

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:
2015 Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE
OPERACIONES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES
TRANSGROUP CAJAMARCA SA. EN EL AÑO 2020**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

Bachiller: KATIA MIRJANA CUEVA ARAUJO

Asesora:

Dra. JANET ESTHER NACARINO DIAZ

Cajamarca – Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by
KATIA MIRJANA CUEVA ARAUJO
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:
2015 Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE
OPERACIONES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES
TRANSGROUP CAJAMARCA SA. EN EL AÑO 2020**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

Bachiller: KATIA MIRJANA CUEVA ARAUJO

JURADO EVALUADOR

Dra. Janeth Esther Nacarino Díaz
Asesora

Dr. Héctor Leonardo Gamarra Ortiz
Jurado Evaluador

Dr. Ramón Tuesta Pestanas
Jurado Evaluador

Dra. Yrma Violeta Rojas Alcalde
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2021



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



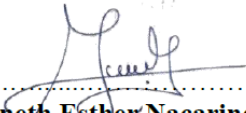
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

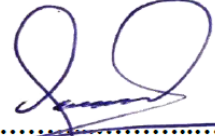
ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS


Siendo las 19:00 horas del día 24 de noviembre de dos mil veintiuno, reunidos a través de Gmeet meet.google.com/kyu-gzcx-muw, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HÉCTOR LEONARDO GAMARRA ORTIZ**, **Dr. RAMÓN TUESTA PESTANAS**, **Dra. YRMA VIOLETA ROJAS ALCALDE**, y en calidad de Asesora la **Dra. JANETH ESTHER NACARINO DÍAZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2015 Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DEL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES TRANSGROUP CAJAMARCA SA. EN EL AÑO 2020**; presentada por la **Bach. en Economía KATIA MIRJANA CUEVA ARAUJO**.

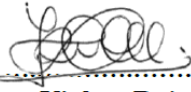
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de BUENO (CATORCE 14) la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Economía KATIA MIRJANA CUEVA ARAUJO**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las 20:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dra. Janeth Esther Nacarino Díaz
Asesora


.....
Dr. Héctor Leonardo Gamarra Ortiz
Jurado Evaluador


.....
Dr. Ramón Tuesta Pestanas
Jurado Evaluador


.....
Dra. Yrma Violeta Rojas Alcalde
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mi amada madre María Araujo Lecca por su infinito amor y a mis queridos hermanos por su constante apoyo.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora la Dra. Janeth Nacarino Díaz quien siempre se mantuvo dispuesta a apoyarme en el camino para realizar la tesis.

La calidad es nuestra mejor garantía de la fidelidad de los clientes, nuestra más fuerte
defensa contra la competencia y el único camino para el crecimiento

Jack Welch

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
LISTA DE ABREVIACIONES	xiii
GLOSARIO DE TÉRMINOS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
CAPITULO I. INTRODUCCION.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Contextualización	1
1.1.2 Descripción del problema	2
1.1.3 Formulación del problema	2
1.2 Justificación e importancia	3
1.2.1 Justificación teórica – científica	3
1.2.2 Justificación técnica-práctica	3
1.2.3 Justificación institucional y personal	4
1.3 Delimitación de la investigación.....	4
1.4 Limitaciones.....	4
1.5 Objetivos	4
1.5.1 Objetivo General.....	4
1.5.2 Objetivos Específicos	4
CAPITULO II. MARCO TEORICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales	7
2.2 Marco doctrinal	9
2.2.1 El concepto de calidad.	9
2.2.4 El término ISO.....	9
2.2.5 Las Norma de la calidad ISO 9001.....	10
2.2.7 La gestión de la calidad.	13
2.3 Marco conceptual	14
2.3.1. La calidad de un servicio	14

2.3.2.	Mejora continua.....	15
2.3.2	Seguridad laboral	17
2.3.3	Trabajo en equipo.....	18
2.4	Definición de términos básicos	19
CAPITULO III. PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS Y VARIABLES		20
3.1	Hipótesis.....	20
3.1.1	Hipótesis General.....	20
3.1.2	Hipótesis Específicas.....	20
3.2	Variables	20
3.3	Operacionalización de los componentes de la hipótesis.....	20
CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....		22
4.1	Ubicación Geográfica	22
4.2	Diseño de la Investigación	22
4.3	Métodos de investigación.....	22
4.4	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	23
4.4.1	Población.....	23
4.4.2	Muestra	23
4.4.3	Unidad de análisis.....	23
4.4.4	Unidad de observación	23
4.5	Técnicas e instrumentos de recopilación de información.....	23
4.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	24
4.7.	Equipos, materiales, insumos, etc.	24
4.8.	Matriz de consistencia metodológica	24
CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		26
5.7.	Fiabilidad del instrumento de la investigación	26
5.8.	Análisis de resultados en las dimensiones de las variables.....	26
5.8.1.	Variable Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015.....	27
5.8.2.	Variable Procesos	31
5.8.3.	Correlaciones	35
5.9.	Contrastación de las hipótesis	37
5.9.1.	Contrastación de la hipótesis general.....	39
5.9.2.	Contrastación de las hipótesis específicas	40
5.5.	Discusión de resultados	44

CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	52
Anexo 1. El entorno organizacional.....	53
Anexo 02: El cuestionario	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sistema de gestión de calidad bajo la norma iso 9001: 2015 y su influencia en los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca SA. en el año 2020	21
Tabla 2. Matriz de consistencia	25
Tabla 3. Fiabilidad de Alfa de Cronbach de las 2 variables de estudio.....	26
Tabla 4. Dimensión calidad	27
Tabla 5. Dimensión calidad de servicio	29
Tabla 6. Dimensión fiabilidad	30
Tabla 8. Dimensión mejora continua	32
Tabla 9. Dimensión seguridad laboral.....	33
Tabla 10. Resultados de la dimensión trabajo en equipo	34
Tabla 11. El sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 influirá en los procesos del área de operaciones	35
Tabla 12. Gestion de la calidad y sus dimensiones	36
Tabla 13. Coeficiente de Pearson para la hipótesis general.....	39
Tabla 14. Coeficiente de Pearson para la hipótesis específica 01	41
Tabla 15. Coeficiente de Pearson para la hipótesis específica 02	42
Tabla 16. Coeficiente de Pearson para la hipótesis específica 03	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El ciclo PHVA	12
Figura 2. Los procesos basados en la calidad	14
Figura 3. Resultados Dimensión calidad.....	28
Figura 4. Resultados Dimensión calidad de servicio	29
Figura 5. Resultados Dimensión Fiabilidad	30
Figura 6. Resumen de resultados de la Variable Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	31
Figura 7. Resultados Dimensión mejora continua	32
Figura 8. Resultados Dimensión seguridad laboral	33
Figura 9. Resultados Dimensión Trabajo en equipo	34
Figura 10. Resumen resultados de la variable procesos.....	35
Figura 11. Nivel de relación y coeficiente de Pearson.....	38
Figura 12: Esquema de procesos.....	55

LISTA DE ABREVIACIONES

ISO: Organización Internacional de Normalización

SGC: Sistema de gestión de calidad

PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ISO:** Organización para la creación de estándares internacionales compuesta por diversas organizaciones nacionales de normalización
- **Sistema de gestión de calidad:** Actividades relacionadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Mejora continua:** El objetivo de la mejora continua del sistema de gestión de la calidad es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- **Mejora de la calidad:** Constituye el esfuerzo de orientar al SGC en el cumplimiento de los requisitos de la calidad educativa.
- **PHVA:** Estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos; planificar, hacer, verificar, actuar.
- **Procesos:** Conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración e involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la influencia del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015; para optimizar los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020 desarrollándose en 5 capítulos. La investigación es descriptiva, de diseño no experimental y correlacional. La población de estudio estuvo constituida por 33 colaboradores. La técnica de recojo de datos fue la encuesta, a través del uso del cuestionario de 21 preguntas, para validar la encuesta se utilizó el alfa de cronbach. Una vez que el instrumento de recolección de datos se aplicó, los datos se vaciaron en tablas estadísticas a través del Excel y el software SPSS para su posterior análisis y discusión. Entre los principales resultados se obtuvo que la gestión de la calidad ISO 9001: 2015 influirá en los procesos del área de operaciones con un coeficiente de correlación de 0.681, el cual se encuentra entre $0 < r < 1$ estando próximo acercarse a 1, por lo tanto está dentro de la categoría de fuerte y moderado, también se obtuvo que en la hipótesis general existe una correlación entre la variable gestión de la calidad y la variable procesos, en base al valor del coeficiente de Pearson es de 0.692, aceptando como válida la hipótesis general. De esta manera se puede concluir que la gestión de la calidad va de la mano de los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A.

Palabras clave: Sistema de la calidad ISO 9001:2015, Procesos

ABSTRACT

The objective of the investigation is to determine whether the quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard will influence the processes of the operations area of the transport company Transgroup Cajamarca S.A. in 2020. Developing in 5 chapters. The research is descriptive, non-experimental and correlational in design. The study population consisted of 33 collaborators. The data collection technique was the survey, through the use of the 21-question questionnaire. Cronbach's alpha was used to validate the survey. Once the data collection instrument was applied, the data was emptied into statistical tables through Excel and SPSS software for further analysis and discussion. Among the main results, it was obtained that the quality management ISO 9001: 2015 will influence the processes of the operations area with a correlation coefficient of 0.681, which is between $0 < r < 1$ which is close to approaching 1, which is within the category of strong and moderate, it was also obtained that in the general hypothesis there is a correlation between the quality management variable and the processes variable, based on the value of the Pearson coefficient is 0.692, accepting as valid the general hypothesis. In this way, it can be concluded that quality management goes hand in hand with the processes of the operations area of the transport company Transgroup Cajamarca S.A.

Keywords: ISO 9001: 2015 quality system, Processes

CAPITULO I. INTRODUCCION

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contextualización

La realidad económica actual aunado a la crisis producto de la pandemia COVID 19, demuestra una realidad cambiante de transformación social, económica y política, evidencia clara de que vivimos y nos desenvolvemos hoy en un mundo totalmente globalizado, todo este fenómeno ha generado que el mundo empresarial se presente cada vez más competitivo para las organizaciones, obligando así a estas a dedicar mayores esfuerzos para mantenerse activas en el mercado a través de ventajas competitivas sostenibles, dichas ventajas se pueden obtener implementando un sistema de gestión de calidad donde se proporcionen productos o servicios que satisfagan plenamente las exigencias y expectativas del cliente, citando a Álvarez (2006), “Un sistema de gestión y aseguramiento de calidad constituye el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza en que un producto o servicio satisfará las exigencias del cliente” Por lo tanto, la implementación de un sistema de gestión de calidad adecuado a las necesidades de una organización representa una herramienta que permitirá una mejora global en la empresa, garantizando la estandarización de los procesos a fin de que se cumpla con los requerimientos de clientes internos y externos.

La empresa de transporte Transgroup Cajamarca SA, forma parte del sector transporte brindando servicios especializados de transporte de todo tipo de carga por carretera y de transporte de materiales peligrosos en el ámbito nacional, la empresa cuenta con unidades semitrailers plataformas y unidades cama bajas, estas unidades son modernas y cumplen los estándares de seguridad requeridos por sus clientes.

La empresa busca consolidarse en el mercado, por tal razón, desea mejorar su servicio basado en la gestión de calidad tomando la norma ISO 9001:2015 para dicho fin.

Dicha gestión de calidad es asumida por la empresa como “la forma a través de la cual logra satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes,

sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general”.

1.1.2 Descripción del problema

En la actualidad, los procesos y actividades en el área de operaciones de la empresa responden concretamente sólo a los requerimientos de los clientes y la experiencia y conocimiento de los trabajadores, lo cual crea una gran dependencia de ellos, por otro lado, el crecimiento y expansión de sus frentes de trabajo en el mercado han sido muy lentos, la toma de decisiones se basa principalmente en aspectos subjetivos tomados por el directorio y por la gerencia, sin tomar en cuenta indicadores de gestión y operación que permitan controlar el crecimiento de la empresa.

Por lo tanto, la tesis estudió al sistema de gestión de calidad y su impacto en los procesos en el área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca bajo la Norma ISO 9001 que hoy por hoy se ha convertido en un modelo para lograr el aseguramiento de la calidad tanto en el desarrollo, el diseño, el servicio, la producción y la instalación de un producto o servicio de cualquier empresa mejoraría la satisfacción de sus clientes, reduciendo riesgos e incidencias, y así aumentar la productividad.

1.1.3 Formulación del problema

a. Pregunta general

¿Cómo influye el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020?

b. Preguntas auxiliares

¿Cómo son los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca SA en el año 2020?

¿Cómo el sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 influye en la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020?

¿De que forma la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 incide en los procesos del área de operaciones de la empresa transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1 Justificación teórica – científica

El referente teórico se basa en la aplicación de la norma ISO 2019:2015 como base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Esta norma internacional se centra en el análisis de los elementos de gestión de la calidad con los que deben contar las empresas y lograr obtener un sistema efectivo que les permita administrar y mejorar la calidad del servicio que brindan”; la misma que es aplicada a la realidad y entorno de la empresa de transportes TRANSGROUP Cajamarca S.A, para la mejora del servicio que brinda.

