



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Estandarización de procesos para mejorar el nivel de servicio al
cliente de la empresa Alurhe S.A.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Industrial

AUTORAS:

Eche Benites, Merly Lorens (orcid.org/0000-0002-3149-0917)

Moscol Baca, Denisse Milagros (orcid.org/0000-0001-7961-2584)

ASESOR:

Dr. Purihuaman Leonardo, Celso Nazario (orcid.org/0000-0003-1270-0402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado a nuestros padres y hermanos que siempre han sido incondicionales, pues en ellos hemos encontrado las fuerzas para no flaquear y creer en nuestros sueños; y sobre todo la fuerza de voluntad de creer en la vida y siempre estar agradecidas con Dios por sus bendiciones, y guiarnos por el camino correcto donde hemos aprendido y pasado por experiencias que han hecho de nosotros unas mujeres con valores y con mucho amor a su profesión.

Agradecimiento

A Dios por la vida y salud que nos brinda a diario. A la universidad César Vallejo Filial Piura, ya que nos acogió en sus aulas y fue fuente de inspiración para salir adelante y mostrarnos en que la resiliencia y disciplina nos abre las puertas al éxito

Un sincero agradecimiento a nuestro asesor Dr. Celso Purihuaman Leonardo, por el compromiso, paciencia y dedicación durante el desarrollo de nuestro proyecto de investigación. A las personas que nos apoyaron en este largo camino, a nuestros queridos amigos y a nuestros familiares caídos en la pandemia, que desde su eternidad nos siguen guiando.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PURIHUAMAN LEONARDO CELSO NAZARIO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Estandarización de Procesos para Mejorar el Nivel de Servicio al Cliente de la Empresa Alurhe S.A.", cuyos autores son MOSCOL BACA DENISSE MILAGROS, ECHE BENITES MERLY LORENS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 04 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PURIHUAMAN LEONARDO CELSO NAZARIO DNI: 16706577 ORCID: 0000-0003-1270-0402	Firmado electrónicamente por: PLEONARDOCN el 26-07-2023 10:12:41

Código documento Trilce: TRI - 0568857



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MOSCOL BACA DENISSE MILAGROS, ECHE BENITES MERLY LORENS estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estandarización de Procesos para Mejorar el Nivel de Servicio al Cliente de la Empresa Alurhe S.A.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DENISSE MILAGROS MOSCOL BACA DNI: 75699527 ORCID: 0000-0001-7961-2584	Firmado electrónicamente por: DMOSCOLBA el 04-07- 2023 07:32:33
MERLY LORENS ECHE BENITES DNI: 46894491 ORCID: 0000-0002-3149-0917	Firmado electrónicamente por: MECHEBE el 04-07- 2023 07:34:58

Código documento Trilce: TRI - 0568858

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	ii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad de los autores.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	9
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	19
3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis Población:	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	57
VI. CONCLUSIONES	61
VII. RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ventas de la empresa Alurhe S.A. de los últimos 4 años	5
Tabla 2. Lista de validadores	23
Tabla 3. Análisis del check list	25
Tabla 4. Resultado del análisis de la entrevista I	26
Tabla 5. Resultado del análisis de la entrevista II	28
Tabla 6. Resultado del análisis de la entrevista III	30
Tabla 7. Resultados del análisis Pre Test - Dimensión Fiabilidad	31
Tabla 8. Resultados del análisis Pre Test - Capacidad de respuesta	32
Tabla 9. Resultados del análisis Pre Test - Seguridad	33
Tabla 10. Resultado del análisis Pre Test - Empatía	33
Tabla 11. Resultado del análisis Pre Test - Elementos Tangibles	34
Tabla 12. Actividades de propuesta de mejora	40
Tabla 13. Resultado del análisis Post Test - Dimensión Fiabilidad	51
Tabla 14. Resultado del análisis Post Test - Dimensión Capacidad de respuesta	52
Tabla 15. Resultado del análisis Post Test - Dimensión Seguridad	52
Tabla 16. Resultado del análisis Post Test - Dimensión Empatía	53
Tabla 17. Resultado del análisis Post Test - Dimensión Elementos tangibles	54
Tabla 18. Nivel de Servicio al cliente	55
Tabla 19. Estadísticos descriptivos e inferenciales de la escala Pre test y Post test....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Operación de Proceso.....	36
Figura 2. Diagrama de Análisis de Proceso actual	38
Figura 3. Mapa de Procesos del servicio de reparación de artefactos	42
Figura 4. Diagrama de Operación de Proceso Mejorado	44
Figura 5. Diagrama de Análisis del Proceso Mejorado	45

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general estandarizar los procesos para mejorar el nivel de servicio al cliente de la empresa Alurhe S.A. Esta investigación es de tipo aplicada y de diseño pre experimental, dado que se recopiló información de la empresa para efectuar el análisis y ejecución de la metodología propuesta, la población estuvo compuesta por el grupo de 03 jefes de la empresa encargados de la atención de los usuarios del servicio de la reparación de artefactos y 102 clientes que reciben el servicio de reparación de artefactos averiados por sobretensión, los instrumentos que se utilizaron fueron: entrevistas, check list, histórico de servicios atendidos y cuestionario Servqual, con los que se logró identificar la situación actual de la empresa y determinar el nivel de servicio que se le brinda al cliente, los principales problemas encontrados fueron: bajo nivel de servicio al cliente, falta de un procedimiento estandarizado, tiempos muertos y retrasos en las atenciones a los clientes. Como resultado se obtuvo un aumento del nivel de servicio al cliente de 9% a 51.5%, concluyendo que el nivel de servicio mejoró y tuvo un incremento notable de 42.5%.

Palabras clave: Estandarización de procesos, Ciclo de Deming, Servqual, Satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The general objective of the research was to standardize the processes to improve the level of customer service of the company Alurhe S.A. This research is applied and pre- experimental design, since information was collected from the company to perform the analysis and implementation of the proposed methodology, the population consisted of the group of 03 heads of the company in charge of the attention of users of the service of repair of appliances and 102 customers who receive the service of repair of appliances damaged by overvoltage, the instruments used were: interviews, check list, history of services attended and Servqual questionnaire, with which it was possible to identify the current situation of the company and determine the level of service provided to the customer, the main problems found were: low level of customer service, lack of a standardized procedure, downtime and delays in customer service. As a result, the level of customer service increased from 9% to 51.5%, concluding that the level of service improved and had a notable increase of 42.5%.

Keywords: Process standardization, Deming Cycle, Servqual, Customer satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En las diferentes industrias, la estandarización de los procesos proporciona a las organizaciones definir sus actividades de forma pausada, sencilla y concreta, siguiendo una secuencia preestablecida bajo parámetros de control, mediante lineamientos enfocados en la excelencia operacional y el desempeño organizacional a largo plazo, donde se vierten diferentes aprendizajes y se cierran las brechas que darán origen a productos o servicios cada vez mejores.

Según Ariza (2020) describe que el no contar con procesos estandarizados generó que los procesos interconectados a las áreas de comercialización y producción de los principales productos, presentarán patrones de comportamientos que ocasionaron graves inconvenientes, como el manejo inadecuado y el desfase de herramientas, los procesos desordenados lo cual generaron desperdicios en las materias primas, mayores tiempos muertos, que a su vez generó retrasos en los envíos a los clientes, lo cual conllevó a una disminución significativa en las ventas y un deficiente nivel de servicio al cliente.

En América Latina el servicio al cliente se presenta como un término poco usado y con escasa prioridad para las empresas. Por el contrario, en Estados Unidos o Europa se presenta como una herramienta organizacional inherente en el servicio o producto que brinda, en tanto las visiones latinoamericanas se desplazan en un mercado donde la satisfacción del cliente se con un bajo nivel de debido a falta de innovación y herramientas de fidelización con respecto a la visión real de la empresa. Por tanto, el autor menciona que, en Colombia, alrededor del 95% de las compañías refiere que el consumidor desconoce del servicio que brinda. Además, el 54% de los consumidores considera cómo 'malo' el servicio brindado por parte de las organizaciones ubicadas entre los sectores primordiales en el sector de la economía.

Bernal (2018).

Es por ello que Núñez y Juárez (2018) identifica las expectativas y percepciones de los clientes internos como externos como partes importantes reflejados en la satisfacción del cliente para valorar el nivel de servicio, dejando atrás el mero cumplimiento de los requisitos y requerimientos, dando paso a la experimentación del

servicio, logrando que los colaboradores, directivos y partes interesadas identifiquen las áreas de oportunidades y procesos claves que no estén alineados y sean estandarizados estratégicamente, enfocando sus esfuerzos para que los clientes estén satisfechos y califiquen el nivel del servicio percibido para implantar el ciclo de mejora continua.

Según fuente América Economía (2018) describe que documentar los procesos de los negocios de las empresas, independientemente de su tamaño, significa un importante paso hacia el desarrollo organizacional y una transformación e inversión en energía, tiempo, y dinero. Además, que el estandarizar los procesos de producción o servicio que se ofrecen, favorecen a mejorar permanentemente la calidad, reduciendo los errores, hallando los desperdicios y aumentando la eficiencia y la productividad a largo plazo.

