

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

“NORMAS DE OPERACIÓN Y LIDERAZGO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA JOHERZA SAC, 2018”

Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Carlos Marino Romero Cisneros

Asesor : Lic. Adm. Omar Arturo Vivanco Núñez

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y Culminación: 04.04.2019 - 03.04.2020

Huancayo - Perú
2020

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

“NORMAS DE OPERACIÓN Y LIDERAZGO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA JOHERZA SAC, 2018”

PRESENTADO POR:

Bach. Carlos Marino Romero Cisneros

PARA OPTAR EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE:

DR. FREDI GUTIÉRREZ MARTÍNEZ

PRIMER MIEMBRO:

C.L.A.P.

SEGUNDO MIEMBRO:

C.L.A.P.

TERCER MIEMBRO:

C.L.A.P.

Huancayo, de.....del 2020

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

“NORMAS DE OPERACIÓN Y LIDERAZGO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA JOHERZA SAC, 2018”

Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Carlos Marino Romero Cisneros

Asesor : Lic. Adm. Omar Arturo Vivanco Núñez

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de Inicio y Culminación: 04.04.2019 - 03.04.2020

Huancayo – Perú
2020

NORMAS DE OPERACIÓN Y LIDERAZGO DEL SISTEMA DE GESTION DE
CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA JOHERZA SAC 2018

ASESOR

LIC. ADM. OMAR ARTURO VIVANCO NUÑEZ

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios quien nos guía e ilumina para seguir en el camino de mi preparación y mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Carlos Romero Cisneros.

AGRADECIMIENTO

A nuestros docentes de la Facultad de Ciencias administrativas y Contables, por sus enseñanzas a lo largo de nuestra formación profesional. También a nuestro Asesor Lic. Adm. Omar Arturo Vivanco Núñez por sus valiosos aportes.

El autor

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCION	xvi
CAPITULO I	20
I. PLANTEAMIENTO SISTEMATIZACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA	20
1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	20
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.2.1. Problema General	21
1.2.2. Problemas Específicos.....	21
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.3.1. Objetivo General	22
1.3.2. Objetivos Específicos	22
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.4.1. Justificación Teórica	22
1.4.2. Justificación Práctica.....	23
1.4.3. Justificación Metodológica	23
1.4.4. Justificación Social.....	23
1.4.5. Justificación de Conveniencia.....	23
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.5.1. Delimitación Espacial	24
1.5.2. Delimitación Temporal	24
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática.....	24
CAPITULO II	25

II. MARCO TEÒRICO..... 25

2.1	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	25
2.2	BASES TEÓRICAS	38
2.3	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	60
2.4	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	68
2.4.1	HIPÓTESIS GENERAL	68
2.4.2	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	68
2.5	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES	68
CAPITULO III.....		71
III.	METODOLOGÍA	71
3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	71
3.2.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	71
3.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	72
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	72
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	73
3.5.1.	Población.....	73
3.5.2.	Muestra.....	73
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	74
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	74
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	74
3.6.3.	Validez y Confiabilidad del Instrumento	74
3.7.	Procesamiento para recolección de datos	76
3.8.	Técnicas de Procesamiento de Datos.....	76
CAPÍTULO IV.....		78
IV.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	78
4.1.	TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	78
4.2.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS, ETC	79
4.2.1.	USO DE LAS NORMAS DE OPERACIÓN Y LIDERAZGO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA JOHERZA SAC, 2018	79

4.2.1.1. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001:
Planificación y Control Operacional 79

4.2.1.2. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Requisitos para los Productos y Servicios.....	80
4.2.1.3. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	81
4.2.1.4. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Control de los procesos, productos y servicios administrados externamente	82
4.2.1.5. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Producción y provisión del servicio	84
4.2.1.6. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Liberación de los productos y servicios	85
4.2.1.7. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Control de las salidas no conformes.....	86
4.2.1.8. Uso de la norma de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Liderazgo y compromiso.....	87
4.2.1.9. Uso de la norma de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Política.....	88
4.2.1.10. Uso de la norma de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Roles, responsabilidad y autoridad.....	89
4.2.1.12. Eficacia del Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC: Eficacia.....	91
4.2.2. ESTUDIO DE CORRELACIÓN ENTRE EL USO DE NORMAS DE OPERACIÓN Y LIDERAZGO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – ISO 9001 Y EL SERVICIO EN LA EMPRESA JOHERZA SAC, 2018.....	92
4.2.3. ANÁLISIS DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS SEGÚN VARIABLES Y DIMENSIONES	94
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	100
VI CONCLUSIONES	103
VII RECOMENDACIONES	105
VIII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	107
ANEXOS	110
ANEXO 01.....	111
ANEXO 02.....	113
ANEXO 03.....	114
ANEXO 04.....	116

ANEXO 05.....	117
ANEXO 06.....	118

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Comparación de los distintos enfoques de gestión de calidad	47
Tabla N° 2 Operacionalizacion de las Variables.....	69
Tabla N° 3: Resultado de Evaluación de los Expertos, del Instrumento de Investigación Presupuesto Público Basado en Resultados	74
Tabla 4: Planificación y Control Operacional	79
Tabla 5: Detalle de interpretación	80
Tabla 6: Requisitos para los Productos y Servicios	80
Tabla 7: Requisitos para los Productos y Servicios	81
Tabla 8: Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	81
Tabla 9: Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	82
Tabla 10: Control de los procesos, productos y servicios administrados externamente	82
Tabla 11: Control de los procesos, productos y servicios administrados externamente	83
Tabla 12: Producción y provisión del servicio	84
Tabla 13: Producción y provisión del servicio	85
Tabla 14: Liberación de los productos y servicios	85
Tabla 15: Liberación de los productos y servicios	86
Tabla 16: Control de las salidas no conformes	86
Tabla 17: Control de las salidas no conformes	87
Tabla 18: Liderazgo y compromiso	87
Tabla 19: Liderazgo y compromiso	88
Tabla 20: Política.....	88
Tabla 21: Política.....	89
Tabla 22: Roles, responsabilidad y autoridad.....	89
Tabla 23: Roles, responsabilidad y autoridad.....	90
Tabla 24: Eficiencia Técnica y Económica	90
Tabla 25: Eficiencia Técnica y Económica	91
Tabla 26: Eficacia.....	91
Tabla 27: Eficacia.....	91

Tabla N° 28: Baremo de Interpretación del Coeficiente de Correlación92

Tabla N° 29: Correlación entre las normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transportes de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.	93
Tabla N° 30: Correlación entre las normas de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.	93
Tabla N° 31: Correlación entre las normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.	94

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Planificación y Control Operacional.....	80
Figura 2: Requisitos para los Productos y Servicios	81
Figura 3: Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	82
Figura 4: Control de los procesos, productos y servicios administrados externamente	83
Figura 5: Producción y provisión del servicio.....	84
Figura 6: Liberación de los productos y servicios	85
Figura 7: Control de las salidas no conformes	86
Figura 8: Liderazgo y compromiso.....	87
Figura 9: Política	88
Figura 10: Roles, responsabilidad y autoridad	89
Figura 11: Eficiencia Técnica y Económica	90
Figura 12: Eficacia	91
Figura N° 13: Cálculo del Estadístico Hipótesis General	95
Figura N° 14: Cálculo del Estadístico Hipótesis General	97
Figura N° 15: Cálculo del Estadístico Hipótesis General	99

RESUMEN

La empresa de transportes y servicios múltiples JOHERZA S.A.C. se dedica al transporte de carga pesada fundada en el año 2013 que viene realizando trabajos para sector privado y público en transporte de carga pesada como minerales, madera, entre otros ya que contamos con más de 20 unidades de semitrailer y oficinas administrativas en Huancayo, la Oroya, lima y donde demanden los trabajos según contrato a realizarse. El trabajo a realizar en esta empresa parte teniendo como objetivo que se planteó en la investigación es determinar el grado de relación entre el uso de las Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC; ya que siempre estamos en contacto directo con nuestros clientes en las diversas oficinas administrativas que vienen laborando en diferentes ciudades el país.

La hipótesis que guio la investigación fue: Existe relación significativa entre el uso de las Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, como bien se señala en dicha empresa, nosotros brindamos un servicio y como una de las metas de la empresa es llegar a obtener un sistema de calidad de servicio reconocida por algún tipo de ISO lo cual nos lleva a realizar dicha investigación. Y nos permita ver si estamos cerca o lejos de poder llegar a nuestra meta.

El presente trabajo uso como método general utilizó el método científico, siendo el tipo de investigación básica, nivel de investigación correlacional, diseño de investigación Transeccional

correlacional; la población de estudio centrado en los trabajadores de la Empresa JOHERZA SAC; para la muestra se optó por el total de trabajadores del área de administración.

En el estudio se aplicó un diseño Transeccional Correlacional, específicamente el diseño correlacional; que tiene como objetivo medir la relación entre las variables del estudio. El procedimiento consiste en determinar si es significativa la relación entre el uso de las Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

Se utilizó como instrumento de recolección de datos la técnica empírica, la encuesta.

Dichos resultados de nuestra investigación fueron muy coherentes al relacionar el servicio que brinda la empresa con la gestión de calidad que tienen al momento de brindar ya sea en la atención en la información y en cualquier tipo de contacto con el cliente ya que en los antecedentes que se tomó para dicha investigación destaca a nivel nacional o internacional que la gestión de calidad al brindar cualquier tipo de servicio es fundamental para el desarrollo de todo tipo de empresa así sea pública y/o privada.

En conclusión, las normas de operación y liderazgo del sistema de gestión de calidad – ISO 9001 son claves para poder llegar a cumplir y tener un servicio de calidad y así poder obtener algún tipo de reconocimiento y diferenciarnos de otras empresas que brinda el mismo tipo de servicio que nosotros dándonos a tener preferencia alguna por diferenciarnos en estos aspectos.

Palabras claves: Gestión, Calidad, Servicio

ABSTRACT

The present work as a general method used the scientific method, being the type of basic research, level of correlational research, correlational Transectional research design; the study population focused on the workers of the JOHERZA SAC Company; for the sample, the total number of workers in the administration area was chosen.

The objective of the research is to determine the degree of relationship between the use of the Operating and Leadership Standards of the Quality Management System and the Transport Service of the JOHERZA SAC Company; Then the following question was posed: How is the use of the Operation and Leadership Standards of the Quality Management System and the Transport Service of the JOHERZA SAC Company, related? The hypothesis that guided the research was: There is a significant relationship between the use of the Operating and Leadership Standards of the Quality Management System and the Transport Service of the JOHERZA SAC Company.

In the study a Correlational Transectional design was applied, specifically the correlational design; which aims to measure the relationship between the study variables. The procedure consists of determining if the relationship between the use of the Rules of Operation and Leadership of the Quality Management System and the Transport Service of the JOHERZA SAC Company, is significant.

The empirical technique, the survey, was used as an instrument for data collection. It is concluded from the research results, that the measures obtained from the behavior of the object of study if there is a strong significant relationship between the variables of the study; the greater use of the Operating and Leadership Standards of the Quality Management System, improves the

Transport Service of the JOHERZA SAC Company. Keywords: Participatory Budget, Projects and Investment.

Keywords: Management, Quality, Service

INTRODUCCIÓN

LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES JOHERZA SAC, es una empresa que se dedica al transporte de carga pesada brindando servicios tanto públicos como privados y teniendo un contacto personal con sus clientes en diferentes oficinas administrativas que existe en el Perú.

Se ha visto en la necesidad de fortalecerse para mantenerse en el estatus competitivo que le exigen, en ese contexto, como objetivo del presente trabajo es, realizar un análisis de la situación actual de las actividades de la empresa, con el propósito de diseñar y luego implementar un Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001, a fin de demostrar el real desarrollo, una adecuada implementación y continuidad sostenible, cosa que al evaluar se evidenciará mejoras competitivas y alcanzar un nivel alto de satisfacción de los clientes.

Teniendo en cuenta que la empresa desea crecer y abarcar más ciudades o hasta prestar servicios internacionales pues desarrollamos dicha investigación lo cual nos conllevara a tomar decisiones y así poder alcanzar nuestras metas a corto mediano y largo plazo, para ello es de mucha importancia investigar con toda exactitud posible como se viene desarrollando en el servicio brindado a los clientes correlacionado a la gestión de calidad que existe en la actualidad.

El presente trabajo uso como método general utilizó el método científico, siendo el tipo de investigación básica, nivel de investigación correlacional, diseño de investigación Transeccional correlacional; la población de estudio centrado en los trabajadores de la Empresa JOHERZA SAC; para la muestra se optó por el total de trabajadores del área de administración.

La finalidad de la presente investigación es poder ver la situación y realidad en la que se encuentra la empresa y así poder determinar a qué grado de calidad de servicio venimos realizando

nuestras labores ya que es un punto muy importante para el desarrollo de la misma empresa poder ofrecer un servicio que nos garantice con todos los estándares que existen. En la actualidad y determinamos como objetivo el grado de relación entre el uso de las Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018

Entonces; la presente investigación se ha planteado la siguiente interrogante como problemática: ¿De qué manera se relaciona el uso de las Normas de Operación y liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC?

La investigación ha sido desarrollada en cuatro capítulos; es como sigue:

En el capítulo I, se presenta el Planteamiento y Sistematización del Problema desarrolla la descripción del problema, formulación, objetivos, justificación y delimitaciones.

En el capítulo II, contiene el marco teórico que corresponde a los antecedentes de la investigación, bases teóricas, las definiciones conceptuales y operacionales, y el sistema de hipótesis.

En el capítulo III, contiene los aspectos metodológicos de la investigación, siendo el tipo y nivel de investigación, la operacionalización de variables, diseño del tratamiento, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento de datos.

En el capítulo IV, trata sobre la presentación de resultados de la investigación, análisis estadístico de los resultados, interpretación de los resultados, comparación y evaluación de los resultados, consecuencias teóricas y aplicaciones prácticas y confirmación de hipótesis.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, bibliografía y los anexos.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1. PLANTEAMIENTO SISTEMATIZACION Y FORMULACION DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La Empresa De Transportes Y Servicios Multiples Joherza Sac, tiene rendimiento y eficiencia limitados, debido a problemas de infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios a efectos de elevar la eficiencia de los procesos, y excelencia en los servicios que presta a los clientes.

Existen diversos problemas que aquejan al servicio en sí, lo que no permite desarrollar un trabajo altamente eficiente y efectivo. Por ejemplo: se dice que existe un pequeño porcentaje de deficiente trato de los trabajadores hacia los usuarios. Este mal trato, es más, cuando se trata de algunos clientes. Dicho maltrato consiste en la falta de cortesía en algunos de los eventos que se interrelacionan trabajadores novatos y usuarios, desinformación para la orientación. También se manifiesta al darle información equivocada por desconocimiento en los administrativos novatos ; asimismo en la falta de respuestas adecuadas y convincentes que traigan tranquilidad en el usuario; falta de atención y cortesía

en las respuestas telefónicas; falta de respuesta a los correos electrónicos, en su mismo centro de trabajo, la demora en la solución de inconvenientes con los vehículos en algunos casos, a lo que se atribuye como causas la capacitación en atención oportuna al usuario y la indisposición del personal para el rendimiento óptimo a los mismos.

Del mismo modo está la baja identificación del personal con la empresa; también la implementación actualizada de un sistema integrado en áreas administrativas débiles en infraestructura propia.

Por ello la empresa de transportes y servicios múltiples JOHERZA SAC, se ha visto en la necesidad de fortalecerse para mantenerse en el estatus competitivo que le exigen, en ese contexto, como objetivo del presente trabajo es, realizar un análisis de la situación actual de las actividades de la empresa, con el propósito de diseñar y luego implementar un Sistema de Gestión de Calidad, a fin de demostrar el real desarrollo, una adecuada implementación y continuidad sostenible, cosa que al evaluar se evidenciará mejoras competitivas y alcanzar un nivel alto de satisfacción de los clientes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona el uso de las Normas de Operación y liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera se relaciona el uso de las Normas de Operación del Sistema de Gestión de Calidad– ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018?

¿De qué manera se relaciona el uso de las Normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar el grado de relación entre el uso de las Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar el grado de relación entre el uso de las Normas de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

Determinar el grado de relación entre el uso de las Normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

Servirá como justificación de los principios teóricos de la norma ISO 9001, en sus aspectos principales de Operación y Liderazgo a efectos de ser aplicados en todo tipo de organizaciones tanto de proveedores de servicios y fabricantes de productos, centrándose fundamentalmente en los procesos y en la satisfacción del cliente en lugar de los procedimientos.

1.4.2. Justificación Práctica

La presente investigación pretende mejorar la gestión actual de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples JOHERZA S.A.C., y hacer un seguimiento de las actividades claves del mismo mediante la aplicación de los estándares en términos cuantitativos o cualitativos, para una adecuada toma de decisiones.

1.4.3. Justificación Metodológica

Se iniciará con el análisis de la situación general de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples JOHERZA S.A.C y el desarrollo de la aplicación de la norma ISO 9001 en la gestión de calidad, ayudará a mejorar la calidad actual de los servicios presta la empresa mencionada.

1.4.4. Justificación Social

Esta investigación se justifica porque para muchos, el principal beneficio de implementar la norma ISO 9001 es tener clientes más satisfechos. El servicio de transporte es una actividad que coadyuva al crecimiento económico del país, por el flujo de productos y mercaderías que son inherentes a esta empresa. Sus esfuerzos se centran en el beneficio del cliente, quienes se encargan de realizar flujo de bienes para satisfacer las necesidades de la población dentro del territorio nacional.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva, si se le sabe dirigir y utilizar. Además de ello la gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder

continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible.

Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema de gestión de calidad en la Empresa De Transportes Y Servicios Multiples JOHERZA SAC.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial

Esta investigación será desarrollada exclusivamente para la Empresa De Transportes Y Servicios Multiples Joherza SAC.

1.5.2. Delimitación Temporal

El estudio corresponde al presente año 2019.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

Esta investigación se enmarca en el concepto de participación ciudadana que viene a ser una promoción de la municipalidad para la participación de la comunidad en la toma de decisiones, haciéndose parte de la gestión del desarrollo local, interviniendo por lo tanto es los proyectos de inversión que satisfagan las necesidades de la comunidad.

CAPITULO II
MARCO TEORICO

II. MARCO TEÒRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

A NIVEL NACIONAL 01:

Ider Adrián Natividad Tineo (2017) tesis “Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017.”, tesis para optar el grado de maestro Administración de Negocios – MBA, en la escuela de post grado Cesar Vallejo.

