

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA  
QUÍMICA**



**“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO  
9001: 2015 Y EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA  
LIBRERÍA SAN CRISTÓBAL S.A.C.”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN GERENCIA DE LA CALIDAD Y DESARROLLO HUMANO**

**DIANA BEATRIZ PRINCIPE ASCA**

**Callao, 2021**

**PERÚ**



## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN**

La presente Tesis fue Sustentada por la señorita **PRINCIPE ASCA DIANA BEATRIZ** ante el **JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS** conformado por los siguientes Profesores Ordinarios:

Dr. Carrasco Venegas Luis Américo	PRESIDENTE
Dr. Rodríguez Taranco Oscar Juan	SECRETARIO
Mg. Díaz Bravo Pablo Belizario	VOCAL
Mg. Angeles Queirolo Carlos Ernesto	VOCAL

Tal como está asentado en el Libro N° 01 – Acta N° 015 de fecha 19 de diciembre de 2021 para obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano, de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 245-2018-CU de fecha 30 de octubre de 2018.

## **DEDICATORIA**

Mi tesis la dedico con mucho amor a mis padres, por su ejemplo de vida y fortaleza que ahora atesoro en mi corazón y recuerdos para siempre.

A mi esposo, hijo y hermanas por su apoyo incondicional que siempre me brindaron, para que pueda seguir adelante y cumpla con mis objetivos trazados.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todos los que me ayudaron y fueron mi guía en todo este proyecto, principalmente a mi asesor de tesis el Ing. José Angel Porlles, por su aporte profesional, enseñanzas, apoyo y paciencia durante todo este tiempo, lo cual me permitió desarrollar y culminar la presente investigación

## ÍNDICE

TABLA DE CONTENIDO .....	3
TABLA DE IMÁGENES Y OTROS.....	6
RESUMEN.....	8
RESUMO .....	9
INTRODUCCIÓN .....	10
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2 Formulación del problema (problema general y específicos) .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. Objetivo (Objetivos general y Objetivos específicos).....</b>	<b>15</b>
<b>1.4 Justificación. ....</b>	<b>16</b>
<b>1.5 Limitantes de la investigación .....</b>	<b>17</b>
II. MARCO TEÓRICO .....	18
<b>2.1. Antecedentes: Internacional y nacional .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.1. Internacionales .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.2. Nacionales .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. Bases teóricas .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.1. Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.2. Proceso de atención al cliente .....</b>	<b>27</b>
<b>2.3. Conceptual .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.1. Dimensiones de la variable sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015.....</b>	<b>30</b>
<b>2.3.1. Dimensiones del proceso de atención al cliente. ....</b>	<b>32</b>
<b>2.3.2. Descripción de la empresa y ubicación .....</b>	<b>33</b>
<b>2.3.3.1. Estructura organizacional. ....</b>	<b>33</b>
<b>2.3.3.2. Descripción del proceso de atención al cliente.....</b>	<b>34</b>
<b>2.3.3.3. Descripción del proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal SAC. ....</b>	<b>36</b>
<b>2.4. Definición de términos básicos .....</b>	<b>37</b>
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	42
<b>3.1.1. Hipótesis (general y específicas).....</b>	<b>42</b>
<b>3.2. Definición conceptual de variables .....</b>	<b>43</b>
<b>3.2.1 Operacionalización de variables (dimensiones, indicadores, índices, método y técnica) .....</b>	<b>45</b>

IV.	DISEÑO METODOLÓGICO .....	49
	<b>4.1. Tipo y diseño de Investigación .....</b>	<b>49</b>
	<i>4.1.1. Tipo de investigación .....</i>	<i>49</i>
	<i>4.1.2. Diseño de la investigación .....</i>	<i>49</i>
	<b>4.2. Método de investigación .....</b>	<b>50</b>
	<b>4.3. Población y muestra .....</b>	<b>52</b>
	<i>4.3.1. Población .....</i>	<i>52</i>
	<i>4.3.2. Muestra .....</i>	<i>52</i>
	<b>4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado. ....</b>	<b>52</b>
	<b>4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información .....</b>	<b>52</b>
	<b>4.6. Análisis y procesamiento de datos .....</b>	<b>56</b>
V.	RESULTADOS .....	57
	<b>5.1. Resultados descriptivos: .....</b>	<b>57</b>
	<b>5.2. Resultados Inferenciales.....</b>	<b>68</b>
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	76
	<b>6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados .....</b>	<b>76</b>
	<b>6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares .....</b>	<b>78</b>
	<b>6.3. Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes .....</b>	<b>79</b>
	CONCLUSIONES .....	80
	RECOMENDACIONES .....	82
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	86
	ANEXOS .....	98
	Anexo N°01: Matriz de consistencia.....	99
	Anexo N°02: Instrumento de recolección de datos .....	102
	Anexo N°03: Validación del Instrumento.....	106
	Anexo N°04: Resultados de la encuesta.....	115
	Anexo N°05: Declaración jurada de ser el autor de la investigación.....	116

## TABLA DE CONTENIDO

<b>Tabla 1.</b> .....	51
Estrategia del proceso de investigación.....	51
<b>Tabla 2.</b> .....	55
Valores del coeficiente de Alfa de Cronbach.....	55
<b>Tabla 3.</b> .....	55
Resultados de confiabilidad por Alfa de Cronbach, por variables.....	55
<b>Tabla 4.</b> .....	56
Resultados de confiabilidad por Alfa de Cronbach.....	56
<b>Tabla 5.</b> .....	58
Distribución de escala de Stanones de las variables y dimensiones.....	58
<b>Tabla 6.</b> .....	59
Percepción de los encuestados en referencia a la variable sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.....	59
<b>Tabla 7.</b> .....	60
Percepción de los encuestados en referencia a la Dimensión X1:Contexto de la organización.....	60
<b>Tabla 8.</b> .....	61
Percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X2:Liderazgo.....	61
<b>Tabla 9.</b> .....	62
Percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X3:Planificación.....	62
<b>Tabla 10.</b> .....	63
Percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X4: Apoyo de Recursos.....	63
<b>Tabla 11.</b> .....	64
Percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X5:Operación.....	64
<b>Tabla 12.</b> .....	65
Percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X6: Evaluación de desempeño.....	65
<b>Tabla 13.</b> .....	66
Percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X7: Mejora.....	66
<b>Tabla 14.</b> .....	67
Percepción de los encuestados en referencia a la variable: proceso de atención al cliente.....	67



<b>Tabla 15.</b> .....	69
Resumen de la Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk .....	69
<b>Tabla 16.</b> .....	70
Valores de correlación de Pearson .....	70
<b>Tabla 17.</b> .....	71
Correlación de Pearson: Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO9001:2015 y el proceso de atención al cliente.....	71
<b>Tabla 18.</b> .....	71
Correlación de Pearson de la dimensión X1: Contexto de la organización y la variable proceso de atención al cliente.....	71
<b>Tabla 19.</b> .....	72
Correlación de Pearson de la dimensión X2: liderazgo y la variable proceso de atención al cliente.....	72
<b>Tabla 20.</b> .....	73
Correlación de Pearson de la dimensión X3: planificación y la variable proceso de atención al cliente.....	73
<b>Tabla 21.</b> .....	73
Correlación de Pearson de la dimensión X4: apoyo de recursos y la variable proceso de atención al cliente.....	73
<b>Tabla 22.</b> .....	74
Correlación de Pearson de la dimensión X5: operación del proceso y la variable proceso de atención al cliente- .....	74
<b>Tabla 23.</b> .....	75
Correlación de Pearson de la dimensión X6: Evaluación de desempeño y la variable proceso de atención al cliente.....	75
<b>Tabla 24.</b> .....	75
Correlación de Pearson de la dimensión X7: mejora y la variable proceso de atención al cliente .....	75
<b>Tabla 25.</b> .....	77
Tabla de resumen: .....	77
<b>Tabla 26.</b> .....	82
Recomendaciones para la dimensión contexto de la organización.....	82
<b>Tabla 27.</b> .....	83
Recomendaciones para la dimensión liderazgo.....	83
<b>Tabla 28.</b> .....	83
Recomendaciones para la dimensión planificación.....	83
<b>Tabla 29.</b> .....	83
Recomendaciones para la dimensión apoyo de recursos.....	83

<b>Tabla 30.</b> .....	84
Recomendaciones para la dimensión operación del proceso .....	84
<b>Tabla 31.</b> .....	84
Recomendaciones para la dimensión evaluación de desempeño.....	84
<b>Tabla 32.</b> .....	85
Recomendaciones para la dimensión mejora .....	85

## TABLA DE IMÁGENES Y OTROS

<b>Figura 1.</b> ....	34
Organigrama de la empresa librería San Cristóbal SAC. ....	34
<b>Figura 2.</b> ....	35
Flujograma del proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal SAC. ....	35
<b>Figura 3.</b> ....	43
Variables que concurren en el estudio. ....	43
<b>Figura 4.</b> ....	46
Matriz de operacionalización de variables ....	46
<b>Figura 5.</b> ....	50
Esquema de diseño no experimental ....	50
<b>Figura</b> ....	58
Intervalos de la escala de Stanones ....	58
<b>Figura 6.</b> ....	59
Porcentaje de percepción de los encuestados en referencia a la variable X Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001-2015 ....	59
<b>Figura 7.</b> ....	60
Porcentaje de percepción de los encuestados en referencia a la Dimensión X1: Contexto de la organización. ....	60
<b>Figura 8.</b> ....	61
Porcentaje de percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X2: Liderazgo. ....	61
<b>Figura 9.</b> ....	62
Porcentaje de percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X3: Planificación. ....	62
<b>Figura 10.</b> ....	63
Porcentaje de percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X4: Apoyo de los recursos. ....	63
<b>Figura 11.</b> ....	64
Porcentaje de percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X5: Operación ....	64
<b>Figura 12.</b> ....	65
Porcentaje de la percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X6: Evaluación de desempeño ....	65

<b>Figura 13.</b> .....	66
Porcentaje de la percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X7: Mejora .....	66
<b>Figura 14.</b> .....	67
Porcentaje de la percepción de los encuestados en referencia a la variable Y: Proceso de atención al cliente .....	67

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre la variable sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO9001:2015, que incluye siete dimensiones (contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo de los recursos, operación del proceso, evaluación de desempeño y mejora), y la variable proceso de atención al cliente, que también incluye tres dimensiones (confiabilidad, tangibilidad, garantía de servicio); tomando como unidad de análisis la empresa librería San Cristóbal SAC, en el año 2021. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, aplicativo, no experimental, de corte transversal y correlacional. La población y muestra estuvo conformada por catorce colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario, con una confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach de 0.870, y la validación del instrumento a través de juicio de expertos. El análisis estadístico descriptivo mostró una alta importancia en la percepción de los encuestados para ambas variables, con un valor aproximado de 79%. El análisis estadístico inferencial determinó la normalidad de los datos y el uso de la prueba de correlación de Pearson. Se aceptó la hipótesis general planteada entre las referidas variables obteniendo una correlación positiva y directa de 0.847, con una alta significancia ( $p$ -valor  $< 0.05$ ); resultados similares se obtuvieron en las hipótesis específicas. Lo cual ha permitido establecer estrategias para la mejora del proceso de atención al cliente en base al sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y de esta manera contribuir a fortalecer el desempeño de la empresa. El presente trabajo, constituye un aporte al conocimiento en la medida que se han relacionado variables, incorporando dimensiones que no han sido muy referenciadas en la literatura actual.

**Palabras claves:** Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y proceso de atención al cliente.

## RESUMO

Esta pesquisa visa determinar a relação entre a variável do sistema de gestão da qualidade sob a ISO 9001: 2015, que inclui sete dimensões (contexto organizacional, liderança, planejamento, suporte de recursos, operação do processo, avaliação de desempenho e melhoria), e a variável do processo de atendimento ao cliente, que também inclui três dimensões (confiabilidade, tangibilidade, garantia de serviço); tendo como unidade de análise a empresa librería San Cristóbal SAC, no ano de 2021. O estudo teve abordagem quantitativa, descritiva, aplicada, não experimental, transversal e correlacional. A população e amostra foi composta por quatorze colaboradores. A técnica utilizada foi a survey e o instrumento foi um questionário, com confiabilidade por meio do coeficiente alfa de Cronbach de 0,870, e a validação do instrumento por meio de julgamento de especialistas. A análise estatística descritiva mostrou grande importância na percepção dos respondentes para ambas as variáveis, com valor aproximado de 79%. A análise estatística inferencial determinou a normalidade dos dados e a utilização do teste de correlação de Pearson. A hipótese geral levantada entre as referidas variáveis foi aceita, obtendo-se uma correlação positiva e direta de 0,847, com alta significância ( $p$ -valor < 0,05); Resultados semelhantes foram obtidos nas hipóteses específicas. Com isso, foi possível estabelecer estratégias para aprimorar o processo de atendimento ao cliente com base no sistema de gestão da qualidade da norma ISO 9001: 2015 e, dessa forma, contribuir para o fortalecimento do desempenho da empresa. O presente trabalho constitui uma contribuição para o conhecimento na medida em que variáveis têm sido relacionadas, incorporando dimensões não amplamente referenciadas na literatura atual.

**Palavras-chave:** Sistema de gestão da qualidade segundo a ISO 9001: 2015 e processo de atendimento ao cliente

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el sector del libro ha presentado una caída considerable en las ventas debido a la coyuntura actual ocasionada por la pandemia de Covid 19, este hecho fue corroborado por el Ministerio de Cultura.

Sin embargo, fuentes internacionales indican que desde el año 2010, el sector del libro pronosticaba una caída lenta y constante. Por tal motivo, se invitó a las empresas de este sector a innovar y reinventarse para enfrentar estos cambios debido a la modernización causada por la presencia de tecnologías de información, que ha influenciado en los clientes, de los cuales cada vez más prefieren el uso de canales digitales y adquisición de e-books, debido a que la atención al cliente de estas empresas digitales es más rauda y eficiente, logrando como consecuencia la disminución de las ganancias del sector del libro.

Ante esta situación, se consideró identificar cuáles eran los puntos claves para poder incrementar el desempeño del sector y, por ende, de la empresa en estudio que es la librería San Cristóbal SAC, dando lugar al modelo que ha permitido relacionar las variables sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y proceso de atención al cliente.

Con los resultados obtenidos, en la presente investigación, han permitido formular estrategias para mejorar el desempeño de la empresa a través de fortalecimiento del proceso de atención al cliente.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En el ámbito internacional

A nivel mundial, los países altamente competitivos son aquellos que poseen una economía productiva eficiente, y ello se traduce en mayores niveles de ingreso y una contribución a la calidad de vida de la sociedad. En esa línea de pensamiento, el Foro Económico Mundial (WEF, 2016, p.1) define la competitividad, cuando las instituciones, políticas y factores relevantes en la economía contribuyen en el nivel de productividad de un país. Además, el Institute of Management Development, indica que un país es competitivo cuando logra manejar sus recursos y competencias y cuando, además de aumentar su producción, mejora la calidad de vida de sus ciudadanos. (IMD, 2012, p.2, citado por Medeiros et al, 2019).

Por otro lado, Alzate-Ibañez (2017, p. 3) indica que los modelos de gestión establecidos en normas internacionales, han contribuido significativamente en el desempeño empresarial y organizacional. Al respecto, la norma ISO 9001:2015, señala que adoptar un sistema de gestión de la calidad significa una decisión estratégica para una organización, que puede ayudar a mejorar su desempeño global, así como constituye una herramienta clave para contribuir con la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones de países emergentes. Cabe señalar que, el gran número de certificaciones a nivel mundial en ISO 9001, han hecho de esta norma un fenómeno universal con un impacto significativo en los diferentes contextos económico, social y cultural. Al respecto, los resultados de la encuesta ISO para el año 2014, reportan un total de 1'036.321 certificaciones a nivel mundial (ISO, 2014), respecto a 1'217.972 certificaciones al 2018 (ISO, 2020), que representa un incremento del 18%.

De otro lado, Wischenbart (2019, p. 1) en el Informe The Business of Book analizó el sector del libro a nivel mundial, resaltando que, aunque el sector presentó un auge económico hasta el año 2010; a partir de ese año, se revela



una clara tendencia a la caída económica del cual no se recupera. Finalmente, indica que el sector del libro debe de modernizarse y adaptarse al cambio en el contexto y la preferencia del cliente. De otra parte; la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2021, p. 1), abordó la problemática durante la coyuntura de la pandemia del Covid-19, recomendando dar mayor énfasis a que, tanto las librerías como editoriales, incursionen en los canales digitales, ya sea para realizar ventas y/o mantener la comunicación con sus clientes.

En el ámbito nacional

Las empresas peruanas para ser competitivos en el mercado interno y mundial, necesitan mejorar sus procesos internos (producción, atención al cliente, entre otros); vinculado a este punto, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual refiere que una estrategia para lograr mejoras visibles, es el manejo de reconocidas certificaciones de calidad, como la norma ISO 9001. (INDECOPI, 2012, citado por Lizarzaburu, 2016).

Para el caso del Perú, la problemática que enfrentan los agentes del sector del libro fue señalado por el Ministerio de Cultura (MINCUL, 2021, p.1) en el Informe Sondeo sobre los efectos de la pandemia del COVID 19 en el sector libros en el Perú; señalando que entre los años 2020 y 2019, se redujo los ingresos del sector en un 90.7%. Lo expuesto, sugiere que el panorama del citado sector es incierto. En efecto, Lengua (2021) en su artículo publicado en el diario El Comercio (2021, mayo, p.1), recoge el testimonio de la librería Crisol, la cual, para mejorar su competitividad, se centró en venta de libros de categoría infantil-juvenil; asimismo, la Editorial Caja Negra, apostó por reforzar la venta de e-books y digitalizar su catálogo, logrando mejorar sus ventas.

En el ámbito específico: librería San Cristóbal S.A.C

La empresa que es objeto de estudio en la presente investigación registra la siguiente problemática:

- El problema central corresponde al deterioro del proceso de atención al cliente, en los últimos dos años que viene afectando su posición competitiva.

Esta situación está vinculado a los siguientes aspectos:

- Por el lado de los efectos o resultados, se visualiza una disminución del 70% de las ventas entre el 2019 y 2021, lo que implica una disminución y pérdida actual de utilidades y potenciales clientes; desmotivación de los trabajadores debido a despidos efectuados; asimismo la falta de lineamientos para operar el proceso que actualmente genera ineficiencia; entre los principales factores.
- Por el lado de las posibles causales, se pueden delinear: la inexistencia de procesos administrativos estandarizados; ausencia de políticas y estrategias de marketing y ventas; carencia de un manual de procedimientos; así como limitaciones en la elaboración de perfiles y competencias del personal; deficiencias en la plataforma digital, el incremento de un 30% en el precio de importación de los libros; además que por el Covid-19, disminuyeron las ventas físicas en tienda. En este estudio se toma en cuenta como factor relevante la inexistencia de una norma de calidad que permita superar los resultados adversos.

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de analizar el grado de relación existente entre el sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente. En caso de encontrar hallazgos producto de la presente investigación científica, que vinculen ambos constructos, permitirá establecer una estrategia para la mejora del proceso de atención al cliente, y de esta manera contribuir a fortalecer su desempeño.

En este estudio se considera como variable: el sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015, para lo cual toma las siguientes dimensiones contenido en la referida norma: contexto de la organización; liderazgo; planificación; apoyo de recursos, operación del proceso; evaluación de desempeño y mejora.

En cuanto a la otra variable, se considera al proceso de atención al cliente, tomando en cuenta las siguientes dimensiones: confiabilidad, tangibilidad y garantía del servicio.

La descripción del problema de la empresa, establecida líneas arriba, permitirá

contar con los elementos de juicio para la formulación del problema.

En el supuesto caso que no se lleve a cabo la presente investigación, no se contaría con elementos confiables para plantear una estrategia de mejora de proceso de atención al cliente, que podría incrementar el riesgo de mayor deterioro en su posición competitiva, lo que conllevaría a un posible cierre de la empresa.

## **1. 2 Formulación del problema (problema general y específicos)**

a) Problema general:

- ¿Cómo se relaciona el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la librería SanCristóbal S.A.C.?

b) Problemas específicos:

- ¿Cómo se relaciona el contexto de la organización, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San CristóbalS.A.C.?
- ¿Cómo se relaciona el liderazgo, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.?
- ¿Cómo se relaciona la planificación, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.?
- ¿Cómo se relaciona el apoyo de recursos, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.?
- ¿Cómo se relaciona la operación del proceso, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.?
- ¿Cómo se relaciona la evaluación de desempeño, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San CristóbalS.A.C.?