Del mismo modo, se hace uso del método científico para contrastar estudios y utilizar teorías y enfoques como el de mejora continua y trabajo en equipo para optimizar la estandarización de procesos, así como la interrelación entre el personal que labora en la empresa y los clientes a quienes se presta el servicio.

La investigación se torna importante porque permite aplicar normas, teorías y enfoques, para sistematizar y ampliar el conocimiento relacionado con la naturaleza del objeto de estudio.

1.2.2 Justificación técnica-práctica

La investigación recoge y sistematiza información importante sobre la percepción de los clientes de la empresa en cuanto a la situación que se percibe actualmente, además de indagar respecto al ambiente laboral y las relaciones interpersonales que afectan la productividad de la empresa.

En la parte práctica, el resultado obtenido permitirá establecer la relación entre la implementación del ISO 9001:2015 y los procesos en el área de operaciones de modo que puedan ser aplicados en la mejora de procesos y calidad del servicio que prestan.

1.2.3 Justificación institucional y personal

A través de la presente investigación, se busca la reflexión de quienes dirigen la empresa para optimizar los procesos de calidad del servicio de transportes que brinda.

En lo personal, motivada e involucrada con el entorno empresarial para plasmar y concretar la iniciativa de mejorar y optimizar la gestión de la calidad como aspecto fundamental de las operaciones en la prestación del servicio que brinda la empresa en estudio.

1.3 Delimitación de la investigación

Para desarrollar la investigación se tomó como unidad de medida a los 33 colaboradores del área de operaciones de la empresa de Transportes Transgroup Cajamarca SA. delimitando la investigación a la influencia del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en el área de operaciones de la empresa de Transportes Transgroup Cajamarca SA.

1.4 Limitaciones

Referidos básicamente al nivel de veracidad de los datos, por tratarse de un trabajo basado en el estudio de aspectos cualitativos relacionados con el ambiente laboral en donde hay un componente subjetivo importante en el recojo de información por parte de los actores que forman parte del estudio y que se encuentran relacionados con la empresa.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar la influencia del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015; para optimizar los procesos en el área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.

1.5.2 Objetivos Específicos

Describir los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.

Analizar el Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, en la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.

Determinar la incidencia de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en los procesos del área de operaciones de la transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.

Proponer estrategias de mejora acorde con los criterios del Sistema de Gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015; para optimizar los procesos del área de operaciones de la transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Navarreti y Campoverde (2018), realizaron una investigación sobre “*Una propuesta para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en una empresa del sector transportes*”. La tesis propuesta se centró en la insatisfacción del cliente provocado por el tiempo de respuesta en la entrega de los productos, y para ello se tomó en cuenta a la empresa TRANEXIMP, una organización de reciente crecimiento dedicada al transporte de carga pesada. El objetivo de la investigación fue desarrollar un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 con la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente enfocándose en la mejora de sus procesos. Se han utilizado métodos para recopilar la información necesaria que determinará la situación inicial de la empresa, las condiciones de los documentos, los requisitos que se deben cumplir y lo que se debe cumplir en la realidad, y los requisitos del sistema de gestión de la calidad para cumplir con los requisitos. los requisitos pueden convertirse en sus metas. El diseño de la investigación no es experimental, con un campo y un carácter descriptivo que muestra todas las situaciones de la empresa. La entrevista, dirigida a quien brinda la información general, se utiliza como herramienta para conocer la aceptación y necesidad de un SGC y la observación de los aspectos requeridos por la norma. La propuesta incluye un sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001: 2015, que inicialmente incluyó una auditoría inicial detallando los requisitos que aplican y los que soportan el sistema, diseñando los procesos e identificando las evidencias que la empresa debe contener para su implementación. Para su implementación se requiere capacitación del personal debido al cambio de metodología.

Pérez, (2017) desarrollo una investigación sobre “*Un diseño de propuesta de un sistema de Gestión de Calidad para empresas del sector construcción caso, Construecuador SA*”. El principal objetivo de la investigación se basó en identificar un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de

Construecuador S.A. y formular una propuesta para el modelo elegido en base a la pregunta de investigación relacionada con: ¿qué elementos constituirían el sistema de gestión de la calidad adecuado para la empresa? Para la selección del modelo de gestión de la calidad se han revisado metódicamente diferentes enfoques, que giran en torno a aspectos como la satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PDCA, liderazgo, gestión de recursos, gestión de riesgos, etc. Los modelos revisados se han aplicado en diversas organizaciones en todo el mundo, incluyendo Balance Scorecard y Estándares Internacionales de Gestión de Calidad en la familia ISO 9000. Así, los modelos de excelencia brindan las pautas en el proceso de implementación de una gestión de la calidad basada en una cultura y autoevaluación. Mientras que las normas internacionales para la gestión de la calidad ISO 9001 son las mejores prácticas reconocidas a nivel mundial. Las diversas técnicas de revisión de la calidad han permitido a las empresas realizar mediciones y seguimientos de sus procesos de forma exhaustiva y precisa, lo que ha ayudado a las organizaciones a trabajar en armonía y en el mejor de los casos a buscar la certificación de calidad internacional si así lo desean ... Porque es conocida mundialmente y puede ser aplicada a todo tipo de organizaciones, se ha decidido proponer el diseño del modelo para la norma internacional de gestión de calidad ISO 9001: 2015 para la empresa Construecuador.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Romero (2018), realizó una investigación sobre *“La implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 y calidad de servicio de los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener”*. El objetivo principal de la investigación fue determinar en qué medida la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 afecta la calidad de servicio de los profesores de tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018. Fue una investigación de tipo aplicada, el nivel de estudio es explicativo y el método es correlacional, la muestra consistió en 57 profesores de tiempo completo y se tomó el cuestionario QMS como instrumento basado en las normas ISO 9001: 2015 y calidad de servicio, el cual tiene 6 dimensiones. En la hipótesis, su coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.853, esto indica que existe una correlación positiva

de la variable 1 QMS basado en la norma ISO 9001: 2015 con la variable 2 Quality Service. De manera similar, el nivel de significancia ($\text{sig.} = 0.000$) es menor que el valor p 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Núñez (2017), desarrollo una investigación sobre *“La implementación de la norma ISO 9001: 2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera”*. El objetivo fue indagar la implementación de la norma ISO 9001: 2008 para mostrar la variación en la eficiencia de los procesos productivos de la empresa del sector pesquero, expresada como una mejora de los indicadores de calidad y productividad en la producción de aceite y la harina de pescado. Para el recojo de la información se utilizó la encuesta de tipo el checklist según la norma ISO 9001: 2008 como diagnóstico inicial de la empresa, además de determinar la efectividad de la situación actual expresada en índices de calidad y desempeño, luego se identificaron los procesos directamente involucrados en el negocio, los que conforman el mapa de procesos, para posteriormente implementar y diseñar la documentación adecuada para el sistema de gestión de la calidad, que cubra los requisitos exigidos por la norma ISO 9001: 2008, incluyendo el manual de calidad, y procedimientos e indicadores para su seguimiento y controlar a través de auditorías internas y posteriormente evaluar los efectos sobre la eficiencia del proceso en la situación propuesta. Finalmente, concluyó que la implementación de la norma ISO 9001: 2008 incrementó la eficiencia de los procesos productivos en la empresa pesquera a niveles de aproximadamente 98% y 99% en harina y aceite de pescado, respectivamente. Por tanto, se creó una nueva perspectiva bajo un reconocido sistema de gestión de la calidad que asegura la mejora continua de su eficiencia mediante el uso óptimo de los recursos extraídos del mar.

Natividad (2017), realizo una investigación sobre *“Un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Elecín SA”*. La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel del Sistema de Gestión de Calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 de los procesos en la empresa Elecín S.A., para conocer la importancia del nivel de percepción del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 que tienen los trabajadores de

la empresa. La investigación que realizó es bajo el criterio del enfoque cuantitativo, tipo de estudio básico, el diseño fue descriptivo simple y se realizó considerando el método científico deductivo, Para la recopilación de datos realizó las encuestas con el apoyo de 30 cuestionarios distribuidos en 6 dimensiones vinculados al Sistema de Gestión de Calidad. Los resultados demostraron que existe un porcentaje muy alto del nivel de percepción regular y mala, mientras un porcentaje muy bajo del nivel de percepción bueno del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de los procesos de la empresa ELECIN S.A., 2017, al igual que en las dimensiones mejora continua, control de riesgo, productividad y eficacia, necesidades y expectativas, cumplimiento de los objetivos, y reducción de costos y el logro de la competitividad.

2.2 Marco doctrinal

2.2.1 El concepto de calidad.

Según Lizarzaburu (2015), la calidad se refleja en la adecuación de un producto o servicio al uso al que está destinado, es decir, a lo que el cliente desea.

Alcalde San Miguel (2008) describe que la calidad se basa en satisfacer las necesidades de los consumidores y superar sus expectativas tanto como sea posible.

STTF (2015) define la calidad como todas las actividades, comportamientos y procesos que la empresa lleva a cabo para satisfacer las necesidades de los clientes. La satisfacción del cliente determina el nivel de calidad, así como el valor que perciben y los beneficios que pueden recibir de él.

2.2.4 El término ISO.

Proviene de la palabra griega ISOS que significa IGUAL o UNIFORME. Dicha palabra fue tomada por la Organización Internacional para la Estandarización (International Organization for Standardization) con el fin de crear un conjunto común de normas para la manufactura, el comercio y las comunicaciones.

2.2.5 Las Norma de la calidad ISO 9001

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo.

Tomando como referencia la norma, se presentan principios que pueden ser utilizados por los directivos para guiar a la organización hacia un mejor desempeño. Estos principios se resumen a continuación:

- a. Enfoque al cliente: las empresas se deben a los clientes y, por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, preocupándose en principio por satisfacer sus demandas y esforzarse por superar sus expectativas.
- b. Liderazgo: Los líderes establecen una unidad de propósito y dirección para la organización. Deben crear y mantener un entorno interno en el que el personal pueda participar plenamente en el logro de los objetivos de la organización.
- c. Participación del personal: el personal, en todos los niveles, es la esencia misma de una organización y su compromiso total permite que sus habilidades se utilicen en beneficio de la organización.
- d. Enfoque basado en procesos: el resultado deseado se logra de manera más eficiente cuando las actividades y los recursos asociados se gestionan como un proceso.
- e. Enfoque de sistemas para la gestión: Identificar, comprender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f. Mejora continua: La mejora continua del desempeño general de la organización debe ser un objetivo permanente de la organización.
- g. Enfoque basado en evidencia para la toma de decisiones: Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos e información.
- h. Relaciones de beneficio mutuo con los proveedores: una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación de beneficio mutuo fortalece la capacidad de ambos para crear valor.

Tomando como referencia a ISO 9001 (2015) en su quinta edición publicada el 15 de septiembre del 2015; hace referencia a su definición señalando textualmente:

“...promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el apartado 4.4 se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos. La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización” (pág. viii).

En tal sentido, adoptar la metodología basada en procesos implica una integración sistemática de los procesos y sus interacciones para lograr los resultados esperados de acuerdo con la política de calidad y la dirección estratégica de la empresa que la implementa.

En la práctica y puesta en marcha de la metodología de procesos basado en un sistema de gestión de la calidad posibilita que la empresa logre:

- a) el ordenamiento de los procesos que posibilite el cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma ISO;
- b) los procesos que se desarrollan generan valor agregado;
- c) cumplimiento de proceso eficazmente;
- d) disponibilidad de información para el análisis en la toma decisiones y la mejora de los procesos.