CONCLUSIONES:

Después de revisar los resultados se concluye que en la primera, existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 del proceso mejora continua de la calidad del producto y servicios en la empresa ELECIN S.A., en la segunda también existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la

norma ISO 9001:2015 del proceso control de riesgo en la empresa Elecin S.A., en la tercera también existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 del proceso productividad y eficacia en la empresa Elecin S.A., en la cuarta también existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 del proceso atención de 105 necesidades y expectativas de las partes interesadas en la empresa Elecin S.A., en quinta también existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 del proceso mejor aseguramiento en el cumplimiento de los objetivos en la empresa Elecin S.A. y en la sexta también existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 del proceso reducción de costos y el logro de la competitividad en la empresa Elecin S.A.

A NIVEL NACIONAL 02:

Bach. Arrascue Delgado Jesús Elizabeth, Bach. Segura Cardozo Edgar Benjamín. (2015), tesis: “gestión De Calidad Y Su Influencia En La Satisfacción Del Cliente En La Clínica De Fertilidad Del Norte “Clinifer” Chiclayo-2015, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas en la universidad Señor De Sipan. Chiclayo – Perú.

CONCLUSIONES:

De acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión, se ha conseguido que, si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad CLINIFER, por tanto, se acepta la hipótesis de trabajo (H1) y rechazamos la hipótesis nula (Ho).

Al analizar la calidad de servicio se demostró un alto promedio de 89%, en equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos fiables de confianza y seguridad 100%, uniformados e identificados, atención inmediata 78% y horario flexible 89%.

El nivel de satisfacción del cliente es un promedio alto de 97%, el servicio es útil en un 100%, supero sus expectativas, volvería a solicitar el servicio, precios aceptables, atención personalizada y completa satisfacción brindada en 97%.

Hemos concluido en las siguientes estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria. 130

Se validó las estrategias de la propuesta por el Dr. Julio E. Patazca Ulfe, empleador en el área de medicina familiar.

A NIVEL NACIONAL 03:

Luisa Mercedes Chicana Gómez (2016), Tesis: Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de

Migraciones. Tesis para optar el GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión Pública, en la universidad Cesar Vallejo.

CONCLUSIONES:

Primera: Se determinó los niveles porcentuales de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,6 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la gestión de la calidad de servicio. Lo que se indica que, desde la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios, no están conformes con los servicios que les da la administración, y han pasado a ser ciudadanos–clientes, que saben que pagan, y, en consecuencia, exigen un cambio servicios de calidad. Asimismo, se observó un nivel alto del 24,4 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena gestión de la calidad del servicio, según la percepción de los servidores públicos.

Segunda: Se determinó los niveles porcentuales de la intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 75,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la intangibilidad de la gestión de la calidad de servicio. Lo que indica que no hay rapidez de respuesta como servicio de calidad, falta prevención para cubrir demandas de calidad de servicio de la población. Asimismo, se observó un nivel alto del 24,4 % del total de la

población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena intangibilidad de la gestión de la calidad del servicio.

Tercera: Se determinó los niveles porcentuales de heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles moderado y alto alcanzan un total 80,7 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de lo 67% esperado o eficiente en la heterogeneidad de la gestión de la calidad de servicio. Lo que indica que los servicios que brinda están homogenizados para todos los usuarios, por lo que se ve un nivel de calidad estándar, existe equidad en los servicios que se les da a los usuarios. Asimismo, se observó un nivel alto del 26,9 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena heterogeneidad de la gestión de la calidad del servicio.

Cuarta: Se determinó los niveles porcentuales de inseparabilidad de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 83,2 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la inseparabilidad de la gestión de la calidad de servicio. Indicando que existe dificultad en los procesos de producción de lo que consume los usuarios, estos procesos están deficientes y tienen retardo en su producción final, de tal manera que los usuarios están insatisfechos en la calidad de los procesos. Asimismo, se observó un nivel alto del 16,9 % del total

de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena inseparabilidad de la gestión de la calidad del servicio.

Quinta: Se determinó los niveles porcentuales de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la satisfacción del usuario. Se aprecia la sensación de descontento que se corresponde con una visión utilitarista del comportamiento del consumo, ya que la reacción del sujeto es consecuencia de un procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignada un determinado bien de consumo o servicio. Asimismo, se observó un nivel alto del 23,7 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a la buena satisfacción del usuario.

Sexta: Se determinó los niveles porcentuales de material de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. Se observó que los niveles moderado y alto alcanzan un total 76,3 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por encima de lo esperado o eficiente en lo material de la satisfacción del usuario. Lo que indica que la satisfacción material se constata si un producto responde a la demanda o no, si satisface materialmente o no. Esta satisfacción material está determinada por la eficacia del sistema de recuperación del producto y la eficacia del sistema de recuperación. Asimismo, se observó un nivel alto del 23,7 % del total de la población, lo que corresponde al nivel no deseado respecto a lo material de la satisfacción del usuario.

Sétima: Se determinó los niveles porcentuales de emocional de vía simple de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 76,3 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la emoción de vía simple de la satisfacción del usuario. Lo que indica que, por su parte, a través de la satisfacción emocional de vía simple los usuarios no están felices o emocionalmente satisfechos, si las expectativas se cubren, entonces Introducimos dos razones que imprimen importancia a la satisfacción emocional, como es la posibilidad de evaluación y el comportamiento. La satisfacción puede afectar al comportamiento de un usuario positiva o negativamente. Asimismo, se observó un nivel alto del 23,7 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a lo emocional de vía simple de la satisfacción del usuario. 69

Octavo: Se determinó los niveles porcentuales de emocional de vía múltiple de satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016. Se observó que los niveles bajo y moderado alcanzan un total 82,2 %, por lo que se puede evaluar como una gestión por debajo de lo esperado o deficiente en la emoción de vía múltiple de la satisfacción del usuario. Se aprecia que existe insatisfacción emocional vía múltiple expresando infelicidad de los usuarios, lo que depende no sólo de los servicios ofrecidos, sino también de otros factores como la situación y las expectativas acerca del servicio, permite la comprensión de la satisfacción emocional, denominada positiva falsa, que corresponde a usuarios satisfechos, aunque el resultado de sus consultas haya sido infructuoso. Asimismo,

se observó un nivel alto del 17,8 % del total de la población, lo que corresponde a un nivel no deseado respecto a lo emocional de vía múltiple de la satisfacción del usuario.

A NIVEL INTERNACIONAL 01:

Sonia Patricia Reyes Hernández (2014), Tesis: Calidad Del Servicio Para Aumentar La Satisfacción Del Cliente De La Asociación Share, Sede Huehuetenango, Tesis Para Optar El Título De Administradora De Empresas En El Grado Académico De Licenciada En La Universidad Rafael Landívar – Guatemala

CONCLUSIONES:

Es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: Instalaciones 79%, limpieza general 75%, capacitación del personal 68%, e información adecuada 60%., mientras que hay insatisfacción en parqueo con el 77%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, parqueo con 68%, instalaciones con 78%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo.

De acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de

la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.

Se estableció que el 73% indica que la asociación SHARE capacita a su personal a cada 6 meses en otros temas que no son relacionados a la calidad del servicio. Sin embargo, se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio el 64% indica que han recibido este tipo de capacitación, la cual les ha orientado a brindar calidad del servicio adecuadamente, manteniendo su postura que reciben capacitaciones a cada 6 meses y relacionadas a otros temas.

La asociación SHARE para garantizar un servicio de calidad hacia sus clientes visualiza como características una buena atención, amabilidad, calidez, lo cual le ha permitido mantener una satisfacción del cliente aceptable. 118

Los clientes externos perciben la calidad del servicio como aceptable en un 72%, sin embargo, cuando se aplicó la capacitación de calidad del servicio a los colaboradores, aumentó a un 95%, debido a que fueron tomadas y ejecutadas las sugerencias por el coordinador y sus colaboradores para garantizar la calidad del servicio. En el caso de los clientes internos el 100% manifiesta que la calidad percibida por los clientes es la adecuada ya que se les atiende de manera amable. Se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio se mantiene la misma tendencia de percepción, manifestando que están aplicando lo aprendido en la capacitación.

Se pudo determinar que el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la calidad del servicio el 72% indicó que la califica como buena. Mencionando que la asociación SHARE realiza la medición de satisfacción del cliente a través de una

firma a cada 6 meses por el alto costo que implica dicha contratación quien utiliza boletas de servicio para los clientes internos y externos específicamente. Como puede observarse después de la implementación de la capacitación de calidad del servicio el 95% está satisfecho con la calidad del servicio que recibe.

Se determinó que la asociación SHARE invierte para retener a sus clientes y así mantenerlos satisfechos y contentos; utiliza ciertos recursos tales como contratación de personas para brindar asesorías a sus clientes, reconocimientos por cumpleaños, realizan descuentos y dan oportunidad de ampliación de créditos, los cuales son adecuados ya que han ayudado de cierta manera a que sus clientes sean fieles a la asociación.

La asociación SHARE para fortalecer la cultura de servicio utiliza el intercambio de opiniones y experiencias entre su personal, logrando con ello la satisfacción del cliente de los servicios ofrecidos.

A NIVEL INTERNACIONAL 02:

JAIME ROLANDO HIDALGO FAYTONG (2015), tesis: “Modelo De gestión Para Mejorar La Calidad De Atención Al Usuario Del Gado Canton Babahoyo”, tesis para optar el Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios en la universidad REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES UNIANDES Ecuador.

CONCLUSIONES:

La bibliografía existente referente a modelos de gestión de calidad muestra innumerables opciones para mejorar la administración de las empresas públicas y privadas. Temas como las 5S, administración por procesos, gestión por objetivos,

ISO, entre otras normativas, son de gran ayuda actualmente y se han ido actualizando y adaptando a la realidad de las compañías de gran manera. Sin embargo, es la normativa ISO 9001 2008 (última actualización) la que se muestra más completa, al abarcar temas importantes como el enfoque al cliente, los indicadores de gestión y manejo de acciones correctivas y preventivas, entre otros temas que son, a la fecha, importantes para la mejora de los procesos de atención a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo.

El diseño de un modelo de gestión de calidad adaptado a la realidad de municipio de Babahoyo, mejora notablemente procesos administrativos de la institución y la acerca a la satisfacción, aumento e idealización de sus usuarios.

El modelo de gestión para mejorar la calidad en la atención a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo, es validado por expertos en el tema, quienes consideran que los procesos actualmente levantados son los más relevantes al momento, pero sin embargo es importante en el mediano plazo, considerar la inclusión de todos los aspectos operativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo.

A NIVEL INTERNACIONAL 03:

Juan José Chang Figueroa (2014), tesis: ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE MALACATÁN SAN MARCOS”, tesis para optar el grado de Licenciado El título de Administrador de Empresas en la universidad de Universidad Rafael Landívar – Guatemala.

CONCLUSIONES:

En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.

El usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, para el cliente demandante de los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular; lo que les provocó un sentimiento de indiferencia a la hora de calificarla.

Al hacer un balance entre los aspectos agradables y desagradables, considerando de igual manera los resultados de la observación técnica efectuada de

la atención al cliente y las condiciones actuales de la infraestructura municipal; es decir, la evaluación general de los aspectos tangibles e intangibles de la atención al usuario, se considera que la imagen institucional que proyecta la Municipalidad, es regular.

En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no existe un plan previamente establecido de la atención al cliente; lo que provoca que no existan los lineamientos, 143 procedimientos, guía y orientación adecuada, que permita a los colaboradores la sinergia de esfuerzos, para que, en su conjunto, se procure la satisfacción al usuario, fortalecer los servicios prestados y crear una imagen excelente de la institución.

En la actualidad, en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no existe ningún programa de capacitación de la atención al usuario de los servicios municipales, lo que implica un desconocimiento total sobre el tema de servicio y atención al cliente por parte de los colaboradores, que en cierto sentido justifica por qué existen debilidades en la atención brindada a los usuarios.

No existe ninguna herramienta que permita verificar continuamente las deficiencias en atención al cliente o evaluación de desempeño de los colaboradores. Tampoco se mide la satisfacción del usuario; lo que provoca la carencia de información que permita establecer la mejora continua en la atención al cliente y la toma de decisiones adecuadas.

2.2 BASES TEÓRICAS:

CALIDAD: DEFINICIONES PREVIAS, EVOLUCIÓN Y SISTEMA:

La calidad tiene diferentes perspectivas y definiciones que han ido evolucionando con el transcurso del tiempo. En primera instancia, una visión general de la calidad es como un proceso que comienza por el conocimiento de las necesidades de los clientes, consiguiéndose a través de la puesta a disposición de los productos y/o servicios para la satisfacción de estas necesidades y se prolonga hasta la asistencia y el servicio después de la venta.

Sin embargo, como se mencionó anteriormente existen diferentes definiciones para el concepto de calidad. A continuación, se presentan algunas de estas definiciones según distintas entidades y autores.

La Real Academia de la Lengua Española (2011) define calidad como una propiedad o conjunto de propiedades relacionados a algo, que permiten juzgar su valor.

Según Miranda (2007), señala en su libro a tres excelentes gurúes de la calidad, afirmando que "...a su vez poseen diferentes conceptos de calidad. Para Deming (1989), calidad es satisfacción del cliente y no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua; mientras que para Crosby (1991), calidad es simplemente el cumplimiento de requisitos. Dentro de otras aportaciones encontramos a Taguchi (2004) que indica que la calidad es la menor pérdida posible para la sociedad."

Asimismo, Juran (1990) comenta en su obra ...que una definición sencilla de calidad es adecuación al uso, pero que dicha definición hay que ampliarla

rápidamente porque existen muchos usos y usuarios. Esto lo expone por medio de una espiral de progreso de la calidad que muestra de manera conveniente los diferentes usos y usuarios de un producto durante su trazabilidad.

En los años siguientes, Cantú (2006), refiere a Juran cuando define que ...la calidad como adecuación al uso del cliente. También menciona a Shewhart (1939) que se refiere a la calidad como el resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece). Por último, hace referencia a Feigenbaum (2000) cuyo concepto de calidad es la satisfacción de las expectativas del cliente. Agrega, Esto también nos lleva a la definición planteada por la norma ISO 9000 como la integración de las características que determinan en qué grado un producto satisface las necesidades de su consumidor.

Finaliza haciendo hincapié “De las múltiples definiciones del término, ninguna puede considerarse como la mejor, sino más bien cada definición se adapta mejor a diferentes objetivos estratégicos de la empresa. Se agrupa las diferentes definiciones de calidad en cinco categorías básicas: enfoque trascendente, enfoque basado en el producto, enfoque basado en el cliente, enfoque basado en la producción y enfoque basado en el valor (Miranda, 2007).”

✓ ENFOQUE TRASCENDENTE:

Nuevamente Miranda (2007) define que “...el concepto más antiguo y utilizado de calidad es el de excelencia; es decir, lo mejor. Este concepto es el más genérico ya que puede aplicarse a productos, proceso, empresas, etc.”

Menciona a James (1997) quien señala que “...dentro de este enfoque, la calidad es algo que no se puede tocar, pero se conoce instantáneamente y puede diferir, con el tiempo, en relación a una misma cosa.”

Continúa señalando que “La calidad como excelencia supone lograr el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un producto lo mejor posible empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos posibles.”

Según Miranda (2007), el principal problema de este enfoque, es que la excelencia es abstracta y subjetiva por lo que resulta poco práctica para las empresas ya que no proporciona una forma de medir la calidad como base para la toma de decisiones.

✓ ENFOQUE BASADO EN EL PRODUCTO. -

Este enfoque afirma que la calidad es función de una variable específica medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto” (Miranda, 2007).

Por otro lado, James (1997), agrega que “...los productos ofrecen las bases para este enfoque de la calidad como una función de las características reales del producto, considerando que la calidad solamente se sostiene con el producto y no con el individuo.

✓ ENFOQUE BASADO EN EL CLIENTE. -

Siguiendo a Miranda (2007), este tercer enfoque se basa en que un producto será de calidad si satisface o excede las expectativas del cliente. Se le identifica a la calidad como adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. Esta

aptitud para el uso se refiere tanto a las características del producto como a la ausencia de deficiencias.

Además, James (1997) considera que los consumidores individuales tienen diferentes gustos y necesidades, y los artículos que mejor satisfacen sus preferencias son considerados como los que poseen una mayor calidad percibida.

✓ ENFOQUE BASADO EN LA PRODUCCIÓN. -

Refiriéndose a este enfoque, Miranda (2007) quien hace mención a Crosby (1991) y Deming (1989), los mismos que consideran que la calidad es la conformidad de los requerimientos con las especificaciones de fabricación. Se entiende por especificaciones a las tolerancias u objetivos determinados por los diseñadores del producto.

Según James (1997), la estrategia de fabricación busca asegurar que se minimicen las desviaciones del modelo estándar ya que éstas reducen la calidad del producto fabricado.

✓ ENFOQUE BASADO EN EL VALOR. -

Miranda (2007) describe que, la calidad de un producto no se puede deslindar de su coste y su precio. Así, un producto será de calidad si es tan útil como los productos de la competencia y tiene un precio inferior, o bien, si teniendo un precio comparable, ofrece mayores ventajas.

James (1997) afirma que, el juicio basado en el valor refleja en realidad un enfoque inspirado en la fabricación desde los días en que los productos se compraban por categorías, más que por otros motivos.

Argumenta también que Es válido afirmar que un producto tendrá mayor calidad si el cliente percibe un mayor valor al comprarlo, siendo los beneficios que obtiene el cliente al comprar el producto superior al costo total en que incurre. Según Pola (1999), un producto es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de los siguientes parámetros:

- Seguridad que el producto o servicio confieren al cliente.
- Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un período determinado de tiempo.
- Servicio o medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio.

Al describir los conceptos anteriores, y percibiendo actualmente, se puede concluir que el concepto de la calidad se refiere al grado de acercamiento a las necesidades y expectativas de los consumidores. Esto quiere decir que cumpliendo las necesidades y expectativas de los consumidores se consigue su plena satisfacción, lo que permite a la organización ser competitiva en el mercado y beneficiar al cliente con precios razonables.

EVOLUCIÓN DEL ENFOQUE DE CALIDAD. -

Según Bounds (1995), la calidad ha evolucionado a través de cuatro eras: la de inspección (siglo XIX), que se caracterizó por la falta de uniformidad del producto; la era de control estadístico del proceso (década de los treinta), enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para el mismo fin y para la reducción de los niveles de inspección; la del aseguramiento de la calidad (década de los cincuenta), que es cuando surge la necesidad de involucrar a todos

los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas de calidad; y la era de la administración estratégica de la calidad total (década de los noventa), donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad de competitividad.

