

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**



**“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001 PARA
MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA
SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
INGENIERÍA DE SISTEMAS**

AUTOR

**LUIS ANGEL LAPA LOAYZA
DAVID MARTIN SOLÓRZANO BENITES**

ASESORA

DRA. SALLY KARINA TORRES ALVARADO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA

**Callao, 2025
PERÚ**

1A, LAPA LOAYZA-SOLÓRZANO BENITES- TESIS POSGRADO-2025



Nombre del documento: 1A, LAPA LOAYZA-SOLÓRZANO BENITES-
POSGRADO-2025.docx
ID del documento: 1a086757b25e3c3067bf329bf70b2453c85dcaae
Tamaño del documento original: 1,34 MB

Depositante: FIIS PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION
Fecha de depósito: 4/8/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 4/8/2025

Número de palabras: 18.549
Número de caracteres: 124.840

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unfv.edu.pe http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/7564/UNFV_EUPG_Chilon_Rive... 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (144 palabras)
2	repositorio.upn.edu.pe Propuesta de implementación de un sistema de gestión... https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/37060 10 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (134 palabras)
3	repositorio.continental.edu.pe https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9441/4/IV_FIN_108_TE_Pachec... 10 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (101 palabras)
4	revistas.usantotomas.edu.co https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/10083 18 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (105 palabras)
5	editorialalema.org https://editorialalema.org/index.php/pentacencias/article/view/1298 6 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (94 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	doi.org Medición de la Satisfacción del Cliente Sobre la Calidad de los Servicios F... https://doi.org/10.19136/hitos.a30n86.6315	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
2	repositorioacademico.upc.edu.pe https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/10757/683596/1/Gastelo_ON.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
3	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55726/Angeles_GR-Reategui_P...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
4	Documento de otro usuario #c76c41 Viene de de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
5	repositorio.ucv.edu.pe Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del c... https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/147796	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/entrecienciaingenieria/article/view/2692>
- <http://dspace.ucaenca.edu.ec/handle/123456789/42890>
- <https://www.redalyc.org/journal/5885/588572826006/html/>
- <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1589>
- <https://efqm.org/es/the-efqm-model/>

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: **FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS.**

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: **ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS.**

TÍTULO: **“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001 PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025”**

AUTORES: **LUIS ANGEL LAPA LOAYZA**
DNI: 25782575
CODIGO ORCID:0009-0005-6602-6523

DAVID MARTIN SOLÓRZANO BENITES
DNI: 42511063
CODIGO ORCID: 0009-0008-1920-1351

ASESORA: **DRA. SALLY TORRES ALVARADO**
DNI: 15724611
CÓDIGO ORCID:0000-0001-6657-2931

LUGAR DE EJECUCIÓN: **EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA SERCONSOFT S.A.C.**

UNIDAD DE ANÁLISIS: **Clientes de la empresa SERCONSOFT S.A.C., 2025.**

TIPO DE INVESTIGACIÓN: **APLICADA - DESCRIPTIVA - EXPLICATIVA**

ENFOQUE INVESTIGACIÓN: **CUANTITATIVO**
LONGITUDINAL

DISEÑO INVESTIGACIÓN: **CUASI – EXPERIMENTAL**

TEMA OCDE: **OTRAS INGENIERÍAS Y TECNOLOGÍAS**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR:

- DR. MARTÍN ALBINO SOLIS TIPIAN PRESIDENTE
- MG. ANGELINO ABAD RAMOS CHOQUEHUANCA SECRETARIO
- MG. OMAR TUPAC AMARU CASTILLO PAREDES MIEMBRO
- MG. MIHULLER RUSHBEER MEZA RAMOS MIEMBRO

ASESORA:

- DRA. SALLY KARINA TORRES ALVARADO

N° de Libro: 1

N° de Folio: 28

N° de Acta: 025-2025

Fecha de Sustentación: 06 de setiembre del 2025



I + D + i + e

PROCESO NIVEL 0:	INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y TECNOLÓGICA		
REGISTRO	ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS		
Código: M.IDIE.01/R6	Versión: 02	Fecha: 14/03/2024	Página: 1 de 1

**ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS CON CICLO

LIBRO N°: 001 FOLIO N°: 28 ACTA N° 025-2025-EPG-UNAC

Siendo las 12:30 horas del sábado 06 de setiembre del 2025 en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad Nacional del Callao reunido los miembros del jurado designado por: Resolución de Comité Directivo N° 0303-A-2025-CD-UPG-FIIS

1. DR. MARTÍN ALBINO SOLIS TIPIAN : PRESIDENTE
2. MG. ANGELINO ABAD RAMOS CHOQUEHUANCA : SECRETARIO
3. MG. OMAR TUPAC AMARU CASTILLO PAREDES : MIEMBRO
4. MG. MIHULLER RUSHBEER MEZA RAMOS : MIEMBRO

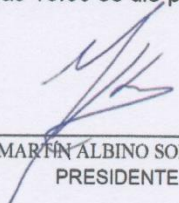
5. DRA. SALLY KARINA TORRES ALVARADO : Asesor(a)

Para evaluar la sustentación de la tesis titulada “**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001 PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025**” presentado por los Bachilleres: **SOLÓRZANO BENITES DAVID MARTIN** y **LAPA LOAYZA LUIS ANGEL** para optar al grado académico de MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS.


Concluida la sustentación y luego que los tesisistas han dado respuestas a las preguntas respectivas y conforme a lo establecido en el Reglamento de estudio vigente, el Jurado de Sustentación establece la siguiente calificación: con un registro cualitativo de **BUENO** y cuantitativo de **DIECISÉIS (16)** dando por aprobado (X) desaprobado ().

En señal de conformidad con lo acordado se firma la presente acta.


Siendo las 13:00 se dio por concluido el acto de sustentación.



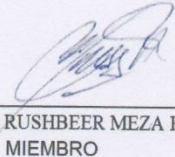
DR. MARTÍN ALBINO SOLIS TIPIAN
PRESIDENTE



MG. ANGELINO ABAD RAMOS CHOQUEHUANCA
SECRETARIO



MG. OMAR TUPAC AMARU CASTILLO PAREDES
MIEMBRO



MG. MIHULLER RUSHBEER MEZA RAMOS
MIEMBRO

DEDICATORIA

Dedicamos el resultado de esta tesis de maestría a nuestra familia Jeanpierre Alexander Lapa Carrillo, Marie Cielo Stephanie Lapa Carrillo, Pio Lapa Ruiz, Paula Loayza Peralta, Eddy Consuelo Carrillo Guzmán, Arturo Solórzano Asencios y Celica Nilda Asencios Villafranca.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro sincero reconocimiento a la Universidad Nacional del Callao, así como a nuestros familiares, asesores y amistades, quienes brindaron su valioso apoyo y acompañamiento brindado durante el proceso de elaboración de este trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	9
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE FIGURA.....	12
RESUMEN	13
RESUMO	14
INTRODUCCIÓN	15
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	17
1.2. Formulación del problema	26
General.....	26
Específicos	26
1.3. Objetivos	26
General.....	26
Específicos	26
1.5. Delimitantes de la investigación.....	28
II. MARCO TEÓRICO	30
2.1. Antecedentes	30
Internacionales	30
Nacionales	33
2.2. Bases teóricas	34
2.3. Marco Conceptual.....	38
2.4. Definición de términos básicos	44
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	48
3.1. Hipótesis	48
General.....	48
Específicas	48
3.1.1. Operacionalización de Variables.....	49
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	50

4.1. Diseño metodológico.....	50
4.2. Método de investigación.....	51
4.3. Población y muestra	52
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	52
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información..	52
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	53
4.7. Aspectos Éticos en Investigación.....	54
4.8 Estudio Técnico.....	56
V. RESULTADOS.....	59
5.1. Resultados descriptivos	59
5.2. Resultados inferenciales.....	63
5.3. Otro tipo de resultados estadísticos	66
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
6.1. Contrastación y demostración de hipótesis con los resultados ..	68
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	70
6.3. Responsabilidad ética	73
VII. CONCLUSIONES	76
VIII. RECOMENDACIONES.....	77
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
X. ANEXOS	85
Anexo 01: Matriz de Consistencia	86
Anexo 02: Instrumentos Validados	87
Anexo 03: Consentimiento informado.....	89
Anexo 04: Data de resultados o base de datos en Excel.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis porcentual de las causas principales de insatisfacción en los clientes.....	20
Tabla 2: Frecuencias y porcentajes de las causas de origen en la insatisfacción de los clientes	22
Tabla 3: Minorías vitales (principales causas) determinadas por el diagrama de Pareto.....	24
Tabla 4: Evaluación de la satisfacción del cliente.....	59
Tabla 5: Evaluación del servicio.....	60
Tabla 6: Evaluación de la eficacia	61
Tabla 7: Evaluación de la entrega	62
Tabla 8: Contraste de hipótesis general	63
Tabla 9: Contraste de hipótesis específica 1	64
Tabla 10: Contraste de hipótesis específica 1	65
Tabla 11: Contraste de hipótesis específica 1	66
Tabla 12: Prueba de normalidad de Shapiro Wilk.....	67

ÍNDICE DE FIGURA

Ilustración 1: Principales preocupaciones externas para las compañías de la región	18
Ilustración 2: Desafíos internos de las compañías	18
Ilustración 3: Diagrama de Pareto.....	23
Ilustración 4: Diagrama de Ishikawa	25
Ilustración 5: Evaluación de la satisfacción del cliente	59
Ilustración 6: Evaluación del servicio.....	60
Ilustración 7: Evaluación de la eficacia	61
Ilustración 8: Evaluación de la entrega	62

RESUMEN

El objetivo del estudio fue desarrollar el sistema de gestión de calidad para la mejora la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025. Material y método: La disertación fue de diseño Cuasi - experimental, fue aplicada, cuantitativo longitudinal, descriptivo explicativo, asimismo la muestra fue 12 clientes de la empresa SERCONSOFT S.A.C., 2025. Se llevó a cabo una encuesta, haciendo uso del cuestionario. Los hallazgos obtenidos evidencian que, antes de la aplicación de la norma ISO 9001:2015 gran parte de los clientes (58,3%) tenían una satisfacción baja. Después de la implementación (postest), no se encontraron casos de satisfacción baja, en tanto que el 33,3% alcanzó un grado medio y el 66,7% un grado alto de satisfacción. Estos cambios reflejan un incremento significativo en la satisfacción del cliente posterior a la implementación del Sistema ISO 9001:2015. Se logra concluir que la aplicación del sistema logra mejorar la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., Lima – 2025. Además, se evidenció un aumento en la media del postest en respecto al el pretest.

Palabras claves: Sistema de gestión de calidad, satisfacción del cliente, servicio, eficacia.

RESUMO

O objetivo deste estudo foi desenvolver um sistema de gestão da qualidade para a melhoria da satisfação do cliente na empresa SERCONSOFT S.A.C., Lima – 2025. Material e método: A dissertação teve delineamento quase-experimental, aplicado, quantitativo, longitudinal, descritivo-explicativo, e a amostra foi composta por 12 clientes da empresa SERCONSOFT S.A.C., Lima – 2025. Foi realizado um levantamento por meio de questionário. Os resultados mostram que, antes da aplicação da norma ISO 9001:2015, grande parte dos clientes (58,3%) apresentava baixa satisfação. Após a implementação (pós-teste), não foram encontrados casos de baixa satisfação, enquanto 33,3% atingiram um grau médio e 66,7% um alto grau de satisfação. Essas mudanças refletem um aumento significativo na satisfação do cliente após a implementação do Sistema ISO 9001:2015. Conclui-se que a aplicação do sistema conseguiu melhorar a satisfação do cliente na empresa SERCONSOFT S.A.C., Lima – 2025. Além disso, houve um aumento na média do pós-teste em comparação com o pré-teste.

Palavras-chave: Sistema de gestão da qualidade, satisfação do cliente, serviço, eficiência.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del cliente constituye un elemento esencial para el desarrollo sostenible de toda organización, al incidir directamente en su imagen, competitividad y estabilidad comercial. Dentro de este marco, la norma ISO 9001:2015 plantea la adopción de un sistema de gestión de la calidad que busca optimizar los procesos, mejorar la eficiencia en las operaciones y asegurar que se cumplan las expectativas y necesidades de quienes confían en los servicios o productos ofrecidos. Implementar esta norma permite a las organizaciones optimizar sus recursos, reducir errores y ofrecer productos o servicios con estándares de calidad consistentes.

El enfoque propuesto por la norma ISO 9001:2015 resalta la relevancia de la mejora continua y promueve una gestión orientada en procesos como eje fundamental para alcanzar la calidad organizacional, buscando que cada acción dentro de la organización contribuya a alcanzar altos estándares de calidad y a satisfacer al cliente. Entre sus fundamentos se destacan el liderazgo activo, la implicación del equipo humano, el enfoque en las expectativas del cliente y la toma de decisiones basadas en información objetiva fortalecen un entorno empresarial orientado a la mejora constante y a la provisión de bienes o servicios con altos estándares de calidad.

La adopción de un sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 contribuye significativamente a fortalecer la confianza del cliente en la organización, optimizar sus procesos internos y adaptarse con mayor agilidad a las exigencias y cambios del entorno competitivo. La certificación en esta norma no solo demuestra el compromiso con la calidad, sino que también impulsa la mejora continua, permitiendo a las empresas adaptarse a nuevas exigencias y garantizar una experiencia satisfactoria para sus clientes.

En este sentido, la investigación tiene como propósito analizar el impacto que tiene la aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO

9001:2015 sobre el grado de satisfacción del cliente dentro de dicha organización. Se prevé que los hallazgos obtenidos constituyan un fundamento para el desarrollo de estrategias enfocadas en optimizar la calidad del servicio brindado y elevar la percepción y satisfacción de los usuarios.

Esta tesis se estructuró en nueve secciones que organizan de forma clara y lógica el desarrollo del estudio. Inicialmente, se expuso el planteamiento del problema, incluyendo su formulación, objetivos, justificación y delimitación. A continuación, en el marco teórico, se revisaron los antecedentes, conceptos fundamentales, teorías pertinentes y definiciones esenciales. Seguidamente, se detallaron las hipótesis generales y específicas, así como la forma en que se operacionalizaron las variables de la investigación. En el apartado metodológico se describió el diseño de investigación, el enfoque utilizado, la población y muestra, el contexto temporal y geográfico, las herramientas y procedimientos para la recolección de información, el tratamiento estadístico de los datos y las consideraciones éticas correspondientes. En los capítulos siguientes se presentaron los resultados obtenidos, tanto descriptivos como inferenciales, seguidos de su respectiva discusión. En última instancia, se incluyeron las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos que sustentan y enriquecen el trabajo desarrollado.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el contexto empresarial contemporáneo, caracterizado por su dinamismo y transformación continua, la gestión de riesgos se ha transformado en un elemento clave para entidades de diversos ámbitos. La capacidad de identificar, evaluar y mitigar los riesgos son claves para lograr el éxito o fracaso. Es aquí donde es necesario las empresas de software de gestión. Estas empresas proporcionan herramientas y soluciones esenciales que ayudan a las empresas a sortear las complejidades del riesgo, garantizando que sigan siendo resilientes y cumplan con las normas frente a la incertidumbre (Sourcescrub 2024)

En este contexto según un informe reciente de McKinsey, el 87% de las empresas afirman que tienen carencias de habilidades o que probablemente tendrán una en los próximos años. La falta de habilidades es uno de los muchos desafíos que enfrentan las organizaciones que tienen software como servicio (SaaS): las tecnologías que cambian rápidamente, las cuestiones regulatorias y el clima económico actual se combinan para crear un entorno industrial desafiante. (Sanders 2023).

Las corporaciones en América Latina están emergiendo de una etapa caracterizada por significativos desequilibrios en el ámbito macroeconómico. Aunque el alza generalizada de precios ha comenzado a atenuarse —a ritmos dispares entre los distintos países de la región—, la vitalidad de los entornos comerciales aún se mantiene restringida, lo que obliga a las empresas a idear estrategias novedosas para sostener su expansión.

