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar de qué manera el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la rapidez y puntualidad del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022. Así también, identificar de qué manera el Diseño un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la fiabilidad del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022. Por último, identificar de qué manera el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora el cumplimiento de los servicios de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022.

Por último, se plantea la hipótesis general: El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora significativamente Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022. Y asimismo se plantearon las siguientes hipótesis específicas: El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora significativamente la rapidez y puntualidad del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022. Así también, El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora significativamente la fiabilidad del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022. Por último, El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora significativamente el cumplimiento de los servicios de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022.

## II. MARCO TEORICO

Se presentan los siguientes antecedentes a nivel internacional: Para Montalván (2021), en su investigación presenta como propuesta la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión, para la Municipal de San Fernando en Azuay - **Ecuador**; para aplicar e integrar la trinorma. La población fueron 65 colaboradores. Con el propósito de optimizar la eficacia de las operaciones en la organización, por medio de la aplicación de las normas ISO. La investigación de enfoque mixto, tipo aplicada, diseño experimental. Como instrumento se aplicó la entrevista formal, además de la búsqueda bibliográfica. Se concluyó que gracias a las normas aplicadas se ha mejorado su productividad. Con relación a la 9001:2015, el cumplimiento de la misma permite llenar las expectativas del cliente, así como, acrecentar la satisfacción del usuario.

Asimismo, Villao (2020), en su propuesta relacionada con el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad rigiéndose en la ISO 9001 versión 2015, en **Ecuador**, presentado como objetivo mejorar la participación en el mercado, disminuir las pérdidas económicas, administrar correctamente sus recursos y organizar sus procesos de manera adecuada. El tipo de estudio es explicativo, método deductivo y analítico. Se concluye que por medio de la unificación con la herramienta para gestionar la calidad se observa una mejora en los procesos internos y por lo tanto en la rentabilidad, presentando reducción de gastos innecesarios.

De igual manera, Villa (2019), en su investigación para el sector de transporte terrestre de carga pesada, llevada a cabo en **Ecuador**, para obtener su grado de maestro, presenta como objetivo la implementación del sistema de gestión de calidad con el propósito de mantener la fidelización con sus clientes y realizar una gestión efectiva preventiva, como correctiva de los indicadores. Como conclusión se presenta que se evidenciaron en el proceso los puntos críticos, así como se develaron oportunidades para la mejora. Posterior a la implementación se pudo observar que la empresa cuenta con la capacidad requerida para calificar a la auditoría para la certificación.

Asimismo, en el ámbito nacional señala: Castillo (2020), en su estudio, rescata como objetivo demostrar que la aplicación de la norma ISO 9001:20015, en **Lima**, mediante un diseño de gestión de calidad mejora la gestión del transporte. El estudio de tipo aplicada, con un diseño preexperimental, teniendo en cuenta 25 registros como muestra. Por medio de la observación se recolectó información. El instrumento paso por pruebas de confiabilidad y validez. Como resultado se tiene por medio del análisis inferencial de la prueba de Wilcoxon, pre test 0.49 y pos test 0.87. Concluyendo que se mejora en un 38% la gestión del transporte con la aplicación de la gestión de calidad.

Así como, Medrano y Salluca (2019), en su investigación realizada en el **Callao**, con el propósito de desarrollar la implementación del ISO 9001:2015, para mejorar la calidad de los proyectos en la empresa. La metodología usada fue descriptiva, de enfoque cualitativa, como método inductivo. Como muestra se consideró a 20 personas, los cuestionarios usados fueron validados y confiables. Los resultados tuvieron una satisfacción con impacto positivo con un aumento de 65% ya que optimizo sus proyectos.

Para Rebaza (2019), en su estudio que trata sobre el Sistema De Gestión De Calidad ISO 9001:2015, sobre la satisfacción del usuario en la empresa de transporte Santiago Rodríguez Banda SAC, en **Lima**, para optar al grado de maestro, con el fin de poder analizar el sistema de gestión de calidad si influye con la satisfacción. Metodológicamente el estudio fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, explicativo, diseño preexperimental. Contando como población de estudio a 60 clientes. Se aplicó un cuestionario para poder recolectar la información. Se concluye que la variación de la satisfacción del usuario es positiva en un alto grado.

Además, como plantea Ruiz (2021), en su estudio sobre la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, en los indicadores de gestión de la empresa Halcón SA, en **Trujillo**, Como muestra se considera a 40 personas que laboran en la empresa. Considerando como metodología un diseño mixto Como técnica se empleó la observación. Como resultado se obtuvo que no se aplica adecuadamente

la norma en los procesos de gestión de calidad. Por tanto, concluyo que no tiene una incidencia significativa en la gestión de la empresa.

Por otro lado, Salazar (2019), mediante su estudio propuesto en **Trujillo**, para optar por el grado de maestro, busca optimizar la gestión de la calidad, por medio de la aplicación de la norma ISO 9001:2015, en la empresa Ingeoma SAC, Trujillo. Con ello tiene como propósito evaluar la optimización de la gestión de calidad en dicha empresa. Tiene como propuesta metodológica un enfoque cuantitativo, de diseño preexperimental. La muestra fue de 12 individuos de personal. Como resultado se tiene que antes de la aplicación se cumplió con 41.3% y después de la aplicación 88.3%. En conclusión, se presentó una mejora con un aumento significativo.

De igual, Gamboa (2018) en su investigación que tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad por medio del ISO 9001:2015, ubicado en la ciudad de **Trujillo**. Como muestra se define a 14 personas de la organización, se aplicó un análisis FODA y un cuestionario como instrumento. Como resultado se presentó que el 14% del personal que trabaja en la empresa bajo la norma ISO 9001:2015 solo tienen conocimiento de la norma, el 86% no conoce de la norma. Concluyendo que se diseñó la norma y se capacitó al personal para su aplicación.

Posteriormente, se da a conocer las **teorías** alrededor de la **gestión de la calidad** bajo la norma ISO 9001:2015. Donde la señala que la aplicación de un sistema de gestión de la calidad, es una opción por medio de una toma de decisiones estratégica para la empresa que puede impulsar a el desempeño organizacional, además de mantener una solidez para las propuestas de desarrollo sostenible (Bravi, Murmura y Santos, 2019) Esta norma presenta distintos beneficios empresarialmente como: la empresa podrá contar con la habilidad de poder satisfacer los requerimientos del cliente, así como las normas legales que deben ser aplicadas; da promueve circunstancias para favorecer al aumento de la satisfacción del usuario, afrontar riesgos y oportunidades relacionadas al rubro que se presenten. (Fonseca y Domingues, 2018; Fonseca, Cardoso y Pereira, 2022). La empresa demuestra la competencia sobre las obligaciones del sistema de gestión de la calidad (ISO, 2015). Aplicándose a la teoría de la **calidad total**,

planteada alrededor de 1950 y 1960, por la industria japonesa. La teoría fue impulsada por W. Edwards Deming, especializado en control de calidad, quien promueve los círculos de calidad, conocidos como círculos de Deming (Carrillo Pérez et al., 2018).