INSPECCIÓN. -

El desarrollo de la gestión de la calidad comienza con la inspección, cuyo único propósito es conseguir medir ciertas características o identificar defectos del producto. Este enfoque apuesta por una inspección al 100% del producto final, desechando aquellos productos no conformes a las especificaciones, pero sin ningún tipo de actividad de prevención ni planes de mejora (Miranda, 2007).

De acuerdo como Miranda (2007) identifica en esta etapa que, el resultado de los primeros desarrollos de la teoría de la administración se fundamenta en las contribuciones de Frederick W. Taylor y Henri Fayol que datan de finales del siglo XIX y principios del siglo XX.

Y James (1997), agrega indicando que, el resultado de la revolución industrial fue la creación de especialistas que inspeccionaron la calidad de los productos, pareciendo este un intento razonable, pero a su vez defectuoso.

Cantú (2006) en su libro menciona que, este enfoque surge con la revolución industrial, existiendo personas responsables de inspeccionar la calidad de los productos, así como una separación entre las labores de producción y de inspección, siendo el inspector de calidad el único responsable de la calidad.

· CONTROL DE LA CALIDAD. -

Miranda (2007) en cuanto a este punto, señala que, medida que el volumen de producción y el grado de complejidad de los productos se incrementaban, la inspección al 100% de los productos resultaba más complicada y mucho más costosa. Esto condujo a la aparición de un nuevo enfoque: el control de la calidad, en el que se recurrió a técnicas estadísticas basadas en el muestreo.

(Cantú, 2006), también menciona que hay que destacar lo que Walter Shewhart desarrolló en el año 1924 sobre el control estadístico de procesos y el concepto de la prevención para el control económico de la calidad de productos manufacturados, con lo que la calidad avanzó a su segunda etapa.

Termina en esta parte señalando que El concepto de control es el de mantener un proceso dentro de su estado o rango planificado, de forma que siga siendo capaz de cumplir los objetivos establecidos.

Con respecto a James (1997), afirma que la calidad a través del control significa tratar con los datos obtenidos del proceso utilizado para la fabricación de productos o servicios.

De acuerdo a Miranda (2007), en esta etapa la responsabilidad sigue recayendo exclusivamente sobre el departamento de producción y continúa siendo un proceso de naturaleza reactiva, ya que se produce una vez finalizado el producto sin que se propongan planes de prevención.

· ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. -

Según (Cantú, 2006) A principios de los años cincuenta Juran impulsó el concepto del aseguramiento de la calidad que se fundamentaba en que el proceso

de manufactura requiere de servicios de soporte de calidad, por lo que se debían coordinar esfuerzos entre las áreas de producción y diseño de producto, ingeniería de proceso, abastecimiento, laboratorio, entre otras.

Miranda (2007) plantean que el control estadístico de la calidad también tiene implicaciones fuera del departamento de producción, afectando a la totalidad de la organización y a partir de ello surge este nuevo enfoque de gestión de la calidad denominado aseguramiento de la calidad.

James (1997), agrega el aseguramiento de la calidad es el desarrollo de un sistema interno que con el tiempo genera datos que indicarán que el producto ha sido fabricado según las especificaciones, detectando cualquier error y eliminándolo del sistema. Como se puede percibir en líneas anteriores, este concepto trata de un planeamiento empresarial de carácter preventivo que tiene como finalidad comprobar que se realizan todas las actividades satisfactoriamente de modo que el producto resultante sea el adecuado, involucrando a toda la organización y no solamente al departamento de calidad.

· GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL. -

Encontramos el concepto de gestión de calidad total o TQM en versión inglés (Total Quality Management), mencionando que, nació en los años cincuenta cuando un grupo de expertos, encabezado por W. Edwards Deming, lo introdujo. Es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales y su base está en reducir los errores producidos durante el proceso de fabricación o de servicios, incrementar la satisfacción del cliente, agilizar la

gestión de la cadena de suministro, la modernización de los equipos y asegurar que los trabajadores tengan el mayor nivel de formación.

Continúa aportando este concepto cuando En 1956 surgieron las ideas de Armand Feigenbaum a las que englobó en el concepto de Control Total de Calidad, basado en el enfoque total de sistemas. Bajo esta consideración, Feigenbaum hizo notar que la calidad no se puede concretar si el proceso de manufactura se trata de controlar en forma aislada. Esa percepción reforzó la idea que ya había sido introducida por Juran acerca de la responsabilidad de la administración y las áreas de servicio para con la calidad del producto. (Cantú, 2006).

James (1997), aporta esta definición de la gestión de la calidad total, como una filosofía de dirección generada por una orientación práctica que ilustra el compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa; es decir, una acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo.” Por otro lado, Jungbluth y Díaz (1998) sostienen que, la gestión de la calidad total es una manera de mejorar constantemente el rendimiento en todos los niveles operativos en cada área funcional de una organización, utilizando todos los recursos humanos y de capital disponibles.

Según Miranda (2007), describe el concepto de calidad total lo cual engloba todos los procesos de la organización y a todas las personas que la componen tratando de obtener una mejora continua en los procesos que lleve a una satisfacción del cliente.

A continuación, se muestra el resumen y la comparación de distintos enfoques de gestión de calidad en la Tabla 1:

Tabla N° 1: Comparación de los distintos enfoques de gestión de calidad

INSPECCIÓN	INSPECCIÓN	CONTROL	ASEGURAMIENTO	GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
OBJETIVO	Detección de defectos	Control de productos y procesos	Organización y ordinación	Impacto estratégico de la calidad
VISIÓN DE LA CALIDAD	Problema a resolver	Problema a resolver	Problema a resolver de forma activa	Oportunidad para alcanzar una ventaja competitiva
ÉNFASIS	En el suministro uniforme de componentes	En el suministro uniforme de componentes	En la totalidad de la cadena de valor añadido	En el mercado y en las necesidades del cliente
MÉTODOS	Fijación de estándares y medición	Muestreo y técnicas estadísticas	Programas y sistemas. Planificación estratégica	Planificación estratégica
RESPONSABILIDAD	Departamento de inspección	Departamento de producción	Todos los departamentos	La dirección de forma activa y con ella, el resto de la organización
ORIENTACIÓN	Producto	Proceso	Sistema	Personas
ENFOQUE	La calidad se comprueba	La calidad se comprueba	La calidad se produce	La calidad se gestiona

Acorde con lo que señala Miranda (2007), el concepto de calidad ha ido evolucionando a través de los años. Hoy en día todas las organizaciones que buscan la excelencia se tropiezan con la calidad. Los objetivos de una empresa excelente son satisfacer las necesidades de los clientes, proveedores, accionistas, empleados y de la sociedad en pro de búsqueda de la mejora continua con el compromiso de todos los miembros de la organización.

SISTEMA DE CALIDAD. -

Cuando Cuatrecasas (2001), define el sistema de calidad como un conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

En cambio, para James (1997), el sistema de calidad está diseñado para proporcionar el apoyo y el mecanismo necesarios para la conducción eficaz de las actividades relacionadas con la calidad en una organización.

Añade el autor Un sistema de calidad se puede entender como un método planificado y sistemático de medios y acciones para gestionar una empresa. Una gestión que introduce una serie de innovaciones y asegure la conformidad de los productos o servicios con los requisitos especificados.

Completa la idea, al señalar que Este sistema comprende la estructura organizacional conjuntamente con la planificación, los procesos, los recursos y los documentos que se necesita para: alcanzar los objetivos de la organización, proveer mejoramiento de productos y servicios, y para cumplir los requerimientos de los clientes.

Por consiguiente, es preciso entender que le permite a la organización establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales debe orientar sus esfuerzos.

Este sistema de calidad se encuentra comprendido por:

- “Organización con la que se cuenta.”
- “Tipo y naturaleza del producto o servicio.”
- “Medios materiales y humanos.”
- “Exigencias de mercado o clientes”

SISTEMA DE GESTIÓN - ISO 9001.-

La familia de normas ISO 9000, según (Miranda et alii, 2007), se definen como una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados.

La norma ISO 9001, que forma parte de la familia de normas ISO 9000, ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de la Organización Internacional para la Estandarización y establece los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. La versión actual de ISO 9001 corresponde a noviembre de 2008.

Este Sistema de Gestión de Calidad está compuesto por los siguientes aspectos:

- Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- Procesos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico que permite satisfacer las necesidades de los clientes.
- Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.
- DEFINICIÓN Y ALCANCE. -

Según su definición, la norma ISO 9001 especifica los requisitos para los Sistemas de Gestión de Calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan los

requisitos de sus clientes y los reglamentarios, ya sea sobre la totalidad de sus procesos o sobre un área o producto en particular; también es aplicada con el fin de incrementar la satisfacción de sus clientes por medio de la correcta aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se implementa y mejora la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

- CAMPO DE APLICACIÓN. -

Siguiendo lo definido, todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

- PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. -

Un principio de gestión de la calidad es un patrón fundamental para guiar y dirigir de forma exitosa a una organización encaminada a la mejora continua de su desempeño considerando las necesidades de todas las partes interesadas.

Acorde con la norma ISO 9000:2005, se presentan a continuación los ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

✓ PRINCIPIO N° 1: ENFOQUE AL CLIENTE

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

✓ PRINCIPIO N° 2: LIDERAZGO

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. El rol del líder en este caso implica el mantener a las personas comprometidas en la labor desarrollada.

✓ PRINCIPIO N° 3: COMPROMISO Y COMPETENCIA DE LAS PERSONAS

El personal en todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de ésta.

Es por ello que la organización debe preocuparse por mantener a su personal satisfecho y enfocado en la obtención de resultados.

✓ PRINCIPIO N° 4: ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Es indispensable identificar tales procesos y la interacción que existe entre ellos.”

“Un proceso es considerado como tal cuando una actividad o conjunto de actividades utilizan una serie de recursos para poder transformar las entradas en salidas, las cuales con frecuencia representan la entrada del siguiente proceso.

✓ PRINCIPIO N° 5: MEJORA:

La mejora en el desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. Esto se refiere a que dentro de la organización siempre se debe buscar alguna oportunidad para seguir mejorando.

✓ PRINCIPIO N° 6: TOMA DE DECISIONES INFORMADA:

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Se debe impedir la toma de decisiones a partir de supuestos o repentinas opiniones.

✓ PRINCIPIO N° 7: GESTION DE LAS RELACIONES

Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de una organización y sus proveedores para crear valor, dado que estos son interdependientes.

Estos siete principios de gestión de la calidad deberían ser aplicados de forma conjunta con el propósito de contribuir en la satisfacción de las necesidades del cliente y el cumplimiento de cada uno de los objetivos de la organización.

- PROCEDIMIENTO DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Seguidamente se describen los pasos a seguir para una adecuada implementación y conservación de un Sistema de Gestión de Calidad, cuyo base es la norma ISO 9001:2015 para una organización interna.

□ INFORMACIÓN REFERENTE A LA FAMILIA DE NORMAS ISO 9001 (DIRECCIÓN)

Capacitación a todos los niveles de la empresa. Considerar la realización de talleres, seminarios y/o cursos de formación disponibles para todo tipo de

necesidades para aumentar los conocimientos generales sobre ISO 9001:2015. Cabe destacar que estas capacitaciones se deben realizar antes, durante y después de la implementación, según sea necesario.

□ CREACIÓN DEL EQUIPO Y SEÑALAMIENTO DE UNA ESTRATEGIA (DIRECCIÓN)

El proceso de implementación comienza por preparar la estrategia de la empresa. La responsabilidad de un SGC corresponde a la Dirección, por lo que es vital que ésta participe en el proceso desde sus inicios y designe a un Responsable de Calidad.

□ EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD (RESPONSABLE DE CALIDAD)

Se realiza una evaluación de la empresa y comprobación de la situación actual, a través de la norma ISO 9001:2015.

□ PLANIFICACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN (DIRECCIÓN Y RESPONSABLE DE CALIDAD)

Toma de decisiones de los recursos a utilizar y definir la política y objetivos de calidad de la empresa en estudio.

□ SOBRE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA (RESPONSABLE DE CALIDAD)

Es El desarrollo de toda la documentación necesaria para llevar a cabo el sistema: Manual de Calidad, Manual de Organización y Funciones, Manual de Procedimientos, entre otra documentación importante.

□ IMPLEMENTACIÓN E INFORMACIÓN DE AVANCES
(RESPONSABLE DE CALIDAD)

Hay que entender que Los principios básicos de la implementación de un SGC son la comunicación y la formación. Durante la fase de implementación, todos los involucrados deben seguir los procedimientos y registrar información que demuestre que realmente están haciendo lo que dicen.

□ DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS (DIRECCIÓN DE LA EMPRESA Y RESPONSABLE DE CALIDAD)

Está establecido que, Basándose en los datos obtenidos por medio de los registros, se definen objetivos estratégicos y mediante ellos, se elabora un plan de actuación y seguimiento del proceso para cerrar las brechas aún existentes y poder pulir el SGC.

□ “AUDITORÍA INTERNA (EQUIPO DE LOS AUDITORES)”

Consecuentemente, Puede ser realizada por la propia empresa o subcontratada. Esta primera auditoría la debe realizar el personal formado en la norma ISO 9001 y ha de tener una experiencia mínima a definir por la propia empresa. Cabe resaltar que, dependiendo de la madurez organizacional, se deben realizar las auditorías internas necesarias.

□ “ELECCIÓN DE LA ENTIDAD PARA LA CERTIFICACIÓN (DIRECCIÓN):”

Es necesario que La entidad de certificación es un tercero que evalúa la eficacia del SGC y emite un certificado si éste cumple los requisitos de la norma.

La elección de una entidad de certificación puede resultar compleja puesto que hay muchas que operan en el mercado.

□ “SOBRE LA PRE-AUDITORÍA EXTERNA (ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y RESPONSABLE DE CALIDAD)”

En este caso Es realizada por la entidad de certificación previamente a la de certificación, algunas semanas después de haber implantado el SGC. Su finalidad es identificar las áreas en las que la norma no se esté cumpliendo (si las hay). Esto permite corregir los posibles problemas antes de la auditoría de certificación.

□ “AUDITORÍA PARA CERTIFICACIÓN (ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y RESPONSABLE DE CALIDAD):”

Tomar en cuenta que La entidad de certificación estudiará el SGC y determinará la conveniencia de recomendar su certificación de acuerdo a la norma ISO 9001.

□ “AUDITORÍAS DE MANTENIMIENTO: (ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y RESPONSABLE DE CALIDAD)”

Para mantener la certificación, se debe seguir utilizando el SGC. La entidad de certificación lo comprobará periódicamente para garantizar que el SGC sigue cumpliendo los requisitos de la norma.

Todo este proceso puede tomar desde unos seis meses hasta varios años, dependiendo de la madurez organizacional y las buenas prácticas de gestión y manufactura que la empresa tenga implementadas al momento de empezar con la adopción del sistema de gestión de la calidad.

En el Anexo 1 se muestra el flujograma matricial del procedimiento para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad donde se identifican las responsabilidades en cada uno de los pasos hasta la certificación final del sistema.

- “NORMALIZACIÓN, CERTIFICACIÓN Y BENEFICIOS:”

A) NORMALIZACIÓN

Para Miranda (2007), se trata de una actividad mediante la cual se verifican criterios respecto a determinados temas y se hace posible la utilización de un lenguaje común en la elaboración de normas que persiguen la protección de los intereses de los clientes. Por tanto, normalizar implica elaborar, difundir y aplicar normas.

Según Cuatrecasas (2001), la normalización es una actividad de gran importancia para conseguir los objetivos que persigue todo sistema de calidad; es decir, que los procesos incluidos en el mismo den lugar a productos y servicios de calidad elevada, costos bajos y que la comprobación de todo ello sea posible entre los clientes potenciales.

La norma ISO 9001 es el mejor método de trabajo considerado para mejorar la calidad y satisfacción del consumidor. Esto es a lo que aspira hoy en día toda empresa competitiva, que quiere no sólo permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual sino sobresalir entre las empresas del sector.

B) CERTIFICACIÓN

Es el proceso mediante el cual un tercero (entidad tercera) da garantía escrita de que un producto, proceso o servicio es conforme con unos requisitos específicos.

Según Miranda (2007), define la certificación como una actividad de carácter voluntario que permite establecer la conformidad de una entidad (empresa, producto o persona) con los requisitos definidos en una determinada norma, mediante la emisión de un documento fiable que así lo demuestre.

También Cuatrecasas (2001), define como la acción realizada por una entidad reconocida como independiente, manifestando a través de un documento certificado que se dispone de la confianza adecuada de que un sistema de calidad resulta ser conforme con alguna norma específica.

Los sistemas de calidad constituyen una herramienta para la mejora continua y requiere de una inversión a largo plazo. El punto inicial para su implementación es gestionar y documentar los procesos que se realizan para luego tomar las medidas necesarias para optimizarlos. La certificación apunta a que la empresa pueda reducir costos significativamente, obtenga una mayor productividad y un mejor control de la gestión interna y externa. Todo ello incide favorablemente en el posicionamiento y en la competitividad de los productos y servicios ofrecidos.

Actualmente, la certificación de un sistema de calidad tiene un carácter voluntario. No obstante, cada día es mayor el número de empresas que exigen a

sus proveedores la certificación de sus sistemas de calidad conforme a alguna norma específica.

Se encuentran debidamente identificados los siguientes procedimientos para certificar:

1. Lograr la implementación y realizar el seguimiento de la norma a certificar en toda la organización o de acuerdo al alcance de la misma.
2. Luego se deben realizar las auditorías internas necesarias ya sea por un equipo interno designado para llevarlas a cabo o se le puede encargar la tarea a una empresa consultora especializada.
3. Elegir y contactar a un organismo certificador de la norma en base a una serie de criterios como: experiencia en el rubro, costos, servicios que ofrece, tipo de contrato, entre otros.
4. Se realiza una pre-auditoría de certificación por la empresa certificadora para verificar los puntos de la norma que ya han sido cubiertos y los que aún faltan concretar. Con esto, la organización tiene la oportunidad de estar mejor preparada para la auditoría de certificación.
5. Se realiza la auditoría de certificación detectando las no conformidades y oportunidades de mejora que presenta la empresa. Con el resultado de auditoría en manos del Representante de la Dirección, la organización cuenta con un periodo máximo de 6 meses para corregir los errores o faltas detectadas.
6. Después de haber resuelto las no conformidades, la certificadora emite el documento que deja constancia que el sistema de calidad concuerda con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001.