Cabe resaltar que en el Perú el incremento de casos sobre la falta estandarización de procesos es notable, pues es presenta en mayor incidencia en el escrutinio de los procesos de compras y licitaciones públicas, dejándose un bajo nivel en cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos, afectando directamente el nivel de servicio al cliente, pues no logra aprobar los requisitos mínimos para poder ser seleccionado en la primera etapa, lo cual conlleva a evidenciar la ausencia de competitividad en el sector de servicios a terceros, donde la gran parte de las empresas no logra competir con los procesos estandarizados del estado, en cuestiones de calidad y servicio según las bases de contrataciones, ya que según el artículo de Perú Compras, comprueba la relación entre los niveles de estandarización de un producto o proceso y las variables relacionadas con la ineficiencia en la compra pública con un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%. Perú Compras (2018).

Según un dato de la SUNAT expuesto por la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2022) la informalidad de las Mypes, ascendió a un 86%, las mismas que se han visto probablemente afectadas por la crisis económica causada por la COVID-19 en el año 2020, además según INEI (2023) el Producto Bruto Interno (PBI) se incrementó en 2,7% para el año 2022 como resultado del crecimiento favorable de las actividades económicas, en donde el sector de servicios prestados a empresas aportó un 3.3 %. Esta situación induce no sólo a examinar el panorama que la inestabilidad ha dejado

para las Mypes. De igual importancia examinar cómo ha afectado el desarrollo de capacidades formativas y aprendizajes en los empresarios y su competitividad en un escenario complicado.

Según informe estadístico del Valor Agregado del departamento de Piura según actividad económica desde el año 2018 al 2021 del INEI, en la cual identifica a la empresa en la actividad de electricidad, por ser una organización aplicada a la prestación de servicios de reparación de artefactos dañados por sobretensiones, instalaciones eléctricas industriales y domiciliarias, mantenimiento de equipos trifásicos, monofásicos, etc., se ha realizado un gráfico donde se observa que el aumento del PBI significa el crecimiento de la demanda por lo cual la empresa tendría también un incremento de la demanda de sus servicios, por ende el estandarizar los procesos permitirá un mejor desarrollo de cada actividad. (Anexo 1).

La empresa ALURHE S.A. es una organización con más de diez años de experiencia en trabajos de electricidad, mantenimiento de motores, soldadura, pintura, entre otros; actualmente se identifica una problemática dada a que no cuenta con procedimientos y procesos estandarizados para realizar los diversos trabajos que son requeridos por sus clientes. Para poder mejorar el servicio del cliente interno y externo debe esclarecer las dudas suscitadas en sus procesos, así como disminuir los tiempos muertos para así lograr los resultados por medio de la estandarización de los procesos, lo cual será el indicador a corto y largo plazo para las acciones de mejora continua.

Para poder tener un escenario que contengan la realidad problemática de la empresa se requiere de un análisis FODA (Anexo 2) donde se determinaron que en los principales factores internos se consideran las siguientes fortalezas: que es una empresa local con experiencia en el campo laboral, que cuenta con conocimientos de los clientes y mercados, el contar con profesionales de amplia experiencia en sus áreas de trabajo, seguidamente dentro de las debilidades se consideran: la deficiencia en el control de documentos, el no contar con la estandarización de los procesos principales, el no contar con un control de resultados y satisfacción de los clientes. Así mismo, los principales factores externos en cuanto a oportunidades de la empresa son: el incremento de inversión pública, el desarrollo de nuevos proyectos, la estandarización de los procesos con el fin de lograr óptimos niveles de resultados en

el servicio al cliente dentro de las amenazas encontramos que hay un mercado altamente competitivo y verificados en cuanto a procedimientos, estándares, etc., y consigo los avances tecnológicos que surgen día a día. A su vez se elaboró un diagrama de Ishikawa (Anexo 3) para conocer los obstáculos que se presentan dentro de la empresa, los cuales son: escaso control en las órdenes de trabajo, métodos de trabajo no estandarizados lo que conlleva a que haya reprocesos en los diferentes servicios que se brindan, el personal carece de capacitaciones, así mismo, es constantemente rotado, desorganización en las instalaciones (almacén y oficina), retrasos en las compras de materiales e insumos y los equipos y herramientas con que se realizan los trabajos, son pocos e ineficientes.

Así mismo, en la Figura 1 se muestra que se ha realizado un estudio de las ventas de los últimos cuatro años, y se aprecia que en el año 2019 se realizó una facturación del 98% en comparación con el año anterior, en el año 2020 a raíz de la llegada de la pandemia del COVID-19 la facturación disminuyó en un -74%, para el año 2021 a raíz de la activación de la economía en el Perú y debido a que el cliente principal debía facturas por cobrar de años anterior, la facturación aumentó en un 55%, sin embargo para el actual año en curso, debido a que el cliente principal pertenece a las entidades públicas del Perú, informó que los trabajos a encomendar pasarían a ser llevados a cabo a través de una contratación pública, donde diversos proveedores concursarán presentando sus propuestas técnicas y económicas, sin embargo la organización de estudio no cumplía con algunos requisitos solicitados, como por ejemplo: procedimientos de trabajos estandarizados, planes de seguridad, de contingencia y evacuación, etc., es por ello que luego de presentarse a distintas convocatorias, no quedó como ganador en ninguna de estas, dado es así que la facturación ha disminuido en un -88, lo cual indica que la organización se encuentra en una disminución de ventas notablemente.

Tabla 1. Ventas de la empresa Alurhe S.A. de los últimos 4 años

	VENTAS - EMPRESA ALURHE			
	S.A.			
	2019	2020	2021	2022
ENERO	S/ 48,576.60	S/ 12,375.69	S/ 1,450.00	S/ -
FEBRERO	S/ 15,047.11	S/ 4,246.34	S/ 3,925.39	S/ 7,000.00
MARZO	S/ 2,680.74	S/ 15,212.91	S/ 954.22	S/ 2,766.40
ABRIL	S/ 1,384.29	S/ -	S/ 16,298.60	S/ 1,160.00
MAYO	S/ 18,922.14	S/ -	S/ 22,453.51	S/ -
JUNIO	S/ 58,750.08	S/ 14,141.18	S/ 33,354.90	S/ 180.00
JULIO	S/ 9,522.38	S/ 4,761.58	S/ 3,770.01	S/ 3,000.00
AGOSTO	S/ 48,446.99	S/ 7,563.56	S/ 12,029.74	S/ -
SEPTIEMBRE	S/ 18,305.77	S/ 708.00	S/ 9,585.63	S/ -
OCTUBRE	S/ 8,120.22	S/ 4,720.00	S/ 8,502.45	S/ -
NOVIEMBRE	S/ 44,875.44	S/ 12,343.12	S/ -	
DICIEMBRE	S/ 23,928.10	S/ 1,533.94	S/ 8,063.50	
TOTAL ANUAL	S/ 298,559.86	S/ 77,606.32	S/ 120,387.95	S/ 14,106.40
VARIACIÓN PORCENTUAL	98%	-74%	55%	-88%

Elaboración propia

Se planteó el problema general mediante la siguiente pregunta: ¿En qué medida la Estandarización de procesos mejorará el nivel de servicio al cliente de la empresa ALURHE S.A.? Asimismo, se formulan las siguientes preguntas específicas: ¿Cómo realizar el diagnóstico del nivel de servicio que se le brinda al cliente de la empresa Alurhe S.A.?, ¿Cómo aplicar la metodología del Ciclo Deming para estandarizar los procesos en la empresa Alurhe S.A.?, y ¿Cómo realizar la comparación de la mejora del nivel de servicio al cliente de la empresa Alurhe S.A.?

La justificación de la presente investigación tiene valor teórico, dado que estudiará la metodología sobre la importancia de estandarizar procesos, la cual ayudará actualmente a implementar soluciones para el objeto de estudio. Valor técnico ya que la aplicación de la estandarización de procesos sirve para incrementar la productividad e incrementar el número de atenciones a clientes en cuanto a los servicios que se brindan dentro de la empresa Alurhe S.A., ya que, al documentar los procedimientos de manera correcta, contribuirá a mejorar continuamente la calidad de los servicios brindados, reduciendo errores, detectando los desperdicios e incrementando la calidad y la eficiencia. A su vez tiene valor práctico porque contará con un adecuado control de los procesos estandarizados y significará un logro importante ya que permitirá saber qué tan eficiente está siendo en la empresa en cuanto a atención de clientes. Así mismo, tiene valor económico ya que la propuesta de estandarización de procesos mejorará el nivel de servicio al cliente y permitirá que la empresa logre dar un paso hacia la madurez organizacional, afianzando una inversión en energía, tiempo y dinero. El objetivo general de esta investigación fue: Estandarizar los procesos para mejorar el nivel de servicio al cliente de la empresa ALURHE S.A. Y como objetivos específicos son:

1. Realizar un diagnóstico del nivel de servicio que se le brinda al cliente en la empresa Alurhe S.A.
2. Aplicar la Metodología del ciclo Deming para estandarizar los procesos en la empresa Alurhe S.A.
3. Realizar una comparación de la mejora del nivel de servicio al cliente de la empresa ALURHE S.A.

Así mismo, la hipótesis general de la presente investigación fue: La estandarización de procesos mejora el nivel de servicio al cliente de la empresa Alurhe S.A

II. MARCO TEÓRICO

En China Yuan et al.(2022) publicaron un artículo “Pensamiento sistemático y evaluación de la gestión de la calidad en la construcción estandarización de ingeniería eléctrica en China”, cuyo objetivo establece el marco de la estandarización de la gestión de calidad de la construcción de ingeniería eléctrica (CQMS) y propone un sistema de índice de evaluación para proyectos de energía, donde los cálculos del análisis de las secciones mostraron una brecha objetiva, lo cual es adecuado para que la alta dirección entienda la situación general de la gestión de la calidad de la organización.