Las teorías relacionadas sobre la gestión del transporte, se considera **la teoría de la gestión de operaciones**, según Villegas y González (2018), señala que los procesos logísticos generan valor adicional a los productos que presenta la empresa para dar un servicio de calidad al usuario final. La gestión logística se presenta como un proceso de eficiencia en la planificación, control y medición de los procesos. Según Hernández (2011), **la teoría de gestión**, implica teorías administrativas dentro de la ciencia, relacionadas con la burocracia y la gestión del talento humano, considerando reglas como: planificación, organización, dirección, coordinación y control; para cada uno de estos criterios deben estar alineadas con la visión de la empresa. La **gestión de transporte** se da de manera más complicada, pues es multidisciplinar (Rust, 2015).

Con relación a las **definiciones de las variables**, se debe mencionar que la **gestión de la calidad** implica la implementación de sistemas de gestión y de procesos internos. Las empresas deben contar con un sistema de gestión de calidad que de paso a la mejora de las herramientas para la gestión eficaz. En esa dirección, uno de los elementos de la calidad es enfocarse en los procesos con el propósito de mantener un orden, mantener los procesos establecidos en la cadena de producción. Con ello se busca aumentar los recursos disminuyendo los desperdicios (Díaz y Salazar, 2021) Mera et al (2022), señalan que el gestionar la calidad implica cumplir normas y requisitos al brindar servicios o productos, para que estos tengan calidad y que lleguen al usuario final de manera óptima, con premisas de confianza, puntualidad y seguridad.

La norma apropiada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) con el propósito de estandarizar las exigencias de calidad para los distintos países ubicados en Europa en 1987, posteriormente la norma tiene revisiones y la última revisión fue la del 2015, usado como guía para ejecutar un sistema de gestión de la calidad en cualquier ámbito, sector y dimensión. Por medio de la norma refuerza



el aseguramiento de los usuarios a los productos ofertados, de buena calidad y servicios, manteniendo un negocio exitoso (Zarraga, Molina y Coronado, 2018). En esta norma se presentan distintas herramientas que se pueden señalar las consecuencias de los procesos que despliegan la variabilidad y que se presentan como errores y baja calidad (Cruz-Medina et al., 2017). Según la The International Organization for Standardization (2015) define a ISO 9001:2015 como: estándares definitorios que forman parte de un sistema de gestión de calidad, que se recomienda que la organización aplique para que la calidad pueda mantenerse de manera efectiva, para lo cual los productos o servicios que brinde la empresa sea suministrados, administrados y con mejoras en la calidad. Esta norma viene siendo aplicada en distintas organizaciones con respuestas positivas, presentando aumentos de productividad y disminuyendo tiempos perdidos, además de mermas. La calidad es el nivel de acatamiento de exigencias determinados por los usuarios que solicitan el servicio, de distintos aspectos requeridos del servicio o producto que es solicitado (Cortés, 2017). Para Fontalvo y De La Hoz (2018), los cambios que acompañan a esta ISO son de importantes y cambian la forma de responder tanto de clientes como de las partes interesadas, involucrando a la realidad, la planificación, el gestionar el cambio, y prever el riesgo, a lo largo de todo el proceso. La ISO es el apoyo clave y estratégico para el desarrollo de las organizaciones, encontrando casos de empresa altamente exitosas que la aplican para favorecer a distintos procesos de las empresas.

Con el fin de poder tomar los datos y medir la gestión de calidad se operacionalización identificando los principios activos de la norma ISO 9001:2015. Se aplica la medida de la competencia al responder al requerimiento del cliente, tomando en cuenta el tiempo de respuesta, considerando la puntualidad, el disponer de los recursos, la velocidad de atención y el tiempo que demora en ejecutar el servicio, así como el cumplir con los servicios requeridos (Rymkevich y Novichikhin, 2019). Además, se precisa que para considerar que haya calidad en el servicio debe existir una seguridad, hacia el cliente, tomando en cuenta la confianza que deposita el usuario en el proveedor, el conocimiento que es percibido por el cliente, la rápida respuesta a solucionar la transacción o problema que interviene en el proceso y la empatía que puede ofrecer el colaborador con sus

clientes. También, es preciso mencionar que la confiabilidad y la empatía, se presentan como base de la calidad del servicio ya que son aspectos que se perciben por el cliente siendo una habilidad que los colaboradores deben mantener y que la empresa debe promover. La empatía, es una habilidad importante cuando se brinda junto con el servicio, este cuenta con un realce y apoya a la fidelización el procuró. Para comprender las necesidades del cliente se requiere de una atención minuciosa y personalizada, además de considerar que el servicio o el producto pueda contar con un servicio pos venta para recibir los comentarios de posibles mejoras.

Como fin principal del área de transporte implica la entrega de bienes o productos de un lugar a otro, con un punto acordado según ambas partes, cliente-proveedor, de manera oportuna, en tiempo, condiciones y con los parámetros que conserven la integridad de la mercancía (Rojas, 2014). La gestión del transporte es la aplicación de los procesos de operaciones para el deslizamiento de los bienes como carga, considerando como inicio el lugar de producción hasta el lugar que se despachará en el lugar destinado, teniendo como premisa la calidad manteniendo un costo razonable y un tiempo adecuado (Castellanos,2009). La gestión de transporte debe estar dirigida con el fin de lograr objetivos de la organización, manteniendo una calidad que logre una mejora continua y lograr la satisfacción del cliente, así como el éxito de la empresa (Carrillo Pérez et al., 2018). Por tanto, la gestión del transporte, optimiza todas estas propuestas dando mejores respuestas, ya sea con la carga, el personas directo, las entregas y repartos, etc.

Para considerar que la gestión del transporte es altamente competitiva para el cliente, este considera aspectos como: alineamiento estructural, alineamiento sobre la gestión, competencias financieras, así como competencias operativas dentro de la gestión. La empresa que contrata este servicio debe percibir calidad en aspectos como: la capacidad para entregar el producto o servicio de manera adecuada, habilidad de solución relacionadas con el servicio, que mantengan flexibilidad y sean personalizadas, que garantice la seguridad de la entrega, con poca probabilidad de defectos al trasladar el producto, y el conocer el trayecto de la carga, que mantenga la trazabilidad con la capacidad de conocer donde se encuentra la carga en trayecto en todo momento (Urbano, Muñoz y Osorio, 2015).

### III. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada. También conocida como empírica, será aquella investigación que se caracteriza por la búsqueda de poner en aplicación el conocimiento previamente adquirido (CONCYTEC, 2020). La investigación aplicada suele tener relación con los resultados, pues dependen de los mismos, y avances de esta última. Porque toda investigación de esta índole requerirá de un importante marco teórico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El diseño que se considera es de diseño experimental, pre experimental. Es experimental ya que se busca que haya una mejora o cambio experimentando con la variable (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Para el estudio se considera variable independiente al Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y la variable dependiente la Gestión de Transporte. Se aplicó el instrumento a solo un grupo, en donde se le aplica un pre-test y posteriormente el post test para finalmente revelar la mejoría de la propuesta.

El esquema es:

G ——— O<sub>1</sub> X O<sub>2</sub>

Donde:

G: Ordenes de servicio

X = Variable Independiente

O<sub>1</sub> = Medición pre-test

O<sub>2</sub> = Medición post-test

#### 3.2. Operacionalización de variables

**Variable Independiente: Sistema de Calidad de Servicio (ISO 9001:2015)**

##### **Definición conceptual**

Según la The International Organization for Standardization (2015) define a ISO 9001:2015 como: estándares definitorios que forman parte de un sistema de gestión de calidad, que se recomienda que la organización aplique para que la

calidad pueda mantenerse de manera efectiva, para lo cual los productos o servicios que brinde la empresa sea suministrados, administrados y con mejoras en la calidad.