7. La certificación tiene una validez de 3 años, periodo después del cual la organización debe certificarse nuevamente. Cabe resaltar que la empresa certificadora realiza una auditoría cada cierto tiempo para confirmar que el Sistema de Gestión de Calidad se mantenga y desarrolle en forma adecuada.

□ BENEFICIOS EN RELACIÓN CON LA NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

La normalización y posterior certificación de los sistemas de calidad otorga los siguientes beneficios a la organización (Centro de Desarrollo Industrial, s.f.; Lloyd's Register Quality Assurance Limited, s.f.; Miranda, 2007):

- Reduce el tiempo de producción y costos operativos, eliminando la no calidad y hace a la empresa competitiva.
- Promueve la mejora e innovación de los procesos a través de la mejora continua del sistema.
- Permite el crecimiento como organización y mejora de ésta, así como la planificación y coordinación interna.”
- “Reduce el número de devoluciones y reclamos con sus beneficios y mejora la imagen.
- Aumenta el prestigio frente a los clientes y la fidelidad de los mismos.
- Motiva y responsabiliza a todas las personas que integran la empresa, a cualquier nivel, sobre la totalidad de los procesos de la empresa.
- Ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo a todo el personal.

- Otorga ventaja en cuanto la certificación de la calidad de la empresa que puede ser exigida a nivel nacional y mundial.
- Mejora el control sobre los suministradores, concertando calidades y evitando pérdidas de tiempo y energía en revisar cosas mal hechas por otros.
- Mejora al máximo la calidad del conjunto de la actividad empresarial.
- Mejora la eficacia de la gestión comercial.
- Simplifica el comercio y elimina las barreras técnicas entre países o grupos.
- Ayuda a cumplir con la normativa y requisitos de su respectiva industria.
- Refleja un consenso mundial de las mejores prácticas de gestión de la calidad.
- Permite trabajar con muchas organizaciones donde ISO 9001 es una obligación o expectativa.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS:

- ✓ ORGANIZACIÓN: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos.
- ✓ PARTE INTERESADA: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad (por ejemplo, clientes, propietarios, personal de la organización, proveedores, competidores).
- ✓ REQUISITO: Necesidad o expectativa que está establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ✓ SISTEMA DE GESTIÓN: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y procesos para lograr estos objetivos.

- ✓ ALTA DIRECCIÓN: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. La alta dirección tiene la facultad de delegar autoridad y proporcionar los recursos dentro de la organización. Si el alcance del sistema de gestión sólo cubre una parte de una organización, la parte superior se refiere a la gestión de los que dirigen y controlan esa parte de la organización.
- ✓ EFICACIA: Grado en que las actividades planificadas se realizan y alcanzan los resultados planificados.
- ✓ POLÍTICA: Intenciones y dirección de una organización expresadas formalmente por la alta dirección.
- ✓ OBJETIVO: Resultado que deba conseguirse. Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operativo. Los objetivos pueden relacionarse con diferentes disciplinas (tales como financieros, de salud y seguridad y medio ambiente) y pueden aplicarse a distintos niveles (tales como estratégicos, en toda la organización, proyecto, producto y proceso). Un objetivo puede expresarse de otras formas, por ejemplo, como un resultado deseado, un propósito, un criterio operativo, como una cualidad objetiva o por el uso de otras palabras con significado similar (por ejemplo, el objetivo, meta o destino). Un objetivo puede expresarse de otras formas, por ejemplo, como un resultado esperado, un propósito, un criterio operativo, como un objetivo de calidad o por el uso de otras palabras de significado similar (por ejemplo, objetivo, meta, u objetivo).
- ✓ RIESGO: Efecto de la incertidumbre. Un efecto es una desviación de lo esperado - positivo o negativo. La incertidumbre es el Estado, aunque sea parcial, de la eficiencia de la información relacionada con, la comprensión o conocimiento, un

evento, su consecuencia, o probabilidad. El riesgo se caracteriza a menudo por referencia a los eventos potenciales (Guía ISO 73,3.5.1.3) y las consecuencias (ISO Guía 73, 3.6.1.3), o una combinación de éstos. El riesgo se expresa a menudo en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluyendo los cambios) y la probabilidad asociada (Guía ISO 73, 3.6.1.1) de ocurrencia.

- ✓ **COMPETENCIAS:** capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados.
- ✓ **INFORMACIÓN DOCUMENTADA:** Información requerida a ser controlada y mantenida por una organización (3.01) y el medio en el que es contenida.
- ✓ **PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ✓ **RENDIMIENTO:** resultado medible

El rendimiento se puede corresponder a lo cuantitativo o resultados cualitativos. El rendimiento puede relacionarse con la gestión de las actividades, procesos, productos, sistemas u organizaciones.

- ✓ **CONTRATAR EXTERNAMENTE:** crea un arreglo donde una organización externa realiza parte de la función o del proceso de una organización. Una organización externa está fuera del alcance del sistema de gestión, aunque la función o proceso subcontratado está dentro del alcance.
- ✓ **SEGUIMIENTO:** determinar el estado de un sistema, un proceso, o una actividad. Para determinar el estado puede haber una necesidad de revisar, supervisar u observar.
- ✓ **MEDICIÓN:** proceso para determinar un valor.

- AUDITORÍA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarlas de manera objetiva para determinar el grado en que se cumplen los criterios. Una auditoría puede ser una auditoría interna (primera parte) o una auditoría externa (segunda parte o tercero), y se puede realizar una auditoría combinada (la combinación de dos o más disciplinas).
- CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.
- INCONFORMIDAD: No cumplimiento de un requisito.
- ACCIÓN CORRECTIVA: acciones para eliminar un no conformidad.
- ACCIONES CORRECTIVAS: acciones para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia.
- MEJORA CONTINUA: actividad recurrente para mejorar el rendimiento.
- PARTICIPACIÓN ACTIVA: involucrarse en los objetivos compartidos y contribuir a ellos.
- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: entorno empresarial, combinación de factores internos y externos y de condiciones que pueden afectar al enfoque de una organización, a sus productos, servicios e inversiones y partes interesadas. El concepto de contexto de la organización se aplica por igual tanto a organizaciones sin ánimo de lucro o de servicio público, como a aquellas que buscan beneficios.
- FUNCIÓN: Papel a desempeñar por una unidad designada por la organización.
- CLIENTE: Persona u organización que podría o no recibir un producto o un servicio destinado a esta persona u organización, o requerido por ella.
- PROVEEDOR/PRESTADOR: persona u organización, o persona que proporciona un producto o servicio.

- ✓ MEJORA: Actividad para aumentar el desempeño.
- ✓ GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- ✓ GESTIÓN DE LA CALIDAD: Gestión con respecto a la calidad. Incluye el establecimiento de una política de calidad y unos objetivos de calidad.
- ✓ SISTEMA: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan
- ✓ INFRAESTRUCTURA: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- ✓ SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: Sistema de gestión con respecto a la calidad.
- ✓ POLÍTICA DE LA CALIDAD: Política con respecto de la calidad, que generalmente es coherente con la política global de la organización, alineándose con ella.
- ✓ ESTRATEGIA: Actividades planificadas para lograr un objetivo.
- ✓ OBJETO: Entidad o cualquier cosa que puede percibirse o imaginarse (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema, recurso...), tanto materiales como imaginarios.
- ✓ CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características, inherentes de un objeto, cumple con los requisitos.
- ✓ REQUISITO LEGAL: Requisito obligatorio especificado por un organismo legislativo.
- ✓ REQUISITO REGLAMENTARIO: Requisito obligatorio especificado por una autoridad que recibe el mandato de un organismo legislativo.

- ✓ DEFECTO: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado. Difiere de la no conformidad en las connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos.
- ✓ TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto. Puede estar relacionada con el origen de los materiales, el histórico del proceso y la distribución y localización del producto o servicio después de su entrega.
- ✓ INNOVACIÓN: Proceso resultante de un objeto nuevo o sustancialmente cambiado (puede ser el sistema de gestión, un proceso, un producto...).
- ✓ CONTRATO: Acuerdo vinculante.
- ✓ DISEÑO Y DESARROLLO: Conjunto de procesos que transforma los requisitos para un objeto en requisitos más detallados.
- ✓ OBJETIVO DE LA CALIDAD: Objetivo relativo a la calidad (generalmente basado en la política de calidad de la organización).
- ✓ ELEMENTO DE SALIDA: Resultado de un proceso.
- ✓ HAY CUATRO CATEGORÍAS: Servicios, software, hardware y materiales procesados.
- ✓ PRODUCTO: Elemento de salida, que es un resultado de actividades donde ninguna de ellas se lleva a cabo necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente.
- ✓ SERVICIO: Elemento de salida intangible que es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente. Un servicio, generalmente, lo experimenta el cliente.

- DATOS: Hechos acerca de un objeto.
- INFORMACIÓN: Datos que poseen significado.
- EVIDENCIA OBJETIVA: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo (a través de observación, medición, ensayo u otros medios. En el ámbito de la auditoría se compone de registros, declaraciones de hechos y otra información, que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables).
- SISTEMA DE INFORMACIÓN: Red de canales de comunicación utilizados dentro de una organización.
- CONOCIMIENTOS: Recopilación de información disponible que es una creencia justificada y que tiene grado elevado de certeza de ser verdadera.
- VERIFICACIÓN: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.
- VALIDACIÓN: Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación prevista.
- RETROALIMENTACIÓN: Opiniones, comentarios y expresiones de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.
- QUEJA: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.
- PROGRAMA DE AUDITORÍA: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

- ✓ **CRITERIOS DE AUDITORÍA:** Conjunto de políticas, información documentada, o requisitos utilizados como referencia frente a la que se compara la evidencia de la auditoría.
- ✓ **EVIDENCIA OBJETIVA DE LA AUDITORÍA:** Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables
- ✓ **HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:** Resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos indican la conformidad o no conformidad, así como las oportunidades de mejora o registrar buenas prácticas.
- ✓ **CONCESIÓN:** Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.
- ✓ **LIBERACIÓN:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- ✓ **CARACTERÍSTICA:** Rasgo diferenciador. Puede ser inherente o asignada, cualitativa o cuantitativa, física, sensorial, de comportamiento, de tiempo, ergonómica, funcional.
- ✓ **INDICADOR DEL DESEMPEÑO:** Métrica del desempeño. Característica que tiene un impacto significativo en la realización del elemento de salida y la satisfacción del cliente.
- ✓ **DETERMINACIÓN:** Actividad para descubrir una o más características y sus valores característicos.
- ✓ **REVISIÓN:** Determinación de la conveniencia, adecuación y eficacia de un objeto para alcanzar unos objetivos establecidos.

- EQUIPO DE MEDICIÓN: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia, o equipos auxiliares o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa entre el uso de las Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Existe una relación significativa entre el uso de las Normas de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

Existe una relación significativa entre el uso de las Normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES:

VARIABLE 1

Uso de las Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad.

- Uso de las normas de Operación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Uso de las normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad.

VARIABLE 2

- Servicio
- Eficiencia

· Eficacia

Tabla N.ª 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE 1: NORMAS DE OPERACIÓN Y LIDERAZGO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
DEFINICIÓN CONCEPTUAL: Es una norma de sistema de gestión de calidad reconocida internacionalmente, que puede aplicarse a cualquier organización, independientemente de su tamaño y localización geográfica.				
DEFINICIÓN OPERACIONAL:				
DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADOR	ALTERNATIVA DE RESPUESTA	INSTRUMENTO
1 Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad.	1.1 Planificación y Control Operacional	1.1.1 Planifica y controla todos los requisitos de los servicios y productos de la empresa constantemente.	a) nunca	CUESTIONARIO DE ENCUESTA
		1.1.2 Planifica y controla los procesos que se acepten los servicios y productos con diferentes criterios.	b) a veces	
		1.1.3. Planifica y controla todos los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los servicios y productos oportunamente.	c) siempre	
		1.1.4 Planifica y controla el almacenamiento de la información documentada oportunamente.		
	1.2 Requisitos para los Productos y Servicios	1.2.1 Comunicación con el cliente permanentemente.		
		1.2.2 Determina los requisitos relacionados con los productos y servicios constantemente.		
		1.2.3 Revisa los requisitos relacionados con los productos y servicios		
	1.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	1.3.1 Planifica el diseño y desarrollo de los productos y servicios		
		1.3.2 Entradas para el diseño y desarrollo.		
		1.3.3 Control del diseño y desarrollo.		
		1.3.4 Salidas del diseño y desarrollo.		
		1.3.5 Cambios del diseño y desarrollo.		
	1.4 Control de los procesos, productos y servicios administrados externamente.	1.4.1 Tipo y alcance del control.		
		1.4.2 Información para los proveedores externos		
	1.5 Producción y provisión del servicio	1.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.		
		1.5.2 identificación y trazabilidad		
		1.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.		
		1.5.4 Preservación		
		1.5.5 Actividades posteriores a la entrega		
1.5.6 Control de los cambios.				
1.6 Liberación de los productos y servicios	1.6.1 Cumplimiento de las disposiciones de la norma de gestión de calidad.			
1.7 Control de las salidas no conformes	1.7.1 Control de las salidas no conformes.			
1 Uso de la norma de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad.	2.1 Liderazgo y compromiso.	2.1.1 La empresa demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad.		
		2.1.2 Enfoque al cliente		
	2.3 Política	2.3.1 Desarrollo de la política de calidad.		
		2.3.2 Comunicación de la política de la calidad.		
	2.4 Roles, responsabilidad y autoridad.	2.4.1 La alta dirección asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comunican y se entiendan en toda la organización.		

VARIABLE 2: SERVICIO TRANSPORTE EN LA EMPRESA JOHERZA S.A.C.				
DEFINICIÓN CONCEPTUAL: El servicio de la empresa es un conjunto de actividades que se realizan cuyo objetivo es la eficiencia de los procesos; para los cuales se maximiza el nivel de producción resultantes para un nivel de recursos productivos dados y minimiza los factores productivos aplicados para alcanzar un determinado nivel de productos.				
DEFINICIÓN OPERACIONAL:				
DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADOR	ALTERNATIVA DE RESPUESTA	INSTRUMENTO
1) Eficiencia	1.1. Eficiencia Técnica	1.1.1 Muestra interés por mejorar la tecnología en la empresa permanentemente.	a) nunca	CUESTIONARIO DE ENCUESTA
	1.2. Eficiencia Económica	1.2.1 Se actualiza constantemente los precios de los factores productivos de la empresa.	b) a veces	
			c) siempre	
			a) nunca	
			b) a veces	
			c) siempre _i	
2) Eficacia	2.1. Eficiencia Técnica	2.1.1 Valora los compromisos con los clientes internos y externos	a) nunca	
			b) a veces	
			f) siempre _i	

CAPITULO III

METODOLOGIA

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

El método general de esta investigación es el método científico, pues es referirse a la ciencia (básica y aplicada) como un conjunto de pensamientos universales y necesarios, y que en función de esto surgen algunas cualidades importantes, como la de que está constituida por leyes universales que conforman un conocimiento sistemático de la realidad. (Ruiz, 2007).

3.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN:

Sierra (2008), menciona que el tipo de Investigación es:

- ✓ Por su finalidad realizada es básica, porque mejora el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales, así mismo es el fundamento de toda investigación.
- ✓ Por su alcance temporal es seccional, por qué a investigación se refiere a un momento específico o tiempo único (se estudia su estructura).

- ✓ Por su amplitud es micro sociológico, porque son estudios de las variables en cuanto a sus relaciones en pequeños y medianos grupos.
- ✓ Por sus fuentes es primaria, por qué los datos o hechos sobre los que versan son de primera mano, es decir, recogidos para la investigación y por aquellos que la efectúan.
- ✓ Por su carácter es cuantitativa, por qué se centra de manera predominante la investigación en los aspectos objetivos y susceptibles de cuantificación.
- ✓ Por su naturaleza es empírica, por qué se Trabajan con hechos de experiencia directa no manipulados. Por marco (terreno) es de campo porque se realizó observando el grupo o fenómeno estudiado en su ambiente natural.

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es correlacional, porque intenta establecer la relación existente entre dos o más variables, pero sin pretender dar una explicación completa del fenómeno investigado. (Hernández, Fernández , & Baptista, 2010).

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

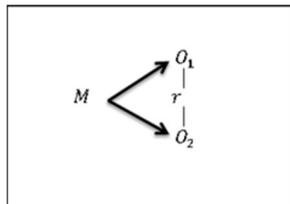
El diseño es correlacional, no experimental y transversal

Es correlacional, porque tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más variables, en un contexto en particular. Y transversal porque se midió la variable una vez en el tiempo. (Hernández, Fernández , & Baptista, 2010)

La investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Y de corte transversal porque se estudiará el comportamiento de las variables con una sola medición de ellas. (Kerlinger, 1979)

Esquemáticamente es expresada de esta forma



Dónde:

M= Muestra:

O1 = Primera variable: Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad.

O2 = Segunda Variable: Servicio de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples JOHERZA S.A.C.

r = Correlación entre la variable 1 y la variable 2

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población:

Hernández, Fernández , & Baptista (2010) designa a la población designa a la población como la totalidad del fenómeno estudiado que posee una característica común.

Todas las áreas de la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES JOHERZA SAC.

3.5.2. Muestra:

Se ha determinado mediante un muestreo no probabilístico Solís (1991) dice acerca del muestreo no probabilístico o empírico que en este caso la selección

de los elementos de la muestra no se fundamenta en la teoría matemática – estadística, sino básicamente en el criterio del investigador.

De esta manera se ha determinado la muestra de la siguiente manera:

Todo el personal del Área de Administración de la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES JOHERZA SAC; total 25 trabajadores.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de recolección de datos:

Para la técnica de recolección de datos, se utilizará la encuesta.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos. -

El instrumento a utilizarse será el cuestionario

3.6.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento. -

A. Validez:

El proceso de validación del instrumento de medición se inició con la validez de contenido; al respecto (Mucha, 2011) refiere que “en la validez de contenido lo que hacemos es evaluar si los ítems que hemos usado para construir el test son relevantes para el uso que se le va a dar al test (p. 18).”

Tabla N. ^a 3: Resultado de Evaluación de los Expertos, del Instrumento de Investigación Presupuesto Público Basado en Resultados

EXPERTOS	GRADO ACADEMICO	OPINION
Vásquez Ramírez, Michael Raizer	Magister en Administración	Aprobado
Llihua, Carrasco Neftali	Licenciado en Administración	Aprobado

Sandoval Erquinio, Fredy Hugo	Licenciado en Administración	Aprobado
-------------------------------	------------------------------	----------

B. “Confiabilidad del Instrumento”

“La confiabilidad de un instrumento se refiere a que considera el nivel y grado de aplicación que se puede repetir a las mismas personas y que las mismas deben reflejar resultados similares, tal como señala (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 277).”