En Corea, un artículo publicado por Moon y Lee (2021) titulado “Los principales actores de la estandarización tecnológica en la industria manufacturera” cuyo objetivo comprende los intereses de los actores principales en base a las discusiones existentes, utilizando un mapa conceptual y una Revisión Sistemática de Literatura (SLR), en donde se obtuvo como principal resultado un análisis mostrando que en los países en desarrollo de Asia participaron más activamente en la estandarización, para alcanzar una postura ventajosa en el mercado.

En China, en la investigación de Wang et al. (2021) titulado “Optimización de la toma de decisiones en el diseño de la planificación de la gestión de la estandarización empresarial basada en el sistema de red móvil” ,donde adopta la forma visual para respaldar el proceso de modelado colaborativo del modelo de valor y el sistema de evaluación, donde se obtiene como resultado las tres variables de control, lo que indica que la relevancia profesional, la experiencia en control interno y las diferencias regionales de los diferentes encuestados contribuyen a la capacidad de innovación empresarial y la innovación en control interno.

En Japón en la investigación de Ustun et al. (2019) titulada “Estandarización de Datos para Infraestructura Inteligente en Sistemas Eléctricos de Primer Acceso” , cuyo objetivo fue desarrollar un esquema estandarizado de recopilación de datos ,cuyos resultados mostraron que es posible elaborar una base de datos del sistema eléctrico de primer acceso muy necesaria, que proporcionará un recurso importante para que

los desarrolladores de proyectos y las empresas de energía evalúen el potencial de un determinado sitio sin electricidad, concluyendo que los beneficios de tener un enfoque estandarizado para la recopilación de datos en estos sistemas ayudarán a que cada proyecto se sume al conocimiento general y aumente la rentabilidad de los proyectos futuros al reducir los riesgos y las incógnitas.

De igual modo en Israel la investigación de Nissinboim y Naveh (2018) titulado “Estandarización de procesos y reducción de errores: una revisión desde un enfoque de elección”, cuyo objetivo mejora nuestra comprensión de las condiciones bajo las cuales la estandarización se asocia con la reducción de errores, cuyos resultados mostraron que la rigidez de la estandarización, la adherencia a la estandarización y la discreción de los empleados marcan una diferencia significativa en las tasas de error.

En la India en la investigación de Jayaraman (2020) titulado “Impacto de la adopción de una metodología PDCA en el desempeño de las empresas: experiencia de empresas en India” donde estudio las razones por las cuales las empresas logran diferentes resultados al seguir diferentes modelos de excelencia empresarial, utilizando un método de estudio de casos, seleccionando para ilustrar las acciones realizadas y los resultados alcanzados por dos empresas modelo a seguir, una siguiendo el modelo Malcolm Baldrige (MBM) y la otra siguiendo el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). Al comparar ambos casos, las acciones del PDCA fueron impulsadas por un grupo central, que capacitó a sus miembros en los modelos y ayudó a los departamentos de la empresa a diseñar, implementar y monitorear el progreso para la mejora continua. Todas las acciones fueron impulsadas por la necesidad de abordar los “requisitos de los criterios del modelo”, que eran diferentes en cada modelo. Por ejemplo, el MBM enfatizó los resultados comerciales, personas y clientes, en el orden dado, pero el EFQM enfatizó en el siguiente orden: personas, clientes comerciales y resultados.

En España, en función a lo planteado por Beltrán (2021) titulado “Estandarización procesos operativos en una empresa de proyectos de rehabilitación de edificaciones”, que será usado como punto inicial para la puesta en marcha de la línea de negocio y

carta de navegación para nuevos y próximos colaboradores de la organización, teniendo como resultado la sistematización secuencial mediante las herramientas representativas comprendidas en el marco teórico (Fichas, Diagramas de Flujo y Procedimientos), con esto, en efecto busca facilitar la comprensión y superponerla en cada proceso modelado.

Por su parte en Portugal, Amaral et al., (2022), en su trabajo de investigación titulado mejora de procesos logísticos internos utilizando PDCA: Un estudio de caso en el sector de la automatización, donde se cuantifico las ganancias de la reducción de residuos con base en el uso del ciclo PDCA como herramienta en la implementación , optimización en la línea de montaje y estandarización del proceso logístico de abastecimiento y flujo de materiales, y en donde se redujo los desperdicios a establecer flujos concisos y definir un patrón de abastecimiento, cuyos resultados destacan mejoras en los procesos internos , integrando y adoptando mejores sistemas de comunicación entre áreas y empleados.

En Alemania, Nguyen et al., (2022) en su trabajado de investigación titulado Aplicación practicad el ciclo Plan-Do-CheckAct para la mejora de la calidad de los envases : Un caso de estudio, donde analiza el estilo actual del empaque con material de espuma de polietileno y se reemplazó por nuevos materiales y métodos de empaque después de aplicar el ciclo PDCA para la mejora continua de la calidad, cuyo resultado demostró que el método PDCA es eficaz para estudiar el problema del daño del producto debido a la técnica y el material de embalaje inadecuados. Concluyendo que el estudio del caos de empaque, muestra el arte de combinar la metodología científica y práctica mediante la utilización de herramientas en el ciclo PDCA para lograr la mejora continua.

En Brasil, Da Silva y Syryo (2020), en su trabajo de investigación Implementación y continuidad del ciclo PDCA: Un caso de estudio en el sector metalmeccánica, analizo la forma de gestión para la aplicación de mejoras en toda la línea de producción de una empresa del sector metalmeccánico, identificando las no conformidades existentes a lo largo del proceso productivo, obteniendo la reducción del 55 % en los costos de

la empresa para luego implementar el PDCA como una de sus estrategias de calidad, dando continuidad al programa de gestión de la calidad de la empresa. Concluyendo que el uso de la metodología del ciclo Deming, permitió la estandarización y mejora de procesos en general en una mayor productividad, organización y generando varios beneficios paralelos en toda la empresa.

Por su parte en España, en la investigación de Vinjoy (2020) titulado “Mejora continua de procesos en Thyssenkrupp Norte: Estandarización de útiles y equipos de trabajo e Implantación 6S” cuyo objetivo estudia, analiza e implementa los métodos y técnicas de mejora continua mostrando resultados en la aplicabilidad de estandarización de los materiales y equipos en el área trabajo unido a la estructuración de la técnica 6S, concluyendo en que hoy en día la urgencia mantener en vigencia las empresas y la alta ventaja de los mercados presiona a las organizaciones a reinventarse, aplicando métodos y técnicas que les permitan conseguir la mejora continua.

De igual forma en Italia, Rondini y otros (2018) publicaron un artículo titulado “Standardizing delivery processes to support service transformation: A case of a multinational manufacturing firm”, el cual propone un enfoque estructurado que ayude a las empresas a estandarizar su proceso de prestación de servicios donde el trabajo hace alarde de una doble contribución, a partir de una perspectiva teórica.

En México, Vásquez et al., (2018), en su trabajo titulado Aplicación del ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) para reducir los defectos en la industria manufacturera, donde busca educir al menos un 20 % la capacidad de tres líneas dobles de producción, cuyos resultados disminuyeron a los esperado en los 3 modelos de productos analizados, basándose en el ciclo de Deming el cual consta de las siguientes etapas:

- Planear: en esta fase se identificarán las oportunidades de mejora mediante la recopilación de datos, para posteriormente analizar las prioridades. Asimismo, se ejecuta el plan de acción.
- Hacer: se desarrollan los diseños y estrategias estableciendo las tareas definidas y alienadas en la mejora del proceso.

- Verificar: se comparan los datos recopilados con respecto a los resultados obtenidos y la meta establecida en la etapa de planificación.
- Actuar: se desarrolla una evaluación detectando algunas imprecisiones y alienándolas con la intención de que el problema no vuelva ocurrir.

Concluyendo que el ciclo PDCA, los diagramas de Pareto y el diagrama de flujo son herramientas de la calidad cruciales y de gran importancia, ya que permitirá reducir la cantidad de actividades o procesos defectuosos.

Por su parte en Colombia, Contreras et al. (2022) titulado “Estandarización de procesos misionales en talleres metalmecánicos del corredor industrial de Boyacá-Colombia” muestra la forma en la que se aplica la estandarización de los procesos operativos donde se expuso el planeamiento estratégico orientado en la calidad en cada taller, implantando un compromiso organizacional frente al desempeño requerimientos de las partes interesadas y obtener concretos objetivos en la gestión de la calidad. También en Ecuador, Henk (2018) realizó un trabajo titulado “Propuesta para la estandarización de procesos de la cadena de suministros de una empresa de proyectos y distribuidora de materiales eléctricos en la ciudad de Durán”, el cual tuvo como objetivo organizar los procesos relacionados con la cadena de suministro de la organización, para poseer un línea de mando de información, a través de las distintas metodologías avanzadas en tecnología que se estructuraron en procesos primordiales de la línea de abastecimiento, mediante diagramas de flujo que muestran las principales bases de la línea de abastecimiento, para así originar un patrón en el modelo logístico de la organización.