### **Variable Dependiente: Gestión de Transportes**

#### **Definición conceptual:**

La gestión del transporte es la aplicación de los procesos de operaciones para el deslizamiento de los bienes como carga, considerando como inicio el lugar de producción hasta el lugar que se despachará en el lugar destinado, teniendo como premisa la calidad manteniendo un costo razonable y un tiempo adecuado (Castellanos,2009).

#### **Definición Operacional**

La gestión de transportes se puede operacionalizar al considerar la rapidez, puntualidad, fiabilidad y cumplimiento de los servicios brindados.

#### **Indicadores**

Las dimensiones que se consideran para poder calcular la rapidez y la puntualidad (servicios atendidos a tiempo), para la fiabilidad (servicios atendidos de manera óptima), para el cumplimiento (atención a los servicios solicitados).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

En la investigación se consideró como población a 30 órdenes de servicio tomando en cuenta a servicios de fechas 18 de abril al 21 de mayo del 2022 como pre test, y después de la aplicación del sistema de gestión de calidad se tomaron los datos del 20 de junio al 23 de julio del 2022, se plasmaron en 3 fichas de observación de la Empresa de Transportes Guzmán SA, estas fueron tomadas con el propósito de medir la data de un pres-test y post-test respectivamente. Según Gamboa (2018), señala que la población es la agrupación de personas o conjunto de elementos del cual el investigador requiere sacar una serie de conclusiones o realizar inferencias con el propósito de evidenciar algún problema para la posterior toma de decisiones (Venturo-León, 2017).

La muestra se determina en esta ocasión por criterio del investigador. Para Hernández-Sampieri y Fernández-Collado (2017) la muestra es la representación

de una parte de la población que considere las características de la misma. No se aplicó un proceso de muestreo ya que la población es igual a la muestra.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnica

El presente estudio uso con el propósito de rescatar los datos como técnica la observación de campo, el mismo que se aplicó antes y después de la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015. Según Hernández y Duana (2020), la técnica permite comprender los procesos y acciones que le posibilitan conseguir los datos requeridos con el propósito de responder a la pregunta del estudio.

#### Instrumento

Como instrumento se elaboró se usó tres fichas de observación, las mismas que registran los datos antes y después de la implementación, previamente se pasó por una validación por juicio de expertos. En los instrumentos se registran información de las ordenes de servicio, para obtener información de la gestión del transporte, tanto en rapidez y puntualidad, fiabilidad y cumplimiento. Según Sanchez, Reyes y Mejía (2018) los instrumento usados para recolectar datos en una investigación necesariamente deben ser confiables, objetivo y que cuente con un respaldo de validez, si no fuese de esta manera, no será de utilidad para los resultados que se puedan conseguir en la investigación.

#### Tabla 1

Juicio de Expertos

<b>Grado</b>	<b>Nombre y Apellidos del experto</b>	<b>Resultado</b>
Magister	Giuliana Marina Castagnola Rossini	Aplicable
Magister	Stewart Yaroshenko Lopez Otiniano	Aplicable
Magister	Andrea del Carmen Castagnola Rossini	Aplicable

### **3.5. Método de análisis de datos**

Para analizar la información se hizo uso del software SPSS Versión 26, a su vez de hojas de cálculo en Microsoft Excel 2019, en donde promedio de ello se obtuvo escala de valoración de las variables de estudio y las tablas de distribución de frecuencias, las cuales constituyen el análisis descriptivo. Por otro lado, con respecto al análisis inferencial se aplicó la prueba de normalidad Shapiro Wilk ya que los datos son menores que 50, para conocer la normalidad de los datos.

El instrumento fue validado a través de tres expertos para ser aplicada. Los mismos que se adjuntan en anexos y según indican los expertos las fichas de observación son aplicables.

### **3.6. Procedimientos**

El estudio se desarrolló en un inicio con la observación del problema que se evidenciaba en la empresa, por ello, se amplió una visión general de la problemática en la introducción concluyendo con una realidad más específica, posteriormente se realizó la búsqueda de antecedentes, así como, un marco teórico y conceptual de las variables de estudio. Adicionalmente, se planteó la metodología de estudio, determinando la población y la muestra. Se solicitó a la empresa permiso para poder recolectar información y aplicar el diseño del sistema de calidad, antes y después de la implementación del Diseño de un Sistema de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015, se aplicó las fichas de observación para poder recabar los datos para el estudio. Concluyendo con una base de datos que se pasó a interpretar en los resultados, pudiendo reflejar la realidad del problema y con la implementación validar o no la mejora sobre la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Toda esta información se realizó teniendo en cuenta los criterios éticos para investigaciones proporcionados por la Universidad César Vallejo, en los cuales se respetaron los derechos de libre cooperación, confidencialidad y anonimato.

Por otra parte, se tomó en cuenta el permiso y consentimiento de la empresa de Transporte de la Empresa de Transportes Guzmán S.A. Así mismo, se respetaron los derechos de autor, citando todo el material recolectado a lo largo del trabajo

con las respectivas normas APA. Por último, se realizó el cumplimiento de los estándares de calidad científica, responsable y honesta, con el fin de poder garantizar la precisión del conocimiento científico, protegiendo así los derechos y bienestar de los participantes de los estudios e investigadores.

## IV. RESULTADOS

En el presente capítulo, se procedió a recolectar y procesar la información y responder de acuerdo los objetivos de la investigación.

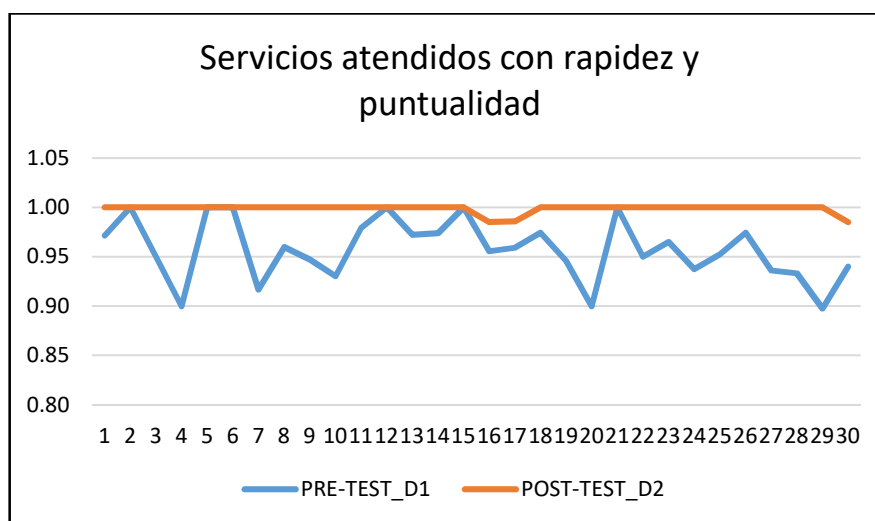
### 4.1. Análisis Estadístico Descriptivo