- ¿Cómo se relaciona la mejora, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.?

### **1.3. Objetivo (Objetivos general y Objetivos específicos)**

#### a) Objetivo general

- Determinar cómo se relaciona el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 y el proceso de atención al cliente de la librería San Cristóbal S.A.C.

#### b) Objetivos específicos

- Determinar cómo se relaciona el contexto de la organización, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.
- Determinar cómo se relacionan el liderazgo, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.
- Determinar cómo se relaciona la planificación, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.
- Determinar cómo se relaciona el apoyo de recursos, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.
- Determinar cómo se relaciona la operación del proceso, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.

- Determinar cómo se relaciona la evaluación de desempeño, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.
- Determinar cómo se relaciona la mejora, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.

#### **1.4 Justificación.**

a) Teórica: La presente investigación tiene como base un modelo que relaciona dos variables; de un lado, la variable sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, de la cual sus dimensiones o constructos son siete (07) capítulos de la norma ISO 9001:2015, la que consta de diez (10) capítulos. Por otro lado, las dimensiones de la variable proceso de atención al cliente fueron obtenidas por selección de los autores descritos en la presente literatura, se ha considerado tres (03) dimensiones. Cabe indicar que solo se han tomado siete (07) dimensiones por cuanto la naturaleza del estudio así lo ha exigido, dado que estas contribuyen a entender la problemática de la empresa bajo estudio.

Por tanto, esta investigación aporta un modelo correlacional para evaluar el grado de asociación entre las variables citadas; resaltando que se ha construido un cuestionario con ítems que no se encuentran en otros instrumentos de estudios similares, siguiendo una metodología para trabajos de investigación científica de manera rigurosa.

b) Aplicativo: Los hallazgos del presente trabajo están permitiendo establecer estrategias para la mejora del proceso de atención al cliente, en base a la correlación existente con el constructo sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015; cuya implementación gradual, permitirá mejorar el desempeño de la empresa y por lo tanto su competitividad, lo cual constituye una mejora sustancial en relación con la situación actual por la que atraviesa la referida empresa.

## **1. 5 Limitantes de la investigación**

Para la realización del presente trabajo de investigación se han presentado limitaciones en referencia al tiempo requerido para la recolección de información, debido a que los trabajadores inicialmente mostraban rechazo a responder el cuestionario por temor a ser despedidos de la empresa. Situación que fue solucionada al coordinar con la Gerencia General, y lograr sensibilizar a los trabajadores con el objetivo de la investigación.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes: Internacional y nacional**

A continuación, se presenta antecedentes considerados para la presente investigación, que guardan relación con las variables: sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 y proceso de atención al cliente.

#### **2.1.1. Internacionales**

Dávila (2020), en su tesis de maestría “Propuesta de mejora en el proceso de gestión de clientes de agencias de viaje. Caso Tierra Verde”, tuvo como objetivo elaborar una propuesta de mejora para el proceso de gestión de clientes, empleando los literales 4.4, 4.4.2, 9.1.1 y 9.2.1 de la norma ISO 9001:2015. El tipo de investigación fue aplicada y correlacional. Como resultado se definió la propuesta para mejorar el proceso de gestión de clientes a través de la elaboración de un manual de procedimientos para recopilación de la información del trabajo de la agencia en los procesos de gestión de cliente; así como un análisis estructural del proceso productivo institucional integrado con la gestión de clientes a nivel de preventa, venta y postventa.

Asimismo, Guevara (2020) en su investigación “Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero”, tuvo como objetivo analizar los principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico en el sector petrolero. El tipo de investigación fue descriptiva, con diseño de campo, no experimental, transversal. Como resultado recalzó que las dimensiones de la variable principios de gestión de la calidad: orientación hacia la satisfacción de los clientes, liderazgo de la dirección, gestión de los recursos humanos, mejora continua, enfoque basado en hechos y relación de la gerencia con los proveedores otorgan ventajas a las empresas para ser competitivos. Sin embargo, se debe involucrar al personal, a través del desarrollo de competencias técnicas y fortaleciendo el principio de orientación al cliente, logrando así aportes que beneficiaran la mejora continua y la satisfacción de los clientes.

Por otro lado, Ulloa et al. (2020), en su investigación de maestría “Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C, 2020”, tuvo como objetivo brindar una solución inmediata para incrementar las expectativas y fidelización de los clientes, a través de la aplicación de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001: 2015. El tipo de investigación fue aplicada y de diseño pre experimental. Luego de la aplicación del sistema de gestión de calidad, empleando los capítulos 4, 5, 6 y 10 de la norma ISO 9001:2015, se obtuvo como resultado un 81% de satisfacción en comparación a un 29% de satisfacción obtenido en la fase de diagnóstico. Dicha mejora se logró debido al compromiso de la dirección de la empresa.

Además, Pincay- Morales et al. (2020), en su investigación “Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador”, tuvo como objetivo analizar la gestión de calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras en Ecuador, a través de una revisión documental. Tuvo una investigación de tipo cualitativo, empleando el método inductivo. Como resultado, se obtuvo que la población de estudio no emplea sistemas de gestión de calidad, los métodos de evaluación del servicio de atención al cliente son poco fidedignos y se desconoce el alcance y los objetivos de la gestión de calidad. Sin embargo, concluye que las PYMES son importantes para el crecimiento económico, por lo que es necesario fomentar una cultura de formación constante que apunte hacia las mejoras de los factores internos (actitudes y conocimiento de los empleados); así como de prácticas empresariales a favor de una gestión de calidad de servicio al cliente, siendo el modelo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry uno de los más confiables para la evaluación de la calidad del servicio al cliente en una organización empresarial.

También, Alzate (2017) en su investigación “ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes”, describió los principales cambios propuestos, y los beneficios e impactos esperados de la norma ISO 9001:2015 en comparación con la versión anterior ISO 9001:2008, a través de un sistema dinámico, un sistema que interactúa constantemente con el medio. Los resultados mostraron que la nueva versión constituye una herramienta estratégica, para el desarrollo de los países emergentes, en camino a



la sostenibilidad de las organizaciones y enfrentar los retos de los procesos de globalización.

Además, Medina-Merodio, et al (2014), en su investigación de maestría “Análisis de la satisfacción de cliente mediante el uso de cuestionarios con preguntas abiertas”, tuvo como objetivo analizar cómo el uso de cuestionarios de preguntas abiertas permite a las pequeñas y medianas empresas mejorar la evaluación del grado de satisfacción de clientes según la norma ISO 9001. Fue un estudio descriptivo de tipo correlacional. Como resultado, al obtener mayor información que con los cuestionarios de preguntas cerradas, se eliminan las limitaciones de estos últimos. Concluyendo que el uso de cuestionarios de preguntas abiertas, facilita cumplir con la norma ISO 9001 y permite su comparación con los datos del sistema de gestión de las relaciones con los clientes (CRM – del inglés Customer Relationship Management).

De igual forma, Najul (2011), en su investigación “El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio”, tuvo como objetivo describir tres aspectos importantes para la competitividad de las organizaciones. Estudio tipo descriptivo con revisión documental. Como resultado indicó que el primer aspecto importante es el análisis del sistema de atención al cliente y su importancia para lograr los objetivos propios y colectivos de las empresas, ya que el éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Asimismo indicó la importancia a la calidad del servicio al cliente y su relación con una adecuada captación y capacitación del capital humano, enmarcado en la gestión de recursos humanos. Y finalmente abordó un análisis sobre la importancia de atraer y retener personal altamente calificado y motivado, como factor clave para lograr una excelente calidad en el servicio.

Por otra parte, Aguilar (2010), en su tesis de maestría “Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa “Filtración Industrial Especializada S.A. de C.V”, de Xalapa, Veracruz”, tuvo como objetivo elaborar una propuesta para el establecimiento de un sistema de aseguramiento de la calidad y de la gestión de la calidad total en la empresa “Filtración Industrial Especializada, S.A. de C.V.”. La investigación fue de tipo observacional, prospectivo, descriptivo y transversal. Como resultado se resaltó las bondades

que brinda la implementación de un sistema de gestión de calidad, ya que permitió detectar las deficiencias de la organización. Al obtener estos resultados, los dirigentes de la empresa fueron quienes decidieron si se implementan acciones que permitan el mejoramiento de la empresa. Entre las recomendaciones que sugirió la referida investigación se encuentra establecer estrategias de calidad para optimizar las áreas de trabajo, así como la necesidad de establecer un plan periódico de capacitación.

### **2.1.2. Nacionales**

Soto (2021), en su investigación de maestría “Estrategia administrativa para mejorar el proceso de atención al cliente de servicios de telefonía en la tienda franquicia MACGA Movistar Chiclayo 2019”, tuvo como objetivo elaborar una estrategia administrativa para solucionar las deficiencias en el proceso de atención de los abonados del servicio de telefonía en la tienda franquicia MACGA MOVISTAR. El tipo de investigación fue mixto y el diseño fue descriptivo-propositivo. Como resultado se elaboraron las estrategias estructuradas en 7 actividades: formación y preparación, discusión de los resultados del diagnóstico y elaboración de Matriz FODA, conocer a la competencia, establecer metas para el servicio al cliente, estructuración del proceso de atención al cliente, evaluación y reconocimiento de la gestión de la atención al cliente y gestión de quejas. Cada una de estas actividades fue presentada con objetivos, participantes, responsables y costo. Asimismo, cada estrategia fue validada por expertos en Administración.

También, Sánchez (2019), en su tesis de maestría “Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante - Callao - Lima, 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad, aplicando la norma ISO 9001:2015, y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau” – Callao – Lima, 2017. El tipo de investigación fue descriptivo, explicativo y correlacional. Como resultados se obtuvo que los docentes encuestados poseen conocimiento sobre implementación y aplicación del sistema de gestión de

calidad y sus beneficios. Asimismo, los docentes muestran un buen desempeño en el ejercicio de su actividad académica, corroborado en las dimensiones de estudio. Por otro parte, se demostró la relación significativa entre las variables de estudio, sin embargo, el autor enfatiza en la importancia de generar una cultura de calidad y emplearla eficientemente para que el sistema de gestión de calidad se convierta en un verdadero apoyo para el desempeño docente.

De igual manera, Romero (2018), en su tesis de doctorado “Implantación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y calidad de servicio de los docentes tiempo completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018”; tuvo como objetivo principal determinar en qué medida la implantación del sistema de gestión de calidad basado en dicha norma, influye en la calidad de servicio de los docentes. La investigación fue aplicada, bajo un método y diseño correlacional. Se entregó como instrumento un cuestionario de 21 preguntas a 57 docentes, obteniéndose un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.853. Este resultado indicó que existe una correlación positiva entre el sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y el servicio de calidad. Se concluye que si existe influencia del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la calidad de servicio. Asimismo, se estableció la influencia de compromiso con la administración y liderazgo, enfoque en el cliente y sistemas de auditorías de la calidad en la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018.

Por otro lado, Olarte (2018), en su tesis de maestría “Sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil” tuvo como objetivo demostrar la influencia del sistema de gestión de la calidad en la eficacia empresarial en una fábrica textil. Esta investigación fue de tipo aplicada y correlacional. Los resultados indicaron que el sistema de gestión de calidad influye de manera significativa con una correlación moderada y positiva. Concluyendo que los principios en los cuales se sustenta el sistema de gestión de calidad bajo las normas ISO 9001, tales como el liderazgo, participación de personal, mejora continua y análisis de datos para la toma de decisiones, promueven la eficacia empresarial.

Además, Chicoma (2019), en su investigación de maestría “Análisis de la

atención al cliente para estandarizar los procesos de calidad de servicio en una agencia de viajes. Caso: oficina de viajes del Arzobispado de Lima-2017”, tuvo como objetivo evaluar el crecimiento operacional en base al desarrollo de los colaboradores quienes se han ido adaptando a la evolución tanto del producto, procedimiento y servicio que se realiza en la oficina de viajes. El tipo de investigación fue exploratorio, correlacional, no experimental, de corte transversal. Como resultados se comprobaron las hipótesis planteadas en la investigación con un grado de correlación de 63.5% , con respecto a la calidad de servicio, de igual manera el factor procesos se relacionó significativamente con el servicio al cliente con una correlación de 61.5%, la responsabilidad del cliente interno se relacionó significativamente con el servicio al cliente con una correlación de 28.3%, la satisfacción del cliente basada en la vocación de servicio, esta se relaciona significativamente con el servicio al cliente con una correlación de 43.7%.

Por otra parte, Alcántara y Díaz (2017), en su investigación de maestría “Propuesta de mejora en la gestión de atención al cliente en una agencia de ventas de Trujillo de un All Inclusive Hotels & Resorts para mejorar la satisfacción al cliente”, tuvo por objetivo establecer una propuesta de mejora en la gestión de atención al cliente en una agencia de ventas de Trujillo de un All inclusive Hotels & Resorts, para mejorar la satisfacción del cliente. El tipo de investigación fue cuantitativa, transversal, descriptiva, experimental y aplicado. Como resultado se obtuvo un incremento de 21% en el nivel de satisfacción de los clientes, el primer mes después de la aplicación de las propuestas.

## **2.2. Bases teóricas**

Considerando la naturaleza de la presente investigación se detalla las teorías y los conceptos vinculados a las variables:

- Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015
- Proceso de atención al cliente.

### **2.2.1. Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015**

Para conocer un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, se requiere conocer previamente algunos aspectos teóricos relacionados a la conceptualización de la norma ISO, posterior a ello se contempla lo relacionado a la norma ISO 9000, la cual describe los conceptos de sistemas, sistemas de gestión, sistemas de gestión de la calidad; para finalmente abordar lo relacionado a la norma ISO 9001:2015.

Conceptualización de las normas ISO: “Bajo sus siglas en inglés, ISO (Organización Internacional de Estandarización), fue creada en 1947, con el objetivo de unir las normas de diferentes países, y poder satisfacer la expectativa del cliente. Cuenta con más de 160 miembros a nivel mundial. En 1980, ISO designó sus comités técnicos, y resultado de la interacción de sus Comités Técnicos, se obtuvo la familia de normas que es la actual base de los sistemas de calidad. Por el año 1994 surgen las normas ISO 9001, las cuales, ante el cumplimiento de requisitos otorgan el sello de conformidad por el sistema de gestión de calidad de producción de productos o servicios”. (Chacón y Rugel, 2018, p. 5).

De igual manera, Lizarzaburu (2016, p. 38), define la ISO como una organización que agrupa normas de otros institutos nacionales de normalización, con la finalidad de promover alrededor del mundo la elaboración de normas concernientes con productos y servicios en sectores e industrias particulares. Razón por la cual la presente norma resalta a nivel mundial debido a que se encargó de indicar estándares en áreas diversas, no solo respecto a la calidad, sino además en áreas como tecnologías de información, ambiente entre otras afines con distribución de bienes y servicios, producción y comercialización.

De igual modo, ISO (2015, p.17), en la norma ISO 9000:2015, establece que sistema es un “conjunto de elementos interrelacionado o que interactúan”.

Sistema: La etimología del término sistema deriva del griego “synistanai” que guarda el significado de juntar, reunir, colocar juntos. Una de las definiciones que

se hallan en el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2001) señala que un sistema es el conjunto de cosas que se relacionan entre sí y mediante un orden contribuyen a determinado objeto.

Sistema de Gestión: ISO (2015, p. 17), detalla en la norma ISO 9000:2015, que un sistema de gestión es un conjunto de elementos de una organización, que interactúan para instituir políticas, objetivos, procesos y están interrelacionados para lograr dichos objetivos. De la misma forma, de acuerdo a Comisión et al. (2006, p.346), el sistema de gestión de una organización es el conjunto de elementos (objetivos, políticas, estrategias, procesos, entre otros) por el cual la dirección planifica, controla y ejecuta todas sus actividades con el fin de alcanzar los objetivos preestablecidos.

Sistema de gestión de calidad (SGC): Yáñez (2008, p.1), señala que el sistema de gestión de calidad se define como una manera de trabajar, por la cual una empresa asegura que se satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes. Por ello la empresa debe mejorar de manera constante el desempeño de sus procesos, con el fin de alcanzar ventajas competitivas frente a otras organizaciones del mismo rubro.

De otra parte, Pérez (2007, p.9) define al sistema de gestión de la calidad como el medio por el que las organizaciones se acercan a sus clientes, de modo que al satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes permite lograr eficiencia y eficacia en los recursos de la organización, logrando de esta manera la mejora continua de los procesos.

También Coaguila (2017) señala lo siguiente: "La finalidad de un sistema de gestión es ayudar a establecer metodologías, actividades, tareas, responsabilidades, asignar recursos, entre otros, que permitan a la organización una gestión orientada al logro y/o consecución de los objetivos planteados por la misma"

Asimismo, ISO (2015, p.7) en la norma ISO 9001, establece que la adopción de

un sistema de gestión de calidad parte de una decisión estratégica de una empresa. También, ISO (2015, p.17) en la norma ISO 9000, define al sistema de gestión de calidad como “parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad de una empresa, esto ayudará a mejorar su desempeño y brindará una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”.

De las mencionadas normas, “partes de la familia de normas ISO 9000, la ISO 9001 destaca por ser reconocida a nivel internacional y es la norma base en el sistema de gestión de la calidad y la mejora, aplicables a toda organización con el objetivo de aumentar la satisfacción del consumidor”. (Lizarzaburu, 2016, p.39).

ISO 9001:2015, fomenta la alineación con otras normas de sistemas de gestión elaboradas por ISO. Y procura seguir conservando que se aplique la norma en cualquier tipo de organización, por lo que contextualizó la norma a la realidad actual de 80% de organizaciones certificadas a nivel mundial”. (Chacón, 2015, p. 7). Está organizada en función de diez capítulos, de los cuales siete son requisitos cualitativos, que una empresa debe cumplir al menos para alcanzar la anhelada acreditación. Asimismo esta versión incluye nuevos conceptos, enfoques y énfasis respecto de sus versiones anteriores lo exige permanente actualización a las organizaciones”. (Torres, 2019).

La primera diferencia de la norma ISO 9001:2015, con la versión anterior, resalta en las cláusulas: procesos, liderazgo y planificación, el enfoque basado en riesgos, cuya documentación está acorde a los riesgos existentes para la conformidad de productos, servicios y la satisfacción del cliente. Como segunda diferencia, se encuentra en el cambio que enfoca a las “partes interesadas”, ya que es vital comprender las necesidades y expectativas de otras partes interesadas, y no solo las de los clientes. Asimismo, hace alusión al principio de “gestión de las relaciones”, lo que cambia la visión que incluía solo a clientes y proveedores. Es por ello que en la nueva versión resalta la importancia a los procesos, productos y servicios; así como a la gestión del conocimiento, convirtiendo a la gestión de los riesgos y la comprensión de los grupos de interés como dos asuntos esenciales para las empresas que deseen aplicar a esta

prestigiosa certificación internacional. (Lizarzaburu, 2016, p. 52)

Principios de la Gestión de la Calidad de la norma ISO 9001:2015

El modelo de gestión de la calidad de la ISO 9001:2015, se instituye sobre siete principios filosóficos determinados por el Comité Técnico de Normalización ISO/TC 176 y referidos en la ISO 9000:2015.

1. Enfoque al cliente: el éxito de una organización se obtiene al satisfacer las necesidades del cliente (directo e indirecto) y generar valor al superar sus expectativas.
2. Compromiso de las personas: la organización debe contratar personas cuyas competencias y capacidades, junto con su compromiso y motivación se formen a los objetivos planteados por la organización.
3. Liderazgo: permite cimentar el propósito y la dirección de los objetivos de la organización a todo nivel.
4. Toma de decisiones fundada en la evidencia: la objetividad y confiabilidad de este principio está basada en el análisis de los datos e información precisa y confiable del sistema.
5. Enfoque a procesos: Es trascendente para el logro de los objetivos, que se aseguren la disponibilidad e interacción de los recursos predestinados para la operación.
6. Mejora: es un proceso por el cual se identifican las oportunidades y se mantienen los niveles actuales de desempeño, ante los cambios del contexto externo e interno de la organización.
7. Gestión de las relaciones: significa saber gestionar las relaciones con el entorno externo e interno de la organización, encauzado a satisfacer las expectativas y necesidades de todas las partes interesadas.

### **2.2.2. Proceso de atención al cliente**

Proceso: Según ISO (2015, p. 10), en la norma ISO 9000:2015, define el proceso como un conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales se transforman, de elementos de entrada en resultados. Otra definición de proceso es una unidad que cumple un objetivo, un ciclo de actividades que inicia y termina con un cliente o un usuario interno.