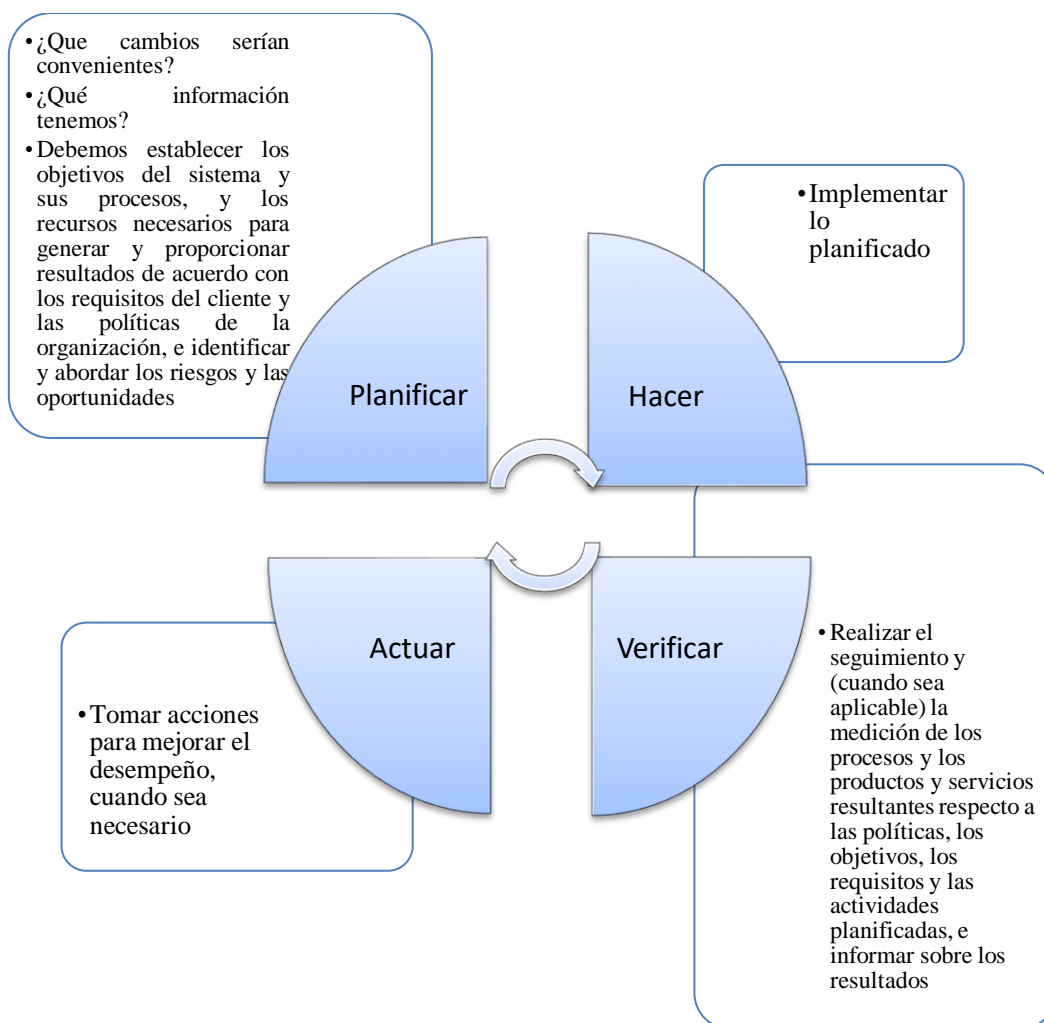
La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto se puede lograr con la ayuda del ciclo PHVA con una estrategia integrada que abarque el entorno interno y externo basado en reducir el riesgo aprovechando la oportunidad y prevenir resultados no deseables es decir planificar el trabajo.

Según ISO 9001 (2015) el ciclo PHVA hace referencia a Planificar-Hacer-Verificar-Actuar que las empresas pueden adoptar y desarrollar concibiéndolas como un todo a sus procesos y sistemas de gestión de la calidad; La Figura 01 detalla el ciclo PHVA.

El nombre del ciclo PHVA (o ciclo PDCA) proviene del acrónimo Plan, Do, Verify and Act, en inglés “Plan, Do, Check, Act”. También se conoce como el ciclo de mejora continua o círculo de Deming porque su autor fue Edwards Deming. Esta metodología describe los cuatro pasos esenciales que se deben tomar de manera sistemática para lograr la mejora continua, incluyendo como tal la mejora continua de la calidad (reducción de fallas, aumento de la efectividad y eficiencia, resolución de problemas, previsión y eliminación de riesgos potenciales). El círculo de Deming se compone de 4 pasos cíclicos, por lo que una vez completado el último paso, hay que volver al primero y repetir el ciclo, de modo que las actividades se reevalúan periódicamente para incorporar nuevas mejoras.

Figura 1.

El ciclo PHVA



Nota. Ciclo PHVA - Adaptado por la tesis de ISO 9001 (2015)

2.2.7 La gestión de la calidad.

Tomando como referencia a STTF (2015), el proceso de gestión de la calidad sirve como estrategia en la organización, ya que contribuye a mejorar el desempeño general y forma una base sólida para el desarrollo sostenible. Por otro lado, un sistema de gestión de la calidad es una forma de trabajo a través de la cual una organización se asegura de que se satisfagan las necesidades de sus clientes. La empresa planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos en el marco de un esquema de eficiencia y eficacia que le permite alcanzar ventajas competitivas. Estas ventajas para ganar ventaja competitiva son:

- a. Aumenta la capacidad de desarrollar productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente.
- b. Aumente la satisfacción del cliente abriendo oportunidades.
- c. Enfrenta los riesgos y las oportunidades en torno al contexto y los objetivos.
- d. Prueba de conformidad según los requisitos del sistema de gestión.

El desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) hace comprender que las organizaciones deben atender los requerimientos de la sociedad, para lo cual debe crear, actualizar innovar servicios para mejorar su competitividad y desarrollo en el mercado, con el fin de satisfacer al cliente a través de tener un prerrequisito de fidelidad de los consumidores. Además, este sistema es circular incluye definiciones efectivas, actividades circulares e interrelacionadas para lograr todos los resultados establecidos según el sistema de calidad. La figura 02 permite conocer el diagrama esquemático del ciclo y prestar atención a la cooperación de sus diversos componentes. (Norma ISO 9001, 2015).

Figura 2.

Los procesos basados en la calidad



Nota. Los procesos basados en la calidad Adaptado de Normas ISO 9001: 2015

2.3 Marco conceptual

2.3.1. La calidad de un servicio

La tesis ha tomado como referencia varios de los autores que describen conceptos y teorías de la calidad. La palabra “Calidad” ha dado lugar a una larga serie de definiciones, muy diversas y significativas algunas de las cuales nombramos a continuación:

- a. Calidad significa conformidad con los requisitos (Philip Crosby).
- b. Calidad es la medida en que un producto específico se ajusta a un diseño o especificación (Harold L. Gilmore).
- c. Calidad es aptitud para el uso (J. M. Juran).
- d. Calidad es satisfacer las expectativas del cliente. El proceso de mejora de la
- e. calidad es un conjunto de principios, políticas, estructuras de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida (A.T.T.).
- f. Calidad es el grado de excelencia a un precio aceptable y el control de la variabilidad a un costo aceptable (Robert A. Broh).

- g. Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: a) el uso actual, y b) el precio de venta del producto. (Armand V. Feigenbaum).

Por lo tanto, en base a las propuestas de dichos autores podemos plantear un concepto de calidad como una capacidad de mejora, es decir se crean e innovan servicios para satisfacer necesidades cambiantes de los clientes.

2.3.2. Mejora continua

Según STTF (2015), todas las partes interesadas son importantes para la empresa. Sin embargo, el cliente debe ser el cliente. Es el cliente quien determina el futuro de la empresa. Por tanto, si no se cumplen las necesidades y expectativas del cliente, la facturación de la empresa puede (y se verá) afectada. Esto también significa que no se pueden satisfacer una serie de necesidades y expectativas de otras partes (como empleados y accionistas), lo que destruye toda la estructura de la organización.

Las necesidades del cliente no son más que la solución a sus problemas. De cualquier manera, cuando un cliente te está buscando, está tratando de solucionar un problema que está presente en su vida diaria. Por otro lado, espera que las expectativas del cliente resuelvan este problema y esas expectativas varían de un contexto a otro.

En este entorno el objetivo principal de la norma ISO 9001 es aumentar la satisfacción del cliente a través de procesos de mejora continua. Está diseñado para que las organizaciones que lo utilizan puedan garantizar su capacidad para ofrecer productos y servicios que cumplan con los requisitos de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les otorga garantías de prestigio y calidad.

Con base en este estándar y la información que contiene, las empresas establecen metas para mejorar sus procesos operativos con el fin de controlar los aspectos más importantes de sus actividades de producción o servicio. Con la certificación, las empresas pueden mejorar significativamente su gestión de la calidad y complementar esta aplicación con otros procedimientos en cuanto a estructura, formación y auditorías a nivel interno y externo.

El objetivo fundamental de la ISO 9001 es lograr un consenso sobre las soluciones que satisfagan las necesidades de la sociedad basado en la mejora

continua que se adecue a las necesidades cambiantes de la sociedad buscando en todo momento mayores niveles de calidad.

Según James Harrington (1993), para el autor mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable; para lo cual es necesario la investigación.

Al respecto, Maderni, Di Candia y Valera (2015) definieron que la mejora continua es el núcleo central del sistema de gestión de la calidad, que consiste en planificar, ejecutar, medir y evaluar (ciclo PDCA) para tomar acciones. Como también existen acciones de mejora continua que no salen del ciclo mencionado, sino que por el contrario tienen las especificaciones de la norma relacionadas con la mejora las cuales están orientadas hacia los enfoques de riesgos y oportunidades, así como en las acciones correctivas. El mismo puede iniciar planes de mejora para que la empresa sea sostenible en el tiempo con innovación, reorganización, fusiones y otros, lo que le permite a la organización poder atender las necesidades futuras de los usuarios. Existen nuevos requisitos para las acciones correctivas, para controlarlas y corregirlas para hacer frente a los efectos. Encontramos que los nuevos desarrollos de la norma ISO 9001: 2015 son la integración con la gestión de las empresas y sus estrategias, con el sistema de gestión de la calidad, para asimilar el mundo cambiante relacionadas con el negocio que se desarrolla.

Según Kaizen (2004), lo primero y fundamental a tener en cuenta es que lograr un mayor nivel de calidad producto de la mejora continua e innovación lo cual no significa mayores costos; por el contrario, mayor calidad resulta en mayor productividad y consecuentemente menores costos, acompañado de mayor satisfacción. para clientes y consumidores.

Según su propuesta, la implementación del Sistema de Prevención, Detección y Eliminación de Residuos Kaizen es fundamental para una empresa que busca lograr mayor valor para sus clientes, altas tasas de rentabilidad, mayor valor por empleado, mayor satisfacción y mayor participación de mercado.

Una reducción de costes es fundamental, pero no todas las metodologías son compatibles con las rentabilidades previstas a medio y largo plazo, muchas veces un inadecuado método generará mayores costos; es por eso que la implementación de la filosofía Kaizen de mejora continua es lo ideal, ya que se

basa en la mejora permanente de los elementos más valiosos de una empresa, a saber, sus empleados.

2.3.2 Seguridad laboral

Para exponer estas ideas tomamos como ejemplo un grupo de interés, referido a los empleados; según STTF (2015), cuando pensamos en las necesidades de los empleados, necesariamente estamos hablando de todo lo que necesitan para ejecutar el proceso. Todo lo necesario para su desempeño laboral. Entonces, estamos hablando de recursos, materias primas, un lugar de trabajo adecuado, comunicación y todo lo que se incluye en su proceso de producción o prestación de servicios. El autor trata de explicar que es lo que el trabajador espera de la empresa, y que es lo que la empresa le ofrece. Con respecto al empleado, por ejemplo, podemos citar expectativas: compensación adecuada, equipo de protección (EPS) en buen estado, incentivos de calificación, oportunidades de crecimiento y una serie de otros factores.

Respecto a la seguridad laboral, a Organización Mundial de la Salud-OMS en documento de 1998 titulado “Health-Promoting Workplace: Making it Happen” define el término de promoción de la salud en los lugares de trabajo describiendo “una variedad de políticas y actividades en el lugar de trabajo que están diseñados para ayudar a los empleadores y empleados en todos los niveles para aumentar el control y mejorar su salud”. Este valioso documento explicita la importancia de articular los intereses de los trabajadores con los de la gestión buscando el bienestar para los trabajadores. Este enfoque supera las anteriores definiciones y reconoce la influencia de aspectos personales, ambientales, de la organización de la comunidad, y los factores sociales en bienestar de los trabajadores. Según este documento “un lugar de trabajo que promueven la salud reconoce que una fuerza de trabajo saludable es esencial e integra las políticas, sistemas y prácticas favorables a la salud en todos los niveles de la organización”.

Lo descrito pone en relieve que la promoción de la salud es concebida como un proceso continuo en los lugares de trabajo y alertan que no se puede concebir como proyectos u actividades aisladas. Fundamentado en cuatro principios de articulación entre la organización y la empresa para garantizar ambientes de trabajo seguros y saludables.

2.3.3 Trabajo en equipo

La empresa en estudio está compuesta por un grupo de personas, las cuales, deben trabajar en pro de un objetivo final previamente planificado. Por tanto, surge aquí los roles de dichos trabajadores y como coordinan el trabajo, es decir ¿cómo es el trabajo en equipo?

Existen diversas definiciones respecto al significado del mencionado "trabajo en equipo". A continuación, señalamos algunas:

"Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida", según Katzenbach y K. Smith.

"El trabajo en equipo es un conjunto de personas que cooperan para lograr un solo resultado general", según Luis Riquelme Fritz.

"Toda organización es un sólo equipo, donde no existen barreras, divisionismos u objetivos divergentes entre las diferentes áreas, departamentos, secciones o turnos. Por el contrario, la visión de la empresa, su misión y objetivos es el norte de todas las personas, es el elemento aglutinador de esfuerzos para el logro de resultados comunes", según Alfonso Cruz Novoa (Universidad Católica de Chile).

"Trabajo en Equipo no significa solamente "trabajar juntos". Trabajo en equipo es toda una filosofía organizacional, es una forma de pensar diferente, es un camino ganador que las empresas han descubierto en los últimos años para hacer realmente que el trabajador se comprometa de veras con los objetivos de la empresa", según Olman Martínez.