A fin de obtener la confiabilidad del instrumento, se aplicó al grupo piloto conformado por un total de 25 servidores de la Empresa en estudio.

El coeficiente utilizado fue el alfa de Cronbach. “Este coeficiente estima la consistencia interna de los ítems que conforman el cuestionario. Se interpreta como el promedio de la correlación entre todos los reactivos que mide la homogeneidad de un test.”

3.7. Procesamiento para Recolección de Datos

El desarrollo de la recolección de los datos para el diseño y la implementación del sistema de gestión de calidad será a través de la revisión documentaria en la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES JOHERZA SAC.

Los datos se organizarán acorde a la tabla adjunta:

DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	SI	NO
1. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad.	1.1 Planificación y Control Operacional	1.1.1 Planifica y controla todos los requisitos de los servicios y productos de la empresa constantemente.	1) Planifica todos los requisitos de los servicios y productos de la empresa?	24	1
		1.1.2 Planifica y controla los procesos que se acepten los servicios y productos con diferentes criterios.	2) Se revisa los procesos de los servicios con diferentes criterios?	24	1
		1.1.3 Planifica y controla todos los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los servicios y productos	3) Se prevé los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los servicios y productos?	24	1
		1.1.4 Planifica y controla el almacenamiento de la información documentada oportunamente.	4) La información es sistematizada y almacenada correctamente?	21	4
	1.2 Requisitos para los Productos y Servicios	1.2.1 Comunicación con el cliente permanentemente.	5) Se comunica con el cliente permanentemente para conocer la conformidad del servicio?	25	0
		1.2.2 Determina los requisitos relacionados con los productos y servicios constantemente.	6) Prevé los requisitos relacionados con los productos y servicios?	23	2
		1.2.3 Revisa los requisitos relacionados con los productos y servicios	7) Controla la conformidad de los requisitos relacionados con los productos y servicios?	23	2
	1.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	1.3.1 Planifica el diseño y desarrollo de los productos y servicios.	8) Planifica el diseño y desarrollo de los productos y servicios anualmente?	24	1
		1.3.2 Entradas para el diseño y desarrollo.	9) Analiza las entradas para el diseño y desarrollo detalladamente?	24	1
		1.3.3 Control del diseño y desarrollo.	10) Controla el diseño y desarrollo minuciosamente?	24	1
		1.3.4 Salidas del diseño y desarrollo.	11) Analiza las salidas del diseño y desarrollo detalladamente?	25	0
		1.3.5 Cambios del diseño y desarrollo.	12) Realiza cambios del diseño y desarrollo inmediatamente?	25	0
	1.4 Control de los procesos, productos y servicios	1.4.1 Tipo y alcance del control.	13) Los procesos que se suministran de forma externa permanecen dentro del control del sistema de gestión de calidad?	25	0
		1.4.2 Información para los proveedores externos	14) La empresa comunica a los proveedores externos los requisitos necesarios para conocer los procesos, productos y servicios que proporciona?	24	1
	1.5 Producción y provisión del servicio	1.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.	15) La empresa implementó la producción y provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas?	24	1
		1.5.2 identificación y trazabilidad	16) La empresa tiene los medios adecuados para poder identificar todos los elementos de salida del proceso y asegurar que se cumpla la conformidad?	23	2
		1.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	17) La empresa conserva la información documentada necesaria para permitir que se produzca la trazabilidad?	25	0
		1.5.4 Preservación	18) La empresa cuida los productos que pertenecen a sus clientes mientras ellos tengan el control de la organización o estén utilizando?	25	0
		1.5.5 Actividades posteriores a la entrega	19) La empresa preserva todas las salidas durante la etapa de producción, en la medida necesaria para asegurarse de que se cumpla la conformidad con los requisitos pactados?	25	0
1.5.6 Control de los cambios.		20) La empresa cumple con preservar todos los requisitos necesarios durante la post-entrega de los productos o servicios que ofrece permanentemente? 21) La empresa realiza revisión y control de todos los cambios que se generan en la producción del servicio asegurando la continuidad?	24 25	1 0	
1.6 Liberación de los productos y servicios	1.6.1 Cumplimiento de las disposiciones de la norma de gestión de calidad.	22) La empresa se preocupa de la liberación de todos los productos y servicios hasta que se cumplan todas las disposiciones de la norma?	25	0	
1.7 Control de las salidas no conformes	1.7.1 Control de las salidas no conformes.	23) La empresa toma decisiones basadas en la naturaleza de la no conformidad, generándose un efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?	23	2	
2 Liderazgo.	2.1 Liderazgo y compromiso.	2.1.1 La empresa demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad.	24) La alta dirección de la empresa asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad?	24	1
		2.1.2 Enfoque al cliente	25) La alta dirección promueve la mejora continua?	23	2
			26) La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente?	24	1
			27) Se determinan, se comprenden y se cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	24	1
	2.3 Política	2.3.1 Desarrollo de la política de calidad.	28) Se mantienen el enfoque en el aumento de la satisfacción al cliente permanentemente?	24	1
		2.3.2 Comunicación de la política de la calidad.	29) La alta dirección de la empresa establece, implementa y mantiene una política de la calidad? 30) La política de calidad se encuentra respaldado por la alta dirección a través de un documento, donde se describan todos los requisitos que cumplen la política de calidad así como todas las obligaciones que debe cumplir la empresa?	25 25	0 0
	2.4 Roles, responsabilidad y autoridad.	2.4.1 La alta dirección asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.	31) La alta dirección ha asignado responsabilidades y autoridades para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad sea conforme con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001-2015?	25	0
	1. Eficiencia	1.1. Eficiencia Técnica	1.1.1 Muestra interés por mejorar la tecnología en la empresa permanentemente.	32) La empresa cuenta con tecnología de punta de acuerdo a la competencia del mercado?	23
1.2. Eficiencia Económica		1.2.1 Se actualiza constantemente los precios de los factores productivos de la empresa.	33) Los precios de los factores productivos se encuentran actualizados de acuerdo al estándar del mercado?	24	1
2. Eficacia	2.1 Eficacia	2.0.1 Valora los compromisos con los clientes internos y externos	34) La empresa cumple con los objetivos trazados en la gestión de la empresa que involucra a los clientes internos, externos y otros.	24	1

3.8. Técnicas de Procesamiento de Datos:

Para el análisis descriptivo se elaborarán tablas y gráficos de frecuencias y porcentajes por variables y dimensiones.

Para el análisis inferencial se hará en primer lugar la prueba de normalidad para elegir el estadístico de contraste de hipótesis entre Pearson (si la distribución es normal) y Spearman (si la distribución no es normal).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados fueron determinados a partir de los datos recolectados de las encuestas a una muestra determinada de 25 servidores de la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES JOHERZA S.A.C., los mismos que fueron tabulados con el programa estadístico SPSS versión 25.

Los resultados se presentan descriptivamente en la primera parte y en la segunda parte los resultados inferenciales o prueba de hipótesis.

4.1. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:

El procesamiento de datos se hará a través del programa SPSS versión 22, de dónde desarrollaremos el proceso de la prueba de hipótesis correspondiente al análisis estadístico inferencial.

Para el análisis inferencial se hará en primer lugar la prueba de normalidad para elegir el estadístico de contraste de hipótesis entre Pearson (si la distribución es normal) y Spearman (si la distribución no es normal).

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS, ETC.

4.2.1. USO DE LAS NORMAS DE OPERACIÓN Y LIDERAZGO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA JOHERZA SAC, 2018:

Los resultados descriptivos que a continuación se presentan corresponden a cada una de las variables y sus respectivas dimensiones. Empezamos con los resultados de la primera variable 1 y sus dimensiones, luego de la variable 2 y sus dimensiones.

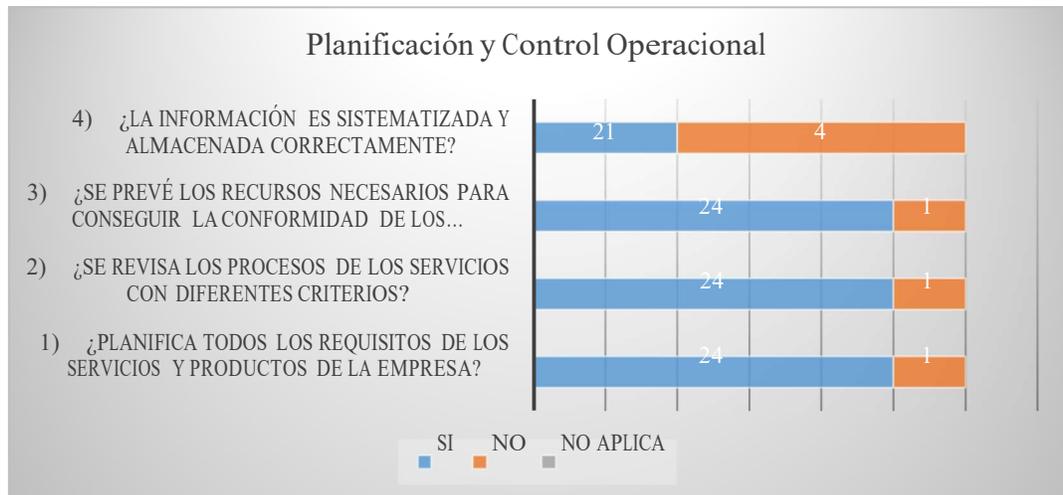
PRIMERA VARIABLE: “USO DE LAS NORMAS DE OPERACIÓN Y LIDERAZGO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD”

4.2.1.1. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Planificación y Control Operacional

Tabla 4: Planificación y Control Operacional

ÍTEMS	SI	NO
1) ¿Planifica todos los requisitos de los servicios y productos de la empresa?	24	1
2) ¿Se revisa los procesos de los servicios con diferentes criterios?	24	1
3) ¿Se prevé los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los servicios y productos?	24	1
4) ¿La información es sistematizada y almacenada correctamente?	21	4

Figura 1: Planificación y Control Operacional



Interpretación

Tabla 5: Detalle de interpretación

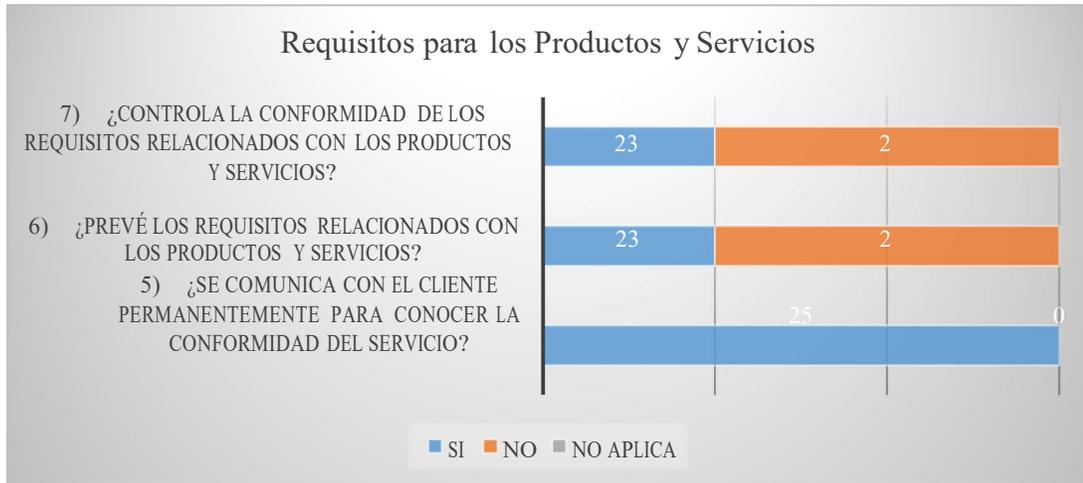
Interpretación
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestado indicó que la empresa NO Planifica y controla todos los requisitos de los servicios y productos de la empresa constantemente.
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestado indicó que la empresa NO Planifica y controla los procesos que se acepten los servicios y productos con diferentes criterios.
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestado indicó que la empresa NO Planifica y controla todos los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los servicios y productos oportunamente.
De 25 trabajadores encuestados, 4 Encuestado indicó que la empresa NO Planifica y controla el almacenamiento de la información documentada oportunamente.

4.2.1.2. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Requisitos para los Productos y Servicios

Tabla 6: Requisitos para los Productos y Servicios

ÍTEMS	SI	NO
5) ¿Se comunica con el cliente permanentemente para conocer la conformidad del servicio?	25	0
6) ¿Prevé los requisitos relacionados con los productos y servicios?	23	2
7) ¿Controla la conformidad de los requisitos relacionados con los productos y servicios?	23	2

Figura 2: Requisitos para los Productos y Servicios



Interpretación

Tabla 7: “Requisitos para los Productos y Servicios”

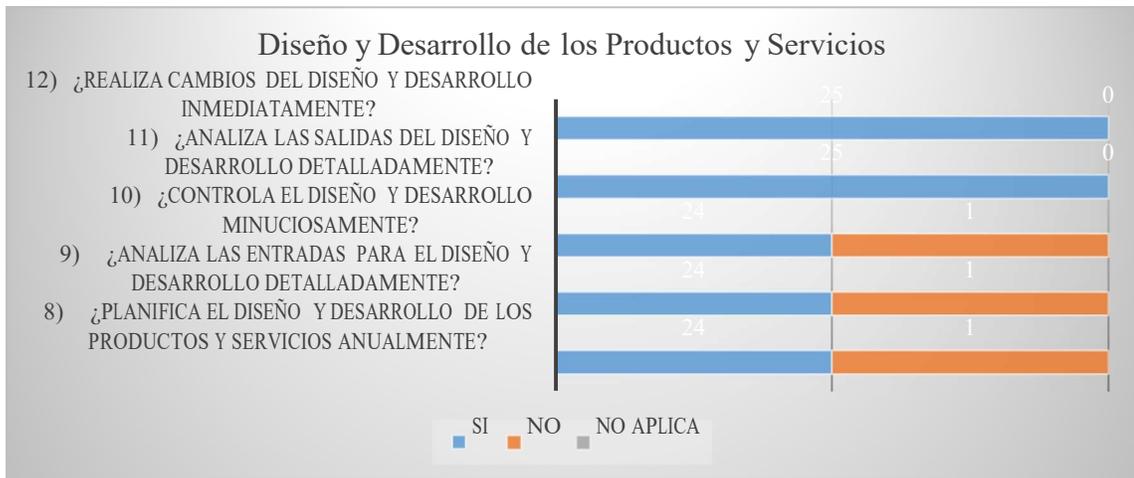
Interpretación
De 25 trabajadores encuestados, 0 Encuestas indicó que la empresa NO Hay comunicación con el cliente permanentemente.
De 25 trabajadores encuestados, 2 Encuestas indicó que la empresa NO Determina los requisitos relacionados con los productos y servicios constantemente.
De 25 trabajadores encuestados, 2 Encuestas indicó que la empresa NO Revisa los requisitos relacionados con los productos y servicios

4.2.1.3. “Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios”

Tabla 8: “Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios”

ÍTEMS	SI	NO
8) ¿Planifica el diseño y desarrollo de los productos y servicios anualmente?	24	1
9) ¿Analiza las entradas para el diseño y desarrollo detalladamente?	24	1
10) ¿Controla el diseño y desarrollo minuciosamente?	24	1
11) ¿Analiza las salidas del diseño y desarrollo detalladamente?	25	0
12) ¿Realiza cambios del diseño y desarrollo inmediatamente?	25	0

Figura 3: Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios



Interpretación

Tabla 9: “Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios”

Interpretación
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestas indicó que la empresa NO Planifica el diseño y desarrollo de los productos y servicios
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestas indicó que la empresa NO Analiza las entradas para el diseño y desarrollo detalladamente
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestas indicó que la empresa NO Controla el diseño y desarrollo minuciosamente
De 25 trabajadores encuestados, 0 Encuestas indicó que la empresa NO Analiza las salidas del diseño y desarrollo detalladamente
De 25 trabajadores encuestados, 0 Encuestas indicó que la empresa NO Realiza cambios del diseño y desarrollo inmediatamente

4.2.1.4. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Control de los procesos, productos y servicios administrados externamente

Tabla 10: Control de los procesos, productos y servicios administrados externamente

ÍTEM	SI	NO
13) ¿Los procesos que se suministran de forma externa permanecen dentro del control del sistema de gestión de calidad?	25	0
14) ¿La empresa comunica a los proveedores externos los requisitos necesarios para conocer los procesos, productos y servicios que proporciona?	24	1

Figura 4: Control de los procesos, productos y servicios administrados externamente



Interpretación

Tabla 11: Control de los procesos, productos y servicios administrados externamente

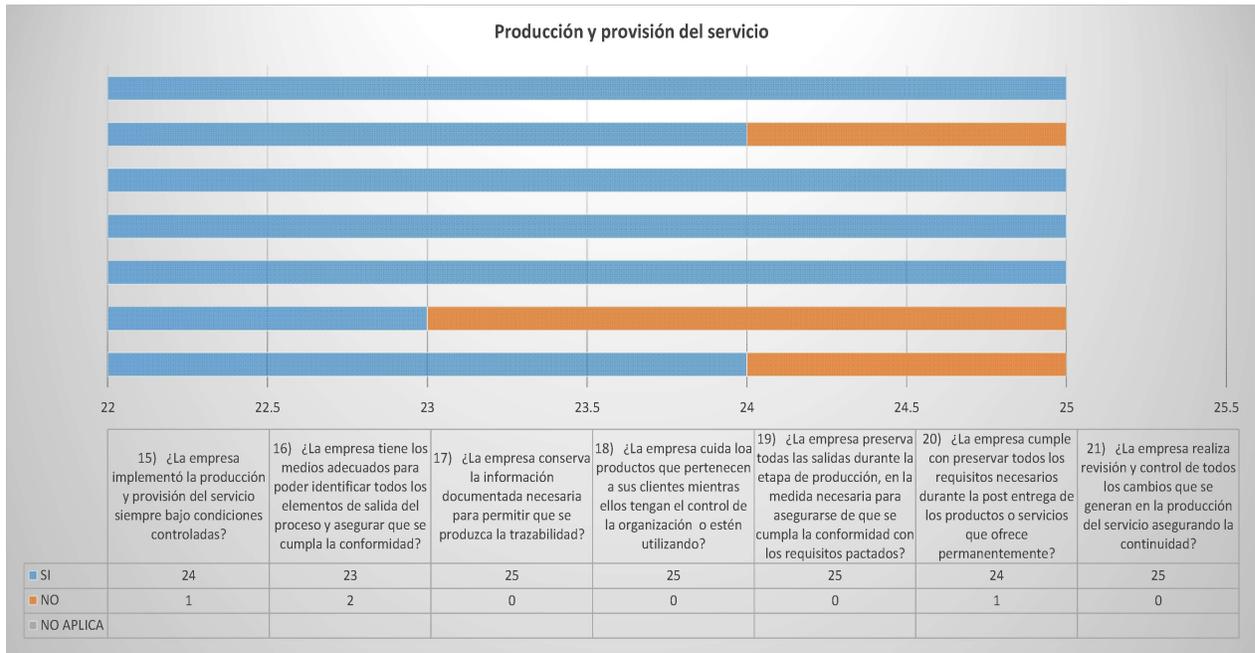
Interpretación
De 25 trabajadores encuestados, 0 Encuestas indicó que la empresa NO tiene los procesos que se suministran de forma externa permanecen dentro del control del sistema de gestión de calidad
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestas indicó que la empresa NO comunica a los proveedores externos los requisitos necesarios para conocer los procesos, productos y servicios que proporciona