De acuerdo el informe titulado Retos y proyecciones 2024 para el entorno corporativo latinoamericano, las inquietudes externas que más inciden en las decisiones empresariales en esta parte del mundo son las siguientes (Solano, Valente y Paci 2024):

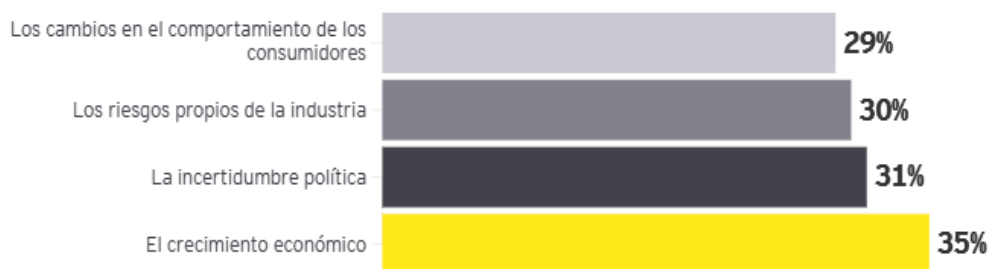


Ilustración 1: Principales preocupaciones externas para las compañías de la región

Al mismo tiempo, este contexto económico establece los retos internos que enfrentan las organizaciones, destacándose entre las principales prioridades señaladas por los encuestados aspectos como:

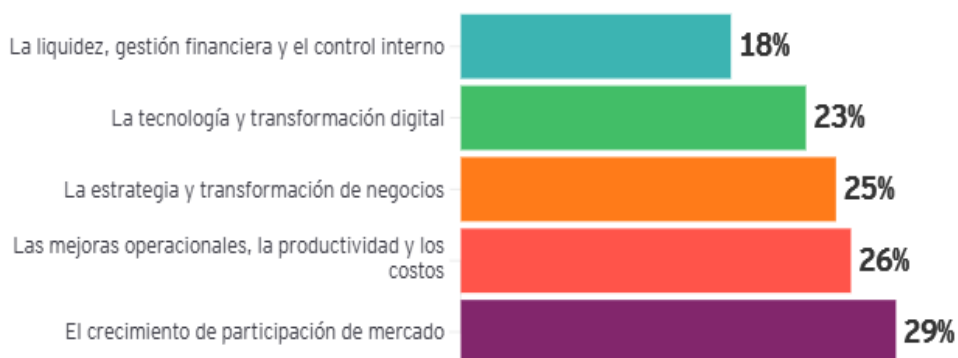


Ilustración 2: Desafíos internos de las compañías

Como puede observarse, las empresas de América Latina atraviesan un contexto económico con señales de estancamiento, además de enfrentar escenarios políticos inciertos tanto dentro de sus fronteras como en el plano internacional. A pesar de ello, muestran una mayor confianza en su capacidad para sortear los cambios del entorno económico. En este sentido, uno de sus mayores retos consiste en no perder el paso en la carrera por la digitalización, incorporando tecnologías como la inteligencia artificial. Este tipo de soluciones se está posicionando como un motor clave para fomentar el desarrollo, optimizar procesos internos y disminuir gastos. Por otro lado, el avance tecnológico está dejando una huella profunda en el ámbito corporativo. De hecho, quienes participaron en el estudio identificaron como prioridades para sus sectores en los próximos

tres años a la ciberseguridad y la custodia de la información, la creación de soluciones novedosas y el incremento de la eficiencia impulsada por medios digitales, todas con un 78 % de mención. Más abajo, aunque también relevantes, figuran la valorización estratégica de los datos como recurso organizacional (73 %) y la capacidad de ajustarse a marcos regulatorios emergentes (68 %) (Solano, Valente y Paci 2024).

En Perú, la falta de optimización de procesos sigue siendo un desafío, ya que muchas empresas mantienen sistemas tradicionales poco eficientes. La digitalización ofrece una solución clave, permitiendo mejorar la gestión de inventarios, atención al cliente y ventas con herramientas como Power BI y Tableau. Además, el análisis de datos sigue siendo un recurso desaprovechado, cuando tecnologías como SQL o Python pueden transformar la toma de decisiones, haciéndola más estratégica y basada en información real en lugar de intuiciones (Vences 2024).

El futuro de las empresas de software en Perú es prometedor. Con una creciente demanda de soluciones tecnológicas y un entorno favorable para la innovación, estas empresas están bien posicionadas para seguir creciendo y contribuyendo al desarrollo económico del país. Se espera que las empresas de desarrollo de software en Perú continúen expandiéndose y alcanzando mercados internacionales. La calidad y competitividad de sus servicios les permitirá competir con empresas de software de otras regiones del mundo (Logo ESG Innova Group 2022).

A nivel local, el estudio se desarrolló en la empresa SERCONSOFT S.A.C., la cual tiene como misión ofrecer soluciones tecnológicas orientadas a potenciar la gestión de las micro y pequeñas empresas. Su visión está orientada a desarrollar productos versátiles, intuitivos y eficaces, capaces de adaptarse a diversas actividades y a los constantes cambios del entorno. Asimismo, la empresa busca destacar por la calidad del servicio al cliente, respaldado por un equipo profesional competente y comprometido con la empatía y la excelencia. Sus valores incluyen agilidad, proactividad, capacidad de escucha, búsqueda de la innovación y trabajo en equipo con rigurosidad y transparencia, manteniendo siempre

un alto sentido del servicio y orientación al cliente, con el objetivo de satisfacer sus expectativas en todo momento.

En esta empresa se ha observado el año pasado que la falta de un sistema de gestión de calidad formalmente establecido en SERCONSOFT S.A.C., ha resultado en una gestión ineficaz de los procesos y una satisfacción del cliente insatisfactoria, lo que impactaría negativamente en su competitividad y reputación en el mercado. De igual manera, la falta de un enfoque sistemático en la mejora continua puede generar deficiencias en la atención al cliente, problemas de comunicación y tiempos de respuesta inadecuados, lo que repercute en una baja satisfacción. Además, la empresa no cuenta con mecanismos efectivos para medir la calidad de sus bienes o servicios y no dispone de una forma clara de obtener retroalimentación del cliente. Esta situación limita la competitividad de SERCONSOFT S.A.C., ya que otras empresas que implementan este sistema tienen la capacidad de brindar productos o servicios de mayor calidad y mejor adaptados a las necesidades del cliente. lo que se puede expresar en la siguiente tabla de Pareto y el diagrama de Ishikawa.

En tal sentido, se ha realizado una identificación de causas o problemas que inciden en la productividad, por lo que, se presenta dicho listado en la siguiente Tabla 1:

Tabla 1: Análisis porcentual de las causas principales de insatisfacción en los clientes

PROBLEMA GENERAL	CAUSA	CAUSA
Falta de estandarización en los procesos.	P1	Falta de lineamientos general de procesos.
Baja satisfacción del cliente.	P2	Problemas en la atención y comunicación.
Deficiencias en el soporte técnico.	P3	Respuesta tardía a incidentes y solicitudes.
Productos con fallas frecuentes.	P4	Falta de pruebas rigurosas antes del lanzamiento.
Dificultad para adaptarse a cambios tecnológicos.	P5	No se invierte lo suficiente en innovación.
Retrasos en la entrega de proyectos.	P6	Mala planificación y gestión de tiempos.
Poca capacitación del personal.	P7	Falta de programas de formación continua.

Dificultad para competir en el mercado.	P8	No se implementan estrategias de diferenciación.
Problemas en la gestión de datos de clientes.	P9	Falta de políticas de seguridad y privacidad.
Falta de medición del desempeño.	P10	No hay indicadores de calidad ni métricas claras.
Desorganización en la asignación de tareas.	P11	No existen metodologías de trabajo definidas.
Dificultades en la integración con otros sistemas.	P12	No se aplican estándares de compatibilidad.

Fuente: Análisis realizado por los autores.

Tabla 2: Frecuencias y porcentajes de las causas de origen en la insatisfacción de los clientes

PROBLEMA GENERAL	CAUSA	CAUSA	Frecuencia	%	% Acumulada
Falta de estandarización en los procesos.	P1	Falta de lineamientos general de procesos.	70	9%	9%
Baja satisfacción del cliente.	P2	Problemas en la atención y comunicación.	90	11%	20%
Deficiencias en el soporte técnico.	P3	Respuesta tardía a incidentes y solicitudes.	75	9%	30%
Productos con fallas frecuentes.	P4	Falta de pruebas rigurosas antes del lanzamiento.	85	11%	41%
Dificultad para adaptarse a cambios tecnológicos.	P5	No se invierte lo suficiente en innovación.	100	13%	53%
Retrasos en la entrega de proyectos.	P6	Mala planificación y gestión de tiempos.	80	10%	63%
Poca capacitación del personal.	P7	Falta de programas de formación continua.	50	6%	70%
Dificultad para competir en el mercado.	P8	No se implementan estrategias de diferenciación.	45	6%	75%
Problemas en la gestión de datos de clientes.	P9	Falta de políticas de seguridad y privacidad.	55	7%	82%
Falta de medición del desempeño.	P10	No hay indicadores de calidad ni métricas claras.	65	8%	91%
Desorganización en la asignación de tareas.	P11	No existen metodologías de trabajo definidas.	40	5%	96%
Dificultades en la integración con otros sistemas.	P12	No se aplican estándares de compatibilidad.	35	4%	100%
		Total	790	100%	

Fuente: Análisis realizado por los autores.

Seguidamente, se presenta el diagrama de Pareto que representa gráficamente lo presentado en la tabla anterior (Tabla N° 2), para tal efecto ver la Siguiete Figura N° 3.

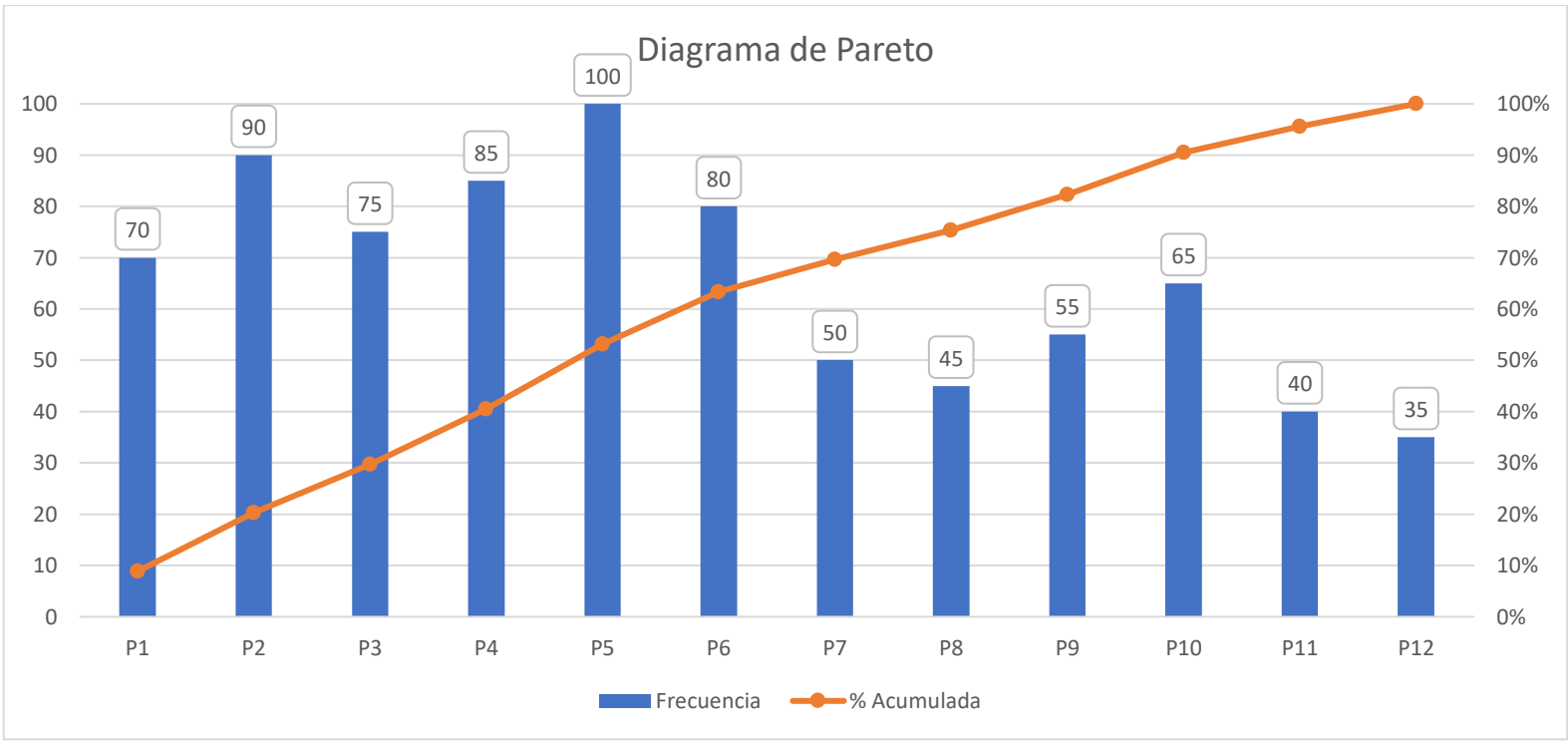


Ilustración 3: Diagrama de Pareto.

Fuente: Análisis realizado por los autores.

Como se pudo observar en Figura N° 3, son 6 causas (minorías vitales) las que determinan el 85% del efecto de los problemas y dichas causas se logra evidenciar en la siguiente Tabla N° 3. Y se resalta en la figura N°5 de ISHIKAWA.

Tabla 3: Minorías vitales (principales causas) determinadas por el diagrama de Pareto

PROBLEMA GENERAL	CAUSA	CAUSA
Falta de estandarización en los procesos.	P1	Falta de lineamientos general de procesos.
Baja satisfacción del cliente.	P2	Problemas en la atención y comunicación.
Deficiencias en el soporte técnico.	P3	Respuesta tardía a incidentes y solicitudes.
Productos con fallas frecuentes.	P4	Falta de pruebas rigurosas antes del lanzamiento.
Dificultad para adaptarse a cambios tecnológicos.	P5	No se invierte lo suficiente en innovación.
Retrasos en la entrega de proyectos.	P6	Mala planificación y gestión de tiempos.

Fuente: Análisis realizado por los autores.

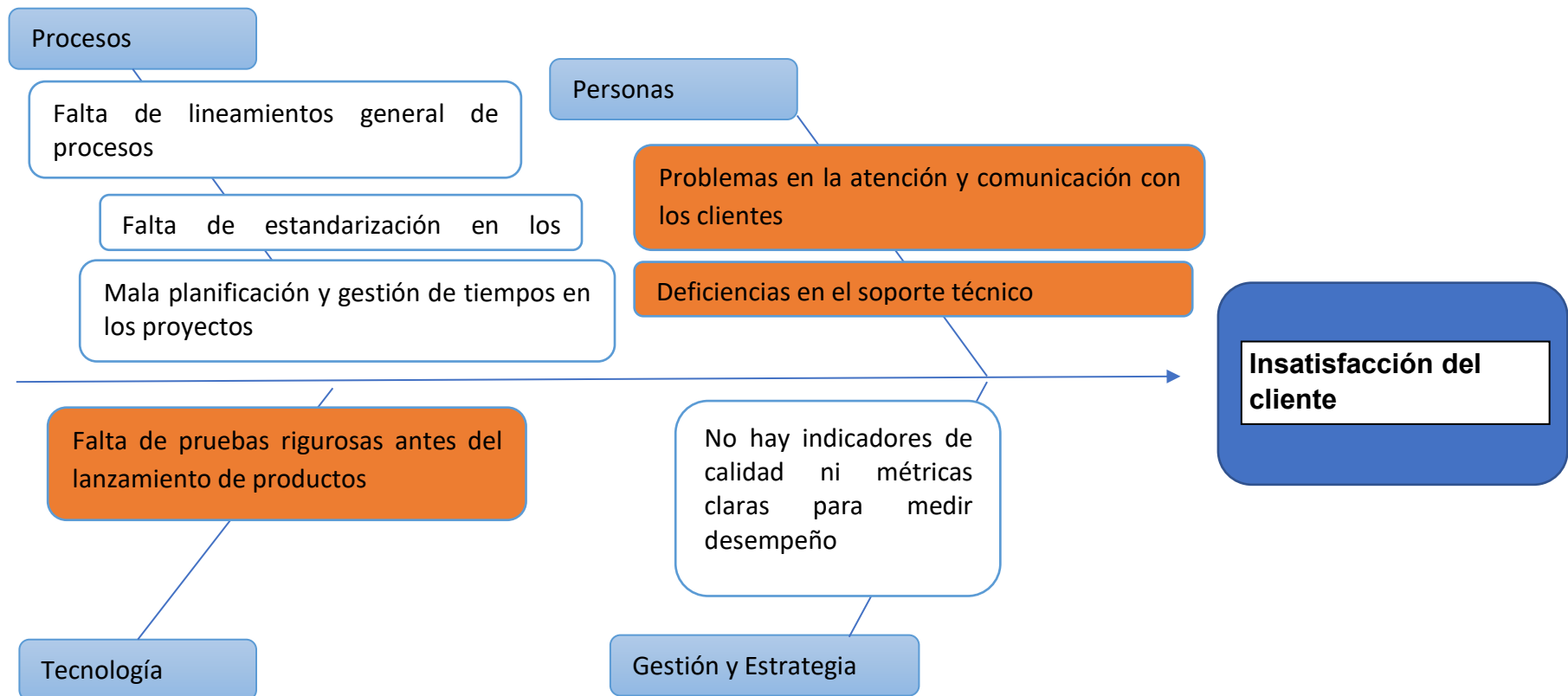


Ilustración 4: Diagrama de Ishikawa

Fuente: Análisis realizado por los autores.