**Tabla 2**

Dimensión Rapidez y Puntualidad del servicio de la Gestión del Transporte

Dimensión Rapidez y Puntualidad	Días de Servicios	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estándar
Pre – Test	30	0.8974	1	0.9573	0.030719374
Post – Test	30	0.9852	1	0.9985	0.004444906

**Figura 1**





## Interpretación

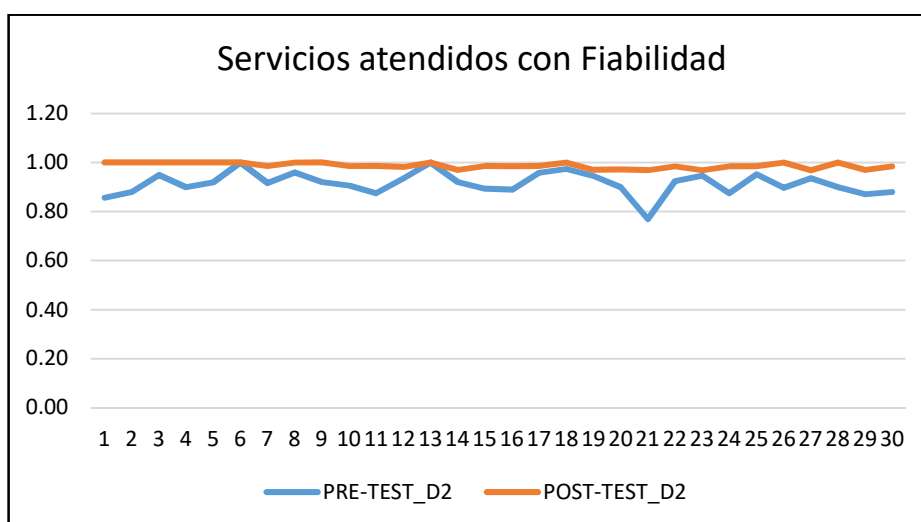
En la tabla 2, se puede observar que se han considera 30 días de servicios, de los cuales en promedio se han atendido con rapidez y puntualidad en el pre-test antes de aplicar el Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 con un 95,73% y después de aplicar el diseño se tiene un porcentaje de respuesta con rapidez y puntualidad de los servicios en un 99,85%. Considerando una mejora de 4.12%. Como se ve en la figura 1, la diferencia entre los servicios atendidos con rapidez y puntualidad antes y después de la implementación del diseño de sistema de gestión de calidad.

**Tabla 3**

Dimensión Fiabilidad del servicio de la Gestión del Transporte

Dimensión Fiabilidad	Cant. servicios	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estandar
Pre – Test	30	0.7692	1	0.9152	0.046229291
Post – Test	30	0.9692	1	0.9875	0.011825007

**Figura 2**



## Interpretación

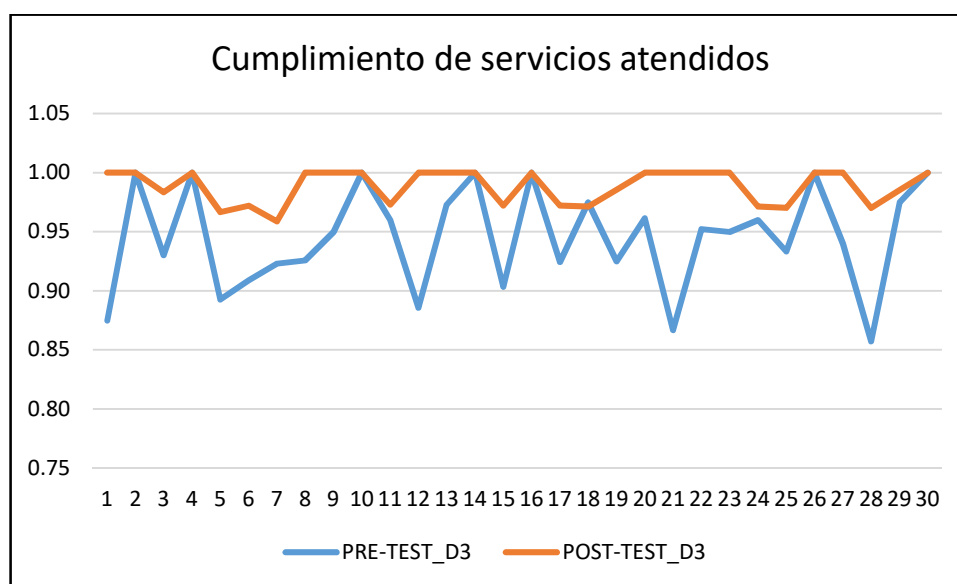
En la tabla 3, se puede observar que se han considera 30 días de servicios, de los cuales en promedio se han atendido con fiabilidad en el pre-test antes de aplicar el Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 con un promedio de 91,52% y después de aplicar el diseño se tiene un porcentaje de respuesta con rapidez y puntualidad de los servicios en un 98,75%. Considerando una mejora de 7.23%. Como se ve en la figura 2, la diferencia entre los servicios atendidos con fiabilidad antes y después de la implementación del diseño de sistema de gestión de calidad.

**Tabla 4**

Dimensión Cumplimiento del servicio de la Gestión del Transporte

Dimensión Cumplimiento	Cant. servicios	Mínimo	Máximo	Media	Desviación Estandar
Pre – Test	30	0.8571	1	0.9449	0.043411169
Post – Test	30	0.9589	1	0.9884	0.01430429

**Figura 3**



## **Interpretación**

En la tabla 4, se puede observar que se han considera 30 días de servicios, de los cuales en promedio se han atendido con cumplimiento en el pre-test antes de aplicar el Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 con un promedio de 94,49% y después de aplicar el diseño se tiene un porcentaje de respuesta al cumplimiento de los servicios en un 98,84%. Considerando una mejora de 4.35%. Como se ve en la figura 3, la diferencia entre los servicios atendidos con cumplimiento antes y después de la implementación del diseño de sistema de gestión de calidad.

## 4.2. Análisis Estadístico Inferencial

Para poder determinar que prueba estadística usar se aplica una prueba de normalidad de los datos, por ello, de acuerdo a la cantidad de 30 ordenes estudiadas se aplicó la prueba de Shapiro Wilk, el mismo que determino que los datos no son normales, por lo tanto, se usó una prueba estadística no paramétrica (Walliman, 2017).

**Tabla 5**

Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Pre-Test Rapidez y puntualidad	,931	30	,053
Post-Test Rapidez y puntualidad	,347	30	,000
Pre-Test Fiabilidad	,938	30	,081
Post-Test Fiabilidad	,796	30	,000
Pre-Test Cumplimiento	,933	30	,060
Post-Test Cumplimiento	,708	30	,000

### Interpretación

De acuerdo a lo observado en la Tabla 5, se puede llegar a la conclusión que no todos los sig. Son mayores a 0.05, por lo tanto, no son normales los datos, por ello, se aplicó una prueba no paramétrica para poder comparar medias como la prueba de Wilcoxon (Flores-Ruiz et al., 2017).

## Contrastación de Hipótesis – Dimensión 1

H<sub>0</sub>: El Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 no mejora significativamente a la rapidez y puntualidad del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022.

H<sub>1</sub>: Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora significativamente a la rapidez y puntualidad del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022.

