

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO  
9001-2015 Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE TOXICOLOGÍA,  
LABORATORIO DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL III,  
LAMBAYEQUE-2019.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Autor (es)**

**Bach. Guzmán Ordoñez, José Francisco**

**Bach. Salazar Vallejos, viuda de Coronel Evel Luc**

**Asesor:**

**Mg. Villanueva Calderón Juan Amílcar**

**Línea de investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel-Perú  
2020**

**SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE TOXICOLOGÍA, LABORATORIO DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL III, LAMBAYEQUE-2019.**

**Aprobación de la tesis**

---

Mg. Villanueva Calderón Juan Amilcar

Asesor

---

Mg. Villanueva Calderón Juan Amilcar

Presidente de jurado

---

Mg. Valera Aredo Julio Cesar

Secretario de jurado

---

Mg. Reyes Reyes Carla Angélica

Vocal de jurado

## **Dedicatoria**

Primeramente, dedico mi trabajo de investigación a Dios por guiarme por el camino correcto y decidir el momento justo para que sucedan los acontecimientos, por cuidarnos siempre en cada momento de nuestras vidas, a mis padres por su apoyo incondicional que día a día me brindaron para culminar con mi dicha investigación, a mi esposo que está en el cielo por ser mi mayor soporte y apoyo. Finalmente, a mis hijas por ser mi inspiración mi razón de vivir y que este éxito sea ejemplo de superación.

Bach. Salazar Vallejos, viuda de Coronel Evel Luc

A mis padres, por el gran amor y apoyo incondicional sincero por ser ejemplo de lucha y apoyarme en todo momento, a mis demás familiares por sus palabras de aliento y sus buenos deseos para terminar satisfactoriamente mi trabajo de investigación. A mi asesor Mg. Chanduvi Quispe Roger Jesús, por su apoyo y paciencia para la elaboración de este trabajo.

Bach. Guzmán Ordoñez, José Francisco

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por darnos fortaleza en este importante paso de nuestras vidas para alcanzar esta meta. Gracias a nuestras familias por apoyarnos en cada decisión y proyecto, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, Queremos agradecer también en forma especial a nuestro asesor Mg. Chanduvi Quispe Roger Jesús por su apoyo y su tiempo en guiarnos en el proceso de la elaboración de esta revisión sistemática para poder hacer las correcciones en nuestro trabajo de investigación.

A los usuarios del servicio del área de toxicología del laboratorio de la división médico legal III en Lambayeque, por colaborar con el estudio y permitirme obtener la información requerida para la Investigación.

Bach. Salazar Vallejos, viuda de Coronel Evel Luc

Bach. Guzmán Ordoñez, José Francisco

## **Resumen**

Nuestro trabajo de investigación, tiene como objetivo general Determinar la influencia del Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019; el tipo de investigación fue descriptivo, correlacional, con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transaccionales, aplicándose a una población y muestra de 73 elementos, teniendo como referencia a los colaboradores y usuarios de la organización, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de la información en las instalaciones del laboratorio mencionado, las cuales fueron dirigidas especialmente a los usuarios que acudían a solicitar el servicio respectivo, la información recogida se trabajó en el estadístico SPSS versión 25.

Entre los principales resultados obtenidos se pudo evidenciar que el sistema de calidad basado en la norma Iso 9001-2015, influye en la satisfacción de los usuarios en un 46%, mientras que la insatisfacción es un 54%, concluyendo que la organización debe mejorar el servicio para lograr así una mayor satisfacción del usuario; para ello se propuso la implementación de un programa de mejora de la calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente buscando lograr así un impacto significativo en términos económicos, social y organizacionales.

**Palabras Clave:** Sistema de Calidad, Satisfacción del Usuario, Laboratorio de la División Médico Legal III.

## **Abstract**

Our present research work has as a general objective to determine the influence of the Quality System based on ISO 9001-2015 in the satisfaction of users in the area of toxicology, laboratory of the Legal Medical Division III, Lambayeque-2019; The type of research was descriptive, correlational, with a quantitative approach, with non-experimental transactional design, applying to a population and sample of 73 elements, having as reference the collaborators and users of the organization, the technology of the survey was applied and as instrument the questionnaire for the collection of information in the facilities of the mentioned laboratory, which were directed especially to the users who came to request the respective service, the information collected was worked on in the SPSS version 25 statistic.

Among the main results obtained, it was possible to show that the quality system based on the ISO 9001-2015 norm influences the satisfaction of the users by 46%, while the dissatisfaction is 54%, concluding that the organization should improve the service since it has been proposed to implement a quality improvement program to optimize positive results and thus increase customer satisfaction, researching economic, social and organizational terms.

**Keyword:** Quality System, User Satisfaction, Laboratory of the Legal Medical Division III.

## INDICE

|   |     |
|---|-----|
| Aprobación de la tesis .....  | ii  |
| Dedicatoria .....   | iii |
| Agradecimiento .....  | iv  |
| Resumen .....   | v   |
| Abstract .....  | vi  |
| CAPITULO I: INTRODUCCIÓN .....  | 3   |
| <b>1.1. Realidad Problemática.....</b>  | 4   |
| <b>1.2. Trabajos previos.....</b>   | 13  |
| <b>1.3. Teorías Relacionadas al Tema .....</b>  | 23  |
| <b>1.4. Justificación e importancia del Estudio.....</b>  | 38  |
| <b>1.5. Hipótesis .....</b>   | 38  |
| <b>1.6. Objetivos .....</b>   | 39  |
| CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODOS.....  | 40  |
| <b>2.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....</b>  | 41  |
| <b>2.2. Población y Muestra.....</b>  | 42  |
| <b>2.3. Variables Operacionalización .....</b>  | 44  |
| <b>2.4. Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección de datos validados y confiabilidad.....</b> | 46  |
| <b>2.5. Procedimiento de análisis de datos. ....</b>  | 48  |
| <b>2.6. Criterios Éticos. ....</b>  | 48  |
| <b>2.7. Criterios de rigor científicos.....</b>   | 49  |
| CAPITULO III: RESULTADOS .....  | 50  |
| <b>3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....</b>   | 51  |
| <b>3.2. Discusión de Resultados.....</b>  | 70  |
| <b>3.3 Propuesta .....</b>  | 75  |
| CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....   | 85  |
| 4.1. CONCLUSIONES .....   | 86  |
| 4.2. RECOMENDACIONES .....  | 87  |
| REFERENCIAS.....  | 88  |
| ANEXOS.....   | 93  |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1:</b> sexo usuarios  | 51 |
| <b>Tabla 2:</b> edad de usuarios   | 52 |
| <b>Tabla 3:</b> Estado civil de usuarios   | 53 |
| <b>Tabla 4:</b> Grado de instrucción   | 54 |
| <b>Tabla 5:</b> Como percibe el servicio que le brinda la Institución                      | 55 |
| <b>Tabla 6:</b> Qué expectativas tiene de los servicios que le brinda la institución       | 56 |
| <b>Tabla 7:</b> Luego de recibir el servicio se encuentra.                                 | 57 |
| <b>Tabla 8:</b> Sexo   | 58 |
| <b>Tabla 9:</b> Edad de colaboradores  | 59 |
| <b>Tabla 10:</b> Estado civil  | 60 |
| <b>Tabla 11:</b> Grado de instrucción  | 61 |
| <b>Tabla 12:</b> Cargo que desempeña   | 62 |
| <b>Tabla 13:</b> En el contexto de la organización y su entorno, la institución determina: | 63 |
| <b>Tabla 14:</b> Para el cumplimiento de la calidad se ejecuta:                            | 64 |
| <b>Tabla 15:</b> En el proceso de planificación de la calidad, la institución:             | 65 |
| <b>Tabla 16:</b> Para el cumplimiento de la calidad, la institución apoya con:             | 66 |
| <b>Tabla 17:</b> En la ejecución de la calidad, la institución establece:                  | 67 |
| <b>Tabla 18:</b> En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio, se realiza:         | 68 |
| <b>Tabla 19:</b> En la mejora continua de la calidad, la organización elabora.             | 69 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Sexo .....  | 51 |
| Figura 2: Edad.....   | 52 |
| Figura 3: Estado civil.....   | 53 |
| Figura 4: Grado de instrucción .....  | 54 |
| Figura 5: Como percibe el servicio que le brinda la institución .....                     | 55 |
| Figura 6: Qué expectativas tiene de los servicios que le brinda la institución .....      | 56 |
| Figura 7: Luego de recibir el servicio se encuentra.....                                  | 57 |
| Figura 8: Sexo .....  | 58 |
| Figura 9: Edad.....   | 59 |
| Figura 10: Estado civil.....  | 60 |
| Figura 11: Grado de instrucción .....   | 61 |
| Figura 12: Cargo que desempeña.....   | 62 |
| Figura 13: En el contexto de la organización y su entorno, la institución determina:..... | 63 |
| Figura 14: Para el cumplimiento de la calidad se ejecuta:.....                            | 64 |
| Figura 15: En el proceso de planificación de la calidad, la institución:.....             | 65 |
| Figura 16: Para el cumplimiento de la calidad, la institución apoya con:.....             | 66 |
| Figura 17: En la ejecución de la calidad, la institución establece: .....                 | 67 |
| Figura 18: En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio, se realiza:.....         | 68 |
| Figura 19: En la mejora continua de la calidad, la organización elabora.....              | 69 |

# **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática. A Nivel Internacional**

La calidad ha evolucionado con el transcurrir del tiempo y el avance de las tecnologías, ésta se ha desarrollado a través de fases como: La calidad durante su evolución ha sufrido diversos cambios, ya que esto se refiere que ha pasado por distintas transformaciones a lo largo del periodo. Cuando se habla de la primera etapa, se basa en el control de calidad, ya que es la primera fase basado en la gestión, técnicas que son aplicadas a producir y desde allí nace un sistema llamado calidad, que consiste en verificar un nivel continuo de productos o servicios que han sido transformados, para concluir actualmente se le conoce como calidad total, un sistema como clave fundamental de gestión empresarial basándose en la mejora continua de producto o servicio.

A través de la historia el hombre siempre se ha preocupado por la calidad del producto o servicio que adquiere:

Según (Tari Giollo, 2000:13) Nos manifiesta que la calidad de los productos o servicios se ha transformado en una pieza fundamental en las organizaciones. En el enfoque moderno ya ayudado a optimizar a nivel global para la cual se convierte en una empresa de buena calidad, la calidad ha tenido su evaluación a través de la historia, alcanzando un enfoque integral o sistémico, las fechas conocidas son las siguientes: La edad media, revolución industrial en el siglo XIX, donde la administración Científica-II durante la Guerra Mundial en el período de los setenta, en los ochenta y noventa.

La implementación de proyectos, programas o sistemas de calidad en forma correcta, por las organizaciones emergentes para la mejora de los productos o servicio que ofrece a los clientes.

La calidad parte desde la planificación, lograr obtener un nuevo diseño, crecimiento y desarrollo de productos, para ello se debe realizar una serie de pasos teniendo en cuenta una buena organización y en la gestión de los recursos para obtención y generación de una buena calidad, así como la adecuada fijación, soporte y verificación de calidad para lograr su certificación. Para que las organizaciones puedan tener ventajas competitivas, deben orientar sus procesos

de producción basados en la calidad, de forma que los productos o servicios en la última etapa se reúnan los criterios de calidad, a entera satisfacción del cliente para cumplir con sus expectativas y necesidades. (Cuatrecasas, 2010:25)

Referente al concepto calidad, existen diversas opiniones y definiciones que en muchas veces son redundantes. Juran y Gryna (1988: 2-12), citado por Camisón, reconocen que «la normalización de la terminología está aún en la etapa de iniciación».

Cuando hablamos de las dos categorías que existen dentro de la calidad, mencionamos a la calidad objetiva y subjetiva. La calidad objetiva es la comparación de aquellos atributos que tiene cada producto o servicio, ya que son percibidos de manera técnica, medible y estándar. Por lo tanto, la calidad subjetiva se basa en la percepción y comentarios negativos que pierden su valor real y de esta manera suelen tener mala reputación de la imagen de la empresa que brinda dichos productos o servicios (Camisón César, Cruz Sonia & Gonzáles Tomás., 2006:148).

Desde la óptica de los diferentes conceptos de calidad, con relación a la calidad objetiva orientada a la ejecución de los procesos vale decir la conformidad con los diseños y las especificaciones para la conclusión de los productos para el uso del cliente, en tanto que la calidad subjetiva es determinada por los clientes en cuanto al uso del producto o el servicio a satisfacción y el cumplimiento de las perspectivas de los cliente o usuarios.

La utilidad de la satisfacción del usuario, se usa de manera medible para mejorar el sistema de eficiencia y eficacia del sistema.

La satisfacción del usuario es considerada como un sistema de evaluación para la recolección de información de un entorno globalizado ya que permite realizar diversas investigaciones basadas en el tiempo y los acontecimientos futuros. Principalmente han sido usadas por empresas de servicios y atención al cliente, este tipo de estudio se basa en un elemento fundamental que es la satisfacción de los clientes (Rey, Carina, 2000).

Consideramos que la satisfacción es una guía subjetiva, ya que se enfoca en percibir los distintos comportamientos de los consumidores de manera concreta y objetiva.

Según (Calva, 2009) Nos hace referencia que la satisfacción tiene su parte positiva como también negativa a la que llamamos insatisfacción. Existen evaluaciones recientes por parte de las comunidades ya que de esta manera se ha podido observar que muchos usuarios desconocen la realidad y tienen poca información enfocado al surgimiento de las necesidades entre las actitudes y los comportamientos que sirven para mejorar la comprensión a nivel global del fenómeno estudiado. La evaluación de la satisfacción en realidad ha ayudado obtener mejores resultados ya que se ha comprobado que la información ha repercutido positivamente con respecto a las necesidades que requieren los clientes y con qué comportamientos se están enfrentando, con el transcurso del tiempo han aparecido nuevas necesidades, nuevas percepciones con comportamientos y actitudes diferentes.

Como podemos determinar, los clientes son los que perciben y hacen sus propias comparaciones, donde ellos analizan si el producto o servicio cumplen con sus expectativas requeridas, permitiendo generar una satisfacción o insatisfacción, donde le permitirá medir, comparar la calidad que brindan dichos atributos y beneficios así logran tener experiencias reales y lograr fidelizar mediante el consumo.

Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva o percibida de los clientes se basa en la calidad de los productos (tangibles) y servicios (intangibles).

Los consumidores son los que toman sus propias decisiones, si es que ellos van a seguir consumiendo o no, aquí medimos la percepción que tiene cada cliente al momento de adquirir sus compras siempre y cuando dicho producto les va a favorecer o no. (Hernandez, 2011)

### **A nivel Nacional.**

Como parte de la calidad en el Área de Toxicología de la Sede de Laboratorio de la División Médico Legal III Lambayeque, sus procedimientos en el servicio que ofrece, debería encontrarse publicado en una página virtual de acceso eficaz, rápido y amigable, de la que deberán conocer y aplicar todos los trabajadores.

Según (Valverde, 2001) Nos manifiesta que en el Perú se desarrolla el comercio electrónico, que más de 24 mil empresarios ya están incursionando en el mundo de los negocios virtuales. Mediante el avance tecnológico han ido innovando nuevos productos, esto ha generado una gran ventaja ahorrando costos y minimizando el tiempo en los procedimientos empresariales. Esto ha mejorado obtener productos de buena calidad con precios accesibles en el mercado global. La herramienta principal es la educación desde ahí parte la calidad. Las habilidades son el soporte para la comunicación y lograr un óptimo desarrollo teniendo en cuenta la valoración que debemos tener como personas capaces de reconocer, ya que todas las comunidades no brindan una adecuada calidad y no permiten desarrollar sus capacidades.

En ese sentido el Área de Toxicología de la Sede de Laboratorio de la División Médico Legal III Lambayeque deberá proporcionar a sus usuarios todas las herramientas físicas y virtuales, para la mejor convivencia en un estado de derecho, con alto grado de satisfacción en relación a la percepción del Estado Peruano.

Según Muñoz Machado (1998) ha apreciado que la medida es un ligado de técnicas de participación pública en las empresas; o la explicación de Selznick (1985) que la define como un “control extendido y limitado, experimentado por una sucursal pública, referente a una acción a la cual una corporación atribuye relevancia social”. El reglamento o normas buscan lograr sus objetivos actuando referente a los factores exógenos o a la tarea de solución de las empresas

reguladas (Hom, 1995), por lo que constituye un incorporado de actuaciones públicas que corrige o amplía los incentivos presentes en las decisiones de los agentes económicos. (Maurillo, 2007: p11)

Según (Pajares, 2009) Ha considerado que tradicionalmente que el Estado es la pieza principal de los servicios públicos en base a los términos de titularidad, ya que el Estado asume un gran papel en función de los servicios que serán prestados a la ciudadanía, ya que no es lo mismo con la Administración Pública, el Estado es el encargado de asumir un rol para generar el bien común y poder desempeñarse en cada función que se le otorga.

Por otro lado, las actividades realizadas por la comunidad basados en los servicios públicos deben estar aplicadas según las ley otorgada, donde se manifiesta que debe estar legalizada por el Congreso de la República, tal y como lo manifiesta el reglamento y debe ser respetado los derechos fundamentales tales como: en base al carácter económico y la libertad de cada empresa, ya que se encuentra sometida a una norma establecida.

Referente a la calidad de la atención en salud, es un concepto complejo que abarca diversos factores, dándose una importancia fundamental a la satisfacción de los pacientes.

Según (Sandoval, Diana, 2018) Los estudios que se han realizado en el Perú muestran diversos resultados con respecto a la satisfacción del usuario. Sihuín-Tapia, en el 2015, en el Hospital Subregional de Andahuaylas en Apurímac encontró que solo el 25% de usuarios hospitalizados estaban satisfechos con la atención recibida; mientras que Fernández, en el año 2003, estimó que, en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, en Lima, un 82.8% de usuarios estaban satisfechos.

Según (Sihuín, Elsa & Gomez, Oscar, 2015) En el servicio de salud brindados en hospitales públicos se aplican distintos pasos o etapas, ya que es muy complejo

saber los distintos comportamientos que se presentan dentro de ellos. El objetivo principal es dar a conocer la calidad que ofrecen a los usuarios de manera dinámica, ya que se ha percibido diversos cambios continuos como son los demográficos, las preferencias y los estilos de vida que tiene cada uno de los usuarios, se ha logrado evaluar la calidad para mejorar la gestión en sus servicios cumpliendo las expectativas de los usuarios.

Para ello en el Área de Toxicología de la Sede de Laboratorio de la División Médico Legal III Lambayeque deben realizar encuestas para analizar y verificar que cuan satisfechos se encuentran los usuarios, si están cumpliendo con sus expectativas y percepciones.

Para que los usuarios se encuentren satisfechos es importante tener en cuenta sobre la calidad de servicios, distintos autores consideran que la satisfacción y la calidad van de la mano.

Liljander (1995) propone que aquellas clases que tiene la satisfacción pueden ser determinadas como calidad de servicio, ya que lo que se está estudiando es un servicio y no un bien que será de consumo.

De esta manera el autor, Silva (2005), nos da a conocer que la satisfacción en los servicios de salud es una definición compleja ya que se relaciona con los estilos de vida de cada persona, las experiencias vividas, y los valores de cada individuo.

Desde la perspectiva del paciente, la tarea que debe tener el equipo de salud es separar entre la ciencia y lo interpersonal. A estas dos principales trabajos, para Liljander (1995) Comenta que las condiciones son bajas ya que no brinda una adecuada atención y no salen de su zona de confort, además existen diversos aspectos como son la comunicación y la amabilidad en su atención. (Avila, Ayari, 2013)

(Castillo, 2007) ” Para medir la satisfacción hay que tener en cuenta las distintas dimensiones que forma parte de la evaluación. Se ha llegado a demostrar que es una herramienta de gran utilidad para poder proporcionar una información en

base a la calidad, mediante una previa organización sanitaria ya que sirven para la mejoría.”

### **A nivel local**

Con respecto a la realidad del problema materia de estudio sobre la aplicación de la calidad y la satisfacción de los usuarios en el área materia de investigación, en cuanto a la organización, cuenta con una estructura orgánica del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forense que es administrado por un Jefe Nacional, cuya dependencia es de la Junta de Fiscales Supremos del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, y tiene a su cargo otros órganos de línea como la Gerencia de Operaciones, la cual se ubica a la División Médico Legal III Lambayeque, de cuya división depende el área de toxicología, laboratorio.

Esta investigación, trata de establecer la problemática que actualmente vienen suscitándose en el Área de Toxicología de la Sede de Laboratorio de la División Médico Legal III Lambayeque, cuya dependencia jerárquica es del *Responsable de Toxicología Forense* y este a su vez del Coordinador Administrativo de la Sede de Laboratorio quien es designado por el Médico Responsable de la División Médico Legal III Lambayeque; dicha estructura administrativa sólo existe de manera interna, toda vez que no se encuentra oficializada e inserta en el Manual de Organización y Funciones que están vigentes al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses aprobado por Resolución N° 727-2006-MP-FN- GG.

La División Médico Legal III Lambayeque, brinda los servicios y requerimientos científico periciales formulados por los diversos operadores de Justicia, tales como Divisiones Médico Legales (nivel) I, II, Policía Nacional del Perú, Poder Judicial, Defensoría del Pueblo, etc., cuya actividad es de carácter pública y social en toda la jurisdicción de Lambayeque junto a las Sedes Fiscales de Cutervo, Jaén y San Ignacio; cuyas funciones es atender la carga judicial y administrativa a la fecha cuenta con tres Profesionales Químicos de Lunes a Sábado de 08:00 am hasta las 14: 00 horas y de 14:00 hasta 20:00 horas, y en guardia dominical de 08: 00 am – 20: 00 horas y servicio de retén del cual son llamados de manera inopinada para la toma de muestras en personas vivas, cadáveres u otros relacionados.

El Área de Toxicología realiza análisis de exámenes que son los Análisis de Dosaje Etílico en sangre, orina, humor vítreo o hígado para determinar el grado de alcohol en los usuarios que lo requieran, utilizando el antiguo método de Shefftel, siendo carente de exactitud, precisión, y que el equipo cromatógrafo de gases FID muestra abrupta paralización e interrupciones, dificultando las funciones propias del área, con un equipo nuevo se ahorraría tiempo de siembra y de análisis.

También se realiza el Análisis Químico Toxicológico, del cual a pesar de existir con la sala de extracción de muestras, su realización no es de calidad por cuanto no existe cabina ultravioleta visible, el equipo baño maría se encuentra inoperativo, el sistema de inyección y extracción de aire del cual debería ser empotrado y con movimientos cíclicos, no funciona la ducha de emergencia, falta de campana extractora, así como la falta de personal para la realización de este procedimiento complementario.

En ese contexto consideramos importante señalar que dicha Área no cuenta con Personal Administrativo necesario para la redacción y emisión de las Pericias o Dictámenes Periciales, así como el manejo del archivo de gestión, Control Documentario, Programación de Diligencias, Informes, entre otras.

La Infraestructura del Área de Toxicología, cuenta con un ambiente denominado Sala de Extracción de Muestras el cual es inadecuado, toda vez que los gases y demás insumos volátiles del cual se maniobran en el procedimiento de esta sub área, queda expuesta a nivel de toda la Sede de Laboratorio y del vecindario, los usuarios han formulado su queja ante la Dirección Regional de Sanidad Ambiental (DIRESA), solicitando la mejora de la infraestructura. Cuentan con un espacio denominado Oficina Administrativa y Toma de Muestra, debiendo ser correcto que ambas sub áreas sean por separado. También cuenta con un espacio denominado Equipos de Alta Tecnología, del cual se puede apreciar que se viene implementando ejercicios y análisis de prueba, a fin de ser reconocidos y solicitados a posterior de parte de los operadores de justicia. Es así que, en el segundo nivel de la Sede de Laboratorio el Área de Toxicología cuenta con un espacio denominado de Dosaje Etílico del cual se custodia y se trabaja en el equipo cromatografía de gases, pero que ante cuestiones climatológicas al producirse lluvias se genera filtraciones y aniegos, lo que

supone un evidente riesgo a la conservación de dichos equipos, sumando en ello la alta incidencia y exposición de partículas de polvo y de tierra. No obstante, esta Área carece de posibilidad y capacidad resolutive, siendo el caso que, de los diversos exámenes propios de su especialidad, sus Profesionales a cargo sólo realizan dos exámenes, habiendo sido primero el de dosaje etílico, con una data de quince años aproximados, en tanto el análisis químico toxicológico tiene un tiempo no mayor de dos años del cual está siendo realizado únicamente a nivel de Chiclayo.

Las relaciones de comunicación entre el Responsable del Área de Toxicología y la Coordinación de la Sede de Laboratorio, son tensas y rutinarias, las rotaciones, promociones o ascensos se dan por amistad o imposición superior, que en muchos casos no reúnen el perfil del cargo, generando acciones complacencia desarrollando funciones del día a día, teniendo muy poca aplicación los documentos de gestión con que cuenta la Institución, tales como los reglamentos internos dentro del trabajo deben de cumplir con las funciones del Plan Anual de Contrataciones ,el Plan Operativo , Plan Estratégico Institucional ,el Plan Estratégico Informático y el Plan de Desarrollo de las Personas, Texto Único de Procedimiento Administrativo, entre otras.

Las Tecnologías de la Información (TIC) estas se encuentran desfasadas lo que permite que el personal no logre cumplir sus funciones con eficiencia, situación que genera percepciones de impotencia y de negativa satisfacción laboral; hechos que desmotivan al Personal a la identificación Institucional y por ende a la mejora continua.

La problemática administrativa en la Área de Toxicología, materia de investigación se puede deducir que existe una organización inadecuada, mala distribuciones de funciones al personal, procesos poco conocidos por el personal, poca comunicación y oficinas inapropiadas para el funcionamiento administrativo, generando reclamos y quejas de parte de los usuarios, irradiando mala imagen institucional, sí es que ello sigue funcionando de la misma manera no se visualizara solución alguna, persistiendo el problema y por ende los reclamos de los usuarios.

Como aporte a minimizar las problemáticas detallada, es necesario desarrollar un instrumento llamado sistema de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 cual tendría influencia en la satisfacción de los usuarios del área investigada.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Según (Narvárez Ruiz, 2016:16) Nos manifiesta en su proyecto de tesis, tiene como objetivo general, fue diseñar un sistema de Gestión de calidad mediante la norma ISO 9001-2015 aplicado al área de Tecnología de la Información de la Universidad Politécnica Salesiana. Concluye que en el Área de Tecnologías de la Información se basa en los métodos que logren facilitar distintas actividades o inversiones, así como la aplicación de una Norma Internacional relacionados a un Sistema de Gestión de Calidad que ha logrado disminuir aquellos errores que se presentan en el transcurso del tiempo, ya que se ha logrado construir el SGC de TI, estableciendo diversas opciones de solución aportando a las necesidades que requieren los usuarios.

Antes de ingresar en el SGC de TI, ha existido dificultades muy complejas en el Área de TI, donde las acciones de no Conformidad han afrontado y han logrado solucionar mediante seguimientos para prevenir las consecuencias que están afectando la calidad que realizan en su entorno de trabajo, beneficiando a los usuarios y a todo el equipo de SGC, ya que todos han aportado para la elaboración, teniendo en cuentas los distintos criterios técnicos y las guía de mejoras de TI que logrado obtener resultados favorables y han establecido la norma ISO 20000 que hace referencia a Sistema de Gestión de Servicio de TI.

En concordancia con el autor, se establece que las organizaciones si es que adoptan la aplicación o realizan un estudio de un sistema de gestión de calidad, mejorara ostensiblemente los servicios, los colaboradores realizaran el trabajo en equipo, disminuyera los problemas y reclamos.

Las Empresas y organizaciones, deben aplicar sistemas de calidad, los mismos que son un conjunto de manuales conectados que interactúan para mejorar los procedimientos

internos de ahí la necesidad de utilizar la metodología que recomiendan los sistemas de calidad.

Para, (Pérez Carbajal, 2016:1-110) En su tesis, tuvo como objetivo general, explicar los lineamientos y etapas para la planeación en la transición de un Sistema de Gestión de Calidad certificado en la versión ISO 9001:2008, para el mejoramiento de los cambios y que los requisitos esté concreto con la nueva versión de la norma ISO 9001:2015. Donde llego a Concluir que un Sistema de Gestión de Calidad es considerado por la organización como un instrumento preventivo, donde, la versión 2015 de la norma ISO 9001, menciona dos definiciones donde se la gestión de riesgos ayuda a fomentar la identificación de riesgos en las compañías para saber cómo deberían actuar ante cualquier suceso, los requisitos que permite la organización basándose en las normas de certificación y cuidado del medio ambiente, brindando seguridad y productos no dañinos. En el sistema de la norma de Gestión de calidad tiene que tener un certificado donde manifieste que si cumple con la Norma ISO 9001:2008 tanto en la nueva versión 2015 donde establece nuevos requisitos para lograr identificar distintas oportunidades que puedan garantizar acciones leales para la nueva versión.

Coincidiendo con la opinión del autor se establece que las instituciones que adaptan sistemas de gestión de calidad, mejoran sus procedimientos, en laborar en equipo, directivos y colaboradores, siendo el principal beneficiado el cliente.

(Rivadeneira, 2018) Tuvo como objetivo general diseñar una propuesta para crear un Sistema de Gestión de Calidad en Alfa Laboratorio que está basado en la Norma ISO 9001:2015, para atender las necesidades de los clientes, es de tipo descriptivo con enfoque mixto, con un tamaño de muestra de 151 clientes y con una población de 7 estuvo compuesta por el personal administrativo-técnico que labora en Alfa Laboratorio, cuya información sirvió para evaluar la variable. Obtuvo un resultado que Alfa Laboratorio tiene el 30% de desempeño de los parámetros determinados en la Norma ISO 9001:2015. Tuvo como conclusión que el levantamiento de la documentación solicitada por la Norma ISO 9001:2015 y la que la Organización determinó, elevó el mejoramiento de Sistema de Gestión de Calidad del Laboratorio

al 62 %, teniendo una calificación global alta. La documentación elaborada se ha anexado a la propuesta de implementación.

Con respecto al autor nos manifiesta que han propuesto diseñar para que pueda efectuarse la ejecución de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISSO: 2015, donde obtuvo un resultado satisfactoriamente para el cumplimiento y permitirá alcanzar estandarización de las tareas, optimización en los recursos, búsqueda y comprobación de los procesos.

Para (Reyes Hernandez, 2014:49), tuvo como objetivo general comprobar si la satisfacción del cliente aumenta ya que está basado en la calidad del servicio dentro de la asociación SHARE, sede Huehuetenango, para esta investigación se trabajó con un tipo de investigación transversal, teniendo como población a 111 elementos de los cuales 100 fueron clientes y 11 colaboradores, concluyendo que la satisfacción de la calidad del servicio ha sido aceptable tales como son: con un 79% en las instalaciones, con un 75% en limpieza general, con un 68% en capacitación del personal, el 60% con información adecuada, por lo tanto existe insatisfacción con un 77%, se ha logrado tener como resultado que dichos porcentajes de cada cliente ha sido calificado como satisfactorio principalmente en la información con un 63% donde el parqueo con un 68% en dichas instalaciones con un 78% la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, la conclusión fue que se logró comprobar la hipótesis operativa, donde afirma que: la satisfacción del cliente y la calidad del servicio si ha aumentado en la compañía SHARE, sede Huehuetenango, en la que permite lograr un crecimiento y genera que el colaborador esté alerta brindando un buen servicio donde el cliente este satisfecho.

En concordancia con el autor, en las organizaciones si aplicamos técnicas de gestión de calidad, incrementara los atributos en el servicio, disminuyendo las quejas, denuncias y disconformidad con el servicio de parte de los clientes.

Para (Maggi, 2018:8) En su proyecto de tesis, el objetivo general, fue evaluar que repercusión tendrá la calidad en la aplicación del servicio que se ha brindado de emergencia en el Hospital General de Milagro basado en la satisfacción de los

beneficiarios que son los usuarios, se trabajó con una población de 4 950 niños que han sido atendidos por emergencia y una muestra probabilística de 357 padres de familias tanto como masculino y femenino. El tipo de investigación fue transversal analítica donde la indagación ha sido tomada en el instante, tuvo como resultados medir distintas expectativas y percepciones de cada cliente, se ha demostrado que el promedio ha superado la percepción que tienen los clientes en los Hospitales del IESS obteniendo una media de 4.53 ya que refleja las evidencias ya sean empíricas y de nivel de grado de satisfacción de los pacientes ya que se basan a los conocimientos y despejando cualquier duda que presente cada paciente. Se logró concluir que los pacientes que les brinden una adecuada información basado en el tratamiento de sus hijos con información concreta y precisa.

En concordancia con el autor, en las organizaciones deben realizar las gestiones de manera interna para corregir el servicio y la aplicación a los usuarios para que ellos se estén satisfechos.

Para, (Chungara, Castro, 2014:9)Tuvo como objetivo general fortalecer el Servicio de odontología teniendo en cuenta el bienestar del usuario referente a la atención odontológica en el centro de Salud Pacasa Red 4 gestión 2010. Se trabajó con una población la cual está constituida por todos los pacientes que son mayores de 18 años y que acudieron al centro odontológico entre los meses desde enero a diciembre del 2010. Dentro de la población se pudo estimar tomando en cuenta de los últimos 3 años. Dentro de ello se contó con una población de 2194 conformado por hombres y mujeres, una muestra de 327 pacientes, aplicando a este estudio la parte observacional y descriptiva, de esta manera se tuvo que investigar sobre otros estudios en los países de Latinoamérica, pero no muestran algunas diferencias entre los resultados de este estudio. Tuvo como conclusión que hay una tendencia de la población más joven en base a diferentes servicios con un rango de edades entre los 19 y 33 años siendo un promedio de 28 años en la que se considera una etapa productiva; ya que es más propenso que la frecuencia de visita sea más baja.

En concordancia con el autor, las organizaciones siempre deben intervenir en el mejoramiento de la calidad, basándose en el reglamento o políticas, ya que se dice que un paciente satisfecho va a dar una buena opinión acerca de la Institución.

### **A nivel nacional**

En el estudio de un sistema de gestión de calidad, con enfoque en la metodología de ISO 9001:2015, ayuda a la comprensión de las etapas para la producción y que la organización debe de brindar servicios con atributos

Según, (Canchumanya Calisto, 2016: 5.) Tuvo como objetivo general calcular que impacto tiene la ejecución de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la satisfacción de los usuarios de la empresa, propone mantenimiento de ascensores. El tipo de investigación fue experimental ya que fue aplicado por grupos mediante criterios aleatorios, el diseño utilizado para esta investigación fue trabajado por un equipo de usuarios ya que dicho grupo se ha evaluado un pre test y post test. Las conclusiones fueron: crecimiento en la satisfacción de los clientes ya que fue comprobado mediante pruebas estadísticas, esto ayudará a diversas instituciones mejorar su contexto interno y externo para analizar las entradas y salidas de un producto donde les permitirá hacer un seguimiento basado en el logro de sus objetivos de la mano y las etapas de su tiempo de los productos que se enfocan en la competencia necesaria donde afectan al desempeño a la eficiencia y eficacia del SGC.

De acuerdo a los resultados arribado por el autor de la presente tesis, establece claramente que la metodología de ISO 9001:2015, son los procedimientos de la producciones y los beneficios de los servicios ya que son elaborados en forma objetiva y real, premiando el trabajo colaborativo de directivo y colaboradores de la organización.

Si es que las organizaciones implementan los requerimientos que son establecidos por la norma ISO 9001:2015, se contara con procesos claros y entendibles para todos los colaboradores de la organización

Para, (Huammani Romero, 2017:4-56.) Se determinó como objetivo general

diseñar y realizar un Sistema de Gestión de Calidad basado en una droguería de dispositivos médicos según la norma ISO 9001:2015 para la realización de un seguimiento eficaz y eficiente logrando una etapa de certificación. Las conclusiones fueron. Se logro determinar distintas fases de cómo se debe realizar un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, teniendo una guía estructurada cumpliendo con los requisitos necesarios para la adecuada capacitación del personal de la droguería, obteniendo resultados favorables con un compromiso y responsabilidades distintas en cada puesto, elaborándose de esta manera formatos y manuales en base a la norma ISO 9001:2015 y que ha formado una correcta información del SGC. Determinando lo planificado mediante auditorias y que cumplan con los requerimientos necesarios.

En concordancia con el autor, si una organización implementa la norma ISO 9001:2015, siguiendo una organización y requisitos, será fácil implementar programas de capacitación, asignando funciones y responsabilidades a cada trabajador cumpliendo los métodos operativos, con mayor facilidad para la realización de auditorías internas, que ayuden a mejorar la calidad y desde luego la satisfacción de los clientes.

Para, (La Rosa Carrasco, 2017:9.), en su tesis de investigación, establece como objetivo principal, plantear la actualización del Sistema de Gestión de la Calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para la empresa FAGOMA P.A. con la finalidad de optimizar el sistema actual que se viene realizando dentro de la empresa, actualizando la norma mediante los requisitos de la última versión, tipo de investigación fue documental y aplicada, con diseño cualitativo.

Las conclusiones fueron: Sugerir la modernización del SGC, bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa FAGOMA P.A., cumpliendo con los requerimientos de la última versión de las normas ISO 9001:2015 logrando así un buen funcionamiento para la empresa asegurando de esta manera buenos producto y servicios. Esta norma debe ser actualizada de manera continua ya que puede correr el riesgo de eliminarse si no se actualiza. Una vez logrado diagnosticar que la empresa FAGOMA P.A., donde representa el 100% de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que se deben ser

gestionados adecuadamente con un 48% lo que se llegó a concluir que las empresas deben cumplir con los requisitos bien gestionadas para el crecimiento de la empresa.

(PÉREZ, 2015:23) Tiene como objetivo general analizar la relación que hay entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015, se utilizó un tipo de diseño no experimental con enfoque cuantitativo, teniendo como población de 272 beneficiarios y con una muestra aleatoria de 159 pacientes que acudieron a dicho hospital, en Junio del año 2015 se logró obtener como resultado que los consumidores que han adquirido el servicio de traumatología, indican la satisfacción y la atención no es tan adecuada como ellos esperaban, representan un porcentaje del 30.2% de la totalidad de encuestados.

Se llegó a concluir que existe una relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en este hospital, teniendo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 del nivel significativo; aceptando la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula, representando con un alto nivel de confianza del 95%.

Nos manifiesta que la concordancia que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes del hospital Hugo Pesce Pecetto brinda una mala gestión donde es inadecuada para todo el personal. Finalmente, el personal se relaciona directamente para la satisfacción y motivación de los usuarios la cual debe mostrar un trato amable y cordial.

(Medina, 2015) Tuvo como objetivo general determinar el nivel satisfacción global de los pacientes que han sido atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2015, el tipo de investigación fue cualitativo con un diseño de Estudio cualitativo, representativo, observacional, prospectivo, teniendo como población y muestra de 77 encuestados, se ha obtenido como resultado de los encuestados el 92.3% estuvieron satisfechos con la buena atención que se ha brindado en el tópico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tuvo como conclusión que los beneficios que sobrepasan el 90% de los pacientes se basaron en la comunicación que el médico tuvo con el paciente para poder detallar los problemas que surgen en su salud.

El nivel de satisfacción de los pacientes que son examinados en la materia de medicina del servicio de emergencia del hospital nos da a conocer que más del 90% están muy satisfechos con el esmero que reciben mediante la comunicación donde el médico tuvo con los colaboradores para que dé a conocer el problema de la organización para que la atención sea más rápida en sus diferentes actividades.

(López, 2018) tuvo como objetivo general identificar el nivel de agrado de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía normal y medicina interna del Hospital Nacional PNP Luís N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017.,el tipo de diseño es transversal, con una población de 377 usuarios externos hospitalizados en los servicios y se trabajó con una muestra de 363 pacientes externos, se obtuvo como resultado donde la mayoría de pacientes se encuentra entre satisfecho y extremadamente muy satisfecho, habiendo capacidad de respuesta, plena seguridad, y trabajar en los aspectos tangibles. Existe un porcentaje de pacientes muy insatisfecho (8.94%,11 y 5.69%,7).

Tuvo como conclusión que el nivel de satisfacción del paciente externo hospitalizado 0% en el servicio de cirugía general y mayor al 90% en la prestación de medicina interna, en el servicio de medicina interna se percibió mayor satisfacción (91.06%) en comparación con el servicio de cirugía general (71.25%); sin embargo, ambos servicios satisficieron las necesidades y demandas de los usuarios externos, superando sus expectativas

## **A nivel local**

Para, (Valdivieza Calle, 2017:14.), en su tesis de investigación, el objetivo general fue reducir los costos en la línea de producción de plataformas mediante la propuesta de ejecución de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 de COMSERMET S.A.C., tipo de investigación aplicada, diseño pre-experimental, concluye que se pudo lograr disminuir algunos de los costos que han incurrido dentro de la empresa por un monto de S/. 107,861.48 anuales para después corregir algunas falencias que han sido encontradas permitiendo lograr la estandarización de los procesos de la organización bajo las pretensiones de la norma ISO 9001:2015.

Se logró diagnosticar dentro de la empresa y se valorizó individualmente su impacto económico, para establecer su prioridad a través de un Pareto. Paralelamente se efectuó una evaluación bajo el diagnóstico del check list auditable de la norma de servicio de calidad ISO 9001:2015.

Para mejorar las propuestas se han utilizado las herramientas de ingeniería del Lean Manufacturing, a través del DMAIC para poder resolver el caso de la primera causa. Para ello ha sido necesario implementar estandarizadamente el tratamiento del producto no conforme, exigiendo bajo la norma del servicio de calidad ISO 9001: 2015.

Se atendió a la necesidad de un esquema estandarizado de control de calidad, diseñando un plano de procedimientos para definir y para estandarizar los pasos de la empresa bajo la exigencia ISO 9001:2015 y así definir los procesos y procedimientos requeridos bajo la exigencia de la norma de gestión de calidad, evidenciando una hoja de dirección y control de inspección de calidad, para los registros de seguimiento y trazabilidad de las operaciones realizadas en el control de calidad, exigible bajo el sistema ISO 9001:2015.

Durante una evaluación económica, se tuvo que valorizar algunos costos que se han perdidos y se logró definir aquellas necesidades económicas que se tuvo que invertir para aquellas propuestas desarrolladas dentro de la empresa y a la vez evaluando mediante el VAN, TIR y B/C, obteniéndose S/.12,697.50, 29% y S/.2.43 para cada indicador correspondiente. Concluyendo de esta manera una propuesta rentable para la empresa.

Posteriormente, se estableció la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, por ello se tuvo que aplicar herramientas de Ingeniería Industrial, teniendo perfil de puestos, analizar el desempeño, tener planes de capacitación, implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma y estandarización de los procesos de la empresa.

Se realizó una evaluación auditable bajo la norma ISO 9001:2015, obteniéndose un cumplimiento del 18.01% en el diagnóstico inicial y un 81.61% de cumplimiento con la propuesta desarrollada.

Para, (Valdivieza Calle, 2017:14.) En su tesis de investigación tuvo como objetivo general analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú, Agencia Piura 2016; se trabajó con un tipo de investigación descriptiva y con diseño no experimental, se llegó a concluir que se ha aprobado la hipótesis general que si existe una buena relación específica basado en la calidad del servicio y en la satisfacción de los clientes, en la prueba estadística nos muestra una similitud de  $r=0.692 > 0.3$  con un  $\text{Sig.}=0.000 < 0.05$ , donde se aprobó que la hipótesis específica N° 1 nos indica que “existió una relación significativa en los tangibles con la satisfacción de los clientes”, donde se analizó una muestra de  $r=0.503 > 0.3$  con un  $\text{Sig.}=0.000 < 0.001$ , también se aprobó la hipótesis N° 2, donde nos manifiesto que “existe una relación significativa en las capacidades de los servicios en base a la satisfacción de los clientes, el análisis es de correlación  $r=0.587 > 0.3$  con un  $\text{Sig.}=0.000 < 0.001$ . Por lo tanto se ha logrado aprobar la hipótesis específica N° 3 que si existe una relación tanto confiable en los servicios y la satisfacción de los usuarios, ha logrado demostrar un lista de correlación  $r=0.588 > 0.3$  con un  $\text{Sig.}=0.000 < 0.001$  como también para la hipótesis N° 4 donde existe una relación entre la seguridad y en la hipótesis específica N° 5 entre la empatía y el bienestar o satisfacción de los clientes con una correspondencia de  $r=0.657 > 0.3$  con un  $\text{Sig.}=0.000 < 0.001$

Según (Paredes, 2015: 9) Tuvo como objetivo general analizar qué relación existe entre las gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015, se trabajó con una población de 2400 personas y con una muestra a aplicar a 95 personas, el tipo de

investigación fue descriptiva porque se logró describir los fenómenos encontrados en el ex post facto ya que su finalidad es dar a conocer qué relación existe entre diferentes conceptos de las variables en un contexto exclusivo. Se logró concluir que ha aumentado el nivel de insatisfacción ya que fueron diversos aspectos como tangibles, higiene, etc.

La dimensión de las capacidades medicas de forma ambulatoria se logró evidenciar mediante la planeación y control de porcentajes deficientes que manifiesta a través de la gestión administrativa. Tuvo como conclusión descubrir dimensiones donde se ha podido organizar, planificar, dirección y control ya que son de porcentajes elevados y no existe una buena gestión administrativa donde apliquen un servicio de nutrición adecuado.

De acuerdo a los resultados del autor manifiesta que en toda organización debe haber un buen trato hacia los clientes, mostrando interés y brindándoles toda la información necesaria para así poder resolver todas sus inquietudes.

Para, (Asenjo, 2018) tuvo como objetivo general establecer el nivel de relación de calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de Meek Collection S.R.L - Chiclayo – 2018, se trabajó con una de población de 2,500 clientes y con una muestra de 332 clientes, siendo una investigación no experimental de tipo transversal, correlacional tuvo como conclusión que con respecto al objetivo general si existe una relación significativa y considerable; porque el ( $Rho=0,790$ ); por el cual, se acepta la hipótesis alterna rechazándose la hipótesis nula en la empresa Meek Collection S.R.L.

De acuerdo a los resultados del autor indica que en toda organización debe existir satisfacción de manera que si ofreces un buen servicio los clientes van a regresar y si no muestras interés por hacerlo los clientes se ven obligados a dejarlo.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1. Calidad**

Según ” (American Society for Quality Control) define a la calidad como a la totalidad de atributos y beneficios de un producto o servicio que puedan satisfacer aquellas necesidades,

así como norma ISO 9000, donde manifiesta a todas las características de una institución tales como el (proceso, organismo, productos)” (Carro Paz, 2012).

La calidad se relaciona con la satisfacción de los usuarios o «apropiado para el consumo» (Juran y Gryna, 1995; 3), sabemos que la calidad está relacionado con satisfacción de las necesidades y expectativas que tiene el cliente sobre el producto, cumpliendo con las características del producto o servicio y sean adecuadas a los requerimientos que demandan los clientes, esto permite satisfacer todas sus necesidades, adaptándose a diferentes cambios que pueden presentarse en el transcurso del tiempo. (Tari Guillo, 2000:22)

Según (Tigani, 2006:27) nos manifiesta que la dimensión de una experiencia satisface las necesidades y dar posibles soluciones ante cualquier problema generando un valor agregado. Los productos tangibles suelen ser relacionadas entre sí para percibir las distintas percepciones de cada cliente ya que la mayor calidad no está en un standrt sino en las expectativas de los clientes.

### **Evolución de la norma ISO 9001**

Según, (Burckhardt Leiva, 2016:9.), La Organización Internacional de Estandarización (ISO: International Organization for Standardization), se ha actualizado diversas normas en la última versión ISO 9001:2015, que ha sido publicada el 23 de septiembre del 2015.

ISO 9001: fue publicada en 1987 (1° edición)

En 1987 se publicaron tres normas sobre el aseguramiento de la calidad:

ISO 9001: Se publicó un modelo de calidad en base al desarrollo, diseño, servicio en la producción.

ISO 9002: Se publicó el mismo modelo que el ISO 9001

ISO 9003: Ha sido publicado para el modelo y aseguramiento someter a distintos experimentos.

Estas normas deben cumplir con los requerimientos donde afirmará que la calidad parte desde la aplicación.

En el ISO 9001: Fue publicada en el año 1994 que es la primera revisión menor.

En 1994 se lograron restablecer tres normas novedosas, y ha sido publicada por la segunda edición.

ISO 9001:2000 fue publicada como la primera revisión mayor

En el año 2000 se presentó una norma ISO 9001 que debía reemplazar a tres modelos y se adaptó a los cambios de sistema de gestión de calidad y así mejorar el nivel de desempeño en las organizaciones.

La cuarta edición de ISO 9001 se publicó en el año 2008, en este ISO se ha incluido algunos requerimientos en la versión anterior ya que no genera cambios significativos.

ISO 9001:2015 (2° revisión mayor)

La edición ISO 9001:2015 logra incentivar los alineamientos para mantener las normas de gestión que han sido elaborados por las ISO, esta nueva observación, que poner en marcha para adaptarse a las normas reales que existen en las organizaciones.

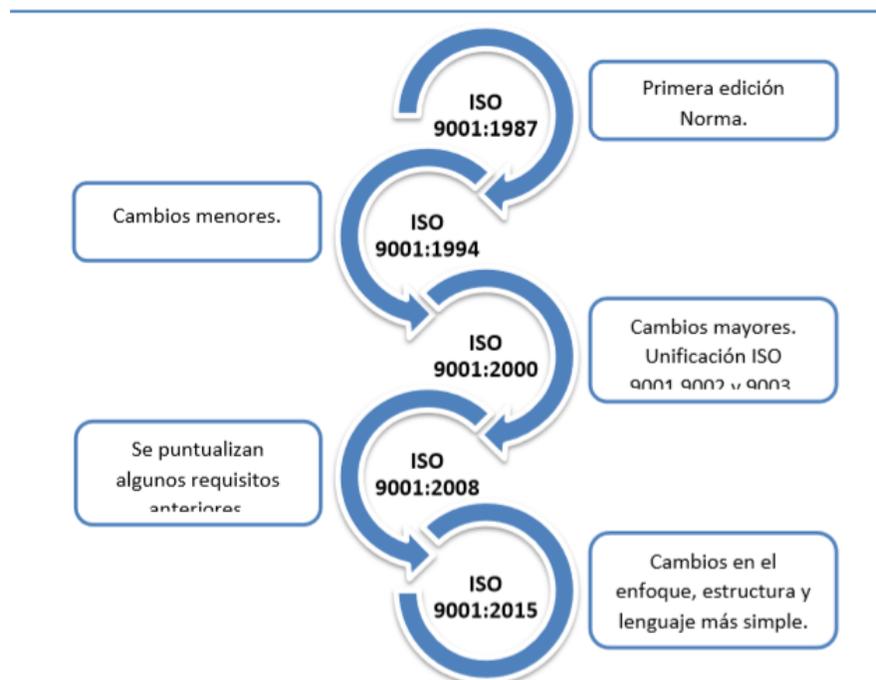


Figura 1: Evolución ISO 9001 (fuente: elaboración propia)

Figura N° 01. Evolución ISO 9001:2015

## Contexto de la organización

### Comprensión de la organización y de su contexto

Dentro de todas las organizaciones es importante llevar a cabo un adecuado seguimiento y de esta manera hacer una revisión constante recalcando la información acerca de los asuntos internos y externos, teniendo en cuenta aquellos factores que pueden ser positivos como negativos, lo que engloba al contexto externo es la parte donde está involucrado el entorno legal, tecnológico, de alta competencia de manera cultural y social ya sea el ámbito internacional, nacional y local, por lo tanto en el contexto interno se ve relacionada a la parte relativa de los valores, su cultura, y sus habilidades que pueden mejorar su desempeño dentro de las empresas.

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

En este contexto cada organización debe tener en cuenta sus propias políticas, reglamentos, de esta manera se logrará satisfacer las expectativas de los clientes y cumplir con los requisitos que son impuestos por ellos mismos, la organización debe aplicar un seguimiento y llevar un control acerca de la información para que la parte interesada satisfagan sus necesidades.

Determinar el alcance del sistema de gestión de la Calidad

En las organizaciones se debe aplicar aquellos requisitos que están dentro de la Norma Internacional que se denomina “Sistema de Calidad”, este sistema debe contener información legalmente documentada, teniendo un alcance donde pueda verificarse que los productos tengan los requisitos necesarios para verificar si es favorable o no en dicha Norma Internacional.

Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

La organización debe mantener, implementar, y mejorar continuamente los procedimientos necesarios basados en la norma internacional.

Cada organización debe tener al alcance información que acredite cada proceso que debe incluirse en las Normas guiándose de procedimientos adecuados según lo proyectado.

## **Liderazgo**

### **Liderazgo y compromiso**

Para llevar un buen control dentro de las normas establecidas, debe tener un liderazgo proactivo y estar comprometido con los requisitos que impone la Norma de gestión de calidad:

Cada líder debe asumir sus funciones relacionados en base a la eficacia y eficiencia dentro del sistema de gestión de la calidad; logrando sus objetivos y una dirección de planeación estratégica.

## **Enfoque al cliente**

Se ha determinado que las oportunidades que afectan a los productos y servicios es probable que pueda aumentar que los clientes estén satisfechos.

## **Política**

La organización debe implementar y mantener una política de calidad que:

Apoye la planificación estratégica con un propósito adecuado basado en el contexto y cumpliendo con los estándares de calidad, además comprometiéndose con los objetivos y la mejora continua.

## **Planificación**

### **Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

Para los resultados se debe planificar en base al sistema de gestión de calidad, para poder eliminar los posibles riesgos encontrados y esto hace que no se logre un resultado satisfactorio, es por eso que las organizaciones deben implementar posibles soluciones en el mejoramiento de sus procesos.

Para planificar debemos hacernos las siguientes interrogantes: ¿Qué recursos se requerirán?, ¿Quiénes serán los responsables?, ¿Cuándo se finalizará? y ¿Cómo se evalúa los resultados?

## **Apoyo**

### **Recursos**

Cada organización se debe proponer los recursos necesarios para implementar una mejora continua dentro del sistema de calidad.

## **Personas.**

En las organizaciones se requiere de personas eficientes para la implementación de la norma de gestión de calidad llevando un adecuado control en sus operaciones.

## **Operación**

### **Planificación y control operacional.**

En la planificación de los procesos es necesario cumplir con los requisitos necesarios de cada producto y servicio, además estableciendo criterios de procedimientos mediante la aceptación de los productos y servicio y así llegar a la implementación de una información bien planificada en las entradas y salidas de las operaciones. Para eso cada organización debe llevarse mediante un seguimiento mejorando nuevos cambios en los procesos y estén bien direccionados.

### **Evaluación del desempeño**

#### **Búsqueda, mide, analiza y se hace una evaluación.**

**Generalidades.** Cada organización debe hacer un seguimiento en cuanto a la medición, análisis y una adecuada evaluación para obtener mejores resultados.

**Satisfacción del cliente.** En las organizaciones se deben conocer las percepciones de los clientes que cumplan con las expectativas basados en sus necesidades, guiándose de una correcta información.

**Análisis y evaluación.** En la organización se evalúa la información requerida para analizar los resultados que se quieren obtener en base a los productos y servicios.

### **Auditoría interna**

Es importante que las organizaciones lleven a cabo auditorías internas que sean planificados llevando una adecuada información acerca de la norma del sistema de gestión de calidad que cumpla con los requisitos para el mejoramiento de la organización, para ello se debe establecer, mantener diversos programas de auditoría, para la elaboración y planificación de informes de gran importancia.

## Mejora

### Generalidades

En la organización se debe implementar métodos necesarios para cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción de los clientes, considerando las expectativas y a la vez mejorar y corregir el desempeño encontrado en sistema de gestión de calidad

### Mejora continua

Cada organización debe realizar evaluaciones continuas basadas en la adecuación y eficiencia del sistema de calidad, logrando analizar los resultados para determinar si los clientes tendrán oportunidades formando parte de la mejora continua.

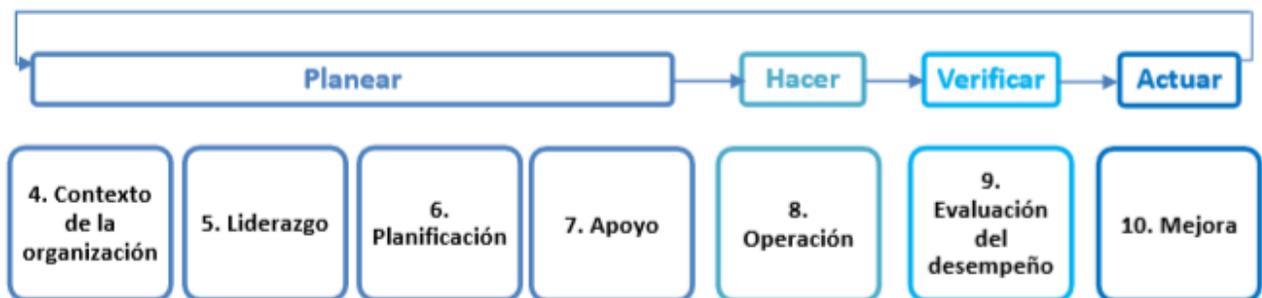


Figura 2: Relación Estructura Norma con Ciclo PHVA (fuente: elaboración propia).

### **1.3.2. Satisfacción**

Para (Oliver, 1997), (Moliner, 2003) nos menciona que la satisfacción se relaciona con un efecto de “estar saciado” o que cumple con sus expectativas requeridas por el cliente, en cambio para otras fuentes, significa la conformidad o “goce” desde allí parte la satisfacción. (Quispe Fernández, Gabith Miriam & Ayavin Nina, Victor Dante., 2016)

Para, Latour y Peat, 1979, citado en (Alen Gonzáles, 2006) La satisfacción se basa en las experiencias vividas por el cliente, mientras que la calidad no se basa en las experiencias, para esto la investigación sobre satisfacción se ha logrado demostrar mediante evaluaciones de post consumo.

(Kotler P. , 2002) Nos indica que existen dos conceptos importantes las cuales son, satisfacción y el valor. Donde nos preguntaremos ¿Qué entendemos por satisfacción? “se clasificó las sensaciones, expectativas sobre un producto o servicio que está adquiriendo o percibe, así mismo nos preguntamos ¿Cómo entendemos por valor? De acuerdo por, (Peñalosa de García M. , 2004). Hace referencia que la satisfacción se basa en función a las expectativas que cumplan con los beneficios de un bien o servicio que antes no se ha logrado obtener y hoy en día se debe añadir un valor.

#### **La Satisfacción total del cliente**

En la actualidad las empresas se centran en las expectativas que tiene cada cliente y de están manera van a obtener múltiples beneficios a lo largo del transcurso que va a tener del producto o servicio, de ahí depende cuan leales son ante la elección de su marca que le brinda mejores experiencias desde antes de la compra hasta el final.

Según, (Kotler P. K., 2006:183) manifiesta que el nivel de satisfacción del cliente después de haber realizado su compra depende de cómo ha sido su experiencia obtenida en el transcurso de la adquisición de dicho producto o servicio, por lo general cuando se habla de satisfacción, decimos que es la sensación que tenemos ya sea positiva como negativa, esto puede servir a la empresa acerca de las expectativas previas durante la adquisición de productos o servicios.

## Dimensiones de la satisfacción

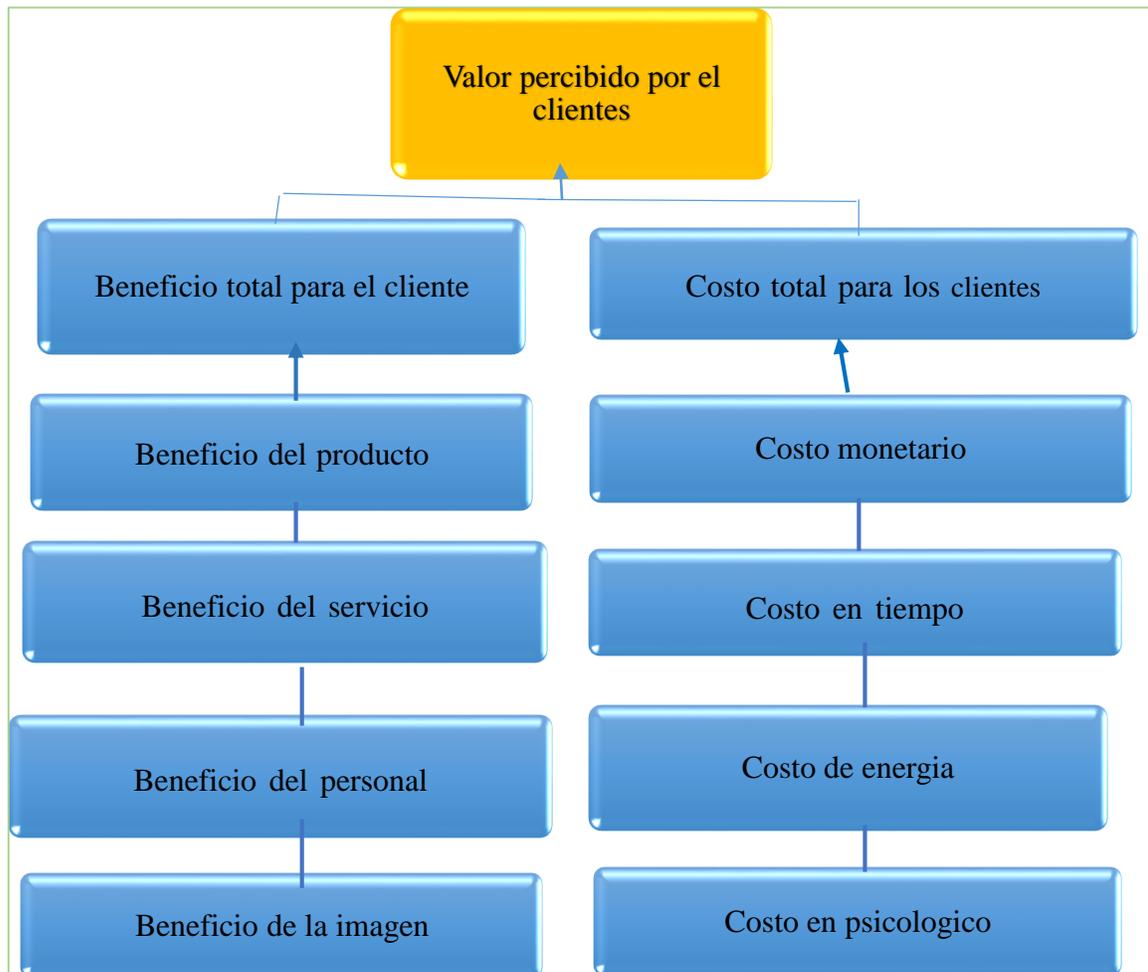
### 1.- Valor percibido por el cliente

Para (Kotler P. &, 2012:122) manifiesta que crear valor ya sea para mejorar los productos o servicios y poder desarrollar clientes leales es importante fijarse metas que repercutan satisfactorio en distintas empresas. Como lo mencionan distintos expertos en marketing como, Don Peppers y Martha Rogers, el éxito que tiene cada empresa se basa en que el producto o marca debe captar la atención de los clientes aumentando de esta manera su afluencia y poder resaltar dentro del resto a lo que llamamos competencia. Si una empresa no tiene clientes no podrá tener éxito además no podrá involucrarse en ningún aspecto del ámbito empresarial.



Los clientes son los que perciben acerca de los atributos de cada producto o servicio y son los que más reciben información acerca de ello, ya que tienen las herramientas necesarias como la tecnología que es la que genera mayor información a los clientes acerca de todo lo que quieren investigar, verificando todo lo que están ofreciendo las empresas y de esta manera buscar mejores opciones.

El valor percibido por el cliente (CPV) engloba un conjunto de atributos ya que se basa al valor monetario percibido y a todo un conjunto de beneficios tanto como económicos, funcionales y psicológicos que cada consumidor espera tener acerca de sus productos o servicios.



Aquellos especialistas en marketing llevan a cabo un análisis acerca de la generación de valor para los clientes donde recalcan las debilidades y fortalezas que tienen cada empresa en comparación de las demás y esto se mide mediante una serie de pasos las cuales son:

1. Se identifican todos los beneficios y atributos que cada cliente valora de los productos o servicios. Como se sabe que los clientes están satisfechos es importante evaluar y estar al tanto que es lo que ellos requieren sabiendo que atributos y beneficios buscan que pueda contener basándose en la toma de decisiones.

2. Se evalúa la importancia cuantitativa de los diferentes atributos y beneficios que presentan cada producto o servicio. Se otorga a cada uno de los clientes que califiquen la importancia de tienen los atributos y beneficios.

3. Se evalúan las percepciones que tienen los clientes entre todas las empresas que ofrecen sus mismos productos, además aquí se evalúa el desempeño de cada empresa y competidores para saber cuál es de su conveniencia.

## **2.- Expectativas del Cliente con respecto al Servicio**

Para, (Estrada Vera, 2007:16) manifiesta que las expectativas que tienen los clientes son piezas claves para la organización y de esta manera satisfacer al cliente brindando una mejor atención y basados en los procesos que deben tener en cuenta el mejoramiento de la afluencia de los clientes motivados, con una comunicación concreta y buenas relaciones humanas.

### **La Motivación**

La motivación permite a las personas impulsarse por actuar de manera semejante al momento de escoger sus productos o servicios, de ésta manera el individuo se comporta de cierta forma para asegurar el logro de cada meta propuesta.

a) **Concepto de Motivación:** Se constituye por todos los factores que son capaces de provocar, dirigir y mantener cierta conducta para lograr un objetivo preciso, teniendo en cuenta de acuerdo a la Pirámide de las necesidades de Maslow que propuso 5 fases que son de fisiológicas, seguridad, afiliación, estima y auto-realización), también la Teoría de la Higiene-Motivación de Frederick Herzberg presentan diferentes factores que son las circunstancias del trabajo dentro de ellas se encuentran los elementos motivacionales y las necesidades de la superación de los demás dentro de su centro que laboran y suelen alcanzar nuevas oportunidades.

## **2.2. La Comunicación Efectiva: Feed-Back**

Para una comunicación efectiva es importante conocer los procesos de comunicación ya que existen dos técnicas que son hablar y escuchar. Es fundamental que el emisor adquiera retro-comunicación llamado ‘Feed-back’, y así el emisor puede llegar a comprender que su mensaje ha sido recibido y escuchado.

La percepción en la comunicación son las características de los clientes, donde se deben de adaptarse con solo expresando preguntas y oyendo con mucha atención para opinar lo adecuadamente cuales son las necesidades del interlocutor para brindar posibles soluciones.

El interlocutor se basa en que cada individuo presenta semejantes características que son el FeedBack dentro de ellos son la religión, la edad, la comprensión, las costumbres, la cultura, habilidades, los motivos y los valores hace que cada persona perciba de manera fija. Existen varios tipos de canales de comunicación que es verbal, visual y vocal.

Si uno mejora sus habilidades en la comunicación ya sea visual, verbal y vocal ayudará a mejorar una apropiada atención.

El arte para escuchar en la comunicación es necesario que nuestros hábitos estén reforzados por ejemplo la técnica SIER es apreciar, demostrar, valorar, y reconocer el arte de escucha activa.

## **2.3. Las Relaciones Humanas**

Cuando hablamos de las relaciones humanas es producir bien con todos ya que su objetivo es comenzar, recoger las aportaciones mutuas como es la confianza entre todos componentes del grupo de los usuarios ya que se basa en las relaciones y en la importancia de la comunicación. Por lo tanto, las relaciones humanas son las que causan varios problemas y situaciones difíciles.

Para mantener correctas relaciones humanas es importante proteger nuestros comportamientos como es la actitud, es necesario desvelarse para tener una correcta comprensión sobre nuestras conductas y así exponer un nivel alto en cantidad de dosis de paciencia y tacto. Si cada miembro de la familia aspira tener mejores posibilidades para que transite se tiene que relacionarse con el entorno o el contexto apropiado.

**Las Relaciones Humanas y la Cultura Organizacional.**

Las relaciones humanas en las organizaciones, se ponen en práctica las habilidades, donde existirá una guía de las interrelaciones de cada miembro, para poder alcanzar debemos primero comprender al prójimo tal como es y no solo como opinamos que puede ser.

Si el personal que no despliegue sus habilidades será difícil construir relaciones únicas con todo sus amistades o compañeros principales ya que el trabajo potencializa de las relaciones de cada uno de sus integrantes.

Para poder conservar buenas relaciones interpersonales se debe hablar de los demás sin lastimar ni dañar a nadie se le conoce como el tino. Dentro de la amabilidad se detalla conductas y en la consideración se debe estimar y conservar una propensión positiva.

### **Reglas para la Satisfacción Total del Cliente**

Las reglas para la satisfacer a los clientes son:

- El Muestre aprecio Auténtico. Se basa en que las personas deben de escuchar la información o el mensaje interesante.
- Estimular a los clientes. Son examinar las condiciones y las moralidades de los usuarios.
- Debe ser Amigable y Amistoso. Se debe generar cambios agradables con ánimos con su interlocutor.
- Actuar con Cortesía. Es el poder del instrumento en las relaciones humanas
- Sonrisa. Que la sonrisa en el físico hace que los clientes tengan una buena relación con los clientes o usuarios de manera original.
- Ser siempre positivo. Son las actitudes de los clientes que reflejan de las organizaciones o las instituciones ya que es única.
- Reconocer los Errores. Se debe progresar de los errores hacia una perspectiva de crecimiento.

### **3.- Niveles de satisfacción.**

Una vez que se ha adquirido una compra de un producto o servicio se deben comprobar tres niveles de satisfacción que son:

- Satisfacción: Es cuando los clientes perciben los atributos generando una buena satisfacción cumpliendo con los estándares.
- Insatisfacción: Es cuando no práctica las perspectivas de los clientes.
- Complacencia: Es producido por el desempeño ya que perciben superar las expectativas de los clientes.

#### **Problema General**

¿Cuál es la influencia del Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019?

#### **Problemas Específicos**

¿Qué características tiene el Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 que viene aplicándose en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019?

¿Cuáles son los factores del Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 que influyen en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019?

## **1.4. Justificación e importancia del Estudio**

### **1.3.1. Justificación Teórica.**

Se tendrá en cuenta los procedimientos, que establece la Norma ISO 9001-2015, dicha norma orientada a la calidad del servicio, estableciendo la responsabilidad de los funcionarios y trabajadores, este es un instrumento de sistema de gestión de la calidad se basa en los métodos que se aplican para mejorar la calidad a los clientes. Para el seguimiento se solicita hacer evaluaciones de una adecuada información que es valorada por los clientes si es que la organización cumple con los requerimientos, también se utiliza una metodología de E. Deming que son planificar –Hacer y verificar-Actuar (PHVA)

**1.3.2. Justificación Metodológica.** Se utilizará el procedimiento detallado en los métodos deductivo e inductivo, se basa en la técnica de la encuesta, con su instrumento que es el cuestionario donde se recogerá la información adecuada de los usuarios, referente a localidad del servicio que brinda el Laboratorio.

**1.3.3. Justificación Social.** De acuerdo a los resultados y la propuesta que se elabore en la presente investigación, será un aporte técnico científico a la solución de la mejora continua del servicio en el Área de Toxicología de la Sede de Laboratorio de la División Medio legal III de Lambayeque.

## **1.5. Hipótesis**

H1. El Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 influye en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019.

H0. El Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 no influye en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019.

## **1.6. Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la influencia del Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019.

### **Objetivos específicos**

Identificar las características que tiene el Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 que viene aplicándose en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019.

Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019.

Analizar los factores del Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 que influyen en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019.

# **CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODOS**

## 2.1. Tipo y Diseño de la Investigación.

### 2.1.2. Tipo de la investigación

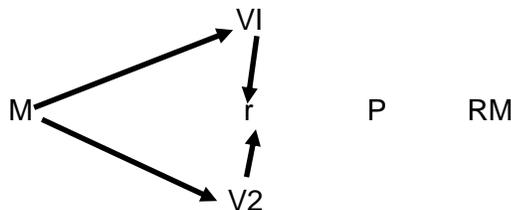
La presente investigación es de tipo, descriptivo, correlacional, con enfoque, cuantitativo, porque “tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de la unidades de análisis,” (Ñaupá Paitan, 2014:95), Es descriptiva porque su objetivos es lograr conocer los contextos y las cualidades que es en la descripción correcta de las acciones, de los involucrados para establecer predicciones se logra identificar relaciones de dos a más variables . Porque se trata de conocer y describir las acciones predeterminadas como la Norma del sistema de calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 y el nivel de satisfacción de los usuarios en el área involucrada. Es correlacional por que mide dos variables, entiende y evalúa la relación estadística entre ellas.

### 2.1.2. Diseño de la Investigación, es no experimental transaccionales o transversales

(Hernandez Sampieri, 2014:152) “Nos manifiesta que la información que se ejecuta sin manipular las variables, se enfoca de estudios de manera voluntariado las variables independientes para conocer sus consecuencias referido a las otras variables”.

Se observa que el Sistema de calidad y la satisfacción de los clientes en laboratorio del estudio.

Se utilizara la simbología, la misma que es importante para conocer y comprender



De donde:

.M, Es la muestra de la población

VI, Es la observación o medición de la variable independiente

V2, es la observación o medición de la variable dependiente

R, es el coeficiente de correlación entre las dos variables

P, es la Propuesta de la investigación

RM, Es la realidad mejorada

## 2.2. Población y Muestra

La población en el presente estudio de investigación se ha estimado que la población del Distrito de Chiclayo capital de 270,496 habitantes, según la información de los datos del Instituto Nacional de estadística e informática (INEI)

**La muestra se ha determinada con la formula estadística finita, hasta 100,000 habitantes**

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{49359.0281}{676.42} = 73$$

De donde:

|   |             |                        |
|---|-------------|------------------------|
| Nivel de confianza o seguridad: 1- $\alpha$ |             | 95.% $Z_{\alpha}=1.96$ |
|   | 1- $\alpha$ | $Z_{\alpha}$           |
|   | 90.0%       | 1.645                  |
|   | 95.0%       | 1.96                   |
|   | 97.5%       | 2.24                   |
|   | 99.0%       | 2.576                  |

|                           |         |   |
|---------------------------|---------|---|
| N: Total de Población     | 270,496 |   |
| p: Proporción Esperada    | 0.95    | La posibilidad es que los resultados sean favorables.                   |
| q: (1-p)                  | 0.05    | La probabilidad puede ser que el resultado sea desfavorable.            |
| e:Nivel de error aceptado | 0.05    | Es el error inmenso que es aceptado en la representación de la muestra. |

De la

muestra de 73 elementos (personas), a quienes se la aplicara el cuestionario de los cuales 31 usuarios serán del sexo masculino y 30 usuarios de ambos sexos, entre los 18 y 65 años de edad; existen 12 elementos serán los trabajadores del área del Laboratorio toxicológico.

| USUARIOS                    | TOTAL |
|-----------------------------|-------|
| Sexo Masculino (18-65 Años) | 31    |
| Sexo Femenino (18-65 Años)  | 30    |
| Colaboradores (18-65 Años)  | 12    |
| Total                       | 73    |

### 2.3. Variables Operacionalización

Definición Conceptual de la variable:

**Variable Independiente:** Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015.

Según ” (American Society for Quality Control) define a la calidad como a la totalidad de atributos y beneficios de un producto o servicio que puedan satisfacer aquellas necesidades, así como norma ISO 9000, donde manifiesta a todas las características de una institución tales como él (proceso, organismo, productos)” (Carro Paz, 2012).

**Variable Dependiente:** Satisfacción del usuario

(Kotler P. , 2002) Nos indica que existen dos conceptos importantes las cuales son, satisfacción y el valor. Donde nos preguntaremos ¿Qué entendemos por satisfacción? “se clasificó las sensaciones, expectativas sobre un producto o servicio que está adquiriendo o percibe, así mismo nos preguntamos ¿Cómo entendemos por valor? De acuerdo por, (Peñaloza de García M. , 2004). Hace referencia que la satisfacción se basa en función a las expectativas que cumplan con los beneficios de un bien o servicio que antes no se ha logrado obtener y hoy en día se debe añadir un valor.

### Operacionalización de variables

| VARIABLE INDEPENDIENTE                              | DIMENSIÓN                          | INDICADOR                                 | INSTRUMENTO  |
|---|------------------------------------|---|--------------|
| Sistema de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 | Contexto de la organización        | La organización y su contexto             | Cuestionario |
|   |                                    | Necesidades y expectativas de usuarios    |              |
|   |                                    | Alcance del sistema                       |              |
|   |                                    | Calidad y sus procesos                    |              |
|   | Liderazgo                          | Liderazgo y compromiso organizacional     |              |
|   |                                    | Política de calidad                       |              |
|   |                                    | Roles y responsabilidades en la calidad   |              |
|   | Planificación                      | Riesgos y oportunidades en la calidad     |              |
|   |                                    | Cumplimiento objetivos de la calidad      |              |
|   |                                    | Cambios en la calidad                     |              |
|   | Apoyo                              | Asignación de Recursos para la calidad    |              |
|   |                                    | Competencia para la calidad               |              |
|   |                                    | Toma de conciencia de la calidad          |              |
|   |                                    | Comunicación de la calidad                |              |
|   |                                    | Información documentada de la calidad     |              |
|   | Operación                          | Requisitos para productos y servicios     |              |
|   |                                    | Diseño y desarrollo de proceso de calidad |              |
|   |                                    | Control de los procesos no conformes      |              |
|   | Evaluación del desempeño           | Evaluación de la satisfacción del cliente |              |
|   |                                    | Ejecución de Auditoría interna            |              |
| Revisión de la calidad por la dirección             |                                    |   |              |
| Mejora  | No conformidad y acción correctiva |   |              |
|   | Mejora continua de la calidad      |   |              |

| VARIABLE<br>DEPENDIENTE      | DIMENSIÓN                    | INDICADOR  | INSTRUMENTO  |
|------------------------------|------------------------------|--|--------------|
| Satisfacción de los usuarios | Valor percibido              | Beneficios del servicio                              | Cuestionario |
|                              |                              | Valoración de los beneficios del servicio            |              |
|                              |                              | Valoración de la Institución del servicio prestado   |              |
|                              |                              | Valorar el servicio según el costo                   |              |
|                              |                              | Estudios de violación del servicio                   |              |
|                              | Las Expectativas del usuario | Cumplimiento de necesidades y deseos de los usuarios |              |
|                              |                              | Mensaje recibido y comprendido por el usuario        |              |
|                              |                              | Actitud y conducta frente al usuario                 |              |
|                              | Niveles de satisfacción.     | Insatisfacción:                                      |              |
|                              |                              | Satisfacción:  |              |
|                              |                              | Complacencia:  |              |

## 2.4. Métodos, Técnicas e instrumentos de recolección de datos validados y confiabilidad

### 2.4.1. Método

En la presente investigación se utilizará el procedimiento de la técnica deductivo, para inferir una muestra observada a partir de una teoría general hacia la teoría del sistema de calidad para establecer las particulares donde ayudará a satisfacer a los servicios ,que se brinda a los clientes ; pero también estaremos utilizando el procedimiento del método inductivo, para el análisis de

la discusión de los resultados, iniciando con la análisis de los objetivos particulares hacia el objetivo general.

#### **2.4.2. Se aplicará la técnica de la Encuesta.**

El método de la encuesta en la investigación es considerando el potencial en las contribuciones del desarrollo del conocimiento propia de distintas ciencias como las ciencias sociales, las ciencias económicas, cuyo procedimiento permite investigar temas a base a la subjetividad para lograr una información de un número inmenso de personas (Grasso, Encuestas, Elementos para su diseño y análisis, 2006:13).

Desde el punto de vista a través de la encuesta procederemos a la reunión de datos individuales de los entrevistados, cuyo interés del investigador es averiguar los hechos objetivos como subjetivos, donde se abordarán preguntas de hechos comprobables, donde se registrarán las actitudes, deseos, sentimientos, motivaciones, y comportamientos de los individuos con relación al cumplimiento de las normas en la organización, en estricto cumplimiento de las preguntas detalladas en el cuestionario

#### **2.4.3. Instrumento de recolección de datos.**

Teniendo en cuenta el cuestionario es la operacionalización de las variables que detallan el problema de investigación, traduciendo el problema a investigar al lenguaje del cuestionario, con preguntas dicotómicas (preguntas cerradas) y politómicas (preguntas con respuestas múltiples). Siendo el cuestionario un instrumento de la técnica la encuesta, en primer lugar, se diseñará, elaborará el cuestionario de preguntas de acuerdo a las variables que son independiente y dependientes de la norma de sistema de calidad de servicios, luego es validado o autorizado por juicio de expertos, y el estadígrafo alfa de cronbach, seguidamente de su aprobación se procederá a la aplicación del cuestionario recogiendo la información en centro de operaciones del área a investigar.

El Alfa de cronbach de los usuarios es de 757.

### **Estadísticas de fiabilidad**

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,757             | ,815  | 7              |

Alfa de cronbach de los colaboradores es de 783.

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| ,783             | ,754  | 12             |

#### 2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Un aplicado el cuestionario, se procederá a la revisión, clasificación y codificación de todas las preguntas del cuestionario, para luego registrar en estadígrafo SPSS, y así lograr obtener mejores resultados en tablas y figuras.

#### 2.6. Criterios Éticos.

| Criterios                             | Características éticas del criterio   |
|---------------------------------------|---|
| Consentimiento acerca de lo informado | Los participantes, colaboradores y los usuarios de los servicios en el área investigada, deben estar informados conociendo y estar de acuerdo como informantes, para evitar malas interpretaciones. |
| Confidencialidad                      | Los investigadores aseguran que las personas es proteger su identificación de informador de dicha indagación.   |
| Observación de los participantes      | El investigador que realiza en el área de trabajo exige un compromiso de conducta al momento de recoger la información, para evitar consecuencias que pueden derivarse entre los investigadores.    |
| Entrevistas                           | Se trata de interactuar y generar actitudes que conlleven a la, obtención de respuestas de los participantes  |

## 2.7. Criterios de rigor científicos

| <b>Criterios</b>                  | <b>Característica del criterio</b>   | <b>Procedimientos</b>   |
|-----------------------------------|--|---|
| Credibilidad Valor de la verdad   | Recoger información con aproximación de las respuestas reales, para obtener los resultados esperados en la investigación frente al problema que se investiga | Los resultados son reconocidos “verdaderos” de la información que registrada por los participantes.           |
| Transferibilidad<br>Aplicabilidad | Los resultados derivados de la investigación serán generalizados a otros escenarios de la misma línea de investigación                                       | Descripción detallada del contexto y los problemas en el área investigada                                     |
| Confortabilidad o reflexividad    | En la investigación los resultados se deben garantizar con claridad o realidad en las descripciones por parte de los colaboradores.                          | Contrastación de los resultados con la literatura existente<br>Revisión de hallazgos por otros investigadores |
| Relevancia                        | Permite valorar los logros de los objetivos propuestos para mejorar el conocimiento del problema materia de estudio.   | Configuración de nuevos planteamientos teóricos o conceptuales en torno al tema investigado                   |

# **CAPITULO III: RESULTADOS**

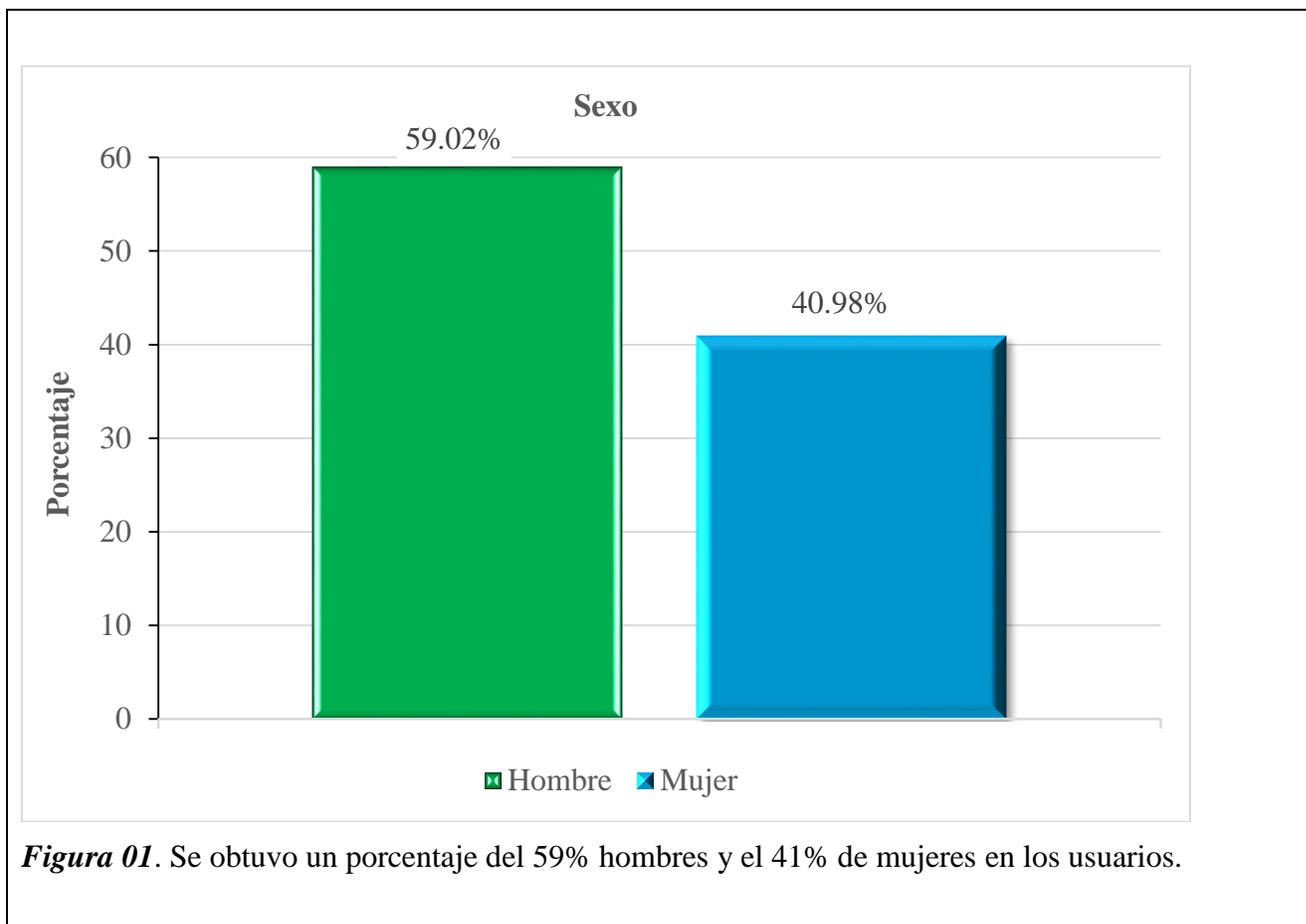
### 3.1. Resultados en Tablas y Figuras.

#### 3.1.1 Resultados del cuestionario aplicado a los usuarios

**TABLA 1:** Sexo usuarios

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------|------------|----------------|
| Hombre     | 36         | 59%            |
| Mujer      | 25         | 41%            |
| Total      | 61         | 100%           |

*Fuente: cuestionario aplicado en el mes de Marzo 2019.*



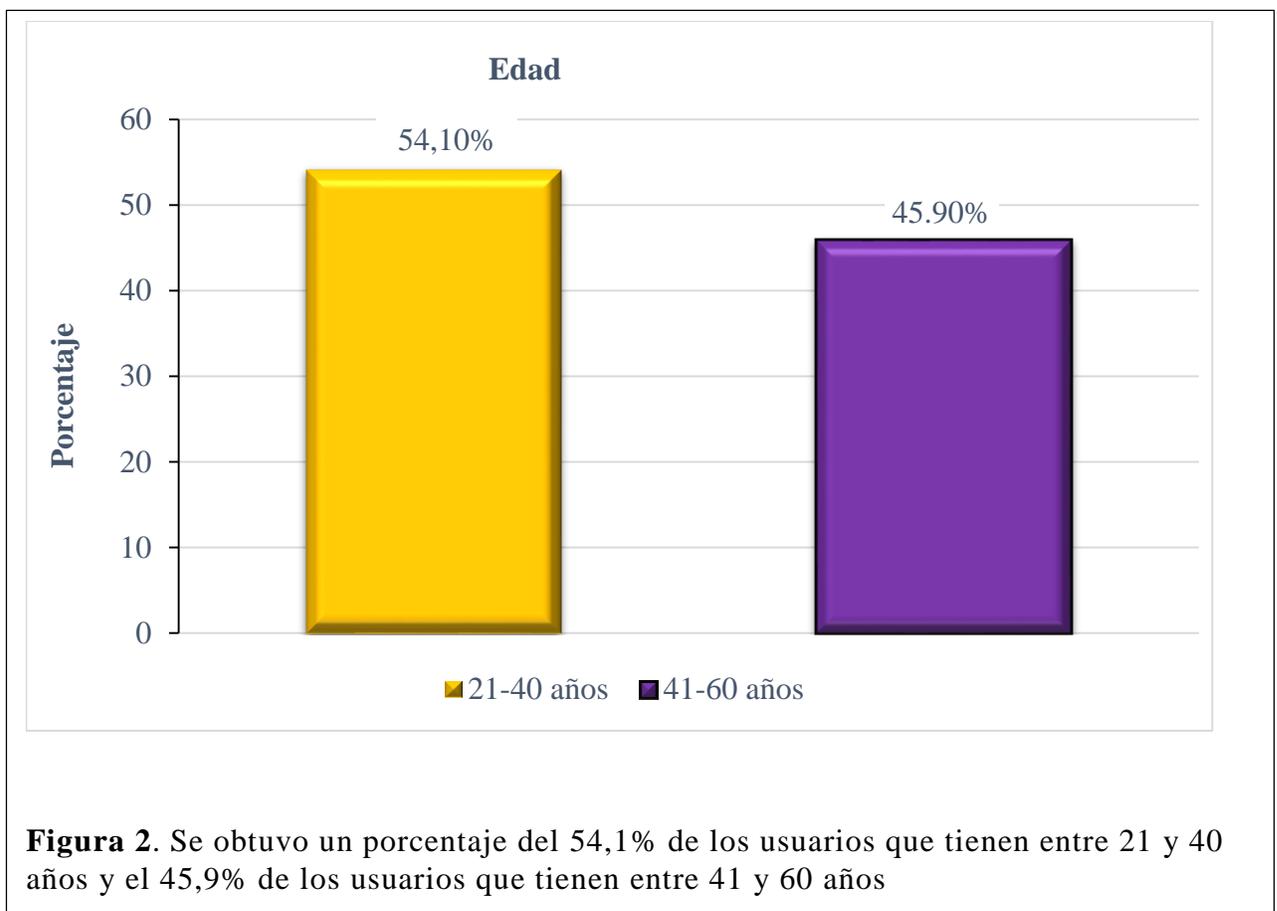
**Figura 01.** Se obtuvo un porcentaje del 59% hombres y el 41% de mujeres en los usuarios.

*Fuente: Tabla N°1*

**TABLA 2:** Edad de usuarios

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------|------------|----------------|
| 21-40 años | 33         | 54,1%          |
| 41-60 años | 28         | 45,9%          |
| Total      | 61         | 100%           |

*Fuente: cuestionario aplicado en el mes de Marzo 2019.*

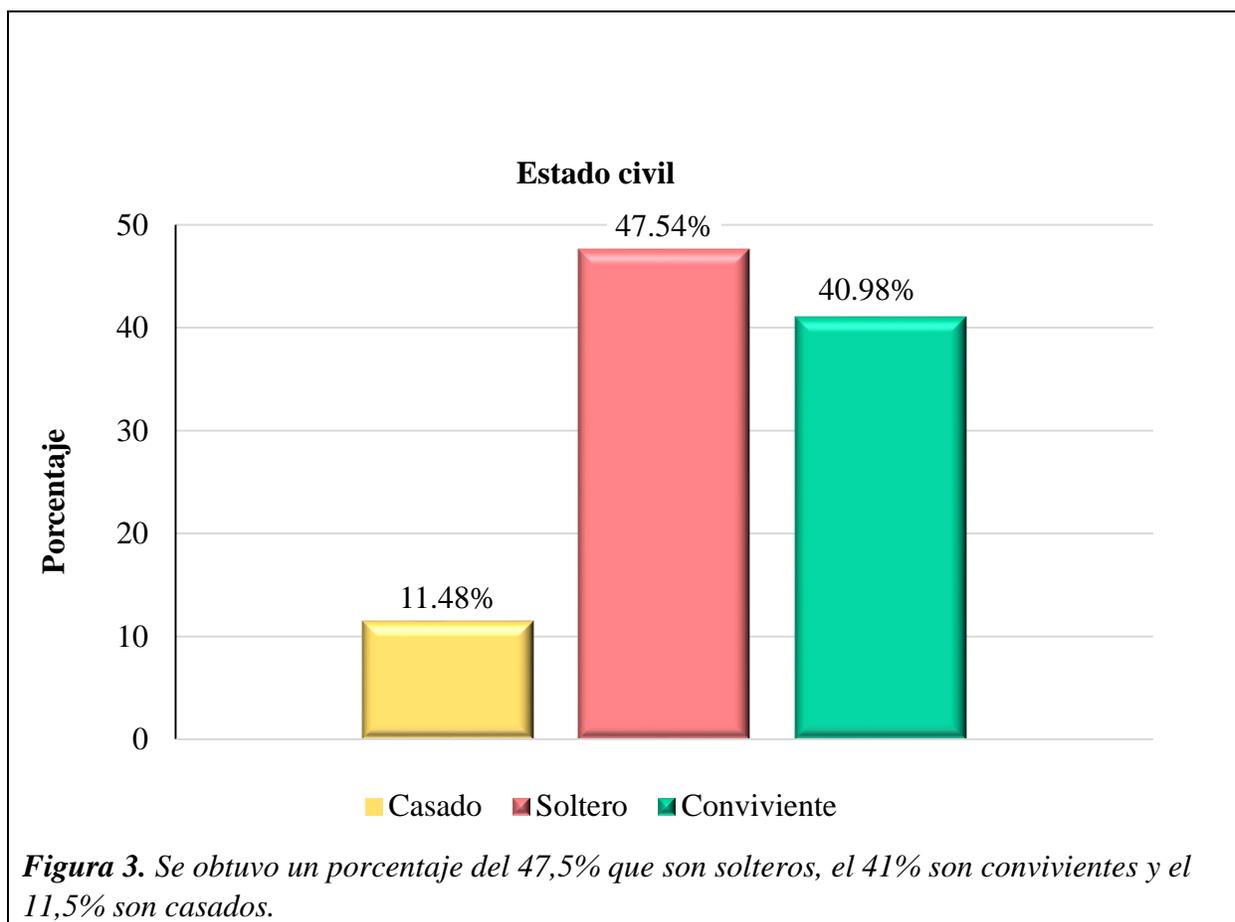


*Fuente: Tabla N°2*

**TABLA 3:** Estado civil de usuarios

| Valoración  | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-------------|------------|----------------|
| Casado      | 7          | 11,5%          |
| Soltero     | 29         | 47,5%          |
| Conviviente | 25         | 41%            |
| Total       | 61         | 100%           |

*Fuente: cuestionario aplicado en el mes de Marzo 2019.*

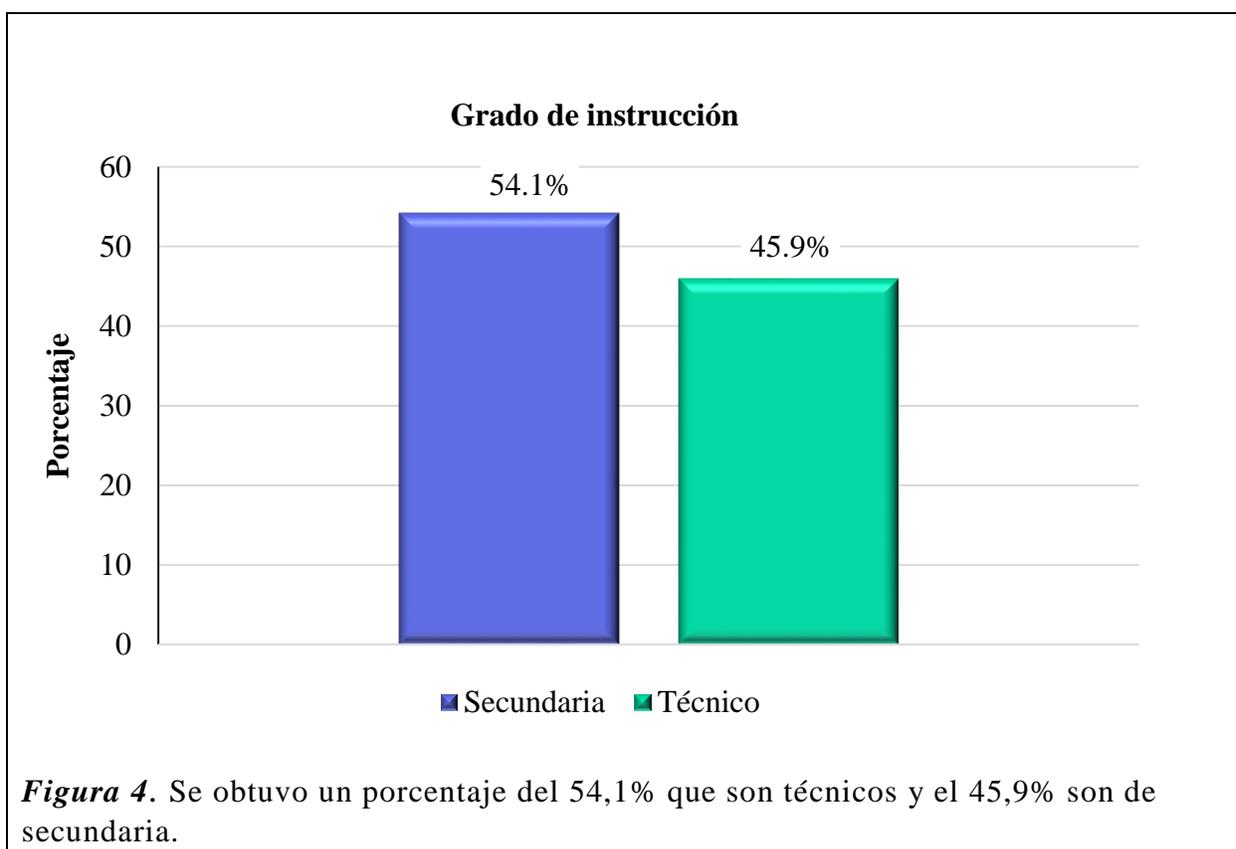


*Fuente: Tabla N°3*

**TABLA 4:** Grado de instrucción

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------|------------|----------------|
| Secundaria | 33         | 54,1%          |
| Técnico    | 28         | 45,9%          |
| Total      | 61         | 100%           |

*Fuente: cuestionario aplicado en el mes de Marzo 2019.*

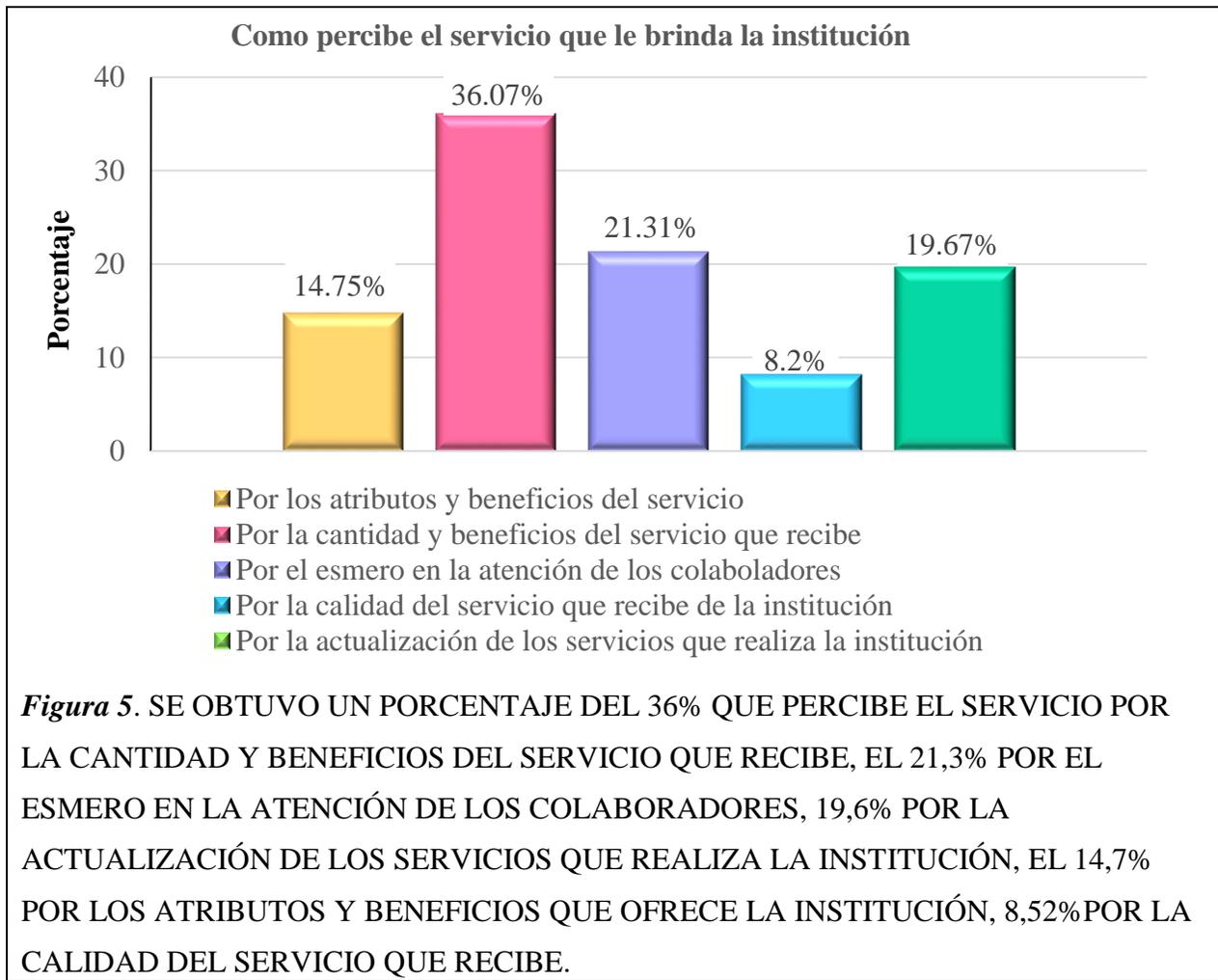


*Fuente: Tabla N°4*

**TABLA 5:** Como percibe el servicio que le brinda la Institución

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--|------------|----------------|
| Por los atributos y beneficios del servicio                      | 9          | 14,8%          |
| Por la cantidad y beneficios del servicio que recibe             | 22         | 36,1%          |
| Por el esmero en la atención de los colaboradores                | 13         | 21,3%          |
| Por la calidad del servicio que recibe de la Institución         | 5          | 8,2%           |
| Por la actualización de los servicios que realiza la Institución | 12         | 19,7%          |
| Total  | 61         | 100%           |

*Fuente: cuestionario aplicado en el mes de Marzo 2019.*

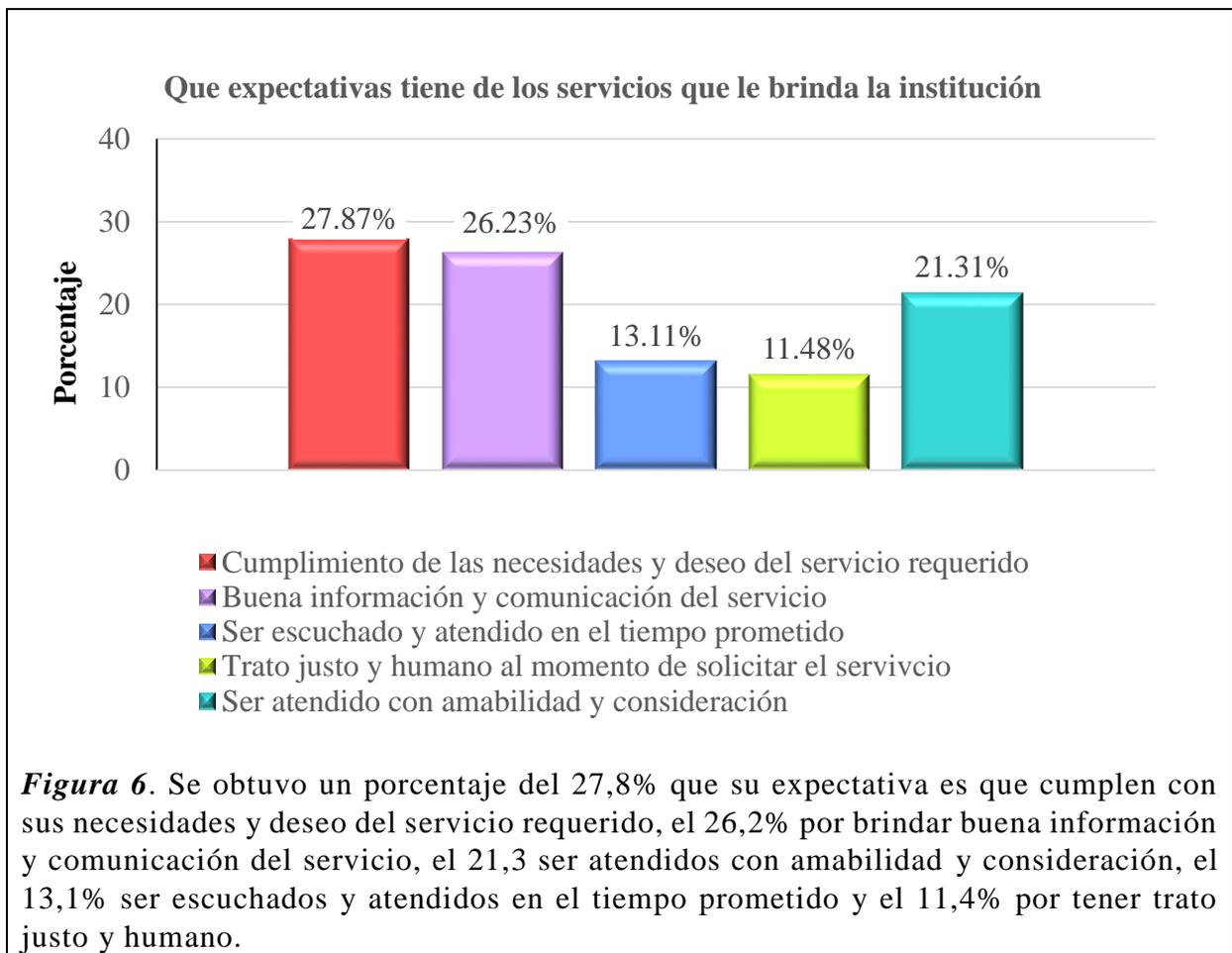


*Fuente: Tabla N°5*

**TABLA 6:** Qué expectativas tiene de los servicios que le brinda la institución

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--|------------|----------------|
| Cumplimiento de las necesidades y deseo del servicio requerido | 17         | 27,9%          |
| Buena información y comunicación del servicio                  | 16         | 26,2%          |
| Ser escuchado y atendido en el tiempo prometido                | 8          | 13,1%          |
| Trato justo y humano al momento de solicitar el servicio       | 7          | 11,5%          |
| Ser atendido con amabilidad y consideración                    | 13         | 21,3%          |
| Total  | 61         | 100%           |

*Fuente: cuestionario aplicado en el mes de Marzo 2019.*

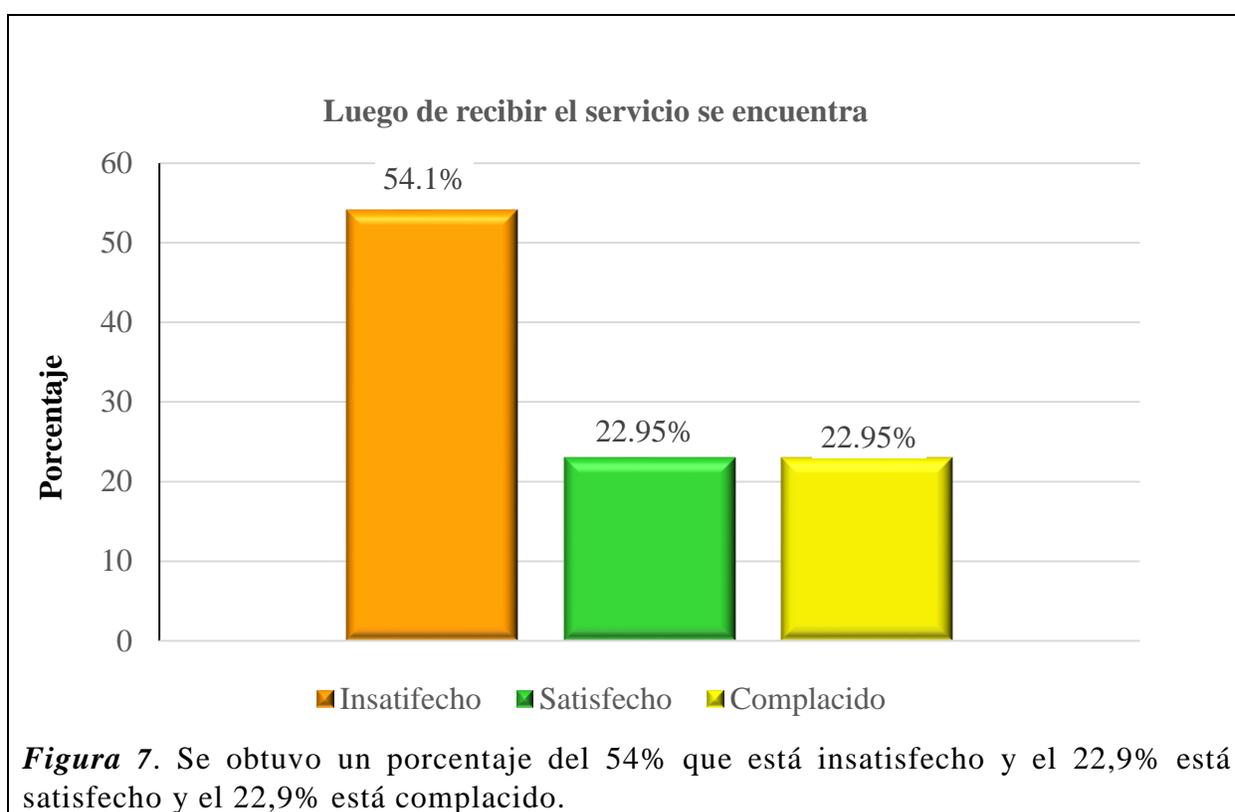


*Fuente: Tabla N°6*

**TABLA 7:** Luego de recibir el servicio se encuentra.

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------|------------|----------------|
| Insatisfecho | 33         | 54,1%          |
| Satisfecho   | 14         | 23%            |
| Complacido   | 14         | 23%            |
| Total        | 61         | 100%           |

*Fuente: cuestionario aplicado en el mes de Marzo 2019.*



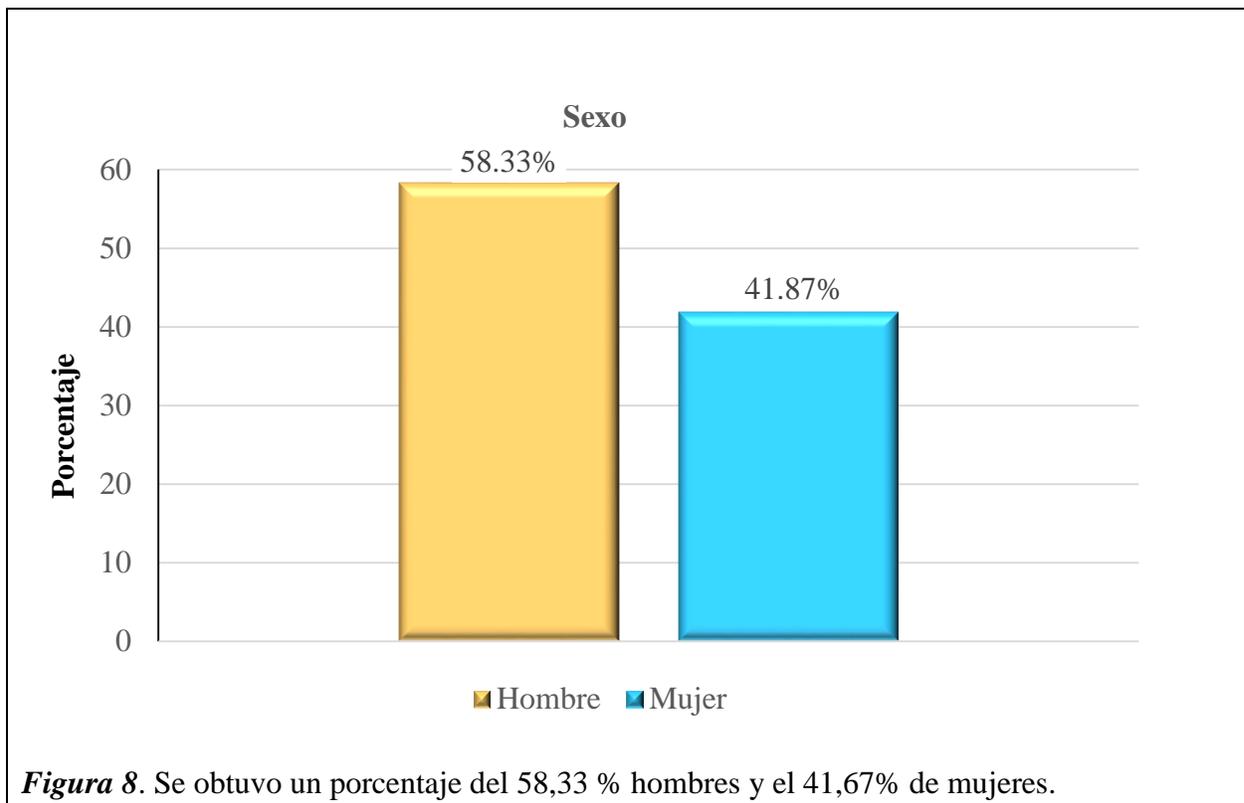
*Fuente: Tabla N°7*

### 3.1.2 Resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores

**TABLA 8:** Sexo

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------|------------|----------------|
| Hombre     | 7          | 58,3%          |
| Mujer      | 5          | 41,7%          |
| Total      | 12         | 100%           |

*Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2019*



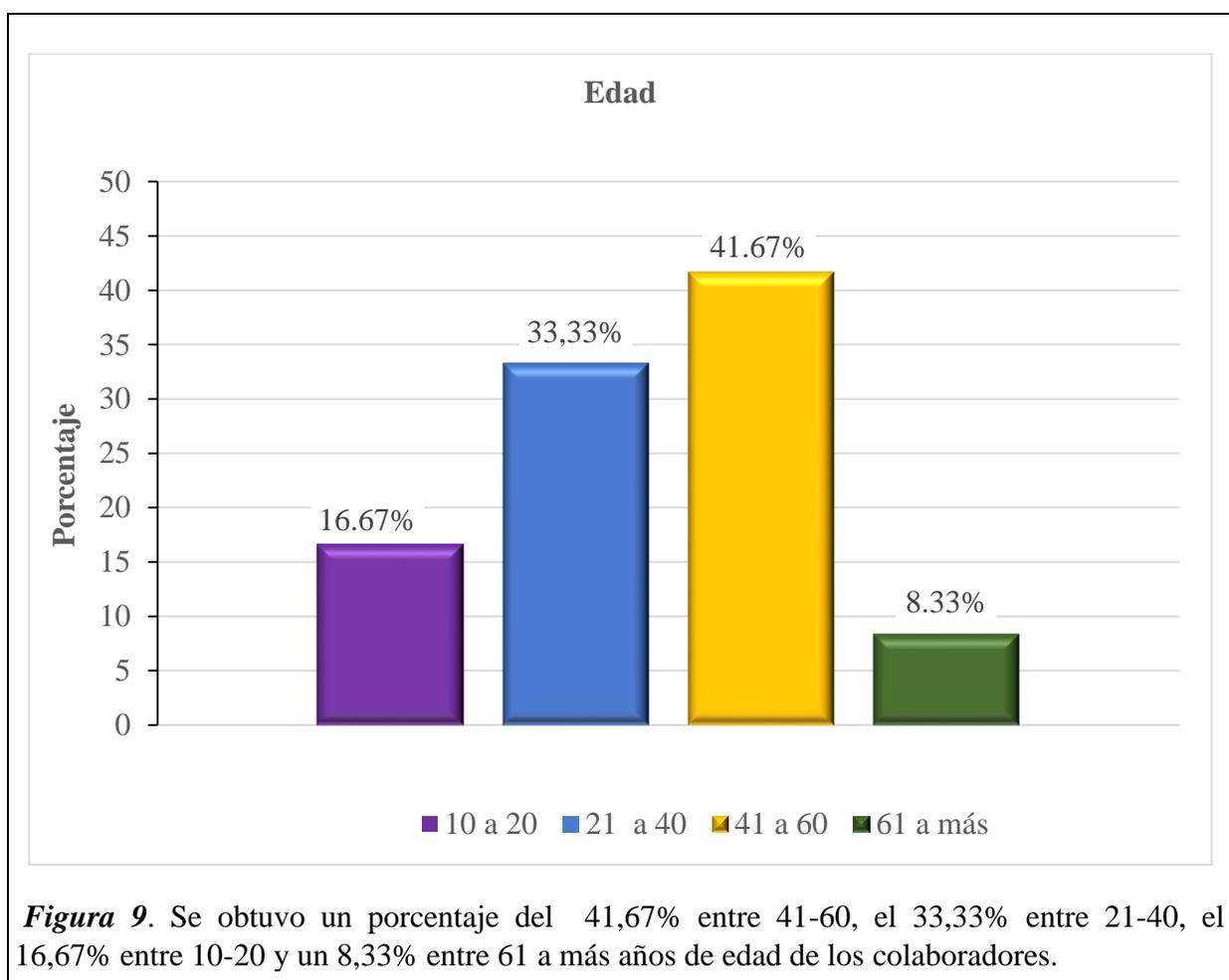
**Figura 8.** Se obtuvo un porcentaje del 58,33 % hombres y el 41,67% de mujeres.

*Fuente: Tabla N°8*

**TABLA 9:** Edad de colaboradores

| Valoración | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------|------------|----------------|
| 10-20      | 2          | 16,7%          |
| 21-40      | 4          | 33,3%          |
| 41-60      | 5          | 41,7%          |
| 61 a más   | 1          | 8,3%           |
| Total      | 12         | 100%           |

*Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2019.*



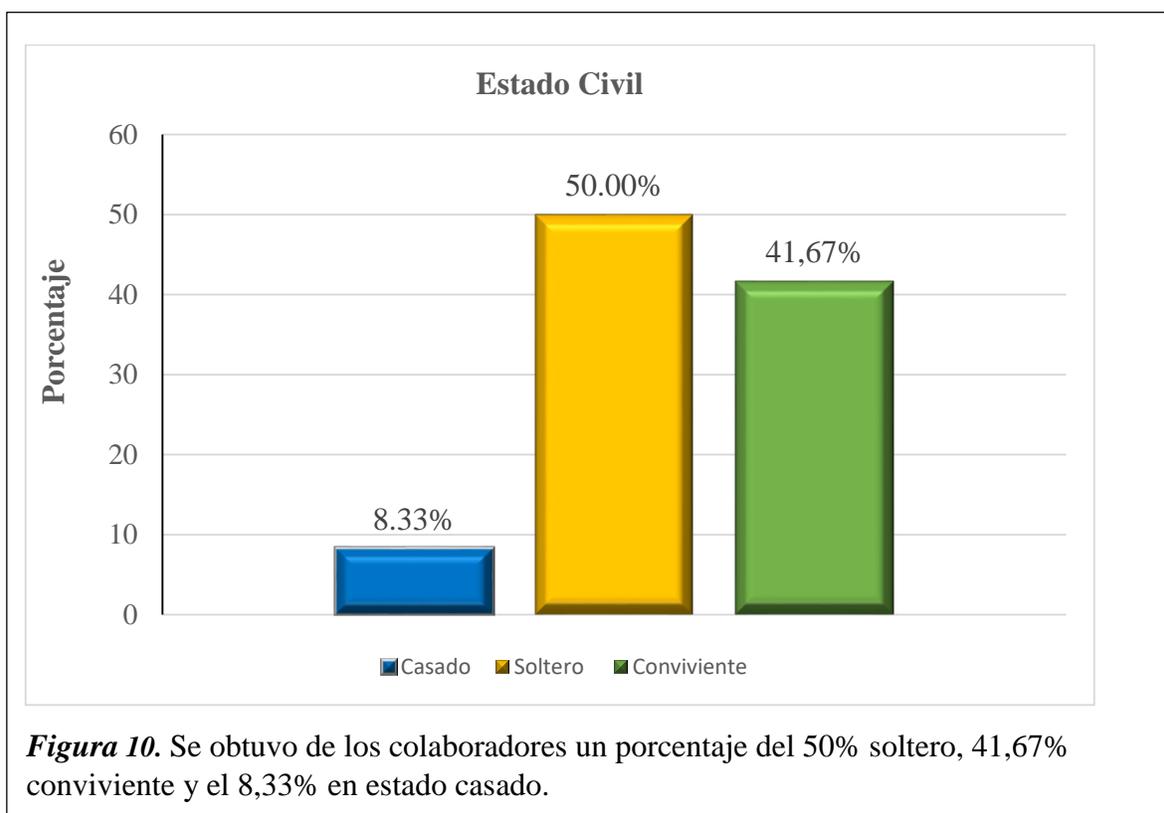
*Fuente: Tabla N°9*

**TABLA 10:** Estado civil

| Valoración  | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-------------|------------|----------------|
| Casado      | 1          | 8,3%           |
| Soltero     | 6          | 50%            |
| Conviviente | 5          | 41,7%          |
| Total       | 12         | 100%           |

*Fuente:*

*Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2019.*



**Figura 10.** Se obtuvo de los colaboradores un porcentaje del 50% soltero, 41,67% conviviente y el 8,33% en estado casado.

*Fuente: Tabla N°10.*

**TABLA 11:** Grado de instrucción

| Valoración                | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|---------------------------|------------|----------------|
| Secundaria                | 4          | 33,3%          |
| Superior no universitaria | 1          | 8,3%           |
| Superior Universitaria    | 7          | 58,3%          |
| Total                     | 12         | 100%           |

*Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2019.*

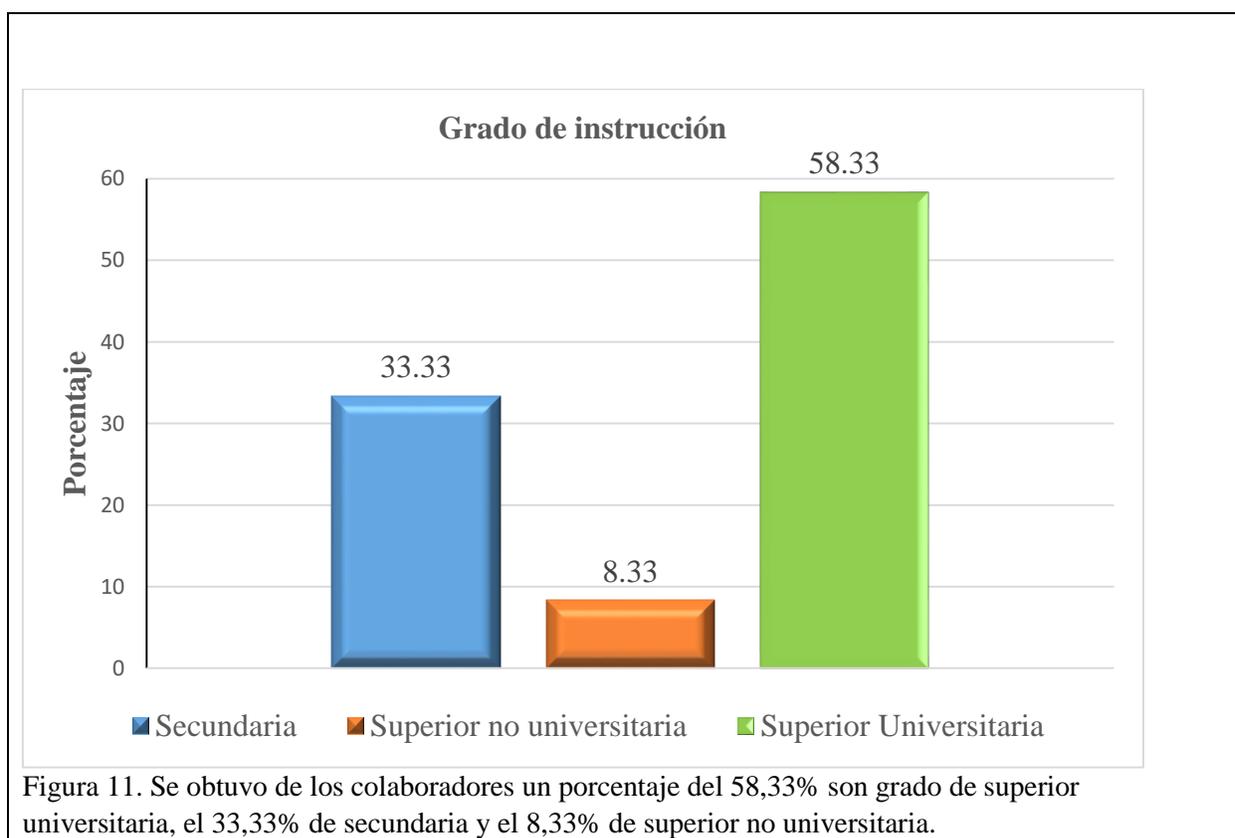


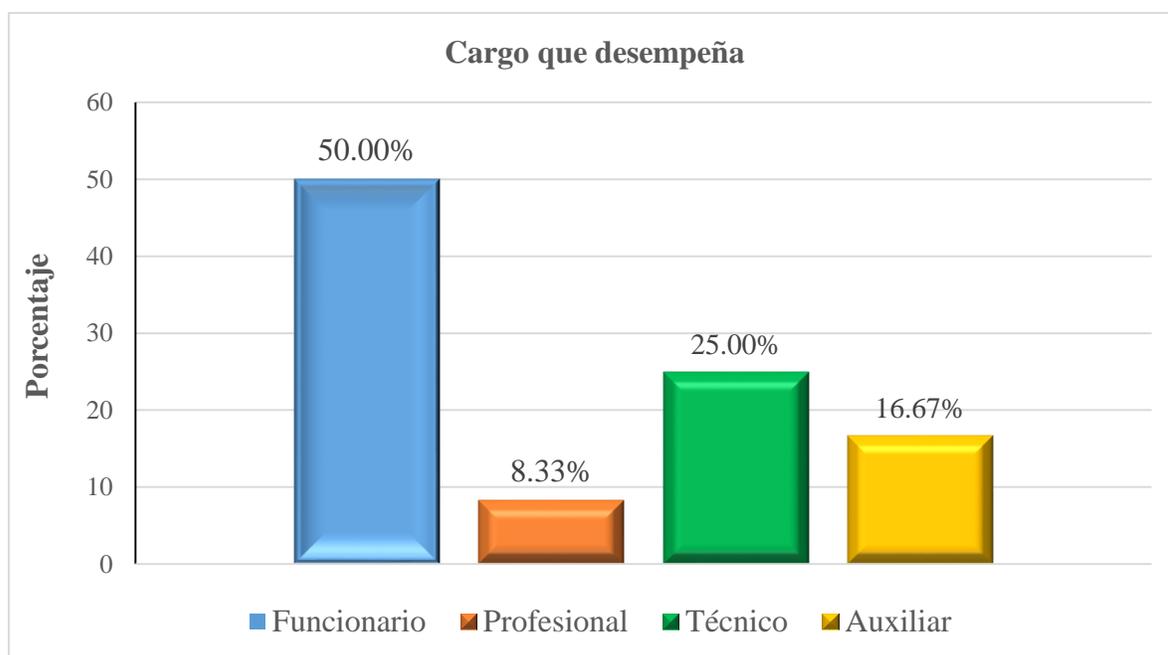
Figura 11. Se obtuvo de los colaboradores un porcentaje del 58,33% son grado de superior universitaria, el 33,33% de secundaria y el 8,33% de superior no universitaria.

*Fuente: Tabla N°11*

**TABLA 12:** Cargo que desempeña

| Valoración  | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-------------|------------|----------------|
| Funcionario | 6          | 50%            |
| Profesional | 1          | 8,3%           |
| Técnico     | 3          | 25,0%          |
| Auxiliar    | 2          | 16,7%          |
| Total       | 12         | 100%           |

*Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2019.*



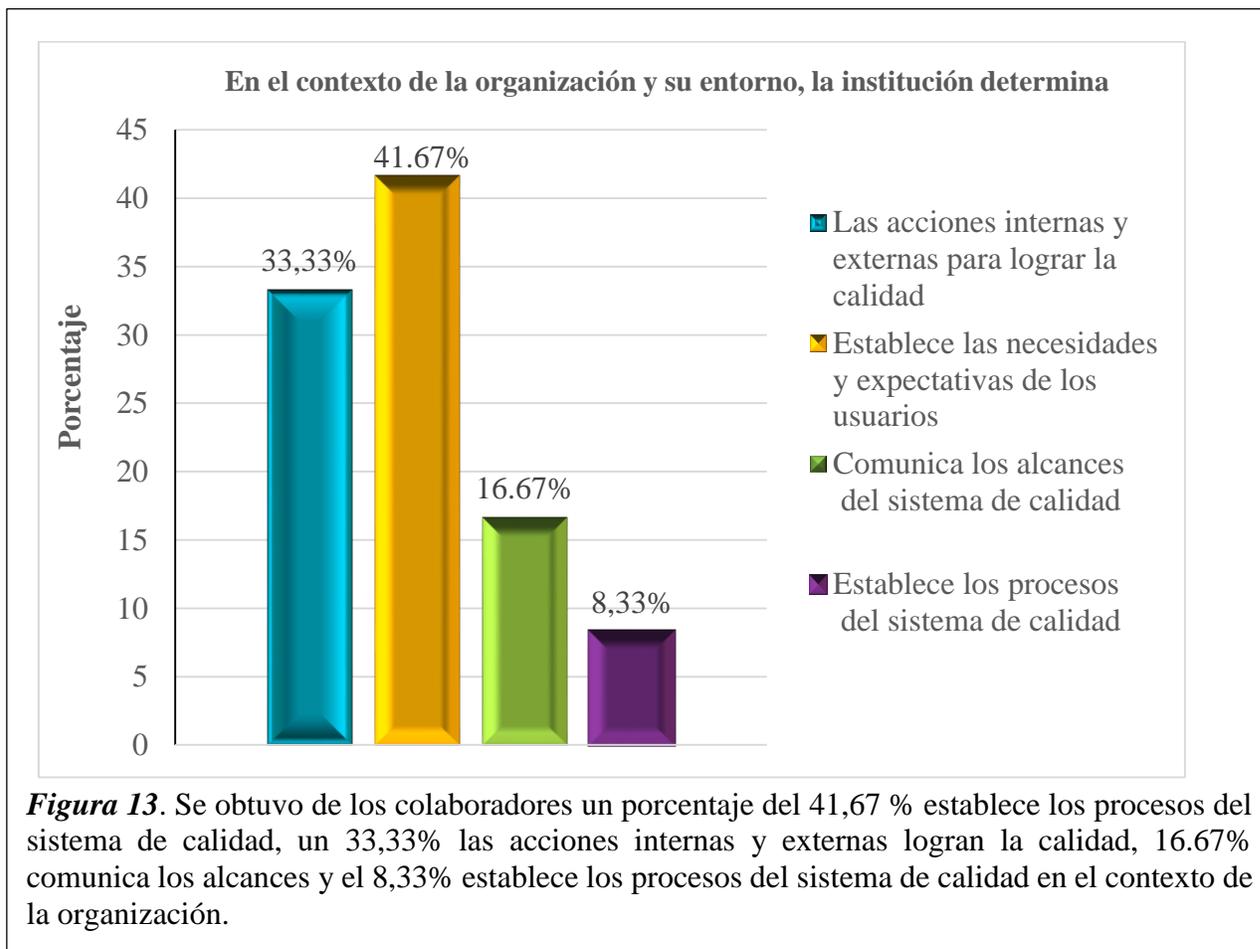
**Figura 12.** Se obtuvo de los colaboradores un porcentaje del 50 % son funcionarios, el 25% son técnicos, el 16,67% son auxiliares y el 8,33% son de cargo profesionales que desempeñan en el laboratorio de la división médico legal III.

Fuente: Tabla N°12

**TABLA 13:** En el contexto de la organización y su entorno, la institución determina:

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--|------------|----------------|
| Las acciones internas y externas para lograr la calidad  | 4          | 33,3%          |
| Establece las necesidades y expectativas de los usuarios | 5          | 41,7%          |
| Comunica los alcances del sistema de calidad             | 2          | 16,7%          |
| Establece los procesos del sistema de calidad            | 1          | 8,3%           |
| Total  | 12         | 100%           |

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2019.

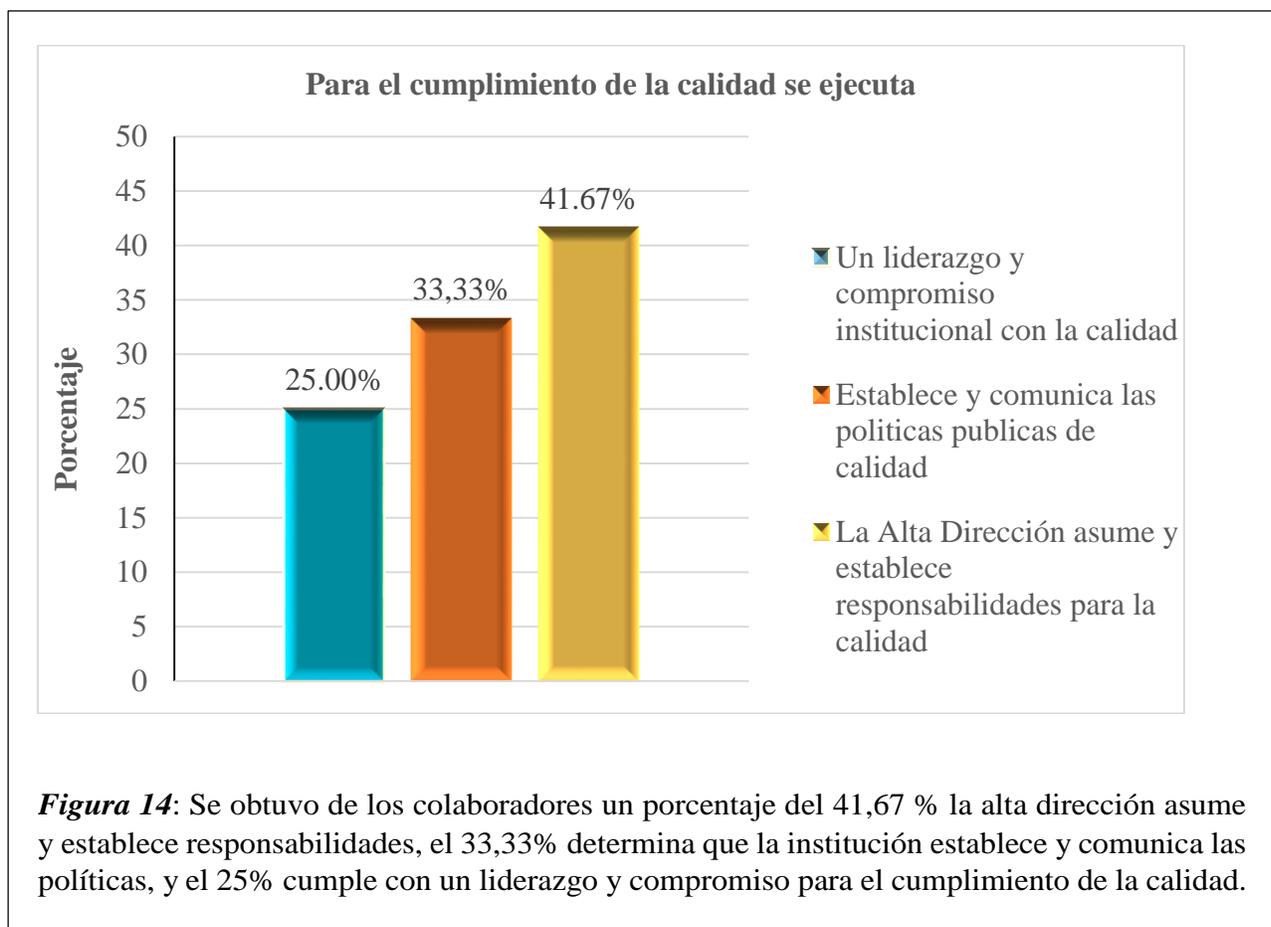


Fuente: Tabla N°13

**TABLA 14:** Para el cumplimiento de la calidad se ejecuta:

| Valoración  | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|---|------------|----------------|
| Un liderazgo y compromiso institucional con la calidad              | 3          | 25,0%          |
| Establece y comunica las políticas de calidad                       | 5          | 41,7%          |
| La Alta Dirección asume y establece responsabilidad para la calidad | 4          | 33,3%          |
| Total   | 12         | 100%           |

*Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2019.*

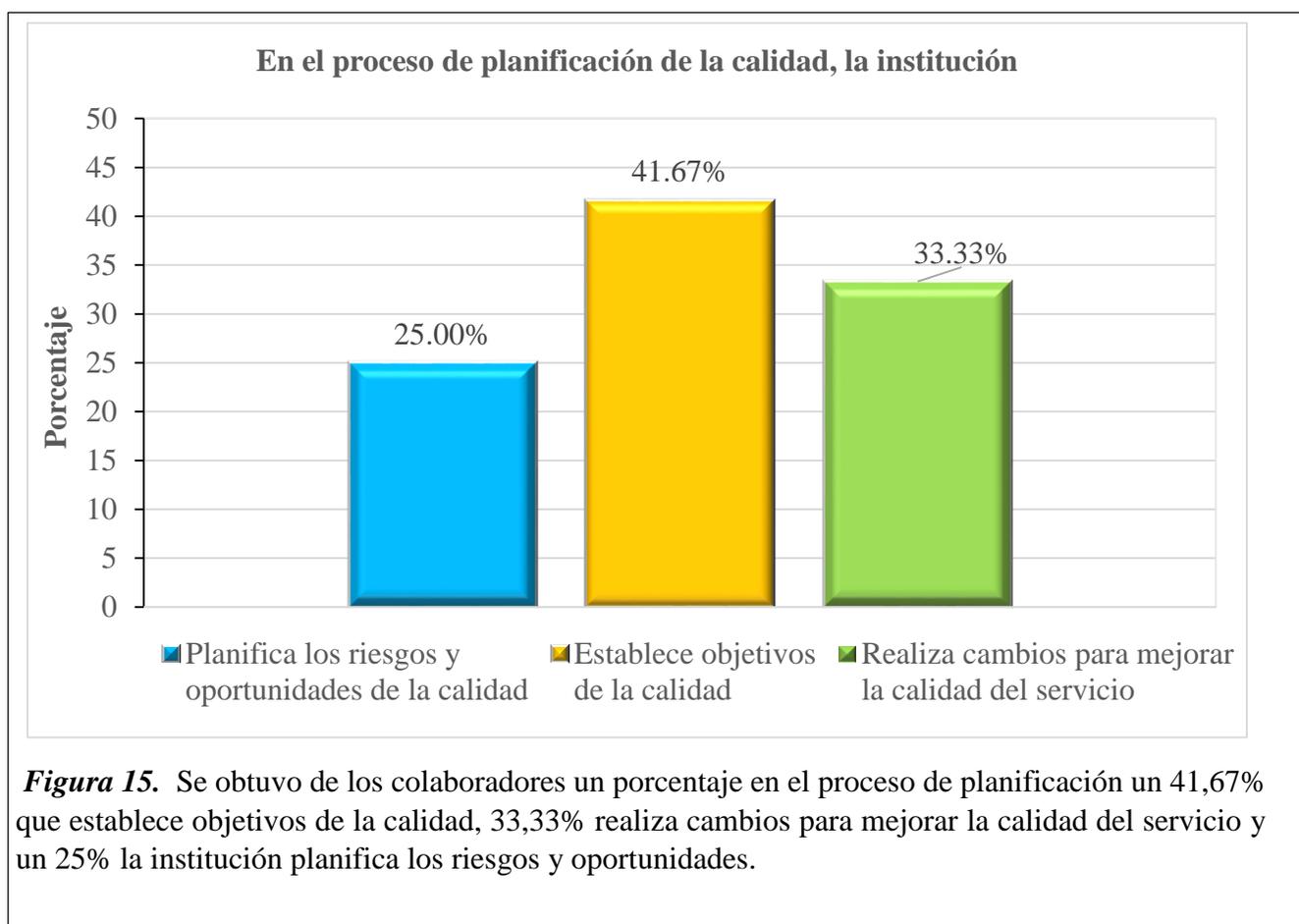


*Fuente: Tabla N°14*

**TABLA 15:** En el proceso de planificación de la calidad, la institución:

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--|------------|----------------|
| Planifica los riesgos y oportunidades de la calidad  | 3          | 25%            |
| Establece objetivos de la calidad                    | 5          | 41,7%          |
| Realiza cambios para mejorar la calidad del servicio | 4          | 33,3%          |
| Total  | 12         | 100%           |

*Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2019.*



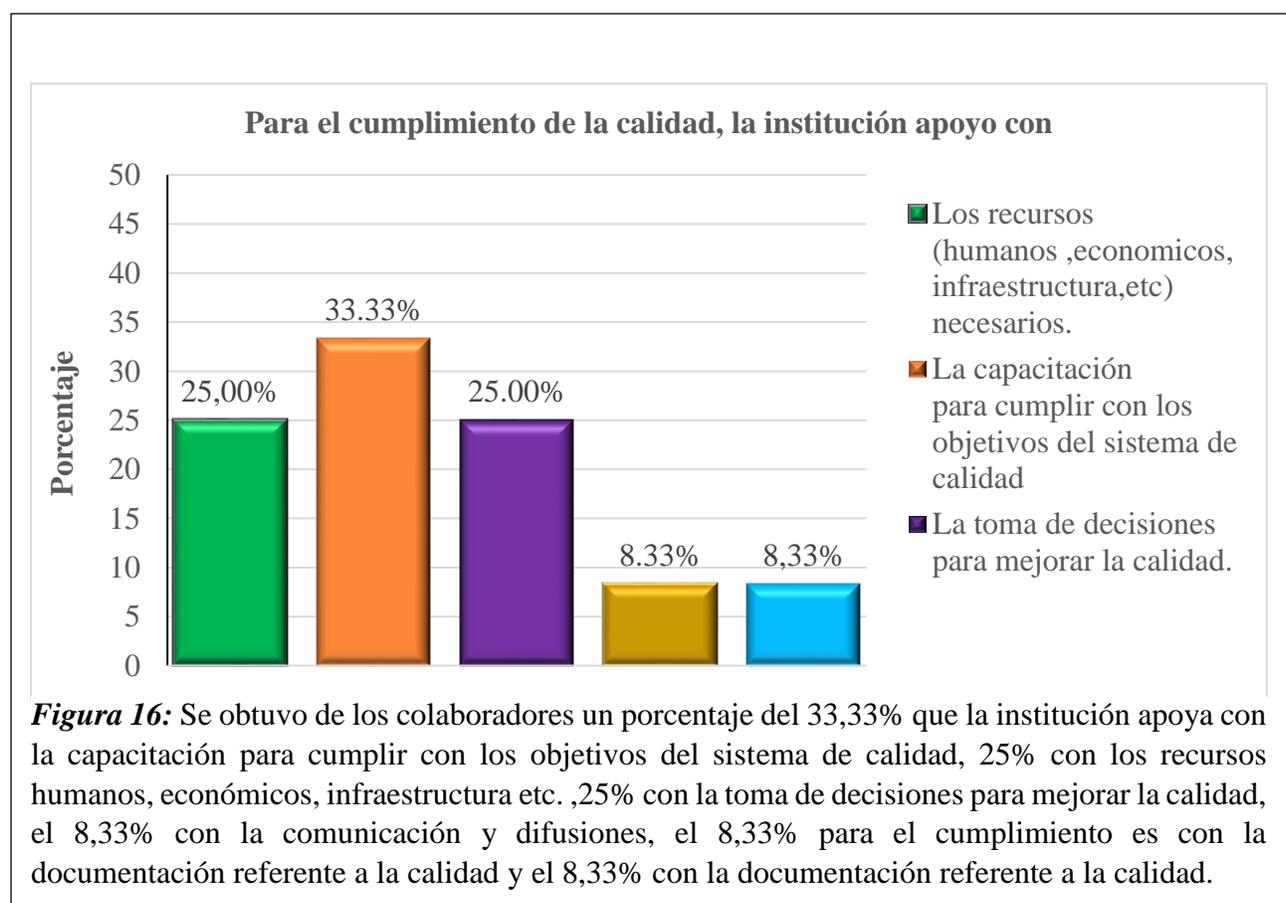
**Figura 15.** Se obtuvo de los colaboradores un porcentaje en el proceso de planificación un 41,67% que establece objetivos de la calidad, 33,33% realiza cambios para mejorar la calidad del servicio y un 25% la institución planifica los riesgos y oportunidades.

*Fuente: Tabla N°15*

**TABLA 16:** Para el cumplimiento de la calidad, la institución apoya con:

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--|------------|----------------|
| Los recursos (humanos, económicos, infraestructura, etc) necesarios.   | 3          | 25%            |
| La capacitación para cumplir con los objetivos del sistema de calidad. | 4          | 33,3%          |
| La toma de decisiones para mejorar la calidad.                         | 3          | 25%            |
| La comunicación y difusiones de la calidad.                            | 1          | 8,3%           |
| La documentación referente a la calidad.                               | 1          | 8,3%           |
| Total  | 12         | 100%           |

*Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2019.*

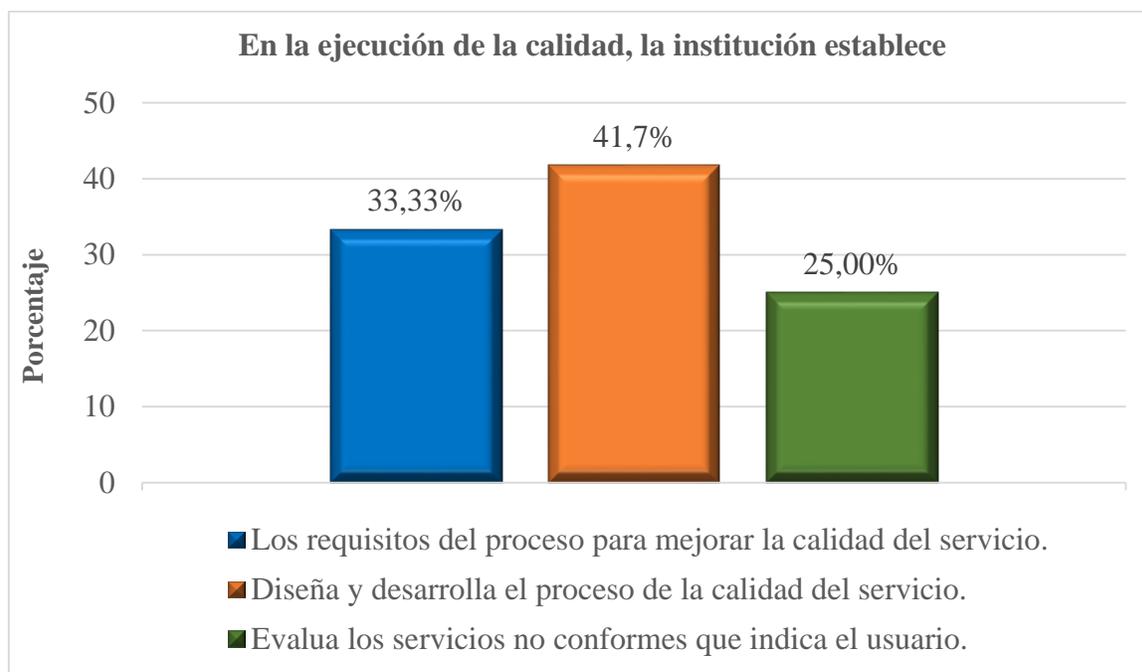


*Fuente: Tabla N°16*

**TABLA 17:** En la ejecución de la calidad, la institución establece:

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--|------------|----------------|
| Los requisitos del proceso para mejorar la calidad del servicio. | 4          | 33,3%          |
| Diseña y desarrolla el proceso de la calidad del servicio.       | 5          | 41,7%          |
| Evalúa los servicios no conformes que indica el usuario.         | 3          | 25%            |
| Total  | 12         | 100%           |

*Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2019.*



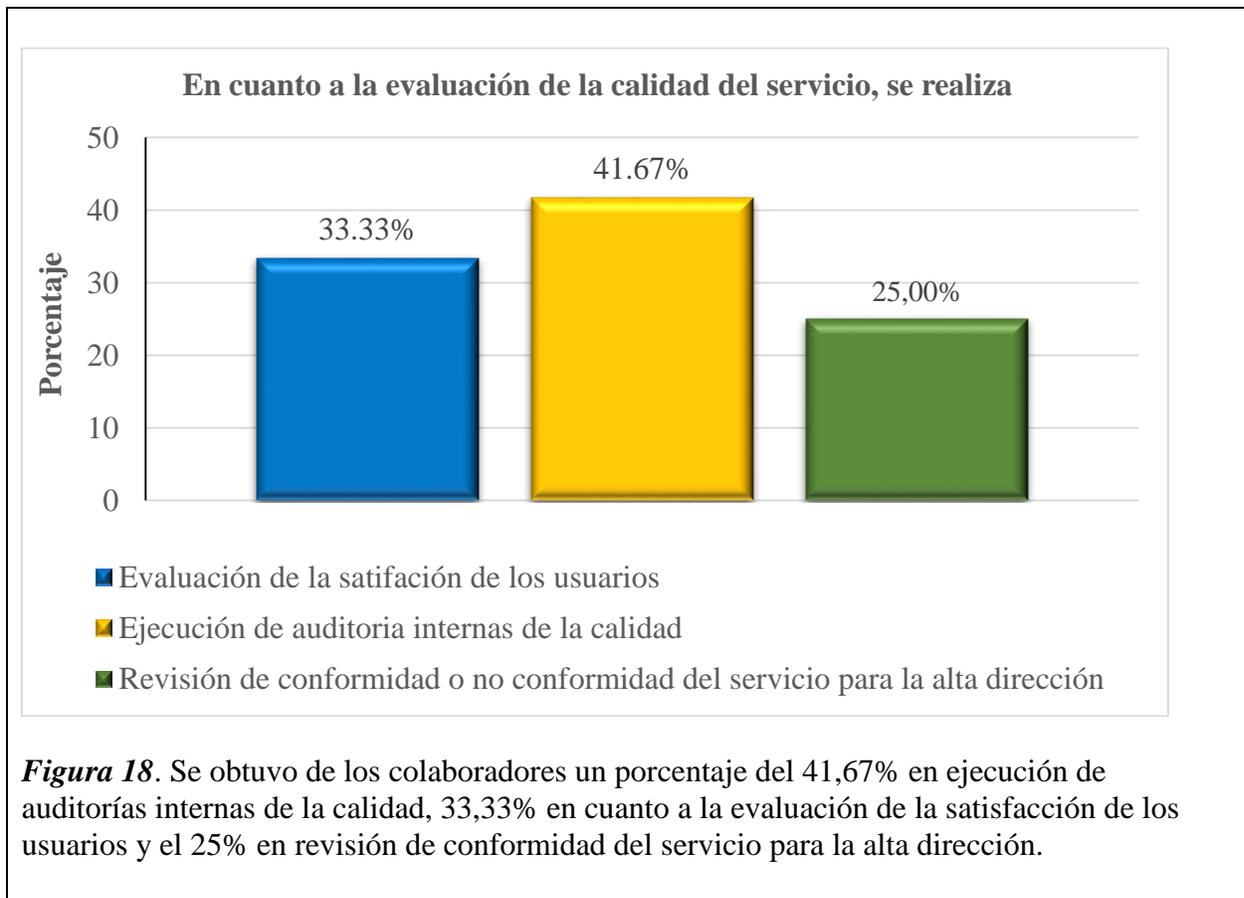
**Figura 17.** Se obtuvo de los colaboradores un porcentaje del 41,67% donde la institución diseña y desarrolla el proceso de la calidad del servicio, el 33,33% establece los requisitos del proceso para mejorar la calidad del servicio y el 25% evalúa los servicios no conformes que indica el usuario.

*Fuente: Tabla N°17*

**TABLA 18:** En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio, se realiza:

| Valoración  | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|---|------------|----------------|
| Evaluación de la satisfacción de los usuarios.                                | 4          | 33,3%          |
| Ejecución de auditorías internas de la calidad.                               | 5          | 41,7%          |
| Revisión de conformidad o no conformidad del servicio para la alta dirección. | 3          | 25%            |
| Total   | 12         | 100%           |

*Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2019.*



**Figura 18.** Se obtuvo de los colaboradores un porcentaje del 41,67% en ejecución de auditorías internas de la calidad, 33,33% en cuanto a la evaluación de la satisfacción de los usuarios y el 25% en revisión de conformidad del servicio para la alta dirección.

*Fuente: Tabla N°18*

**TABLA 19:** En la mejora continua de la calidad, la organización elabora.

| Valoración   | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--|------------|----------------|
| Las acciones para mejorar las oportunidades en la calidad del servicio | 3          | 25%            |
| Acciones correctivas en los procesos no conformes de la calidad        | 5          | 41,7%          |
| Planes de mejores continuas en el sistema de calidad.                  | 3          | 25%            |
| Total  | 12         | 100%           |

*Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de marzo 2019, elaboración propia.*



*Fuente: Tabla N°19*

### 3.2. Discusión de Resultados.

Con respecto al objetivo específico 1, enfocándose a la identificación de las características del sistema de calidad basado en la norma ISO 9001-2015, que viene aplicando la organización materia de investigación, ejecutándose de esta manera a través de las dimensiones e indicadores que se pasan a discutir.

En cuanto a la dimensión del Contexto de la organización, en lo que se refiere sobre la organización y su contexto, necesidades y expectativas de usuarios, alcance del sistema en la calidad y sus procesos de la empresa Laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque. Se obtiene que el 41,67% (Tabla N°6) de los colaboradores determinan que la institución establece necesidades y expectativas, un 33,33% las acciones internas y externas logran la calidad, 16,67% comunica los alcances y el 8,33% establece los procesos del sistema de calidad en el contexto de la organización. Esta información tiene relación con el trabajo de (Canchumanya Calisto, 2016: 5.), donde las conclusiones fueron: crecimiento en la satisfacción de los clientes ya que fue comprobado mediante pruebas estadísticas, esto ayudara a diversas instituciones mejorar su contexto interno y externo para analizar las entradas y salidas de un producto donde les permitirá hacer un seguimiento basado en el logro de sus objetivos de la mano y las etapas de su tiempo de los productos que se enfocan en la competencia necesaria donde afectan al desempeño a la eficiencia y la eficacia del SGC.

Con la dimensión sobre Liderazgo, aquellos referidos sobre Liderazgo y compromiso organizacional, Política, roles y responsabilidades en la calidad de la empresa Laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque. Se obtuvo un 41,67 % (Tabla N°7) determinan que la alta dirección asume y establece responsabilidades, el 33,33% determina que la institución establece y comunica las políticas y el 25% un liderazgo y compromiso para el cumplimiento institucional con la calidad. Tiene relación con la información de (Narvárez Ruiz, 2016:16) Concluye que en el Área de Tecnologías de la Información se basa en los métodos que logren facilitar distintas actividades o inversiones, así como la aplicación de una Norma Internacional relacionados a un Sistema de Gestión de Calidad que ha logrado

disminuir aquellos errores que se presentan en el transcurso del tiempo, ya que se ha logrado construir el SGC de TI, estableciendo diversas opciones de solución aportando a las necesidades que requieren los usuarios.

Con respecto a la dimensión sobre los aspectos Planificación se refiere a los riesgos y oportunidades, cumplimientos con los objetivos y los cambios en la calidad de la empresa Laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque. Se obtuvo un 41,67% (Tabla N°8) donde la institución establece objetivos, el 33,33% realiza cambios para mejorar la calidad del servicio y un 25% la institución planifica los riesgos y oportunidades. Tiene relación con la información de (Pérez Carbajal, 2016:1-110) Concluye que un Sistema de Gestión de Calidad es considerado por la organización como un instrumento preventivo, donde, la versión 2015 de la norma ISO 9001, menciona dos definiciones donde se la gestión de riesgos ayuda a fomentar la identificación de riesgos en las compañías para saber cómo deberían actuar ante cualquier suceso, los requisitos que permite la organización basándose en las normas de certificación y cuidado del medio ambiente, brindando seguridad y productos no dañinos.

Con respecto a la dimensión sobre los aspectos apoyo se refiere a la asignación de recursos, competencias, toma de conciencia, comunicación e información documentada de la calidad de la empresa Laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque. Se obtuvo de los colaboradores un 33,33% (Tabla N°9) que la institución apoya con la capacitación para cumplir con los objetivos del sistema de calidad, 25% con los recursos humanos, económicos, infraestructura etc., 16,67 con la comunicación y difusiones, el 16,67% para el cumplimiento es con la documentación referente a la calidad y el 8,33% con la toma de decisiones para mejorar la calidad. Tiene relación con (Huammani Romero, 2017:4-56.) donde concluyo que se logro determinar distintas fases de cómo se debe realizar un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, teniendo una guía estructurada cumpliendo con los requisitos necesarios para la adecuada capacitación del personal de la droguería, obteniendo resultados favorables con un compromiso y responsabilidades distintas en cada puesto, elaborándose de esta manera formatos y manuales en base a la norma ISO 9001:2015 y que ha formado una correcta información del SGC. Determinando lo planificado mediante auditorias y que cumplan con los requerimientos necesarios.

Con respecto a la dimensión sobre los aspectos Operación se refiere a los requisitos para productos y servicios, diseño y desarrollo de proceso de calidad y control de los procesos no conformes de la empresa Laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque.

Se obtuvo un 41,67%(Tabla N°10) que la institución diseña y desarrolla el proceso de la calidad del servicio, el 33,33% establece los requisitos del proceso para mejorar la calidad del servicio y el 25% evalúa los servicios no conformes que indica el usuario.

Tiene relación con la información (La Rosa Carrasco, 2017:9.) Las conclusiones fueron: Sugerir la modernización del SGC, bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa FAGOMA P.A., cumpliendo con los requerimientos de la última versión de las normas ISO 9001:2015 logrando así un buen funcionamiento para la empresa asegurando de esta manera buenos producto y servicios. Esta norma debe ser actualizada de manera continua ya que puede correr el riesgo de eliminarse si no se actualiza. Una vez logrado diagnosticar que la empresa FAGOMA P.A., donde representa el 100% de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que se deben ser gestionados adecuadamente con un 48% lo que se llegó a concluir que las empresas deben cumplir con los requisitos bien gestionadas para el crecimiento de la empresa.

Con la dimensión sobre Evaluación del desempeño se refiera a la evaluación de la satisfacción del cliente, ejecución de auditoria interna y revisión de la calidad por la dirección de la empresa Laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque. Se obtuvo un 41,67%(Tabla N°11) en ejecución de auditorías internas de la calidad, 33,33% en cuanto a la evaluación de la satisfacción de los usuarios y el 25% en revisión de conformidad del servicio para la alta dirección. Tiene relación con el autor de (Valdivieza Calle, 2017:14.) Se logró lograr disminuir algunos de los costos que han incurrido dentro de la empresa por un monto de S/. 107,861.48 anuales para después corregir algunas falencias que han sido encontradas permitiendo lograr la estandarización de los procesos de la organización bajo las pretensiones de la norma ISO 9001:2015.

Con respecto a la dimensión sobre Mejora se refiere a la no conformidad y acción correctiva y mejora continua de la calidad de la empresa Laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque. Se obtuvo un 50% (Tabla N°12) en acciones correctivas en los procesos no conformes de la calidad, el 25% la organización elabora las acciones para mejorar las oportunidades y el 25% en planes de mejoras continuas en el sistema de calidad.

La información se relaciona con (Canchumanya Calisto, 2016: 5.) Donde concluyo que de acuerdo a los resultados arribado por el autor de la presente tesis, establece claramente que la metodología de ISO 9001:2015, son los procedimientos de la producciones y los beneficios de los servicios ya que son elaborados en forma objetiva y real, premiando el trabajo colaborativo de directivo y colaboradores de la organización.

Con referencia al objetivo específico N° 02, en cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios, los resultados se muestran en las dimensiones e indicadores.

En cuanto a la dimensión del valor percibido por los usuarios, en lo que se refiere a la valoración de los beneficios del servicio de la empresa Laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque. Se obtiene que el 36% (Tabla N°5) de los usuarios perciben el servicio que le brinda la Institución por la cantidad y beneficios del servicio que recibe, el 21,3% por el esmero en la atención de los colaboradores, 19,6% por la actualización de los servicios que realiza la Institución, el 14,7% por los atributos y beneficios que ofrece la Institución, 8,52% por la calidad del servicio que recibe, de tal manera se puede notar el grado de importancia que los usuarios perciben al momento de percibir el servicio brindado por la Institución. Se relaciona con el trabajo de (Valdivieza Calle, 2017:14.), donde se concluye que se llegó a concluir que se ha aprobado la hipótesis general que si existe una buena relación específica basado en la calidad del servicio y en la satisfacción de los clientes, en la prueba estadística nos muestra una similitud de  $r=0.692 > 0.3$  con un  $\text{Sig.}=0.000 < 0.05$ , donde se aprobó que la hipótesis específica N° 1 nos indica que “existió una relación significativa en los tangibles con la satisfacción de los clientes”, donde se analizó una muestra de  $r=0.503 > 0.3$  con un  $\text{Sig.}=0.000 < 0.001$ .

En cuanto a la dimensión de expectativas del usuario, en lo que se refiere al cumplimiento de necesidades y deseos que tienen de la empresa Laboratorio de la División Médico Legal III,

Lambayeque se obtuvo un 28,7% (Tabla N°6) de los usuarios que su expectativa es que cumplen con sus necesidades y deseo del servicio requerido, el 26,2% por brindar buena información y comunicación del servicio, el 21,3 ser atendidos con amabilidad y consideración, el 13,1% ser escuchados y atendidos en el tiempo prometido y el 11,4% por tener trato justo y humano. Asimismo, se puede notar el grado de importancia que los usuarios tienen una expectativa de que cumplen con sus necesidades y deseo del servicio requerido. Esta información tiene relación con el trabajo de (La Rosa Carrasco, 2017:9.), donde se concluye que una vez logrado diagnosticar que la empresa FAGOMA P.A., donde representa el 100% de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 que se deben ser gestionados adecuadamente con un 48% lo que se llegó a concluir que las empresas deben cumplir con los requisitos bien gestionadas para el crecimiento de la empresa.

En la dimensión niveles de satisfacción, en lo que se refiere a la complacencia y satisfacción e insatisfacción del usuario que tienen de la empresa Laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque. Se obtuvo un 54%(Tabla N°7) de los usuarios que están insatisfechos con el servicio brindado, el 22,9% está satisfecho y el 22,9% está complacido. Cabe recalcar que los servicios que brinda la empresa son buenos y satisfactorios para los usuarios. Esta información tiene relación con el trabajo de (Valdivieza Calle, 2017:14.) donde se concluye que se atendió a la necesidad de un esquema estandarizado de control de calidad, diseñando un plano de procedimientos para definir y para estandarizar los pasos de la empresa bajo la exigencia ISO 9001:2015 y así definir los procesos y procedimientos requeridos bajo la exigencia de la norma de gestión de calidad, evidenciando una hoja de dirección y control de inspección de calidad, para los registros de seguimiento y trazabilidad de las operaciones realizadas en el control de calidad, exigible bajo el sistema ISO 9001:2015.

En cuanto al objetivo específico 3, se analizaron los factores del Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015, que influyen en la satisfacción de los usuarios en la organización investigada.

Esto significa que la organización debe mirar su entorno y el contexto donde desarrolla sus actividades, valorando las necesidades y expectativas de los usuarios, a través de la

implementación de un sistema de calidad, ejecutando un liderazgo efectivo para que exista un compromiso de los colaboradores, estableciendo prácticas de calidad, asignando roles y responsabilidades, previo los procesos de planificación de la calidad, todo ello evaluando al finalizar cada ejercicio presupuestal, luego establecer planes de mejoras, estos factores de la calidad influyen en la satisfacción de los usuarios, puesto que éstos perciben y valoran el servicio prestado, por lo que recurren a la organización con una alta expectativa de poder recibir un mejor servicio, pero existe un desánimo cuando la organización no se esmera en mejorar tal servicio; científicamente los factores de la calidad sí influyen en la suscitación de los usuarios, ya que el estadístico de alfa de cronbach es 0,770, siendo significativo dicho indicador.

Finalmente se logró cumplir los objetivos específicos y por ende el objetivo general, aceptando la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

### **3.3 Propuesta**

#### **Guía para la mejora de la calidad del servicio en el Laboratorio de Toxicología Forense de la División Médico Legal III Lambayeque**

##### **I. Fundamentación:**

En cuanto a los resultados de la variable dependiente referido a la satisfacción de los usuarios cabe recalcar que no existe una buena calidad del servicio, los atributos y beneficios que brinda la Institución son malos y eso determina que las falencias sigan existiendo, con respecto a las expectativas de los servicios que brinda la Institución no brinda un trato justo y humano al momento de solicitar el servicio, no es escuchado y atendido en el tiempo prometido, por lo tanto los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio.

En cuanto a los resultados de la variable independiente Sistema de Calidad Basado en la norma ISSO 9001 2015, la Institución no establece los procesos del sistema de calidad y no comunica los alcances adecuados para mejorar el servicio de atención al cliente, para lograr el cumplimiento de la calidad no existe un liderazgo y compromiso institucional, mediante

el proceso de planificación no toman decisiones adecuadas en cuanto a la planificación de riesgos y oportunidades de la calidad.

Para el cumplimiento de la calidad la Institución no apoya con la comunicación y documentación referente a la calidad, en la ejecución de la calidad no se evalúan los servicios no conformes que indican los usuarios, ni los requisitos del proceso para mejorar la calidad del servicio.

En cuanto a evaluación de la calidad del servicio no hay una revisión de conformidad o no conformidad del servicio para la alta dirección.

En la mejora continua de la calidad, la organización no elabora acciones y planes para mejorar las oportunidades en la calidad del servicio.

## **II. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Mejorar la calidad del servicio a los usuarios del laboratorio de la división Médico Legal III

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Renovación de equipos de última generación
- Apropiación del sistema de calidad ISSO 9001 2015
- Capacitación constante para mejorar las habilidades de los trabajadores

### **1. Renovar a nuevos equipos para la implementación del área de toxicología:**

#### **Cabina ultravioleta visible**

Para renovar esta cabina se ha establecido un presupuesto de S/.900

Beneficios para el laboratorio:

El Espectrofotómetro de Haz único UV / Visible LUS-A21 tiene un amplio rango de longitud de onda de 190-1100 nm y una pantalla LCD azul de gran brillo para mostrar la

concentración, las curvas de medición y otros datos. El diseño de circuito integrado a gran escala mejora enormemente la escalabilidad y confiabilidad del sistema en este espectrofotómetro/ UV. Su diseño totalmente automático cumple con todos los medios de medición. Con este espectrofotómetro/UV se puede lograr una medición más precisa y flexible a través del control de PC. Además ayudara a tener mayor precisión en las muestras realizadas.



### **Equipo Baño María**

Para renovar este equipo se ha establecido un presupuesto de S/.2300

Beneficios: Se debe utilizar para el laboratorio diversas pruebas serológicas y métodos de incubación, biomédicas, farmacéuticos, aglutinación y en exclusiva en las industrias, este equipo ayudara a mejorar el procedimiento de las muestras requeridas ya que está operativa funcionara de manera efectiva.



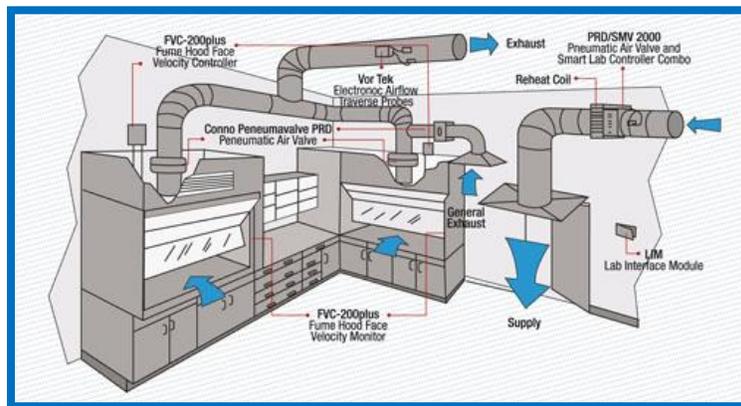
### Sistemas de ventilación y extracción del aire

Para renovar este sistema se ha establecido un presupuesto de S/.3500

Beneficios:

Estos sistemas ayudarán a mejorar una adecuada ventilación que extrae el aire, incluidos con un destilador descodificado para eliminar las falencias y así proteger el medio ambiente y, por lo tanto, será apropiado a la naturaleza y así los productos serán eliminados.

Se ha logrado mantener la prevención que sea mínimo de 2 observaciones durante el año o periodo.



### Ducha de emergencia y lavaojos

Para renovar esta ducha se ha establecido un presupuesto de S/.1320

Beneficios:

Duchas de seguridad fáciles de utilizar. Esta ducha se necesitará de un uso adecuado de manera fácil ya que se podrá usar en momentos de emergencia. Con tecla accesible y segura para poder activar la ducha de seguridad y así proceder la descontaminación y así mejorara tras la conexión con los productos tóxicos de peligro.



### **Campana extractora**

Para renovar esta campana se ha establecido un presupuesto de S/.5500

Beneficios:

Va existir una campana de extracción forzada en el laboratorio ya que se va a trabajado con sustancias químicas y por aspiración podrían traer consecuencias a todo el personal, esta campana va a ayudar a los colaboradores que no sufran ninguna enfermedad y no pueda contaminarse el medio ambiente.



## 2. Apropiación del sistema de calidad ISSO 9001 2015

Se ha verificado la adquisición de un nuevo software para mejorar la atención a los usuarios estableciendo un presupuesto de 3000 para dicho programa

Beneficios:

Sistema de Información de Laboratorio



## Ingenius AppLab 2.0 para la Gestión de Laboratorios

Alcance una completa y consistente  
Gestión de su Laboratorio con  
Ingenius AppLab 2.0

Ingenius AppLab 2.0 ayuda a optimizar los niveles de eficiencia de los laboratorios, simultáneamente asegura que la información del laboratorio esté disponible a través de toda la organización de manera inmediata, brindando un alto grado de automatización, disminuyendo riesgos, tiempos de entrega lo que se traduce en una significativa disminución de costos.

Este sistema comprende de 3 fases

### **FASE PREANALÍTICA**

Para esta fase se ha desarrollado con la finalidad de cumplir con los 2 objetivos dentro este proceso: Dando al alcance la facilidad de uso y una rapidez en el ingreso de la información.

Puesto que en este Laboratorio debe ser necesario tener una información actualizada de forma que va a servir para mejorar sus procesos dentro del laboratorio, dando pase al logro de las

siguientes fases, Ingenius AppLab 2.0 que ayuda a facilitar el trabajo comenzando con el registro de los pacientes, el ingreso de las pruebas que se deben realizar, hasta la generación de stickers con los códigos de barras para tener una identificación inmediata.



Toda esta información genera las herramientas de trabajo diario para el personal del laboratorio, tales como las hojas de trabajo, la distribución por área, entre otras.

### **FASE ANALÍTICA**

Es la fase de Ingenius AppLab este ayudara a mejorar el procedimiento para contar con facilidad de generar ingresos positivos como también en el manual automático.

Es el poder con una característica de valores donde aletará en las condiciones de género, la edad y los términos de inferior a lo superior, así como informaciones cualitativas para mostrar posibles incoherencias sobre el ingreso de resultados de manera manual.

### **FASE POST ANALÍTICA**

Ingenius AppLab brinda una gran facilidad para la generación de informes, permitiendo una revisión y validación antes de la impresión, alertando de esta manera si hubiera resultados pendientes de ingreso e inclusive pendientes de pago.

La impresión de informes de resultados para los pacientes, médicos y clínicas se puede realizar de forma manual y también automática; es altamente configurable, contando con varios estilos de impresión para las hojas de resultado, es posible además, la impresión incluyendo el logotipo del Laboratorio e inclusive el logotipo de la empresa solicitante para el caso de las Peticiones por Salud Ocupacional. En la impresión automática, simplemente indique las peticiones para generar el informe e Ingenius AppLab se encargará de la impresión masiva de todas las

impresiones agilizando de esta manera las actividades que con el transcurso del periodo y los recursos que han consumido en el Laboratorio.

## ANÁLISIS Y EVALUACIÓN ESTADÍSTICA

Con Ingenius AppLab podrá obtener automáticamente un análisis estadístico sobre las actividades del Laboratorio, pudiendo tomar decisiones basadas en la información generada, por ejemplo, Ingenius AppLab genera cuadros estadísticos sobre el número de pruebas generadas con mayor frecuencia, los perfiles más solicitados, los médicos que han enviado pacientes para el Laboratorio, entre otros, todos configurables dentro de rangos de fechas.



## PORTAL DE SISTEMA DE CALIDAD

Ingenius AppLab 2.0 es un sistema que tiene compatibilidad con el Portal de Sistema de Calidad, la cual servirá de ayuda para tener un fácil, ágil y una adecuada gestión dentro del Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001. Esta herramienta ayuda a tener una mejor gestión documentaria, ayuda a tener una elaboración de documentos que es fácil para ser compartida, además permite controlar y distribuir mejor la información.

Ayuda a tener un eficiente manejo de los flujos y tener un sistema de alertas directamente enviados al correo electrónico que asegure que todo el personal que está involucrado con las

actividades que se realiza dentro del laboratorio este altamente informado y pueda participar en la ejecución de procesos.

Obtener la certificación ISO 9001 será más rápida y sencilla con esta herramienta ya que puede integrarse y obtener la información de los procesos directamente de Ingenius Applab.



Este sistema de software ayudara a la Institución a mejorar la calidad de servicio requerido por los usuarios brindándole la información necesaria en el momento justo y preciso.

### 3. Capacitación constante a los trabajadores

Se realizará 4 capacitaciones en los periodos comprendidos de 1 mes cada uno.

- Manejo de los equipos.
- Manejo del Sistema ISSO 9001 2015
- Orientación al cliente y calidad
- Gestión ambiental

### **Beneficios de la propuesta**

Mediante esta propuesta lograremos mejorar la calidad del servicio y la atención a los usuarios, adecuándose con el sistema de calidad basado en la norma ISSO 9001 2015, para ello tendrá un costo de S/.18190 la cual beneficiará al personal, a los usuarios y a la misma Institución Laboratorio de la División Médico Legal III donde mejorará la calidad de vida mostrando un ambiente adecuado evitando enfermedades y contaminación en todas las áreas.

# **CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### 4.1. CONCLUSIONES

- Se logró identificar las características que tiene el sistema de calidad basado en la norma ISO 9001 2015, y de acuerdo a ello se observó que existe una mala calidad en la atención al usuario ya que no siguen los pasos correctos que se debe hacer como verificar el contexto de la organización, no existe liderazgo, no llevan una planificación organizada, ni un apoyo por parte de la organización, no realizan una operación en el control de los procesos, no cuenta con un formato de evaluación del desempeño y no existe una mejora continua de la calidad.
- Se analizó el nivel de satisfacción de los usuarios teniendo como resultado el 46% y el nivel de insatisfacción según el resultado es 54%; el usuario se encuentra insatisfecho por la mala atención de los colaboradores en el Laboratorio de División Médico legal III.
- Teniendo en cuenta los factores del Sistema de Calidad se concluyó que, si influye en la satisfacción de los usuarios ya que ellos aprecian el servicio por medio del valor percibido y por sus expectativas sobre el servicio adquirido, puesto que el alfa de cronbach nos indica que para los colaboradores y los usuarios el promedio es de 0,770.

## **4.2. RECOMENDACIONES**

- Que se aplique la propuesta para mejorar la atención a los usuarios mediante el sistema de calidad
- Se adquiera los equipos de última generación basada en la tecnología moderna y el sistema de calidad ISSO 9001 2015, cumpliendo las normas y políticas del sistema
- Se capacite a los colaboradores para tener una información adecuada, cuidando el medio ambiente, cumpliendo con las expectativas de mejora continua alineándose con los objetivos de dicha objetivos.

## REFERENCIAS.

- Alen Gonzáles, M. &. (2006). *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.*, Vol.12 N° 1,2006,pp.251-272.
- Asenjo, C. &. (2018). *LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS - CHICLAYO 2018*. Pimentel -Chiclayo: Universidad Señor de Sipan obtenido por: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4599/Asenjo>.
- Avila, Ayari. (2013). Satisfacción de los usuarios que acuden a los laboratorios clínicos públicos y privados. *Tecnica administrativa* , 04.
- Burckhardt Leiva, V. G. (2016:9.). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implementación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación Pymes de la Comunidad Valenciana*. Valencia-España: DOI:<http://dx.doi.org/10.17993/ecoOrgyCSO.2016.15>.
- Calva, J. (2009). Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. *Cuadernos de Investigación 11*, 20.
- Camisón César,Cruz Sonia & Gonzáles Tomás. (2006:148). *Gestión de la Calidad:Conceptos,enfoques,modelos y sistemas*. Madrid, España: PEARSON Prentice Hall.file:///C:/Users/TOSHIBA/Desktop/Tesis%20Evel%20Salazar/Libros%20Gestion%20de%20la%20calidad/gestion-de-la-calidad.pdf.
- Canchumanaya Calixto, R. M. (2016:21). *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una Empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores*. Lima-Perú.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos,Facultad de Ingeniería Industrial, E.A.P de Ingeniería Industrial.
- Canchumanya Calisto, R. M. (2016: 5.). *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en una empresa dedicada a brindar el servicio de mantenimiento de ascensores*. Lima-Perú: Univesidad Nacional Mayor de San Marcos,Facultad de Ingeniería Industrial,E.A.P de Ingeniería Industrial.
- Carro Paz, R. &. (2012). *Administración de la calidad Total*. Mexico: Recuperado el 14-05.2019:file:///C:/Users/TOSHIBA/Desktop/Tesis%20Evel%20Salazar/Libros%20Gestion%20de%20la%20calidad/Administracion\_calidad.pdf.
- Castillo, L. (2007). Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. *Scielo*, 697.
- Chiang, M. y. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*.
- Chungara, Castro. (2014:9). *Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010*. La Paz Bolivia: UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS FACULTAD DE MEDICINA UNIDAD DE POSTGRADO, Obtenido: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5534/TM-915.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Cuatrecasas, L. (2010:25). *Gestión integral de la Calidad, Implantación, control y certificación*. Barcelona, España: Editorial PROFIT. file:///C:/Users/TOSHIBA/Desktop/Tesis%20Evel%20Salazar/Libros%20Gestion%20de%20la%20calidad/Gestión%20Integral%20de%20la%20Calidad%20-%20Luís%20Cuatrecasas.pdf.
- Estrada Vera, W. (2007:16). *Servicio y Atención al cliente, Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia*. Lima-Perú: Corte Suprema de Justicia de la Republica del Perú. Unidad de Coordinación del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de Justicia.
- GONZÁLEZ, D. J. (2017). *DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL RESTAURANTE-BAR OUZO AGAVE AZUL S.A.S. BAJO LOS LINEAMENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 Y LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTSUSNA 008*. Bogotá D.C: Universidad Libre de Colombia.
- Grasso, L. (2006:13). *Encuestas, Elementos para su diseño y análisis*. Córdoba -Argentina: 1° Edición.
- Grasso, L. (2006:13). *Encuestas, Elementos para su diseño y análisis*. Córdoba -Argentina: 1° Edición.
- Hernandez Sampieri, R. C. (2014:152). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill Education, 6° Edición.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Callado, C., Baptista Lucio, Maria del Pilar. (2014:152). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill Education, 6° Edición.
- Hernandez, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas*, 355.
- Huammani Romero, Y. M. (2017:4-56.). *Diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015 en una droguería de dispositivos médicos*. Lima, Perú.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Farmacia y Bioquímica, E.A.P. de Farmacia y Bioquímica.
- Kotler, P. &. (2012:122). *Dirección de Marketing*. México: PEARSON EDUCACIÓN. Decimocuarta Edición.
- Kotler, P. (2001:9). *Dirección de Mercadotecnia: Análisis, Planeación, Implementación y Control*. Lima-Perú: Magister en administración-Tiempo Parcial 29-ESAN.
- Kotler, P. (2002). *Dirección del marketing*. Mexico: Pearson.
- Kotler, P. K. (2006:183). *Dirección de Marketing*. Buenos Aires, Argentina: PEARSON, Prentice Hall, Décimo segunda Edición, file:///C:/Users/TOSHIBA/Desktop/Tesis%20Evel%20Salazar/Libros%20de%20Marketing/direccion\_de\_marketing\_-\_kotler\_edi12.pdf.
- La Rosa Carrasco, I. J. (2017:9.). *Propuesta de actualización del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015, para una Empresa del sector metal-mecánica, Caso: Empresa Fagoma S.A.C*. Arequipa -Perú: Universidad Nacional de San Agustín

de Arequipa, Facultad de Ingeniería de Producción y servicios, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial.

- López, M. M. (2018). *“Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional P.N.P Luis N. Sáenz, agosto – setiembre del 2017”*. LIMA, PERÚ.: UNIVERSIDAD RICARDO PALMA.
- Maggi, V. (2018:8). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil, Ecuador: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL obtenido de [repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf).
- Maurillo, V. (2007: p11). *“Análisis del Impacto de la Fiscalización realizada por la Autoridad Regulatoria a la Calidad del Servicio de Alumbrado Público en el Perú”*. Peru: Pontifica Universidad Catolica del Perú.
- Medina, E. A. (2015). *“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL TOPICO DE MEDICINA DSERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA, LIMA, ENERO DEL 2015”*. Lima – Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- Moya, H. O. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. *Scielo*.
- Narváz Ruiz, L. F. (2016:16). *Diseño de un sistema de Gestión de calidad (SGC) con la Norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana*. Ecuador.: Universidad Politécnica Salesiana.
- Neira, M. M. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo*, 12.
- Ñaupá Paitan, H. M. (2014:95). *Metodología de la Investigación, Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Colombia: Ediciones de la U, 4° Edición.
- Ñaupá Paitan, H., Mejías Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Vilagómez Paucar, A. (2014:95). *Metodología de la Investigación, Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Colombia: Ediciones de la U, 4° Edición.
- Pajares, F. (2009). *DISCRIMINACIÓN EN COLEGIOS DE ENSEÑANZA DE VALORES DE ACUERDO A LOS PRINCIPIOS DE LA IGLESIA CATÓLICA*. San Miguel: Pontifica Universidad Catolica del Peru.
- Paredes, M. (2015: 9). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL ÁREA DE NUTRICIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO, CHICLAYO, 2015*. Pimentel-Chiclayo: Universidad Señor de Sipan obtenido de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3101/Paredes\\_S\\_nchez\\_Mar\\_a\\_Elena\\_d\\_el\\_Pilar.pdf;jsessionid.](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3101/Paredes_S_nchez_Mar_a_Elena_d_el_Pilar.pdf;jsessionid=)
- Peñaloza de García, M. (2004). La clave para el éxito empresarial...¡la satisfacción del cliente!. *Visión Gerencial*, Vol. 3 N° 1.
- Peñaloza de García, M. (s.f.). La clave para el éxito empresarial¡La satisfacción del cliente! *Visión* .

- Pérez Carbajal, I. (2016:1-110). *Implmentación de ISO 9001:2015 en un Sistema de Gestion de Calidad Certificada en ISO 9001:2008*. México: Instituto Politécnico Nacional, Unidad Profesional interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias sociales y Administrativas.
- PÉREZ, Y. (2015:23). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL HUGO PESCE PECETTO ANDAHUAYLAS - 2015*. Andahuaylas, Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS.
- Quispe Fernández, G. M. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *CEJ: Consultas de Expedientes Judiciales Resultados:file:///C:/Users/TOSHIBA/Desktop/Tesis%20Evel%20Salazar/libros%20satisfacion%20del%20clientes/Articulos%20osbre%20satisfacion/Articulo%20medicion%20de%20la%20atisfacion%20del%20cliente.pdf*, 4.
- Quispe Fernández, Gabith Miriam & Ayavin Nina, Victor Dante. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *CEJ: Consultas de Expedientes Judiciales Resultados:file:///C:/Users/TOSHIBA/Desktop/Tesis%20Evel%20Salazar/libros%20satisfacion%20del%20clientes/Articulos%20osbre%20satisfacion/Articulo%20medicion%20de%20la%20atisfacion%20del%20cliente.pdf*, 4.
- Rey, Carina. (2000). LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO: UN CONCEPTO EN ALZA. *CANALES DE DOCUMENTACION*, 145.
- Reyes Hernandez, S. P. (2014:49). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. Quetzaltenango-Guatemala: Universidad Rafael Landivar, Facultad de Ciencias Económicas y Epresariales.
- Rivadeneira, L. d. (2018). *Diseño de la Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad basada en Norma ISO 9001:2015, en Alfa Laboratorio, para mejorar la Satisfacción de sus Clientes*. DMQ: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Sandoval, Diana. (2018). NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS HOSPITALIZADOS EN SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – 2018 . *REV EXP MED*, 139.
- Sihuín, Elsa & Gomez, Oscar. (2015). SATISFACCIÓN DE USUARIOS HOSPITALIZADOS EN UN HOSPITAL DE APURÍMAC, PERÚ. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*, 299.
- Sosa, K. Y. (2018). *“Sistema de Gestión de Calidad aplicando ISO 9001-2015 para Incrementar la Satisfacción de los Clientes de Transportes San Felipe S.A., Trujillo-2018”*. CHICLAYO — PERÚ: Universidad César Vallejo.
- Tari Giollo, J. J. (2000:13). *Calidad Total : Fuente de ventaja competitiva*. Alicante, España: Publicaciones Universidad de Alicante, Edición Electrónica. *file:///C:/Users/TOSHIBA/Desktop/Tesis%20Evel%20Salazar/Libros%20Gestion%20de%20la%20calidad/Calidad%20total.pdf*.

Tari Guillo, J. J. (2000:22). *Calidad total:-fuente de ventaja competitiva*. Universidad de Alicante: Edición Electrónica. Espagrafic.

Tigani, D. (2006:27). *Excelencia en servicio*. Editorial. Liderazgo 21. 1° Edición.

Valdivieza Calle, Z. V. (2017:14.). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Área de operaciones del Banco de Credito del Perú, Agencia Piura 2016*. Piura-Perú: Universidad Nacional de Piura, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Ciencias Administrativas.

Valverde, J. (20 de 09 de 2001). *Monografias.com*. Obtenido de Monografias.com:  
<https://www.monografias.com/trabajos13/laspymes/laspymes.shtml>

Vega, M. M. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los. *Ciencia y Trabajo* . , 160.

# **ANEXOS**

### ANEXO N° 01: Matriz de consistencia

**Título.** Sistema de calidad basado en la norma ISO 9001-2015 y su influencia en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la división médico legal iii, lambayeque-2019

| <b>PROBLEMA</b>   | <b>OBJETIVOS</b>   | <b>HIPÓTESIS</b>  | <b>VARIABLES</b>  |
|---|--|---|---|
| ¿Cuál es la influencia del Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019?                | Determinar la influencia del Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019.           | <b>H1: Hipótesis de trabajo</b><br>El Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 influye en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019. | <b>Variable Independiente</b><br>:<br>Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 |
| <b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>  | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>   | <b>H0: HIPÓTESIS NULA</b>   |   |
| ¿Qué características tiene el Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 que viene aplicándose en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019?                          | Identificar las características que tiene el Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 que viene aplicándose en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019.        | El Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 no influye en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019                                  | <b>Variable Dependiente:</b><br>Nivel de satisfacción de los usuarios                     |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019?  | Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019.   |   |   |
| ¿Cuáles son los factores del Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 que influyen en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019? | Analizar los factores del Sistema de Calidad basado en la norma ISO 9001-2015 que influyen en la satisfacción de los usuarios en el área de toxicología, laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque-2019. |   |   |

**ANEXO N° 02.- Cuestionario para los colaboradores.**



**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN  
MINISTERIO PUBLICO-LAMBAYEQUE**



**MINISTERIO PÚBLICO  
FISCALÍA DE LA NACIÓN**

**COLABORADOR**

N°:.....

Señor colaborador del Laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque, agradeceremos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objetivo conocer la calidad del servicio que brinda al usuario; para ello deberás leer y responder las siguientes preguntas que se formulan, encerrando con un circulo la alternativa que estime correcta, puede considerar más de una alternativa en cada pregunta.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial y reservado, la misma que será utilizada solamente para fines académicos de la presente investigación

**I.- INFORMACIÓN GENERAL DEL USUARIO**

1. **Sexo:** Hombre  Mujer  Edad  Años:

2. **Estado civil:** Casado  soltero  conviviente

3. **Grado de Instrucción:**

|            |                           |                        |
|------------|---------------------------|------------------------|
| Secundaria | Superior no universitaria | Superior Universitaria |
|------------|---------------------------|------------------------|

4. **Cargo que desempeña:** Funcionario  Profesional   
Técnico  Auxiliar

**1. En el contexto de la organización y su entorno, la Institución determina:**

- a. Las acciones internas y externas para lograr la calidad
- b. Establece las necesidades y expectativas de los usuarios.
- c. Comunica los alcances del sistema de calidad
- d. Establece los procesos del sistema de calidad

**2. Para el cumplimiento de la calidad se ejecuta:**

- a) Un liderazgo y compromiso institucional con la calidad.
- b) Establece y comunica las políticas de calidad.
- c) La Alta Dirección asume y establece responsabilidades para la calidad.

**3. En el proceso de planificación de la calidad, la Institución:**

- a. Planifica los riesgos y oportunidades de la calidad.
- b. Establece objetivos de la calidad
- c. Realiza cambios para mejorar la calidad del servicio.

**4. Para el cumplimiento de la calidad, la institución apoya con:**

- a) Los recursos (humanos, económicos, infraestructura, etc.) necesarios.
- b) La Capacitación para cumplir con los objetivos del sistema de calidad.
- c) La toma de decisiones para mejorar la calidad.
- d) La comunicación y difusiones de la calidad.
- e) La documentación referente a la calidad

**5. En la ejecución de la calidad, la Institución establece:**

- a) Los requisitos del proceso para mejorar la calidad del servicio.
- b) Diseña y desarrolla el proceso de la calidad del servicio.
- c) Evalúa los servicios no conformes que indica el usuario

**6. En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio, se realiza:**

- a) Evaluación de la satisfacción de los usuarios.
- b) Ejecución de auditorias internas de la calidad.
- c) Revisión de conformidad o no conformidad del servicio por la alta dirección.

**7. En la mejora continua de la calidad, la organización elabora.**

- a. Las acciones para mejorar las oportunidades en la calidad del servicio.
- b. Acciones correctivas en los procesos no conformes de la calidad.
- c. Planes de mejoras continuas en el sistema de calidad

**OBSERVACIONES:**

Sugerencias para mejorar el servicio.

---

Gracias por su colaboración

Chiclayo,.....de Julio del 2019

## ANEXO N° 03.- Cuestionario para los usuarios.



**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN**  
**MINISTERIO PUBLICO-LAMBAYEQUE**



**MINISTERIO PÚBLICO**  
**FISCALÍA DE LA NACIÓN**

**USUARIO**

N°:.....

Señor usuario del Laboratorio de la División Médico Legal III, Lambayeque, agradeceremos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objetivo conocer la calidad del servicio que te brindamos; para ello deberás leer y responder las preguntas que se formulan, encerrando con un círculo las alternativas que estime correcta, puedes marcar más de una alternativa.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial y reservado, la misma que será utilizada solamente para fines académicos de la presente investigación

### I.- INFORMACION GENERAL DEL USUARIO

5. **Sexo:** Hombre  Mujer  Edad

6. **Estado civil:** Casado  soltero  conviviente

7. **Grado de instrucción:**

|          |            |         |               |
|----------|------------|---------|---------------|
| Primaria | Secundaria | Técnico | Universitario |
|----------|------------|---------|---------------|

#### 1) Como percibe el servicio que le brinda la Institución

a) Por los atributos y beneficios del servicio.

- b) Por la cantidad y beneficios del servicio que recibe
- c) Por el esmero en la atención de los colaboradores
- d) Por la calidad del servicio que recibe de la institución.
- e) Por la actualización de los servicios que realiza la Institución.

**2) Que expectativas tiene de los servicios que le brinda la Institución.**

- a) Cumplimiento de las necesidades y deseos del servicio requerido
- b) Buena información y comunicación del servicio
- c) Ser escuchado y atendido en el tiempo prometido.
- d) Trato justo y humano al momento de solicitar el servicio
- e) Ser atendido con amabilidad y consideración.

**3) Luego de recibir el servicio se encuentra:**

- a. Insatisfeco
- b. Satisfeco
- c. Complacido

**OBSERVACIONES:**

Sugerencias para mejorar el servicio.

---

Gracias por su colaboración

Chiclayo, 20 de julio del 2019

## ANEXO N° 04.- CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

|   |   |
|---|---|
| 1. NOMBRE DEL EXPERTO   | Juan Amilcar Villanueva Calderón  |
| 2. ESPECIALIDAD   | Lic. Administración Pública   |
| 3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO  | Lic. Administración Pública – Maestría en Gestión Pública   |
| 4. EXPERIENCIA (AÑOS)   | 05 años   |
| 5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA   | USS   |
| 6. CARGO  | DTC   |
| <b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b><br><b>SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE TOXCOLOGÍA DE LA DIVSIÓN MÉDICO LEGAL III LAMBAYEQUE – 2019.</b> |   |
| A. NOMBRE DE LOS TESISTAS   | Guzmán Ordoñez, José Franciso<br>Salazar Vallejos, Viuda de Coronel Evel Luc  |
| B. INSTRUMENTO EVALUADO   | Cuestionario modelo SERVQUAL  |
| C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO   | El objeto del instrumento es medir la percepción sobre la calidad del servicio en el Laboratorio de Toxicología Forense de la División Médico Legal III Lambayeque. |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>D. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b></p> | <p>El instrumento consta de 10 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluara mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> |
|--|--|

|   |  |
|---|--|
| <p><b>7. FIRMA Y DNI</b></p>  |  |
| <p><b>8. INSTRUCCIONES</b></p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p> |  |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>9. PREGUNTAS</b></p>  |   |
| <p><b>COLABORADORES</b></p>   | <p>A (X)                      D ( )</p>             |
| <p>1. En el contexto de la organización y su entorno, la Institución determina:</p> <p><b>a)</b> Las acciones internas y externas para lograr la calidad</p> <p><b>b)</b> Establece las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p><b>c)</b> Comunica los alcances del sistema de calidad</p> | <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

|   |   |
|---|---|
| <p>d) Establece los procesos del sistema de calidad</p>   |   |
| <p>2. Para el cumplimiento de la calidad se ejecuta.</p> <p>a) Un liderazgo y compromiso institucional con la calidad.</p> <p>b) Establece y comunica las políticas de la calidad.</p> <p>c) La Alta Dirección asume y establece responsabilidades para la calidad.</p> | <p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>3. En el proceso de planificación de la calidad, la Institución:</p> <p>a) Planifica los riesgos y oportunidades de la calidad.</p> <p>b) Establece objetivos de la calidad</p> <p>c) Realiza cambios para mejorar la calidad del servicio.</p>                      | <p>A (X)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
|   | <p>A (X)                      D ( )</p>   |

|  |  |
|--|--|
| <p>4. Para el cumplimiento de la calidad, la institución apoya con:</p> <p>a) Los recursos (humanos, económicos, infraestructura, etc.) necesarios.</p> <p>b) La Capacitación para cumplir con los objetivos del sistema de calidad.</p> <p>c) La tomas de decisiones para mejorar la calidad.</p> <p>d) La comunicación y difusiones de la calidad.</p> <p>e) La documentación referente a la calidad</p> | <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>  |
| <p>5. En la ejecución de la calidad, la Institución establece:</p> <p>a) Los requisitos del proceso para mejorar la calidad del servicio.</p> <p>b) Diseña y desarrolla el proceso de la calidad del servicio.</p> <p>c) Evalúa los servicios no conformes que indica el usuario</p>   | <p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

|  |  |
|--|--|
| <p>6. En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio, se realiza:</p> <p>a) Evaluación de la satisfacción de los usuarios.</p> <p>b) Ejecución de auditorías internas de la calidad.</p> <p>c) Revisión de conformidad o no conformidad del servicio por la alta dirección.</p>                | <p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> |
| <p>7. En la mejora continua de la calidad, la organización elabora:</p> <p>a) Las acciones para mejorar las oportunidades en la calidad del servicio.</p> <p>b) Acciones correctivas en los procesos no conformes de la calidad.</p> <p>c) Planes de mejoras continuas en el sistema de calidad.</p> | <p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/> |

| USUARIOS  |  |
|---|--|
| <p><b>8.</b> Como percibe el servicio que le brinda la institución</p> <p><b>a)</b> Por los atributos y beneficios del servicio.</p> <p><b>b)</b> Por la cantidad y beneficios del servicio que recibe</p> <p><b>c)</b> Por el esmero en la atención de los colaboradores</p> <p><b>d)</b> Por la calidad del servicio que recibe de la institución.</p> <p><b>e)</b> Por la actualización de los servicios que realiza la Institución.</p> | <p style="text-align: center;">A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p><b>9.</b> Qué expectativas tiene de los servicios que le brinda la Institución.</p> <p><b>a)</b> Cumplimiento de las necesidades y deseos del servicio requerido</p> <p><b>b)</b> Buena información y comunicación del servicio</p> <p><b>c)</b> Ser escuchado y atendido en el tiempo prometido.</p> <p><b>d)</b> Trato justo y humano al momento de solicitar el servicio</p>  | <p style="text-align: center;">A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

|   |   |
|---|---|
| e) Ser atendido con amabilidad y consideración    |   |
| 10. Luego de recibir el servicio se encuentra:    | A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (    ) |
| a) Insatisfecho<br>b) Satisfecho<br>c) Complacido | SUGERENCIAS: _____<br>_____<br>_____                    |
| PROMEDIO OBTENIDO:                                | N° TA: <u>10</u> N° TD: _____                           |
| COMENTARIOS GENERALES:                            |   |
| OBSERVACIONES:                                    |   |

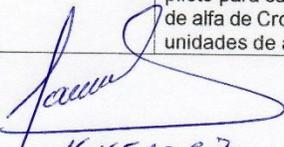
Juan Amador Villanueva Calderón

*Juan Amador Villanueva Calderón*

DNI: 41400923

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
 CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

|   |   |
|---|---|
| 1. NOMBRE DEL EXPERTO   | Onésimo Mego Nuñez  |
| 2. ESPECIALIDAD   | Lic. Administración   |
| 3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO  | Dr. en Administración   |
| 4. EXPERIENCIA (AÑOS)   | 09 años   |
| 5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA   | USS   |
| 6. CARGO  | Director de Investigación   |
| <b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b><br><b>SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE TOXCOLOGÍA DE LA DIVSIÓN MÉDICO LEGAL III LAMBAYEQUE – 2019.</b> |   |
| A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS   | Guzmán Ordoñez, José Franciso<br>Salazar Vallejos, Viuda de Coronel Evel Luc  |
| B. INSTRUMENTO EVALUADO   | Cuestionario modelo SERVQUAL  |
| C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO   | El objeto del instrumento es medir la percepción sobre la calidad del servicio en el Laboratorio de Toxicología Forense de la División Médico Legal III Lambayeque. |

|  |   |
|--|---|
| <b>D. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>  | El instrumento consta de 10 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluara mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. |
| <b>7. FIRMA Y DNI</b>  |    |
| <b>8. INSTRUCCIONES</b>  | 16451037<br>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.   |
| <b>9. PREGUNTAS</b>  |   |
| <b>COLABORADORES</b><br>1. En el contexto de la organización y su entorno, la Institución determina:<br><br><b>a) Las acciones internas y externas para lograr la calidad</b><br><br><b>b) Establece las necesidades y expectativas de los usuarios.</b><br><br><b>c) Comunica los alcances del sistema de calidad</b> | A (✓)      D ( )<br>SUGERENCIAS: _____<br>_____<br>_____  |

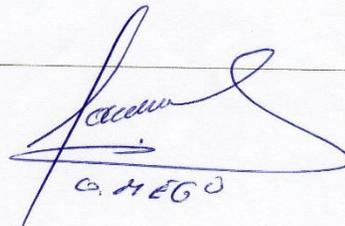
|   |   |
|---|---|
| <p>d) Establece los procesos del sistema de calidad</p>   |   |
| <p>2. Para el cumplimiento de la calidad se ejecuta.</p> <p>a) Un liderazgo y compromiso institucional con la calidad.</p> <p>b) Establece y comunica las políticas de la calidad.</p> <p>c) La Alta Dirección asume y establece responsabilidades para la calidad.</p> | <p>A (✓)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>3. En el proceso de planificación de la calidad, la Institución:</p> <p>a) Planifica los riesgos y oportunidades de la calidad.</p> <p>b) Establece objetivos de la calidad</p> <p>c) Realiza cambios para mejorar la calidad del servicio.</p>                      | <p>A (✓)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
|   | <p>A (✓)                      D ( )</p>   |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>4.</b> Para el cumplimiento de la calidad, la institución apoya con:</p> <p><b>a)</b> Los recursos (humanos, económicos, infraestructura, etc.) necesarios.</p> <p><b>b)</b> La Capacitación para cumplir con los objetivos del sistema de calidad.</p> <p><b>c)</b> La tomas de decisiones para mejorar la calidad.</p> <p><b>d)</b> La comunicación y difusiones de la calidad.</p> <p><b>e)</b> La documentación referente a la calidad</p> | <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>   |
| <p><b>5.</b> En la ejecución de la calidad, la institución establece:</p> <p><b>a)</b> Los requisitos del proceso para mejorar la calidad del servicio.</p> <p><b>b)</b> Diseña y desarrolla el proceso de la calidad del servicio.</p> <p><b>c)</b> Evalúa los servicios no conformes que indica el usuario</p>   | <p>A (✓)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

|  |   |
|--|---|
| <p>6. En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio, se realiza:</p> <p>a) Evaluación de la satisfacción de los usuarios.</p> <p>b) Ejecución de auditorías internas de la calidad.</p> <p>c) Revisión de conformidad o no conformidad del servicio por la alta dirección.</p>                | <p style="text-align: center;">A (✓)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>7. En la mejora continua de la calidad, la organización elabora:</p> <p>a) Las acciones para mejorar las oportunidades en la calidad del servicio.</p> <p>b) Acciones correctivas en los procesos no conformes de la calidad.</p> <p>c) Planes de mejoras continuas en el sistema de calidad.</p> | <p style="text-align: center;">A (✓)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

| USUARIOS  |   |
|---|---|
| <p><b>8.</b> Como percibe el servicio que le brinda la institución</p> <p><b>a)</b> Por los atributos y beneficios del servicio.</p> <p><b>b)</b> Por la cantidad y beneficios del servicio que recibe</p> <p><b>c)</b> Por el esmero en la atención de los colaboradores</p> <p><b>d)</b> Por la calidad del servicio que recibe de la institución.</p> <p><b>e)</b> Por la actualización de los servicios que realiza la Institución.</p> | <p style="text-align: center;">A (✓)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p><b>9.</b> Qué expectativas tiene de los servicios que le brinda la Institución.</p> <p><b>a)</b> Cumplimiento de las necesidades y deseos del servicio requerido</p> <p><b>b)</b> Buena información y comunicación del servicio</p> <p><b>c)</b> Ser escuchado y atendido en el tiempo prometido.</p> <p><b>d)</b> Trato justo y humano al momento de solicitar el servicio</p>  | <p style="text-align: center;">A (✓)                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
| e) Ser atendido con amabilidad y consideración |                                  |
| 10. Luego de recibir el servicio se encuentra: | A (✓)                      D ( ) |
| a) Insatisfecho                                | SUGERENCIAS: _____               |
| b) Satisfecho                                  | _____                            |
| c) Complacido                                  | _____                            |
| PROMEDIO OBTENIDO:                             | N° TA: <u>10</u> N° ID: _____    |
| COMENTARIOS GENERALES:                         |                                  |
| OBSERVACIONES:                                 |                                  |

  
 C. HEGÓ

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
 CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

|  |   |
|--|---|
| 1. NOMBRE DEL EXPERTO  | José William Córdova Chirinos   |
| 2. ESPECIALIDAD  | Administración  |
| 3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO   | Lic. en Administración Pública<br>Dr. en Educación  |
| 4. EXPERIENCIA (AÑOS)  | 05 años   |
| 5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA  | USS   |
| 6. CARGO   | DTC   |
| <b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b><br><b>SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE TOXICOLOGÍA DE LA DIVSIÓN MÉDICO LEGAL III LAMBAYEQUE – 2019.</b> |   |
| A. NOMBRE DE LOS TESISTAS  | Guzmán Ordoñez, José Franciso<br>Salazar Vallejos, Viuda de Coronel Evel Luc  |
| B. INSTRUMENTO EVALUADO  | Cuestionario modelo SERVQUAL  |
| C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO  | El objeto del instrumento es medir la percepción sobre la calidad del servicio en el Laboratorio de Toxicología Forense de la División Médico Legal III Lambayeque. |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>D. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b></p>  | <p>El instrumento consta de 10 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluara mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Crombach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> |
| <p><b>7. FIRMA Y DNI</b></p>  |  |
| <p><b>8. INSTRUCCIONES</b></p> <p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>   |  |
| <p><b>9. PREGUNTAS</b></p>  |  |
| <p><b>COLABORADORES</b></p>   | <p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( <input type="checkbox"/> )</p>   |
| <p>1. En el contexto de la organización y su entorno, la Institución determina:</p> <p><b>a)</b> Las acciones internas y externas para lograr la calidad</p> <p><b>b)</b> Establece las necesidades y expectativas de los usuarios.</p> <p><b>c)</b> Comunica los alcances del sistema de calidad</p> | <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>  |

|   |   |
|---|---|
| <p>d) Establece los procesos del sistema de calidad</p>   |   |
| <p>2. Para el cumplimiento de la calidad se ejecuta.</p> <p>a) Un liderazgo y compromiso institucional con la calidad.</p> <p>b) Establece y comunica las políticas de la calidad.</p> <p>c) La Alta Dirección asume y establece responsabilidades para la calidad.</p> | <p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>3. En el proceso de planificación de la calidad, la Institución:</p> <p>a) Planifica los riesgos y oportunidades de la calidad.</p> <p>b) Establece objetivos de la calidad</p> <p>c) Realiza cambios para mejorar la calidad del servicio.</p>                      | <p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
|   | <p>A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D (   )</p>   |

|  |  |
|--|--|
| <p>4. Para el cumplimiento de la calidad, la institución apoya con:</p> <p>a) Los recursos (humanos, económicos, infraestructura, etc.) necesarios.</p> <p>b) La Capacitación para cumplir con los objetivos del sistema de calidad.</p> <p>c) La tomas de decisiones para mejorar la calidad.</p> <p>d) La comunicación y difusiones de la calidad.</p> <p>e) La documentación referente a la calidad</p> | <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>  |
| <p>5. En la ejecución de la calidad, la institución establece:</p> <p>a) Los requisitos del proceso para mejorar la calidad del servicio.</p> <p>b) Diseña y desarrolla el proceso de la calidad del servicio.</p> <p>c) Evalúa los servicios no conformes que indica el usuario</p>   | <p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

|  |  |
|--|--|
| <p>6. En cuanto a la evaluación de la calidad del servicio, se realiza:</p> <p>a) Evaluación de la satisfacción de los usuarios.</p> <p>b) Ejecución de auditorías internas de la calidad.</p> <p>c) Revisión de conformidad o no conformidad del servicio por la alta dirección.</p>                | <p style="text-align: center;">A ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>7. En la mejora continua de la calidad, la organización elabora:</p> <p>a) Las acciones para mejorar las oportunidades en la calidad del servicio.</p> <p>b) Acciones correctivas en los procesos no conformes de la calidad.</p> <p>c) Planes de mejoras continuas en el sistema de calidad.</p> | <p style="text-align: center;">A ( <input checked="" type="checkbox"/> )                      D (    )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

| USUARIOS  |  |
|---|--|
| <p><b>8.</b> Como percibe el servicio que le brinda la Institución</p> <p><b>a)</b> Por los atributos y beneficios del servicio.</p> <p><b>b)</b> Por la cantidad y beneficios del servicio que recibe</p> <p><b>c)</b> Por el esmero en la atención de los colaboradores</p> <p><b>d)</b> Por la calidad del servicio que recibe de la institución.</p> <p><b>e)</b> Por la actualización de los servicios que realiza la Institución.</p> | <p style="text-align: center;">A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p><b>9.</b> Qué expectativas tiene de los servicios que le brinda la Institución.</p> <p><b>a)</b> Cumplimiento de las necesidades y deseos del servicio requerido</p> <p><b>b)</b> Buena información y comunicación del servicio</p> <p><b>c)</b> Ser escuchado y atendido en el tiempo prometido.</p> <p><b>d)</b> Trato justo y humano al momento de solicitar el servicio</p>  | <p style="text-align: center;">A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |

|  |   |
|--|---|
| e) Ser atendido con amabilidad y consideración |   |
| 10. Luego de recibir el servicio se encuentra: | A ( <input checked="" type="checkbox"/> )      D ( <input type="checkbox"/> ) |
| a) Insatisfecho                                | SUGERENCIAS: _____  |
| b) Satisfecho                                  | _____   |
| c) Complacido                                  | _____   |
| PROMEDIO OBTENIDO:                             | N° TA: <u>10</u> N° TD: <u>-</u>  |
| COMENTARIOS GENERALES:                         |   |
| OBSERVACIONES:                                 |   |



Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS  
 CATEDRÁTICO  
 DNI: 09582232

## ANEXO N° 05.- AUTORIZACIÓN DE JEFATURA LABORAL EN LA UTILIZACIÓN DE INSTRUMENTOS.

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

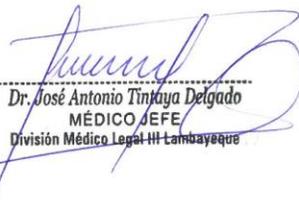
### CONSTANCIA

*El Médico Jefe de la Unidad Médico Legal III Lambayeque (Chiclayo), HACE CONSTAR :*

*Que, los señores Evel Luc Salazar Vallejos Viuda de Coronel y José Francisco Guzmán Ordoñez identificados con DNI N° 16790569, 41587594; ambos trabajadores adscritos a esta dependencia Médico Legal a mi cargo comunicaron y participaron en las consultas e informaciones realizadas a los colaboradores de nuestra sede en relación a la atención prestada hacia los usuarios con el objetivo de conocer y desarrollar su TRABAJO DE INVESTIGACIÓN denominado : " SISTEMA DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE TOXICOLOGÍA, LABORATORIO DE LA DIVISIÓN MÉDICO LEGAL III, LAMBAYEQUE – 2019" con fines académicos y poder así optar su Título Profesional de Administración Pública en la Universidad Señor de Sipan.*

*Se expide el presente para los fines pertinentes*

*Chiclayo, Octubre del 2019*

  
Dr. José Antonio Tintaya Delgado  
MÉDICO JEFE  
División Médico Legal III Lambayeque