En Perú, Llerena y Peralta (2021) en su trabajo titulado

“Estandarización de procesos para mejorar la productividad del área de logística de una empresa de servicios y mantenimiento” donde determina que la estandarización de procesos beneficia al rendimiento operacional en el departamento de logística de la empresa que ofrece servicios de mantenimiento, estableciendo un modelo de métricas y métodos, que logran diagnosticar los procesos de abastecimiento y compras, así mismo establecer un proceso inicial con el uso de formatos, guías, fichas

y procedimientos y formatos que permitieron el aumentar la producción en el sector estudiado. También en Perú en la investigación de Reyes (2020) titulado “Estandarización de Plataforma Linux Empresarial en empresas públicas” reflejo que los directivos de la gestión pública elaboran un patrón estandarizado del sistema operativo Linux empresarial con bases técnicas, cuyos resultados mostraron que para las organizaciones que apliquen la estandarización por medio de modelos o formatos para realizar un diagnóstico especializado sobre la tecnología a estandarizar, refleja un aumento de sus beneficios en un 50%.

Por su parte en Filipinas, German et al.(2022) en su trabajo de investigación elección de un transportista de paquetes durante la pandemia de COVID-19:una integración de la teoría del comportamiento planificado proambiental (PEPB) y la calidad del servicio (SERVQUAL), donde identifico los factores que influyen en el pensamiento de los consumidores en Filipinas de elegir un servicio de entrega o transporte de paquetes durante la pandemia, donde las pruebas demostraron la aceptabilidad del modelo SERVQUAL para revelar que la percepción y la preocupación ambiental, el apoyo a la autoridad percibida , la norma subjetiva, la actitud, la calidad del servicio, e valor percibido por el cliente y la satisfacción del cliente influyen significativamente en la intención del consumidor y su elección, basado en el modelo de Parasumaran et al.(1985), que sirve de herramienta para medir la calidad de productos, el cual calificará la satisfacción del cliente por medio de las expectativas y percepciones del comportamiento del cliente para valorar el nivel del servicio. Es por ello que SERVQUAL es un constructo multidimensional que se mide utilizando 5 dimensiones: Confiabilidad, se refiere a la disposición de brindar de servicio pactado de forma correcta y consistente.

Seguridad, es la cultura y modales de los empleados y su capacidad para fomentar la confianza del cliente.

Tangible, incluye las instalaciones físicas, equipos y apariencia del cliente que ofrece el servicio.

Empatía se refiere a la atención y cuidado individualizado brindado a los clientes.

Capacidad de respuesta, es el entusiasmo y a pronta acción de tender las solicitudes y problemas de los clientes.

También en Filipinas Jou et al.(2023), en su trabajo de investigación titulado “Factores determinantes que afectan la satisfacción percibida del cliente en el sistema de autobuses de servicios públicos en Occidental Mindoro, Filipinas: un estudio de caso” explica la valoración de la calidad del servicio durante interrupciones importantes, donde investigo la calidad del servicio de tránsito de autobuses utilizando el Proceso de Jerarquía Analítica (AHP) y las dimensiones del SERVQUAL, donde los hallazgos sirven como una evaluación de la calidad del servicio y pautas para proporcionar un transporte público en autobús sostenible, concluyendo que por medio del modelo SERVQUAL se aborda la brecha entre las expectativas y las percepciones de los pasajeros donde su impacto más significativo está en la mejora del servicio y la satisfacción del cliente.

En México Núñez y Juárez (2018) en su trabajo de investigación titulado, “Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción al cliente”, donde estudia los factores que participan en la valoración que aplicaron los consumidores una vez que experimentaron el servicio, estableciendo 8 modelos de evaluación de calidad de servicio, los cuales establecen una categorización de determinantes de la calidad. Concluyendo que los colaboradores que tienen contacto directo juegan un el papel primordial en la evaluación consciente o inconsciente que el consumidor realiza del servicio percibido.

En Colombia, Vergara (2021) publicó un artículo titulado “Descripción de estrategias para mejorar la calidad de información en órdenes de servicio energético”, cuyo objetivo diseña métodos para innovar la calidad de la información en los pedidos de servicio energético, ya que, al momento de dirigir la toma de decisiones en las empresas de una forma secuencial se obtiene un proceso de calidad, en conformidad de los requerimientos de los clientes. De modo que los resultados de las diferentes teorías propuestas evidencian de forma puntual , completa y consistente que se

mantienen distantes a los objetivos y metas propuestos por las organizaciones, demostrando que las proyecciones de la calidad total aún dista de ser modelo a seguir a nivel mundial, concluyendo con que los enfoques estudiados no muestran una tendencia positiva con la calidad de las decisiones siendo esto no relevante para la organización, dando paso a las organizaciones a no tener procesos direccionados con la cultura organizacional.

En Venezuela, Guevara (2020), publicó una revista titulada “Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero”, tuvo como objetivo recabar información necesaria para elaborar y aplicar instrumentos que vayan dirigidos a la empresa que prestan servicio de mantenimiento eléctrico, teniendo como resultado los enfoques que se hallan en dirección hacia la satisfacción del cliente, cuyos resultados muestran proyecciones positivas, y se requiere implantar medidas que propicien conservar y consolidar esos enfoques, específicamente donde se entrene continuamente a los colaboradores y se involucren a con el cliente externo para impulsar el vínculo empresarial en la organización demostrando su alcance en el comportamiento de los colaboradores y su fidelización al comprometerse en adherir y desarrollar competencias técnicas y profesionales y fortalecer el principio de orientación a las personas, ya que en definitiva los aportes de cada colaborador impacta positivamente en la mejora continua y la satisfacción de los clientes.

Seguidamente en Ecuador, en la investigación de Ordoñez y Zaldumbide (2020) “La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio”, cuyo objetivo estudia en las microempresas la calidad del servicio brindado como una estrategia competitiva, cuyos resultados demostró que dentro del análisis los clientes desarrollaron un comportamiento frente a la aplicación de sistema SERVQUAL , ya están directamente relacionadas la calidad y la satisfacción de los clientes y presentada por otras organizaciones. Concluyendo que el estudio de la calidad del servicio demostró de manera unánime los datos porcentuales mayoritarios de clientes satisfechos aumentando así el grado de calidad del producto o servicio recibido por las organizaciones, a pesar de las restricciones en su infraestructura,

aspectos económicos y/o logísticas, donde en definitiva el ofrecer un servicio de calidad es una meta fundamental entre las organizaciones.

En Ecuador, Pincay y Parra (2020) publicaron un artículo titulado “Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador”, el cual estudia de forma general la gestión de calidad en relación directa con el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras en Ecuador, cuyos resultados están direccionados a mostrar los aspectos en donde las PYMES se desenvuelven aplicando la gestión de la calidad del servicio al cliente. Concluyendo que las PYMES conforman una parte fundamental para el alcance económico que obedece a un proceso de instrucción continuo que se dirija hacia el progreso de factores y aspectos internos (conocimientos y actitudes); así como de hábitos propios de la compañía en beneficio de un servicio de calidad determinado a la satisfacción del cliente, donde el modelo SERVQUAL es uno de los más efectivos para el estudio de la calidad.

En Colombia, Morales (2019) en su investigación titulado “El servicio al cliente como estrategia competitiva” cuyo objetivo identifica el alcance del servicio al cliente dentro de las organizaciones para reflejar su condición esencial como indicador de evaluación en la toma de decisiones, cuyos resultados denotan el servicio al cliente abarca horizontes que promueve un escenario organizacional cambiante debido a las guerras de años anteriores. Cuyos resultados merecieron estudios de la problemática que se presentaba a nivel global y que algunos países formaron filosofías orientadas al servicio al cliente. Concluyendo en que servicio al cliente es una forma eficaz que tiene una compañía para obtener la fidelización de sus clientes. De tal modo se implanta la marca en el común imaginario y es así cómo se ubica en un mercado riguroso y competitivo.

En Perú, Hervas (2019) en su trabajo titulado “Mejora de procesos para incrementar la calidad de servicio de la empresa de seguridad PROTEO Hervas S.A.C.”, mostró que la implementación en la mejora de los procesos logra aumentar la calidad en el servicio de seguridad, desarrollando una metodología de la calidad de servicio, ya que

se presentan evidencias con fisuras significativas entre el resultado de los cálculos del Pre Test y Post Test de la calidad de servicio al cliente. A su vez en Perú, Vásquez (2018) en su trabajo titulado “Propuesta de mejora del proceso de atención de reclamos en la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C. para mejorar el servicio al cliente”, cuyo objetivo aplica una mejora en la atención de reclamos, razón por la cual optimiza los procedimientos y métodos de la empresa, además se planteó el diseño de procedimientos de monitoreo y control en cada clase de disconformidad en el servicio.

Habiendo examinado la teoría y artículos de bases científicas, se puede afirmar que la estandarización de procesos es aplicada en diferentes organizaciones en distintos países. Donde es definida también como la gestión de la calidad basada en factores integrales y decisivos recopilados de las experiencias prácticas (Yuan,2022) aplicables a distintas organizaciones sin discriminar su tamaño o ubicación, originando se aplique en todas las áreas un alto desempeño organizacional que se verá reflejado en la valoración de un excelente nivel del servicio al cliente y será factor clave para la sostenibilidad y superveniencia de la empresa (Ordoñez, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada porque mediante los conocimientos teóricos tiene como objetivo resolver un problema en concreto, de alcance explicativo puesto que tiene la peculiaridad de fijar la causa – efecto entre las variables de estudio. De enfoque cuantitativo porque los resultados obtenidos de las variables fueron a través de valores numéricos y estadísticos que ayudarán a fundamentar y probar la investigación más adelante.