4.2.1.5. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad –
ISO 9001: Producción y provisión del servicio

Tabla 12: Producción y provisión del servicio

ÍTEMS	SI	NO
15) ¿La empresa implementó la producción y provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas?	24	1
16) ¿La empresa tiene los medios adecuados para poder identificar todos los elementos de salida del proceso y asegurar que se cumpla la conformidad?	23	2
17) ¿La empresa conserva la información documentada necesaria para permitir que se produzca la trazabilidad?	25	0
18) ¿La empresa cuida los productos que pertenecen a sus clientes mientras ellos tengan el control de la organización o estén utilizando?	25	0
19) ¿La empresa preserva todas las salidas durante la etapa de producción, en la medida necesaria para asegurarse de que se cumpla la conformidad con los requisitos pactados?	25	0
20) ¿La empresa cumple con preservar todos los requisitos necesarios durante la post entrega de los productos o servicios que ofrece permanentemente?	24	1
21) ¿La empresa realiza revisión y control de todos los cambios que se generan en la producción del servicio asegurando la continuidad?	25	0

Figura 5: Producción y provisión del servicio



Interpretación

Tabla 13: Producción y provisión del servicio

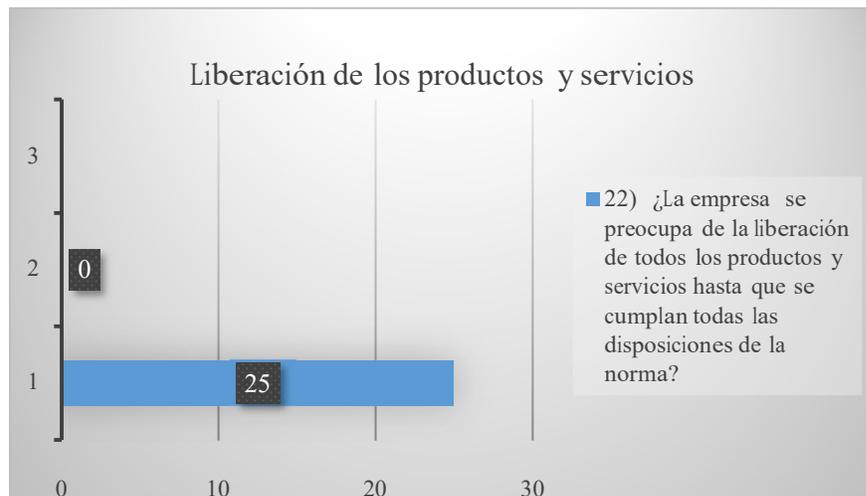
Interpretación
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestas indicó que la empresa NO Control de la producción y de la provisión del servicio.
De 25 trabajadores encuestados, 2 Encuestas indicó que la empresa NO Identificación y trazabilidad
De 25 trabajadores encuestados, 0 Encuestas indicó que la empresa NO Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
De 25 trabajadores encuestados, 0 Encuestas indicó que la empresa NO Preservación
De 25 trabajadores encuestados, 0 Encuestas indicó que la empresa NO Actividades posteriores a la entrega
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestas indicó que la empresa NO cumple con preservar todos los requisitos necesarios durante la post entrega de los productos o servicios que ofrece permanentemente
De 25 trabajadores encuestados, 0 Encuestas indicó que la empresa NO realiza revisión y control de todos los cambios que se generan en la producción del servicio asegurando la continuidad

4.2.1.6. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Liberación de los productos y servicios

Tabla 14: Liberación de los productos y servicios

ÍTEMS	SI	NO
23) ¿La empresa toma decisiones basadas en la naturaleza de la no conformidad, generándose un efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?	23	2

Figura 6: Liberación de los productos y servicios



Interpretación

Tabla 15: Liberación de los productos y servicios

Interpretación
De 25 trabajadores encuestados, 0 Encuestas indicó que la empresa NO se preocupa de la liberación de todos los productos y servicios hasta que se cumplan todas las disposiciones de la norma

4.2.1.7. Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Control de las salidas no conformes

Tabla 16: Control de las salidas no conformes

ÍTEMS	SI	NO
23) ¿La empresa toma decisiones basadas en la naturaleza de la no conformidad, generándose un efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?	23	2

Figura 7: Control de las salidas no conformes



Interpretación

Tabla 17: Control de las salidas no conformes

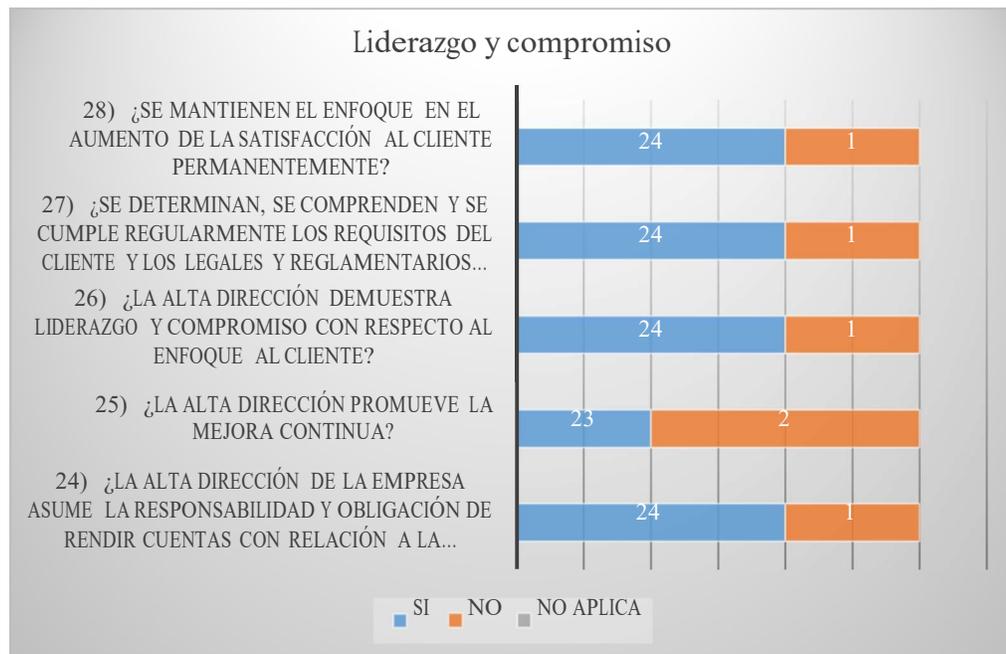
Interpretación
De 25 trabajadores encuestados, 2 Encuestas indicó que la empresa NO toma decisiones basadas en la naturaleza de la no conformidad, generándose un efecto sobre la conformidad de los productos y servicios

4.2.1.8. Uso de la norma de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Liderazgo y compromiso.

Tabla 18: Liderazgo y compromiso

ÍTEMS	SI	NO
24) ¿La alta dirección de la empresa asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad?	24	1
25) ¿La alta dirección promueve la mejora continua?	23	2
26) ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente?	24	1
27) ¿Se determinan, se comprenden y se cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	24	1
28) ¿Se mantienen el enfoque en el aumento de la satisfacción al cliente permanentemente?	24	1

Figura 8: Liderazgo y compromiso



Interpretación

Tabla 19: Liderazgo y compromiso

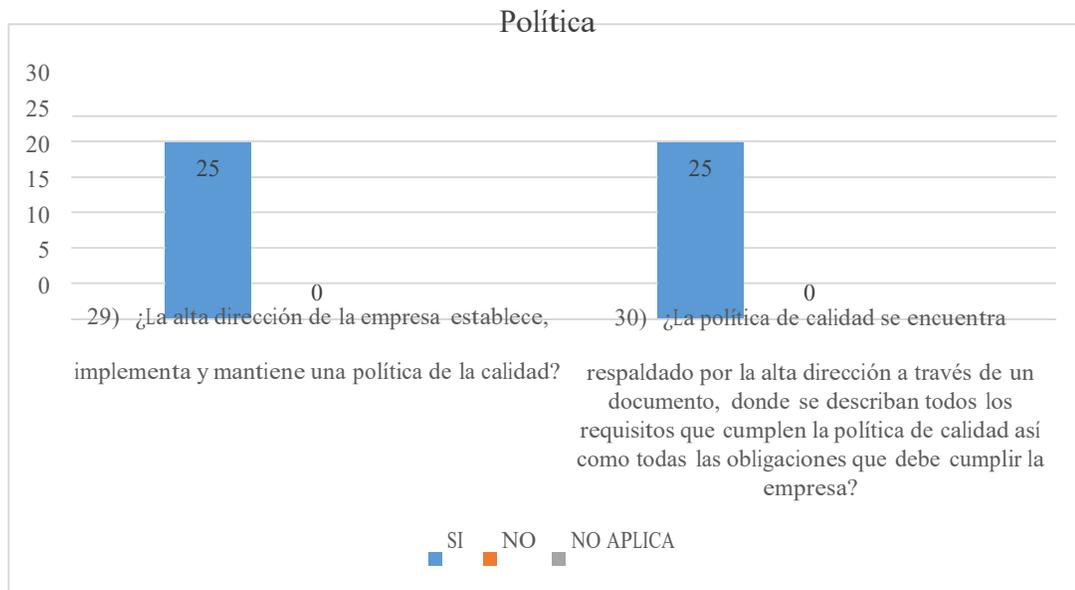
Interpretación
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestas indicó que la empresa NO asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad?
De 25 trabajadores encuestados, 2 Encuestas indicó que la empresa NO promueve la mejora continua
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestas indicó que la empresa NO demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestas indicó que la empresa NO se cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestas indicó que la empresa NO mantienen el enfoque en el aumento de la satisfacción al cliente permanentemente

4.2.1.9. Uso de la norma de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Política.

Tabla 20: Política

ÍTEMS	SI	NO
29) ¿La alta dirección de la empresa establece, implementa y mantiene una política de la calidad?	25	0
30) ¿La política de calidad se encuentra respaldado por la alta dirección a través de un documento, donde se describan todos los requisitos que cumplen la política de calidad así como todas las obligaciones que debe cumplir la empresa?	25	0

Figura 9: Política



Interpretación

Tabla 21: Política

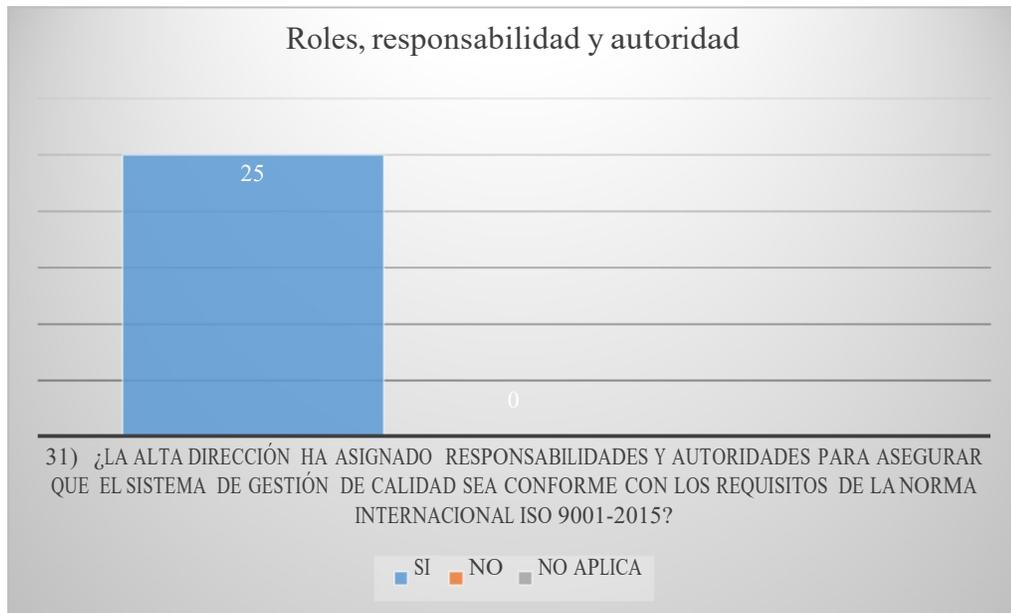
Interpretación
De 25 trabajadores encuestados, 0 Encuestas indicó que la empresa NO Desarrollo la política de calidad.
De 25 trabajadores encuestados, 0 Encuestas indicó que la empresa NO Comunica la política de la calidad.

4.2.1.10. Uso de la norma de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001: Roles, responsabilidad y autoridad.

Tabla 22: Roles, responsabilidad y autoridad

ÍTEMS	SI	NO
31) ¿La alta dirección ha asignado responsabilidades y autoridades para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad sea conforme con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001-2015?	25	0

Figura 10: Roles, responsabilidad y autoridad



Interpretación

Tabla 23: Roles, responsabilidad y autoridad

Interpretación
De 25 trabajadores encuestados, 0 Encuestas indicó que la empresa NO asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comunicuen y se entiendan en toda la organización.

SEGUNDA VARIABLE: SERVICIO

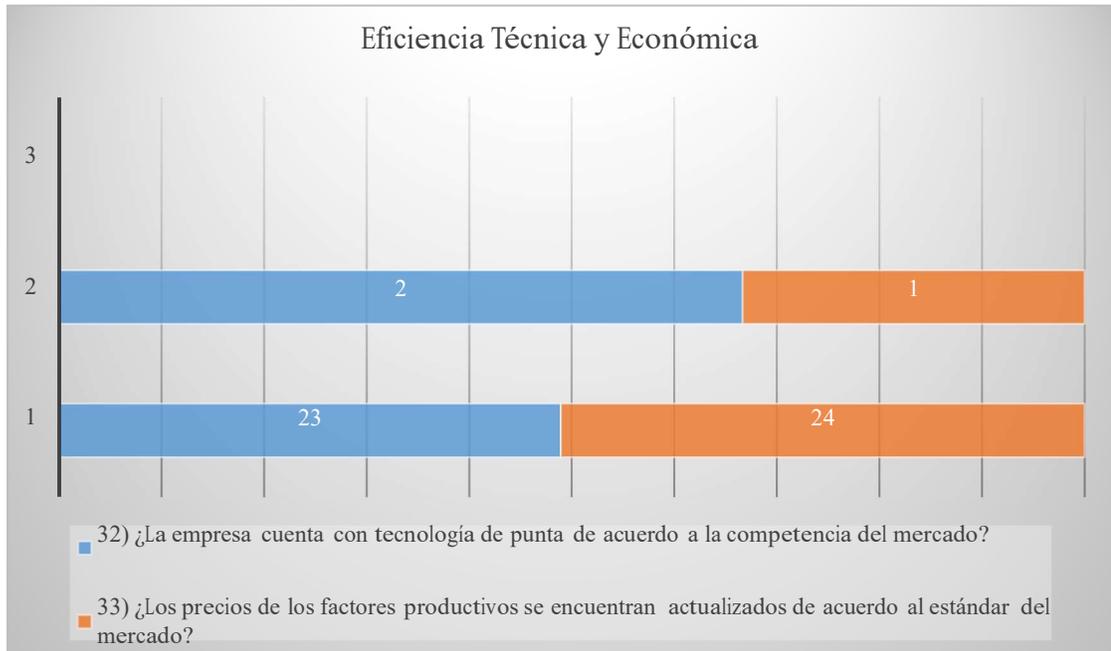
4.2.1.11. Eficiencia del Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA

SAC: Técnica y Económica

Tabla 24: Eficiencia Técnica y Económica

ÍTEMS	SI	NO
32) ¿La empresa cuenta con tecnología de punta de acuerdo a la competencia del mercado?	23	2
33) ¿Los precios de los factores productivos se encuentran actualizados de acuerdo al estándar del mercado?	24	1

Figura 11: Eficiencia Técnica y Económica



Interpretación

Tabla 25: Eficiencia Técnica y Económica

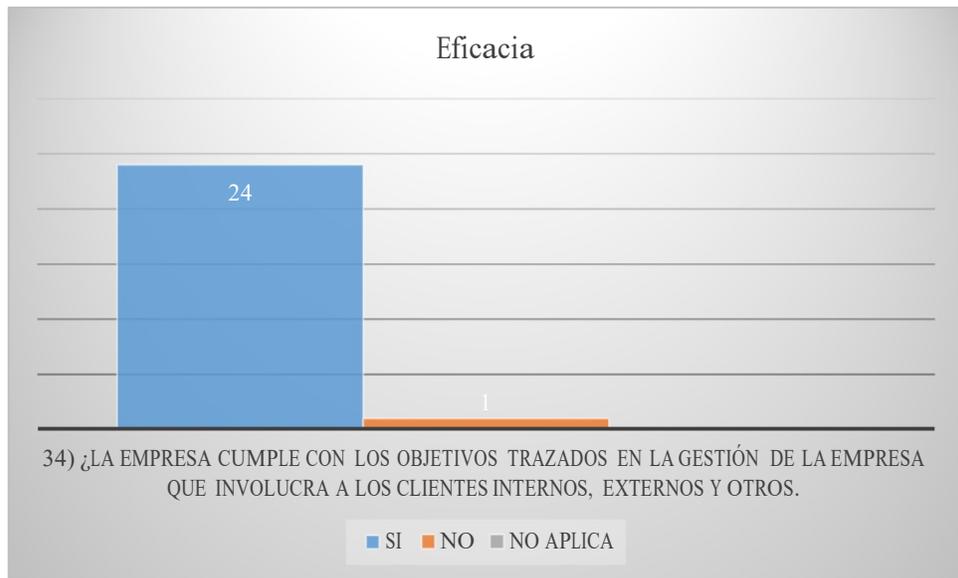
Interpretación
De 25 trabajadores encuestados, 2 Encuestas indicó que la empresa NO Muestra interés por mejorar la tecnología en la empresa permanentemente.
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestas indicó que la empresa NO Se actualiza constantemente los precios de los factores productivos de la empresa.