**Tabla 6**

Prueba de Wilcoxon – Dimensión Rapidez y Puntualidad

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Pre-Test Rapidez y puntualidad Post-Test Rapidez y puntualidad -
Z	-4,307 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Nota: a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon / b. Se basa en rangos negativos.

## Interpretación

Según se muestra en la tabla 6, la diferencia de muestras es significativa ya que como indica la prueba de Wilcoxon, la hipótesis nula se rechaza al ser la sig. menor de 0.000; con ello, se acepta la hipótesis planteada por el investigador que señala que, H<sub>1</sub>: Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora significativamente a la rapidez y puntualidad del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022. Los servicios que se atienden a tiempo mejoraron en un grado significativo.

## Contrastación de Hipótesis – Dimensión 2

H<sub>0</sub>: Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 no mejora significativamente a la fiabilidad del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A. – Trujillo, 2022.

H<sub>1</sub>: Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora significativamente a la fiabilidad del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A. – Trujillo, 2022.

### Tabla 7

Prueba de Wilcoxon – Dimensión Fiabilidad

Estadísticos de prueba <sup>a</sup>	
	Post-Test Fiabilidad - Pre-Test Fiabilidad
Z	-4,632 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Nota: a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon / b. Se basa en rangos negativos.

### Interpretación

Según se muestra en la tabla 7, la diferencia de muestras es significativa ya que como indica la prueba de Wilcoxon, la hipótesis nula se rechaza al ser la sig. menor de 0.000; con ello, se acepta la hipótesis planteada por el investigador que señala que, H<sub>1</sub>: Diseño de Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora significativamente a fiabilidad del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022. Los servicios que se atienden correctamente mejoraron en un grado significativo.

### Contrastación de Hipótesis – Dimensión 3

H<sub>0</sub>: El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2015 no mejora significativamente al cumplimiento del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022.

H<sub>1</sub>: El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001-2015 mejora significativamente al cumplimiento del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022.

**Tabla 8**

Prueba de Wilcoxon – Dimensión Cumplimiento

#### Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

	Post-Test Cumplimiento - Pre-Test Cumplimiento
Z	-4,131 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	,000

Nota: a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon / b. Se basa en rangos negativos.

### Interpretación

Según se muestra en la tabla 8, la diferencia de muestras es significativa ya que como indica la prueba de Wilcoxon, la hipótesis nula se rechaza al ser la sig. menor de 0.000; con ello, se acepta la hipótesis planteada por el investigador que señala que, H<sub>1</sub>: El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora significativamente el cumplimiento del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022. Los servicios solicitados que se atienden mejoraron en un grado significativo.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo planteado se buscó demostrar que el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022, al observar los resultados obtenidos y mostrados en la Tabla 2, sobre la Dimensión Rapidez y Puntualidad del servicio de la Gestión del Transporte para la dimensión rapidez y puntualidad respondiendo al indicador servicios atendidos a tiempo, presentando así un análisis inferencial por la prueba de Wilcoxon con sig. de 0.000, que confirma que el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A. Con una mejora de 4.12% sobre la gestión de transporte en rapidez y puntualidad.

De acuerdo a lo expuesto, Castillo (2020), quien aplicó un Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión del transporte en la empresa Transterre SAC, el mismo que coincide con esta afirmación de mejora con la dimensión rapidez y confiabilidad, mejorando en un 27% sus resultados alcanzados. Además, Rebaza (2017), en su investigación sobre el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, sobre la satisfacción del cliente de la empresa de transporte, identifico la dimensión de atención rápida y puntual, por lo que concluye que la revisión del cumplimiento de la programación de vehículos influye de manera positiva en la rapidez de respuesta ante una emergencia de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C. Para Salazar (2019), en su investigación de la aplicación del diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 compara los resultados que obtuvo del pre - test y el post-test, se vio una mejora a un grado global de la organización, haciendo ver que existe un cambio significativo.

De acuerdo al objetivo planteado se buscó demostrar que el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022, al observar los resultados obtenidos y mostrados en la Tabla 3, sobre la Dimensión fiabilidad del servicio de la Gestión del Transporte para responder al indicador servicios atendidos a tiempo servicios atendidos de manera óptima, presentando así un análisis



inferencial por la prueba de Wilcoxon con sig. de 0.000, que confirma que el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la gestión de transporte en la dimensión de fiabilidad en la Empresa de Transportes Guzmán S.A. Con una mejora de 7.23% sobre la gestión de transporte en fiabilidad.

De acuerdo a lo expuesto, Castillo (2020), quien aplicó el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión del transporte en la empresa Transterre SAC, el mismo que coincide con esta afirmación de mejora con la dimensión fiabilidad, mejorando en un 40% sus resultados brindados correctamente.

De acuerdo al objetivo planteado se buscó demostrar que el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022, al observar los resultados obtenidos y mostrados en la Tabla 4, sobre la dimensión de cumplimiento del servicio de la Gestión del Transporte para responder al indicador de servicios solicitados, presentando así un análisis inferencial por la prueba de Wilcoxon con sig. de 0.000, que confirma que el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022, con una mejora de 4.35% sobre la gestión de transporte en cumplimiento.

De acuerdo a lo expuesto, Castillo (2020), quien aplicó un diseño de Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión del transporte en la empresa Transterre SAC, el mismo que coincide con esta afirmación de mejora con la dimensión rapidez y confiabilidad, mejorando en un 38% sus resultados alcanzados. Además, Rebaza (2017), en su investigación sobre el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, sobre la satisfacción del cliente de la empresa de transporte, identificó la dimensión de cumplimiento de servicios, por lo que concluye que la revisión del cumplimiento de la programación de vehículos influye de manera positiva en la rapidez de respuesta ante una emergencia de la empresa de transportes Santiago Rodríguez Banda S. A. C.

## VI. CONCLUSIÓN

**Primero.** - Se concluye el Diseño planteado para el Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015 implementado en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022, mejora la gestión de transporte, según se observa en los resultados obtenidos en la investigación, presentando mejoras en la rapidez y puntualidad, fiabilidad y cumplimiento del servicio de transporte de carga.

**Segundo.** - Se concluye que se logró identificar que el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 implementado en la en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022 mejora la rapidez y puntualidad del servicio de la gestión de transporte en un 4.12% (Tabla 2).

**Tercero.** - Se concluye que se logró identificar que el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 implementado en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022 mejora la fiabilidad del servicio de la gestión de transporte en un 7.23% (Tabla 3).

**Cuarto.** - Por último, se concluye que se consiguió identificar que el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 implementado en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022, mejora el cumplimiento de los servicios de la gestión de transporte en un 4.35% (Tabla 4).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primero.** - Se recomienda la empresa difundir y mantener el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 implementado en la empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022, pues refleja en los procesos una mejora hacia la gestión de transporte, siendo esta una ventaja competitiva para la empresa. Además, se le recomienda pasar por la certificación para poder mantener la mejora continua.

**Segundo.** - Se recomienda a los colaboradores el uso adecuado y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 implementado en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022, pues se ha podido observar que este sistema mejora la rapidez y puntualidad del servicio de la gestión de transporte.

**Tercero.** - Se recomienda a los colaboradores el uso adecuado y la constante capacitación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 implementado en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022, pues refleja en su aplicación la mejora la fiabilidad del servicio de la gestión de transporte.