Diseño de investigación

Según Sampieri, Fernández y Baptista (2016), definen al diseño como al plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se desea en una investigación. La presente investigación es pre experimental, dado que se aplicará un pre test con las respectivas herramientas a aplicar y posteriormente se aplicará un post test para medir si el nivel de servicio brindado al cliente varió a comparación de lo encontrado inicialmente.

Esquema de investigación:

$$GE: 0_1 X 0_2$$

Donde:

GE: Grupo Experimental 0₁: Pre Test

0₂: Post Test

X: Estandarización de procesos

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Estandarización de procesos

Según Nissinboim (2018) indica que la estandarización de procesos es una filosofía de la gestión de la calidad que se materializa en la realización instrucciones de trabajo,

directrices, manuales y procedimientos de trabajo para guiar las actividades de los empleados y minimizar los errores de procesos a largo plazo. Asimismo, indica que cuando no hay un orden dentro de la organización se produce constantemente que los equipos y/o materiales operen de manera variable repercutiendo en una evaluación de desempeño con exactitud. Una óptima gestión empresarial está relacionada directamente a la calidad con la que sus trabajadores desempeñan sus actividades, sin embargo, si las actividades están desconectadas o solo escritas en un borrador hace que el proceso se torne deficiente y las operaciones productivas disminuyan su nivel de calidad y productividad.

Variable Dependiente: Nivel de servicio

Según Nuñez y Juarez (2018) el nivel de servicio al cliente es el resultado de las, percepciones, evaluaciones, valoraciones y mediciones producto de la experimentación de un producto o servicio. Por ejemplo, una empresa que comercia productos, el nivel de servicio incluye componentes como plazos de entrega, garantías y disponibilidad de soporte. Y en cuanto a servicios, el nivel de servicio incluye datos como la fecha y lugar que se prestara el servicio, así como también, la calificación de la atención y desempeño de los trabajadores.

3.3 Población, muestra y muestreo, unidad de análisis Población:

Según Balestrini (1998), la población es un conjunto de elementos de los cuales se pretende estudiar con el fin de determinar sus características. En esta investigación se consideró una población conformada por la totalidad de participantes del servicio de reparación eléctrica de la empresa de servicios generales Alurhe S.A, constituida por la gerencia general, administración, jefe del área de electricidad, siendo en su totalidad 03 trabajadores, Así mismo se calculó la muestra finita mediante la siguiente fórmula:

Donde:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

n = Tamaño de muestra buscada

N = Total de la población o universo

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC) e = error de estimación máximo aceptado. p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito) q =

Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

El cálculo de la fórmula finita dio como resultado 102 clientes que fueron encuestados.

- **Criterios de inclusión:** todos los trabajadores que este relacionados directamente con el servicio de reparación eléctrica y clientes que participaron en la recepción del servicio.
- **Criterios de exclusión:** trabajadores que no pertenezcan netamente al servicio de reparación eléctrica: contabilidad, servicios generales, administración.

Muestra:

“La muestra es parte de la población determinada, y se usa para llevar a cabo un estudio y trabajo de investigación” (Bernal, 2010). La muestra del proyecto es igual al número de la población, es decir 03 trabajadores de la empresa y 102 clientes que reciben el servicio de reparaciones eléctricas.

Muestreo:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El muestreo probabilístico es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la posibilidad de ser elegidos”. El muestreo utilizado fue mediante la técnica estratificada.

Unidad de análisis:

La unidad de análisis de la investigación es el: Servicio de reparación eléctrica.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

Para el presente proyecto se utilizó las siguientes técnicas:

Entrevista

Trujillo (2019) la entrevista es una técnica para recolectar información desde el enfoque cualitativo y se prepara con preguntas cerradas las cuales se centran en que el entrevistado conteste de forma precisa a la pregunta. La técnica fue personalizada y aplicada al gerente general y jefes de áreas, con el propósito de conocer la situación actual de la empresa en relación a lo investigado.

Encuesta

De acuerdo con López-Roldán y Fachelli (2015) la encuesta permite recoger datos por medio de la interrogación que se realiza al encuestado con el propósito de que brinden información requerida para la investigación. Esta técnica fue dirigida a trabajadores y clientes que ayudaron a conocer la situación de la empresa.

Análisis Documental

Sánchez (2018) Es una técnica que ayuda a organizar y agrupar la información que se quiere estudiar.

Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se aplicarán instrumentos como:

- ✓ Guía de entrevista sobre verificación de estandarización de procesos, aplicada al gerente general, jefes de área.
- ✓ Cuestionario sobre verificación de estandarización de procesos, dirigido a los trabajadores.
- ✓ Cuestionario sobre nivel de servicio dirigido a los clientes.
- ✓ Hoja de datos sobre histórico de servicios atendidos.
- ✓ Check List de verificación.

Validación

Considerando que la validez es el grado de cumplimiento con lo esperado en una investigación, donde se tiene capacidad de medir una variable determinada con los criterios fiables y direccionados a mostrar los resultados esperados, los instrumentos

mencionados fueron validados por juicios expertos, los mismos que dieron su conformidad como señal de aprobación, tal como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 2. Lista de validadores

Grado Académico	Apellidos y Nombres	Resultado
Colegiado	Purihuaman Leonardo Celso	Conforme
Habilitado	Nazario	
Colegiado	Severin Augusto Fahsbender	Conforme
Habilitado	Cespedes	
Colegiado	Ruidías Alamo Victor Gerardo	Conforme
Habilitado		

Nota: Elaboración Propia.

3.5 Procedimientos

Para el desarrollo del proyecto de investigación se notificó las autorizaciones correspondientes al personal pertinente de la organización, localizada en la ciudad de Talara, previas coordinaciones generales con el gerente general y jefes de áreas para realizar el trabajo de investigación.

El objetivo específico 1 comprendió determinar la situación actual de la empresa, para ello se utilizaron las técnicas de recolección de datos consideradas: entrevista personalizada a los jefes de la empresa, cuestionario servqual dirigido a los clientes para saber cuál era su percepción sobre los servicios recibidos y saber si se encontraban satisfechos con los mismos, el análisis documental que constó en una hoja de datos de los servicios atendidos, el cual permitió conocer el número de atenciones a clientes por cada trabajo ejecutado y un check list al área de estudio para verificar si la empresa contaba con la documentación y requisitos básicos, todo ello siendo parte del pre test inicial de la investigación. Para el objetivo específico 2: Se llevó a cabo el desarrollo de la Metodología del ciclo Deming para estandarizar los procesos en la empresa Alurhe S.A.

Así mismo, para el objetivo específico 3: Se realizó un post test para verificar y realizar una comparación de la mejora del nivel de servicio de la empresa.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos obtenidos fueron procesados en el software SPSS, mostrando su comportamiento según lo recopilado en los instrumentos aplicados.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación ha sido realizada bajo las normativas institucionales de la Universidad Cesar Vallejo, respeta la propiedad intelectual y los derechos reservados de los artículos de investigación, para lo cual se ha citado fehacientemente todas las fuentes bibliográficas empleadas de su variada base, además se precisa que la presente investigación contempla aspectos que fomenten e incentiven la innovación tecnológica e investigativa.

IV. RESULTADOS

O1: Diagnóstico del nivel de servicio que se le brinda al cliente en la empresa Alurhe S.A.

La finalidad de este objetivo es conocer el nivel de servicio que se brinda actualmente en la empresa, para ello se utilizaron herramientas como check list, entrevista, cuestionario servqual dirigido a los clientes atendidos según la herramienta histórico.

Los resultados obtenidos mostraron:

Tabla 3. *Análisis del check list*

Variable	Dimensió n	Comentario
Estandariza ción de procesos	Planificar Ejecutar Verificar Actuar	La empresa cuenta con los requisitos legales establecidos de acuerdo a ley, sin embargo, no cuenta con procedimientos establecidos, política documentada y sus procesos no cuentan con una secuencia establecida (flujogramas), lo que ocasiona no realizar el seguimiento, control y análisis a los mismos.
Nivel de servicio	Fiabilidad Sensibilidad Seguridad Empatía Elementos Tangibles	No se realiza un seguimiento a la satisfacción del cliente respecto al servicio recibido, sin embargo, la empresa toma acciones cuando el producto y/o servicio no son satisfactorios para al cliente.

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A.

Análisis de la entrevista

Para conocer la situación actual se realizaron 03 entrevistas a los jefes de las unidades de trabajo que realizan el servicio de investigación, 01 Gerente General, 01 jefe de Electricidad y un 01 jefe de Administración.

Tabla 4. Resultado del análisis de la entrevista I

Variable	Dimensión	Indicador
Estandarización de procesos	Planificar	Objetivos
	Ejecutar	Estrategia
		Funciones
	Verificar	Decisiones
Actuar	Acción	Control
		Mejora
	Capacidad de respuesta	Rapidez

<p>Nivel de servicio</p>	<p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Confianza</p> <p>Atención individualizada</p> <p>Equipos e instalaciones</p>	<p>existen procesos establecidos para la ejecución del servicio, lo que nos conlleva a la incomodidad de los mismos y el aumento de los tiempos muertos en la productividad.</p>
--------------------------	--	---	--

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A.