Proceso de atención al cliente: Es el conjunto de actividades relacionadas entre sí, cuya finalidad es la respuesta satisfactoria de las necesidades del cliente. Asimismo, Soto (2019, p.18) revela que la gestión de la atención al cliente es prioritariamente para conocer las condiciones organizacionales básicas, está dirigida a identificar las necesidades del cliente y hacia una cultura de servicio, lograr la participación de los trabajadores, evaluar los avances e implementar técnicas de mercadeo.

De igual manera se define como el conjunto de actividades desarrolladas por las empresas para identificar las necesidades de los clientes en el proceso de compra, a fin de maximizar sus expectativas y satisfacer sus necesidades. (Alcántara, 2017, p. 32)

Talavera, (2014, como se citó en Soto, 2021) indicó las acciones a realizarse en cada etapa de proceso de atención al cliente.

#### Etapa 1: Primer contacto

El objetivo de la primera etapa es lograr que el cliente se sienta atendido con una impresión positiva, desde su llegada. Inicia cuando el cliente se acerca al asesor o ejecutivo de venta, para plantear su necesidad, solicitar información, expresar su petición de compra, queja, entre otros.

#### Etapa 2: Recopilación de información

“El objetivo es percibir y comprender las necesidades del cliente e intentar garantizar una satisfacción adecuada, demostrando interés por su petición o queja. Es por ello que la escucha activa, la empatía, la forma de expresarse, son importantes para poder entender las necesidades que pudiese tener el cliente, previendo posibles situaciones conflictivas y tomando las medidas adecuadas, siempre haciéndole sentir comprendido y en compañía. Antes de culminar esta etapa asegúrate de realizar una retroalimentación para confirmar que se entendió el requerimiento del cliente”.

### Etapa 3: Satisfacción

“El objetivo de la tercera etapa consiste en solucionar la necesidad del cliente facilitando los elementos útiles, o situarla en vías de solución. En suma a las dos etapas anteriores, es importante centrarse en la satisfacción de la necesidad la que deberá facilitarse de forma rápida y con empatía”.

### Etapa 4: Finalización

“El objetivo de la última etapa es crear una sensación final positiva asegurando que la necesidad haya sido solucionada o esté en proceso de solución. Además como el proceso de atención al cliente aún no ha concluido interesarse por peticiones adicionales permite generar una impresión positiva al cliente. Seguido de haber finalizado con éxito el contacto, la mejor manera de dejar una sensación agradable y profesional es despedirse amablemente”.

Adicionalmente, Najul (2011, p. 4), define a la atención al cliente como una actividad cuya finalidad es satisfacer las necesidades de sus clientes, obteniendo como empresa, productividad y competitividad empresarial. Para tener éxito en la atención al cliente, debe existir un buen liderazgo, eficiencia en las operaciones, capital humano y cultura organizacional, pues el cliente es el protagonista principal y el elemento más importante en el juego de los negocios.

De igual manera, Betancourt (2010), en su libro “El enfoque sistemático de empresas (ESE), expone que el proceso de atención al cliente permite establecer las bases para la elaboración y reformulación del plan estratégico de una empresa y analizar su posicionamiento. Además de ello, permite comprender el papel de los procesos y del capital humano en la eficacia, eficiencia y efectividad de la misma, la cual tiene trascendental importancia en la cultura organizacional y funcionamiento de la empresa. Visto de otro modo, el principal objetivo de todo empresario es entender y conocer tan bien a sus clientes, logrando que el servicio o producto pueda ser ajustado y definido para poder satisfacer sus necesidades.

Asimismo, Uribe (2014, p.3), expone que el servicio es el cúmulo de atenciones con respecto a una compra de un bien o servicio, que espera el cliente, el cual viene incluido y de forma tácita en la remuneración, así como va de la mano con el prestigio de la empresa. Se debe aclarar que servicio al cliente no se refiere a un servicio como producto, sino a aquellos adicionales que permiten la diferenciación con respecto al mercado y que permiten a una empresa generar lazos de confianza con el cliente.

De la definición anterior, Duque (2005), indica que el servicio al cliente forma parte de la atención al cliente y permite afianzar una relación clienteempresa a través de la satisfacción. Este proceso se trasmite entre cada empleado que tiene contacto con el cliente y permite a la empresa mejorarlas experiencias del cliente respecto a la calidad esperada de la organización.

### **2.3. Conceptual**

Considerando la naturaleza de la presente investigación se detalla las dimensiones vinculadas a las variables de estudio.

#### ***2.3.1. Dimensiones de la variable sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015***

Principales capítulos de la norma ISO 9001: 2015, que fueron delimitados como dimensiones para el presente estudio.

- Dimensión X1: Cláusula 4: Contexto de la organización  
Sumatoria de factores involucrados, tanto internos como externos, que podrían afectar el crecimiento y lineamientos de una empresa.
  
- Dimensión X2: Cláusula 5: Liderazgo  
Delimita la participación de la alta dirección con mayor énfasis, para asegurar que los requisitos previstos en el sistema de gestión de calidad sean cubiertos e integrados a través de políticas acorde a un compromiso de calidad, asegurando que las tareas, funciones, responsabilidades y autoridades se encuentran delineadas acorde a los objetivos aprobados

de la empresa

- Dimensión X3: Cláusula 6: Planificación  
Consiste en el planeamiento integral para la implementación de las acciones a considerar, dentro de los procesos del sistema de gestión, para poder evaluar y garantizar la mayor eficacia, midiendo las oportunidades y los riesgos.
  
- Dimensión X4: Cláusula 7: Apoyo de los recursos  
Toda organización debe identificar, delimitar y gestionar los recursos adecuados para que los sistemas de gestión de calidad se encuentren debidamente establecidos, implementados y permitan un monitoreo de mejora continua. Considerando los requisitos de la norma para tener toda información documentada, así como las competencias, toma de conciencia y realizar una efectiva comunicación entre los recursos.
  
- Dimensión X5: Cláusula 8: Operación del proceso  
Permite a la organización manejar adecuadamente los procesos a través de una serie de requisitos previos para planificar, implementar y controlar las actividades, con la finalidad de estar encaminado a los objetivos de la empresa, cubriendo los requisitos para cumplir con los servicios ofrecidos.
  
- Dimensión X6: Cláusula 9: Evaluación de desempeño  
Esta cláusula establece los puntos clave para poder realizar un correcto seguimiento, medición, análisis y evaluación. Permite decidir cuándo realizar cada actividad mencionada, el reporte, intervalos de evaluación, métodos utilizados para la recopilación de datos, así como cuando realizar una auditoría interna en concordancia con la gerencia.
  
- Dimensión X7: Cláusula 10: Mejora continua  
Define los requerimientos para que la organización mejore de manera continua, permitiéndola brindar su producto permitiendo corregir cualquier no conformidad, brindando la oportunidad de tomar control tomando las acciones correctivas.

### **2.3.1. Dimensiones del proceso de atención al cliente.**

Según la investigación realizada, se indica que para poder obtener buenos resultados en el proceso de atención al cliente se requiere cumplir con un servicio de calidad al cliente, lo cual implica satisfacer los requerimientos y necesidades del cliente.

Es por ello que Parasuraman et al (1988, citado por Duque, 2005) en su investigación, afirma que existen cinco (5) dimensiones que influyen en cómo el cliente evalúa la calidad de servicio recibido por parte de la empresa, destacando la dimensión confiabilidad como el criterio más utilizado en dicha evaluación. Las cinco (5) dimensiones se visualizan a continuación:

1. Confiabilidad o empatía: Se demuestra cuando la empresa muestra interés y nivel de atención personalizada a sus clientes.
2. Fiabilidad: Es la habilidad que manifiesta la empresa al ofrecer el servicio prometido de manera confiable y cuidadosa.
3. Responsabilidad o garantía: Se manifiesta cuando los empleados de una empresa muestran seguridad, conocimiento y atención, asimismo, son capaces de inspirar credibilidad y confianza a sus clientes.
4. Capacidad de respuesta: Se manifiesta a través de la disposición que ofrecen los empleados de una empresa para ayudar a los clientes y prestarles una atención rápida.
5. Tangibilidad: Es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, que son ofrecidos durante la atención a los clientes.

Es por ello que las dimensiones para la presente investigación, dada su naturaleza, a criterio del autor son las siguientes: dimensión Y1: confiabilidad, dimensión Y2: garantía y dimensión Y3: tangibilidad.

### **2.3.2. Descripción de la empresa y ubicación**

Empresa librería San Cristóbal S.A.C. es una empresa con 25 años de servicios dedicada a la venta de libros técnicos, universitarios y de consulta.

La sede principal de la empresa, que será objeto de estudio para la presente investigación, se encuentra localizada en el departamento de Lima-Perú, con dirección en Jr. Camaná 1039, distrito de Cercado de Lima.

La empresa pone a disposición de estudiantes, docentes, profesionales de diferentes carreras, y al público en general, una variedad mayor a 30.000 títulos distribuidos en todas las especialidades cuenta con libros de reconocidas editoriales nacionales y extranjeras.

Misión: Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con libros que marcan la diferencia en todas las materias profesionales y de cultura general, mediante nuestros servicios corporativos y con el personal calificado en cada área de nuestra empresa.

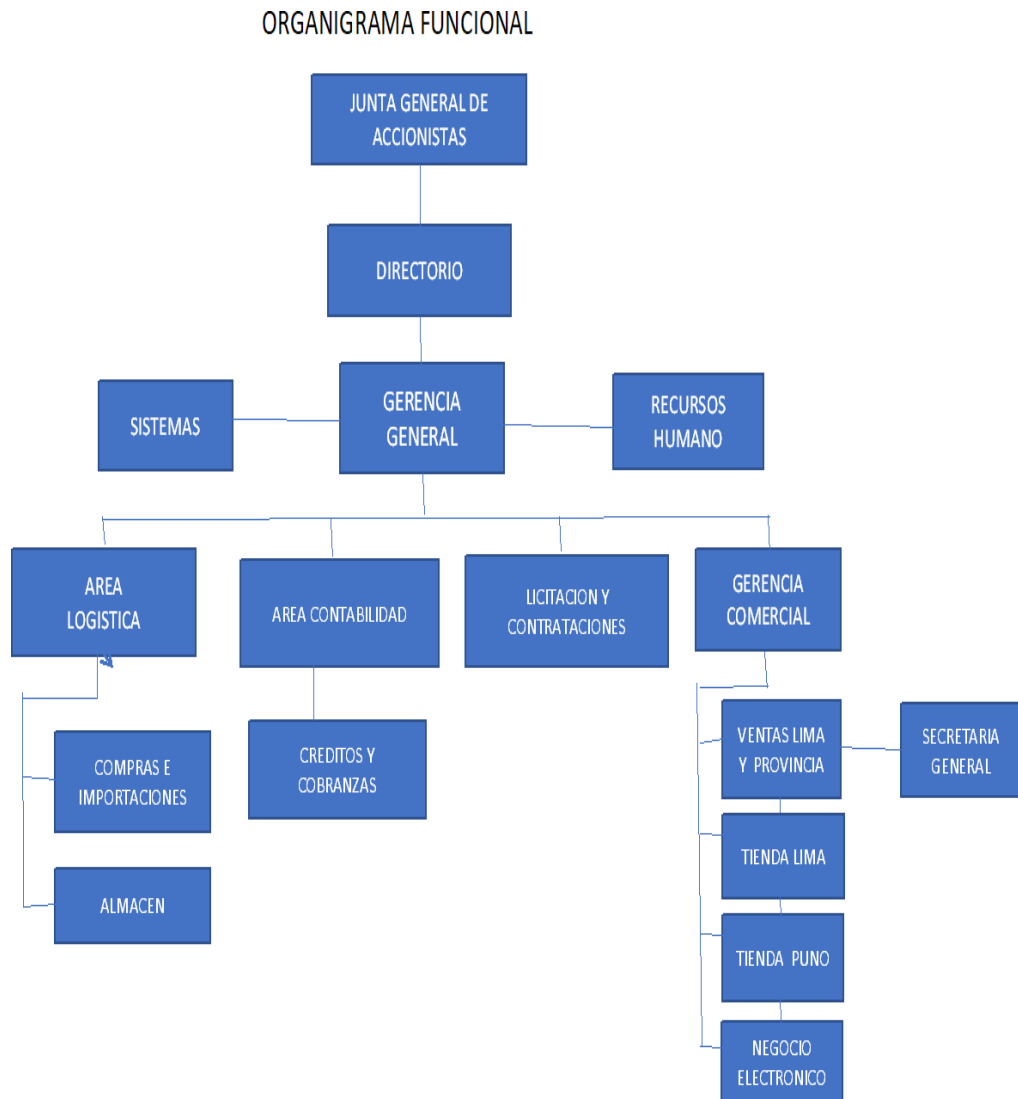
Visión: Ser una empresa líder con mayor variedad y calidad de atención en el mercado, en vanguardia de las publicaciones más actuales en el mundo de los libros.

#### **2.3.3.1. Estructura organizacional.**

La empresa cuenta con el siguiente organigrama encabezado por la junta general de accionistas, el directorio, y posteriormente la gerencia general que es la que se encarga de centralizar la información de las gerencias adjuntas (ver Imagen 1).

**Figura 1.**

*Organigrama de la empresa librería San Cristóbal SAC.*



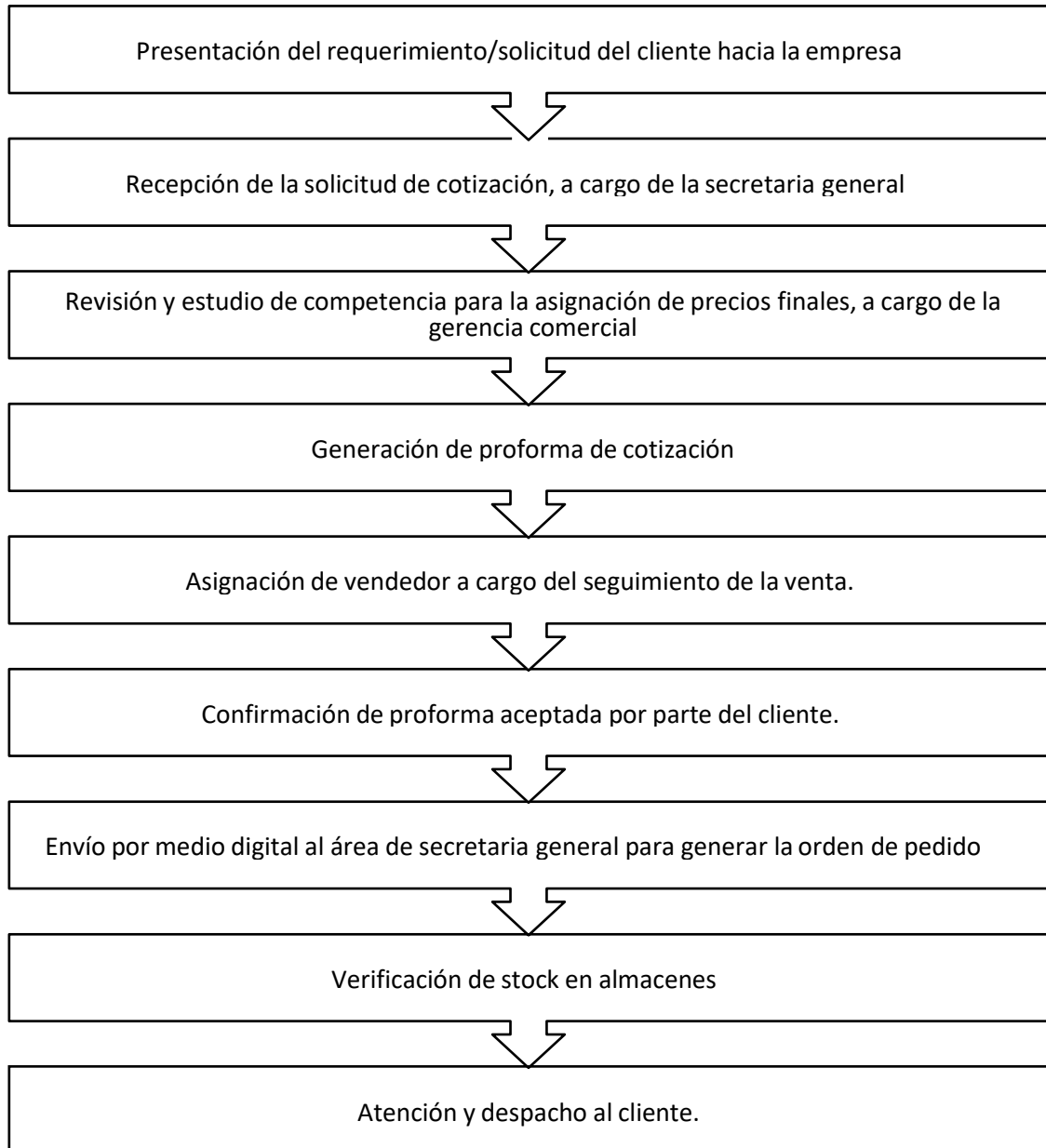
Nota: Información brindada por la gerencia general de la empresa librería San Cristóbal SAC. (2021)

### **2.3.3.2. Descripción del proceso de atención al cliente.**

Para la presente investigación, la búsqueda de la mejora será dedicada específicamente al proceso de Atención al cliente.

## Figura 2.

Flujograma del proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal SAC.



Nota: Información recopilada a partir de los datos brindados por la gerencia comercial de la empresa librería San Cristóbal SAC. (2021)



### **2.3.3.3. Descripción del proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal SAC..**

Todo proceso de venta inicia con un requerimiento o una solicitud a cargo del cliente (entidad pública, privada o usuario final). Una vez recibido el requerimiento, se realiza una revisión y estudio de competencia, para la asignación de precios finales a cargo de la gerencia comercial de la empresa. Cuando dicha gerencia aprueba y establece los precios del requerimiento, la secretaria se encarga de generar la proforma para presentar al cliente; así mismo se asigna un vendedor que estará a cargo del seguimiento de la venta. Posteriormente, si es aceptada la cotización, el área de secretaria general, genera la orden de pedido. La gerencia comercial recibe la orden de pedido para que sea atendida. Se realiza la verificación de stock del pedido en curso en almacenes bajo el siguiente criterio: si la mercadería se encuentra disponible se informa al cliente para coordinar la fecha de entrega. Finalmente cuando el pedido se encuentra en almacenes se coordina con el cliente para su atención y despacho total o parcial.

La información obtenida para la empresa librería San Cristóbal SAC, fue brindada en una entrevista a los representantes de la empresa, específicamente al gerente general y al gerente comercial, los cuales brindaron los datos solicitados de la empresa (misión, visión y organigrama de la empresa, flujograma de proceso de atención al cliente), así como sus puntos de vista con respecto al análisis de la empresa y la realidad problemática, identificando que el proceso de atención al cliente es un factor primordial a mejorar para poder mejorar las ventas y así, crecer como organización.

## 2.4. Definición de términos básicos

1. Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel. (ISO 9000:2015, p.11).  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

2. Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. (ISO 9000:2015, p.17).  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

3. Apoyo: C1láusula 7 de la norma ISO 9001: 2015. Las organizaciones deberán determinar y proporcionar los todos recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad. Contemplando requisitos de recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada. (ISO 9000:2015, p.3).  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

4. Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos (ISO 9000:2015, p.19).  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

5. Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requeridopor ella (ISO 9000:2015, p.13).  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

6. Conformidad: Cumplimiento de un requisito. (ISO 9000:2015, p.20).  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

7. Contexto de la organización: Cláusula 4 de la norma ISO 9001: 2015. Contempla requisitos de comprensión de la organización y de su contexto, comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad y sistema de gestión de la calidad y sus procesos. (ISO 9000:2015, p.12).  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

8. Compromiso: Participación activa en, y contribución a, las actividades para lograr objetivos compartidos (ISO 9000:2015, p.11).  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
9. Defecto: No conformidad relativa a un uso previsto o especificado. (ISO 9000:2015, p.20). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
10. Desempeño: Resultado medible que se puede relacionar con la gestión de actividades, procesos, producto, servicios, sistemas u organizaciones. (ISO 9000:2015, p.23).  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
11. Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (ISO 9000:2015, p.23).  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
12. Evaluación del desempeño: Cláusula 9 de la norma ISO 9001:2015. Contempla requisitos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, satisfacción del cliente, análisis y evaluación, auditoría interna, revisión por la dirección. (ISO 9000:2015, p.29).  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
13. Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. (ISO 9000:2015, p.14).  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
14. Gestión de la calidad: Gestión con respecto a la calidad, que puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad. (ISO 9000:2015, p.14).  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
15. Librería: Establecimiento comercial legalmente establecido en el país cuya actividad principal es la comercialización al público del libro y productos afines, al menudeo. (SIICA, 2013, p.1)

<https://www.infoartes.pe/definiciones-del-ecosistema-del-libro-en-la-ley-28086/>

16. Liderazgo: Cláusula 5 de la norma ISO 9001: 2015. Contempla requisitos de liderazgo y compromiso, política y roles, responsabilidades y autoridades en la organización. (ISO 9000:2015, p.4).

