

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**SISTEMA PARA LA GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO
9001:2015 Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA
GEOSERVICE AMBIENTAL S.A.C. LIMA, 2018**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL

PRESENTADO POR BACHILLER

JOSEPH HÉCTOR MARTINEZ ZEBALLOS

LIMA - PERÚ

2020

RESUMEN

El objetivo de este trabajo fue el diseñar y evaluar la implantación de un modelo de Sistema para la Gestión flexible e incluyente en la consultora Geoservice Ambiental S.A.C., tomando como lineamiento lo descrito en la NTP ISO-9001:2015 y lo analizado de diferentes modelos de gestión representativos implementados en empresas de diversos rubros, todo bajo un enfoque por procesos y la satisfacción de los clientes internos y externos.

La consultora no cuenta con un Sistema para la Gestión implementado propiamente dicho, tampoco cuenta con certificación ISO desde el 2017, además de la insatisfacción de sus clientes, se observó el problema recurrente en el incumplimiento en fechas de entregables (el cual genera consecuencias económicas: multas y sanciones).

El modelo implementado del sistema para la gestión resulto satisfactorio en cuanto al logro de los objetivos planteados. Fundamentamos este nivel de cumplimiento en el desarrollo armónico de la gestión del contexto, del riesgo, del recurso humano, la prestación del servicio, el seguimiento, medición y la mejora continua, alineados con el Planeamiento Estratégico implementado durante el trabajo.

Palabras clave: *Sistema para la Gestión, Satisfacción del Cliente, Proyectos, Calidad, Acuerdos de nivel de servicio.*