Tabla 5. Resultado del análisis de la entrevista II

Variable	Dimensión	Indicador	Comentario
Estandarización de procesos	Planificar	Objetivos	La empresa consideró que la adaptación a los diferentes escenarios sería de una manera dificultosa, sin embargo, la visión que manejan está enfocada en trabajar en equipo para la obtención de mejores resultados. El que cuenten con más de 10 años de experiencia en el mercado, les ha permitido tratar de manejar documentación interna y sencilla de acuerdo a las normas legales a las que deben regirse por tratarse del rubro eléctrico su principal actividad de negocio, a pesar de ello siguen sin contar procesos documentados, ni con una secuencia de trabajo establecida en algún documento.
		Estrategia	
	Ejecutar	Funciones	
		Decisión	
Verificar	Acción		
	Controles		
Actuar	Mejora		
Nivel de	Capacidad de respuesta	Rapidez	La experiencia con el cliente se ve afectada dado que el personal presenta dificultades en el desarrollo de sus habilidades blandas, sabiendo que estas son importantes y forman parte de la estructurar de los procedimientos a seguir, añadido a esto el tiempo
	Seguridad	Confianza	
	Empatía	Atención individualizada	

servicio	Elementos tangibles	Equipos e instalaciones	promedio de la atención general de los usuarios tarde en más de dos meses, generando incomodidad por las demoras y la falta de gestión.
----------	---------------------	-------------------------	---

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A.

Tabla 6. Resultado del análisis de la entrevista III

Variable	Dimensión	Indicador	Comentario
Estandarización de procesos	Planificar	Objetivos	Cuando se llevan a cabo las actividades de reparación de artefactos se presentan obstáculos en la ejecución, evidenciando que la no documentación genera ineficiencia, lentitud, desorganización, bajo rendimiento y por ende baja productividad.
	Ejecutar	Estrategia	
		Funciones	
		Decisión	
	Verificar	Acción	
Actuar	Controles		
Nivel de servicio	Capacidad de respuesta	Rapidez	Lo que recibe el cliente muchas veces va de la mano de errores repetitivos, dado que al tardar la atención de sus necesidades genera descontento en ellos, así mismo no les brindan una encuesta por el servicio recibido, lo que no les permite saber que tan satisfechos o insatisfechos se sienten.
	Seguridad	Confianza	
	Empatía	Atención individualizada	
	Elementos tangibles	Equipos e instalaciones	

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

Tabla 7. Resultados del análisis Pre Test - Dimensión Fiabilidad

		Respuestas	
		%	N
Total desacuerdo	45	8.8%	
Desacuerdo	221	43.3%	
Ni desacuerdo ni de			
acuerdo	197	38.6%	
De acuerdo	46	9.0%	
Totalmente de acuerdo	1	0.2%	
Total	510	100.0%	

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

En la dimensión fiabilidad, el 52.1% de los clientes, manifiestan estar en desacuerdo y totalmente desacuerdo, mientras que el estar de acuerdo representa el 9%.

Según los datos obtenidos, esto se debe a que no se cumple con los tiempos establecidos para desarrollar las actividades planificadas, así mismo se presentan fallas en el desarrollo inicial de los servicios, lo que genera que la empresa no realice los servicios según lo prometido.

Tabla 8. Resultados del análisis Pre Test - Capacidad de respuesta

Respuestas		
	N	%
Total desacuerdo	19	4.7%
Desacuerdo	165	40.4%
Ni desacuerdo ni de acuerdo	187	45.8%
De acuerdo	35	8.6%
Totalmente de acuerdo	2	0.5%
Total	408	100.0%

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

En la dimensión capacidad de respuesta, el 45.06% de los clientes manifiestan estar en desacuerdo y totalmente desacuerdo, mientras que el estar de acuerdo representa el 8.58%.

Lo que indica que la empresa no comunica a los clientes el momento en el que concluirán los servicios que realizan, sumado a esto por el número de servicios que atienden en paralelo, no cuentan con la disponibilidad de atender y ayudar a todos los clientes frente a las solicitudes, preguntas, reclamaciones y problemas que presentan, generando así que el servicio no sea rápido, oportuno y satisfactorio.

Tabla 9. Resultados del análisis Pre Test - Seguridad

	Respuestas	
	N	%
Total desacuerdo	39	9.6%
Desacuerdo	156	38.2%
Ni desacuerdo ni de acuerdo	172	42.2%
De acuerdo	39	9.6%
Totalmente de acuerdo	2	0.5%
Total	408	100.0%

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

En la dimensión seguridad, el 47.8% de los clientes manifiestan estar en desacuerdo y totalmente desacuerdo, mientras que el estar de acuerdo representa el 9.6%. Los datos obtenidos señalan que los clientes no tienen seguridad y confianza sobre lo que la empresa realiza, es por ello que no tienen la certeza de que sus problemas serán resultados de la mejor manera posible, además de esto los empleados no se encuentran capacitados en temas relacionados a la prestación del servicio, lo que genera ante los clientes señales de disconformidad e insatisfacción.

Tabla 10. Resultado del análisis Pre Test - Empatía

	Respuestas	
	N	%
Total desacuerdo	65	12.7%
Desacuerdo	216	42.4%
Ni desacuerdo ni de acuerdo	192	37.6%

De acuerdo	37	7.3%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
Total	510	100.0%

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

En la dimensión empatía, el 55.1% de los clientes manifiestan estar en desacuerdo y totalmente desacuerdo, mientras que el estar de acuerdo representa el 7.3%.

El resultado obtenido se debe a que la empresa no realiza las atenciones de manera individualizada a cada usuario, es decir que no cuenta con la capacidad de entender o comprender los problemas que tiene cada uno de ellos, así mismo los empleados no demuestran que son capaces de escuchar a los clientes en cuanto a sus inquietudes, desencadenando el no poder corregir a tiempo las fallas que se presentan a la hora de prestar los servicios.

Tabla 11. Resultado del análisis Pre Test - Elementos Tangibles

Respuestas		
	N	%
Total desacuerdo	89	21.8%
Desacuerdo	141	34.6%
Ni desacuerdo ni de acuerdo	139	34.1%
De acuerdo	38	9.3%
Totalmente de acuerdo	1	0.2%
Total	408	100.0%

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

En la dimensión elementos tangibles los clientes califican con desacuerdo y totalmente desacuerdo en 56.4%, mientras que el estar de acuerdo representa el 9.3%.

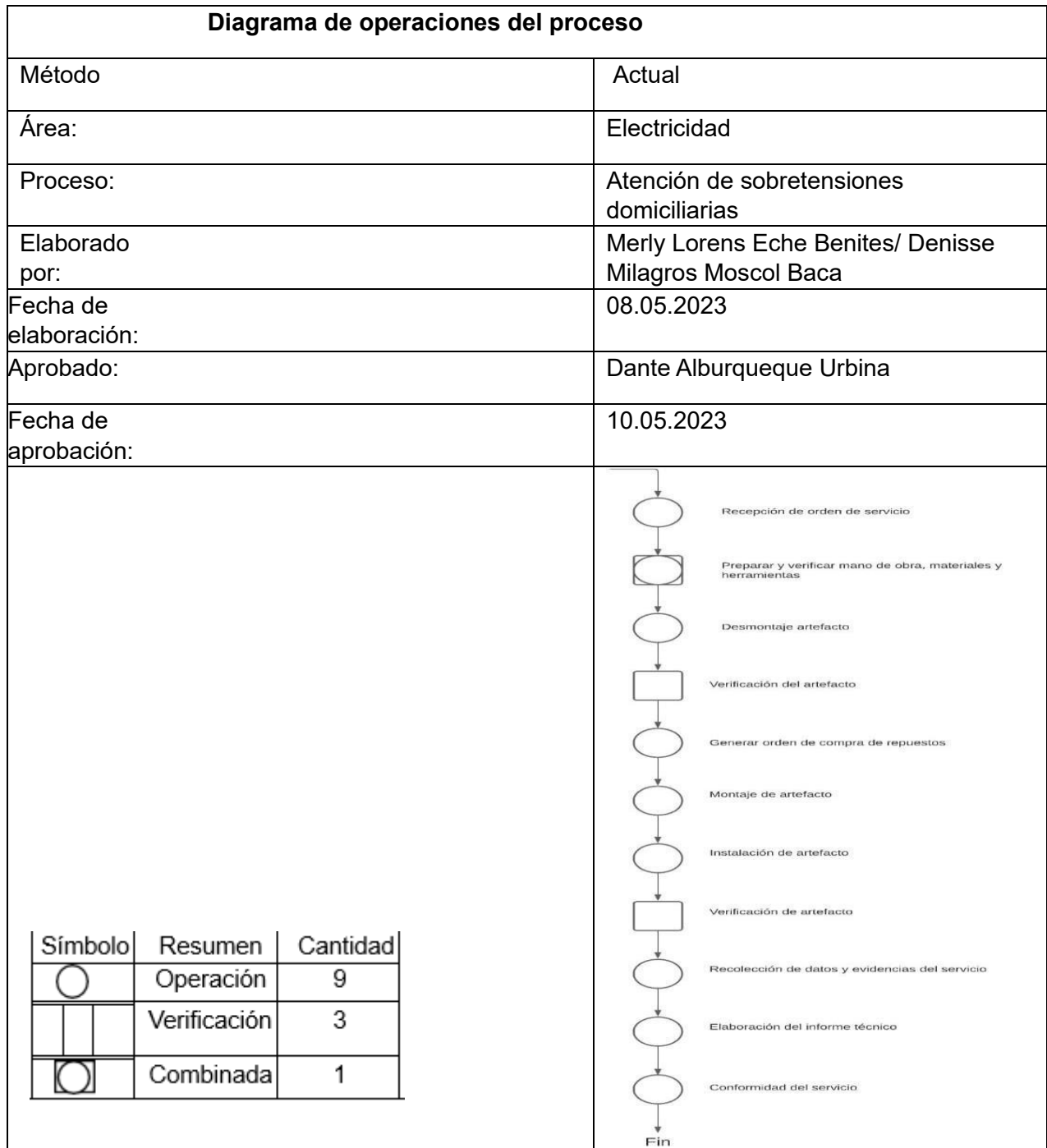
El resultado obtenido se debe a que los equipos y herramientas que utiliza la empresa para prestar el servicio de reparación no son modernos y/o se encuentran deteriorados debido al uso continuo que les dan, sumado a ello el aspecto físico

interno y externo de las instalaciones donde se reparan los artefactos no es el adecuado, ya que no se le realiza un mantenimiento ni pintado, así mismo el personal se encuentra dotado con equipos de protección personal desgastado, lo que transmite apreciaciones y criterios bajos de los clientes para la evaluación de la calidad del servicio brindado

Diagrama de Operaciones del Proceso (DOP).

Para la atención de los clientes afectados por sobretensiones se realizó un diagrama de operaciones del proceso, el cual representa de manera gráfica la ejecución del servicio que se realiza, en el diagrama 1 se muestra las operaciones e inspecciones por se llevan a cabo y las relaciones sucesivas que tienen entre sí, este diagrama cuenta con 9 operaciones, 3 verificaciones y 1 actividad combinada.

Figura 1. Diagrama de Operación de Proceso








Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

Diagrama de Análisis de Procesos (DAP)

Para la atención de los clientes afectados por sobretensiones se realizó un diagrama de análisis de la situación actual de la empresa, con el detalle de las actividades que se realizan y el tiempo que se requiere para cada una. El proceso inicia con la recepción de la orden de servicio de parte del cliente principal, posteriormente se planifica las actividades que deben realizar los trabajadores y se verifica las herramientas, equipos de protección personal, stock de materiales, etc. Posteriormente se lleva a cabo el apersonamiento a los domicilios correspondientes y se ejecuta las actividades de verificación de cada artefacto, de encontrarse y tener solución, se procede a la reparación respectiva, de no contar con los repuestos necesarios se adquieren a través de proveedores locales o los que se encuentren fuera de la localidad, a su vez de no poder reparar algún equipo, se elabora un informe técnico y de compra y se transporta al almacén del cliente principal, para la culminación se realiza el informe por los usuario atendidos y la recopila la información necesaria como evidencia física y fotográfica, para luego ser enviada al cliente principal y dar por finalizado el trabajo encomendado, seguidamente el cliente da conformidad a la recepción de información, todo el proceso cuenta con 23 actividades y una duración de atención de 92.25 días (3 meses y 2 días), tal como se especifica en el siguiente diagrama 2.

Figura 2. Diagrama de Análisis de Proceso actual

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DE PROCESO								
Diagrama N° 01	OPERARIO/MATERIAL/OPERACIÓN							
Objetivo: Calcular el tiempo de atención a los clientes en el servicio de reparación de artefactos.	RESUMEN							
	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTA	AHORRO				
	Operación	10	-	-				
	Transporte	4	-	-				
Demora	6	-	-					
Actividad: Servicio eléctrico	Inspección	3	-	-				
Proceso: Reparación de artefactos	Almacenaje	0	-	-				
Método: Actual	Total	23	-	-				
Lugar:	Tiempo (días)	92.25	-	-				
	Distancia (m)	-	-	-				
Realizado por: Denisse Moscol Baca / Merly Eche Benites	Aprobado por: Dante Alburqueque Urbina							
Descripción	Distancia	Tiempo	Símbolos					Comentarios
								
Recepcionar orden de servicio	-	1						Cliente principal envía orden de trabajo.
Planificar la disposición de mano de obra, herramientas y equipos.	-	1						
Verificar estado óptimo de epp, uniformes, herramientas.	-	1						Verificación de equipos.
Preparar formatos y documentos para la reparación.	-	1						
Impresión y copias de formatos.	-	0.5						
Traslado al domicilio solicitado.	-	0.5						
Demora en tráfico en vías, carreteras, calles, baches, puentes, trochas.	-	0.25						
Verificar los artefactos dañados.	-	10						
Traslado a taller.	-	0.5						
Comprar repuestos a utilizar.	-	3						
Demora en la recepción de repuestos.	-	7						Se adquiere fuera de la localidad.

TOTAL	-	92.25						3 meses y 2 días
-------	---	-------	--	--	--	--	--	---------------------

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

O2: Aplicar la Metodología del ciclo Deming para estandarizar los procesos en la empresa Alurhe S.A.

Se realizó la metodología Deming, la cual generará un escenario donde la práctica y la teoría se entrelazan y proporcionarán un análisis completo que servirá de guía para entender los fallos y reducirlos, llevando a cabo como primer punto la descripción de las fases de principio a fin, enumerada en la siguiente tabla:

Tabla 12. Actividades de propuesta de mejora

ETAPAS	FUNCIONES
PLANIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los problemas primordiales que tiene la empresa con la atención de los clientes en la reparación de artefactos averiados. Establecer objetivos con la finalidad de mejorar y brindar un mejor servicio al cliente.
HACER	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar el mapa de procesos para planificar visualmente los flujos de los procesos y sus actividades. Elaborar la mejora del diagrama de procesos y de análisis de procesos, ya que ello conlleva al estudio y la aplicación de acciones para mejorar los procesos. Ejecutar capacitaciones entre la dirección, jefes de área y operarios. Elaboración del procedimiento de procedimiento para la atención de suministros afectados por sobretensión.
VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de actividades que son ejecutadas en área operativa. Informar el resultado esperado respecto a las estrategias adoptadas

	<ul style="list-style-type: none"> Realizar visitas de seguimiento y medición de los procesos en las instalaciones de la empresa Alurhe S.A
ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> Sugerir mejoras en los procesos y métodos de control.

Planificar

En esta fase junto a los jefes de las áreas de la empresa se procedió a determinar la situación actual del problema que se presenta en el proceso de reparaciones de artefactos averiados por sobretensión, tomándose en cuenta los reclamos presentados por los clientes, se identifica que no reciben el servicio de reparación de artefactos conforme, a su vez se presentan incumpliendo en los plazos acordados; ello directamente relacionado con la ausencia de una herramienta metódica que estandarice los procesos y logre disipar las dudas y miedos de los colaboradores, lo cual genera retrasos en la atención y la entrega de informes técnicos por cada servicio realizado.

Se plantearon los objetivos a lograr junto a quienes laboran en la empresa:

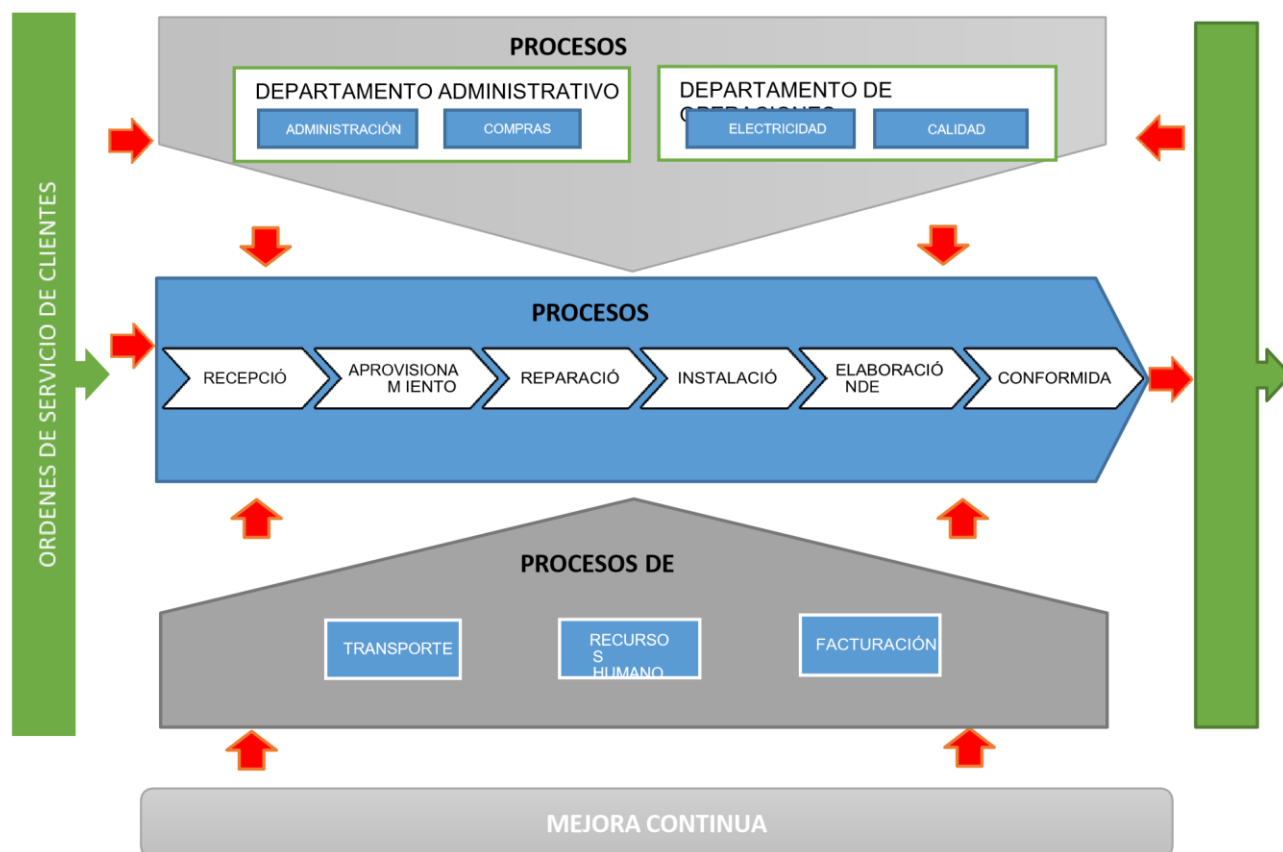
1. Mejorar la atención al cliente.
2. Mejorar el promedio de la atención de los servicios encomendados por el cliente principal.
3. Estandarizar el proceso principal de la empresa (reparación de artefactos).