Por lo señalado se puede proponer que el trabajo en equipo está más relacionado con los procedimientos, técnicas y estrategias que utiliza un grupo determinado de personas para conseguir sus objetivos propuestos. Es así que cuando hablamos de trabajo en equipo, nos referimos a un grupo de gente bien organizado, cada uno con sus correspondientes responsabilidades y tareas perfectamente definidas, teniendo a la cabeza un líder, idealmente aceptado por todos y quien será el guía para que el equipo a través de ciertas reglas, oriente sus esfuerzos en forma comprometida en un mismo sentido.

2.4 Definición de términos básicos

Actividades: Conjunto de tareas o acciones que deben ser hechas dentro de un tiempo determinado, para llegar a conseguir un objetivo previsto.

Atención: capacidad de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración.

Calidad total: Lograr la calidad óptima en la totalidad de las áreas.

Cadena de valor: Herramienta estratégica usada para analizar las actividades de una empresa y así identificar sus fuentes de ventaja competitiva.

Compromiso: Revisión continua de las competencias y mejora continua, a fin de garantizar la calidad de los servicios y su capacidad de afrontar los retos crecientes que nos plantean nuestros clientes.

Desempeño: Cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea.

Eficacia: Capacidad para producir el efecto y se lograr los resultados planificados.

Eficiencia: Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización.

Mejora continua: Actividad de analizar los procesos que se usan dentro de una organización o administración, revisarlos y realizar adecuaciones para minimizar los errores de forma permanente.

Procedimientos: Sistema de técnicas o fases secuenciales que describen detalladamente cómo se lleva a cabo una tarea o trabajo determinado.

Procesos: Secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado.

Recursos: Son los medios que se emplean para realizar las actividades

Retroalimentación: Proceso mediante el cual un sistema, puede ser de cualquier tipo, recibe energía proporcionada por sí mismo para así garantizar su funcionamiento.

Servicio: Prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales

Sistema: Conjunto de reglas, principios o medidas que tienen relación entre sí.

Solución de problemas: Camino a seguir para poder resolver o hacer cambios en situaciones alrededor de un problema.

CAPITULO III. PLANTEAMIENTO DE LA HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

El Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 influirá positivamente en los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.

3.1.2 Hipótesis Específicas

H1: Las características de los procesos del área de operaciones inciden positivamente en la empresa Los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.

H2: El Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 incide de manera positiva en los procesos del área de operaciones; la mejora continua, seguridad laboral y el trabajo en equipo de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020

H3: Existe un nivel de correlación significativa y directa entre las variables sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y procesos del área de operaciones de la empresa Transgroup Cajamarca S.A en el año 2020

3.2 Variables

Variable 1

Sistema de calidad ISO 9001:2015

Variable 2

Procesos

3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1.

Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 y su influencia en los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca SA. en el año 2020

Hipótesis	Definición conceptual	Variable	Dimensión	Indicadores	Metodología	
Hipótesis General	Sistema de Gestión de Calidad SGC, según Cárdenas (2017), definió que la norma ISO 9001:2015, son la base del sistema de gestión de la calidad ya que son normas internacionales que guía a la empresa para lograr sus objetivos en la administración del sistema; como la calidad del servicio, la fiabilidad y la calidad de servicio para poder aumentar la efectividad de la propia empresa.	Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	Calidad	Satisfacción de necesidades del cliente	Cuestionario	
El Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 influirá positivamente en los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.				Cumplimientos de metas establecidas		
Hipótesis Específicas			Las características de los procesos del área de operaciones inciden positivamente en la empresa	Mejora continua		Desarrollo de una labor eficiente
						Capacidad para desarrollar algún percance en el area
Los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.	Procesos	Seguridad laboral	Servicio competitivo	Análisis de documentos		
El Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 incide de manera positiva en los procesos del área de operaciones; la mejora continua, seguridad laboral y el trabajo en equipo de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020			Presentación de los colaboradores			
Existe un nivel de correlación significativa y directa entre las variables sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y procesos del área de operaciones de la empresa Transgroup Cajamarca S.A en el año 2020	Chiavenato (2008), Un proceso es un conjunto de actividades estructuradas que tienen por objeto crear un producto específico para un cliente determinado. Es un orden determinado de las actividades de trabajo en el tiempo y en el espacio, con un inicio, un fin, para que los procesos sean efectivos debemos tener la mejora continua, la seguridad labiral y principalmente el trabajo en equipo.	Procesos	Seguridad laboral	Procesos estandarizados	Observación directa	
				Reducción de dificultades o cuellos de botella		
			Trabajo en equipo	Equipos, herramientas y materiales adecuados para el desarrollo de actividades. Identificación de funciones y responsabilidades		
				Cumplimiento de tareas asignadas		
				Utiliza un plan de mitigación de riesgos		
				Son adecuadas las señalizaciones informativas y preventivas		
				La empresa monitorea su salud.		
				La empresa sensibiliza en la prevención de accidentes laborales		
				Desarrollan la IPERC en su área		
				Resuelve adecuadamente los problemas en su área		
				Respeto las opiniones de sus compañeros		
				Se adecua fácilmente al trabajo en equipo		
				Trabaja en forma coordinada y colaborativa		
				La comunicación con sus compañeros es adecuada		

Nota. Matriz de operacionalización de los componentes de la hipótesis de las dos variables de estudio

CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación Geográfica

El estudio se ubica el ámbito laboral de la Empresa de Transportes Transgroup Cajamarca SA, su dirección es. Av San Martín de Porres 2330

4.2 Diseño de la Investigación

La investigación es descriptiva, porque busca identificar e interpretar el comportamiento de los procesos en el área de operaciones; así como analizar la aplicación del sistema de gestión de la calidad en el ambito de la empresa en estudio Pizán (2019).

Es de diseño no experimental y correlacional, porque como investigadora no se ha manipulado deliberadamente las variables en estudio y se ha limitado a observar y describir sin intervenir en su comportamiento; siguiendo el proceso de sistematización y procesamiento de la información, así como su análisis y discusión. Del mismo modo, busca verificar el grado de influencia que tiene la implementación del sistema de gestión de calidad en los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes.

Es de corte transversal puesto que la recolección de información se realizó en un solo momento y en un tiempo único (periodo 2020).

4.3 Métodos de investigación

La presente investigación se desarrolló usando:

Método inductivo-deductivo: Permite partir de concepciones teóricas, relacionadas con la norma de gestión de la calidad y los enfoques sobre los procesos de operaciones en concordancia con el alineamiento metodológico, para luego observar y describir el comportamiento de cada variable a través de la aplicación de una encuesta a la muestra para verificar la incidencia de las variables y arribar a conclusiones coherentes que permitan optimizar el desarrollo de los procesos en la empresa de transportes.

Método Analítico – sintético: La investigación muestra la descomposición de las diferentes dimensiones tanto del sistema de gestión de calidad, como de los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes, para valorar e identificar las particularidades de cada variable. Simultáneamente se procede a sintetizar e integrar los resultados de lo analizado valorado y conocido y se interrelaciona como un todo.

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1 Población

Para el presente proyecto la población es reducida por eso se ha considerado denominarlo grupo de estudio compuesto por 33 colaboradores los mismos que se desenvuelven en el área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A.

4.4.2 Muestra

Conformada por la población de 33 colaboradores de la Empresa de Transporte Transgroaup Cajamarca SA.

4.4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis será la Empresa de Transporte Transgroaup Cajamarca S.A.

4.4.4 Unidad de observación

La unidad de observación son los procesos que se desarrollan en el área de operaciones de la empresa.

4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Para esta investigación se utiliza la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento el cuestionario. Según López et al (2015, p. 8) “la encuesta se

considera en primera instancia como una técnica de recolección de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recolección de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos de medición y la forma de realizar las preguntas que se administra a la muestra es mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto y donde se responden las preguntas del cuestionario”

Otras técnicas utilizadas son:

- Análisis documental
- Observación

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Se procesaron los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población de estudio durante la realización del proyecto, y tiene como fin generar resultado (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos de hipótesis de la investigación realizada, los resultados se presentarán mediante gráficos, tablas, y se interpretan, la prueba de hipótesis se hizo con la correlación de Pearson

4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.

- Computadora
- Impresora
- Libros
- Internet
- Papel bond

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2.

Matriz de consistencia

Formulación de problema	Objetivos	Hipótesis	Definición conceptual	Variable	Dimensión	Indicadores	Metodología Población y Muestra	
Pregunta General ¿Cómo influye el sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020?	Objetivo General Determinar la influencia del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015; para optimizar los procesos en el área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.	Hipótesis General El Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 influirá positivamente en los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.	Sistema de Gestión de Calidad SGC, según Cárdenas (2017), definió que la norma ISO 9001:2015, son la base del sistema de gestión de la calidad ya que son normas internacionales que guía a la empresa para lograr sus objetivos en la administración del sistema; como la calidad del servicio, la fiabilidad y la calidad de servicio para poder aumentar la efectividad de la propia empresa.	Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	Calidad	Satisfacción de necesidades del cliente Cumplimientos de metas establecidas	Cuestionario	
Pregunta Específicas ¿Cómo son los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca SA en el año 2020?	Objetivos Específicos Describir los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020. Analizar el Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, en la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.	Hipótesis Específicas Las características de los procesos del área de operaciones inciden positivamente en la empresa Los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.			Calidad de servicio	Desarrollo de una labor eficiente Capacidad para desarrollar algún percance en el área		
¿Cómo el sistema de Gestión de calidad ISO 9001:2015 influye en la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020?	Determinar la incidencia de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 en los procesos del área de operaciones de la transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.	El Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 incide de manera positiva en los procesos del área de operaciones; la mejora continua, seguridad laboral y el trabajo en equipo de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020	Chiavenato (2008), Un proceso es un conjunto de actividades estructuradas que tienen por objeto crear un producto específico para un cliente determinado. Es un orden determinado de las actividades de trabajo en el tiempo y en el espacio, con un inicio, un fin, para que los procesos sean efectivos debemos tener la mejora continua, la seguridad labiral y principalmente el trabajo en equipo.		Fiabilidad	Servicio competitivo Presentación de los colaboradores		
¿De que forma la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 incide en los procesos del área de operaciones de la empresa transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020?	Proponer estrategias de mejora acorde con los criterios del Sistema de Gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015; para optimizar los procesos del área de operaciones de la transportes Transgroup Cajamarca S.A. Año 2020.	Existe un nivel de correlación significativa y directa entre las variables sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y procesos del área de operaciones de la empresa Transgroup Cajamarca S.A en el año 2020		Procesos	Mejora continua	Procesos estandarizados Reducción de dificultades o cuellos de botella Equipos, herramientas y materiales adecuados para el desarrollo de actividades. Identificación de funciones y responsabilidades Cumplimiento de tareas asignadas	Análisis de documentos Los 33 colaboradores del área de operaciones de la empresa Transgroup Cajamarca SA 2020.	
					Seguridad laboral	Utiliza un plan de mitigación de riesgos Son adecuadas las señalizaciones informativas y preventivas La empresa monitorea su salud. La empresa sensibiliza en la prevención de accidentes laborales Desarrollan la IPERC en su área		
						Trabajo en equipo	Resuelve adecuadamente los problemas en su área Respeto las opiniones de sus compañeros Se adecua fácilmente al trabajo en equipo Trabaja en forma coordinada y colaborativa La comunicación con sus compañeros es adecuada	Observación directa

Nota. Matriz de consistencia de las dos variables de estudio

CAPITULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.7. Fiabilidad del instrumento de la investigación

Tomando como referencia la prueba piloto desarrollada para la tesis se determinó la confiabilidad de instrumento de recolección de datos, la tabla 03 muestra el coeficiente de Alfa de Cronbach que arroja un promedio de 0,719 para la variable Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y para la variable procesos arrojo un promedio de 0.872 determinado que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos en la muestra, este resultado también demuestra que el instrumento ha sido apto para su aplicación.

Tabla 3.

Fiabilidad de Alfa de Cronbach de las 2 variables de estudio

Variable 1 (06 ítems)	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Items
Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 con un Alfa de Cronbach de 0,719	Calidad	0,71	2
	Calidad de servicio	0,724	2
	Fiabilidad	0,752	2
Variable 2 (15 ítems)	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Items
Procesos un Alfa de Cronbach de 0,872	Mejora continua	0,784	5
	Seguridad laboral	0,70	5
	Trabajo en equipo	0.76	5

Fuente: Elaborado por la tesista en base a la propuesta del proyecto de tesis

5.8. Análisis de resultados en las dimensiones de las variables

El presente análisis se basa en la información procesada de la encuesta aplicada a los 33 trabajadores de la empresa. Dicho instrumento de recolección de datos se aplicó en el área de operaciones de la empresa.

5.8.1. Variable Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015

Dimensión: Calidad

Los resultados de esta dimensión se muestran la siguiente tabla que muestra los resultados luego de la aplicación de la encuesta, esta dimensión reflejada en la valoración que se otorgan a las categorías que la conforman.