4.2.1.12.Eficacia del Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC: Eficacia

Tabla 26: Eficacia

ÍTEMS	SI	NO
34) ¿La empresa cumple con los objetivos trazados en la gestión de la empresa que involucra a los clientes internos, externos y otros.	24	1

Figura 12: Eficacia



Interpretación

Tabla 27: Eficacia

Interpretación
De 25 trabajadores encuestados, 1 Encuestas indicó que la empresa NO Valora los compromisos con los clientes internos y externos

4.2.2. ESTUDIO DE CORRELACIÓN ENTRE EL USO DE NORMAS DE OPERACIÓN Y LIDERAZGO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL SERVICIO EN LA EMPRESA JOHERZA SAC, 2018:

Para poder establecer la correlación entre las variables de estudio, a través del instrumento respectivo, con un nivel de medición ordinal, se efectuará a través del estadístico de rho de Spearman por ser la muestra menor a 25, los resultados son los siguientes.

Tabla N° 28: “Baremo de Interpretación del Coeficiente de Correlación”

Valor	Significado
“+/- 1.00”	“Correlación positiva y negativa perfecta”
“+/- 0.80”	“Correlación positiva y negativa muy fuerte”
“+/- 0.60”	“Correlación positiva y negativa fuerte”
“+/- 0.40”	“Correlación positiva y negativa moderada”
“+/- 0.20”	“Correlación positiva y negativa débil”
“0.00”	“Probablemente no existe correlación”

Fuente: Estadístico de rho de Spearman

A. Objetivo General

Determinar la relación entre las normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transportes de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

Tabla N° 29: Correlación entre las normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transportes de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

Correlaciones^a

		V1.N. OPERACIÓN Y LIDERAZGO OSGC	V2.SERVICIO
Rho de Spearman	V1.N. OPERACIÓN Y LIDERAZGO OSGC	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 ,735** ,000
	V2.SERVICIO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,735** 1,000 ,000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
a. N según lista = 25

Interpretación. -

Según el coeficiente rho Spearman hallado es $R_s = 0,735$; y de acuerdo a la tabla de Baremo es significativo y su interpretación señala que, existe una correlación positiva fuerte.

B. Objetivo Específico 1:

- Determinar la relación existe entre las normas de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

Tabla N° 30: Correlación entre las normas de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

Correlaciones^a

			V1.N. OPERACION. SGC	V2.SERVICIO
Rho de Spearman	V1.N.OPERACION.SGC	Coefficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	V2.SERVICIO	Coefficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
a. N según lista = 25

Interpretación

El coeficiente rho Spearman hallado es $R_s = 0,735$; y de acuerdo a la tabla de Baremo es significativo y su interpretación señala que existe una correlación positiva fuerte.

C. Objetivo Específico 2:

- Determinar la relación existe entre las normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

Tabla N° 31: Correlación entre las normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018,

Correlaciones^a

			V1.N. LIDERAZGO. SGC	V2.SERVICIO
Rho de Spearman	V1.N.LIDERAZGO.SGC	Coefficiente de correlación	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	V2.SERVICIO	Coefficiente de correlación	,883**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.

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

a. N según lista = 25

Interpretación

El coeficiente rho Spearman hallado es $R_s = 0,883$; y de acuerdo a la tabla de Baremo es significativo y su interpretación señala que existe una correlación positiva muy fuerte.

4.2.3. ANÁLISIS DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS SEGÚN VARIABLES Y DIMENSIONES:

A. Hipótesis General

Prueba de Hipótesis para las variables Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad - ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018

a. Planteamiento de Hipótesis Estadística. -

Ho: No existe relación significativa entre el uso de las normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018; ($r_s = 0$)

Ha: Existe relación significativa entre el uso de las normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018; ($r_s \neq 0$)

b. Nivel de Significancia (α)

“El nivel de significación $\alpha = 0.05$ ”

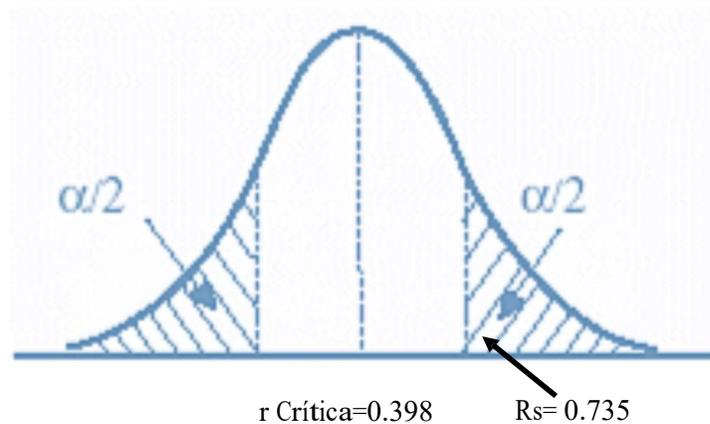
“El valor crítico “r” a un $\alpha = 0.05$ ”

“n= 25 es r = 0.735”

“c. Cálculo del Estadístico”

“El coeficiente rho de Spearman hallado es $R_s = 0.735$; para aceptar o rechazar la Ho se compara con la rho de Spearman crítico = 0.398 valor obtenido de la tabla de distribución.”

Figura N° 13: Cálculo del Estadístico Hipótesis General



Fuente: Tabla N° 30

d. Toma de Decisión

De acuerdo con los resultados obtenidos comparamos la R_s calculada con la r crítica donde ($0.735 > 0.398$), esta relación nos permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 5% y aceptar la hipótesis alterna.

e. Conclusión

Como aceptamos la H_a se concluye que, con un nivel de confianza del 95% existe una relación significativa positiva fuerte entre el uso de las normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

B. Hipótesis Específica

Prueba de Hipótesis para las variables Normas de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y Servicio de Transporte

“a. Planteamiento de Hipótesis Estadística”

H_0 : No existe relación significativa entre el uso de las normas de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018; ($r_s = 0$)

H_a : Existe relación significativa entre el uso de las normas de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018; ($r_s \neq 0$)

“b. Nivel de Significancia (α)”

“El nivel de significación $\alpha = 0.05$ ”

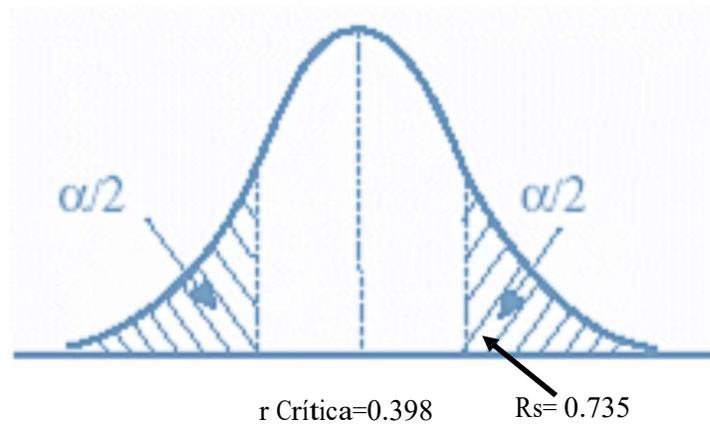
“El valor crítico “ r ” a un $\alpha = 0.05$ ”

“ $n = 25$ es $r = 0.398$ ”

“c. Cálculo del Estadístico”

“El coeficiente rho de Spearman hallado es $R_s = 0.735$; para aceptar o rechazar la H_0 se compara con la rho de Spearman crítico = 0.398 valor obtenido de la tabla de distribución.”

Figura N° 14: Cálculo del Estadístico Hipótesis General



Fuente: Tabla N° 31

d. Toma de Decisión

De acuerdo con los resultados obtenidos comparamos la R_s calculada con la r crítica donde ($0.735 > 0.398$), “esta relación nos permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 5% y aceptar la hipótesis alterna.”

e. Conclusión. -

Como aceptamos la H_a se concluye que, con un nivel de confianza del 95% existe una relación significativa positiva fuerte entre el uso de las normas de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

C. Hipótesis Específica

Prueba de Hipótesis para las variables Normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y Servicio de Transporte

“a. Planteamiento de Hipótesis Estadística”

Ho: No existe relación significativa entre el uso de las normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018; ($r_s = 0$)

Ha: Existe relación significativa entre el uso de las normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018; ($r_s \neq 0$)

“b. Nivel de Significancia (α)”

“El nivel de significación $\alpha = 0.05$ ”

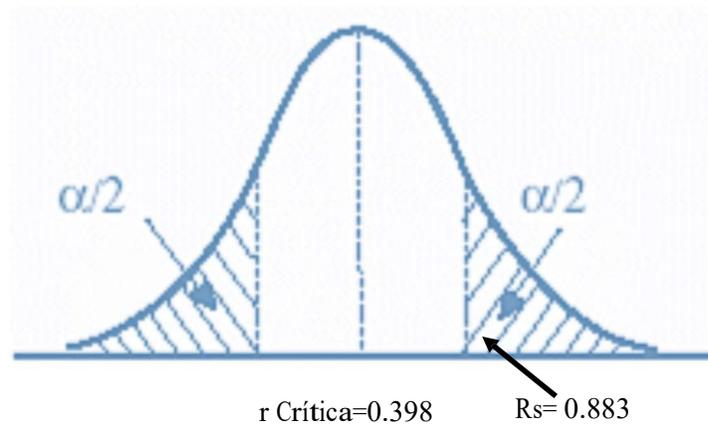
“El valor crítico “r” a un $\alpha = 0.05$ ”

“n= 25 es r = 0.398”

“c. Cálculo del Estadístico”

“El coeficiente rho de Spearman hallado es $R_s = 0.883$; para aceptar o rechazar la Ho se compara con la rho de Spearman crítico = 0.398 valor obtenido de la tabla de distribución.”

Figura N° 15 Cálculo del Estadístico Hipótesis General



Fuente: Tabla N° 32

d. Toma de Decisión

De acuerdo con los resultados obtenidos comparamos la R_s calculada con la r crítica donde $(0.883 > 0.398)$, esta relación nos permite rechazar la hipótesis nula con un riesgo (máximo) de 5% y aceptar la hipótesis alterna.

e. Conclusión

Como aceptamos la H_a se concluye que, con un nivel de confianza del 95% existe una relación significativa positiva muy fuerte entre el uso de las normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- ✓ La presente investigación tuvo como propósito general determinar el grado de relación del uso de las Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.
- ✓ La primera variable, Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad define las directrices del sistema de gestión de calidad y está soportada por información documentada en forma de políticas, directivas, manuales, procedimientos, instructivos, formatos y registros.
- ✓ De igual manera, la segunda variable referida al Servicio en la actividad del Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018, se refiere a la eficacia y eficiencia en la atención del servicio de transporte que brinda la empresa.
- ✓ De las conceptualizaciones mencionadas, en el desarrollo de la investigación se planteó la siguiente interrogante:

- ¿De qué manera se relaciona el uso de las Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018?
- Al contrastar hipótesis general se ha determinado que existe una relación significativa positiva fuerte entre el uso de las Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018.
- Por consiguiente, con los resultados obtenidos comparamos con los aportes de otras investigaciones que se han realizado:
- Tineo (2017) en su tesis Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017 concluye que en existe un mayor porcentaje de percepción de los trabajadores en el rango regular del nivel de sistema de gestión de calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 del proceso mejora continua de la calidad del producto y servicios en la empresa ELECIN S.A
- Benjamín. (2015), tesis: “gestión De Calidad Y Su Influencia En La Satisfacción Del Cliente En La Clínica De Fertilidad Del Norte “Clinifer” Chiclayo-2015 se ha conseguido que si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad CLINIFER.
- Gómez (2016), Tesis: Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Se determinó los niveles porcentuales de la gestión de la calidad de servicio, según la percepción de los servidores públicos de la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016
- Hernández (2014), Tesis: Calidad Del Servicio Para Aumentar La Satisfacción Del Cliente De La Asociación Share, Sede Huehuetenango Es evidente que la satisfacción de la calidad

del servicio Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria.

- HIDALGO FAYTONG (2015), tesis: “Modelo De gestión Para Mejorar La Calidad De Atención Al Usuario Del Gadm Canton Babahoyo El diseño de un modelo de gestión de calidad adaptado a la realidad de municipio de Babahoyo, mejora notablemente procesos administrativos de la institución y la acerca a la satisfacción, aumento e idealización de sus usuarios.
- Figueroa (2014), tesis: Atención Al Cliente En Los Servicios De La Municipalidad De Malacatán San Marcos En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que, existe una relación significativa entre el uso de las normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018; cuyo coeficiente rho de Spearman hallado es $R_s = 0.735$, relación significativa positiva fuerte.
2. Se ha determinado que, existe una relación significativa entre el uso de las normas de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018; cuyo coeficiente rho de Spearman hallado es $R_s = 0.735$, relación significativa positiva fuerte.
3. Se ha determinado que, existe una relación significativa entre el uso de las normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad y el Servicio de Transporte de la Empresa JOHERZA SAC, 2018; cuyo coeficiente rho de Spearman hallado es $R_s = 0.883$, relación significativa positiva muy fuerte.
4. Se determina que en tanto ambas variables ya sea como normas de operación y liderazgo y el servicio de transporte van ligados y tomados de la mano ya que tienen mucho que ver para

poder brindar un adecuado servicio hacia sus clientes manteniendo la calidad que los caracteriza.

5. La gestión de calidad por si sola es un elemento que respalda a las empresas de alto nivel ya que sin este elemento no llegarían a estar o competir a un nivel más alto en las cuales solo las empresas con certificación y diversos estándares se encuentran.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para tener éxito de la implementación de un sistema de gestión de la calidad, es preponderante el compromiso de la alta dirección de la Empresa, por lo cual se le recomienda que demuestre su compromiso durante todo el proyecto, participando de las sensibilizaciones del SGC (Sistema de Gestión de Calidad) y de la implementación de los requisitos que abarcan a todos los procesos.
2. Designar un comité de calidad, considerando sus labores habituales, colabore en el cumplimiento de la implementación del SGC, analizando las causas de no conformidades e impulsando el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los documentos del SGC.
3. Desarrollar actividades de capacitación a las personas que desarrollan labores que influyen al desempeño del SGC, en los requisitos de la norma ISO, análisis de causas utilizando herramientas de calidad, herramientas estadísticas que ayuden a controlar los procesos y curso de formación de auditores internos.
4. Establecer indicadores para su implementación en el sistema de gestión de la calidad para medir el desempeño de la gestión y reducir costos de no calidad.

5. . Implementar proyectos de mejora, que permitan lograr los objetivos del sistema de gestión de la calidad y lograr que se cumpla con el plan estratégico de la organización.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARRASCUE DELGADO JESÚS ELIZABETH, BACH. SEGURA CARDOZO EDGAR BENJAMÍN. (2015), tesis: “gestión De Calidad Y Su Influencia En La Satisfacción Del Cliente En La Clínica De Fertilidad Del Norte “Clinifer” Chiclayo-2015, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas en la universidad Señor De Sipan. Chiclayo – Perú.
- BORJA, F. (2015). Sistemas de aseguramiento de la calidad: ISO 9000. Análisis - EUROPA
- BOUNDS, G. (1995) Management: a total quality perspective”. Cincinnati, Ohio: South- Western College.”
- CLIMENT, S. (2003). Los costes de la calidad como estrategia empresarial en las empresas certificadas en la norma ISO 9000 de la CV. Comité Técnico de Normalización de Gestión y aseguramiento de la calidad (2015). Norma Técnica Peruana NTP-ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos. Lima: INACAL.”
- GARCÍA, N., HERNÁNDEZ, M., VALDEZ, R., VÁSQUEZ, J. (2009). Desarrollo e implementación de un SGC bajo la normatividad ISO 9001:2008 para una empresa productora de empaques de cartón. México: Instituto Politécnico Nacional, Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias sociales y administrativas. “
- GARVIN, D. (1988). Managing Quality. - Analisis New York: Free Press.
- IDER ADRIÁN NATIVIDAD TINEO (2017) tesis “Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017.”, tesis para optar el

grado de maestro Administración de Negocios – MBA, en la escuela de post grado Cesar Vallejo.

JAIME ROLANDO HIDALGO FAYTONG (2015), tesis: “Modelo De gestión Para Mejorar La Calidad De Atención Al Usuario Del Gado Canton Babahoyo”, tesis para optar el Título de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios en la universidad REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES UNIANDES Ecuador.

JAMES, P. (1997), Gestión de la Calidad Total: un texto introductorio. Madrid: Prentice Hall.”

JUAN JOSÉ CHANG FIGUEROA (2014), tesis: Atención Al Cliente En Los Servicios De La Municipalidad De Malacatán San Marcos”, tesis para optar el grado de Licenciado El título de Administrador de Empresas en la universidad de Universidad Rafael Landívar – Guatemala.

JUNGBLUTH C. y Díaz B. (1998). La calidad total en la empresa peruana: proceso, resultado y perspectivas. Lima: Universidad de Lima.” – Perú

LUISA MERCEDES CHICANA GÓMEZ (2016), Tesis: Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Tesis para optar el GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión Pública, en la universidad Cesar Vallejo.- Perú

MEDINA, J. (2013). Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería.” .Perú

MIRANDA F., CHAMORRO A. Y RUBIO S. (2007). “Introducción a la Gestión de la Calidad”.
Madrid: Delta Publicaciones.” - España

SAMPIERI, HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO; FERNÁNDEZ COLLADO, CARLOS;
BAPTISTA LUCIO, PILAR. (2009), METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.
Editorial McGRAW-HILL – 2003 - 3º Edición.”

