

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA AMBIENTAL



IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN EN ISO 9001:2015 PARA MINIMIZACIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES DE ALTAMIRANO PROYECTOS SOSTENIBLES S.A.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA AMBIENTAL

AUTOR

Br. Tarazona Ulloa Keytlin Karely
<https://orcid.org/0009-0006-0128-6372>

ASESOR

Mg. Saldaña Milla Fernando Arístides
<https://orcid.org/0000-0002-7274-6974>

LINEA DE INVESTIGACIÓN
Gerencia y sistemas de gestión

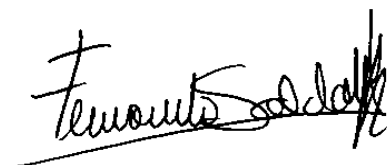
TRUJILLO-PERÚ

2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura

Yo, Fernando Arístides Saldaña Milla con DNI N° 18135414, como asesor del trabajo de investigación titulado: **“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN EN ISO 9001:2015 PARA MINIMIZACIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES DE ALTAMIRANO PROYECTOS SOSTENIBLES S.A.A.”**, desarrollado por la bachiller Tarazona Ulloa Keytlin Karely con DNI 70270542 del Programa de Ingeniería Ambiental; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Ing. Saldaña Milla Fernando Arístides

DNI: 18135414

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO.MONS. HECTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ÁNGELICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

MG. ING. BREITNER GUILLERMO DÍAZ RODRÍGUEZ

Decano de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARIN

Secretaria General

DEDICATORIA

A DIOS

Por darme sabiduría y salud, para poder alcanzar una de mis metas más deseadas.

A MI MADRE AMADA

Rosahura, por su amor, paciencia, consejos y apoyo incondicional que me han acompañado en cada etapa de mi crecimiento personal y académico. Ella me enseñó a no rendirme, sin importar cuán difíciles sean los retos, y me dio la confianza para creer en mí misma. Es quien me sostiene en los momentos difíciles, y gracias a su influencia, soy quien soy hoy. Todos mis logros llevan su nombre, y estoy infinitamente agradecida por todo lo que ha hecho y sigue haciendo por mí. La amo profundamente y espero cumplir cada una de las promesas que le hice.

A MI MAMITA Y PAPITO

María y Juan, por su perseverancia, tenacidad y humildad, valores que me han transmitido y que han fortalecido en mí la resistencia y el espíritu necesario para enfrentar la vida. Las enseñanzas que me dieron a lo largo de los años siempre permanecerán conmigo y serán una guía invaluable para completar mis proyectos de vida, tanto los alcanzados como aquellos que aún están por venir. Los quiero profundamente y estoy inmensamente agradecida por todo.

A MI PRIMA

Marili, quien estuvo conmigo en mis peores momentos aconsejándome y ayudándome a levantarme y hacerme saber que no estoy sola, además de impulsarme a seguir adelante, te quiero y gracias por todo.

La Autora.
Keytlin Karely Tarazona Ulloa

AGRADECIMIENTO

Durante mi etapa universitaria de la carrera de ingeniería Ambiental, aprendí mucho ya que fue difícil, pero durante todo este proceso de estudiante pre universitario logre culminar satisfactoriamente puesto que familiares, docentes y amigos me brindaron su apoyo incondicional tanto en los malos como también en los buenos momentos, con consejos de motivación para la cual estoy muy agradecida con todos ellos.

Es por ello que de manera especial me gustaría agradecer a:

Mi madre, Rosahura quien velo por mí siempre tanto por mi educación como también por mi bienestar, demostrándome con su ejemplo, que no importa con difícil sean los restos de la vida siempre debo de ser fuerte y ponerme de pie y dar lo mejor de mí además de su perseverancia, humildad y disciplina.

Mis papitos. María y Juan quien desde pequeña me inculcaron la humildad y las ganas de salir hacia delante respetando a los demás; personas luchadoras, aguerridas quienes con su corazón noble velaron por mí cuando era pequeña haciéndome sentir su apoyo incondicional cuando lo necesite.

Mi tía Ysabel y Mi prima Marili, mujeres con una nobleza y disciplina que inculparon en mí el grado de responsabilidad para seguir formándome y crecer tanto como persona y profesional

Ingenieros que estuvieron dentro de mi camino profesional y mi formación personal, ingeniero Herik Eleazar Chuquihuanca Saldarriaga que me ayudó mucho, espero que se encuentre bien y que descanse en paz.

Mi tutor Mg. Ingeniero Fernando Saldaña Milla quien por los conocimientos facilitados me ayudaron a generar mayor investigación y proyectos de aspectos social-ambiental y por confiado en mí, por la guía que fue dentro de mi camino y formación como profesional por alentarme a seguir creciendo.

La Universidad Católica Trujillo Benedicto XVI, mi institución educativa, por ayudarme a alcanzar una de mis metas más deseadas y triunfar como profesional. También me gustaría enviar un agradecimiento especial a mi madrina la, MSc. Ing. Janet González Valdivia, quien me brindó formación y apoyo académico integral y de alta calidad.