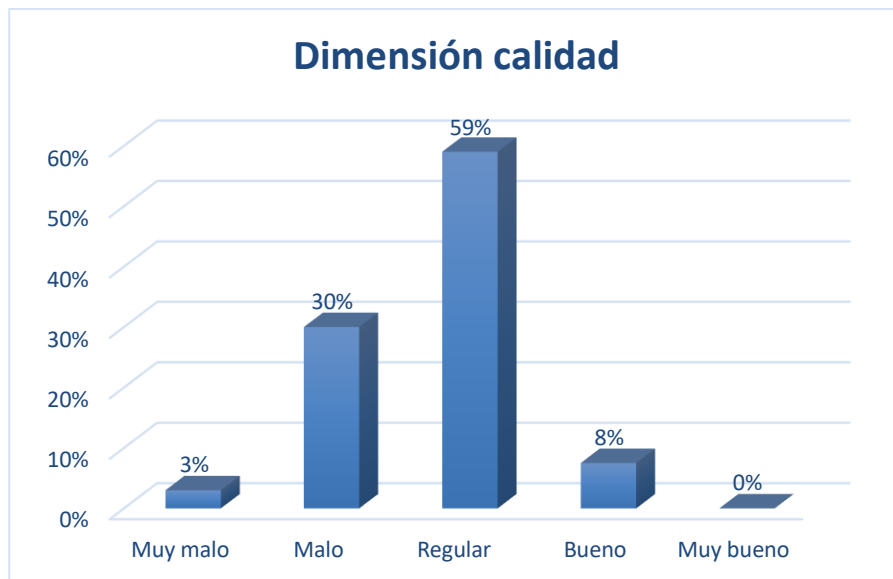
Tabla 4.

Dimensión calidad

Preguntas	Satisface las necesidades del cliente	Cumple con las metas establecidas	TOTAL
Muy malo	6%	0%	3%
Malo	45%	15%	30%
Regular	48%	70%	59%
Bueno	0%	15%	8%
Muy bueno	0%	0%	0%
Calificación de la pregunta	Regular	Regular	Regular
Calificación de la dimensión	Regular		

Figura 3.

Resultados Dimensión calidad



De la encuesta aplicada, se tiene que en la dimensión calidad el 3% manifiesta que es muy malo, el 30% piensa que es malo, el 59% piensa que es regular y el 08% piensa que es bueno. La calificación para esta dimensión es **REGULAR**.

Dimensión: Calidad de servicio

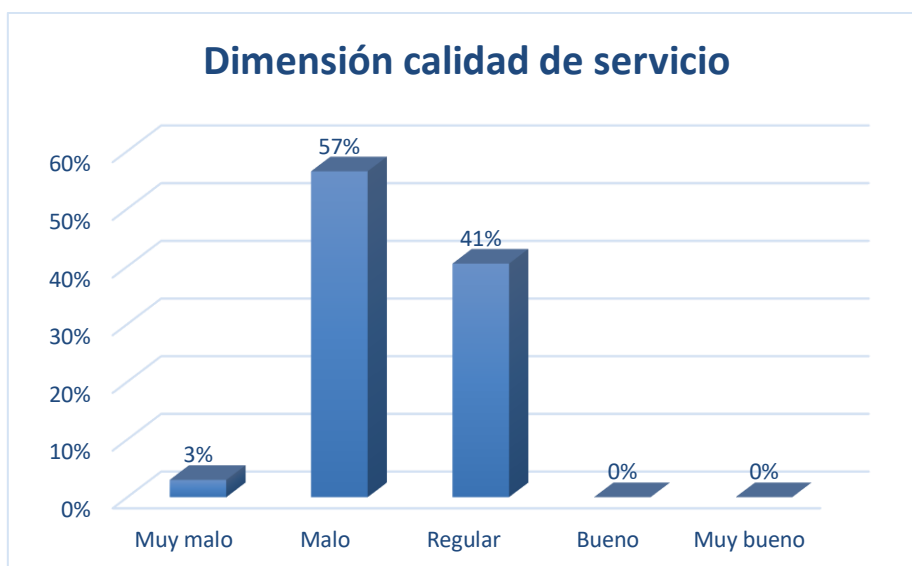
Tabla 5.

Dimensión calidad de servicio

Preguntas	Desarrolla una labor eficiente	Capacidad para desarrollar algun percance en el area	TOTAL
Muy malo	3%	3%	3%
Malo	58%	55%	57%
Regular	39%	42%	41%
Bueno	0%	0%	0%
Muy bueno	0%	0%	0%
Calificación de la pregunta	Malo	Malo	Malo
Calificación de la dimensión	Malo		

Figura 4.

Resultados Dimensión calidad de servicio



De la encuesta aplicada, se tiene que en la dimensión calidad de servicio el 3% manifiesta que es muy malo, el 57% piensa que es malo, el 41% piensa que es regular. La calificación para esta dimensión es MALA.

Dimensión: Fiabilidad

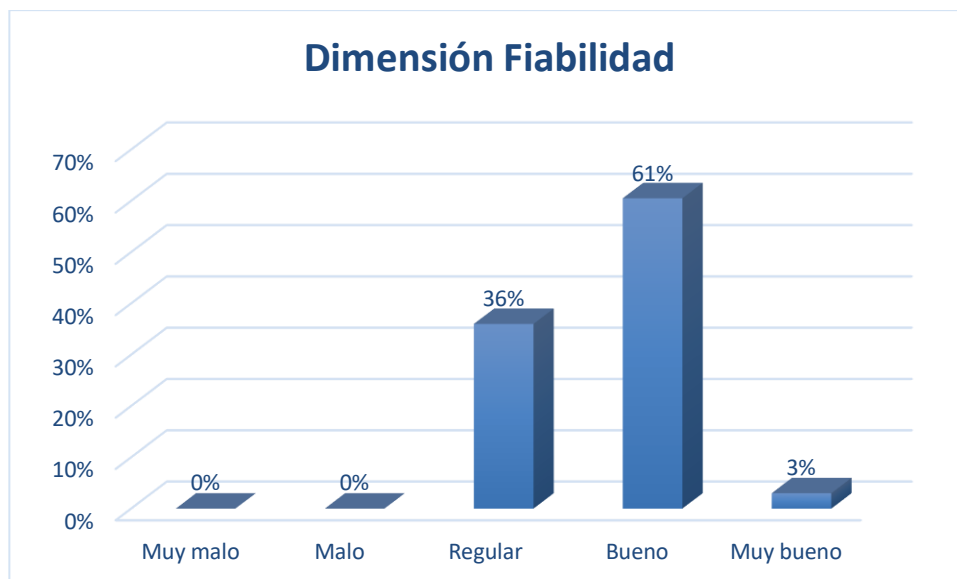
Tabla 6.

Dimensión fiabilidad

Preguntas	Servicio competitivo	Presentación de los colaboradores	TOTAL
Muy malo	0%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%
Regular	27%	45%	36%
Bueno	73%	48%	61%
Muy bueno	0%	6%	3%
Calificación de la pregunta	Bueno	Bueno	Bueno
Calificación de la dimensión	Bueno		

Figura 5.

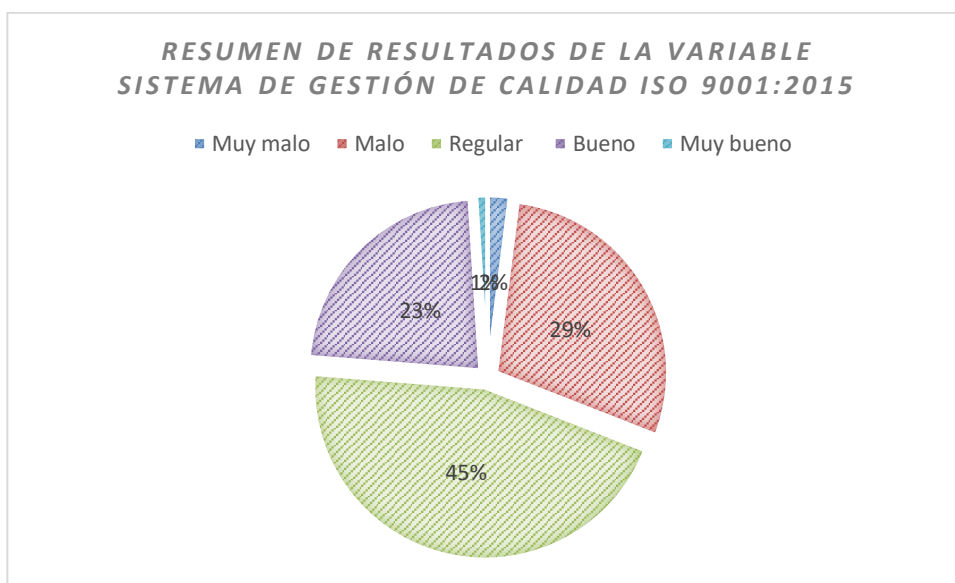
Resultados Dimensión Fiabilidad



De la encuesta aplicada, se tiene que en la dimensión fiabilidad el 36% manifiesta que es regular, el 61% piensa que es bueno, el 3% piensa que es muy bueno. La calificación para esta dimensión es BUENO.

Figura 6.

Resumen de resultados de la Variable Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015



De la encuesta aplicada, se tiene que en la variable Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 el 02% manifiesta que es muy malo, el 29% manifiesta que es malo, el 45% manifiesta que es regular, el 23% piensa que es bueno, el 1% piensa que es muy bueno.

5.8.2. Variable Procesos

La variable contiene tres dimensiones, los resultados de dichas dimensiones se describen a continuación.

Dimensión: Mejora continua

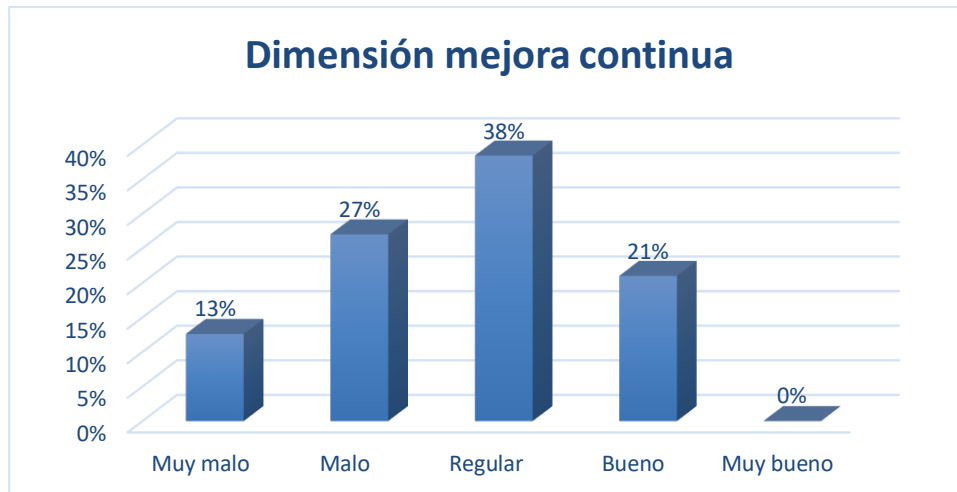
Tabla 7.

Dimensión mejora continua

Preguntas	Los procesos que desarrolla se encuentran estandarizados	Proponen mejoras frente a dificultades o cuellos de botella	Dispone de los equipos, herramientas y materiales adecuados para su trabajo	Conoce sus funciones y responsabilidades	Cumple con sus tareas asignadas	TOTAL
Muy malo	36%	0%	27%	0%	0%	13%
Malo	21%	33%	27%	27%	27%	27%
Regular	42%	36%	45%	30%	39%	38%
Bueno	0%	30%	0%	42%	33%	21%
Muy bueno	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Calificación de la pregunta	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Calificación de la dimensión	Regular					

Figura 7.

Resultados Dimensión mejora continua



De la encuesta aplicada, se tiene que en la dimensión mejora continua el 13% manifiesta que es muy malo, el 27% piensa que es malo, el 38% piensa que es regular, el 21% piensa que es bueno. La calificación para esta dimensión es REGULAR.

Dimensión 02: Seguridad laboral

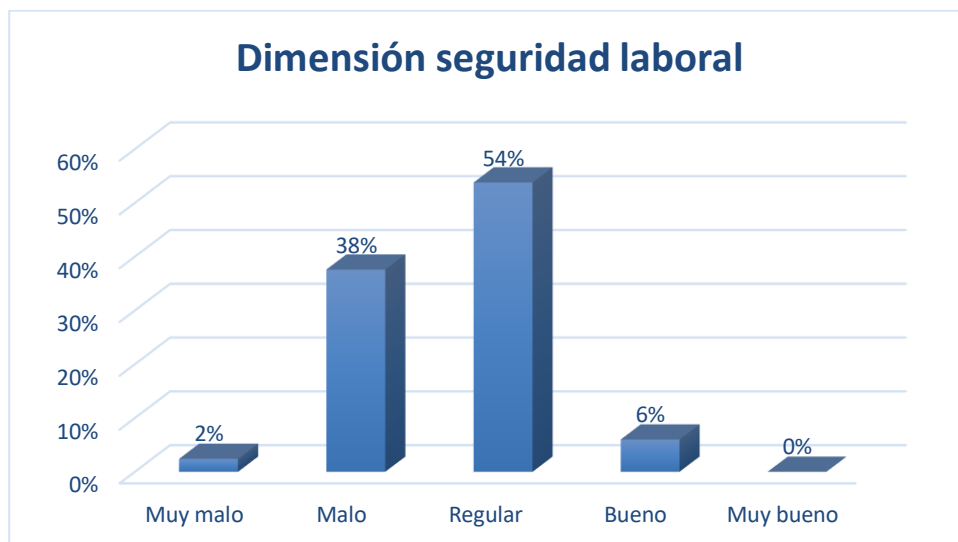
Tabla 8.

Dimensión seguridad laboral

Preguntas	Utiliza un plan de mitigación de riesgos,	En su área de trabajo como se encuentran la señalizaciones informativas y preventivas	La empresa monitorea su salud.	La empresa sensibiliza en la prevención de accidentes laborales	Desarrollan la IPERC en su área	TOTAL
Muy malo	6%	0%	3%	3%	0%	2%
Malo	45%	15%	58%	55%	15%	38%
Regular	48%	70%	39%	42%	70%	54%
Bueno	0%	15%	0%	0%	15%	6%
Muy bueno	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Calificación de la pregunta	Regular	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular
Calificación de la dimensión	Regular					

Figura 8.

Resultados Dimensión seguridad laboral



De la encuesta aplicada, se tiene que en la dimensión seguridad laboral el 02% manifiesta que es muy malo, el 38% piensa que es malo, el 54% piensa que es regular, el 06% piensa que es bueno. La calificación para esta dimensión es REGULAR.

Dimensión 03: Trabajo en equipo

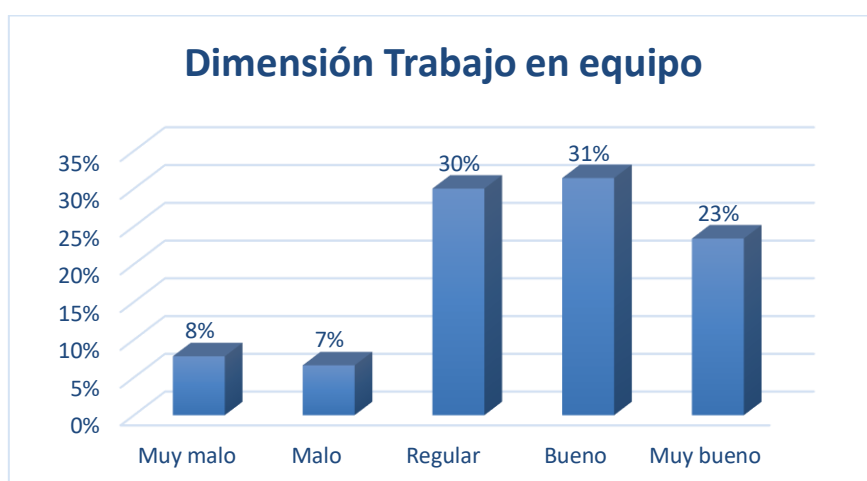
Tabla 9.

Resultados de la dimensión trabajo en equipo

Preguntas	Resuelve adecuadamente los problemas que se dan en el área	Respeto las opiniones de sus compañeros	Se adecua fácilmente al trabajo en equipo	Trabaja en forma coordinada y colaborativa	La comunicación con sus compañeros es adecuada	TOTAL
Muy malo	0%	0%	0%	39%	0%	8%
Malo	0%	0%	0%	33%	0%	7%
Regular	24%	24%	33%	27%	42%	30%
Bueno	39%	33%	52%	0%	33%	31%
Muy bueno	36%	42%	15%	0%	24%	23%
Calificación de la pregunta	Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy malo	Regular	Regular
Calificación de la dimensión	BUENO					

Figura 9.

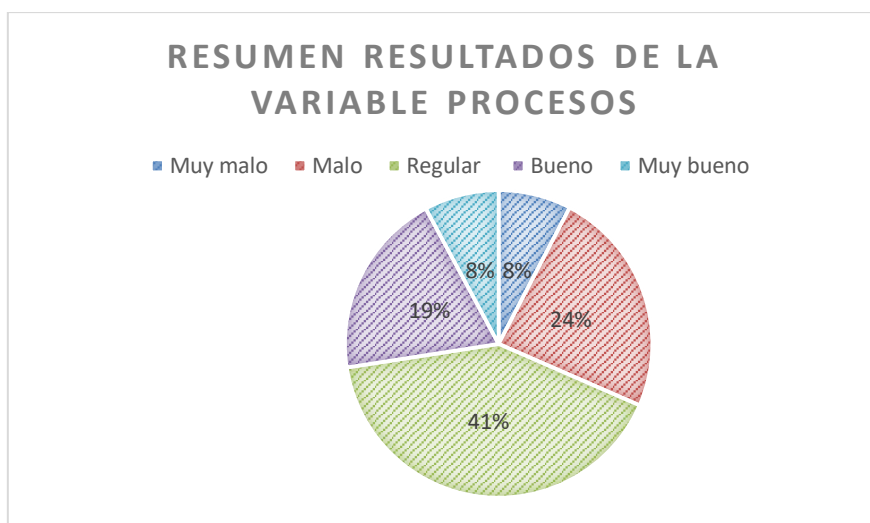
Resultados Dimensión Trabajo en equipo



De la encuesta aplicada, se tiene que en la dimensión trabajo en equipo el 08% manifiesta que es muy malo, el 07% piensa que es malo, el 30% piensa que es regular, el 31% piensa que es bueno, el 23% piensa que es muy bueno. La calificación para esta dimensión es BUENA.

Figura 10.

Resumen resultados de la variable procesos



De la encuesta aplicada, se tiene que en la variable procesos que el 8% manifiesta que es muy malo, el 24% manifiesta que es malo, el 41% manifiesta que es regular, el 19% piensa que es bueno, el 8% piensa que es muy bueno.

5.8.3. Correlaciones

Tabla 10.

Influencia entre el sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 con los procesos del área de operaciones

Rho de Spearman	Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015
Procesos	Coficiente de correlación ,681**
	Sig. (bilateral) 0,000

El coeficiente de correlación de Spearman indica que Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 influya en los procesos del area de operaciones, teniendo una relación directa, positiva de valor 0,681; dentro de la categoría fuerte y moderado.

Tabla 11.*Incidencia entre Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y procesos*

		Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	Procesos
Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	Coefficiente de correlación	1.000	,687**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	33	33
Procesos	Coefficiente de correlación	,687**	1.000
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	33	33

Se encontró que la sig. Bilateral o el p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$) por lo que se indica que existe correlación entre sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y procesos con un coeficiente de correlación de 0.687, por lo que se concluye que existe una correlación alta y positiva.

Tabla 11.*Gestion de la calidad y sus dimensiones*

Variable 1: sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	Media	Desv.Est.	CoefVar	ítems	Puntaje Máx	Eficiencia Media/ p máx
Mejora continua	6,68	1,25	18,70	5	15	45%
Seguridad laboral	4,68	0,69	14,75	5	20	23%
Trabajo en equipo	5,76	0,60	10,37	5	25	23%
sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	24,48	2,00	8,18	15	70	35%

De la encuesta aplicada, se tiene que la gestión de la calidad incide de manera positiva en los procesos del área de operaciones; la mejora continua, seguridad laboral y el trabajo en equipo de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020 con un 35%.

5.9. Contrastación de las hipótesis

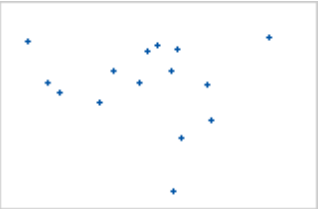
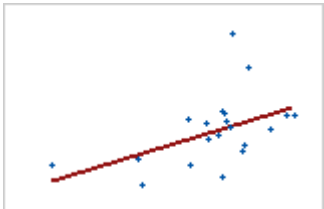
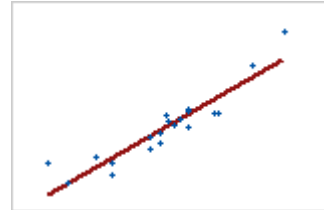
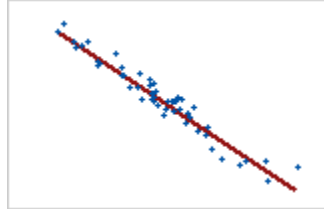
El uso del coeficiente de correlación de Pearson permite examinar la fuerza y la dirección de la relación lineal entre dos variables continuas y de esta forma se puede probar estadísticamente las hipótesis planteadas en la tesis. Se entiende como fuerza al valor del coeficiente de correlación, el cual puede variar de -1 a $+1$. Mientras mayor sea el valor absoluto del coeficiente, más fuerte será la relación entre las variables. Para la correlación de Pearson, un valor absoluto de 1 indica una relación lineal perfecta. Una correlación cercana a 0 indica que no existe relación lineal entre las variables.

Respecto a la dirección, el signo del coeficiente indica la dirección de la relación. Si ambas variables tienden a aumentar o disminuir a la vez, el coeficiente es positivo y la línea que representa la correlación forma una pendiente hacia arriba. Si una variable tiende a incrementarse mientras la otra disminuye, el coeficiente es negativo y la línea que representa la correlación forma una pendiente hacia abajo.

La siguiente tabla muestra datos con valores específicos del coeficiente de correlación para ilustrar diferentes patrones en la fuerza y la dirección de las relaciones entre las variables.

Figura 11.

Nivel de relación y coeficiente de Pearson

Nivel de relación	Definición	Grafica
Ninguna relación: Pearson $r = 0$	Los puntos se ubican de forma aleatoria en la gráfica, lo que significa que no existe relación lineal entre las variables.	 A scatter plot with approximately 15 blue data points scattered randomly across the plot area, with no discernible linear trend.
Relación positiva moderada: Pearson $r = 0.476$	Algunos puntos están cerca de la línea, pero otros puntos están lejos de ella, lo que indica que solo existe una relación lineal moderada entre las variables.	 A scatter plot with blue data points showing a moderate positive linear trend. A red regression line is drawn through the points, which are somewhat spread away from the line.
Relación positiva alta: Pearson $r = 0.93$	Los puntos se ubican cerca de la línea, lo que indica que existe una relación lineal fuerte entre las variables. La relación es positiva porque a medida que una variable aumenta, la otra variable también aumenta.	 A scatter plot with blue data points showing a strong positive linear trend. The points are tightly clustered around a red regression line that slopes upwards.
Relación negativa alta: Pearson $r = -0.968$	Los puntos se ubican cerca de la línea, lo que indica que existe una relación negativa fuerte entre las variables. La relación es negativa porque a medida que una variable aumenta, la otra variable disminuye.	 A scatter plot with blue data points showing a strong negative linear trend. The points are tightly clustered around a red regression line that slopes downwards.

Fuente: Elaborado por la tesista en base a Software Minitab

<https://support.minitab.com/>.

La contrastación de las hipótesis toma como referente el coeficiente de Pearson para determinar la fuerza y dirección que indican el impacto en la relación que existen entre las variables sistema de calidad y procesos de producción.

5.9.1. Contrastación de la hipótesis general

El tratamiento estadístico de la hipótesis general se muestra de la siguiente manera:

Hipótesis Alternativa (H_a): El sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 SI influirá de manera directa en los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A.

Hipótesis Nula (H₀): El sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 NO influirá de manera directa en los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A.

Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

•Regla de decisión:

o Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

o Si $p \geq \alpha$; se acepta a hipótesis nula

•Prueba estadística: Prueba de correlación de Pearson

Se estima el indicador para realizar la implementación del sistema ISO midiendo la relación de las variables de estudio calidad y procesos, como podemos apreciar en los resultados de la tabla, el valor Sig (bilateral) = p_valor es de 0,00 que es menor que el nivel de significancia de 0,05; entonces para ambos casos se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que “El sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 SI influirá de manera directa en los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A.”.

Tabla 12.

Coefficiente de Pearson para la hipótesis general

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	
	Correlación de Pearson 0,692**
Procesos	Sig. (bilateral) 0
	N 33

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

Fuente: Elaborado por la tesista en base a procesamiento de datos SPSS.

Del mismo modo se puede apreciar que el nivel de correlación del sistema de gestión de calidad si influirá en los procesos del área de operaciones, en base al valor del coeficiente de Pearson, es de 0.692.