1.2. Formulación del problema

General

¿De qué manera se puede lograr una mejora en la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025?.

Específicos

¿De qué manera se puede lograr mejorar la satisfacción del cliente en su dimensión servicio en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025?.

¿De qué manera se puede lograr mejorar la satisfacción del cliente en su dimensión eficacia en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025?.

¿De qué manera se puede lograr mejorar la satisfacción del cliente en su dimensión entrega en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025?.

1.3. Objetivos

General

Desarrollar el sistema de gestión de calidad para la mejora la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Específicos

- Identificar de qué manera el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en su dimensión servicio en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.
- Identificar de qué manera el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en su dimensión eficacia en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.
- Identificar de qué manera el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en su dimensión entrega en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

1.4. Justificación

Teórica

Esta disertación radica en la adopción de los lineamientos propuestos por la norma ISO 9001:2015, considerados como un modelo estructurado para optimizar la gestión de la calidad en empresas del sector de desarrollo de software, con énfasis en el caso de SERCONSOFT S.A.C. Esta tesis propone una metodología de trabajo sistematizada, basada en dicha norma, que puede ser replicable en organizaciones similares, promoviendo una estrategia centrada en la eficiencia, la estandarización operativa y la mejora continua. Asimismo, se pretende demostrar que la aplicación de un SGC bajo ISO 9001:2015 permite optimizar procesos internos, minimizar errores y elevar los niveles de satisfacción del cliente. El estudio también brinda un marco práctico que facilita la comprensión de los beneficios tangibles de adoptar esta norma en una empresa de software, como el incremento de la eficiencia operativa, una mejor percepción por parte de los clientes y el fortalecimiento de la competitividad en el mercado.

Económica

Esta investigación se sustenta en los beneficios financieros derivados de la aplicación de un SGC ISO 9001:2015 en la empresa SERCONSOFT S.A.C. La uniformidad y optimización de las actividades operativa contribuirán a la reducción de costos operativos relacionados con retrabajos, fallos en el desarrollo de software y deficiencias en la atención al cliente. Al elevar el grado de excelencia de los bienes y prestaciones brindadas, la organización no solo aumentará su competitividad, sino que también podrá acceder a nuevos mercados y consolidar su posicionamiento, lo que repercute positivamente en sus ingresos y rentabilidad a largo plazo. Adicionalmente, la obtención de la certificación ISO 9001:2015 abre la posibilidad de generar vínculos comerciales con compradores y aliados estratégicos que exigen el cumplimiento de

estándares de calidad, favoreciendo así la fidelización de usuarios actuales y la atracción de nuevos clientes. En conjunto, estos factores contribuirán al crecimiento sostenible de la empresa y a un mejor aprovechamiento de sus recursos.

Práctica

El objetivo fue optimizar la eficiencia operativa y elevar el grado de conformidad del cliente. Una de las principales limitaciones identificadas fue la ausencia de procesos estandarizados, lo que generaba inconsistencias en la ejecución del servicio y afectaba negativamente la percepción de su calidad, retrasos y posibles errores en el desarrollo y entrega de productos de software. Con la aplicación de esta norma, la empresa podrá establecer procedimientos claros, optimizar tiempos de respuesta, mejorar la comunicación interna y asegurar un monitoreo constante de la calidad. Además, permitirá identificar y corregir deficiencias de manera proactiva, garantizando una mejora continua. Como resultado, se espera un incremento en la confianza del cliente, una disminución de costos operativos y un fortalecimiento de la competitividad en el mercado, asegurando un crecimiento sostenible para la empresa.

1.5. Delimitantes de la investigación

La investigación contempla las siguientes limitantes:

Delimitante Teórica

La problemática investigada se desarrolló bajo los conceptos del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 con el fin de elevar el grado de satisfacción del cliente.

Delimitante Temporal

El desarrollo del estudio fue de julio a octubre del 2024, en donde los primeros 4 meses fue el pre test y en el mes de noviembre del 2024 fue

la implementación del SGC y de diciembre 2024 a marzo del 2025 se hizo el pos test.

Delimitante Espacial

El lugar donde se llevó a cabo fue en la empresa SERCONSOFT, S.A.C., ubicada Av. Santo Domingo de Carabaylo, Lima – Perú.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

- a. MARGFFOY et al. (2024) Integración de los SGC de acuerdo con ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Artículo de investigación aplicado en Colombia en el año 2024, Universidad de Boyacá. Este estudio descriptivo se propuso evaluar el uso de la aplicación de enfoques de gestión unificada en la empresa Intrapauto, centrado en la unificación de los sistemas de gestión de calidad y de seguridad y salud ocupacional. Se desarrolló en tres fases: diagnóstico, selección del método de integración y diseño del sistema, con la finalidad de optimizar la documentación, reducir reprocesos y mejorar la competitividad. Los hallazgos mostraron que la organización alcanza un 58 % de conformidad con los criterios establecidos en la norma ISO 45001:2018, destacando fortalezas en la detección de riesgos laborales, cumplimiento legal, planificación de SST, control operacional, respuesta ante emergencias, auditorías y revisión del sistema, pero presentando debilidades en la comprensión del contexto organizacional, intereses de los participantes y grupos de interés y liderazgo.
Se considera este estudio previo porque proporciona un enfoque metodológico para unificar SGC ISO 9001:2015, favoreciendo la simplificación documental y fortaleciendo la adherencia a los estándares en compañías del rubro del transporte. Además, toma como modelo la administración de la calidad, orientado a optimizar los procedimientos y elevar el grado de complacencia mediante estándares.

- b.** NINABANDA NINABANDA (2024) SGC y la complacencia del usuario del sistema cooperativista. Tesis de titulación para optar el grado de Magíster en Administración de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador en el año 2024. Investigación cuantitativa, descriptiva, de campo y correlacional, se contó con la colaboración 94 clientes, con el fin de estructurar un SGC ISO 9001:2015, orientado a fortalecer la complacencia del usuario. Se emplearon fuentes primarias y secundarias, destacando encuestas a socios y usuarios, junto con estudios de bases de datos. Los resultados revelaron que el 56,4% advirtió la carencia de un sistema orientado al manejo de la calidad, el 37,2% reconoció su existencia y el 6,4% lo desconocía. Asimismo, el 61,7% consideró que una buena gestión en créditos mejora la satisfacción, mientras que el 31,9% no lo creía así y el 6,4% no tenía conocimiento. Se establece que la excelencia del servicio impacta de forma directa en el grado de complacencia del usuario, constituyéndose además en un factor clave para alcanzar una posición ventajosa en el entorno comercial.
- c.** CZÓDÖROVÁ y GNAP (2023) presentaron su artículo "Investigación sobre la eficacia de la aplicación del SGC ISO 9001 en empresas de transporte: caso práctico de Eslovaquia" las interrupciones en el servicio y mejorar su eficiencia operativa en un contexto de crisis". Este trabajo tiene como objetivo identificar la influencia de la implantación de un SGC ISO 9001 en el rendimiento de empresas de transporte para mejorar su competitividad. Se analizó una muestra de 17 empresas mediante herramientas financieras, regresión y correlación. Los indicadores clave, como rentabilidad de activos y ventas, tamaño y antigüedad de la empresa, mostraron una mejora significativa tras la certificación. Además, en 2020, durante la pandemia, las empresas certificadas mantuvieron valores

financieros positivos, posiblemente debido a la fidelización de clientes.

Se tiene en cuenta este antecedente dado que evidencia que la administración de la calidad repercute en la conformidad de los consumidores, sirviendo como modelo para evaluar la percepción del servicio en nuestra investigación.

- d. PATMIKO Y ANDRIANI (2023) presentaron su artículo. La eficacia de la adopción del SGC ISO 9001:2015 en el apoyo al servicio al cliente en la terminal pt. Pelindo de Petikemas. Esta investigación analiza la eficacia de la implementación del sistema en cuestión en PT. Pelindo Terminal Petikemas para la atención al cliente. Se emplea una metodología cualitativa descriptiva con datos primarios obtenidos mediante entrevistas y observación, y datos secundarios sobre la empresa, recursos humanos y gestión de calidad. Los hallazgos indican que la implementación del sistema fue prácticamente óptima, con empleados que comprenden y aplican sus principios. Como resultado, la empresa ha creado un entorno seguro y eficiente, optimizando equipamiento portuario, tiempos de carga y descarga, y mejorando el servicio al cliente.

El estudio muestra que la adopción del SGC ha sido exitosa. Sin embargo, aunque los resultados destacan mejoras operativas y un ambiente más seguro, sería interesante evaluar el impacto a largo plazo en indicadores específicos de satisfacción y desempeño financiero. Además, complementar la metodología con enfoques cuantitativos permitiría una evaluación más objetiva de la eficacia del sistema.

- e. VÉLEZ Y ANCHUNDIA (2022) Aplicación de un SGC en una empresa del sector mercantil. Artículo de investigación aplicado en Ecuador en el año 2022, Universidad Técnica de Manabí. Investigación de campo, descriptiva, deductiva. Se contó con la

colaboración de 166 trabajadores de Asertia Comercial S.A. Esta investigación contó con el propósito de analizar el SGC ISO 9001:2015 para optimizar la gestión. Mediante un estudio exploratorio y descriptivo, se identificó la ausencia de lineamientos y metas de calidad, limitada misión y visión documentadas, y la inexistencia de un sistema certificado, evidenciando la necesidad de implementar mejoras. El análisis teórico destacó la relevancia de un SGC para el adecuado funcionamiento de las instituciones y presentó una metodología de aplicación para optimizar la operación de la empresa.

Se toma en cuenta el siguiente antecedente, debido a que aporta una metodología de implementación de la ISO 9001:2025, la cual no es útil como modelo de aplicación.

Nacionales

- a. CHILÓN (2023) en su tesis “SGC sustentado en la norma ISO 9001:2015 y el grado de complacencia del usuario en una empresa de fabricación de estructuras para la industria minera” Para optar el grado de Maestra en Ingeniería Industrial, se llevó a cabo una investigación correlacional, no experimental, cuantitativo y transversal con 30 empleados y 30 clientes. Usando encuestas, se planteó la hipótesis de que el SGC ISO 9001:2015 se vincula con el grado de satisfacción del usuario. Los hallazgos confirmaron esta relación con un Rho de Spearman de 0.692^{**} y un valor p de 0.000. El estudio resalta la relevancia de la administración de la calidad en relación con el grado de satisfacción de la industria minera. Mediante un enfoque correlacional y cuantitativo, se analiza cómo la adopción de la ISO 9001:2015 afecta la percepción de la atención proporcionada. El uso de encuestas permitió evaluar directamente esta relación. Sin embargo, para una comprensión más completa, es importante también considerar factores adicionales como el servicio

postventa, la interacción con el usuario y el desempeño funcional, que pueden influir en la satisfacción del usuario.

- b. AMASIFÉN et al. (2022) SGC ISO 9001:2015 y el grado de conformidad en los servicios en una compañía del sector automotriz. Artículo de investigación aplicado en Perú en el año 2022, Universidad Católica de Pereira. Investigación pre-experimental cuantitativa, con una muestra de 30 clientes. Su objetivo fue mejorar el grado de conformidad del consumir mediante un SGC conforme al ISO 9001:2015, utilizando el modelo Servqual para evaluar la percepción del servicio. Se adaptaron preguntas a los servicios de la empresa, se reestructuró el plan de trabajo con actividades, plazos y responsables, y se documentaron procesos y áreas funcionales según la norma. Los resultados evidenciaron un impacto positivo tras la implementación, con más del 78% de clientes reconociendo mejoras y una valoración estadística significativa, confirmando que el SGCISO aporta al manejo y orientación de los procedimientos relacionados con la calidad.

Se toma en cuenta este antecedente porque analiza la puesta en marcha de un SGC y su efecto en la conformidad del usuario, lo que facilita comparar sus resultados con los de nuestro estudio y tomar su metodología como modelo.

2.2. Bases teóricas

Teoría de la Gestión de la Calidad Total (TQM - Total Quality Management)

Se sustenta en una visión holística, donde el compromiso con la calidad es compartido por toda la estructura organizacional y no solo de un área específica. Su propósito central radica en perfeccionar de manera constante las operaciones, ofertas y prestaciones, promoviendo la

implicación comprometida del personal en todos los niveles, priorizando las necesidades del cliente y fundamentando sus acciones en el análisis de información objetiva. La TQM promueve una cultura organizacional orientada a la excelencia, donde la eficiencia operativa, la reducción de errores y la innovación constante permiten ofrecer productos y servicios de alto valor. En este sentido, la norma ISO 9001:2015 complementa esta teoría al establecer un marco estructurado para supervisar y perfeccionar los estándares de calidad, garantizando el cumplimiento de estándares y la satisfacción del cliente (Conexión ESAN 2024).

Teoría de la equidad de Adam

Este enfoque propuesto por John Stacey Adams, plantea que los individuos juzgan el grado de equidad en sus vínculos personales y profesionales al contrastar lo que aportan y lo que reciben con respecto a lo que observan en los demás. Dentro del marco del grado de satisfacción del cliente, esta teoría sugiere que los consumidores valoran la equidad entre lo que pagan y lo que reciben a cambio en un producto o una prestación brindada. Si perciben que reciben un trato justo y equitativo en comparación con otros clientes o competidores, su nivel de satisfacción será alto. Sin embargo, si consideran que han pagado más por un servicio de menor calidad o que otros han recibido mejores beneficios por el mismo precio, su insatisfacción aumentará. Por ello, las empresas deben asegurarse de ofrecer precios justos, atención equitativa y beneficios alineados con las expectativas del cliente para fortalecer su lealtad y percepción positiva (Méndez 2014).

Contribuciones y beneficios

La teoría de la motivación basada en la equidad, propuesta por Adams, señala que la percepción de justicia de una persona depende del equilibrio que percibe entre lo que entrega y lo que recibe, lo cual influye directamente en su grado de motivación. No obstante, para comprender

mejor esto, es necesario comprender qué tipos de elementos constituyen tanto aportaciones como beneficios (The World of Work Project 2019).

Contribuciones (insumos o costos)

Las aportaciones pueden considerarse las acciones que lleva a cabo un individuo con el fin de ayudar a una organización a alcanzar un objetivo. A menudo, lo que se piensa en primer lugar es en el tiempo que alguien invierte en realizar sus tareas laborales. Sin embargo, en realidad implica mucho más que eso. Existen muchos tipos de factores que pueden considerarse insumos. Estos incluyen: tiempo, educación, experiencia previa, esfuerzo, lealtad, trabajo arduo, adaptabilidad, resiliencia, flexibilidad, determinación, entusiasmo, tolerancia, apoyo a los demás, confianza y disposición a seguir a los líderes. Los aportes de una persona abarcan no solo las tareas físicas, sino también diversas formas de esfuerzo emocional. En esencia, cualquier situación en la que alguien dedica energía, ya sea a nivel mental o emocional, con el fin de apoyar a una organización en el logro de sus metas, puede entenderse como una forma de colaboración (The World of Work Project 2019).

Modelo EFQM (European Foundation For Quality Management)

Representa un motor clave para promover la excelencia en las organizaciones del continente. Su lema resalta que “las entidades destacadas alcanzan y sostienen un alto desempeño, cumpliendo o incluso superando las expectativas de todos sus públicos clave”. El principio clave del modelo EFQM sostiene que la satisfacción tanto de los clientes como del personal se alcanza a través de una conducción firme que orienta y define el rumbo estratégico, optimiza recursos y gestiona procesos para alcanzar resultados sobresalientes (EFQM 2018).

El modelo EFQM ha facilitado la comprensión de la asociación entre las acciones que emprende una entidad y los resultados que obtiene. Está compuesto por tres componentes clave: los Principios de Excelencia, los

Factores de Evaluación y el Marco Metodológico REDER, los cuales se complementan y se influyen mutuamente. El enfoque estructurado de REDER actúa como una guía para impulsar de manera ordenada y continua el perfeccionamiento en todas las áreas de una institución. Esta herramienta puede aplicarse en el ámbito empresarial, y adaptarse a cualquier sector, dimensión o función que desempeñe (EFQM, 2018). El modelo EFQM promueve valores como la generación de valor real para el cliente, la construcción de un futuro sostenible, el fortalecimiento de la capacidad organizacional, la innovación continua, un liderazgo ético y visionario, la capacidad de adaptación estratégica, el aprovechamiento del talento humano y la obtención de resultados sólidos y duraderos (Rugel y Chacon 2024).

Agentes Facilitadores: Incluyen aspectos como el liderazgo, el capital humano, la estrategia, las alianzas, recursos, procesos, productos y servicios se consideran para obtener resultados en áreas como personas, clientes, sociedad y resultados clave. Estos se evalúan mediante indicadores de desempeño basados en necesidades y expectativas, que valoran los logros obtenidos a partir de decisiones y directrices organizacionales. Estos indicadores ayudan a establecer metas claras y a segmentar los resultados, lo que facilita la comprensión de la experiencia, demandas y expectativas de distintos grupos de clientes. Además, evidencian logros sostenidos a lo largo de al menos tres años y detallan los factores clave que inciden en dichos resultados. Según el modelo EFQM (2018), “las organizaciones sobresalientes consiguen y mantienen resultados excepcionales que no solo cumplen (Rugel y Chacon 2024).

En relación con el criterio de resultados, este se divide en dos enfoques distintos (Hernández, 2007): Resultados a (Resultados clave o de percepción), aluden a métricas externas que permiten a la entidad discernir cómo es vista por sus usuarios, colaboradores o la comunidad

en general. Esta información se obtiene a través de técnicas como sondeos de opinión o diálogos grupales estructurado. Resultados b (INDICADORES CLAVE o de rendimiento), corresponden a medidas internas de tipo operativo que la organización utiliza para examinar su desempeño. Estos se derivan de procesos de evaluación sistemática basados en datos verificables y cuantificable (Rugel y Chacon 2024).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001:2015

Se trata de un entramado normativo conformado por directrices, dinámicas operativas y protocolos formalizados que delinear la manera en que una organización debe concebir y proporcionar sus bienes o prestaciones, con el propósito de asegurar el contento y conformidad del usuario final. Esta norma proporciona directrices aplicables a organizaciones de distintos tipos y tamaños, permitiendo una implementación eficiente del SGC con resultados óptimos. Suele aplicarse cuando una organización necesita evidenciar que posee la capacidad de ofrecer bienes y prestaciones que cumplan con las exigencias del cliente y con las disposiciones legales establecidas, además de mejorar continuamente su desempeño a fin de asegurar la conformidad con los estándares exigidos tanto por los consumidores como por la legislación (Riveros 2023).

El SGC es un sistema ordenado y planificado que gestiona la calidad en toda la organización, asegurando que los bienes y prestaciones respondan a las necesidades y demandas de los usuarios, normativas y estándares aplicables, mientras se impulsa la mejora continua (Merinas 2024).

La norma ISO 9001:2015 guía a las organizaciones en la gestión de calidad mediante un enfoque por procesos, utilizando el ciclo PHVA y la

gestión de riesgos para mejorar continuamente, cumplir con las normas y satisfacer las expectativas del cliente (Méndez y Perdomo 2024).

En este sentido, el SGC es aquella serie de requisitos, interconectados en una empresa que conduce de manera sistemática la calidad de esta, ya que, la gestión de la calidad les permite a las compañías desarrollar una plataforma que mediante un conjunto de procesos y procedimientos proporcionan características de calidad al producto o servicio que se ofrece, dando beneficios monetarios, el cual es el fin mayor de toda empresa (López 2021).

Por consiguiente, la ISO 9001:2015 establece siete principios que dan paso al SGC en las organizaciones, estos son: enfoque al cliente, siendo estos el motor de las empresas; liderazgo, promover la intervención de las partes interesadas hacia el sistema; compromiso de los individuos, inclusión y participación de los actores organizacionales; enfoque basado en procesos, centrar las actividades en materia de calidad; mejora; toma de decisiones respecto a evidencias (Pacheco 2021).

Implantación de I GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001:2015

Procedimiento a considerar para una adecuada puesta en marcha de la ISO 9001:2015 en las entidades. Se reconocen doce fases o instancias clave que deben ser ejecutadas para lograr una implementación efectiva. Estas etapas permiten integrar correctamente el SGC en la entidad (Logo ESG Innova Group 2022).

1. **Análisis de la Situación Actual:** Se analizan las actividades de la entidad con el fin de determinar el punto de partida y fijar los objetivos del SGC.
2. **Elaboración del Mapa de Procesos:** Se detectan los procesos operativos, sus interrelaciones y los espacios donde es posible innovar o mejorar.

3. **Documentación de la Política y el Plan de Calidad:** Se define la política de calidad y se establecen los procedimientos, recursos y responsables para su ejecución.
4. **Establecimiento de Procedimientos:** Se documentan los procesos organizacionales y se asignan responsabilidades conforme a la norma ISO 9001:2015.
5. **Elaboración del Manual de Calidad:** Se elabora un documento que detalla la forma en que la organización aplicará la norma en sus procesos.
6. **Capacitación:** Se entrena al personal en la filosofía y aplicación del SGC para garantizar su correcta implementación.
7. **Implementación del SGC:** Se lleva a la práctica el sistema en las operaciones cotidianas de la organización.
8. **Auditoría Interna:** Se evalúa el SGC internamente para identificar errores y corregirlos antes de la auditoría externa.
9. **Revisión de la Implementación:** Se analizan los resultados obtenidos para detectar mejoras y fortalecer áreas clave.
10. **Definición de Acciones Correctivas y Preventivas:** Se establecen medidas para corregir no conformidades y prevenir futuros problemas.
11. **Análisis para la Mejora Continua:** Se revisan los resultados de auditorías y se identifican oportunidades de optimización del sistema.
12. **Auditoría Externa y Certificación:** Se realiza una auditoría final con el propósito de lograr la certificación ISO 9001:2015, con un plazo de corrección en caso de no conformidades.

Dimensiones

- **Diagnóstico situacional:** Para (Kotler 2012) constituye un procedimiento que, a través de herramientas y enfoques propios de la indagación organizacional, permite examinar y valorar el funcionamiento de las entidades con fines analíticos o de

intervención estratégica. El diagnóstico orienta las iniciativas de modificación y evolución dentro de una compañía. Facilita la elección de los mecanismos de intervención más adecuados para abordar las dificultades identificadas y potenciar los resultados. Funciona como una referencia tanto para los especialistas en consultoría organizacional como para las entidades que asesoran.

Los responsables de la gestión organizacional pueden optimizar su desempeño apoyándose en un análisis bien fundamentado, sin recurrir necesariamente a asesoría externa cuando el problema identificado es de carácter sencillo. En tales casos, es fundamental que comprendan la relevancia de los servicios que contratan y tengan la capacidad de discernir si los diagnósticos ofrecidos son sólidos tanto en su enfoque metodológico como en su base teórica, o si simplemente se les está proponiendo una solución estandarizada que no resolverá el conflicto real. No obstante, se considera que el análisis interno en las organizaciones constituye el medio para comprender su operatividad actual y recolectar datos clave que orienten las estrategias de transformación. Generalmente, este proceso se desarrolla tras una integración y contratación eficaces, que facilitan su adecuada ejecución. Dicho proceso permite que tanto el agente de desarrollo organizacional como el personal identifiquen en conjunto los focos prioritarios y acuerden formas de acción derivadas del análisis realizado (Beltrón 2022).

- **Diseño del sistema de gestión de la calidad:** Un SGC representa un enfoque operativo mediante el que una entidad garantiza la atención adecuada a las expectativas de sus usuarios. Para lograrlo, la entidad organiza, proyecta y perfecciona de forma continua el rendimiento de sus actividades, sustentándose en una estructura orientada a la efectividad y la eficiencia que le permita consolidar ventajas estratégicas. La implementación de este sistema exige la

implicación activa de todos los involucrados. Desde una óptica centrada en la garantía de estándares de calidad, estructurar un SGC implica planear y ejecutar diversas acciones respaldadas por estándares reconocidos a nivel general, los cuales facilitan la obtención de certificaciones tras evaluaciones realizadas por entidades acreditadas. Estos estándares funcionan como herramientas que regulan, registran, organizan, validan y perfeccionan los métodos operativos de la organización, generando así confianza en que los productos cumplirán con los criterios de calidad establecidos (Chilón 2023).

- **Aplicación de plan piloto 9001:2015:** La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) consta de diversas etapas. Primero, se realiza un diagnóstico inicial para identificar el nivel de cumplimiento y definir un plan de trabajo. Luego, se establece un mapa de procesos que permita entender los indicadores de calidad y control. Posteriormente, se documentan las políticas de calidad y se definen los procedimientos, detallando cada proceso y sus responsables. La capacitación del personal es clave para establecer la filosofía de la norma ISO 9001:2015, seguida por la implementación del sistema en la entidad. Después de la ejecución se desarrolla la auditoría interna de la conformidad y una comprobación general para revisar los errores detectados. Se procede a la corrección de no conformidades, documentando acciones correctivas para eliminar sus causas. A continuación, se realiza un análisis para la mejora continua, basado en los resultados de las auditorías. Finalmente, se solicita una auditoría externa a un organismo de certificación para su validación (Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza 2015).

2.3.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Es la valoración que lleva a cabo el usuario respecto al servicio recibido en comparación con lo que anticipaba, es decir, si sus expectativas fueron cumplidas o incluso superadas. Por su parte, Kotler y Armstrong (2012) la describen como una respuesta emocional del individuo que surge al contrastar su percepción del servicio recibido con las expectativas que había formado previamente.

De acuerdo con Arenal (2018), el grado de conformidad del cliente es fundamental para evaluar su lealtad hacia una marca u organización; un cliente insatisfecho suele dejar de comprar el producto, lo que puede llevar a un cambio rápido de proveedor. En contraste, un cliente que ha recibido una atención adecuada tenderá a mantener una relación comercial con la empresa, aunque esta se mantendrá solo mientras no encuentre una propuesta superior que supere sus expectativas, lo que evidencia una fidelidad condicionada (Silva et al. 2021).

De igual manera, evalúa en qué medida los productos y prestaciones de una compañía responden a lo que esperan los usuarios, considerando aspectos como la prontitud, la exactitud y la calidad en la atención brindada. Para mejorar esta percepción, es fundamental consultar directamente a los usuarios y solicitarles una evaluación. Conocer su grado de satisfacción y si recomendarían la marca permite tomar decisiones estratégicas para fortalecer la imagen comercial (Ordoñez et al. 2023).

2.3.2 Dimensiones

- **Servicio:** Su naturaleza inmaterial exige un enfoque centrado en la calidad y la personalización para garantizar una experiencia satisfactoria. Además, la prestación de un servicio requiere procesos bien definidos que aseguren su eficacia y cumplan con las

expectativas del cliente, generando valor y fidelización en el mercado (Cruz et al. 2021).

- **Eficacia:** Se refiere al nivel en que una acción o servicio consigue alcanzar el resultado esperado. Cuando se establecen las condiciones óptimas para cumplir un objetivo y este se alcanza, se considera que los recursos utilizados han sido empleados con efectividad (George et al. 2021).
- **Entrega:** Consiste en alistar un paquete para su traslado. Por otro lado, la recepción se refiere al momento en que dicho paquete alcanza su destino final o es recibido por el cliente. Esta etapa representa el cierre del recorrido logístico, cuando el operador de transporte hace entrega directa al destinatario, usualmente tras completar todas las paradas programadas en su ruta (United Parcel Service of América 2024).

2.4. Definición de términos básicos

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Está conformado por un esquema de directrices, dinámicas y protocolos registrados que definen cómo una entidad estructura, desarrolla y proporciona sus bienes o prestaciones, con la finalidad de asegurar la conformidad del usuario. Este sistema favorece notablemente el rendimiento funcional y la excelencia en los distintos ámbitos de la organización. Además, constituye un elemento fundamental para la aplicación de la ISO 9001:2015, al ofrecer una estructura organizada para la gestión de la excelencia operativa (Sanes, 2021).

ISO 9001:2015

Establece los lineamientos que deben cumplir los esquemas de administración de la calidad, a fin de responder eficazmente a las demandas del cliente y de las normativas vigentes. Su implementación

permite a las organizaciones optimizar su desempeño y demostrar un compromiso sostenido con la calidad. Es reconocida como la norma de gestión de calidad más adoptada a nivel global, al proporcionar un marco estandarizado de referencia aceptado internacionalmente (Gastelo Orlandini & Ríos Quispe, 2024).

Enfoque al Cliente

Implica priorizar las demandas y percepciones del usuario en los procesos decisivos institucionales, con el fin de garantizar su satisfacción. Esto demanda una comprensión precisa de sus requerimientos y la capacidad de atenderlos de forma efectiva, lo cual contribuye al desarrollo de vínculos sólidos y sostenibles. Este principio constituye un componente esencial que impulsa la efectividad de cualquier esquema de administración de la calidad (Cruz Celis, 2024).

Liderazgo

El liderazgo desempeña un rol clave en la implementación y sostenibilidad de un SGC, al ser el principal impulsor de una cultura institucional centrada en la calidad. Una conducción comprometida permite armonizar las metas del sistema de calidad con los fines estratégicos de la organización. Asimismo, contribuye a la creación de un entorno laboral cooperativo y motivador, lo cual resulta esencial para el éxito del SGC (Varela Medina & Marín Balcázar, 2021).

Mejora Continua

La mejora continua tiene como finalidad incrementar el rendimiento de una entidad con el fin de satisfacer las expectativas de sus clientes y alcanzar sus propios criterios de desempeño. Este principio implica la identificación sistemática de oportunidades de optimización y la implementación de acciones orientadas al perfeccionamiento de las actividades operativas. Dentro de la norma ISO 9001:2015, constituye un pilar fundamental, ya que permite a las organizaciones adaptarse a las condiciones cambiantes

del mercado y sostener un crecimiento progresivo (Bonifaz & Martínez, 2024).

No Conformidad

Es la no satisfacción de un requisito, que puede ser un defecto o una desviación de lo esperado. Requiere acciones correctivas para resolver el problema y prevenir su recurrencia. Es importante para el seguimiento y mejora del SGC, ya que permite identificar y corregir fallos en el sistema (Hernández y Bernal 2024).

Planificación

La planificación es una etapa crucial en el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) que define los fines y estrategias para lograr la calidad deseada. Comprende el reconocimiento de posibles amenazas y ventajas que permitan fortalecer el SGC. Facilita la definición de objetivos precisos y realizables, garantizando que todas las acciones se orienten al perfeccionamiento constante (Arias 2023).

Gestión de Riesgos

Es un procedimiento estructurado enfocado en reconocer, examinar y mitigar las amenazas que podrían afectar la calidad de los bienes o prestaciones proporcionados por una entidad. Este enfoque resulta fundamental para garantizar la estabilidad y confiabilidad del SGC, dado que permite prevenir posibles no conformidades y optimizar el desempeño operativo. Mediante la administración de riesgos, las entidades pueden anticiparse a situaciones adversas y adoptar acciones preventivas y eficaces (Calero, Cajas-Santamaría & León-García, 2022).

Auditoría

Consiste en un examen estructurado destinado a verificar si un SGC se ajusta a los criterios previamente definidos. Puede ser interna o externa,

y es necesaria para obtener y mantener la certificación ISO 9001:2015 (Hernández y Bernal 2024).

Certificación ISO 9001:2015

Reconocimiento oficial que una organización ha implementado un SGC en cumplimiento de la norma ISO 9001:2015. La certificación es voluntaria pero muy valorada por los clientes y socios comerciales, ya que demuestra un compromiso con la calidad y la eficiencia. Requiere auditorías periódicas para mantener la certificación y asegurar que el sistema sigue siendo efectivo (Arias 2023).

Eficacia SGC – ISO 9001:2015.

Según ISO 9001:2015, la eficacia se refiere al grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados deseados. En este estudio, la eficacia se evalúa como el cumplimiento de requerimientos, resolución de problemas y funcionamiento correcto de los sistemas entregados a los clientes de SERCONSOFT S.A.C.”.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

General

Ho. El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 no mejora significativamente la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Ha. El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Específicas

El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión servicio en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión eficacia en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión entrega en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

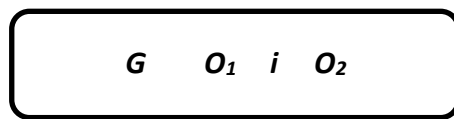
3.1.1. Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
VARIABLE 1 (INDEPENDIENTE) SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001:2015	Consiste en una serie de directrices, métodos y prácticas registradas que establecen la forma en que una organización debe desarrollar y entregar sus productos o servicios para asegurar la satisfacción del cliente. Esta norma ofrece pautas aplicables a organizaciones de diversas características, facilitando una implementación eficaz del SGC y logrando resultados óptimos (Riveros, 2023).	conjunto estructurado de procesos, procedimientos y políticas implementadas en una organización con el objetivo de estandarizar, controlar y mejorar continuamente la calidad de sus productos o servicios.	Diagnóstico situacional	Grado de adecuación a la normativa. Factores que merman la productividad por falencias del SGC		Ordinal
			Diseño del sistema de gestión de la calidad	Detección de acciones necesarias para instaurar el SGC. Programación de labores para desplegar el SGC. Expedientes exigidos para la puesta en vigor del SGC.		
			Aplicación de plan piloto 9001:2015	Total de colaboradores instruidos. Cantidad de protocolos instaurados. Conteo de revisiones efectuadas. Número de observaciones y desviaciones subsanadas.		
VARIABLE 2 (DEPENDIENTE) SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Kotler y Armstrong (2012) definen la satisfacción como el estado emocional que resulta de comparar la percepción que tiene una persona sobre un servicio con las expectativas que había creado previamente.	Nivel de cumplimiento de las expectativas y necesidades del cliente respecto a un producto o servicio, medido a través de su percepción y experiencia de uso.	Servicio	Trato y comunicación. Seguimiento del servicio.	1-4	Ordinal
			Eficacia	Capacidad para resolver problemas. Consultas y requerimientos.	5-8	
			Entrega	informes/reportes. flexibilidad y receptividad.	9-10	

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

Cuasi - experimental, cuya finalidad es verificar una relación causal mediante la alteración de al menos una variable independiente, en circunstancias donde, debido a restricciones éticas o prácticas, no se puede asignar de manera aleatoria a los colaboradores a los diferentes grupos de estudio (Hernández y Mendoza 2023). Se ilustra en el siguiente diseño:



Dónde:

G = Grupo observado

i = SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001:2015

O₁ = Pre test

O₂ = Pos test

El tipo de investigación se sitúa dentro del enfoque de investigación aplicada, el cual tiene el fin de lograr un conocimiento sobre elementos ya existentes con el fin de aportar a estudios más complejos y en la solución de un problema (Hernández y Mendoza 2023). Asimismo, la investigación se efectuó bajo el enfoque **cuantitativo longitudinal**, este tipo de enfoque trabaja con la estadística para poder establecer patrones en fenómenos de estudio (Hernández y Mendoza 2023). En cuanto al nivel de investigación fue **descriptivo explicativo** dado que se describe las variables en sus características principales a través del estudio de su realidad y tiene como objetivo explicar por qué fenómenos particulares funcionan de la manera en que lo hacen (Hernández y Mendoza 2023).

4.2. Método de investigación

Se recurrió al Método Hipotético-Deductivo, detalla el proceso mediante el cual se construye el conocimiento en el ámbito científico. El método genera suposiciones que deberían ser correctas si la hipótesis es válida, confronta esas suposiciones con datos empíricos y, a partir de estas confrontaciones, puede descartar o ajustar la teoría, o incluso adoptarla de manera provisional (Hernández y Mendoza 2023).

En este caso la aplicación del **Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2015** en la empresa **SERCONSOFT S.A.C.**, se efectuó en varias etapas clave. Primero, se realizó un diagnóstico inicial para evaluar los procesos existentes y determinar el nivel de cumplimiento con la norma. A partir de este análisis, se definieron los procedimientos y responsabilidades dentro de la empresa, estableciendo la documentación necesaria, como el **Manual de Calidad, la Política de Calidad y los Procedimientos Operativos**. Además, se capacitó al personal en el manejo de sistemas orientados y en la importancia de seguir los estándares definidos para garantizar un servicio eficiente y alineado con las expectativas de los clientes.

Posteriormente, se implementó el SGC en todas las áreas de la empresa, asegurando que los procesos fueran monitoreados y medidos a través de indicadores clave de desempeño. Se llevaron a cabo auditorías internas para identificar posibles no conformidades y corregirlas antes de la auditoría de certificación. Una vez que el sistema estuvo funcionando de manera óptima, se solicitó la auditoría externa para obtener la certificación ISO 9001:2015. Desde ese punto, la organización asumió un compromiso sostenido con la mejora continua, llevando a cabo evaluaciones periódicas de su desempeño e implementando medidas correctivas y preventivas. Estas acciones contribuyeron significativamente en el aumento del rendimiento operativo y en el fortalecimiento de la percepción positiva del cliente.

4.3. Población y muestra

4.3.1 Población

Hace alusión a un grupo que comparte características comunes y se encuentra inmerso en un mismo entorno o realidad, cumpliendo con los requisitos establecidos por el indagados (Hernández y Mendoza 2023). De esta manera, se integró por 78 clientes de la empresa SERCONSOFT S.A.C., 2025.

4.3.2 Muestra

Es un subconjunto pequeño pero representativo del universo poblacional, cuya información puede generar resultados equivalentes a los obtenidos a través del censo completo. En otras palabras, los hallazgos obtenidos se replican en el conjunto total de la población (Hernández y Mendoza 2023). Al tratarse de una población reducida, se optó por considerar la totalidad de sus integrantes como muestra para la investigación, conformada por 12 clientes.

Muestreo: La recopilación de información se realizó mediante un muestreo no probabilístico completo, ya que no se empleó ninguna fórmula para calcular la muestra y, en cambio, se incluyó a todos los miembros de la población en la investigación (Hernández y Mendoza 2023).

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El lugar donde se llevó a cabo fue la empresa SERCONSOFT, S.A.C., ubicada Av. Santo Domingo de Carabayllo, Lima – Perú.

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

4.5.1 Técnicas

Se llevó a cabo la encuesta con la finalidad de evaluar la satisfacción del cliente (ver anexo 02)

4.5.2 Instrumentos

Como instrumento de recopilación de los registros se empleó un cuestionario compuesto por 13 preguntas, orientadas a evaluar aspectos relacionados con la calidad, el servicio, la eficacia y la entrega, considerando la satisfacción del cliente. Es importante señalar que dicho cuestionario fue aplicado en dos momentos: previo y posterior a la adopción del SGC ISO 9001:2015.

4.5.3. Validez y Confiabilidad

Validez

En cuanto a la validez de ambos instrumentos, esta fue determinada a través del juicio de tres especialistas. Los resultados obtenidos por medio de la prueba binomial arrojaron un valor p inferior a 0.05, lo cual refleja que los instrumentos presentan una validez respaldada por análisis estadístico confiable y, por tanto, son adecuados para su aplicación en el presente estudio.

Confiabilidad

En relación a la confiabilidad, fue obtenido por la evaluación de una prueba piloto a 12 participantes, se usó la prueba de coeficiente de Alfa de Cronbach arrojando un resultado de 0,931, considerándose que presentan una alta confiabilidad para ser aplicados.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Posteriormente a la obtención de los registros, se examinó cada dato considerando las metas y los elementos evaluados en el cuestionario (Ver anexo 2); esto permitió establecer un contraste entre las conjeturas planteadas y los aspectos investigados, con el fin de confirmar o refutar dichas conjeturas, lo cual se reflejó en los apartados correspondientes a los hallazgos. En última instancia, se elaboraron conclusiones y sugerencias orientadas a enriquecer los aspectos abordados durante la indagación.

Para ello se procedió con dos tipos de estadística:

Estadístico descriptivo: La evaluación descriptiva, generado mediante técnicas estadísticas, fue posible gracias al uso del software SPSS 25, que procesó la información derivada de los resultados (ver anexo 3) a través de una modalidad de razonamiento deductivo. Estos datos se organizaron en cuadros y gráficos de frecuencias vinculados a dimensiones y factores analizados, con el propósito de esclarecer los fines planteados en la disertación.

Estadística inferencial: Con el fin de verificar las hipótesis planteadas en la investigación, se aplicó la prueba t de Student, con el propósito de identificar si existían variaciones significativas en los niveles de satisfacción del cliente previos y posteriores a la implementación del SGC ISO 9001:2015.

4.7. Aspectos Éticos en Investigación

El principio de la justicia: La información recogida corresponde a hechos verídicos y su utilización se limita exclusivamente al ámbito educativo.

El principio de la autonomía: se obtuvo la autorización de la empresa sin perjudicar a nadie ni falsear la información estadística.

El principio de la beneficencia: Se logró incidir positivamente en la productividad y desempeño de los procesos organizacionales.

El principio de la no maleficencia: El desarrollo del trabajo no implicó conductas imprudentes que comprometieran el bienestar de quienes participaron, dado que su propósito fue exclusivamente formativo. Asimismo, los datos obtenidos serán tratados con estricta reserva y sin revelar identidades

DESARROLLO DEL SISTEMA ISO 9001:2015

Desarrollo del sistema

El desarrollo del SGC en la empresa SERCONSOFT S.A.C., se llevó a cabo de manera progresiva y estructurada, alineándose con las directrices estipuladas por la norma ISO 9001:2015.

En primer lugar, se identificaron y analizaron las funciones esenciales de la entidad, abarcando aquellas de carácter estratégico, las vinculadas a la operación principal y las que brindan soporte a las actividades centrales. Para cada uno de ellos, se definieron sus entradas, actividades principales, responsables, salidas y los indicadores de desempeño correspondientes, permitiendo así un control y seguimiento efectivo.

Posteriormente, se procedió con la elaboración de la documentación correspondiente al SGC, iniciando con la formulación de los lineamientos estratégicos en materia de calidad. Esta fue redactada en concordancia con los principios de enfoque al cliente, mejora continua y participación activa del nivel directivo superior. A partir de dicha política, se establecieron metas de calidad específicas, cuantificables y alineadas con la visión institucional. De igual forma, se desarrolló el manual de calidad, donde se especificó el alcance del sistema, los procesos incluidos y la forma en que estos se interrelacionan. Además, se diseñaron y documentaron los procedimientos requeridos con el fin de mantener el sistema en condiciones óptimas.

También se diseñaron y documentaron **procedimientos e instructivos de trabajo** específicos para las actividades críticas, asegurando que el personal contara con guías claras para la correcta ejecución de sus funciones. Se implementó un sistema de **control de documentos y registros**, que permitió mantener actualizada y disponible la información necesaria para la operación eficaz del SGC. Además, se asignaron roles y responsabilidades a través de una **estructura organizacional definida**, fortaleciendo el liderazgo y la implicancia activa del personal en cada nivel jerárquico.

Finalmente, se estableció un cronograma de implementación que incluyó capacitaciones al personal, evaluaciones internas y supervisión por parte de la alta dirección, asegurando que la estructura de la gestión no solo cumpliera con

los requisitos normativos, sino que también se integrara de forma efectiva en la cultura organizacional de SERCONSOFT S.A.C.

Levantamiento de información

La obtención de datos se llevó a cabo por medio de la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios, lo que permitió discernir tanto los aspectos consolidados como aquellos susceptibles de optimización dentro de la entidad. Asimismo, se logró detectar posibles no conformidades respecto a los criterios definidos por el marco normativo ISO 9001:2015. Con base en estos hallazgos, se elaboró un SGC adaptado a las particularidades de SERCONSOFT S.A.C., capaz de atender sus necesidades internas y externas, y de contribuir eficazmente al incremento del nivel de conformidad del usuario.

4.8 Estudio Técnico

Cuenta con el propósito de examinar la viabilidad operativa de la implementación del SGC ISO 9001:2015 en la empresa SERCONSOFT S.A.C., considerando aspectos clave como la infraestructura, recursos humanos, tecnología y cronograma de implementación. Este análisis permite asegurar que la propuesta sea factible dentro del contexto organizacional vigente y que garantice su sostenibilidad en el tiempo.

4.8.1 Infraestructura y Equipamiento

La empresa SERCONSOFT S.A.C., cuenta con un espacio físico adecuado ubicado en Av. Santo Domingo de Carabayllo, Lima – Perú, el cual está equipado con oficinas administrativas, salas de reuniones, estaciones de trabajo informatizadas, servidores y conexiones estables de internet. Estas condiciones permiten el desarrollo eficiente de los procesos de gestión y soporte necesarios para implementar el SGC conforme a la norma ISO 9001:2015.

4.8.2 Recursos Humanos

El equipo humano está compuesto por profesionales en desarrollo de software, soporte técnico, administración y atención al cliente. Para la implementación del sistema, se asignaron responsables por procesos claves y se realizó una capacitación intensiva en los principios de calidad, documentación del sistema, procedimientos, auditorías internas y mejora continua. La participación activa del personal ha sido un factor determinante para la implementación exitosa del sistema.

4.8.3 Tecnología y Sistemas

La empresa emplea herramientas tecnológicas como sistemas ERP internos, plataformas colaborativas (como Trello y Google Workspace), y software para el control de versiones y soporte (GitHub y Zendesk). Estos recursos permiten un seguimiento eficiente de los procesos y contribuyen al cumplimiento de los requisitos normativos, especialmente en lo relacionado con trazabilidad, control documental y seguimiento de indicadores de calidad.

4.8.4 Cronograma de Implementación

La implementación del SGC se desarrolló en cuatro fases principales:

- **Diagnóstico y planificación** (julio - agosto 2024)
- **Documentación y formación** (septiembre - octubre 2024)
- **Implementación del sistema** (noviembre 2024 - enero 2025)
- **Auditoría interna y mejora continua** (febrero - marzo 2025)

Este cronograma fue seguido rigurosamente, permitiendo una transición ordenada hacia un en la implementación continua de mejoras y en la generación de valor para el cliente.

4.8.5 Evaluación de Factibilidad Técnica

Se concluye que, desde el enfoque técnico, la implementación del SGC en SERCONSOFT S.A.C., fue totalmente viable, ya que la empresa contaba con los recursos físicos, humanos y tecnológicos necesarios. Además, el compromiso de la dirección y la cultura organizacional orientada al cliente facilitaron el proceso de adaptación a la norma ISO 9001:2015.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 4: Evaluación de la satisfacción del cliente

		Pre test		Post test	
		F	%	F	%
Satisfacción del cliente	Baja	7	58.3%	0	0
	Media	3	25.0%	4	33.3%
	Alta	2	16.7%	8	66.7%
	Total	12	100.0%	12	100.0%

Fuente: Análisis realizado por los autores.

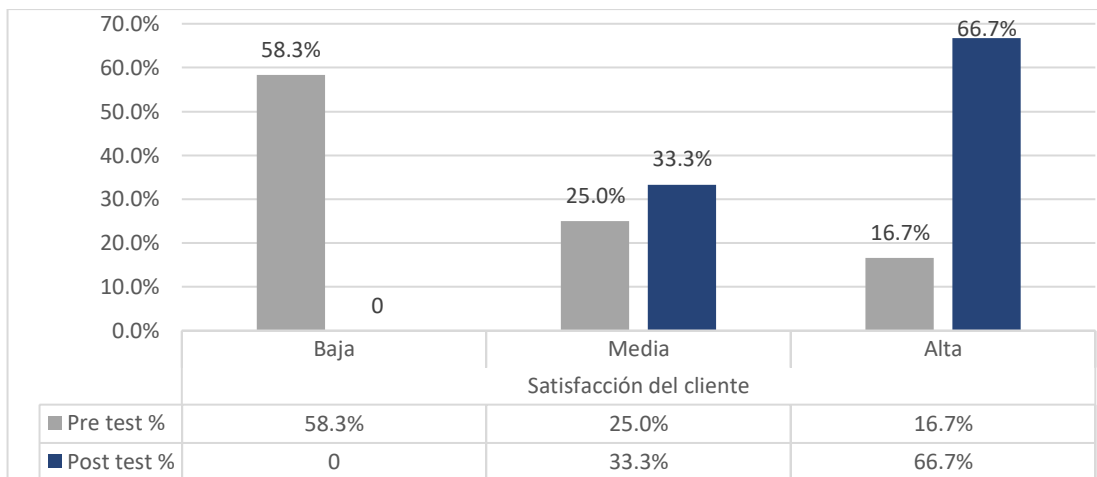


Ilustración 5: Evaluación de la satisfacción del cliente

Fuente: Análisis realizado por los autores.

Los resultados obtenidos reflejan un incremento significativo en los niveles de satisfacción del cliente tras la aplicación del SGC ISO 9001:2015. En la etapa previa a la intervención (pretest), se observó que el 58,3% de los clientes manifestaban un nivel bajo de satisfacción. Sin embargo, posterior a la aplicación del sistema (postest), no se registraron casos en esta categoría. En cambio, el 33,3% reportó un grado medio y el 66,7% alcanzó un grado alto de satisfacción. Esta evolución positiva confirma el impacto favorable del sistema implementado en la percepción que tienen los usuarios acerca del servicio.

Tabla 5: Evaluación del servicio

		Pre test		Post test	
		F	%	F	%
Servicio	Baja	8	66.7%	0	0
	Media	3	25.0%	3	25.0%
	Alta	1	8.3%	9	75.0%
	Total	12	100.0%	12	100.0%

Fuente: Análisis realizado por los autores.

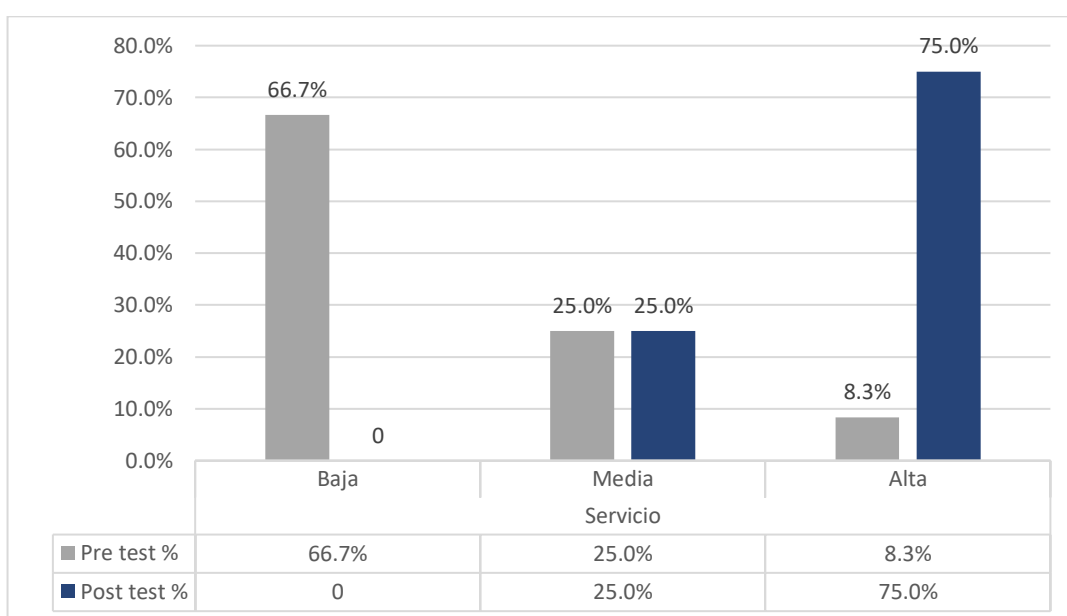


Ilustración 6: Evaluación del servicio

Fuente: Análisis realizado por los autores.

Los hallazgos evidencian una mejora considerable en la percepción del servicio tras la implementación del SGC ISO 9001:2015. En el pretest, la mayoría de los clientes (66,7%) manifestaban una satisfacción baja. En el postest, no se encontraron casos de satisfacción baja, el 25,0% alcanzó un grado medio y el 75,0% un grado alto de satisfacción. Se evidencia una mejora notable en cómo los usuarios perciben el servicio tras la implementación del SGC ISO 9001:2015.

Tabla 6: Evaluación de la eficacia

		Pre test		Post test	
		F	%	F	%
Eficacia	Baja	6	50.0%	0	0
	Media	4	33.3%	5	41.7%
	Alta	2	16.7%	7	58.3%
	Total	12	100.0%	12	100.0%

Fuente: Análisis realizado por los autores.

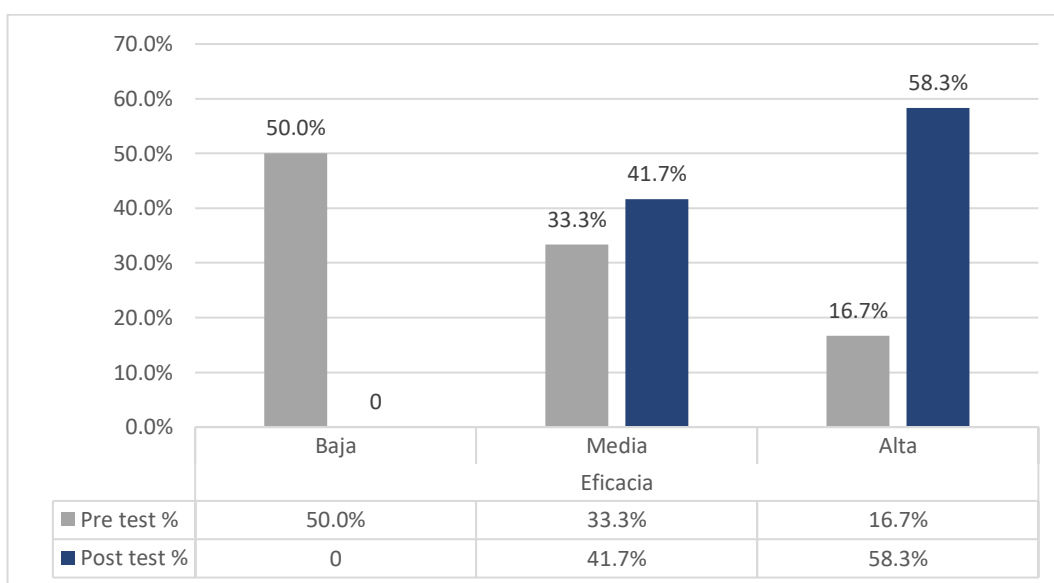


Ilustración 7: Evaluación de la eficacia

Fuente: Análisis realizado por los autores.

Los hallazgos evidencian un incremento significativo en la percepción de la eficacia por parte de los clientes, tras la aplicación del SGC ISO 9001:2015. En la fase previa (pretest), el 50 % expresó un grado bajo de satisfacción en cuanto a este aspecto. Posteriormente (postest), no se registraron niveles bajos, mientras que el 41,7 % reportó una satisfacción media y el 58,3 % una satisfacción alta. Estos resultados confirman una mejora sustancial en la valoración de la eficacia, lo que refleja el impacto positivo del sistema de gestión aplicado.

Tabla 7: Evaluación de la entrega

		Pre test		Post test	
		F	%	F	%
Entrega	Baja	9	75.0%	0	0
	Media	3	25.0%	6	50.0%
	Alta	0	0.0%	6	50.0%
	Total	12	100.0%	12	100.0%

Fuente: Análisis realizado por los autores.

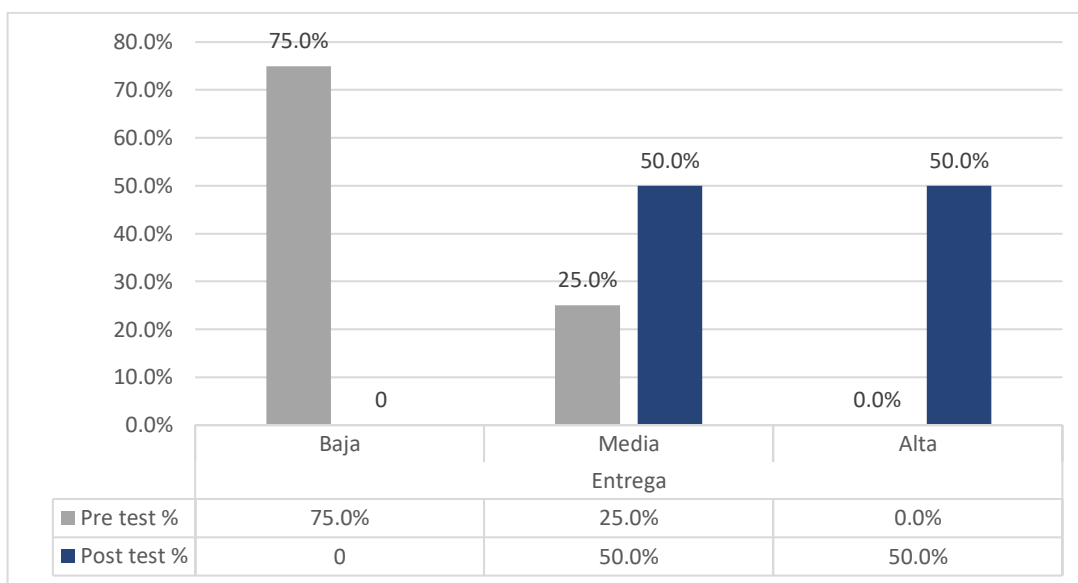


Ilustración 8: Evaluación de la entrega

Fuente: Análisis realizado por los autores.

Los resultados obtenidos indican una mejora considerable en la percepción del cumplimiento en la entrega, a partir de la implementación del SGC ISO 9001:2015. En la evaluación inicial (pretest), el 75,0 % de los clientes reportaron un nivel bajo de satisfacción y no se registraron casos con una valoración alta. En la medición posterior (postest), no se identificaron niveles bajos de satisfacción; el 50,0 % expresó una satisfacción media y el otro 50,0 % manifestó un nivel alto. Estos datos reflejan un avance significativo en la satisfacción del cliente en relación con los procesos de entrega, lo cual reafirma la efectividad del sistema de gestión aplicado.

5.2. Resultados inferenciales

Hipótesis general

Hi: El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Ho: El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 no mejora significativamente la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Estadístico: T de Student

Valor de significancia: 0,05

Tabla 8: Contraste de hipótesis general

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Satisfacción1	6,917	11	,000	1,583	1,08	2,09
Satisfacción2	18,762	11	,000	2,667	2,35	2,98

El valor de significancia bilateral obtenido en la prueba t es inferior al nivel establecido de 0,05; por lo tanto, se descarta la hipótesis nula (H_0) y se respalda la hipótesis alternativa (H_g). Este resultado permite concluir que la aplicación del SGC ISO 9001:2015 genera una mejora estadísticamente significativa en la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., Lima – 2025. Además, se observa que la media obtenida en el postest supera de manera significativa a la del pretest, lo cual evidencia un incremento en la percepción de satisfacción entre ambos momentos de evaluación.

Hipótesis específica 1

Hi1: El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión servicio en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Ho1: El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 no mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión servicio en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Estadístico: T de Student

Valor de significancia: 0,05

Tabla 9: Contraste de hipótesis específica 1

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Servicio1	7,340	11	,000	1,417	,99	1,84
Servicio2	21,063	11	,000	2,750	2,46	3,04

El valor de significancia bilateral obtenido en la prueba t es inferior al nivel establecido de 0,05; por lo tanto, se descarta la hipótesis nula (H_0) y se respalda la hipótesis alternativa (H_1). Esto refleja que la aplicación del SGC ISO 9001:2015 contribuye de manera significativa a mejorar la satisfacción del cliente en su dimensión servicio en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025. Del mismo modo, la media en el postest supera de forma significativa al del pretest, lo que evidencia que la satisfacción respecto al servicio ha aumentado entre los dos puntos de medición.

Hipótesis específica 2

Hi2: El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión eficacia en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Ho2: El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 no mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión eficacia en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Estadístico: T de Student

Valor de significancia: 0,05

Tabla 10: Contraste de hipótesis específica 1

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Eficacia1	7,416	11	,000	1,667	1,17	2,16
Eficacia2	17,379	11	,000	2,583	2,26	2,91

El valor de significancia bilateral obtenido en la prueba t es inferior al nivel establecido de 0,05; por lo tanto, se descarta la hipótesis nula (H_0) y se respalda la hipótesis alternativa (H_2). Esto refleja que la aplicación del SGC ISO 9001:2015 ha generado un efecto positivo y estadísticamente relevante en satisfacción del cliente, específicamente en la dimensión de eficacia, dentro de la empresa SERCONSOFT S.A.C., Lima – 2025. Asimismo, se evidencia que la media correspondiente al postest es considerablemente superior a la del pretest, lo que indica un aumento en la percepción de satisfacción respecto a la eficacia luego de la intervención.

Hipótesis específica 3

Hi3: El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión entrega en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Ho3: El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 no mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión entrega en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Estadístico: T de Student

Valor de significancia: 0,05

Tabla 11: Contraste de hipótesis específica 1

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Entrega1	9,574	11	,000	1,250	,96	1,54
Entrega2	16,583	11	,000	2,500	2,17	2,83

El valor de significancia bilateral obtenido en la prueba t es inferior al nivel establecido de 0,05; por lo tanto, se descarta la hipótesis nula (H_0) y se respalda la hipótesis alternativa (H_3). Esto refleja que la aplicación del SGC ISO 9001:2015 ha generado una mejora estadísticamente significativa en la satisfacción del cliente en la dimensión de entrega, dentro de la empresa SERCONSOFT S.A.C., Lima – 2025. Además, se observa que la media obtenida en el postest es notablemente mayor que la del pretest, lo cual refleja un incremento en la percepción de satisfacción relacionada con la entrega tras la aplicación del sistema.

5.3. Otro tipo de resultados estadísticos

Planteamiento de hipótesis

H₀: Los datos presentan una distribución normal

H₁: Los datos no presentan una distribución normal

Nivel de significancia

Nivel de confianza: 95%

Significancia: 5%

Prueba estadística a usar

Debido a que la muestra fue de 12 participantes, siendo inferior a 50, se utilizó la prueba estadística de Shapiro Wilk

Tabla 12: Prueba de normalidad de Shapiro Wilk

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl Sig.
Satisfacción del cliente (pre test)	,352	12	,000	,729	12,002
Servicio pre test	,400	12	,000	,674	12,000
Eficacia pre test	,304	12	,003	,777	12,005
Entrega pre test	,460	12	,000	,552	12,000
Satisfacción del cliente (post test)	,417	12	,000	,608	12,000
Servicio post test	,460	12	,000	,552	12,000
Eficacia post test	,374	12	,000	,640	12,000
Entrega post test	,331	12	,001	,650	12,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Análisis realizado por los autores.

Criterio de Decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la H₀ y aceptamos la H₁

Si $p > 0.05$ aceptamos la H₀ y rechazamos la H₁

Decisión y conclusión

Como el valor de p es inferior a 0.05 entonces rechazamos la H₁ y aceptamos la H₀, es decir los datos tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística paramétrica. En esta investigación se aplicó el estadístico t de Students.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de hipótesis con los resultados

6.1.1 Contrastación de hipótesis

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis Estadísticas

General

Hipótesis nula (Ho): El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 no mejora significativamente la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Hipótesis alterna (HG): El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Específicos

Hipótesis nula (Ho): El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 no mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión servicio en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Hipótesis alterna (H1): El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión servicio en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Hipótesis nula (Ho): El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 no mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión eficacia en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Hipótesis alterna (H2): El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión eficacia en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Hipótesis nula (Ho): El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 no mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión eficacia en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Hipótesis alterna (H3): El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión eficacia en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Paso 2: Criterio de Decisión

p valor =0.000 es menor 0,05, es existe relación

Paso 3: Prueba estadística Utilizada

Con la finalidad de comprobar las hipótesis planteadas, se empleó el estadístico de T Students.

Paso 6: Conclusión

El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente tanto en su dimensión servicio, eficacia, entrega, en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025

Resultado de la aplicación

	t	gl	Sig. (bilateral)
Satisfacción1	6,917	11	,000
Satisfacción2	18,762	11	,000
Servicio1	7,340	11	,000
Servicio2	21,063	11	,000
Eficacia1	7,416	11	,000
Eficacia2	17,379	11	,000
Entrega1	9,574	11	,000
Entrega2	16,583	11	,000

6.2. Contratación de los resultados con otros estudios similares

Los hallazgos de esta investigación corroboran que la adopción del SGC conforme a la norma ISO 9001:2015 ha generado un efecto favorable y notable en la satisfacción del cliente de la empresa SERCONSOFT S.A.C., Lima – 2025. Este efecto se evidenció a través del incremento estadísticamente significativo en los puntajes obtenidos en el postest en comparación con el pretest, reflejando mejoras concretas en las dimensiones de servicio, eficacia y entrega.

Los hallazgos obtenidos se alinean con lo señalado por Margffoy et al. (2024) en una investigación llevada a cabo en Colombia, donde se identificaron resultados favorables tras la implementación de sistemas de gestión, particularmente en términos de cumplimiento normativo, control de procesos y auditorías internas. Aunque el enfoque de dicho estudio se centró en la norma ISO 45001, orientada a la gestión de seguridad y salud en el trabajo, ambos trabajos coinciden en que una adecuada implementación de sistemas normalizados contribuye a optimizar la gestión organizacional, lo cual impacta indirectamente en la satisfacción del cliente al reducir incidencias operativas y reprocesos.

Asimismo, el estudio de CZÓDÖROVÁ y GNAP (2023) en Eslovaquia refuerza estos hallazgos al demostrar que la certificación ISO 9001 en empresas de transporte no solo mejoró indicadores de rendimiento como rentabilidad de activos y ventas, sino que también contribuyó a la resiliencia organizacional durante la pandemia. Esto sugiere que la fidelización del cliente y la calidad del servicio son factores estrechamente relacionados con la implementación de estándares internacionales como ISO 9001.

En conjunto, estos estudios En conjunto, estos estudios respaldan la idea de que la adopción de sistemas de gestión de calidad tiene efectos positivos tangibles tanto en la satisfacción del cliente como en el desempeño organizacional general. No obstante, es importante señalar que la efectividad del sistema depende también de factores como el compromiso del liderazgo, la capacitación del personal y la comprensión del contexto organizacional, aspectos que en algunos casos pueden

representar debilidades, como lo señala Margffoy et al.

En síntesis, tanto la evidencia empírica local como la contrastación con estudios similares respaldan que aplicar la norma ISO 9001:2015 constituye una medida eficiente para optimizar la calidad del servicio y elevar la satisfacción del cliente. Esta herramienta resulta particularmente valiosa en contextos caracterizados por alta competitividad y dinámicas cambiantes del entorno empresarial.

Respecto al primer objetivo específico, se determinó que la aplicación del SGC ISO 9001:2015 tuvo una influencia favorable y con relevancia estadística en la dimensión de servicio dentro de la empresa SERCONSOFT S.A.C. Este resultado se reflejó en un aumento notable en los valores promedio del postest respecto al pretest, lo cual indica una percepción favorable por parte de los clientes respecto a la calidad del servicio brindado tras la puesta en marcha del sistema.

Estos hallazgos se alinean con lo reportado por PATMIKO y ANDRIANI (2023), quienes analizaron la eficacia de la implementación del sistema ISO 9001:2015 en la atención al cliente en PT. Pelindo Terminal Petikemas. Su investigación, de enfoque cualitativo, concluyó que la aplicación del sistema fue prácticamente óptima, logrando no solo una comprensión adecuada por parte del personal, sino también una mejora tangible en los procesos operativos, tales como la optimización de tiempos de carga y descarga, y una atención más eficiente y segura al cliente.

Tanto en el presente estudio como en el de Patmiko y Andriani, se demuestra que la implementación de ISO 9001:2015 contribuye directamente a una mayor eficiencia en los servicios ofrecidos, lo que repercute positivamente en la percepción del cliente. La mejora del servicio, por tanto, no solo se basa en la aplicación técnica del sistema, sino también en el compromiso del personal, la organización de los procesos y la orientación constante hacia la satisfacción del usuario final.

En ese sentido, se reafirma que la norma ISO 9001:2015 no solo es un

marco técnico para la mejora continua, sino también una herramienta estratégica para elevar los niveles de satisfacción del cliente, siempre que su implementación sea comprendida, interiorizada y sostenida por todos los actores involucrados en la organización.

Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que la adopción del SGC ISO 9001:2015 ha generado un impacto positivo y significativo en la percepción de eficacia del servicio por parte de los clientes en la empresa SERCONSOFT S.A.C. Esta mejora se refleja en el aumento de la media obtenida en el postest en comparación con el pretest, lo que indica que, tras la intervención, los usuarios perciben una mayor capacidad de respuesta y cumplimiento en la entrega de productos o servicios por parte de la organización.

Estos hallazgos concuerdan con los obtenidos por Chilón (2023), quien en su tesis de maestría examinó el vínculo entre la adopción de la norma ISO 9001:2015 y el grado de conformidad del cliente en una firma dedicada a la fabricación de componentes metálicos y maquinaria para el sector minero. Mediante una investigación cuantitativa, correlacional y transversal, el autor identificó una correlación positiva significativa (Rho de Spearman = 0.692, $p = 0.000$) entre la gestión de calidad y la satisfacción del cliente, concluyendo que una aplicación adecuada del sistema ISO no solo mejora los procesos internos, sino que también refuerza la percepción de eficacia desde la perspectiva del destinatario del servicio.

Ambos estudios reflejan que la norma ISO 9001:2015, al estandarizar procesos, fomentar el perfeccionamiento constante y garantizar la observancia de disposiciones establecidas, permite a las empresas optimizar su rendimiento operativo. Esto, a su vez, se traduce en una mejor experiencia para el cliente, quien percibe una organización más efectiva y confiable.

En suma, tanto en el contexto de una empresa tecnológica como en el sector industrial, la norma ISO 9001:2015 demuestra ser una herramienta clave para elevar la percepción de eficacia y fortalecer la relación empresa-cliente.

De acuerdo con el objetivo específico 3, la aplicación del SGC ISO 9001:2015 ha generado un efecto notable en cuanto a la satisfacción del cliente en la dimensión de entrega, evidenciándose un aumento considerable en el promedio del postest respecto al pretest. Esto refleja que, tras la implementación del sistema, los procesos asociados a la entrega de productos o servicios —como tiempos de respuesta, cumplimiento de plazos y confiabilidad— han mejorado perceptiblemente desde la perspectiva del cliente.

Estos hallazgos concuerdan con el estudio de Amasifén et al. (2022), Los autores reportaron que más del 78% de los clientes percibieron mejoras en el servicio, especialmente en aspectos relacionados con la eficiencia y oportunidad en la entrega, lo cual fue respaldado por resultados estadísticamente significativos.

Ambos estudios confirman que el SGC ISO 9001:2015 no solo facilita una mejor estructuración y control de los procesos, sino que impacta positivamente en el respeto de los plazos y condiciones pactadas con el cliente, fortaleciendo así su nivel de satisfacción. Este componente es crítico para la fidelización y sostener una posición diferenciada en entornos comerciales cada vez más competitivos y demandantes.

La evidencia empírica confirma que una adecuada aplicación de la norma ISO 9001:2015 impacta directamente en la mejora de la percepción del cliente respecto a la entrega, reafirmando su importancia como un instrumento fundamental en la gestión de la calidad.

6.3. Responsabilidad ética

En esta investigación se respetaron y aplicaron los principios éticos establecidos por la UNAC, garantizando una conducta profesional y responsable durante todo el proceso.

1. **Probidad:** Las investigadoras condujeron el estudio con integridad y sinceridad, asegurando que cada etapa del trabajo reflejara valores éticos sólidos y compromiso académico.
2. **Profesionalismo:** Se mantuvo una actitud responsable en cada fase

de la investigación, aplicando una metodología pertinente al campo de estudio, con respeto por la diversidad de enfoques en el entorno organizacional.

3. **Transparencia:** Todas las etapas del estudio fueron realizadas con claridad y veracidad, sin alteración de los datos recolectados. Las fuentes bibliográficas utilizadas fueron correctamente citadas, respetando la propiedad intelectual y manteniendo una redacción precisa, clara y objetiva.
4. **Objetividad:** El desarrollo de la tesis se orientó estrictamente al cumplimiento de los objetivos planteados, utilizando herramientas adecuadas y evaluaciones imparciales para la evaluación de la información obtenida
5. **Igualdad:** El enfoque de la investigación reconoció y valoró la diversidad de ideas, respetando diferentes perspectivas y promoviendo un entorno inclusivo en el análisis de resultados.
6. **Compromiso:** Las investigadoras asumieron su labor con responsabilidad y vocación de servicio, aportando conocimientos que favorecen el perfeccionamiento constante de los procesos y al desarrollo científico en beneficio del entorno empresarial y social.
7. **Honestidad:** Cada acción emprendida durante la investigación se realizó con veracidad, respetando a los participantes, las fuentes y aportes intelectuales empleados, demostrando integridad en todo momento.
8. **Confidencialidad:** La identidad de los participantes fue resguardada rigurosamente, garantizando privacidad y protección de la información sensible, en cumplimiento de los principios éticos vigentes.
9. **Independencia:** La investigación fue realizada de manera autónoma, sin interferencias externas que comprometan la veracidad de los hallazgos o los resultados presentados.
10. **Diligencia:** Las investigadoras actuaron con prontitud y dedicación, cumpliendo oportunamente con las actividades planificadas para alcanzar los objetivos propuestos.

11. **Dedicación:** El trabajo fue desarrollado con rigor científico y constancia, destinando el tiempo necesario para asegurar la precisión y confiabilidad de los hallazgos alcanzados.

VII. CONCLUSIONES

- 1) Se concluyó que la implementación del SGC basado en la norma ISO 9001:2015 ha mejorado significativamente la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., Lima – 2025. Además, se evidenció un aumento en la media del postest respecto al pretest.
- 2) Se concluye que el SGC bajo ISO 9001:2015 ha repercutido significativamente en el incremento de la satisfacción del cliente en la dimensión servicio. La media obtenida en el postest superó notablemente al del pretest.
- 3) Se evidenció que la norma ISO 9001:2015 ha contribuido significativamente a mejorar la percepción de eficacia por parte de los clientes, evidenciado por un incremento en la media del postest frente al pretest.
- 4) Se halló que la aplicación del SGC ISO 9001:2015 ha generado una mejora notable en cuanto a la satisfacción del cliente en cuanto a la entrega. La media del postest superó de manera relevante a la del pretest.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda establecer un sistema automatizado de monitoreo de indicadores clave de satisfacción del cliente, integrando módulos de retroalimentación y análisis de datos en tiempo real. Esto permitirá una mejora continua basada en datos cuantificables, facilitando la toma de decisiones estratégicas en la empresa SERCONSOFT S.A.C.
2. Se sugiere diseñar e implementar un sistema de gestión de servicios (ITSM) que incluya funcionalidades de atención al cliente, gestión de tickets y seguimiento de tiempos de respuesta, integrados con la norma ISO 9001:2015. Esto contribuirá a estandarizar la calidad del servicio, optimizar recursos y mejorar la experiencia del usuario.
3. Se recomienda desarrollar un sistema de evaluación de procesos basado en KPI (indicadores clave de rendimiento), apoyado por inteligencia de negocios (BI), que permita monitorear en tiempo real el cumplimiento de objetivos y niveles de productividad. Esto ayudará a mantener la eficacia organizacional en línea con los estándares de calidad establecidos por ISO 9001:2015.
4. Desde la perspectiva de sistemas, es clave implementar una solución de gestión logística con trazabilidad digital (como sistemas ERP o SCM) para optimizar los procesos de entrega, reducir tiempos y errores, y mejorar la puntualidad del servicio. Integrar este módulo al SGC asegurará coherencia y eficiencia en la cadena de suministro.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMASIFÉN, A.G., SÁNCHEZ, L.M., VALLES, M.A., NAVARRO, J.R. y PINEDO, L., 2022. Sistema de Gestión de la Calidad basado en ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción de los servicios de una empresa automotriz peruana. *Entre Ciencia e Ingeniería* [en línea], vol. 16, no. 32, [consulta: 4 marzo 2025]. ISSN 2539-4169. DOI 10.31908/19098367.2692. Disponible en:
<https://revistas.ucp.edu.co/index.php/entrecienciaeingenieria/article/view/2692>.
- ARENAL, C., 2018. *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio UF2382*. 1. S.I.: Tutor formación.
- ARIAS PELÁEZ, F.E., 2023. Propuesta de un modelo para la gestión de riesgos basado en la norma ISO 31000:2018, para el sistema de gestión de la calidad de la Empresa Electro Generadora del Austro ELECAUSTRO S.A. [en línea], [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/42890>.
- BELTRÓN, C.O.V., 2022. Diagnóstico situacional para la gestión estratégica de la Asociación Asopapropie en Membrillo, Ecuador. *ECA Sinergia* [en línea], vol. 13, no. 3, [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/5885/588572826006/html/>.
- BONIFAZ, R.E.A. y MARTINEZ, M.F.C., 2024. Análisis del impacto de la Norma ISO 9001:2015 en la mejora continua de los procesos de gestión contable en la empresa COTELECOM CIA. LTDA. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS* [en línea], vol. 6, no. 7, [consulta: 4 marzo 2025]. ISSN 2806-5794. DOI 10.59169/pentaciencias.v6i7.1298. Disponible en:
<https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/1298>.
- CALERO, R., CAJAS-SANTAMARÍA, S. y LEÓN-GARCÍA, G., 2022. La certificación ISO 9001 y el sistema de gestión de calidad de la EPS SEDA-Huánuco. *Gaceta Científica* [en línea], vol. 8, no. 3, [consulta: 4 marzo 2025]. ISSN 2617-4332. DOI 10.46794/gacien.8.3.1589. Disponible en:
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1589>.

- CHILÓN RIVERA, L.J., 2023a. El sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa de fabricación de estructuras metálicas, maquinarias y equipos para la industria minera. En: Accepted: 2023-10-31T22:32:27Z, *Universidad Nacional Federico Villarreal* [en línea], [consulta: 26 marzo 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/7564>.
- CHILÓN RIVERA, L.J., 2023b. El sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa de fabricación de estructuras metálicas, maquinarias y equipos para la industria minera. En: Accepted: 2023-10-31T22:32:27Z, *Universidad Nacional Federico Villarreal* [en línea], [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/7564>.
- CONEXIÓN ESAN, 2024. Total Quality Management: ¿en qué consiste esta estrategia de gestión? [en línea]. [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/total-quality-management-en-que-consiste-esta-estrategia-de-gestion>.
- CRUZ CELIS, F. de J., 2024. Medición de la Satisfacción del Cliente Sobre la Calidad de los Servicios Financieros en las Ciudades más Pobladas del Corredor Interoceánico Istmo Oaxaqueño. En: Accepted: 2024-05-20T21:50:56Z [en línea], [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://ri.ujat.mx/handle/200.500.12107/4377>.
- CRUZ, M.B.M., ZAMORA, P.A.C., FLORES, M.L.R., HERMIDA, L.X.T. y GAVILÁNEZ, L.S.F., 2021. La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí-. *Dominio de las Ciencias* [en línea], vol. 7, no. 4, [consulta: 4 marzo 2025]. ISSN 2477-8818. DOI 10.23857/dc.v7i4.2179. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2179>.
- CZÓDÖROVÁ, R. y GNAP, J., 2023. Investigation of the Effectiveness of the Introduction of the Quality Management System According to the ISO

- 9001 Standard in Transport Companies: Slovakia Case Study. *Sustainability*, vol. 15, no. 3, ISSN 2071-1050. DOI 10.3390/su15032401. EFQM, 2018. The EFQM Model. [en línea]. [consulta: 27 marzo 2025]. Disponible en: <https://efqm.org/es/the-efqm-model/>.
- GASTELO ORLANDINI, N. y RIOS QUISPE, M.M., 2024. Incrementar la satisfacción del cliente aplicando la norma ISO 9001: 2015 y Lean Service de una agencia de viajes para aumentar las ventas. En: Accepted: 2024-12-26T14:32:53Z, *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)* [en línea], [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/683596>.
- GEORGE QUINTERO, R.S., GÁMEZ TOIRAC, Y., MATOS LAFFITA, D., GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, I., LABORI RUIZ, R., GUEVARA SILVEIRA, S.A., GEORGE QUINTERO, R.S., GÁMEZ TOIRAC, Y., MATOS LAFFITA, D., GONZÁLEZ RODRÍGUEZ, I., LABORI RUIZ, R. y GUEVARA SILVEIRA, S.A., 2021. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Infodir* [en línea], no. 35, [consulta: 4 marzo 2025]. ISSN 1996-3521. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1996-35212021000200013&lng=es&nrm=iso&tlng=es.
- HERNÁNDEZ GONZÁLEZ, R.I. y BERNAL, J.V., 2024. La toma de conciencia para mejorar el cumplimiento de los objetivos de calidad, y reducir la cantidad de no conformidades en auditorías internas dentro de una pequeña empresa. *Ciencia y tecnología* [en línea], no. 24, [consulta: 4 marzo 2025]. ISSN 1850-0870, 2344-9217. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9944825>.
- HERNÁNDEZ, R. y MENDOZA, C., 2023. *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. 2. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- KOTLER, P., 2012. *Marketing*. [en línea]. México: Cengage Learning. Disponible en: https://campus.eco.unlpam.edu.ar/pluginfile.php/154367/mod_resource/content/1/Marketing%20Kotler-Armstrong.pdf.

- LOGO ESG INNOVA GROUP, 2022. Empresas de Software en Perú: Eficiencia y Seguridad | 2025. [en línea]. [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://grupovisualcont.com/2022/12/02/empresas-de-software-en-peru/>.
- LÓPEZ-LEMUS, J.A., 2021. ISO 9001 and the public service: an investigation of the effect of the QMS on the quality of public service organizations. *International Journal of Organizational Analysis* [en línea], vol. 31, no. 4, [consulta: 4 marzo 2025]. ISSN 1934-8835. DOI 10.1108/IJOA-05-2021-2753. Disponible en: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ijoa-05-2021-2753/full/html>. world
- MARGFFOY, A.A., CIPAGAUTA, E.C., FONSECA, A.I. y FORERO, S.M., 2024. Integración de los sistemas de gestión ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. Caso estudio Intrapauto S.A.S. *SIGNOS - Investigación en sistemas de gestión* [en línea], vol. 16, no. 2, [consulta: 4 marzo 2025]. ISSN 2463-1140. DOI 10.15332/24631140.10083. Disponible en: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/10083>.
- MÉNDEZ, J., 2014. Modelos de la Motivación. *ResearchGate* [en línea]. [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Roger-Mendez/publication/257068782_Modelos_de_la_Motivacion/links/0a85e5340c36fcbeb4000000/Modelos-de-la-Motivacion.pdf.
- MÉNDEZ ROMERO, L.S. y PERDOMO SALGADO, M.C., 2024. Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para el Proceso de Topografía en la Organización MAKTUB OG S.A.S en el municipio de Montelíbano, Córdoba /. [en línea], [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://repositorio.cecar.edu.co/items/undefined>.
- MERINAS, A., 2024. ¿Qué es el Sistema de Gestión de Calidad? *ISO 9001:2015* [en línea]. [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2024/12/que-es-el-sistema-de-gestion-de-calidad/>.
- NINABANDA, H.O., 2024. Gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente del sistema cooperativista. [en línea], [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/44383>.

- ORDOÑEZ, J.G., ORDOÑEZ, S. y ZURITA, S.A., 2023. La satisfacción laboral y su relación con la satisfacción del cliente: Estado del arte. *SCIÉENDO* [en línea], vol. 26, no. 2, [consulta: 4 marzo 2025]. ISSN 2617-3735. DOI 10.17268/sciendo.2023.031. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/5337>.
- PACHECO RODRÍGUEZ, B.R., 2021. Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C. En: Accepted: 2021-06-18T15:43:40Z, *Universidad Continental* [en línea], [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9441>.
- PATMIKO, O.O. y ANDRIANI, N., 2023. THE EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTING THE ISO 9001:2015 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN SUPPORTING CUSTOMER SERVICE AT PT. PELINDO TERMINAL PETIKEMAS. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, vol. 11, no. 1, ISSN 2549-9491.
- RIVEROS, A., 2023. Qué es la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad. *EALDE Business School* [en línea]. [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>.
- RUGEL, S. y CHACON, J., 2024. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Artículo de Revisión. *Espacios* [en línea], vol. 39, no. 50, [consulta: 27 marzo 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/331544414_Teorias_Modelos_y_Sistemas_de_Gestion_de_Calidad_Articulo_de_Revision.
- SANDERS, K., 2023. 6 Biggest IT Challenges SaaS Companies Face in 2025. *The CTO Club* [en línea]. [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://thectoclub.com/news/it-challenges/>.
- SANES, M., 2021. Análisis del impacto de los sistemas de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente para las empresas en el sector construcción. [en línea]. [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://repository.umng.edu.co/items/8e73331e-39de-472f-8aeb-2a7e785a6d88>.

- SECRETARÍA CENTRAL DE ISO EN GINEBRA, SUIZA, 2015. NORMA INTERNACIONAL. [en línea]. Suiza: Disponible en: https://repositorio.buap.mx/rcontraloria/public/inf_public/2019/0/NOM_ISO_9001-2015.pdf.
- SILVA JUÁREZ, R., JULCA CALDERÓN, F., LUJÁN VERA, P.E. y TRELLES POZO, L.R., 2021. Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de ciencias sociales* [en línea], vol. 27, no. Extra 3, [consulta: 4 marzo 2025]. ISSN 1315-9518. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>.
- SOLANO, M., VALENTE, E. y PACI, F., 2024. Desafíos y tendencias 2024 para las empresas de Latinoamérica. [en línea]. [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: https://www.ey.com/es_ce/insights/desafios-tendencias-empresas-latinoamerica.
- SOURCESCRUB, 2024. Top 10 Risk Management Software Companies — A Comprehensive Overview. [en línea]. [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://www.sourcescrub.com/bootstrapped/top-risk-management-software-companies>.
- THE WORLD OF WORK PROJECT, 2019. Adams' Equity Theory of Motivation: A Simple Summary. [en línea]. [consulta: 27 marzo 2025]. Disponible en: <https://worldofwork.io/2019/02/adams-equity-theory-of-motivation/>.
- UNITED PARCEL SERVICE OF AMERICA, 2024. What is the Difference Between Shipping and Delivery? [en línea]. [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://www.insureshield.com/us/es/resources/insights/difference-between-shipping-and-delivery.html>.
- VARELA MEDINA, N.D. y MARÍN BALCÁZAR, G., 2021. El liderazgo transformacional y su influencia en el sentido de pertenencia laboral. Una revisión literaria en el contexto organizacional. *NovaRua: Revista Universitaria de Administración* [en línea], vol. 13, no. 22, [consulta: 4 marzo 2025]. ISSN 2007-4042. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8043240>.

- VÉLEZ HOLGUÍN, J.R. y ANCHUNDIA LOOR, A., 2022. Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa Aertia Comercial S.A. en base a la Norma ISO 9001: 2015. *Sinapsis: La revista científica del ITSUP* [en línea], vol. 2, no. 21, [consulta: 4 marzo 2025]. ISSN 1390-9770. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9052319>.
- VENCES, P.D., 2024. Los grandes retos de la digitalización para las empresas peruanas. *infobae* [en línea]. [consulta: 4 marzo 2025]. Disponible en: <https://www.infobae.com/peru/2024/12/21/los-grandes-retos-de-la-digitalizacion-para-las-empresas-peruanas/>.

X. ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO: “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001 PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025” AUTOR (A): LUIS ANGEL LAPA LOAYZA AUTOR (A): DAVID MARTIN SOLÓRZANO BENITES				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿De qué manera el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025?.</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en su dimensión servicio en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025?.</p> <p>¿De qué manera el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en su dimensión eficacia en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025?.</p> <p>¿De qué manera el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en su dimensión entrega en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025?.</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar de qué manera el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en su dimensión servicio en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.</p> <p>Identificar de qué manera el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en su dimensión eficacia en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.</p> <p>Identificar de qué manera el sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora la satisfacción del cliente en su dimensión entrega en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.</p>	<p>Hipótesis general El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión servicio en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.</p> <p>El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión eficacia en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.</p> <p>El sistema de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 mejora significativamente la satisfacción del cliente en su dimensión entrega en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.</p>	<p>Variable 1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001:2015</p> <p>Dimensiones: Diagnóstico situacional Diseño del sistema de gestión de la calidad Aplicación de plan piloto 9001:2015</p> <p>Variable 2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p> <p>Dimensiones: Servicio Eficacia Entrega</p>	<p>Tipo: Aplicada Diseño: pre - experimental Enfoque: Cuantitativo longitudinal Método: hipotético deductivo Nivel: Descriptivo explicativo</p> <p>Población 78 Clientes de la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.</p> <p>Muestra: 12 Clientes de la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de información Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario</p>

Fuente: Análisis realizado por los autores.

Anexo 02: Instrumentos Validados

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Instrucciones: Utilice la siguiente escala para calificar cada una de las preguntas y marque con un "X " el casillero que considere corresponda:

Muy Satisfecho (5)

Satisfecho (4)

Regular (3)

Insatisfecho (2)

Muy Insatisfecho (1)

¿Qué tan satisfecho está usted? respecto a:

N°	Ítems	1	2	3	4	5
SERVICIO						
1	El trato y comunicación del personal					
2	Asistencia técnica ofrecida.					
3	La comunicación entre la empresa y el cliente					
4	Seguimiento del servicio.					
EFICACIA						
5	Capacidad para resolver problemas					
6	Tiempo de respuesta por parte del personal					
7	Medidas preventivas y planes de contingencia en general.					
8	Las respuestas a consultas y requerimientos.					
ENTREGA						
9	La puntualidad en la entrega de informes/reportes.					
10	La flexibilidad y receptividad frente a sus urgencias.					

Confiabilidad

Variable Satisfacción del cliente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,931	10

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	25,83	88,152	,734	,924
Item02	26,00	92,727	,670	,927
Item03	25,75	86,750	,813	,920
Item04	25,42	82,447	,702	,927
Item05	25,08	90,992	,700	,926
Item06	26,00	87,091	,834	,919
Item07	26,00	86,909	,692	,926
Item08	25,58	86,083	,729	,924
Item09	25,33	84,424	,744	,923
Item10	25,50	84,818	,761	,922

Anexo 03: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PRESENTE TEMA

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado **“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001 PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025”**, por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo.

Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarado por los investigadores responsables. El estudio pretende: Desarrollar el sistema de gestión de calidad para la mejora de la satisfacción del cliente en la empresa SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025.

Por medio de este documento se asegura y garantiza la total confidencialidad de la información suministrada por usted y el anonimato de su identidad. Queda explícito que los datos obtenidos serán de uso y análisis exclusivo del estudio de investigación con fines exclusivamente académicos.

DECLARACIÓN PERSONAL

He sido invitado a participar en el estudio titulado **“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001 PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025”**, me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

Anexo 04: Data de resultados o base de datos en Excel

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (PRE TEST)														
N°	SERVICIO				EFICACIA				ENTREGA		V1	D1	D2	D3
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10				
1	3	2	2	2	3	2	3	1	3	1	22	9	9	4
2	3	4	3	1	2	1	4	1	1	4	24	11	8	5
3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	27	11	10	6
4	2	3	3	2	3	2	2	1	2	1	21	10	8	3
5	2	1	4	3	2	2	3	2	2	2	23	10	9	4
6	2	4	3	2	3	3	3	2	2	1	25	11	11	3
7	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	42	15	17	10
8	2	2	2	2	4	2	1	3	2	2	22	8	10	4
9	3	1	3	4	3	4	1	2	2	2	25	11	10	4
10	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5	41	15	17	9
11	2	2	2	3	3	2	3	4	3	4	28	9	12	7
12	2	2	2	4	3	2	3	4	2	2	26	10	12	4

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (POST TEST)														
N°	SERVICIO				EFICACIA				ENTREGA		V1	D1	D2	D3
	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10				
1	5	3	3	3	4	5	3	4	3	3	36	14	16	6
2	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	41	15	17	9
3	5	4	4	3	3	3	5	3	3	3	36	16	14	6
4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	37	15	13	9
5	5	5	4	4	5	3	4	5	3	5	43	18	17	8
6	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	41	16	16	9
7	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	41	14	17	10
8	3	4	4	4	5	3	4	3	3	5	38	15	15	8
9	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	43	19	15	9
10	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	41	18	16	7
11	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	41	15	18	8
12	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	41	14	17	10

**PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA ISO 9001 PARA
MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA
SERCONSOFT S.A.C., LIMA – 2025**

Objetivo Principal del Programa:

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma **ISO 9001:2015** para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa **SERCONSOFT S.A.C.**, con especial enfoque en las dimensiones de **servicio, eficacia y entrega**. El objetivo es mejorar la percepción de la calidad del servicio a través de procesos bien definidos, gestionados y mejorados continuamente.

ESTRUCTURA GENERAL DEL PLAN DE ACCIÓN:

SEMANA 1: PREPARACIÓN Y DIAGNÓSTICO INICIAL

1.1. Diagnóstico de la Situación Actual:

- **Acción:** Realizar un diagnóstico completo del estado actual de los procesos de atención al cliente, eficacia del servicio y entrega de productos.
- **Herramienta:** Cuestionario de satisfacción del cliente (**pretest**).
- **Propósito:** Medir la satisfacción inicial de los clientes sobre los aspectos clave (servicio, eficacia, entrega).

1.2. Formación del Equipo de Trabajo:

- **Acción:** Definir un equipo responsable de implementar el SGC. Este equipo incluirá un líder de calidad y miembros responsables de cada área clave (servicio, eficacia, entrega).
- **Capacitación:** Introducción básica a la norma ISO 9001:2015, principios de calidad y roles dentro del sistema de calidad.

Duración de la capacitación: 04 horas.

1.3. Planificación de Recursos:

- **Acción:** Definir los recursos necesarios para implementar los cambios, tanto humanos como tecnológicos.

Presupuesto Semana 1:

- **Capacitación del equipo:** 4 horas a un costo de S/. 500 (precio estimado para capacitación básica).
- **Herramientas de encuesta de satisfacción:** S/. 200 para preparar encuestas digitales y análisis de datos.

Total Semana 1: S/. 700

SEMANA 2: DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

2.1. Mapeo y Documentación de los Procesos:

- **Acción:** Mapear todos los procesos críticos de servicio, eficacia y entrega.
- **Herramienta:** Procedimientos operativos estándar (SOP).
- **Propósito:** Asegurarse de que cada proceso esté alineado con los requisitos de la ISO 9001:2015 y la mejora de la satisfacción del cliente.

2.2. Establecimiento de Objetivos de Calidad (KPIs):

- **Acción:** Definir indicadores claves para cada dimensión (servicio, eficacia, entrega).
 - ✓ **Servicio:** Tiempo de respuesta, tasa de resolución de quejas.
 - ✓ **Eficacia:** Tasa de cumplimiento de objetivos, evaluación del rendimiento del servicio.
 - ✓ **Entrega:** Tiempo de entrega, cumplimiento de plazos.

2.3. Desarrollo de Planes de Acción Específicos:

- **Acción:** Crear planes de acción para cada área identificada, con metas claras y cronograma de actividades.

Presupuesto Semana 2:

- **Costo de desarrollo de SOPs (consultoría externa o software de gestión):** S/. 1,000
- **Costo de personal para definir KPIs y realizar la documentación:** S/. 1,200

Total Semana 2: S/. 2,200

SEMANA 3: IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y CAPACITACIÓN

3.1. Capacitación en ISO 9001 y Aplicación Práctica:

- **Acción:** Capacitación específica sobre la aplicación de la norma ISO 9001:2015, centrada en la mejora de la satisfacción del cliente en cada dimensión.
- **Duración de la capacitación:** 08 horas.
- **Método:** Talleres interactivos, con ejemplos prácticos de la aplicación de la norma.

3.2. Implementación de los Procedimientos de Calidad:

- **Acción:** Implementar los nuevos procedimientos documentados en los procesos clave (servicio, eficacia y entrega). Realizar una fase piloto con seguimiento.
- **Propósito:** Asegurar que los empleados comprendan y apliquen los nuevos procesos.

3.3. Aplicación de Encuesta de Satisfacción (Postest):

- **Acción:** Realizar una encuesta de satisfacción a los clientes **después de la implementación** para medir la mejora en cada dimensión (servicio, eficacia y entrega).

Presupuesto Semana 3:

- **Capacitación específica para empleados:** 8 horas de formación, costo estimado: S/. 1,500.
- **Costo de implementación de procedimientos:** S/. 800.
- **Encuesta de satisfacción (postest):** Costo similar al pretest (S/. 200).

Total Semana 3: S/. 2,500

SEMANA 4: EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y AJUSTES FINALES

4.1. Monitoreo de KPIs:

- **Acción:** Revisión de los indicadores clave de rendimiento (KPIs) en relación con los resultados post-implementación.

4.2. Revisión de la Encuesta de Satisfacción Final (Postest):

- **Acción:** Analizar los resultados de la encuesta de satisfacción final y comparar con los resultados previos a la implementación (pretest).

4.3. Auditoría Interna y Ajustes:

- **Acción:** Realizar una auditoría interna para verificar que los procesos se están cumpliendo según la norma ISO 9001:2015.
- **Resultado:** Redefinir procedimientos si es necesario, con base en los resultados obtenidos de las encuestas y KPIs.

Presupuesto Semana 4:

- **Análisis de datos de encuestas (pretest vs. postest):** S/. 300.
- **Auditoría interna de calidad:** S/. 1,200.

Total Semana 4: S/. 1,500

Presupuesto Total del Proyecto (1 mes):

1. **Semana 1:** S/. 700
2. **Semana 2:** S/. 2,200
3. **Semana 3:** S/. 2,500
4. **Semana 4:** S/. 1,500

Total estimado: S/. 6,900

Cronograma del Proyecto:

Semana	Actividad	Duración	Responsables
Semana 1	Diagnóstico inicial, formación del equipo, encuesta pretest.	07 días	Líder de Calidad, Equipo de Investigación.
Semana 2	Mapeo de procesos, documentación, establecimiento de KPIs.	07 días	Consultores externos, Líder de Calidad.
Semana 3	Capacitación en ISO 9001:2015, implementación de procedimientos, encuesta postest.	07 días	Consultores, Equipo de Calidad, Personal.
Semana 4	Revisión de KPIs, auditoría interna, análisis de encuestas.	07 días	Auditor interno, Líder de Calidad.

Este programa de gestión de calidad bajo la ISO 9001:2015 está diseñado para mejorar la satisfacción del cliente de manera efectiva y rápida en un plazo de **un mes**. La implementación se realiza mediante un proceso estructurado de diagnóstico, capacitación, aplicación de nuevos procedimientos y auditoría, con el fin de asegurar la mejora continua. La utilización de **encuestas de satisfacción** antes y después de la implementación permite medir el impacto real de los cambios.