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

17. Mejora continua: Cláusula 10 de la norma ISO 9001: 2015. Contempla requisitos de generalidades, no conformidad y acción correctiva y mejora continua. (ISO 9000:2015, p.14).

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

18. Misión: Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección. (ISO 9000:2015, p.18).

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

19. No conformidad: Incumplimiento de un requisito. (ISO 9000:2015, p.20).

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

20. Objetivo: Resultado a lograr. (ISO 9000:2015, p.21).

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

21. Objetivo de calidad: Objetivo relativo a la calidad, que generalmente se basan en la política de la calidad de la organización y que se especifican para las funciones, niveles y procesos pertinentes de la organización. (ISO 9000:2015, p.21). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

22. Operación: Cláusula 8 de la norma ISO 9001: 2015. Contempla requisitos de planificación y control operacional, requisitos para los productos y servicios y diseño y desarrollo de los productos y servicios, control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, producción y provisión del servicio, liberación de los productos y servicios y control de salidas no conformes. (ISO 9000:2015, p.17). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

23. Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos. (ISO 9000:2015, p.12).

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

24. Planificación: Cláusula 6 de la norma ISO 9001:2015. Contempla requisitos de acciones para abordar riesgos y oportunidades, objetivos de calidad y planificación para lograrlos y planificación de cambios (ISO9000:2015, p.14). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
25. Política: Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección. (ISO 9000:2015, p.18). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
26. Política de la calidad: Política relativa a la calidad, coherente con la política global de la organización, puede alinearse con la visión y la misión de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad. (ISO 9000:2015, p.18). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
27. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto (salida, producto o servicio dependiendo el contexto de la referencia) (ISO 9000:2015, p.15). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
28. Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. (ISO 9000:2015, p.16). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
29. Queja: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio. (ISO 9000:2015, p.26). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
30. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita (habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas) u obligatoria. (ISO 9000:2015, p.19). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
31. Salida: Resultado de un proceso (producto o servicio). (ISO 9000:2015, p.22). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
32. Satisfacción del cliente: Percepción sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes. (ISO 9000:2015, p.26).

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

33. Servicio: Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente. Con frecuencia involucran actividades en la interfaz con el cliente para establecer requisitos del cliente, así como durante la entrega del servicio, y puede involucrar una relación continua. Puede implicar una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un coche); una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente (por ejemplo, la declaración de ingresos necesaria para preparar una declaración de impuestos); la entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento); la creación de un ambiente para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurantes). (ISO 9000:2015, p.22). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

34. Servicio al cliente: Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio. (ISO 9000:2015, p.27). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

35. Sistema: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan (ISO 9000:2015, p.17). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

36. Sistema de Gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos. (ISO 9000:2015, p.17). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

37. Sistema de gestión de la calidad: Parte de un sistema de gestión relacionada a la calidad. (ISO 9000:2015, p.17). <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

### III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1.1. Hipótesis (general y específicas)

A continuación, se establece las hipótesis, luego de haber establecido la formulación del problema y de los objetivos. Líneas abajo se detallan las hipótesis.

##### a) Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015, y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.

##### b) Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre el contexto de la organización, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C
- Existe una relación significativa entre el liderazgo, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.
- Existe una relación significativa entre la planificación, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.
- Existe una relación significativa entre el apoyo de recursos, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.
- Existe una relación significativa entre la operación del proceso, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.
- Existe una relación significativa entre la evaluación de desempeño, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.

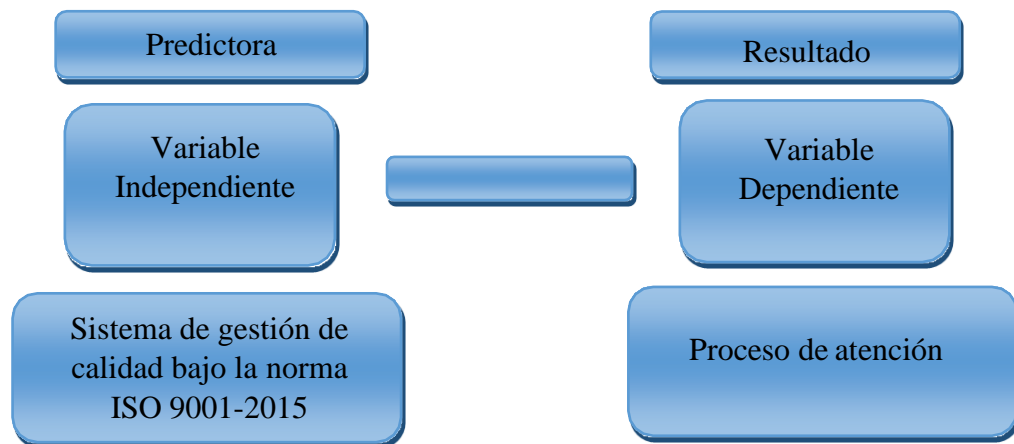
- Existe una relación significativa entre la mejora, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C

### 3.2. Definición conceptual de variables

En la figura 3, se visualiza la relación entre las variables bajo estudio

**Figura 3.**

*Variables que concurren en el estudio*



Variable independiente (predictora):

X = Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015

X1 = Contexto de la Organización

X2 = Liderazgo

X3 = Planificación

X4 = Apoyo de los recursos

X5 = Operación del proceso

X6 = Evaluación de desempeño

X7 = Mejora

Definición conceptual:

- Yáñez, (2008, p.1) define al sistema de gestión de calidad como una manera de trabajar, por la cual una empresa asegura que se satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes. Por ello la empresa debe mejorar de manera constante el desempeño de sus procesos, con el fin de



alcanzar ventajas competitivas frente a otras organizaciones del mismo rubro.

- Pérez (2007, p.9) define al sistema de gestión de la calidad como el medio por el que las organizaciones se acercan a sus clientes, de modo que al satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes permite lograr eficiencia y eficacia en los recursos de la organización, logrando de esta manera la mejora continua de los procesos.
- ISO (2015, p.17) en la norma ISO 9000, define al sistema de gestión de calidad como “parte de un sistema de gestión relacionada con la calidad”.
- Por otro lado, la norma internacional ISO 9001: 2015, establece que la adopción de un sistema de gestión de calidad parte de una decisión estratégica de la empresa, esto ayudará a mejorar su desempeño y brindar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible”

Variable dependiente (resultado):

Y = Proceso de atención al cliente

Y1 = Confiabilidad

Y2 = Tangibilidad

Y3 = Garantía del servicio

Definición conceptual

El proceso de atención al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas con el objetivo de satisfacer las necesidades del cliente, constituyendo así uno de los aspectos más importantes para la calidad del servicio. Es decir, es el proceso que articula la necesidad y la satisfacción de los clientes, la cual es dirigida por el personal de la empresa. (Ching et.al, 2017).

Por otro lado, Najul (2011), indica que para tener éxito en la atención al cliente, debe considerarse aspectos como el liderazgo, eficiencia en las operaciones de la empresa, capital humano, cultura organizacional. Este último aspecto al estar

bien definido, permite que el personal internalice la misión y visión de la empresa, y por tanto, esto motiva a que realicen sus actividades con calidad, influyendo positivamente en la atención a sus clientes, tanto internos como externos.

### ***3.2.1 Operacionalización de variables (dimensiones, indicadores, índices, método y técnica)***

Luego del análisis de la problemática, definición de objetivos e hipótesis se diseñó la operacionalización de las variables que se señala en la Figura 4. En este instrumento de investigación se incluyen también los indicadores, que dieron lugar a la formulación del cuestionario.

**Figura 4.**

*Matriz de operacionalización de variables*

RELACIÓN DE VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICA
<b>Y : Proceso de atención al cliente</b>	Y1: Confiabilidad	El proceso de atención al cliente a través de la dimensión confiabilidad, permite determinar el nivel de cumplimiento, margen de error y tiempo de entrega oportuna del servicio de la empresa.	Servicio a tiempo y/o Nivel de Cumplimiento	<p>Tipo y Diseño de Investigación Cuantitativo, descriptivo, aplicativo, no experimental, transversal, correlacional.</p> <p>Método de Investigación Hipotético-deductivo</p> <p>Técnica e instrumentos para la recolección de la información</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de medición: ordinal.</p> <p>Población y Muestra 14 personas</p>
			Margen de error	
	Y2: Tangibilidad	El proceso de atención al cliente a través de la dimensión tangibilidad, permite evaluar la apariencia de las instalaciones, recursos y personal que dispone la empresa para el adecuado desarrollo del proceso.	Apariencia de las instalaciones	
			Disponibilidad de los recursos informáticos y de comunicación	
			Apariencia del personal	
	Y3: Garantía de servicio	El proceso de atención al cliente a través de la dimensión garantía del servicio, permite determinar las competencias para llevar a cabo el servicio, analizando la imagen, el profesionalismo y la cortesía brindada por el personal de la empresa.	Competencias para llevar a cabo el servicio	
Imagen, profesionalismo, cortesía				

RELACIÓN DE VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICA
<b>X = Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015.</b>	X1: Contexto de la organización	El sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 a través de la dimensión contexto de la organización, permitirá determinar los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de las actividades y/o proceso de la empresa	Factores Internos y/o externos de la empresa	<p>Tipo y Diseño de Investigación Cuantitativo, descriptivo, aplicativo, no experimental, transversal, correlacional.</p> <p>Método de Investigación Hipotético-deductivo</p> <p>Técnica e instrumentos para la recolección de la información</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de medición: ordinal.</p> <p>Población y Muestra 14 personas</p>
	X2: Liderazgo	El sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 a través de la dimensión liderazgo permitirá conocer el grado de compromiso que tiene la gerencia con respecto a la calidad del servicio y en la definición de los roles, responsabilidades y autoridades dentro de la empresa y el conocimiento del personal respecto a este.	Compromiso de la Alta dirección respecto a la calidad del servicio.	
			Conocimiento del personal sobre sus roles y responsabilidades.	
	X3: Planificación	El sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 a través de la dimensión de planificación permitirá conocer el grado de importancia de contar con mecanismo de planificación y adecuación frente a la necesidad de efectuar algún cambio en el proceso ante una realidad cambiante y exigente.	Planificación de cambios	
X4: Apoyo de recursos	El sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 a través de la dimensión de apoyo de los recursos, permitirá analizar si el personal está involucrado y comprometido con los objetivos de la empresa, si cuenta con la competencia necesaria para los puestos de trabajo y si existe los mecanismos adecuados para la comunicación interna entre el personal.	Toma de conciencia del Personal		
		Comunicación interna		
		Competencia del personal		

RELACIÓN DE VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICA
<b>X = Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015.</b>	X5: Operación del proceso	El sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 a través de la dimensión de operación del proceso, permitirá analizar el grado de importancia de que los procesos llevados a cabo en la empresa, se ejecuten bajo condiciones controladas, para ofrecer al cliente servicios conformes a los requisitos definidos.	Planificación y control operacional	<p>Tipo y Diseño de Investigación Cuantitativo, descriptivo, aplicativo, no experimental, transversal, correlacional.</p> <p>Método de Investigación Hipotético-deductivo</p> <p>Técnica e instrumentos para la recolección de la información</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de medición: ordinal.</p> <p>Población y Muestra 14 personas</p>
			Control de servicio no conforme	
	X6: Evaluación de desempeño	El sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, a través de la dimensión evaluación de desempeño, permitirá analizar el grado de importancia de que se efectúe seguimiento, medición sobre el proceso, así como contar con mecanismos para conocer la percepción del cliente con respecto al servicio brindado	Satisfacción del Cliente	
			Seguimiento, medición análisis y evaluación	
	X7: Mejora	El sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 a través de la dimensión mejora, permitirá analizar el grado de importancia sobre el tratamiento adecuado de las no conformidades, así como la implementación de las oportunidades de mejora en la gestión.	Gestión de tratamiento de las No conformidades	
			Mejora continua	

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1. Tipo y diseño de Investigación

El presente proyecto de investigación presenta la siguiente tipología y diseño de investigación:

#### 4.1.1. Tipo de investigación

a) Tipo aplicada, por cuanto los hallazgos del trabajo de investigación permitirán proponer estrategias de mejoras, sobre todo en el proceso de atención al cliente de la librería San Cristóbal S.A.C (Hernández et al., 2014, p. 36).

b) Enfoque cuantitativo, pues la prueba de hipótesis se realizará con base en la medición numérica y el análisis estadístico. (Hernández et al., 2014, p. 46)

c) Nivel descriptivo, por cuanto se realizará una descripción y explicación del fenómeno bajo estudio, permitiendo detectar las variables, que están vinculadas, que posibilita análisis posteriores (Hernández et al., 2014, p. 142).

d) Corte transversal, por cuanto los datos se recolectan en un solo momento (Hernández et al., 2014, p.154)

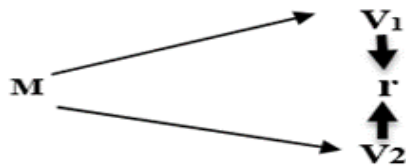
e) Alcance correlacional, en la medida en que se trata de vincular las dos variables en el presente trabajo de investigación, para determinar el grado de relación o asociación que existe entre ellas. (Hernández et al., 2014, p.157).

#### 4.1.2. Diseño de la investigación

El trabajo corresponde a un diseño no experimental, por cuanto no se manipula en forma deliberada los componentes de la variable independiente tal como lo señala Hernández et al. (2014, p.152). El esquema de este diseño se visualiza en la figura 5.

### Figura 5.

*Esquema de diseño no experimental*



Nota: Tomado de Hernández et al., (2014).

Donde:

- M : Muestra de la investigación
- V1 : Variable sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015
- V2 : Variable proceso de atención al cliente
- r : correlación

#### 4.2. Método de investigación

El presente estudio tiene como base de análisis y formulación del problema el método hipotético - deductivo, el cual permite la generación de hipótesis a partir del conocimiento y aplicación de teorías, leyes y principios, lo cual permite entender y explicar el objeto bajo estudio y determinar las hipótesis (Popper, 2008, citado por Sánchez, 2019, p. 7).

## Etapas del proceso de investigación

En cuanto al proceso de investigación en la tabla 1, se visualiza las diferentes etapas que se realizan para cumplir con los objetivos planteados.

**Tabla 1.**

*Estrategia del proceso de investigación*

Etapas	Descripción
1. Descripción de la realidad problemática	En esta etapa se delimitó y definió el problema.
2. Formulación del problema y objetivos	En esta etapa se formuló el problema y los objetivos generales y específicos de la investigación
3. Marco teórico	En esta etapa se establecieron los antecedentes de la investigación que guardan relación con las variables: sistemas de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente, conocimiento y teorías sobre la investigación.
4. Formulación de hipótesis y operacionalización de las variables.	En esta etapa se establecieron las hipótesis y la operacionalización de las variables.
5. Desarrollo de la herramienta para recolección de información	En esta etapa se determinó la técnica e instrumento a utilizar para la incorporación de las variables con sus dimensiones e indicadores asociados, descritos en la matriz de consistencia y en la operacionalización de las variables
6. Validación de la herramienta para recolección de información (cuestionario)	En esta etapa se determinó la validación del instrumento a ser realizado por juicio de expertos.
7. Aplicación del cuestionario y recolección de información	En esta etapa, luego de la validación, se determinó el modo de aplicación del cuestionario con el fin de recoger las opiniones o percepciones de los colaboradores de la empresa.
8. Tratamiento de los datos y determinación de resultados	En esta etapa, con los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario, se realizó el análisis estadístico descriptivo.
9. Contraste de hipótesis general y específicas	En esta etapa se realiza la contrastación de las hipótesis: general y específicas.
10. Discusión de los resultados	En esta etapa se realizó la contrastación de la hipótesis con los resultados.
11. Conclusiones y recomendaciones	En esta etapa se estableció las conclusiones y recomendaciones como parte del resultado de la presente investigación.



### **4.3. Población y muestra**

#### **4.3.1. Población**

La población es finita y está conformada por catorce (14) colaboradores de la empresa librería San Cristóbal S.A.C. como consta en los registros de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), en el ítem Número de trabajadores.

Todos los trabajadores se encuentran involucrados en la actividad económica y en el proceso de atención al cliente, por lo tanto, tiene conocimiento sobre el referido proceso.

#### **4.3.2. Muestra**

Dada la naturaleza del proyecto y del volumen de la población que corresponde a catorce (14) colaboradores, teniendo en cuenta lo expresado por Castro (2003), que refiere en caso la población es menor a cincuenta (50) individuos, dicha cantidad se considera como el tamaño como muestra.

### **4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.**

El lugar donde se realizará el estudio es en la sede principal de la empresa librería San Cristóbal, ubicada en Jr. Camaná 1039, Cercado de Lima, Lima, que corresponde a la unidad de análisis. El periodo de estudio corresponde en el lapso de junio del año 2021 hasta octubre del año 2021.

### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

#### a) Técnica e instrumento (Ver anexo II)

La técnica empleada es la encuesta que se aplica para estudios cuantitativos en el ámbito de ciencias sociales. Al respecto, Arias y Covinos (2021) establecen que, para elegir la encuesta como técnica desde un enfoque cuantitativo, se deben tener los siguientes criterios:

- Establecer que el estudio va a tener solo datos numéricos y por tanto habrá una prueba de hipótesis.
- Entender que la encuesta parte de la operacionalización de variables y de la problemática del estudio.
- El instrumento debe tener criterios de confiabilidad y validez para ser aplicado.
- Los resultados de la encuesta siempre se representan en tablas de frecuencia y/o figuras; asimismo, se debe utilizar estadística descriptiva e inferencial para exponer los resultados.
- Instrumentos de recolección.

En cuanto al instrumento se diseñó un cuestionario, en el cual se incorporó las variables con sus dimensiones e indicadores asociados, descritos en la matriz de consistencia y en la operacionalización de las variables. El referido cuestionario contó con veintisiete (27) preguntas, de las cuales diez (10) están asociadas a la variable proceso de atención al cliente y diecisiete (17) a la variable sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015.

De otra parte, se empleó la escala de Likert, lo cual permitió la conversión de las variables cualitativas en cuantitativas, que según Hernández et al. (2014, p.341), “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones. Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo.”

Para ello, se empleó cinco (05) niveles en la escala, considerando lo siguiente:

1. Muy en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Finalmente, el cuestionario fue aplicado a los catorce (14) colaboradores de la librería San Cristóbal SAC y auto-administrado por envío a través de la herramienta digital (Google forms), cuyo fin está orientado a recoger las opiniones y percepciones de los colaboradores de la referida empresa.

Al respecto, Hernández et al. (2014, p. 310) manifiesta que “un cuestionario auto administrado es brindado directamente a los participantes. Las respuestas las marcan individualmente y no existe intermediarios”.

#### b) Validación del instrumento (Ver anexo III)

La validez del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos, participando tres expertos que emitieron su opinión sobre los requerimientos establecidos en el formato diseñado por la Unidad de Posgrado (UPG) de la Universidad Nacional del Callao (UNAC). Sobre este particular, Hernández et al. (2014, p.152), sostiene con respecto a validez que es el “grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”

#### c) Confiabilidad del instrumento

Para determinar confiabilidad, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, que es un procedimiento aceptado en la literatura científica para calcular la confiabilidad del instrumento de investigación. En este aspecto, Hernández et al. (2014, p.277) refiere que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida a la misma persona produce resultados iguales”.

Para interpretar la magnitud y alcance del citado coeficiente se tiene en cuenta una escala de medición entre 0 a 1, tomando como referencia lo señalado por George y Mallery (2003, p. 231, citado por Frías-Navarro, 2021), quienes, a criterio general, sugieren evaluar los coeficientes de Alfa de Cronbach con los valores expuestos en la Tabla 2.

**Tabla 2.***Valores del coeficiente de Alfa de Cronbach*

Coeficiente de Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los elementos analizados
[0,9;1]	Excelente
>0,8	Bueno
>0,7	Aceptable
>0,6	Cuestionable
>0,5	Pobre
<0,5	Inaceptable

Nota: Tomado de Frías-Navarro (2021, p.10)

- Resultado de confiabilidad por Alfa de Cronbach

Luego del procesamiento de datos, producto de los resultados de la aplicación de la encuesta-cuestionario (ver anexo N°04), se obtuvo valores de confiabilidad buenos, tal como se visualiza en la Tabla 3 y Tabla 4.

**Tabla 3.***Resultados de confiabilidad por Alfa de Cronbach, por variables*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos	Conclusión
Y: Proceso de atención al cliente	0.821	10	<b>Buena confiabilidad</b>
X: Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015	0.903	17	<b>Excelente confiabilidad</b>

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

**Tabla 4.**

*Resultados de confiabilidad por Alfa de Cronbach*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos	Conclusión
X - Y: Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente.	0.870	27	<b>Buena confiabilidad</b>

Fuente: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.870, es decir el resultado de buena confiabilidad para el cuestionario.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

Para el análisis de datos se utilizó las técnicas estadísticas para la presente investigación científica y para el procesamiento de datos el software estadístico IBM SPSS STATISTICS V.25

Luego de haberse confeccionado el cuestionario, con la información recolectada, se determinó la confiabilidad por el alfa de Cronbach. Al obtenerse un resultado satisfactorio se procedió análisis descriptivo para lo cual, se utilizó la escala de Stanones, basado en los resultados numéricos que corresponde a los ítems consignados en el cuestionario. Los resultados permitieron establecer la distribución numérica y porcentual de las variables bajo estudio.

Posteriormente se procesaron los datos para realizar el análisis inferencial, para lo cual primero se determinó la normalidad de las variables bajo estudio, lo que permite determinar el parámetro de correlación a usar para la contratación de la hipótesis.

## V. RESULTADOS

En este capítulo, se da a conocer el procesamiento de la información y el análisis estadístico para la constatación de las hipótesis. Esta evaluación da lugar a resultados en el plano del análisis descriptivo y en el plano de análisis inferencial, cuyos hallazgos se visualizan a continuación.

### 5.1. Resultados descriptivos:

Para el análisis respectivo, la información recolectada, se transforma en una información que permite determinar la percepción que tienen los encuestados sobre las variables bajo estudio. Para tal efecto se usa la escala de Stanones, para diseñar la información usando los estadísticos, la media aritmética y la desviación estándar. Se ha hecho uso de la literatura para establecer los intervalos de la escala de Stanones tal como sigue:

$$\bar{X} \pm 0.75 (DS)$$

Dónde:

$\bar{X}$ : Media o media aritmética

DS: Desviación estándar

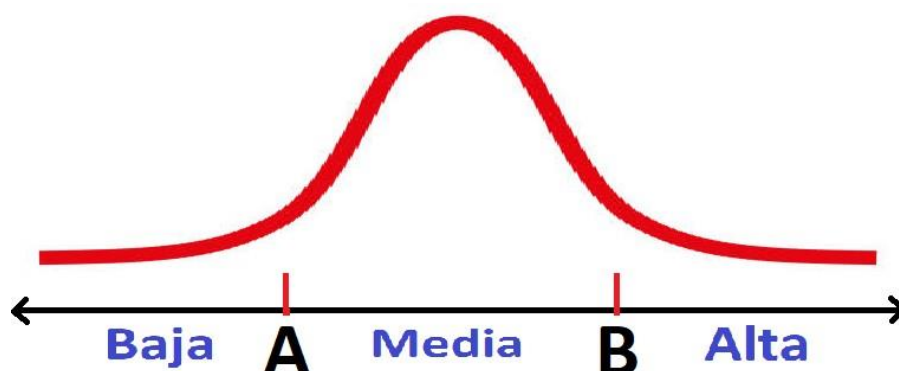
A: valor límite alto / medio: Media + 0.75 (desviación estándar)

B: valor límite medio / bajo: Media - 0.75 (desviación estándar)

Como resultado se obtiene tres categorías: Bajo, Medio y Alto, que permite realizar el análisis descriptivo (ver Figura 5).

**Figura 5.**

*Intervalos de la escala de Stanones*



**Tabla 5.**

*Distribución de escala de Stanones de las variables y dimensiones*

	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
Variable X: sistema de gestión de calidad bajo lanorma ISO 9001:2015.	17 - 39	40 - 62	63 - 85
X1: Contexto de la organización	2 - 4,6	4,6 - 7,26	7,26 - 10
X2: Liderazgo	3 - 7	8 - 11	12 - 15
X3: Planificación	1 - 2,3	2,4 - 3,6	3,7 - 5
X4: Apoyo de recursos	5 - 11,6	11,7 - 18,2	18,3 - 25
X5: Operación del proceso	2 - 4,6	4,6 - 7,26	7,26 - 10
X6: Evaluación de desempeño	2 - 4,6	4,6 - 7,26	7,26 - 10
X7:Mejora	2 - 4,6	4,6 - 7,26	7,26 - 10
Variable Y: proceso de atención al cliente.	10 - 23	24 - 36	37 - 50

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

a) Variable X: sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

La distribución de la percepción de los encuestados objetos de análisis, respecto a la importancia de la variable sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 (ver tabla 6 y figura 6).

**Tabla 6.**

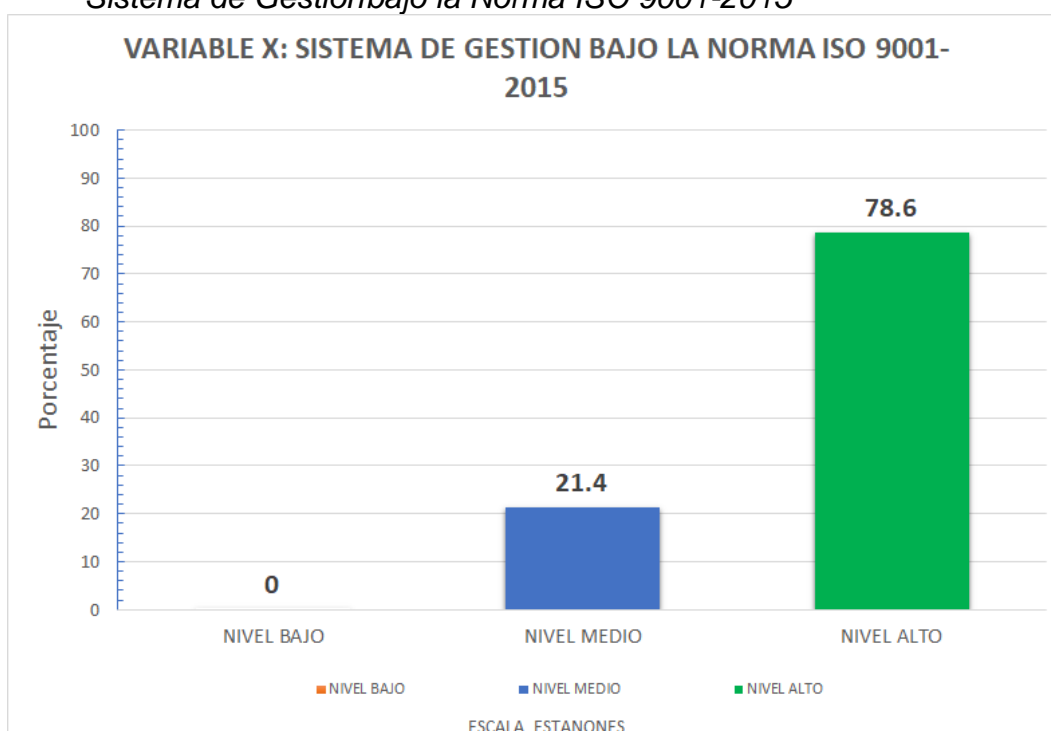
*Percepción de los encuestados en referencia a la variable sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.*

		Frecuencia	Porcentaje	Rango
Válido	Nivel bajo	0	0	17 - 39
	Nivel medio	3	21,4	40 - 62
	Nivel alto	11	78,6	63 - 85
	Total	14	100,0	17 – 85

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

**Figura 6.**

*Porcentaje de percepción de los encuestados en referencia a la variable X Sistema de Gestión bajo la Norma ISO 9001-2015*



Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

De la interpretación de los resultados, se puede indicar que la percepción de los encuestados es muy favorable en cuanto a la importancia de la variable sistema de



gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015; puesto que prácticamente el 78.6% lo consideran importante.

- Dimensión X1: Contexto de la organización

Se detalla la distribución de la percepción de los encuestados respecto a su importancia la dimensión contexto de la organización (véase Tabla 7 y Figura 7).

**Tabla 7.**

*Percepción de los encuestados en referencia a la Dimensión X1:Contexto de la organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Rango
Válido	Nivel bajo	1	7,1	2 – 4,6
	Nivel medio	1	7,1	4,6 – 7,26
	Nivel alto	12	85,7	7,26 – 10
	Total	14	100,0	2 - 10

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

**Figura 7.**

*Porcentaje de percepción de los encuestados en referencia a la Dimensión X1: Contexto de la organización*



Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

De la interpretación de los resultados, se puede indicar que la percepción de los encuestados es muy favorable en cuanto a la importancia de la dimensión contexto de la organización que pertenece al sistema de gestión de la calidad

bajo la norma ISO 9001:2015; puesto que prácticamente el 85.7% lo consideran importante.

- Dimensión X2: Liderazgo

Se detalla la distribución de la percepción de los encuestados respecto a su importancia la dimensión Liderazgo (véase Tabla 8 y Figura 8).

**Tabla 8.**

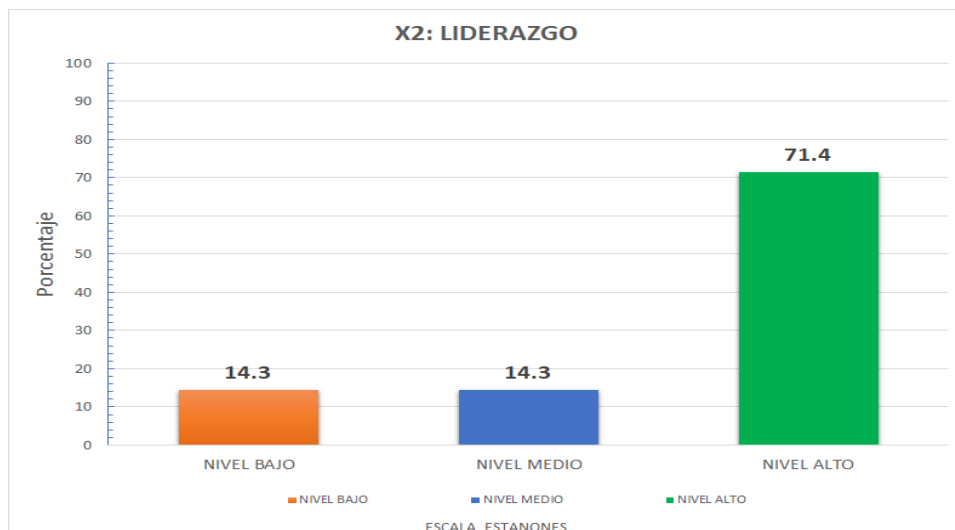
*Percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X2:Liderazgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Rango
Válido	Nivel bajo	2	14,3	3 - 7
	Nivel medio	2	14,3	8 – 11
	Nivel alto	10	71,4	12 – 15
	Total	14	100,0	3 - 15

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

**Figura 8.**

*Porcentaje de percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X2: Liderazgo*



Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

De la interpretación de los resultados, se puede indicar que la percepción de los encuestados es muy favorable en cuanto a la importancia de la dimensión liderazgo que pertenece al sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO

9001:2015; puesto que prácticamente el 71.4% lo consideran importante.

- Dimensión X3: Planificación

Se detalla la distribución de la percepción de los encuestados respecto a su importancia la dimensión Planificación (véase Tabla 9 y Figura 9).

**Tabla 9.**

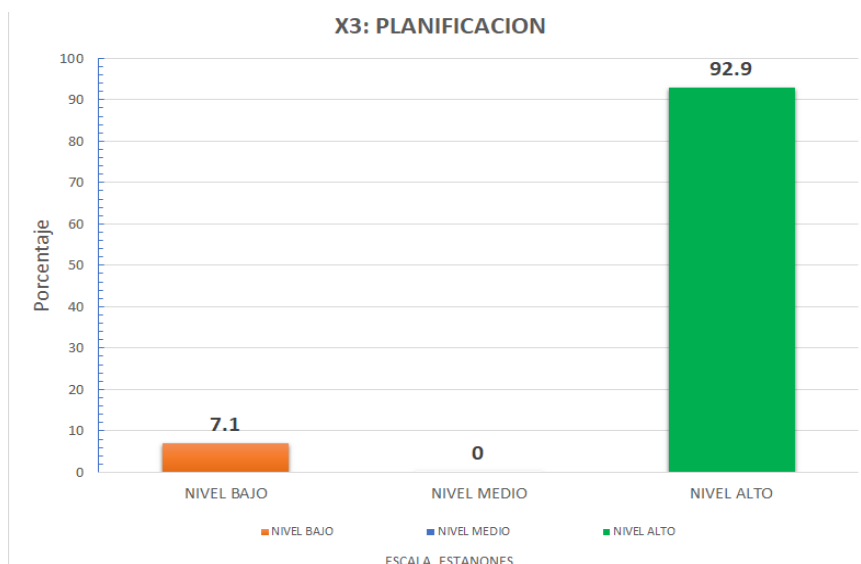
*Percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X3: Planificación.*

		Frecuencia	Porcentaje	Rango
Válido	Nivel bajo	1	7,1	1 – 2,3
	Nivel medio	0	0	2,4 – 3,6
	Nivel alto	13	92,9	3,7 – 5
	Total	14	100,0	1 - 5

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

**Figura 9.**

*Porcentaje de percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X3: Planificación*



Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

De la interpretación de los resultados, se puede indicar que la percepción de los encuestados es muy favorable en cuanto a la importancia de la dimensión Planificación que pertenece al sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015; puesto que prácticamente el 92.9 % lo consideran importante.

- Dimensión X4: Apoyo de recursos.

Se detalla la distribución de la percepción de los encuestados respecto a su importancia la dimensión apoyo de recursos (véase Tabla 10 y Figura 10).

**Tabla 10.**

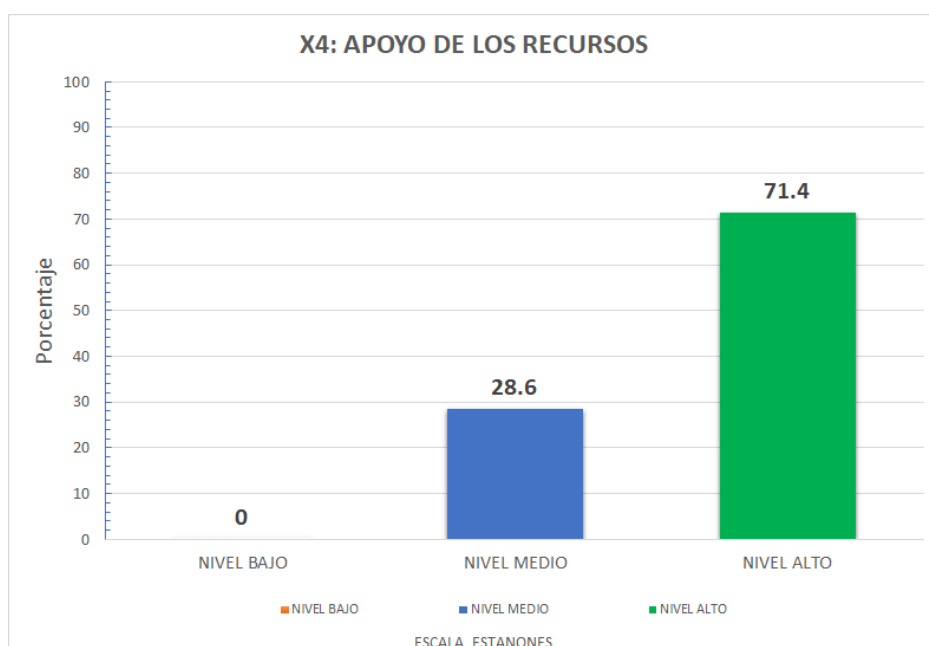
*Percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X4: Apoyo de Recursos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Rango
Válido	Nivel bajo	0	0	5 – 11,6
	Nivel medio	4	28.6	11,7 – 18,2
	Nivel alto	10	71.4	18,3 – 25
	Total	14	100,0	5 - 25

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

**Figura 10.**

*Porcentaje de percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X4: Apoyo de los recursos*



Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

De la interpretación de los resultados, se puede indicar que la percepción de los encuestados es muy favorable en cuanto a la importancia de la dimensión apoyo de recursos que pertenece al sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015; puesto que prácticamente el 71.4 % lo consideran importante.

- Dimensión X5: Operación

Se detalla la distribución de la percepción de los encuestados respecto a su importancia la dimensión de operación de los procesos (véase Tabla 11 y Figura 11).

**Tabla 11.**

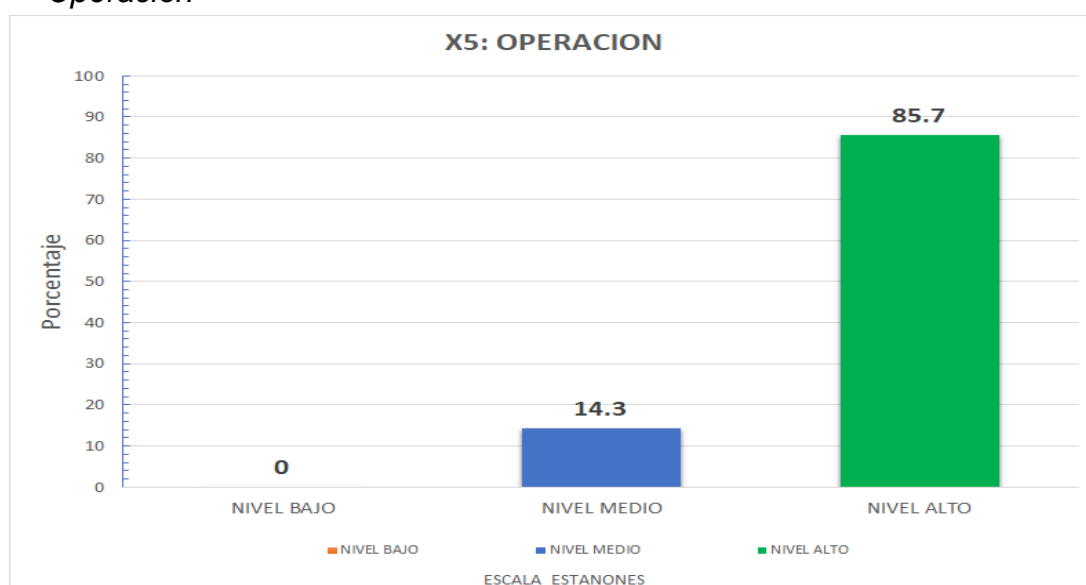
*Percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X5:Operación*

		Frecuencia	Porcentaje	Rango
Válido	Nivel bajo	0	0	2 – 4,6
	Nivel medio	2	14,3	4,6 – 7,26
	Nivel alto	12	85,7	7,26 – 10
	Total	14	100,0	2 – 10

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

**Figura 11.**

*Porcentaje de percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X5: Operación*



Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

De la interpretación de los resultados, se puede indicar que la percepción de los encuestados es muy favorable en cuanto a la importancia de la dimensión operación de los procesos que pertenece al sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015; puesto que prácticamente el 85.7 % lo consideran importante.

- Dimensión X6: Evaluación de desempeño

Se detalla la distribución de la percepción de los encuestados respecto a su importancia la dimensión evaluación de desempeño (véase Tabla 12 y Figura 12).

**Tabla 12.**

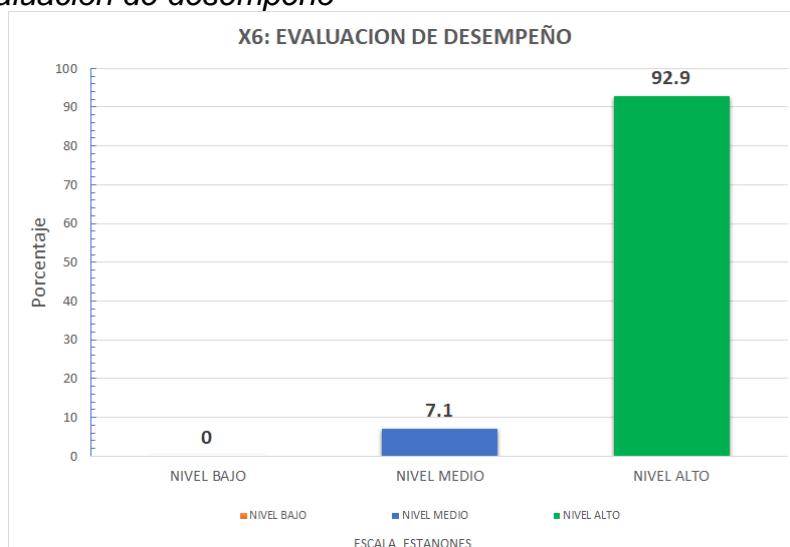
*Percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X6: Evaluación de desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Rango
Válido	Nivel bajo	0	0	2 – 4,6
	Nivel medio	1	7.1	4,6 – 7,26
	Nivel alto	13	92.9	7,26 – 10
	Total	14	100,0	2 - 10

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

**Figura 12.**

*Porcentaje de la percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X6: Evaluación de desempeño*



Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

De la interpretación de los resultados, se puede indicar que la percepción de los encuestados es muy favorable en cuanto a la importancia de la dimensión evaluación de desempeño que pertenece al sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015; puesto que prácticamente el 92.9 % lo consideran importante.

- Dimensión X7: Mejora

Se detalla la distribución de la percepción de los encuestados respecto a su importancia la dimensión de operación de los procesos (véase Tabla 13 y Figura 13).

**Tabla 13.**

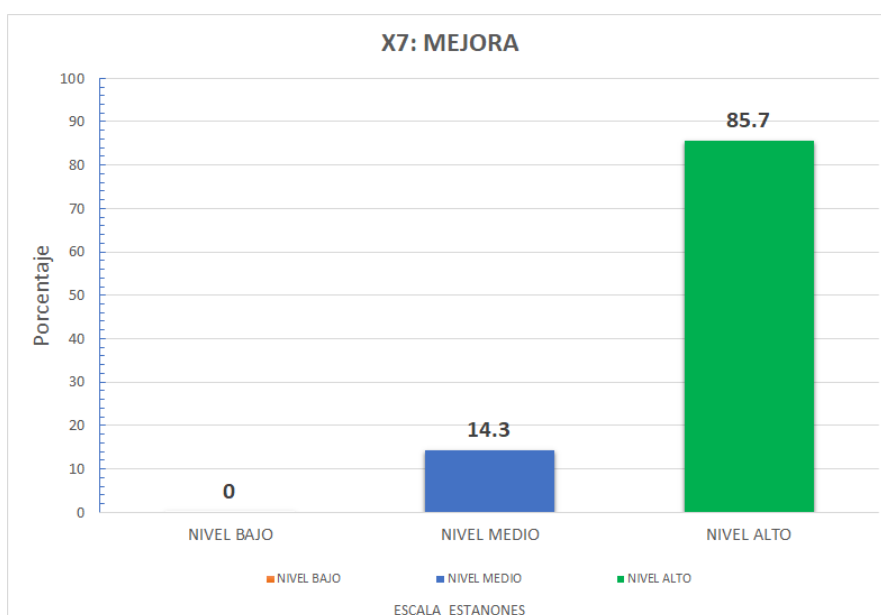
*Percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X7: Mejora*

		Frecuencia	Porcentaje	Rango
Válido	Nivel bajo	0	0	2 – 4,6
	Nivel medio	2	14.3	4,6 – 7,26
	Nivel alto	12	85.7	7,26 – 10
	Total	14	100,0	2 - 10

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

**Figura 13.**

*Porcentaje de la percepción de los encuestados en referencia a la dimensión X7: Mejora*



Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

De la interpretación de los resultados, se puede indicar que la percepción de los encuestados es muy favorable en cuanto a la importancia de la dimensión mejora que pertenece al sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015; puesto que prácticamente el 85.7 % lo consideran importante.

b) Variable Y: Proceso de atención al cliente

La distribución de la percepción de los encuestados objetos de análisis, respecto a la importancia de la variable proceso de atención al cliente (ver tabla 14 y Figura14).

**Tabla 14.**

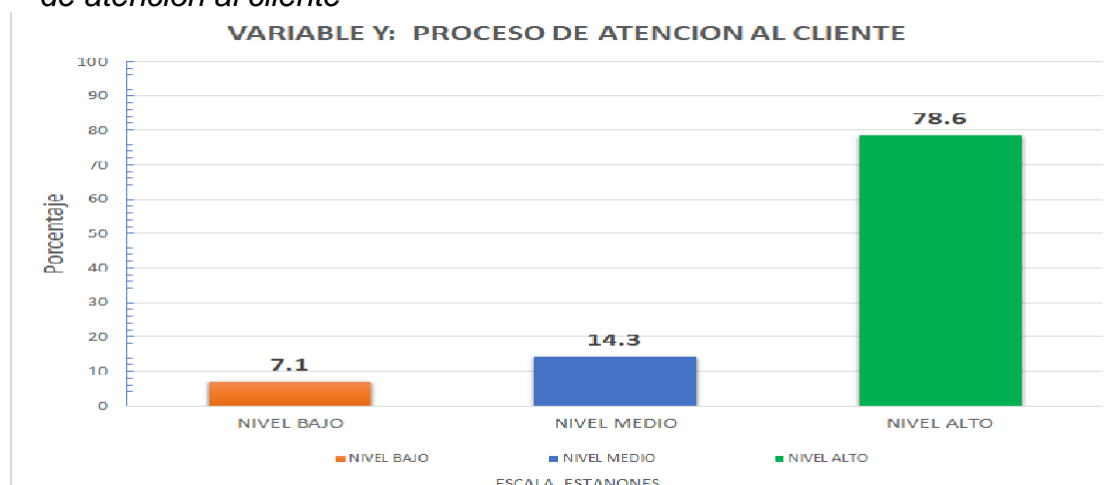
*Percepción de los encuestados en referencia a la variable: proceso de atención al cliente*

		Frecuencia	Porcentaje	Rango
Válido	Nivel bajo	1	7.1	10 – 23
	Nivel medio	2	14.3	24 – 36
	Nivel alto	11	78.6	37 – 50
	Total	14	100,0	10 - 50

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

**Figura 14.**

*Porcentaje de la percepción de los encuestados en referencia a la variable Y: Proceso de atención al cliente*



Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)



De la interpretación de los resultados, se puede indicar que la percepción de los encuestados es muy favorable en cuanto a la importancia de la variable proceso de atención al cliente; puesto que prácticamente el 78.6% lo consideran importante.

## **5.2. Resultados Inferenciales**

Para la contrastación de las hipótesis se requirió establecer el parámetro estadístico para la medición de la correlación entre las variables, vale decir, determinar el grado de asociación que existe entre ellas. Para este caso, se tuvo en consideración dos parámetros que se usan en la literatura: el parámetro de Pearson, que se utilizan cuando la distribución de la información de la variable representa una curva de Gauss, la cual se considera como prueba paramétrica; y el otro parámetro de denomina Spearman que se usa cuando la distribución de la información de la variable no está representada con una curva de Gauss, prueba no paramétrica. Previa a esta definición, se debe aplicar la prueba de normalidad para la selección del parámetro de correlación.

- Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad se utilizó Shapiro-Wilk, el cual corresponde usar cuando el tamaño de la muestra es  $\leq 50$  individuos, fue aplicado para ambas variables: sistema de gestión bajo la norma ISO 9001: 2015 y el proceso de atención al cliente, tal como se señala a continuación:

Formulación de las hipótesis y criterios de selección:

Ho: Los datos tienen una distribución normal (cuando p-valor es  $\geq 0.05$ , se acepta Ho y se rechaza la alternativa Ha)

Ha: Los datos no tienen una distribución normal (cuando p-valor es  $< 0.05$ , se rechaza la alternativa Ho y se acepta la alternativa Ha)

**Tabla 15.***Resumen de la Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk*

Pruebas de normalidad			
	Estadístico	Shapiro-Wilk	
		gl	Sig.
Proceso de atención al cliente	,893	14	,088
sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2015	,890	14	,080
X1	,758	14	,002
X2	,818	14	,008
X3	,577	14	,000
X4	,898	14	,104
X5	,845	14	,019
X6	,816	14	,008
X7	,813	14	,007

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

#### Definición de la normalidad

Los resultados indican que p-valor  $\geq 0,05$ , para ambas variables; entonces se aceptó  $H_0$ , es decir los datos tienen una distribución normal. Por lo tanto; se aplicó la estadística paramétrica, usando la prueba de correlación de Pearson.

- Prueba de correlación:

Contrastación de la hipótesis general e hipótesis específicas:

Para definir el grado de correlación de Pearson, se tomó en cuenta los valores, que sugiere Hernández et al. (2014, p. 305), tal como se señala en la tabla 16.

## Tabla 16.

### Valores de correlación de Pearson

*Interpretación:* el coeficiente  $r$  de Pearson puede variar de  $-1.00$  a  $+1.00$ , donde:

$-1.00$  = *correlación negativa perfecta*. ("A mayor  $X$ , menor  $Y$ ", de manera proporcional. Es decir, cada vez que  $X$  aumenta una unidad,  $Y$  disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica "a menor  $X$ , mayor  $Y$ ".

$-0.90$  = Correlación negativa muy fuerte.

$-0.75$  = Correlación negativa considerable.

$-0.50$  = Correlación negativa media.

$-0.25$  = Correlación negativa débil.

$-0.10$  = Correlación negativa muy débil.

$0.00$  = No existe correlación alguna entre las variables.

$+0.10$  = Correlación positiva muy débil.

$+0.25$  = Correlación positiva débil.

$+0.50$  = Correlación positiva media.

$+0.75$  = Correlación positiva considerable.

$+0.90$  = Correlación positiva muy fuerte.

$+1.00$  = *Correlación positiva perfecta* ("A mayor  $X$ , mayor  $Y$ " o "a menor  $X$ , menor  $Y$ ", de manera proporcional. Cada vez que  $X$  aumenta,  $Y$  aumenta siempre una cantidad constante).

Fuente: Tomado de Hernández et al. (2014, p. 305)

Contrastación de la hipótesis general (ver tabla 17):

Con el propósito de analizar la significancia estadística, se procedió a establecer los siguientes criterios de decisión:

$H_0$ : No existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p$ -valor  $\geq 0.05$ )

$H_a$ : Existe una relación significativa el sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p$ -valor  $< 0.05$ )

**Tabla 17.**

*Correlación de Pearson: Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente.*

	$\rho$ (R)	p	N
Proceso de atención al cliente - Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015	0.847	0.000	14

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

Como p-valor = 0,00 < 0,05, <sup>1</sup>se indica que existe relación significativa entre las variables: sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente. Además, la correlación es positiva considerable, con un valor de correlación de 0.847.

Contrastación de la hipótesis específica 1 (ver tabla 18):

Con el propósito de analizar la significancia estadística, se procedió a establecer los siguientes criterios de decisión:

H0: No existe una relación significativa entre el contexto de la organización, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando p-valor > =0.05)

Ha: Existe una relación significativa entre contexto de la organización, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando p-valor < 0.05)

**Tabla 18.**

*Correlación de Pearson de la dimensión X1: Contexto de la organización y la variable proceso de atención al cliente.*

		Contexto de la organización
Proceso de atención al cliente	Correlación de Pearson	,567*
	Sig. (bilateral)	,035
	N	14

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

<sup>1</sup> Cuando p es menor del valor de 0.05, se establece que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error)

Como  $p\text{-valor} = 0,035 < 0,05$ , se indica que existe relación significativa entre la dimensión contexto de la organización, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente. Además, la correlación es positiva y directa, con un valor de correlación de 0.567.

Contrastación de la hipótesis específica 2 (ver tabla 19):

H0: No existe una relación significativa entre el liderazgo, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p\text{-valor} > =0.05$ )

Ha: Existe una relación significativa entre liderazgo, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p\text{-valor} < 0.05$ )

**Tabla 19.**

*Correlación de Pearson de la dimensión X2: liderazgo y la variable proceso de atención al cliente*

		Liderazgo
Proceso de atención al cliente	Correlación de Pearson	,768**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	14

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

Como  $p\text{-valor} = 0,001 < 0,05$ , se indica que existe relación significativa entre la dimensión liderazgo, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente. Además, la correlación es positiva y directa, con un valor de correlación de 0.768.

Contrastación de la hipótesis específica 3 (ver tabla 20):

H0: No existe una relación significativa entre la planificación, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p\text{-valor} > =0.05$ )

Ha: Existe una relación significativa entre la planificación, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p\text{-valor} < 0.05$ )

**Tabla 20.**

*Correlación de Pearson de la dimensión X3: planificación y la variable proceso de atención al cliente*

		Planificación
Proceso de atención al cliente	Correlación de Pearson	,733**
	Sig. (bilateral)	,003
	N	14

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

Como  $p\text{-valor} = 0,003 < 0,05$ , se indica que existe relación significativa entre la dimensión planificación, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente. Además, la correlación es positiva y directa, con un valor de correlación de 0.733.

Contrastación de la hipótesis específica 4 (ver tabla 21):

H0: No existe una relación significativa entre el apoyo de recursos, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p\text{-valor} > = 0.05$ )

Ha: Existe una relación significativa entre el apoyo de recursos, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p\text{-valor} < 0.05$ )

**Tabla 21.**

*Correlación de Pearson de la dimensión X4: apoyo de recursos y la variable proceso de atención al cliente.*

		Apoyo de los recursos
Proceso de atención al cliente	Correlación de Pearson	,654*
	Sig. (bilateral)	,011
	N	14

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

Como  $p\text{-valor} = 0,011 < 0,05$ , se indica que existe relación significativa entre la dimensión apoyo de recursos, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente. Además, la correlación es positiva y directa, con un valor de correlación de 0.654.

Contrastación de la hipótesis específica 5 (ver tabla 22):

H0: No existe una relación significativa entre la operación del proceso, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p\text{-valor} > =0.05$ )

Ha: Existe una relación significativa entre la operación del proceso, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p\text{-valor} < 0.05$ )

**Tabla 22.**

*Correlación de Pearson de la dimensión X5: operación del proceso y la variable proceso de atención al cliente-*

		Operación del Proceso
Proceso de	Correlación de Pearson	,641*
atención al	Sig. (bilateral)	,013
cliente	N	14

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

Como  $p\text{-valor} = 0,013 < 0,05$ , se indica que existe relación significativa entre la dimensión operación del proceso que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente. Además, la correlación es positiva y directa, con un valor de correlación de 0.641.

Contrastación de la hipótesis específica 6 (ver tabla 23):

H0: No existe una relación significativa entre la evaluación de desempeño, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p\text{-valor} > =0.05$ )

Ha: Existe una relación significativa entre la evaluación del desempeño, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p\text{-valor} < 0.05$ )

**Tabla 23.**

*Correlación de Pearson de la dimensión X6: Evaluación de desempeño y la variable proceso de atención al cliente*

		Evaluación de desempeño
Proceso de	Correlación de Pearson	,713**
atención al	Sig. (bilateral)	,004
cliente	N	14

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

Como  $p\text{-valor} = 0,004 < 0,05$ , se indica que existe relación significativa entre la dimensión Evaluación de desempeño, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente. Además, la correlación es positiva y directa, con un valor de correlación de 0.713.

Contrastación de la hipótesis específica 7 (ver tabla 24):

H0: No existe una relación significativa entre la mejora, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p\text{-valor} > =0.05$ )

Ha: Existe una relación significativa entre la mejora, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente (cuando  $p\text{-valor} < 0.05$ )

**Tabla 24.**

*Correlación de Pearson de la dimensión X7: mejora y la variable proceso de atención al cliente*

		Mejora
Proceso de	Correlación de Pearson	,596*
atención al	Sig. (bilateral)	,024
cliente	N	14

Nota: Resultado del software estadístico SPSS v25 (2021)

Como  $p\text{-valor} = 0,024 < 0,05$ , se indica que existe relación significativa entre la dimensión mejora, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente. Además, la correlación es positiva y directa, con un valor de correlación de 0.596.



## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados

#### a) Discusión de resultados descriptivos

El análisis descriptivo demuestra que aproximadamente, el 78.6% de la población encuestada muestran una percepción de importancia de la variable sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, en tanto que la variable proceso de atención al cliente refleja una percepción de importancia de 78.6%.

#### b) Discusión de resultados inferenciales

Luego del análisis inferencial, los resultados, se obtuvieron luego de aplicarse la prueba estadística Pearson, cuyo resumen se muestra en la Tabla 25.

Donde:

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015, y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal SAC.

Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la dimensión Contexto de la Organización, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal SAC.

Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la dimensión liderazgo, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal SAC.

Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la dimensión planificación, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal SAC.

Hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre la dimensión apoyo de recursos, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal SAC.

Hipótesis específica 5: Existe relación significativa entre la dimensión operación del proceso, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal SAC.

Hipótesis específica 6: Existe relación significativa entre la dimensión Evaluación de desempeño, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal SAC.

Hipótesis específica 7: Existe relación significativa entre la dimensión mejora, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2015 y la variable proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal SAC.

**Tabla 25.**

*Tabla de resumen:*

Prueba de Hipótesis	Significancia	Coefficiente de Pearson	Comentarios
Hipótesis general	p-valor = 0,00 < 0,05	0.847	Se demostró que hay una correlación con alta significancia entre ambas variables, es decir Alto grado de asociación entre las variables.
Hipótesis específica 1	p-valor = 0,035 < 0,05	0.567	Se demostró que hay una correlación con alta significancia entre la dimensión y la variable , es decir Alto grado de asociación entre ambas
Hipótesis específica 2	p-valor = 0,001 < 0,05	0.768	Se demostró que hay una correlación con alta significancia entre la dimensión y la variable , es decir Alto grado de asociación entre ambas
Hipótesis específica 3	p-valor = 0,003 < 0,05	0.733	Se demostró que hay una correlación con alta significancia entre la dimensión y la variable , es decir Alto grado de asociación entre ambas
Hipótesis específica 4	p-valor = 0,011 < 0,05,	0.654	Se demostró que hay una correlación con alta significancia entre la dimensión y la variable , es decir Alto grado de asociación entre ambas

Hipótesis específica 5	p-valor = 0,013 < 0,05,	0.641	Se demostró que hay una correlación con alta significancia entre la dimensión y la variable , es decir Alto grado de asociación entre ambas
Hipótesis específica 6	p-valor = 0,004 < 0,05,	0.713	Se demostró que hay una correlación con alta significancia entre la dimensión y la variable , es decir Alto grado de asociación entre ambas
Hipótesis específica 7	p-valor = 0,024 < 0,05,	0.596	Se demostró que hay una correlación con alta significancia entre la dimensión y la variable , es decir Alto grado de asociación entre ambas

## 6. 2 Contrastación de resultados con otros estudios similares

Como se aprecia, en el análisis descriptivo se demostró que los encuestados, que forman parte de la muestra reflejaron una alta percepción ante la importancia de las variables sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente, reflejando ambas un 78.6% de percepción.

Así mismo Guevara (2020) en su investigación “Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero”, coincide con lo expuesto en la presente investigación, indicando que las empresas deben cambiar hacia un enfoque orientado al cliente, ya que éste no solo desea obtener un producto de calidad, sino que además exige buen precio, información y atención adecuada, con un servicio a tiempo demostrando garantía de calidad, entre otros.

De igual modo, Ulloa et al (2020), en su investigación Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C, 2020; concuerda con la suma importancia de la aplicación de las cláusulas de la norma ISO 9001:2015, dándole mayor importancia al contexto de la organización, liderazgo, planificación y mejora, permitiendo la mejora de la satisfacción de sus clientes en un 81%, datos que son relevantes y que concuerdan con las dimensiones propuestas de la variable predictora.

De acuerdo a lo expuesto por Sánchez (2019), en su tesis de maestría “Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante - Callao - Lima, 2017, demostró que consolidar una cultura de calidad en una organización es importante para la mejora

de una empresa y constituye un pilar para lograr la calidad, razón por la cual se concuerda que un sistema de gestión de calidad permite la mejora de un proceso al cliente gracias a que incrementa el desempeño de los trabajadores.

Por otra parte, en la investigación de Pincay-Morales (2020) “Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador”, indica que para que un cliente, es más fácil evaluar la calidad de un bien pero es más difícil valorar la calidad de un servicio, por ello el autor recomendó que las empresas primero deben evaluar la calidad técnica y funcional de su proceso de atención al cliente, para que a través de esta evaluación puede mejorarse aspectos que permitan una mejor desempeño percibido por el cliente. Ambas investigaciones coinciden en que es necesario mejorar el proceso de atención al cliente, es así que el uso de un sistema de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 es una herramienta permite mejorar el proceso de atención al cliente

Según Parasuraman et al. (1988, citado en Duque, 2005, p 10), tras realizar su investigación definió como cinco aspectos a considerar para la atención al cliente: empatía, confiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad, de cuales coincide con nuestra presente investigación y fueron delimitados tres dimensiones acordes a la naturaleza de nuestra investigación: confiabilidad, tangibilidad y garantía de servicio. Con lo cual permitió correlacionar las dimensiones propuestas para la variable resultado Proceso de atención al cliente con la variable predictora Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

### **6.3. Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes**

El presente estudio se ha desarrollado cumpliendo con el código de ética R-260-2019-CU de investigación de la UNAC. Es importante resaltar que la información, el análisis y los hallazgos representan con veracidad la información obtenida en campo manteniendo, en todo el proceso de trabajo la ética profesional. En tal sentido se presenta la declaración jurada en el Anexo 6.

## CONCLUSIONES

- En cuanto al objetivo general, se puede concluir que existe una correlación positiva y directa entre las variables sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente, gracias a los resultados obtenidos en la prueba de correlación de Pearson con un valor de 0.847, con un nivel de significancia de 0.000 (p-valor < 0.05).
- Con respecto al objetivo específico 1, se concluyó que existe una correlación positiva y directa entre la dimensión contexto de la organización, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente, debido a los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Pearson con un valor de 0.567, con un nivel de significancia de 0.035 (p-valor < 0.05).
- Con respecto al objetivo específico 2, se concluyó que existe una correlación positiva y directa entre la dimensión liderazgo, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente, debido a los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Pearson con un valor de 0.768, con un nivel de significancia de 0.001 (p-valor < 0.05).
- Con respecto al objetivo específico 3, se concluyó que existe una correlación positiva y directa entre la dimensión planificación, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente, debido a los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Pearson con un valor de 0.733, con un nivel de significancia de 0.003 (p-valor < 0.05).
- Con respecto al objetivo específico 4, se concluyó que existe una correlación positiva y directa entre la dimensión apoyo de recursos, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente, debido a los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Pearson con un valor de 0.654, con un nivel de significancia de 0.011 (p-valor < 0.05).
- Con respecto al objetivo específico 5, se concluyó que existe una correlación positiva y directa entre la dimensión operación del proceso, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso

de atención al cliente, debido a los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Pearson con un valor de 0.641, con un nivel de significancia de 0.013( $p$ -valor  $< 0.05$ ).

- Con respecto al objetivo específico 6, se concluyó que existe una correlación positiva y directa entre la dimensión evaluación de desempeño, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente, debido a los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Pearson con un valor de 0.713, con un nivel de significancia de 0.004 ( $p$ -valor  $< 0.05$ ).
- Con respecto al objetivo específico 7, se concluyó que existe una correlación positiva y directa entre la dimensión mejora, que forma parte del sistema de gestión de calidad bajo en la norma ISO 9001-2015 y el proceso de atención al cliente, debido a los resultados obtenidos mediante la prueba de correlación de Pearson con un valor de 0.596, con un nivel de significancia de 0.024 ( $p$ -valor  $< 0.05$ ).
- El presente estudio, tal como se ha diseñado, tiene una importancia aplicativa para la empresa librería San Cristobal S.A.C, por cuanto los resultados han permitido confirmar que la variable sistema de gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y sus dimensiones o constructos tienen un alto grado de asociación con la variable proceso de atención al cliente, por lo que permitirá la implementación gradual de las referidas dimensiones, habida cuenta que la empresa presenta restricciones presupuestarias: contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo de los recursos, operación, evaluación de desempeño y mejora, las cuales permitirán fortalecer el desempeño del referido proceso y su competitividad, tomando como base los resultado de una investigación científica, como es la presente.

## RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta los resultados del trabajo de investigación, se recomienda a la empresa librería San Cristóbal S.A.C, implementar las estrategias que señalan en las tablas 26, 27, 28,29, 30, 31 y 32 con el propósito de fortalecer el proceso de atención al cliente, a fin de mejorar el desempeño y la competitividad empresarial:

**Tabla 26.**

*Recomendaciones para la dimensión contexto de la organización*

Estrategia	Objetivo	Plan de acción
Gestionar las cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la librería San Cristóbal SAC, para el logro de sus objetivos estratégicos y continuidad del negocio.	1) Determinar aspectos que impacten de manera positiva o negativa a la librería San Cristóbal SAC.	Realizar un análisis de contexto de la empresa. Determinar los riesgos estratégicos asociados a los factores externos e internos identificados Monitorear periódicamente la situación de la empresa.
	2) Determinar los procesos necesarios para la prestación eficaz del servicio	Identificar el servicio Determinar los procesos asociados al servicio Mapear y caracterizar los procesos asociados al servicio
	3) Gestionar los aliados estratégicos que coadyuven al logro de los resultados esperados	Identificar las partes interesadas estratégicas de la empresa. Determinar las expectativas y necesidades de estas partes interesadas Establecer un plan de acción para el control y monitoreo de sus requisitos. Dinamizar la actividad económica de la empresa a través de alianzas estratégicas con Universidades, editoriales y autores para ampliar el portafolio de la empresa

**Tabla 27.***Recomendaciones para la dimensión liderazgo*

Estrategia	Objetivo	Plan de acción
Establecer el compromiso y lineamientos estratégicos que se enmarquen en la generación de una cultura de calidad en la librería San Cristóbal SAC	1) Establecer un compromiso con la mejora de la calidad del servicio	Elaborar y aprobar la política de calidad en la empresa.
	2) Generar una cultura de calidad en los trabajadores enmarcados al cumplimiento de los estándares de calidad con un enfoque al cliente.	Elaborar un plan de difusión y concientización para fortalecer una cultura de calidad de servicio y generar el compromiso en el personal para el logro de los objetivos empresariales.

**Tabla 28.***Recomendaciones para la dimensión planificación*

Estrategia	Objetivo	Plan de acción
Gestionar una planificación eficaz de los procesos del servicio que permita lograr los objetivos y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.	1) Determinar los objetivos de la calidad y su planificación para lograrlos.	Elaborar el Cuadro de mando de los objetivos de la calidad.
	2) Gestionar los riesgos de manera eficaz.	Elaborar y aprobar el procedimiento de gestión de riesgos. Elaborar y aprobar las matrices de riesgos de los procesos.
	3) Gestionar los cambios en los procesos a fin de garantizar la continuidad en las operaciones.	Elaborar el procedimiento de gestión de cambios en los procesos del servicio.

**Tabla 29.***Recomendaciones para la dimensión apoyo de recursos*

Estrategia	Objetivo	Plan de acción
Gestionar los recursos que permitan un eficaz desempeño y mejora en el desarrollo de los procesos de la librería San Cristóbal.	1. Determinar la competencia técnica del personal.	Elaborar los perfiles de puesto Elaborar el procedimiento de selección y contratación del personal
	2. Fortalecer las competencias del personal que labora en librería San Cristóbal.	Elaborar el procedimiento de capacitación del personal Elaborar el procedimiento de evaluación de desempeño del personal. Capacitar al personal en el uso de herramientas informáticas



3. Gestionar la infraestructura para la operación eficaz de los procesos.	la la	Elaborar el procedimiento de mantenimiento preventivo de mobiliario y equipos informáticos Elaborar el procedimiento de condiciones ambientales y control de accesos. Evaluar la viabilidad de mejorar los sistemas de trabajo del personal, así como incrementar la facilidad de uso del sistema virtual para incrementar las ventas. Creación de una nueva área dedicada integralmente dedicada a libros digitales.
4. Gestionar las comunicaciones efectivas para el desarrollo de los procesos.		Elaborar la matriz de comunicaciones internas y externas.

**Tabla 30.**

*Recomendaciones para la dimensión operación del proceso*

Estrategia	Objetivo	Plan de acción
Lograr una eficaz gestión de los procesos que permitan el logro de los resultados enmarcados en el cumplimiento de requisitos y en la satisfacción del cliente.	1. Gestionar la planificación eficaz del servicio.	Elaborar la Matriz de planificación del servicio.
	2. Brindar una atención oportuna y eficaz al cliente.	Elaborar el procedimiento de atención al cliente. Elaborar el procedimiento de atención de reclamos y sugerencias
	3. Controlar los procesos de acuerdo con los requisitos especificados.	Elaborar los procedimientos relacionados a la operación de los procesos. Elaborar el procedimiento de identificación y tratamiento del servicio no conforme.

**Tabla 31.**

*Recomendaciones para la dimensión evaluación de desempeño*

Estrategia	Objetivo	Plan de acción
Evaluar el desempeño de los procesos con un enfoque al cliente y mejora continua.	Medir la satisfacción del cliente	Elaborar el procedimiento de medición de satisfacción del cliente
	Evaluar el desempeño del proceso de atención al cliente y analizar la información para la toma de decisiones.	Elaborar el procedimiento de auditorías internas Elaborar el procedimiento de revisión por la dirección Realizar reuniones de análisis de datos.

**Tabla 32.**

*Recomendaciones para la dimensión mejora*

Estrategia	Objetivo	Plan de acción
Mejorar continuamente la gestión de la empresa a través de la identificación de oportunidades de mejora y problemas para implementarlo y/o solucionarlo en el marco de la eficacia y eficiencia de los procesos, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.	Establecer acciones de mejora que permitan cerrar brechas y/o fortalezcan los procesos a fin de cumplir con los requisitos internos y externos	Elaboración del procedimiento de acciones correctivas y de mejora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, A. (2010), *Propuesta para implementar un sistema de gestión de la calidad en la Empresa "Filtración Industrial Especializada S.A. de C.V." de Xalapa, Veracruz*, [Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana]. Repositorio institucional de la Universidad Veracruzana.  
<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/aureliano-aguilar-bonilla.pdf>

Alcántara, C. A. (2017). *Propuesta de mejora en la gestión de atención al cliente en una agencia de ventas de Trujillo de un All Inclusive Hotels & Resorts para mejorar la satisfacción al cliente*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional de la Universidad Privada del Norte.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12648>

Alzate-Ibañez, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las *organizaciones* en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 576-592. ISSN: 1315-9984.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967003>

Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.  
Enfoques Consulting EIRL.  
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

Betancourt, E. (2010). *La Planificación Estratégica del Capital Humano en el siglo XXI*. Editado por el Dpto. de Publicaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Central de Venezuela, Caracas. Venezuela.

Camisón, C., Cruz, y S., González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación.  
[https://www.academia.edu/33042332/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad\\_Conceptos\\_enfoques\\_modelos\\_y\\_sistemas](https://www.academia.edu/33042332/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_Conceptos_enfoques_modelos_y_sistemas)

Castro, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2° ed.). Editorial Uyapar.

Chacon, J., y Rugel, S. (2018) Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*. 39(50)

[https://www.researchgate.net/publication/331544414\\_Teorias\\_Modelos\\_y\\_Sistemas\\_de\\_Gestion\\_de\\_Calidad\\_Articulo\\_de\\_Revision](https://www.researchgate.net/publication/331544414_Teorias_Modelos_y_Sistemas_de_Gestion_de_Calidad_Articulo_de_Revision)

Ching, K., y León, H. (2017). *Mejora del proceso de atención al cliente aplicando metodología PDCA en una clínica de fertilidad*. [Tesis de Título, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de Universidad San Ignacio de Loyola.  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3579/2/2017\\_Ching-Pi%C3%B1a.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3579/2/2017_Ching-Pi%C3%B1a.pdf)

Chicama, M. F. (2019). *Análisis de la atención al cliente para estandarizar los procesos de calidad de servicio en una agencia de viajes. Caso: Oficina de viajes del Arzobispado de Lima-2017*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio institucional de la Universidad San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5496>

Coaguila, A. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. [Tesis de Título, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio institucional de la Universidad Católica San Pablo [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA\\_GONZALES\\_ANT\\_MET.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf)

Comité Técnico ISO/TC 176. (2005). Norma internacional ISO 9000: sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. Ginebra: International Organization for Standardization. [http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma\\_ISO\\_9000\\_2005.pdf](http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf)

Dávila, M. S. (2020). *Propuesta de mejora en el proceso de gestión de clientes de agencias de viaje. Caso Tierra Verde*. [Tesis de Maestría, Universidad Simón Bolívar]. Repositorio institucional de la Universidad Simón Bolívar <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7727>

Duque, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80.  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Escuela de Administración de Negocios para Egresados – ESAN (2018). ¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa?

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>

European Foundation for Quality Management (2018) Introduction al Modelo EFQM

<https://www.efqm.org/>

Foro Económico Mundial. WEF (12 de octubre de 2016).  
<https://es.weforum.org/agenda/2016/10/que-es-la-competitividad/>

Frías-Navarro, D. (2021). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia.

<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (2019). *Modelo EFQM de calidad y excelencia*. <http://www.efqm.es/>

Guevara, C. A. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Revista venezolana de gerencia*.25 (89), 244-256. ISSN: 1315-9984  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29062641017/29062641017.pdf>

Gonzales, H. (2017) *ISO 9001:2015 – Matriz FODA para análisis del Contexto*.  
<http://www.calidad-gestion.com.ar>

Hernández. (2007). *Autoevaluación con el Modelo EFQM*.  
<https://www.efqm.org>

Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*. 16(28) ,179-195.  
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>

Hernández, R., Fernandez, C., y Baptista, M (2014). Metodología de la investigación. *McGrawHill Education*.  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera, M. (2012). Implementación de un sistema de gestión de la calidad para mejoras en la empresa. *Ingeniería Industrial*, (30) ,83-101. ISSN: 1025-9929. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337428496005>

International Organization for Standardization. (2018). ISO Tools. *Sistemas Integrados*.

<https://www.isotools.org/normas/sistemas-integrados/>

International Organization for Standardization. (2014). *ISO Survey-Encuesta*

<https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=19931337&objAction=browse&viewType=1>

International Organization for Standardization. (2020). *ISO Survey-Encuesta*

[https://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/-8853493/8853511/8853520/18808772/0.\\_Explanatory\\_note\\_and\\_overview\\_on\\_ISO\\_Survey\\_2019\\_results.pdf?nodeid=21413237&vernum=-2](https://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/-8853493/8853511/8853520/18808772/0._Explanatory_note_and_overview_on_ISO_Survey_2019_results.pdf?nodeid=21413237&vernum=-2)

Lengua, C (13 de mayo de 2021) Libros: ¿cómo se desempeñó el sector editorial en primer cuatrimestre del año? *El Comercio*

<https://elcomercio.pe/economia/peru/libros-como-se-desempeno-el-sector-editorial-en-primer-cuatrimstre-del-ano-ncze-noticia/?ref=ecr>

Lizarzaburu, E. R. (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*, 18(30) ,33-54. ISSN: 0124-4639.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187244133006>

Manrique, A. (2016) Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *Pensamiento y gestión*, 40, 129-158.

<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a06.pdf>



Martínez, B. (2008). Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation For Quality Management)?. *Anales de Pediatría Continuada*. 6(5), 313-318. <https://www.elsevier.es/es-revista-anales-pediatria-continuada-51-articulo-calidad-que-es-el-modelo-S169628180874887X>

Medeiros, V., Gonçalves, L., y Camargos, E. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista de la CEPAL*, 129, 7-27. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129\\_Medeiros.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf)

Medina-Merodio, J; Pablos-Heredero, C; Jiménez-Rodríguez, M; Marcos-Ortega, L; Barchino-Plata, R, Rodríguez-García, D, y Gómez-Aguado, D. (2014). Análisis de la satisfacción de cliente mediante el uso de cuestionarios con preguntas abiertas. *Dyna*, 81(188),92-99. ISSN: 0012-7353.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49632758012>

Ministerio de Cultura (2021) *Ministerio de Cultura realiza primer sondeo sobre los efectos de la pandemia en el sector del libro.*

<https://www.gob.pe/institucion/cultura/noticias/419076-ministerio-de-cultura-realiza-primer-sondeo-sobre-los-efectos-de-la-pandemia-en-el-sector-del-libro>

Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8) ,23-35. ISSN: 1856-9099.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>

Olarte, P. R. (2018). *Sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal].  
<https://1library.co/document/zk8673ez-sistema-gestion-calidad-influencia-eficacia-empresarial-fabrica-textil.html>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. UNESCO (20 de abril de 2021). *El sector editorial frente a la COVID-19: Una oportunidad de reconversión hacia lo digital*.  
<https://es.unesco.org/news/sector-editorial-frente-covid-19-oportunidad-reconversion-lo-digital>

Organización Internacional de Normalización (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Organización Internacional de Normalización (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es:term:3.7.1>

Pérez P., y Muñera F. (2007). Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria. *Universidad Cooperativa de Colombia*. Primera edición  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-9q8MV\\_4pXcC&oi=fnd&pg=PA9&dq=sistema+de+gesti%C3%B3n+de+la+calidad+CONCEPTO&ots=VXB10kkyYF&sig=LZ9WYmx4qmFr2SFSFAFToJd81-](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-9q8MV_4pXcC&oi=fnd&pg=PA9&dq=sistema+de+gesti%C3%B3n+de+la+calidad+CONCEPTO&ots=VXB10kkyYF&sig=LZ9WYmx4qmFr2SFSFAFToJd81-)

*M#v=onepage&q=sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20CONCEPTO&f=true*

Pincay-Morales, Y., y M.; Parra-Ferrié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*.6 (3), 1118-1142. ISSN: 2477-8818

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>

Portilla, A. (2020). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante anticuchería Tío Mario S.A.C., en el año 2020*. [Tesis de Grado de Bachiller, Universidad Peruana de Las Américas]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana de Las Américas.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1167/PORTILLA%20GUIA%2C%20DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de Administración* (3ª ed.). Eco Ediciones.

[https://www.academia.edu/34524753/Fundamentos\\_de\\_Administraci%C3%B3n\\_Carlos\\_Ram%C3%ADrez\\_Cardona\\_3ra\\_Ed\\_](https://www.academia.edu/34524753/Fundamentos_de_Administraci%C3%B3n_Carlos_Ram%C3%ADrez_Cardona_3ra_Ed_)

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Lengua Española*.

<https://www.rae.es/drae2001/calidad>

Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la Lengua Española*.

<https://dle.rae.es/modelo>

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Lengua Española*.

<https://www.rae.es/drae2001/gesti%C3%B3n>

Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la Lengua Española*.  
<https://dle.rae.es/gestionar>

Romero, L.A. (2018). *Implantación del Sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio de los Docentes Tiempo Completo de la Universidad Privada Norbert Wiener para el año 2018*. [Tesis de Doctorado, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada Norbert Wiener.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2554>

Sanchez, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

Sánchez, W. J. (2019). *Gestión de la calidad con la norma ISO 9001 y el desempeño docente en la Escuela Nacional de Marina Mercante - Callao - Lima, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11411>

Sistema de Información de las Industrias Culturales y Artes. SIICA (2013). Definiciones del ecosistema del libro en la Ley 28086.  
<https://www.infoartes.pe/definiciones-del-ecosistema-del-libro-en-la-ley-28086/>

Soto, K. M. (2021), *Estrategia administrativa para mejorar el proceso de atención al cliente de servicios de telefonía en la tienda franquicia MACGA Movistar Chiclayo 2019*, [Tesis de Maestría, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8222>

Torres, N. C, Malta, C. N, y Olivares, R. C. (2019). Sistema de monitoreo para la implementación de la norma ISO 9001. *Facultad de Ingeniería Industrial, Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría, Cujae. Ingeniería Industrial. Vol. XLI, núm. 1, e4108.*

<https://www.redalyc.org/journal/3604/360464918009/html/>

Ulloa, S. G., Javez, S. S., Tello, E., y Cruz, L. E. (2020), Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015 para aumentar la satisfacción del Cliente en C.E.L Conache S.A.C, 2020, *Journal of business and entrepreneurial studies*. 4 (3), 90-110. ISSN: 2576-0971

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667939006>

Organización de las Naciones Unidas para la educación, la Ciencia y la Cultura. (20 de abril de 2021). El sector editorial frente a la COVID-19: Una oportunidad de reconversión hacia lo digital. <https://es.unesco.org/news/sector-editorial-frente-covid-19-oportunidad-reconversion-lo-digital>

Uribe, E. (2013). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. *Revista Lebret*. (5), 333-354. [https://www.researchgate.net/publication/282330794\\_Modelo\\_de\\_Gestion\\_de\\_la\\_Calidad\\_en\\_el\\_Servicio\\_al\\_Cliente\\_Propuesta\\_para\\_las\\_Grandes\\_Superficies](https://www.researchgate.net/publication/282330794_Modelo_de_Gestion_de_la_Calidad_en_el_Servicio_al_Cliente_Propuesta_para_las_Grandes_Superficies)

Wischenbart, R. (2019) *The Business of Books 2019*.

[https://www.buchmesse.de/files/media/pdf/FBM\\_BusinessClub\\_WhitePaper\\_2019.pdf?utm\\_source=emBlue&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=NL%20Proyecto451&utm\\_content=NL%20329%20Esp--Informe:%20El%20negocio%20del%20libro%202019&utm\\_term=20190606EUROPA--7--none--60-70--ENVIO%20SIMPLE&embtrk=a-R-21085947-R-5c7hl-R-ab6hi](https://www.buchmesse.de/files/media/pdf/FBM_BusinessClub_WhitePaper_2019.pdf?utm_source=emBlue&utm_medium=email&utm_campaign=NL%20Proyecto451&utm_content=NL%20329%20Esp--Informe:%20El%20negocio%20del%20libro%202019&utm_term=20190606EUROPA--7--none--60-70--ENVIO%20SIMPLE&embtrk=a-R-21085947-R-5c7hl-R-ab6hi)

Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. Internacional eventos

<https://docplayer.es/8018647-Sistema-de-gestion-de-calidad-en-base-a-la-norma-iso-9001.html>

## **ANEXOS**

## Anexo N°01: Matriz de consistencia.

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2015 Y EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA LIBRERÍA SAN CRISTOBAL S.A.C						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	RELACIÓN DE VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO Y TECNICA
¿Cómo se relaciona el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 y el proceso de atención al cliente de la librería San Cristóbal S.A.C.?	Determinar cómo se relaciona el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 y el proceso de atención al cliente de la librería San Cristóbal S.A.C.	Existe una relación significativa entre el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015, y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal SAC.	Y : Proceso de atención al cliente	Y1: Confiabilidad	- Servicio a tiempo y/o Nivel de Cumplimiento - Margen de error	<b>Tipo y Diseño de Investigación</b> Cuantitativo, descriptivo, aplicativo, no experimental, transversal, correlacional.
				Y2: Tangibilidad	- Apariencia de las instalaciones. - Disponibilidad de los recursos informáticos y de comunicación - Apariencia del personal	
				Y3: Garantía de servicio	- Competencias para llevar a cabo el servicio - Imagen, profesionalismo, cortesía	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	RELACIÓN DE VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Método de Investigación
a) ¿Cómo se relaciona el contexto de la organización, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.?	a) Determinar cómo se relaciona el contexto de la organización, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.	a) Existe una relación significativa entre el Contexto de la Organización, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C	X = sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015.	X1: Contexto de la Organización	- Factores Internos y/o externos de la empresa	<b>Método de Investigación</b> Hipotético-deductivo <b>Técnica e instrumentos para la recolección de la información</b>  Técnica: Encuesta



<p>b) ¿Cómo se relaciona el liderazgo, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.?</p>	<p>b) Determinar cómo se relacionan el liderazgo, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.</p>	<p>b) Existe una relación significativa entre el liderazgo, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.</p>		<p>X2: Liderazgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso de la Alta dirección respecto a la calidad del servicio.</li> <li>- Conocimiento del personal sobre sus roles y responsabilidades.</li> </ul>	<p>Instrumento: Cuestionario Escala de medición: ordinal.</p> <p><b>Población y Muestra</b></p> <p>14 personas</p>
<p>c) ¿Cómo se relaciona la planificación, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.?</p>	<p>c) Determinar cómo se relaciona la planificación, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.</p>	<p>c) Existe una relación significativa entre la planificación, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.</p>		<p>X3: Planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de los cambios</li> </ul>	
<p>d) ¿Cómo se relaciona el apoyo de recursos, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.?</p>	<p>d) Determinar cómo se relaciona el apoyo de recursos, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.</p>	<p>d) Existe una relación significativa entre el apoyo de recursos, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.</p>		<p>X4: Apoyo de recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de conciencia del Personal Competencias del personal</li> <li>- Comunicación interna</li> <li>- Competencia del personal</li> </ul>	
<p>e) ¿Cómo se relaciona la operación del proceso, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la</p>	<p>e) Determinar cómo se relaciona la operación del proceso, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la</p>	<p>e) Existe una relación significativa entre la operación del proceso, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la</p>		<p>X5: Operación del proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación y control operacional</li> <li>- Control de servicio conforme</li> </ul>	

la empresa librería San Cristóbal S.A.C.?	empresa librería San Cristóbal S.A.C.	empresa librería San Cristóbal S.A.C.			
f) ¿Cómo se relaciona la evaluación de desempeño, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.?	f) Determinar cómo se relaciona la evaluación de desempeño, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.	f) Existe una relación significativa entre la evaluación de desempeño, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.		X6: Evaluación de Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción del Cliente</li> <li>- Seguimiento, medición análisis y evaluación</li> </ul>
g) ¿Cómo se relaciona la mejora, que forma parte del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.?	g) Determinar cómo se relaciona la Mejora, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.	g) Existe una relación significativa entre la mejora, que forma parte del Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa librería San Cristóbal S.A.C.		X7: Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de tratamiento de las No conformidades</li> <li>- Mejora continua</li> </ul>

## **Anexo N°02: Instrumento de recolección de datos**

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2015 Y EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA LIBRERÍA SAN CRISTOBAL S.A.C

OBJETIVO: Conocer la opinión de los colaboradores de la librería San Cristóbal S.A.C., respecto a las dimensiones del Sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y del Proceso de Atención al cliente, con la perspectiva de analizar el grado de relación existente entre ambas variables, cuyo resultado permitirá establecer estrategias para la mejora del proceso de atención al cliente y contribuir a fortalecer el desempeño empresarial.

Este instrumento de levantamiento de información forma parte de la investigación para el desarrollo de la Tesis de Maestría en Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano.

IMPORTANTE: El cuestionario tiene carácter reservado y es anónimo.

SOLICITUD: Le agradeceré brindar su opinión respecto a las siguientes preguntas, puede marcar de la siguiente manera:

6. Muy de desacuerdo
7. Desacuerdo
8. Indiferente
9. De acuerdo
10. Muy de acuerdo

**CUESTIONARIO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA  
LIBRERÍA SAN CRISTOBAL**

CONFIABILIDAD									
1	¿Considera usted que brindar el servicio a tiempo (rápido y sin demoras) genera confianza en el proceso de atención a los clientes?								
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo		Muy en desacuerdo
2	¿Cree usted que el personal de la empresa se preocupa por desempeñar bien el servicio, de forma correcta y sin error conforme a los requerimientos del cliente?								
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo		Muy en desacuerdo
3	¿Considera usted que la empresa debe contar con una política o mecanismo de contingencia para atender reclamos de los clientes frente a un servicio brindado no conforme?								
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo		Muy en desacuerdo
TANGIBILIDAD									
4	¿Considera usted que la empresa cuenta con un local adecuado, ambiente agradable y una ordenada distribución de los libros en la tienda?								
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo		Muy en desacuerdo
5	¿Considera usted, que se debe capacitar al personal para que sean más eficientes en el manejo de los recursos informáticos y de comunicación para la atención del cliente?								
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo		Muy en desacuerdo
6	¿Considera usted que la empresa se preocupa por la vestimenta del personal, para una adecuada presentación ante los clientes?								
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo		Muy en desacuerdo
7	¿Considera usted que la empresa cuenta con los medios tecnológicos y/o de comunicación adecuados como la plataforma web, atención telefónica, redes sociales para una brindar una buena información al cliente sobre los productos que se venden?								
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo		Muy en desacuerdo
GARANTÍA DEL SERVICIO									
8	¿Considera Usted que actualmente el personal que interviene en el proceso atención al cliente en la empresa cuenta con los conocimientos y habilidades necesarios para brindar información adecuada ante los requerimientos de los clientes?								
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo		Muy en desacuerdo
9	¿Considera Usted importante que el personal que brinda el servicio de venta debe realizar la atención al cliente con cortesía y amabilidad?								
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo		Muy en desacuerdo
10	¿Cree Usted que la imagen de la empresa es reflejo del servicio de calidad que se brinda a los clientes, resultado del profesionalismo del personal?								
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo		Muy en desacuerdo

CUESTIONARIO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA  
ISO 9001: 2015

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN								
1	¿Considera usted que los factores internos como las debilidades y fortalezas que puede poseer la empresa (recursos financieros, recursos humanos, comunicación interna, tecnologías utilizadas, procesos, sistema comercial, procedimientos internos) pueden afectar el desempeño de la empresa e influir en la calidad del servicio?							
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo	Muy en desacuerdo
2	¿Considera usted que los factores externos como las amenazas y oportunidades para la empresa (competidores, marco legal relativo a los servicios, periodo de crisis en el país, pandemia, restricciones financieras) pueden afectar el desempeño de la empresa e influir en la calidad del servicio?							
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo	Muy en desacuerdo
LIDERAZGO								
3	¿Percibe usted que los directivos de la empresa muestran compromiso de velar que el servicio brindado al cliente sea de calidad?							
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo	Muy en desacuerdo
4	¿Considera usted que el liderazgo de los directivos de la empresa motiva a los colaboradores y los guía a tomar conciencia sobre una cultura de calidad?							
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	¿Considera usted importante que el personal de la empresa conozca sus funciones y responsabilidades de las actividades que desarrollan para un buen desempeño laboral?							
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo	Muy en desacuerdo
PLANIFICACIÓN								
6	¿ Considera usted que la empresa debe contar con mecanismos de planificación y adecuación a los cambios como pandemia, modificación de los hábitos de compra del cliente u otros, que le permita mantener un desempeño empresarial adecuado?							
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo	Muy en desacuerdo
APOYO DE RECURSOS								
7	¿Considera usted importante contar con un sistema de reconocimiento proporcional al esfuerzo del desempeño laboral, orientado a la identificación del empleado, para lograr su misión y objetivos empresariales?							
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo	Muy en desacuerdo
8	¿Considera usted que el nivel de comunicación que actualmente tiene la empresa facilita la transmisión de la información de manera oportuna para el buen desempeño (resultados favorables) de la gestión?							
	Muy de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		Desacuerdo	Muy en desacuerdo

9	¿Considera usted importante que la empresa tenga con programa de capacitación que permita fortalecer las competencias (habilidades, formación, educación y experiencia) del personal para el mejor desarrollo de sus labores?	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
10	¿Considera usted importante que la empresa determine el perfil de competencias (habilidades, formación, educación y experiencia) que se debe tener para los puestos de trabajo, orientado para mejorar la eficiencia de las actividades laborales?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
11	¿Considera usted, que la empresa fomente la responsabilidad e implicación del personal para afrontar nuevos proyectos, nuevos objetivos o toma de decisiones orientados a la mejora del servicio?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>OPERACIÓN DEL PROCESO</b>						
12	¿Considera usted importante que la empresa cuente con directivas y/o procedimientos para determinar la planificación, operación y control de los procesos y/o actividades que se llevan a cabo?	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
13	¿Considera usted importante que la empresa cuente con procedimientos o mecanismos para identificar el servicio (una venta del libro) no conforme para prevenir su entrega al cliente?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>						
14	¿Considera usted que la empresa debe contar con mecanismos para conocer las percepciones de los clientes con respecto al servicio brindado?	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
15	¿Considera usted importante contar con un sistema de seguimiento (control) y medición (indicadores) sobre el proceso de atención al cliente que permita conocer y evaluar los resultados obtenidos?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>MEJORA</b>						
16	¿Considera usted importante que la empresa debe contar con mecanismos para la verificación del servicio( venta de libro) en sus diferentes fases de ejecución, que permita la detección de no conformidades ( ejemplo: Despachar un libro de otro autor, ¿incumplimiento de un requerimiento del cliente o de la propia empresa) y establecer acciones correctivas?	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
17	¿Considera usted importante, que, como parte de la mejora continua, que la identificación e implementación de las oportunidades de mejora en los procesos de la empresa, contribuye a mejorar el desempeño empresarial (resultados favorables), la calidad del servicio y la satisfacción del cliente?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en desacuerdo

### **Anexo N°03: Validación del Instrumento.**

La validez del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos, participando tres expertos que emitieron su opinión sobre los requerimientos establecidos en el formato diseñado por la unidad de posgrado (UPG) de la universidad nacional del callao (UNAC).

EXPERTO N°01:



#### **FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA**

##### **I.- DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN**

Nombres y Apellidos: Carlos Alejandro Ancieta Dextre

Máximo grado académico alcanzado: Doctor

Especialidad: Ingeniería Química

Institución donde labora: Universidad Nacional del Callao

##### **II.- DATOS DEL PLAN DE TESIS**

###### **Título:**

**“SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2015 Y EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA LIBRERÍA SAN CRISTOBAL S.A.C”**

###### **Problema:**

¿ Cómo se relaciona el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 y el proceso de atención al cliente de la Librería San Cristóbal S.A.C?

###### **Sub problemas:**

- a) ¿Cómo se relaciona el contexto de la organización, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristóbal SAC?
- b) ¿Cómo se relaciona el liderazgo, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristóbal S.A.C?
- c) ¿Cómo se relaciona la planificación, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristóbal S.A.C?



- d) ¿Cómo se relaciona el apoyo de recursos, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristobal S.A.C?
- e) ¿Cómo se relaciona la Operación del Proceso, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristobal S.A.C?
- f) ¿Cómo se relaciona la evaluación de desempeño, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristobal S.A.C?
- g) ¿Cómo se relaciona la mejora, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristobal S.A.C?

### III.- DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

El objetivo del cuestionario de encuesta:

**El objetivo del cuestionario de encuesta:** Conocer la opinión de los colaboradores de la Librería San Cristóbal S.A.C., respecto a las dimensiones del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y del Proceso de Atención al cliente, con la perspectiva de analizar el grado de relación existente entre ambas variables, cuyo resultado permitirá establecer estrategias para la mejora del proceso de atención al cliente y contribuir a fortalecer el desempeño empresarial.

Problema que se relacionan con el cuestionario de encuesta:

¿ Cómo se relaciona el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 y el proceso de atención al cliente de la Librería San Cristóbal S.A.C?

### III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marcar con un check (√) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
--	--------	-----------





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"



1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	✓	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	✓	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	✓	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	✓	

FIRMA DEL VALIDADOR

## EXPERTO N°02:



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



### FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

#### I.- DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombres y Apellidos: ALBERTINA DIAZ GUTIÉRREZ  
Máximo grado académico alcanzado: MAESTRO.....  
Especialidad: INGENIERÍA QUÍMICA.....  
Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO.

#### II.- DATOS DEL PLAN DE TESIS

##### Título:

**"SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2015 Y EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA LIBRERÍA SAN CRISTOBAL S.A.C"**

##### Problema:

¿ Cómo se relaciona el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 y el proceso de atención al cliente de la Librería San Cristóbal S.A.C?

##### Sub problemas:

- a) ¿Cómo se relaciona el contexto de la organización, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristóbal SAC?
- b) ¿Cómo se relaciona el liderazgo, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristóbal S.A.C?
- c) ¿Cómo se relaciona la planificación, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristóbal S.A.C?



- d) ¿Cómo se relaciona el apoyo de recursos, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristobal S.A.C?
- e) ¿Cómo se relaciona la Operación del Proceso, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristobal S.A.C?
- f) ¿Cómo se relaciona la evaluación de desempeño, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristobal S.A.C?
- g) ¿Cómo se relaciona la mejora, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristobal S.A.C?

### III.- DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

El objetivo del cuestionario de encuesta:

**El objetivo del cuestionario de encuesta:** Conocer la opinión de los colaboradores de la Librería San Cristóbal S.A.C., respecto al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y del Proceso de Atención al cliente, con la perspectiva de analizar el grado de relación existente entre ambas variables, cuyo resultado permitirá establecer estrategias para la mejora del proceso de atención al cliente y contribuir a fortalecer el desempeño empresarial

Problema que se relacionan con el cuestionario de encuesta:

¿ Cómo se relaciona el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 y el proceso de atención al cliente de la Librería San Cristóbal S.A.C?



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



#### IV.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marcar con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	
2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	✓	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	✓	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	✓	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	✓	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	✓	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	✓	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	✓	

Mg. ALBERTINA DIAZ GUTIERREZ  
CIP: 032139

## EXPERTO N°03:



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

*"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"*



### FICHA PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

#### I.- DATOS DEL ESPECIALISTA QUE REALIZA LA VALIDACIÓN

Nombres y Apellidos: María Carolina Barraza Okamoto

Máximo grado académico alcanzado: **Magister**

Especialidad: Administración Estratégica de Empresas

Institución donde labora: **Programa Nacional Cuna Más**

#### II.- DATOS DEL PLAN DE TESIS

##### Título:

**"SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001: 2015 Y EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA LIBRERÍA SAN CRISTÓBAL S.A.C"**

##### Problema:

¿ Cómo se relaciona el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 y el proceso de atención al cliente de la Librería San Cristóbal S.A.C?

##### Sub problemas:

- a) ¿Cómo se relaciona el contexto de la organización, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristóbal SAC?
- b) ¿Cómo se relaciona el liderazgo, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristóbal S.A.C?
- c) ¿Cómo se relaciona la planificación, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristóbal S.A.C?



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



- d) ¿Cómo se relaciona el apoyo de recursos, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristobal S.A.C?
- e) ¿Cómo se relaciona la Operación del Proceso, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristobal S.A.C?
- f) ¿Cómo se relaciona la evaluación de desempeño, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristobal S.A.C?
- g) ¿Cómo se relaciona la mejora, que forma parte del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la empresa Librería San Cristobal S.A.C?

### III.- DATOS DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA

El objetivo del cuestionario de encuesta:

**El objetivo del cuestionario de encuesta:** Conocer la opinión de los colaboradores de la Librería San Cristóbal S.A.C., respecto al Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y del Proceso de Atención al cliente, con la perspectiva de analizar el grado de relación existente entre ambas variables, cuyo resultado permitirá establecer estrategias para la mejora del proceso de atención al cliente y contribuir a fortalecer el desempeño empresarial

Problema que se relacionan con el cuestionario de encuesta:

¿ Cómo se relaciona el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 y el proceso de atención al cliente de la Librería San Cristóbal S.A.C?

### III.- CUADRO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Marcar con un check (✓) donde considera que corresponda

Exigencias para la validación del cuestionario	CUMPLE	NO CUMPLE
1.- El objetivo del cuestionario, tiene relación con uno o más problemas del proyecto de investigación.	✓	



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

2.- El objetivo del cuestionario es claro y entendible.	√	
3.- Las instrucciones que se dan en el cuestionario son claras.	√	
4.- Las preguntas del cuestionario guardan relación con su objetivo	√	
5.- Las preguntas tiene secuencia lógica	√	
6.- Los encuestados tienen capacidad para dar respuestas validas	√	
7.- No se tienen preguntas desconocidas	√	
8.- El cuestionario es confiable para los propósitos de la investigación.	√	

FIRMA

Mg. María Carolina Barraza Okamoto

### Anexo N°04: Resultados de la encuesta

ENCUESTADO	PREGUNTAS																											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
E1	5	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	2	2	5	5	4	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5
E2	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
E3	5	4	5	4	5	2	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E4	5	4	4	2	5	1	4	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5
E5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
E6	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E7	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
E8	5	4	5	2	5	1	4	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
E9	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E10	1	5	4	5	4	2	4	5	5	1	3	5	4	4	4	5	5	1	2	3	2	5	5	4	4	1	5	
E11	5	4	5	2	5	3	2	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
E12	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
E13	4	2	4	3	4	3	3	3	4	2	5	5	1	1	4	4	5	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E14	1	2	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	1	5	2	4	4



## **Anexo N°05: Declaración jurada de ser el autor de la investigación**

### **DECLARACIÓN JURADA DE SER EL AUTOR DE LA INVESTIGACIÓN**

Yo, Diana Principe Asca, identificada con DNI N° 43102039, perteneciente a la Maestría de Gerencia de Calidad y Desarrollo Humano de la Facultad de Ingeniería Química de la Escuela de Posgrado.

#### **DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

- a) Soy el autor del documento académico titulado “Sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y el proceso de atención al cliente de la librería San Cristóbal S.A.C”.
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces, no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema antiplagio de la universidad, respetando normas legales de investigación institucional, haciendo uso de las reglas normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) El trabajo de investigación cumple con el código de ética R-260-2019-CU de la Universidad Nacional del Callao.

Callao, 22 de octubre de 2021.



---

Firma