5.9.2. Contrastación de las hipótesis específicas

Llevamos a cabo el mismo tratamiento estadístico aplicado a la hipótesis general para cada una de las hipótesis específicas, los resultados se describen de la siguiente manera:

Hipótesis específica 01

Hipótesis Alternativa (H_a): Las características de los procesos del área de operaciones SI inciden positivamente en la empresa de transportes Transgroup Cajamarca SA en el año 2020

Hipótesis Nula (H_0): Las características de los procesos del área de operaciones SI inciden positivamente en la empresa de transportes Transgroup Cajamarca SA en el año 2020

Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

•Regla de decisión:

o Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

o Si $p \geq \alpha$; se acepta a hipótesis nula

•Prueba estadística: Prueba de correlación de Pearson

Procedemos de igual modo a calcular el coeficiente de correlación de Pearson midiendo en este caso la relación entre la calidad y la mejora continua, como se puede apreciar en los resultados de la tabla, el valor Sig (bilateral) = p_valor es de 0,00 que es menor que el nivel de significancia de 0,05; entonces para ambos casos se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar estadísticamente que “Las características de los procesos del área de operaciones SI inciden positivamente en la empresa de transportes Transgroup Cajamarca SA en el año 2020”.

Tabla 13.

Coefficiente de Pearson para la hipótesis específica 01

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015		
	Correlación de Pearson	0,7120**
Procesos	Sig. (bilateral)	0
	N	33

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

Fuente: Elaborado por la tesista en base a procesamiento de datos SPSS.

Del mismo modo se observa el nivel de correlación de las características de los procesos del área de operaciones, empleando el coeficiente de Pearson tiene un valor de 0.7120 significa que existe una correlación positiva moderada de este modo aceptamos también como VALIDO la hipótesis específica 01 del estudio.

Hipótesis específica 02

Hipótesis Alterna (Ha): La gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 SI incide de manera positiva en los procesos del área de operaciones; la mejora continua, seguridad laboral y el trabajo en equipo de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020

Hipótesis Nula (Ha): La gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 NO incide de manera positiva en los procesos del área de operaciones; la mejora continua, seguridad laboral y el trabajo en equipo de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020

Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

•Regla de decisión:

o Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

o Si $p \geq \alpha$; se acepta a hipótesis nula

•Prueba estadística: Prueba de correlación de Pearson

Procedemos de igual modo a calcular el coeficiente de correlación de Pearson midiendo en este caso la relación entre la calidad y la seguridad laboral, como se puede apreciar en los resultados de la tabla, el valor Sig (bilateral) = p_valor es de 0,00 que es menor que el nivel de significancia de 0,05; entonces para ambos casos se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar estadísticamente que “La gestión de calidad

basada en la norma ISO 9001:2015 SI incide de manera positiva en los procesos del área de operaciones; la mejora continua, seguridad laboral y el trabajo en equipo de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020”.

Tabla 14.

Coefficiente de Pearson para la hipótesis específica 02

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	
	Correlación de Pearson 0,689**
Procesos	Sig. (bilateral) 0
	N 33

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

Del mismo modo se observa el nivel de correlación que existe entre la variable sistema de calidad y procesos, empleando el coeficiente de Pearson, es de 0.689 significa que existe una correlación positiva moderada de este modo aceptamos también como VALIDO la hipótesis específica 02 del estudio.

Hipótesis específica 03

Hipótesis Alternativa (Ha): SI existe un nivel de correlación significativa y directa entre las variables sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y procesos del área de operaciones de la empresa Transgroup Cajamarca S.A en el año 2020

Hipótesis Nula (H₀): NO existe un nivel de correlación significativa y directa entre las variables sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y procesos del área de operaciones de la empresa Transgroup Cajamarca S.A en el año 2020

Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

•Regla de decisión:

o Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

o Si $p \geq \alpha$; se acepta a hipótesis nula

•Prueba estadística: Prueba de correlación de Pearson

Procedemos finalmente a calcular el coeficiente de correlación de Pearson midiendo en este caso la relación entre la calidad y el trabajo en equipo, como se puede apreciar en los resultados de la tabla, el valor Sig (bilateral) = p_valor es de 0,00 que es menor que el nivel de significancia de 0,05; entonces para ambos casos se rechaza la

hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar estadísticamente que “SI existe un nivel de correlación significativa y directa entre las variables sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y procesos del área de operaciones de la empresa Transgroup Cajamarca S.A en el año 2020”.

Tabla 15.

Coefficiente de Pearson para la hipótesis específica 03

Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015	
	Correlación de Pearson 0,679**
Procesos	Sig. (bilateral) 0
	N 33

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

Del mismo modo se observa el nivel de correlación que existe entre la variable sistema de calidad y mejora continua, empleando el coeficiente de Pearson, teniendo un valor es de 0.679 significa que existe una correlación positiva moderada de este modo aceptamos también como VALIDO la hipótesis específica 03 del estudio.

5.5. Discusión de resultados

Esta investigación tuvo como propósito determinar si el sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 influirá en los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020 en este sentido saber la influencia que existe en ambas variables. Se comparo los resultados con la tesis aplicada por Navarrete & Campoverde (2018), manifiesta que la gestión de la calidad se traduce en una búsqueda permanente de la mejora con el objetivo de situarnos en una posición ventajosa, adquiriendo un posicionamiento estratégico en cada sector, a partir de los resultados encontrados los autores manifiestan que el 70% de las empresas encuestadas respondieron que no están conformes con la calidad de servicio que recibieron, deducen que la empresa carece de procedimientos de calidad y probablemente su personal carece de capacitación sobre servicio al cliente al realizar la investigación en la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A se evidencio que los encuestados, manifiestan que la variable Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, tiene un 02% que manifiesta que la gestión de la calidad es muy malo, el 29% manifiesta que es malo, el 45% manifiesta que es regular, el 23% piensa que es bueno, el 1% piensa que es muy bueno. De los resultados obtenidos, se puede deducir que la gestión de la calidad es imprescindible dentro de cada organización.

Pérez (2017), afirma que el sistema de gestión de calidad ayuda a sistematizar operaciones y a hacer más eficientes los procesos de una empresa y permite, además, generar ahorros, detectar recursos ociosos y redistribuirlos eficazmente para aumentar el desempeño de los procesos y de la organización. En la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A si existe una gestión de calidad, pero gracias a la encuesta aplicada nos pudimos dar cuenta que a partir de los resultados encontrados la gestión de la calidad tiene como calificación regular, siendo esta un 3% muy malo, el 30% malo, el 59% regular y el 08% bueno. Con lo que se puede decir que la gestión de la calidad ISO 9001 tiene las mejores prácticas reconocidas a nivel mundial. Las diversas técnicas de revisión de la calidad han permitido a las empresas realizar mediciones y seguimientos de sus procesos de forma exhaustiva y precisa, lo que ha ayudado a las organizaciones a trabajar en armonía y en el mejor de los casos a buscar la certificación de calidad.

Romero (2018) señala que, a partir de los resultados de su investigación cuyo objetivo fue determinar en qué medida la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 afecta la calidad de servicio de los profesores de tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, se concluye que existe significativa influencia en la Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en la Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a R (0.824) y un nivel de significancia (sig. = 0.000) menor del p valor 0.05. en el estudio realizado en la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A., se puede apreciar que el nivel de correlación del sistema de gestión de calidad si influirá en los procesos del área de operaciones, en base al valor del coeficiente de Pearson, es de 0.692. lo que significa que las variables dependen de una con la otra para poder funcionar bien dentro de la organización.

Núñez (2016), menciona que la gestión de la calidad promueve la capacidad de una organización para proporcionar servicios que satisfagan los requisitos del cliente, así como el marco legal y reglamentario de ésta; y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la eficaz aplicación del sistema, incluidos los procesos necesarios para mantener la mejora continua y el aseguramiento de conformidad con los requisitos de los servicios solicitados, el autor al implementar la norma ISO 9001:2008 incrementó la eficiencia de los procesos productivos en la empresa pesquera a niveles de aproximadamente 98% y 99% en harina y aceite de pescado, respectivamente. Por tanto, el autor creó una nueva perspectiva bajo un reconocido sistema de gestión de la calidad que asegura la mejora continua de su eficiencia mediante el uso óptimo de los recursos extraídos del mar. En la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. se pudo evidenciar que existe una correlación entre la variable gestión de la calidad y los procesos del área de operaciones con un coeficiente de Pearson, con un valor es de 0.679 significa que existe una correlación positiva moderada. Por ello, se considera que ambas investigaciones llegan a la misma conclusión, la participación de los colaboradores y clientes es fundamental y más cuando evaluamos la importancia de la norma ISO.

Los resultados del estudio probaron fehacientemente que un sistema ISO crear un conjunto común de normas que mejoran los procesos y la calidad de un servicio de modo que el valido el referente teórico dentro de los que se considera:

La ISO 9001 que constituye una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios cuyos principales principios se basan en el enfoque al cliente en donde “las empresas se deben a los clientes y, por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, preocupándose en principio por satisfacer sus demandas y esforzarse por superar sus expectativas” el liderazgo “los líderes establecen una unidad de propósito y dirección para la organización. Deben crear y mantener un entorno interno en el que el personal pueda participar plenamente en el logro de los objetivos de la organización”; y la mejora continua “del desempeño general de la organización debe ser un objetivo permanente de la organización”

Finalmente es necesario recalcar que un sistema ISO no es estático, es un proceso dinámico que se fundamenta en la mejora continua, una empresa que implementa dicho sistema es consiente que debe adaptarse permanentemente al cambio, sus procesos deben ser factibles de adaptabilidad y mejora dado que ello se basa la calidad.

CONCLUSIONES

La influencia del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 influirá de manera directa con un coeficiente de correlación de 0.681 en los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. en el año 2020 teniendo una categoría fuerte y moderado.

Los procesos del área de operaciones de la empresa de transportes Transgroup Cajamarca S.A. menciona que el 08% manifiesta que es muy malo, el 24% piensa que es malo, el 41% piensa que es regular, el 19% piensa que es bueno, el 08% piensa que es bueno. La calificación para esta dimensión es REGULAR.

Al analizar como influirá el sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en los procesos del área de operaciones, influirá en los procesos del área de operaciones teniendo una relación directa, positiva de valor 0,681; dentro de la categoría fuerte y moderado, a través del coeficiente de correlación de Spearman.

Si existe un nivel de correlación significativa y directa entre las variables sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 y procesos del área de operaciones de la empresa Transgroup Cajamarca S.A en el año 2020 con un coeficiente de correlación de 0.687, por lo que se concluye que existe una correlación alta y positiva.

RECOMENDACIONES

Definir el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad una vez que se ha reconsiderado el contexto interno, externo y partes interesadas que impactan en la compañía.

Difundir desde la Alta Dirección la filosofía de gestión de la calidad (política, objetivos de la calidad), donde todas las partes interesadas, se encuentren realmente involucradas en esta gestión del cambio, la que incluye un alto entendimiento sobre la estrategia empresarial y su funcionamiento.

Lograr conocer la existencia de riesgos y oportunidades asociados al sistema de gestión de calidad y su desenvolvimiento.

Ejecutar auditorías internas a intervalos continuos y planificados para medir la conformidad del sistema de gestión de calidad conforme a lo estipulado.

Se deben identificar las responsabilidades y funciones de cada área y cargo de la empresa, registrándolo y documentándolo, además se debe documentar el manual de procedimientos con la esquematización de cada uno a manera de flujograma para cumplir con el método de Deming.

Reestructuración de los procesos y métodos para cumplir con la eficiencia del sistema de gestión de calidad y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8va ed.). México, México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Evaluación del Desempeño. En *Administración de Recursos Humanos* (pp. 241-269). México: McGraw-Hill.
- Deming, E. (1988). *Fuera de la crisis*
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y Gerencia México*. Herrero Hermanos
- Gómez, Marcelo M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba, Argentina. Editorial Brujas.
- Guachamín, H. (2017). “Diseño del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2015 en el Instituto de Posgrado de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Central del Ecuador”.
- Hernández, S. Roberto et. al. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ª. Edición. México. McGraw Hill.
- Hitpass, B. (2014). *BPM: Business Process Management-Fundamentos y conceptos de implementación*. Santiago de Chile: BHH Ltda.
- Ishikawa, K. (1988). *Qué es el control total de calidad: la modalidad japonesa*. Norma.
- Ishikawa, K. (2014). Diagrama de Ishikawa. *Instituto para el aseguramiento de la calidad*. Recuperado el, 15.
- Ishikahua, K. (2014). *Introducción al Control de Calidad*.
- ISO 9001 for Small Businesses — What to do, ISO.
- ISO 9004, *Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad*
- ISO 10001, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones*
- ISO 10002, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones*
- ISO 10003, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones*
- ISO 10004, *Gestión de la calidad — Satisfacción del cliente — Directrices para el seguimiento y la medición*

- Lizarzaburu (2016). “*La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015.*” Universidad & Empresa, 2016, vol. 18, no 30, p. 33-54.
- KATZ, D. (1977). *Psicología social de las organizaciones*. Editorial Trillas.
- Koontz, H. (2004). *Administración: Una perspectiva Global* (12 ed.). México: McGraw Hill.
- Montaña y Alonso (2015). “*Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero*”. (Tesis Maestría). Universidad del Rosario Bogotá, Colombia.
- Natividad, I. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A.*
- Navarreti, J., & Campoverde, W. (2018). “Propuesta para el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa del sector del transporte.
- Núñez, J. (2017). *Implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1985). Un modelo conceptual de calidad de servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. *Diario de marketing*, 49 (4), 41-50
- Pérez, D. (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.*
- Romero, L. (2018). *Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.*
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (Pearson Educación, Ed.) (13.a ed.). México D.F., México.
- Romero (2018), “*La implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 y calidad de servicio de los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbet Wiener*”
- STTF. (2015). *Norma Iso 9001:2015 Quinta Edición.*
- Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Stephen, R., & Coulter, M. (2010). *Administración* (10ma ed.). México: Pearson Educación.