La Autora.
Keytlin Karely Tarazona Ulloa

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Keytlin Karely Tarazona Ulloa con DNI 70270542, egresada del Programa de Estudios de Pregrado de Ingeniería Ambiental de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN EN ISO 9001:2015 PARA MINIMIZACIÓN DE QUEJAS DE CLIENTES DE ALTAMIRANO PROYECTOS SOSTENIBLES S.A.A.”**, el cual consta de un total de 83 páginas, en las que se incluye 23 tablas, 18 figuras más un total de 10 páginas de anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

La autora



Keytlin Karely Tarazona Ulloa

DNI: 70270542

INDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD.....	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	27
2.1. Enfoque, Tipo y diseño de la investigación.....	27
2.2. Participantes de la investigación	29
2.3. Escenario de estudio	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	29
2.5. Técnica de procesamiento y análisis de información	30
2.6. Aspectos Éticos en Investigación	32
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN.....	65
V. CONCLUSIONES.....	68
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	70
VIII. ANEXOS.....	74

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Requisitos del cliente	20
Figura 2 Principios de la Gestión de la Calidad, a partir de la norma ISO 9001:2015.....	20
Figura 3 Gestión de la Calidad.....	21
Figura 4 Ciclo de PHVA.....	22
Figura 5 Ciclo PHVA – NORMA ISO 9001:2015.....	22
Figura 6 Estructura de la PVHA.....	23
Figura 7 Términos	24
Figura 8 Porcentaje exigido por la Norma ISO 9001:2015	30
Figura 9 Preguntas que se tuvieron en cuenta para ver el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001:2015.....	31
Figura 10 Aspectos éticos	33
Figura 11 Nivel de satisfacción.....	34
Figura 12 Proceso de Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal	35
Figura 13 Proceso de Integración y Formación del Personal.....	43
Figura 14 Buen Clima Laboral	49
Figura 15 Procedimiento de Atención de Reclamos y Salidas No Conformes	58
Figura 16 Selección de Proveedores	60
Figura 17 Evaluación y Reevaluación de Proveedores.....	61
Figura 18 Plan de acción para la implementación de los procedimientos y formatos	65

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 MOF	35
Tabla 2 Requerimiento de Personal.....	36
Tabla 3 Entrevista a Postulante.....	38
Tabla 4 Nómina de personal.....	39
Tabla 5 Ficha de personal.....	40
Tabla 6 Formato de examen ente.....	41
Tabla 7 Formato de examen.....	42
Tabla 8 Formato de Inducción	44
Tabla 9 Requerimiento de capacitación.....	45
Tabla 10 Cargo de entrega de documentos.....	46
Tabla 11 Programa anual de capacitaciones.....	47
Tabla 12 Registro de Asistencia	48
Tabla 13 Calificativo de evaluación	50
Tabla 14 Evaluación	54
Tabla 15 Calificación.....	56
Tabla 16 Calificación para la evaluación del personas Operativo.....	57
Tabla 18 Requerimientos.....	58
Tabla 17 Requerimiento de Salidas no conformes.....	58
Tabla 19 Registro y seguimiento de reclamos y salidas no conformes.....	59
Tabla 20 Selección de Proveedores	60
Tabla 21 Lista de proveedores aceptados	61
Tabla 22 Ficha mantenimiento	62
Tabla 23 Diagnostico final.....	63

RESUMEN

La satisfacción del cliente es muy importante porque al considerar sus requerimientos o el servicio brindado se puede lograr una excelente calidad. La mayoría de las empresas exigen ahora que sus proveedores sean organizaciones homologadas, ya que esto garantiza que trabajan con una empresa responsable y ética; lo que significa que no afectará el servicio que presta o el servicio que pretende prestar porque; tendrán procesos implementados para satisfacer a sus clientes. Por ello, para minimizar las quejas de los clientes, Altamirano Proyectos Sostenibles S.A.A. ha implementado un sistema de gestión que cumple con las normas de calidad, teniendo en cuenta un diagnóstico inicial de la situación de la empresa; además de desarrollar procedimientos y formatos para la gestión del talento y la gestión logística, estas son realmente dos áreas importantes en la organización y de ellas también dependerá garantizar la satisfacción del cliente. Para el diagnóstico preliminar se utilizó un cuadro acorde a los requisitos de la norma. La investigación concluyó que la implementación de los estándares de la norma ISO 9001:2015 en las áreas de Talento Humano y Logística, mediante procedimientos y formatos continuamente mejorados, garantizaron la excelencia en la prestación del servicio. Esto permitió reducir en un 80% las quejas de los clientes, contribuyendo significativamente al crecimiento de la empresa en el mercado.

Palabras clave: Norma ISO9001:2015; Gestión del Talento Humano; Gestión de Logística; Servicios

ABSTRACT

Customer satisfaction is very important because by considering their requirements or the service provided, excellent quality can be achieved. Most companies now demand that their suppliers are approved organizations, as this guarantees that they are working with a responsible and ethical company; which means that it will not affect the service it provides or the service it intends to provide because; they will have processes in place to satisfy their customers. Therefore, to minimize customer complaints, Altamirano Proyectos Sostenibles S.A.A. has implemented a management system that complies with quality standards, taking into account an initial diagnosis of the company's situation; in addition to developing procedures and formats for talent management and logistics management, these are really two important areas in the organization and from them will also depend on guaranteeing customer satisfaction. For the preliminary diagnosis, a table was used according to the requirements of the standard. The research concluded that the implementation of ISO 9001:2015 standards in the areas of Human Resources and Logistics, through continuously improved procedures and formats, ensured excellence in service delivery. This resulted in an 80% reduction in customer complaints, contributing significantly to the company's growth in the market.

Key words: ISO9001:2015 Standard; Human Talent Management; Logistics Management; Services; Services.

Anexo 7: Reporte de Turnitin

INFORME DE TESIS - TARAZONA ULLOA KEYTLIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Tecsup

Trabajo del estudiante

2%

2

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unj.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

infoleg.mecon.gov.ar

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo