

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 PARA INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL PROCESO DE DESEMBOLSO EN LA EMPRESA DEL SECTOR FINANCIERO UBICADA EN LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2021

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero
Industrial

Doylith Jhakeliny Troncos Vela

Asesor

Dr. Peña Huertas José Gustavo

Lima, 05 de diciembre del 2021

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado tuvo objetivo general implementar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 para incrementar la satisfacción del cliente en el proceso de desembolso en la empresa del sector financiero ubicada en Lima Metropolitana en el año 2021.

En este estudio se utilizó la siguiente metodología; tipo de investigación Aplicada, nivel descriptivo y no experimental. La técnica que se utilizó fue: Observación, Análisis de datos, Encuesta y los instrumentos fueron: Cuestionario, Formatos, Matriz AMFE, Matriz de partes interesadas.

La Población está conformada por los créditos desembolsados al año que son 11000 con una muestra 84 créditos y la población de la IFI es 15 y se trabajó con toda la población.

Con la implementación del SGC se logró incrementar la satisfacción del cliente en el proceso de desembolso, ya que se encontraba con un 60% y luego de la implementación se obtuvo un 80%, para lo cual se realizó un diagnóstico de la línea base de cumplimiento de los requisitos de la norma. Además, se realizó el diagnóstico del nivel de satisfacción del cliente y el diagnóstico de la situación actual de los reclamos.

Palabras clave: Sistema de Gestión de Calidad, Satisfacción del Cliente, ISO 9001:2015.

ABSTRACT

The research work carried out had a general objective to implement an ISO 9001: 2015 Quality Management System to increase customer satisfaction in the disbursement process in the financial sector company located in Metropolitan Lima in 2021.

In this study the following methodology was used; type of applied research, descriptive and non-experimental level. The technique used was: Observation, Data Analysis, Survey and the instruments were: Questionnaire, Formats, FMEA Matrix, Stakeholder Matrix.

The Population is made up of the credits disbursed per year, which are 11,000 with a sample of 84 credits and the IFI population is 15 and the entire population was worked with.

With the implementation of the QMS, it was possible to increase customer satisfaction in the disbursement process, since it was 60% and after implementation it was obtained 80%, for which a diagnosis of the compliance baseline was carried out of the requirements of the standard. In addition, a diagnosis of the level of customer satisfaction and a diagnosis of the current situation of claims was carried out.

Keywords: Quality Management System, Customer Satisfaction, ISO 9001: 2015.