**Cuarto.** - Por último, se recomienda a los colaboradores la aplicación adecuada del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 implementado en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022, pues se ha observado una mejora en el cumplimiento de los servicios de la gestión de transporte.

## REFERENCIAS

- Arista, J. y Ojeda, J. (2020) Adaptación de los estándares de la norma ISO 9001:2015, en los procedimientos del sistema de gestión de calidad, en el transporte de carga por carretera, del Grupo Virgen de Chapi S.R.L., Arequipa - Perú, 2020. [Tesis de grado, Universidad Autónoma San Francisco] <http://repositorio.uasf.edu.pe/handle/UASF/366>
- Banco Mundial (Julio, 2022). Transporte. <https://www.bancomundial.org/es/topic/transport/overview>
- Bravi, L., Murmura, F. y Santos, G. (2019). The ISO 9001:2015 *Quality Management System Standard: Companies' Drivers, Benefits and Barriers to Its Implementation* DOI: 10.12776/QIP.V23I2.1277 <https://www.qip-journal.eu/index.php/QIP/article/view/1277/1135>
- Carrillo Pérez, F. X., Víctor, ;, Carrillo Pérez, H., Christian, ;, & Moreno Rodríguez, J. (2018). TOTAL QUALITY: An approach to 21st century management. *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 2(3), 634–647. [https://doi.org/10.26820/recimundo/2.\(3\).julio.2018.634-647](https://doi.org/10.26820/recimundo/2.(3).julio.2018.634-647)
- Castillo Gil, M. Y. (2020). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la gestión de transporte de Transterre SAC - Surco 2020* [Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46936>
- CEPAL (diciembre, 2017) Género y transporte: experiencias y visiones de política pública en América Latina. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/43125-genero-transporte-experiencias-visiones-politica-publica-america-latina>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC (2020) Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D). CONCYTEC. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%2>

0EJECUCI%C3%93N%20%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIG  
ACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf

Cordónez-Castro, E. Y., Cárdenas-Calderón, R. P., Garay-Cisneros, V. A., & Zabala-Huilca, H. W. (2022). Challenges of transportation and logistics management in a pandemic. *Polo Del Conocimiento*, 7(4), 66–84. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3810>

Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad : ISO 9001:2015*.

Cruz-Medina, F. L., López-Díaz, A. del P., & Ruiz-Cardenas, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Ingeniería Investigación y Desarrollo*, 17(1), 59–69. <https://doi.org/10.19053/1900771x.v17.n1.2017.5306>

Díaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). Quality as a strategic tool for business management. *Podium*, 39, 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>

Flores-Ruiz, E., Miranda-Novales, M. G., & Villasís-Keever, M. Á. (2017). The research protocol VI: How to choose the appropriate statistical test. Inferential statistics. *Revista Alergia México*, 64(3), 364–370. <http://www.revistaalergia.mx>

Fonseca, L. y Domingues, J. (2018). Empirical Research of the ISO 9001:2015 Transition Process in Portugal: Motivations, Benefits, and Success Factors DOI: 10.12776/QIP.V22I2.1099 QUALITY INNOVATION PROSPERITY/ KVALITA INOVÁCIA PROSPERITA 22/2 – 2018 <https://pdfs.semanticscholar.org/b48e/7885934eb785ff72d2ca21207aab4658cae0.pdf>

Fonseca, L., Cardoso, M., Pereira, M. (2022). Motivations for ISO 9001 quality management system implementation and certification – mapping the territory with a novel classification proposal. DOI: 10.1108/IJQSS-02-2021-0031

Fuentes, L.A. y Ugaz, J. C. (2020). Implementación del sistema integrado de gestión ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 y la innovación como fuente de la ventaja competitiva en las empresas del sector servicios

- logísticos en Lima 2019. [Tesis de grado, Repositorio Universidad UPC]  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/655176>
- García-Cáceres, R. G., Trujillo-Díaz, J., y Mendoza, D. (2018). Decision structure for transport logistic problem. *Rev. Investig. desarro. innov*, 8(2), 321-331.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2027-83062018000100321](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2027-83062018000100321)
- Gamboa, M. E. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 2, 5.  
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427/443>
- Gamboa M. (2018). *“Diseño de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 para la Empresa Unilap SAC, 2017”*. [Tesis de Maestría Universidad Nacional de Trujillo]. Recuperado mayo 2020  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11642/Gamboa%20Anticonica%20Jessenia%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, H. G. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, 9 (1), 38-51.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>
- Hernández, S., y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., y Baptista-Lucio, P. (2017). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Education.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R, y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: Mc Graw Hill Education.

International Organization for Standardization ISO (2015) *Norma Internacional ISO 9001:2015*. Ginebra, Suiza. Secretaría Central de ISO. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

Medina, M. (2018). *Transporte de carga representa 22% de los costos en empresas de consumo* de [www.diariocorreo.pe](http://www.diariocorreo.pe). Recuperado <https://diariocorreo.pe/economia/transporte-de-carga-representa-22-de-los-costos-en-empresas-de-consumo-825765/>

Martín, T. L. (2018). Analysis of quality management in the distribution of products in land transport. [Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada] <http://hdl.handle.net/10654/18086>.

Medrano Camargo, C. A., & Salluca Camasita, D. (2019). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 PARA LA EJECUCIÓN DE PROYECTOS EN LA EMPRESA CERREALCORP SAC - 2019* [Universidad Nacional del Callao]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5053>

Montalván Chumy, N. I. (2021). *Propuesta para la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión (SGI), en Calidad, Medio Ambiente y Salud & Seguridad Ocupacional para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Fernando (Provincia del Azuay); basado en la Aplicación e Inte.* Universidad Nebrija.

Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico - España (2022) Sector Transporte. España. <https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/transporte.aspx>

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2018). *Estadísticas - Dirección General de Transporte Terrestre (DGTT)*. <https://portal.mtc.gob.pe/transportes/terrestre/estadistica.html>

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (2020). Ley General De Transporte Y Tránsito Terrestre [Entrada de blog] Recuperado: [http://transparencia.mtc.gob.pe/idm\\_docs/normas\\_legales/1\\_0\\_3106.pdf](http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_3106.pdf)

- Mieles, C. San Lucas, L. (2019). Mejora de procesos para la implantación de un sistema de gestión de calidad iso: 9001:2015 para la empresa transporte c&l S.A. [Tesis de grado]. Escuela Superior Politécnica del Litoral. <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/52961>
- REBAZA SALINAS, J. J. (2019). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES SANTIAGO RODRÍGUEZ BANDA S. A. C. LIMA, PERIODO 2016-2019*. UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA.
- Rojas, J. (2014). Elementos para la integración de sistemas de gestión y su importancia en la cadena productiva del transporte de carga terrestre en Colombia. *Suma Neg.* 5(12). 136-142. <http://www.scielo.org.co/pdf/sdn/v5n12/2027-5692-sdn-5-12-136.pdf>
- Ruiz Vásquez, F. S. (2021). *Incidencia de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en los indicadores de gestión de la empresa Halcón SA, 2018*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Rust, F. (2015). Requirements for a systems-based research and development management process in transport infrastructure engineering. *South African Journal of Industrial Engineering*, 26(1), 87-101.
- Rymkevich, A. y Novichikhin, V (2019). *Management of a transport and logistics terminal: models, indicators and optimization* to cite this article: A IOP Conf. Ser.: Earth Environ. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/377/1/012027/pdf>
- Salazar Alcalde, R. C. (2019). Optimización de la Gestión de la Calidad, Mediante Aplicación de la Norma Iso 9001:2015, en la Empresa Ingeoma Sac, Trujillo-La Libertad. In *Universidad César Vallejo*.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Universidad Ricardo Palma*, Vicerrectorado de Investigación. Lima, Perú.



- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., y Delgado-Rivas, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Silva, R., Julca, F., Luján-Vera, P. y Trelles, L. (2021) Service quality and its relationship with customer satisfaction: Canchaque-Perú tourism companies *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII, Especial 3, 193-203. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/36502/39211>
- Urbano, L. C., Muñoz, L.S. y Osorio, J.C. (2016). Selección multicriterio de aliado estratégico para la operación de carga terrestre. *Estudios Generales*, 32, 138. 35-43. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000601?via%3Dihub>
- Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es).
- VILLA CARRIÓN, C. F. (2019). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 PARA UNA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CARGA PESADA*. Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Villao Jumbo, A. M. (2020). DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASÁNDOSE EN LA NORMA ISO 9001 VERSION 2015 PARA LA EMPRESA HOMECAREMED C.A. DEDICADA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS A DOMICILIO EN LA CIUDAD DE QUITO [Universidad Internacional del Ecuador]. In *Universidad Internacional del Ecuador*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.ndteint.2017.12.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.matdes.2017.02.024>
- Villegas, K., y González, D. (2018). Propuesta de mejoramiento para la gestión de operaciones y logística en la empresa Balpisa Ecuador de la ciudad de

Guayaquil. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28297>

Walliman, N. (2017). *Research Methods: The Basics (2° ed)*. New York: Routledge.  
<https://books.google.com.pe/books?id=M6QzDwAAQBAJ&lpg=PT12&ots=AimeGPW1ut&dq=walliman%20methods&lr&hl=es&pg=PT5#v=onepage&q=walliman%20methods&f=false>

Zárraga, L., Molina, M. y Coronado, E. (2018) Customer satisfaction based on service quality through staff efficiency and service efficiency: An empirical study of the restaurant industry. 7(18) 46-65.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=688187>

## ANEXOS

### **ANEXO 1:**

Matriz de Consistencia

**TÍTULO: Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Gestión de Transporte en una Empresa de Transportes, Trujillo, 2022.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p><b>General</b></p> <p>¿De qué manera el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado la Norma ISO 9001:2015 mejora la Gestión de Transportes en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022?</p>	<p><b>General</b></p> <p>Demostrar que el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejora la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A. , Trujillo, 2022.</p>	<p><b>General</b></p> <p>El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 mejora significativamente la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A. , Trujillo, 2022.</p>	<p><b><u>Variable Independiente:</u></b></p> <p><b>Sistema de gestión de calidad</b></p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>Ordenes de servicio generadas a lo largo de un mes</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Experimental – Pre</p>
<p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 mejora la rapidez y puntualidad del servicio de la gestión de transporte en la empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022?</li> <li>• ¿De qué manera el Diseño un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la fiabilidad</li> </ul>	<p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar de qué manera el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la rapidez y puntualidad del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022.</li> <li>• Identificar de qué manera el Diseño un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la fiabilidad del</li> </ul>	<p><b>Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora significativamente la rapidez y puntualidad del servicio de Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022.</li> <li>• El Diseño un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora significativamente la fiabilidad del</li> </ul>	<p><b><u>Variable Dependiente:</u></b></p> <p><b>Gestión Transporte del</b></p>	<p><b>Muestra</b></p> <p>30 días de órdenes de servicio</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Observación</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Fichas de Observación</p>

<p>del servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora el cumplimiento de los servicios de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022?</li> </ul>	<p>servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar de qué manera el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora el cumplimiento de los servicios de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022.</li> </ul>	<p>servicio de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora significativamente el cumplimiento de los servicios de la Gestión de Transporte en la Empresa de Transportes Guzmán S.A., Trujillo, 2022.</li> </ul>			
---	--	---	--	--	--

**ANEXO 2:**

Certificado de Validez del Instrumento

**DATOS DEL EXPERTO N° 1**

Nombre del instrumento	Ficha de Observación para medir Rapidez y Puntualidad del Servicio		
Objetivo del instrumento	Medir la Rapidez y Puntualidad del Servicio en la Gestión de Transporte de la Empresa de Transportes Guzmán SA		
Nombre y Apellido del experto	Guliana Marina Castagnola Rossini	DNI N°	46567426
Dirección domiciliaria	Pedro Muñiz N° 287 – Trujillo – Trujillo – La Libertad	Teléfono domicilio	-
Título Profesional/Especialidad	Ingeniero de Sistemas / Docente Universitaria	Teléfono Celular	954622817
Grado Académico	Magister		
Mención	Docencia Universitaria		
FIRMA		Lugar Fecha:	y Trujillo 12/06/2022

**DATOS DEL EXPERTO N° 1**

Nombre del instrumento	Ficha de Observación para medir la Fiabilidad del Servicio		
Objetivo del instrumento	Medir la Fiabilidad del Servicio en la Gestión de Transporte de la Empresa de Transportes Guzmán SA		
Nombre y Apellido del experto	Guliana Marina Castagnola Rossini	DNI N°	46567426
Dirección domiciliaria	Pedro Muñiz N° 287 – Trujillo – Trujillo – La Libertad	Teléfono domicilio	-
Título Profesional/Especialidad	Ingeniero de Sistemas / Docente Universitaria	Teléfono Celular	954622817
Grado Académico	Magister		
Mención	Docencia Universitaria		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 12/06/2022

## DATOS DEL EXPERTO N° 1


Nombre del instrumento	Ficha de Observación para medir el Cumplimiento del Servicio		
Objetivo del instrumento	Medir el Cumplimiento del Servicio en la Gestión de Transporte de la Empresa de Transportes Guzmán SA		
Nombre y Apellido del experto	Guliana Marina Castagnola Rossini	DNI N°	46567426
Dirección domiciliaria	Pedro Muñiz N° 287 – Trujillo – Trujillo – La Libertad	Teléfono domicilio	-
Título Profesional/Especialidad	Ingeniero de Sistemas / Docente Universitaria	Teléfono Celular	954622817
Grado Académico	Magister		
Mención	Docencia Universitaria		
FIRMA		Lugar Fecha:	y Trujillo 12/06/2022

## DATOS DEL EXPERTO N° 2


Nombre del instrumento	Ficha de Observación para medir Rapidez y Puntualidad del Servicio		
Objetivo del instrumento	Medir la Rapidez y Puntualidad del Servicio en la Gestión de Transporte de la Empresa de Transportes Guzmán SA		
Nombre y Apellido del experto	Stewart Yaroshenko Lopez Otiniano	DNI N°	71802352
Dirección domiciliaria	Calle Bruselas 169 Urb. Santa Isabel	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Ingeniero Civil / Docente	Teléfono Celular	948320091
Grado Académico	Magister		
Mención	Ingeniería Civil		
FIRMA	 <p>Stewart Yaroshenko Lopez Otiniano ING. CIVIL R. CIP. N° 210125</p>	Lugar y Fecha:	Trujillo 12/06/2022