Sampaio, P., Saraiva, P., & Guimarães Rodrigues, A. (2009). ISO 9001 certification research: questions, answers and approaches. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(1), 38-58.

ANEXOS

Anexo 1. El entorno organizacional

Transportes Transgroup Cajamarca SA actualmente no cuenta con un sistema de gestión integrado, por lo que esta propuesta de implementación se implementará para que la organización pueda optar por actualizar la Gestión basada en la calidad. La empresa es una organización que involucra todos los ciclos de servicios de transporte de mercancías, que son factibles de adecuarse a las normas de calidad ISO 9001:2015.

Como se mostró en el sistema de gestión de la calidad (ver figura 05), la implementación del SGC que plantea la tesis toma énfasis en los requerimientos de los clientes y la forma en como la empresa se organiza para atender dichos requerimientos basados en la calidad de modo que el fin último es satisfacer la necesidad del cliente; por tanto, el SGC proporciona un marco de gestión sólido para la organización y ayuda a alcanzar las metas de la organización y brindar un servicio de transporte de calidad. Está destinado a ser aplicable a las organizaciones del sector. Para cumplir con las necesidades de la norma ISO 9001:2015 en el prerrequisito es desarrollar un diagnóstico de los diferentes procesos que incluye el servicio de la empresa Transportes Transgroup Cajamarca SA y estudiar su interrelación entre ellos.

a. La política organizacional

La Alta Dirección exhibirá y establecerá un adecuado comportamiento y responsabilidad en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, así como su mejora persistente, para lo cual hará lo siguiente

Asumir el deber respecto a la adecuación del SGC.

Garantizar que la disposición de calidad sea impartida, percibida y actualizada por toda la asociación para lograr los objetivos compartidos.

Participar, dirigir y mantener a todos los especialistas de Transportes Transgroup Cajamarca SA.

Asegurar los activos importantes para la ejecución, mantenimiento y mejora constante del Sistema de Gestión de Calidad para lograr los resultados normales.

La alta administración garantizará que las medidas del Sistema de Gestión de Calidad se ejecutan y se mantienen.

Se constituirá el Comité de Calidad, que responderá del giro, mantenimiento y ejecución del Sistema de Gestión de Calidad, y apoyará al responsable de Calidad,

así como informará de la exposición del SGC a la alta dirección. El Comité de Calidad estará compuesto por los máximos responsables de las distintas áreas de la organización. Este grupo consultivo estará dirigido por el responsable de Calidad.

b. Perspectiva del Sistema de Gestión de la Calidad

Transportes Transgroup Cajamarca SA actualmente no cuenta con un sistema de gestión de la calidad, la empresa brinda el servicio de transporte de mercancías no peligrosas que involucra todos los ciclos de servicios de transporte, Al ser un servicio este puede gestionarse en base a los normas de calidad previstas por ISO 9001: 2015; dicha adecuación hace comprender que la empresa debe crear, actualizar y ajustar todos sus procesos para mejorar la gestión basado en la calidad, con el fin de satisfacer al cliente y obtener fidelidad.

El SGA es un sistema circular de interrelación de procesos y comunicación que permiten articularse en el logro de los resultados establecidos según el nivel de calidad y la dirección asociada. La figura 01 permite conocer el diagrama esquemático del ciclo y prestar atención a la cooperación de sus diversos componentes. (Norma ISO 9001, 2015).

El cumplimiento de la norma se basa, en particular, en las responsabilidades de los distintos niveles y componentes de la organización, especialmente la alta dirección.

c. Propósitos, objetivos y metas del SGC

Actualmente, la demanda del mercado ha guiado a las empresas a realizar cambios en los procesos para mejorar la calidad del servicio, y a su vez instruirlos para reducir el impacto ambiental de los procesos y, por otro lado, gestionar la seguridad y salud ocupacional. La gestión de personal es muy importante, por lo que la implementación de SGC puede permitir que la empresa demuestre su compromiso con la calidad, el medio ambiente y la seguridad.

Con la realización de SGC se espera lograr:

d. El objetivo general

Implementar un sistema de gestión integral de la calidad que posibilite el incremento de la productividad y la satisfacción del cliente, mejorando la competitividad de la empresa en el mercado.

e. Los objetivos específicos

Mejora continua que permita cumplir con los requisitos de calidad que permita al cliente la satisfacción por el servicio de transporte recibido.

Mejorar el entorno laboral de los empleados de la empresa

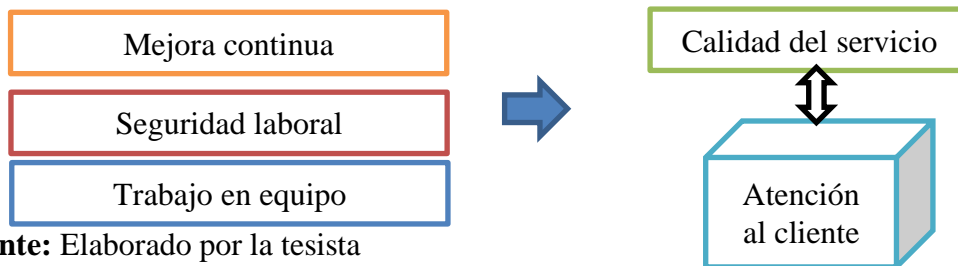
Mejorar el trabajo coordinado en equipo

Incrementar la productividad

f. Integración de procesos

Transgroup Cajamarca SA, establece los siguientes procesos relacionados con la calidad de las actividades que involucran servicio de transporte. A continuación, presentaremos el mapa de procesos:

Figura 12:
Esquema de procesos



Fuente: Elaborado por la tesista

a.- Mejora continua

La mejora continua es el principal requisito de calidad que permite al cliente la satisfacción por el servicio de transporte recibido. Las actividades involucradas en la mejora corresponden a aquellas cuya finalidad es modificar la forma en que se está desarrollando un proceso.

Tabla 17.

Proceso de mejora continua

Entrada	Proceso	Salida
Diagnóstico de la situación actual de los procesos de operaciones. Normas de calidad ISO Necesidades de servicio diferenciado de los clientes Información del mercado	Diseño e implementación de la Estandarizados de procesos Identificación de dificultades o cuellos de botella Asignación de recursos, equipos, y materiales adecuados para su trabajo Capacitación laboral Programación y planificación del trabajo	Simplificar y eliminar burocracia, simplificar el lenguaje. Eliminar la duplicidad de procesos. Normalizar las formas de realizar las actividades. Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos. Reducir el tiempo ciclo.

Fuente: Elaborado por la tesista**b.- Seguridad laboral**

La seguridad en el trabajo va unida con la prevención de riesgos y accidentes en el trabajo, dichos procedimientos tienen por finalidad eliminar o disminuir el riesgo de que se produzcan los accidentes de trabajo.

Tabla 18.

Proceso de seguridad laboral

Entrada	Proceso	Salida
Estudio de riesgo laboral de los procesos de operaciones de la empresa. Normas de seguridad laboral vigentes	Implementación de un plan de mitigación de riesgos, Señalizaciones informativas y preventivas Monitoreo permanente del estado de salud del trabajador. Sensibilización en la prevención de accidentes laborales Desarrollo de la IPERC	Los trabajadores según sus aptitudes físicas y psicológicas, se ubican en labores que pueda desempeñar eficientemente sin poner en peligro su salud o la de sus compañeros. Cultura de la Seguridad y Salud en el Trabajo Cumplimiento de la normatividad legal vigente y demás reglamentaciones aplicables. Trabajadores en buen estado de salud asociado con factores ocupacionales. .

Nota: La Matriz IPERC (Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control) es una herramienta de gestión que permite identificar peligros y evaluar los riesgos asociados a los procesos de cualquier organización.

Es una explicación estructurada de las actividades desarrolladas, de los riesgos y controles que posibilita la identificación de peligros y la evaluación, control, seguimiento y comunicación de los riesgos vinculados con las actividades y procesos de la empresa.

c.- Trabajo en equipo

El trabajo en equipo permite encaminar a los integrantes del área al logro de un objetivo común, aunque

Los equipos se integran para un mejor desempeño de modo se pueden de mejor manera aportar conocimiento, compartir información, criterios, y para conseguir un objetivo común aun cuando cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo.

Cuanto mayor sea el entendimiento y la cohesión entre todos los miembros del equipo, mejores resultados se obtendrán con la puesta en práctica de sus trabajos.

Tabla 19.

Proceso de trabajo en equipo

Entrada	Proceso	Salida
Manual de organización y funciones Organigrama. Manuales de operación	Resolución adecuada de los problemas que se dan en el área Promover las opiniones de sus compañeros Adecuación al trabajo en equipo Diseño de procesos que propicia la coordinación y colaboración. Mejora de los canales de comunicación.	Objetivos comunes del trabajo en equipo. Cada trabajador desarrolla sus tareas, pero también está pendiente del resto y mostrar interés por ayudarles si fuese necesario. Comunicación fluida para la buena coordinación de las tareas. Compartir destrezas: Si alguien es bueno en algo en concreto y otro miembro necesita ayuda sobre ello, comparte información y ayuda al respecto. Reconocimiento entre los miembros participantes. Reconocimiento del líder quien estimula, motiva y ayuda en todo momento. Ideas e innovación: que permitirá resolver problemas que vayan surgiendo durante el desarrollo.

Fuente: Elaborado por la tesista

d.- Calidad del servicio

Según el planteamiento de la tesis representa el resultado de la combinación de las tres dimensiones anteriores: La calidad se puede definir como el conjunto de propiedades y características del servicio de transportes que posibilita la capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas de los clientes. Tales propiedades o características podrían estar referidas al tiempo oportuno de entrega, el cuidado de la mercadería a transportar, el seguimiento e información que accede el cliente, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc.

La tesis de igual modo propone que la calidad en la empresa refleja el cumplir con las metas propias de la empresa y utilizar adecuadamente los recursos en la producción del servicio.

Tabla 20.

Proceso de calidad del servicio

Entrada	Proceso	Salida
1. Mejora continua 2. Seguridad laboral. 3. Trabajo en equipo	1. Producción del servicio. 2. Gestión del recurso humano 3. Gestión logística.	1. Satisfacer las necesidades del cliente 2. Brinda un servicio oportuno 3. Brindar un servicio competitivo 4. Cumplir con las metas establecidas por la empresa 5. Uso eficiente de recursos de la empresa

Fuente: Elaborado por la tesista

Para completar el círculo de la calidad, la propuesta contempla al cliente como el principal actor en su desarrollo es así que contempla la implementación de la central del cliente.

La central de clientes

Los directivos deben garantizar que tanto las necesidades como los requerimientos de los clientes sean conocidos y en lo posible atendidos y satisfechos por la organización para construir la lealtad del consumidor.

Debido a esta necesidad, se incluye en el diseño un procedimiento de atención al cliente, que abarca el recojo y clasificación de los requerimientos de los clientes que permite la investigación, la propuesta de actividades de mejora continua del servicio y la confirmación de la ejecución de las actividades correctivas, construyendo un registro de control y seguimiento a los requerimientos de los clientes.

Anexo 02: El cuestionario

Cuestionario para el recojo de información

Fecha de aplicación

Tenga a bien marcar con una X el valor en una escala que va de muy malo a muy bueno, señalando el calificativo que usted le otorga a los siguientes items relacionados con su labor en la empresa.

Variable	Dimensión	Items en evaluación	Escala de valoración				
			Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
Proceso de operación	Mejora continua	Los procesos que desarrolla se encuentran estandarizados					
		Proponen mejoras frente a dificultades o cuellos de botella					
		Dispone de los equipos, herramientas y materiales adecuados para su trabajo					
		Conoce sus funciones y responsabilidades					
		Cumple con sus tareas asignadas					
	Seguridad laboral	Utiliza un plan de mitigación de riesgos,					
		En su área de trabajo como se encuentran la señalizaciones informativas y preventivas					
		La empresa monitorea su salud.					
		La empresa sensibiliza en la prevención de accidentes laborales					
		Desarrollan la IPERC en su área					
	Trabajo en equipo	Resuelve adecuadamente los problemas que se dan en el área					
		Respeto las opiniones de sus compañeros					

		Se adecua fácilmente al trabajo en equipo					
		Trabaja en forma coordinada y colaborativa					
		La comunicación con sus compañeros es adecuada					
Sistema de Calidad	Calidad	Satisfacción de necesidades del cliente					
		Cumplimientos de metas establecidas					
	Calidad de servicio	Desarrollo de una labor eficiente					
		Capacidad para desarrollar algún percance en el area					
	Fiabilidad	Servicio competitivo					
		Presentación de los colaboradores					