SANTIAGO, E. (2008). Diagnóstico para la implementación de un sistema de gestión de calidad
ISO 9001:2000 al interior de la empresa Maderas Yumbo LTDA. Bogotá D.C.:
Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas.” – Colombia

SILVA, JESSICA (2009). Diseño de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO” –
análisis – Europa

SONIA PATRICIA REYES HERNÁNDEZ (2014), Tesis: Calidad Del Servicio Para Aumentar
La Satisfacción Del Cliente De La Asociación Share, Sede Huehuetenango, Tesis Para
Optar El Título De Administradora De Empresas En El Grado Académico De
Licenciada En La Universidad Rafael Landívar – Guatemala

TAYLOR, F. (1911). Los principios de la administración científica. Nueva York y Londres: Harper
& Brothers Publishers.” EE.UU

UGAZ, L. (2012). Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad
basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías.
Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería.”

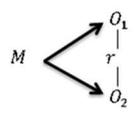
ZUBIATE, A. (2015). El boom inmobiliario y la supuesta burbuja inmobiliaria. Análisis.

ANEXOS

ANEXO N°01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad para mejorar el Servicio en la Empresa Joherza SAC 2018

TÍTULO	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA	INSTRUMENTOS
“Normas De Operación Y Liderazgo Del Sistema De Gestión De Calidad Para Mejorar El Servicio En La Empresa JOHERZA SAC, 2018”.	<p>Problema Principal</p> <p>¿Qué relación existe entre las normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de transporte de la empresa JOHERZA SAC, 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Qué relación Existe entre las normas de</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre las normas de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de transporte de la empresa JOHERZA SAC, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1) Determinar la relación entre las normas de Operación del Sistema de</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación entre las normas de Operación y Liderazgo del Sistema de gestión de calidad – ISO 9001 y el Servicio de transporte de la empresa JOHERZA SAC, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p>	<p>1. Variable 1 Normas De Operación Y Liderazgo del SGC</p> <p>2. Variable 2 Servicio de Transporte.</p>	<p>Uso de la norma de Operación y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Uso de la norma de Operación del Sistema de Gestión de Calidad. <input type="checkbox"/> Uso de la norma de Liderazgo del Sistema de Gestión d Calidad. 	<p>Tipo:</p> <p>Básico</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional.</p> <p>Diseño:</p> <p>El diseño es correlacional, no experimental y de corte transversal</p>	<p>Población:</p> <p>Todos los trabajadores de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples JOHERZA S.A.C.</p> <p>Muestra:</p> <p>25 Trabajadores del área de administración de</p>	<p>Anexo</p> <p>Encuesta</p>

	<p>Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de transporte de la empresa JOHERZA SAC, 2018?</p> <p>2) ¿Qué relación Existe entre las normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de transporte de la empresa JOHERZA SAC, 2018?</p>	<p>Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de transporte de la empresa JOHERZA SAC, 2018.</p> <p>2) Determinar la relación existe entre las normas de Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de Transporte de la empresa JOHERZA SAC, 2018.</p>	<p>1).- Existe relación entre las normas de Operación del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de transporte de la empresa JOHERZA SAC, 2018.</p> <p>2).- Existe relación entre las normas de y Liderazgo del Sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 y el Servicio de transporte de la empresa JOHERZA SAC, 2018.</p> <p>.</p>		<p>Servicio de Transporte</p> <p>Dimensiones:</p> <p><input type="checkbox"/> Eficiencia.</p> <p><input type="checkbox"/> Eficacia</p>	<p>El</p>  <p>esquema es:</p> <p>Dónde:</p> <p>M= Muestra.</p> <p>♦♦₁ = Observación variable 1 Normas De Operación Y Liderazgo del SGC</p> <p>♦♦₂ = Observación variable 2: Servicio de Transporte</p> <p>r = Relación entre variables</p>	<p>la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples JOHERZA S.A.C.</p>	
--	---	---	--	--	--	---	---	--

ANEXO 02

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN D DATOS

ÍTEM S	SI	NO
1) ¿Planifica todos los requisitos de los servicios y productos de la empresa?	24	1
2) ¿Se revisa los procesos de los servicios con diferentes criterios?	24	1
3) ¿Se prevé los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los servicios y productos?	24	1
4) ¿La información es sistematizada y almacenada correctamente?	21	4
ÍTEM S	SI	NO
5) ¿Se comunica con el cliente permanentemente para conocer la conformidad del servicio?	25	0
6) ¿Prevé los requisitos relacionados con los productos y servicios?	23	2
7) ¿Controla la conformidad de los requisitos relacionados con los productos y servicios?	23	2
ÍTEM S	SI	NO
8) ¿Planifica el diseño y desarrollo de los productos y servicios anualmente?	24	1
9) ¿Analiza las entradas para el diseño y desarrollo detalladamente?	24	1
10) ¿Controla el diseño y desarrollo minuciosamente?	24	1
11) ¿Analiza las salidas del diseño y desarrollo detalladamente?	25	0
12) ¿Realiza cambios del diseño y desarrollo inmediatamente?	25	0
ÍTEM S	SI	NO
13) ¿Los procesos que se suministran de forma externa permanecen dentro del control del sistema de gestión de calidad?	25	0
14) ¿La empresa comunica a los proveedores externos los requisitos necesarios para conocer los procesos, productos y servicios que proporciona?	24	1
ÍTEM S	SI	NO
15) ¿La empresa implementó la producción y provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas?	24	1
16) ¿La empresa tiene los medios adecuados para poder identificar todos los elementos de salida del proceso y asegurar que se cumpla la conformidad?	23	2
17) ¿La empresa conserva la información documentada necesaria para permitir que se produzca la trazabilidad?	25	0
18) ¿La empresa cuida los productos que pertenecen a sus clientes mientras ellos tengan el control de la organización o estén utilizando?	25	0
19) ¿La empresa preserva todas las salidas durante la etapa de producción, en la medida necesaria para asegurarse de que se cumpla la conformidad con los requisitos pactados?	25	0
20) ¿La empresa cumple con preservar todos los requisitos necesarios durante la post entrega de los productos o servicios que ofrece permanentemente?	24	1
21) ¿La empresa realiza revisión y control de todos los cambios que se generan en la producción del servicio asegurando la continuidad?	25	0
ÍTEM S	SI	NO
22) ¿La empresa se preocupa de la liberación de todos los productos y servicios hasta que se cumplan todas las disposiciones de la norma?	25	0
ÍTEM S	SI	NO
23) ¿La empresa toma decisiones basadas en la naturaleza de la no conformidad, generándose un efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?	23	2
ÍTEM S	SI	NO
24) ¿La alta dirección de la empresa asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad?	24	1
25) ¿La alta dirección promueve la mejora continua?	23	2
26) ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente?	24	1
27) ¿Se determinan, se comprenden y se cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	24	1
28) ¿Se mantienen el enfoque en el aumento de la satisfacción al cliente permanentemente?	24	1
ÍTEM S	SI	NO
29) ¿La alta dirección de la empresa establece, implementa y mantiene una política de la calidad?	25	0
30) ¿La política de calidad se encuentra respaldada por la alta dirección a través de un documento, donde se describan todos los requisitos que cumplen la política de calidad así como todas las obligaciones que debe cumplir la empresa?	25	0
ÍTEM S	SI	NO
31) ¿La alta dirección ha asignado responsabilidades y autoridades para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad sea conforme con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001-2015?	25	0
ÍTEM S	SI	NO
32) ¿La empresa cuenta con tecnología de punta de acuerdo a la competencia del mercado?	23	2
33) ¿Los precios de los factores productivos se encuentran actualizados de acuerdo al estándar del mercado?	24	1
ÍTEM S	SI	NO
34) ¿La empresa cumple con los objetivos trazados en la gestión de la empresa que involucre a los clientes internos, externos y otros.	24	1

ANEXO 03 BASE DE DATOS

NORMAS DE OPERACIÓN Y LIDERAZGO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				SI	NO	NO APLICA
DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM			
1. Uso de la norma de Operación de Sistema de Gestión de Calidad.	1.1 Planificación y Control Operacional	Planifica y controla todos los requisitos de los servicios y productos de la empresa constantemente.	1) ¿Planifica todos los requisitos de los servicios y productos de la empresa?	24	1	
		Planifica y controla los procesos que se acepten los servicios y productos con diferentes criterios.	2) ¿Se revisa los procesos de los servicios con diferentes criterios?	24	1	
		Planifica y controla todos los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los servicios y productos oportunamente.	3) ¿Se prevé los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los servicios y productos?	24	1	
		Planifica y controla el almacenamiento de la información documentada oportunamente.	4) ¿La información es sistematizada y almacenada correctamente?	21	4	
	1.2 Requisitos para los Productos y Servicios	Hay comunicación con el cliente permanentemente.	5) ¿Se comunica con el cliente permanentemente para conocer la conformidad del servicio?	25	0	
		Determina los requisitos relacionados con los productos y servicios constantemente.	6) ¿Prevé los requisitos relacionados con los productos y servicios?	23	2	
		Revisa los requisitos relacionados con los productos y servicios	7) ¿Controla la conformidad de los requisitos relacionados con los productos y servicios?	23	2	
	1.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios	Planifica el diseño y desarrollo de los productos y servicios	8) ¿Planifica el diseño y desarrollo de los productos y servicios anualmente?	24	1	
		Analiza las entradas para el diseño y desarrollo detalladamente	9) ¿Analiza las entradas para el diseño y desarrollo detalladamente?	24	1	
		Controla el diseño y desarrollo minuciosamente	10) ¿Controla el diseño y desarrollo minuciosamente?	24	1	
		Analiza las salidas del diseño y desarrollo detalladamente	11) ¿Analiza las salidas del diseño y desarrollo detalladamente?	25	0	
	1.4 Control de los procesos, productos y servicios administrados externamente.	Realiza cambios del diseño y desarrollo inmediatamente	12) ¿Realiza cambios del diseño y desarrollo inmediatamente?	25	0	
		tiene los procesos que se suministran de forma externa permanecen dentro del control del sistema de gestión de calidad	13) ¿Los procesos que se suministran de forma externa permanecen dentro del control del sistema de gestión de calidad?	25	0	
		comunica a los proveedores externos los requisitos necesarios para conocer los procesos, productos y servicios que proporciona	14) ¿La empresa comunica a los proveedores externos los requisitos necesarios para conocer los procesos, productos y servicios que proporciona?	24	1	
		Control de la producción y de la provisión del servicio.	15) ¿La empresa implementó la producción y provisión del servicio siempre bajo condiciones controladas?	24	1	
		Identificación y trazabilidad	16) ¿La empresa tiene los medios adecuados para poder identificar todos los elementos de salida del proceso y asegurar que se cumpla la conformidad?	23	2	
		Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.	17) ¿La empresa conserva la información documentada necesaria para permitir que se produzca la trazabilidad?	25	0	
		Preservación	18) ¿La empresa cuida los productos que pertenecen a sus clientes mientras ellos tengan el control de la organización o estén utilizando?	25	0	
		Actividades posteriores a la entrega	19) ¿La empresa preserva todas las salidas durante la etapa de producción, en la medida necesaria para asegurarse de que se cumpla la conformidad con los requisitos pactados?	25	0	
		cumple con preservar todos los requisitos necesarios durante la post entrega de los productos o servicios que ofrece permanentemente	20) ¿La empresa cumple con preservar todos los requisitos necesarios durante la post entrega de los productos o servicios que ofrece permanentemente?	24	1	
realiza revisión y control de todos los cambios que se generan en la producción del servicio asegurando la continuidad		21) ¿La empresa realiza revisión y control de todos los cambios que se generan en la producción del servicio asegurando la continuidad?	25	0		
1.5 Producción y provisión del servicio	se preocupa de la liberación de todos los productos y servicios hasta que se cumplan todas las disposiciones de la norma	22) ¿La empresa se preocupa de la liberación de todos los productos y servicios hasta que se cumplan todas las disposiciones de la norma?	25	0		
	toma decisiones basadas en la naturaleza de la no conformidad, generándose un efecto sobre la conformidad de los productos y servicios	23) ¿La empresa toma decisiones basadas en la naturaleza de la no conformidad, generándose un efecto sobre la conformidad de los productos y servicios?	23	2		
2. Liderazgo.	2.1 Liderazgo y compromiso.	asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad?	24) ¿La alta dirección de la empresa asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad?	24	1	
		promueve la mejora continua	25) ¿La alta dirección promueve la mejora continua?	23	2	
		demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente	26) ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente?	24	1	
		se cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables	27) ¿Se determinan, se comprenden y se cumple regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables?	24	1	
	2.3 Política	mantienen el enfoque en el aumento de la satisfacción al cliente permanentemente	28) ¿Se mantienen el enfoque en el aumento de la satisfacción al cliente permanentemente?	24	1	
		Desarrollo la política de calidad.	29) ¿La alta dirección de la empresa establece, implementa y mantiene una política de la calidad?	25	0	
		Comunica la política de la calidad.	30) ¿La política de calidad se encuentra respaldada por la alta dirección a través de un documento, donde se describan todos los requisitos que cumplen la política de calidad así como todas las obligaciones que debe cumplir la empresa?	25	0	
		asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes quedan asignadas, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.	31) ¿La alta dirección ha asignado responsabilidades y autoridades para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad sea conforme con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001-2015?	25	0	
SERVICIO DE TRANSPORTE DE LA EMPRESA JOHERZA SAC, 2018						
1. Eficacia	1.1. Eficiencia Técnica	Muestra interés por mejorar la tecnología en la empresa permanentemente.	32) ¿La empresa cuenta con tecnología de punta de acuerdo a la competencia del mercado?	23	2	
	1.2. Eficiencia Económica	Se actualiza constantemente los precios de los factores productivos de la empresa.	33) ¿Los precios de los factores productivos se encuentran actualizados de acuerdo al estándar del mercado?	24	1	
2. Eficacia	2.1 Eficacia	Valora los compromisos con los clientes internos y externos	34) ¿La empresa cumple con los objetivos trazados en la gestión de la empresa que involucra a los clientes internos, externos y otros.	24	1	

ANEXO 04
TABLA DE DISTRIBUCIÓN RHO DE SPEARMAN

Critical Values of the Spearman's Ranked Correlation Coefficient (r_s)
Taken from Zar, 1984 Table B.19

$\alpha(2):$	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01	0,005	0,002	0,001
$\alpha(1):$	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0025	0,001	0,0005
n									
4	0,600	1,000	1,000						
5	0,500	0,800	0,900	1,000	1,000				
6	0,371	0,657	0,829	0,886	0,943	1,000	1,000		
7	0,321	0,571	0,714	0,786	0,893	0,929	0,964	1,000	1,000
8	0,310	0,524	0,643	0,738	0,833	0,881	0,905	0,952	0,976
9	0,267	0,483	0,600	0,700	0,783	0,833	0,867	0,917	0,933
10	0,248	0,455	0,564	0,648	0,745	0,794	0,830	0,879	0,903
11	0,236	0,427	0,536	0,618	0,709	0,755	0,800	0,845	0,873
12	0,217	0,406	0,503	0,587	0,678	0,727	0,769	0,818	0,846
13	0,209	0,385	0,484	0,560	0,648	0,703	0,747	0,791	0,824
14	0,200	0,367	0,464	0,538	0,626	0,679	0,723	0,771	0,802
15	0,189	0,354	0,446	0,521	0,604	0,654	0,700	0,750	0,779
16	0,182	0,341	0,429	0,503	0,582	0,635	0,679	0,729	0,762
17	0,176	0,328	0,414	0,485	0,566	0,615	0,662	0,713	0,748
18	0,170	0,317	0,401	0,472	0,550	0,600	0,643	0,695	0,728
19	0,165	0,309	0,391	0,460	0,535	0,584	0,628	0,677	0,712
20	0,161	0,299	0,380	0,447	0,520	0,570	0,612	0,662	0,696
21	0,156	0,292	0,370	0,435	0,508	0,556	0,599	0,648	0,681
22	0,152	0,284	0,361	0,425	0,496	0,544	0,586	0,634	0,667
23	0,148	0,278	0,353	0,415	0,486	0,532	0,573	0,622	0,654
24	0,144	0,271	0,344	0,406	0,476	0,521	0,562	0,610	0,642
25	0,142	0,265	0,337	0,398	0,466	0,511	0,551	0,598	0,630
26	0,138	0,259	0,331	0,390	0,457	0,501	0,541	0,587	0,619
27	0,136	0,255	0,324	0,382	0,448	0,491	0,531	0,577	0,608
28	0,133	0,250	0,317	0,375	0,440	0,483	0,522	0,567	0,598
29	0,130	0,245	0,312	0,368	0,433	0,475	0,513	0,558	0,589
30	0,128	0,240	0,306	0,362	0,425	0,467	0,504	0,549	0,580
31	0,126	0,236	0,301	0,356	0,418	0,459	0,496	0,541	0,571
32	0,124	0,232	0,296	0,350	0,412	0,452	0,489	0,533	0,563
33	0,121	0,229	0,291	0,345	0,405	0,446	0,482	0,525	0,554
34	0,120	0,225	0,287	0,340	0,399	0,439	0,475	0,517	0,547
35	0,118	0,222	0,283	0,335	0,394	0,433	0,468	0,510	0,539
36	0,116	0,219	0,279	0,330	0,388	0,427	0,462	0,504	0,533
37	0,114	0,216	0,275	0,325	0,383	0,421	0,456	0,497	0,526
38	0,113	0,212	0,271	0,321	0,378	0,415	0,450	0,491	0,519
39	0,111	0,210	0,267	0,317	0,373	0,410	0,444	0,485	0,513
40	0,110	0,207	0,264	0,313	0,368	0,405	0,439	0,479	0,507
41	0,108	0,204	0,261	0,309	0,364	0,400	0,433	0,473	0,501
42	0,107	0,202	0,257	0,305	0,359	0,395	0,428	0,468	0,495
43	0,105	0,199	0,254	0,301	0,355	0,391	0,423	0,463	0,490
44	0,104	0,197	0,251	0,298	0,351	0,386	0,419	0,458	0,484
45	0,103	0,194	0,248	0,294	0,347	0,382	0,414	0,453	0,479
46	0,102	0,192	0,246	0,291	0,343	0,378	0,410	0,448	0,474
47	0,101	0,190	0,243	0,288	0,340	0,374	0,405	0,443	0,469
48	0,100	0,188	0,240	0,285	0,336	0,370	0,401	0,439	0,465
49	0,098	0,186	0,238	0,282	0,333	0,366	0,397	0,434	0,460
50	0,097	0,184	0,235	0,279	0,329	0,363	0,393	0,430	0,456

ANEXO 05



ANEXO 06

ASPECTOS ÉTICOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

De acuerdo al Reglamento aprobado de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, con conocimiento de su contenido, estamos comprometidos a cumplir estrictamente, para el desarrollo de la presente investigación, en cuanto a la autenticidad del trabajo desde el proyecto hasta su culminación en la Tesis.