## DATOS DEL EXPERTO N° 2

Nombre del instrumento	Ficha de Observación para medir la Fiabilidad del Servicio		
Objetivo del instrumento	Medir la Fiabilidad del Servicio en la Gestión de Transporte de la Empresa de Transportes Guzmán SA		
Nombre y Apellido del experto	Stewart Yaroshenko Lopez Otiniano	DNI N°	71802352
Dirección domiciliaria	Calle Bruselas 169 Urb. Santa Isabel	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Ingeniero Civil / Docente	Teléfono Celular	948320091
Grado Académico	Magister		
Mención	Ingeniería Civil		
FIRMA	 <p>Stewart Yaroshenko Lopez Otiniano ING. CIVIL R. CIP. N° 210125</p>	Lugar y Fecha:	Trujillo 12/06/2022

## DATOS DEL EXPERTO N° 2

Nombre del instrumento	Ficha de Observación para medir el Cumplimiento del Servicio		
Objetivo del instrumento	Medir el Cumplimiento del Servicio en la Gestión de Transporte de la Empresa de Transportes Guzmán SA		
Nombre y Apellido del experto	Stewart Yaroshenko Lopez Otiniano	DNI N°	71802352
Dirección domiciliaria	Calle Bruselas 169 Urb. Santa Isabel	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Ingeniero Civil / Docente	Teléfono Celular	948320091
Grado Académico	Magister		
Mención	Ingeniería Civil		
FIRMA	 <p>Stewart Yaroshenko Lopez Otiniano / ING. CIVIL R. CIP. N° 210125</p>	Lugar y Fecha:	Trujillo 12/06/2022

### DATOS DEL EXPERTO N° 3

Nombre del instrumento	Ficha de Observación para medir Rapidez y Puntualidad del Servicio		
Objetivo del instrumento	Medir la Rapidez y Puntualidad del Servicio en la Gestión de Transporte de la Empresa de Transportes Guzmán SA		
Nombre y Apellido del experto	Andrea Del Carmen Castagnola Rossini	DNI N°	47202069
Dirección domiciliaria	Urb. Las terrazas, 1ra etapa, calle 8, Mz. I lt.22	Teléfono domiciliario	-
Título Profesional/Especialidad	Administración en turismo y hotelería / Docencia universitaria	Teléfono Celular	922631062
Grado Académico	Magister		
Mención	Docencia Universitaria		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Lima 12/06/2022

### DATOS DEL EXPERTO N° 3

Nombre del instrumento	Ficha de Observación para medir la Fiabilidad del Servicio		
Objetivo del instrumento	Medir la Fiabilidad del Servicio en la Gestión de Transporte de la Empresa de Transportes Guzmán SA		
Nombre y Apellido del experto	Andrea Del Carmen Castagnola Rossini	DNI N°	47202069
Dirección domiciliaria	Urb. Las terrazas, 1ra etapa, calle 8, Mz. I lt.22	Teléfono domicilio	-
Título Profesional/Especialidad	Administración en turismo y hotelería / Docencia universitaria	Teléfono Celular	922631062
Grado Académico	Magister		
Mención	Docencia Universitaria		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Lima 12/06/2022

### DATOS DEL EXPERTO N° 3

Nombre del instrumento	Ficha de Observación para medir el Cumplimiento del Servicio		
Objetivo del instrumento	Medir el Cumplimiento del Servicio en la Gestión de Transporte de la Empresa de Transportes Guzmán SA		
Nombre y Apellido del experto	Andrea Del Carmen Castagnola Rossini	DNI N°	47202069
Dirección domiciliaria	Urb. Las terrazas, 1ra etapa, calle 8, Mz. I lt.22	Teléfono domicilio	- -
Título Profesional/Especialidad	Administración en turismo y hotelería / Docencia universitaria	Teléfono Celular	922631062
Grado Académico	Magister		
Mención	Docencia Universitaria		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Lima 12/06/2022

### **ANEXO 3**

#### Estadística Descriptiva

		Descriptivos		
		Estadístico	Error estándar	
Pre-Test Rapidez y puntualidad	Media	95,7333	,54863	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	94,6113	
		Límite superior	96,8554	
	Media recortada al 5%		95,8148	
	Mediana		96,0000	
	Varianza		9,030	
	Desviación estándar		3,00498	
	Mínimo		90,00	
	Máximo		100,00	
	Rango		10,00	
	Rango intercuartil		3,25	
	Asimetría		-,256	,427
	Curtosis		-,422	,833
	Post-Test Rapidez y puntualidad	Media	99,9000	,05571
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	99,7861	
		Límite superior	100,0139	
Media recortada al 5%			99,9444	
Mediana			100,0000	
Varianza			,093	
Desviación estándar			,30513	
Mínimo			99,00	
Máximo			100,00	
Rango			1,00	
Rango intercuartil			,00	
Asimetría			-2,809	,427
Curtosis			6,308	,833
Pre-Test Fiabilidad		Media	91,6333	,83801
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	89,9194	
		Límite superior	93,3473	
	Media recortada al 5%		91,8148	
	Mediana		92,0000	

	Varianza	21,068	
	Desviación estándar	4,58997	
	Mínimo	77,00	
	Máximo	100,00	
	Rango	23,00	
	Rango intercuartil	6,25	
	Asimetría	-,758	,427
	Curtosis	2,405	,833
Post-Test Fiabilidad	Media	98,8333	,22015
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	98,3831
		Límite superior	99,2836
	Media recortada al 5%	98,8704	
	Mediana	99,0000	
	Varianza	1,454	
	Desviación estándar	1,20583	
	Mínimo	97,00	
	Máximo	100,00	
	Rango	3,00	
	Rango intercuartil	2,25	
	Asimetría	-,543	,427
	Curtosis	-1,275	,833
Pre-Test Cumplimiento	Media	94,5333	,78452
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	92,9288
		Límite superior	96,1379
	Media recortada al 5%	94,6852	
	Mediana	95,0000	
	Varianza	18,464	
	Desviación estándar	4,29702	
	Mínimo	86,00	
	Máximo	100,00	
	Rango	14,00	
	Rango intercuartil	6,75	
	Asimetría	-,279	,427
	Curtosis	-,912	,833
Post-Test Cumplimiento	Media	98,8333	,26731
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	98,2866
		Límite superior	99,3800

Media recortada al 5%	98,9074	
Mediana	100,0000	
Varianza	2,144	
Desviación estándar	1,46413	
Mínimo	96,00	
Máximo	100,00	
Rango	4,00	
Rango intercuartil	3,00	
Asimetría	-,609	,427
Curtosis	-1,509	,833





**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, POLO CUEVA MARTIN ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GERENCIA DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Gestión de Transporte en una Empresa de Transportes, Trujillo, 2022"

", cuyo autor es MEREGILDO LOPEZ JULISSA LUZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

TRUJILLO, 22 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
POLO CUEVA MARTIN ERNESTO DNI: 19578329 ORCID: 0000-0001-8691-8442	Firmado electrónicamente por: MEPOLOP el 22-08- 2022 19:15:44

Código documento Trilce: TRI - 0423147