Hacer

El diagnóstico realizado, evidenció que la empresa presenta fallas en su atención a los clientes afectados por sobretensiones eléctricas, frente a ello para complementar las necesidades que se dan a conocer en la empresa y teniendo en cuenta resultados obtenidos, se propuso elaborar un mapa de procesos para

conocer y mejorar la atención de los clientes, puesto que esto garantiza el flujo continuo de la actividad a realizar, como se muestra en el Diagrama 3.

Figura 3. Mapa de Procesos del servicio de reparación de artefactos



Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A.

En el mapa de procesos el cliente externo es el encargado de fijar los requisitos explícitos en órdenes de servicio que son enviadas al área administrativa de la empresa. Por tanto, el área de compras va gestionando el aprovisionamiento en base a las necesidades del servicio solicitado por el cliente. De manera similar, el desarrollo de la atención de las órdenes de servicios de los clientes tiene tres procesos: estratégicos, operativos y de apoyo.

El responsable de la recepción de las órdenes de servicio, es el área de administración y compras, el cual ejecuta actividades de vital importancia en el

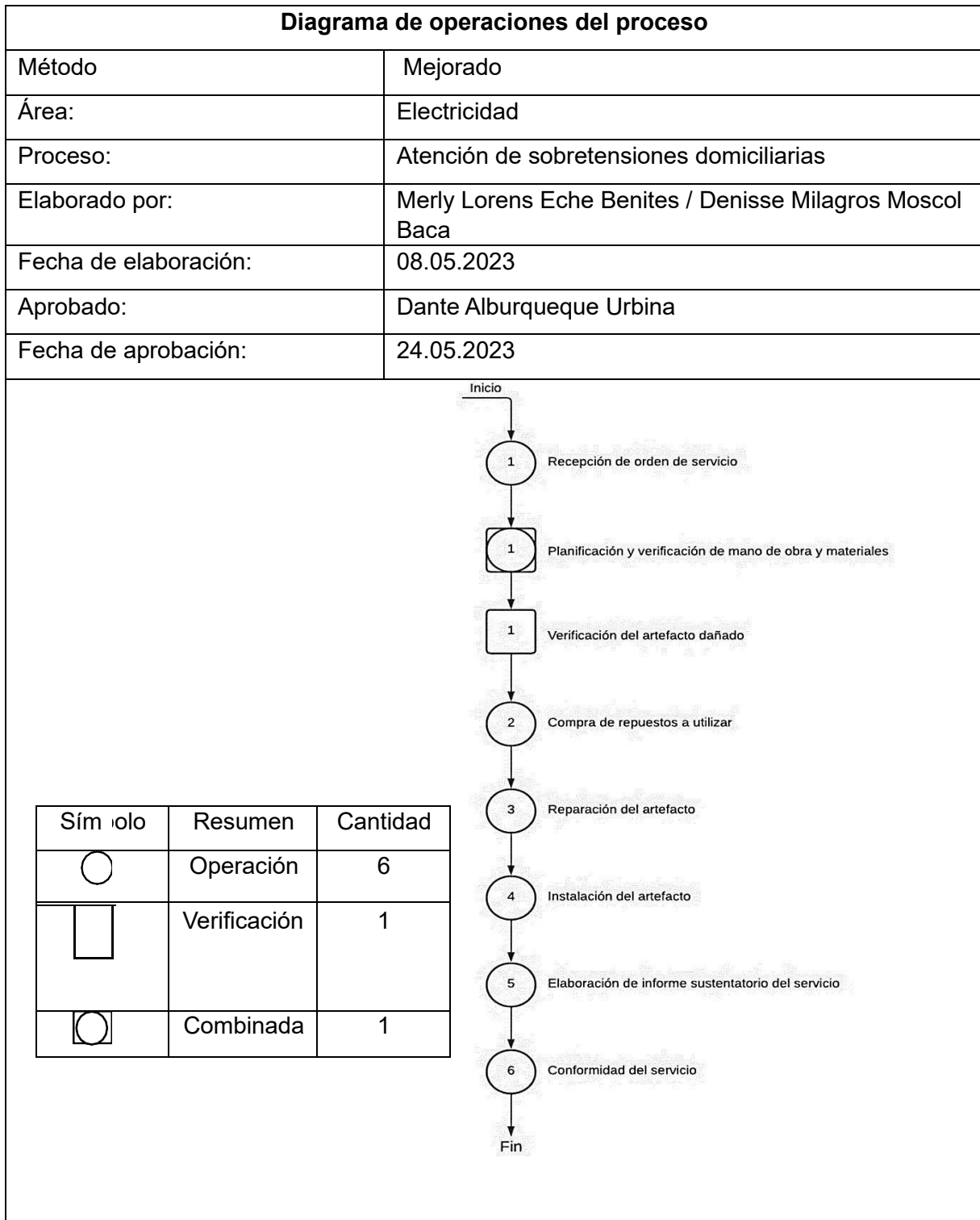
proceso estratégico. Esto se debe a que, sin una planificación adecuada, los procesos se verán comprometidos, produciéndose retrasos y la empresa sufrirá pérdidas financieras debido a la reducción de la rentabilidad. Los procesos clave, por su parte, son los encargados de dar soporte a las áreas implicadas en los procesos estratégicos, ya que son las áreas de electricidad y calidad, las cuales aportan el valor principal en el proceso de reparación enfocado a la satisfacción de los clientes en cada orden de servicio atendida. En última instancia, el proceso de soporte es el que permite que las órdenes de servicio se puedan cumplir de manera oportuna. Los sectores involucrados en este proceso son el área de transporte, recursos humanos y facturación. Una vez más, la mejora continua, ayudará a realizar el seguimiento y medición de los resultados junto con los responsables de los procesos, ya que la cadena de valor generada de principio a fin logra acrecentar la competitividad, excelencia y cultura organizacional en todas sus áreas.

Elaboración del Procedimiento para la atención de los clientes en la reparación de artefactos averiados por sobretensión:

Como resultado del diagnóstico de la situación actual de la empresa, se elaboró un procedimiento para la atención de los clientes en la reparación de artefactos averiados por sobretensión, con el propósito de mejorar el flujo de atención y reducir las actividades no esenciales, ver anexo 18.

Teniendo en cuenta el procedimiento elaborado, se ejecutó la mejora al diagrama de operaciones del proceso (DOP) y el diagrama de Análisis de Procesos (DAP), obteniendo como resultado la optimización del tiempo de la atención de los usuarios a un mes y veintiún (21) días, tal como se presenta en la siguiente tabla:

Figura 4. Diagrama de Operación de Proceso Mejorado



Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

Figura 5. Diagrama de Análisis del Proceso Mejorado

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DE PROCESO								
Diagrama N° 01	OPERARIO/MATERIAL/OPERACIÓN							
Objetivo: Calcular el tiempo de atención a los clientes en el servicio de reparación de artefactos.	RESUMEN							
	ACTIVIDAD	ACTUAL	PROPUESTO	AHORRO				
	Operación	-	10	-				
	Transporte	-	4	-				
	Demora	-	6	-				
Actividad: Servicio eléctrico	Inspección	-	3	-				
Proceso: Reparación de arte	Almacenaje	-	0	-				
Método: Actual	Total	-	23	-				
Lugar:	Tiempo (días)	-	50.75	-				
	Distancia (m)	-	-	-				
Realizado por: Denisse Moscol Baca / Merly Eche Benites	Aprobado por: Dante Alburquerque Urbina							
Descripción	Distancia	Tiempo	Símbolos					Comentarios
			●	➔	◐	■	▼	
Recepcionar orden de servicio	-		●					Cliente principal envía orden de trabajo.
Planificar y verificar la disposición de mano de obra, documentación, herramientas y equipos.	-		●					
Traslado al domicilio solicitado.	-	0.25	●	➔				
Demora en tráfico en vías, carreteras, calles, baches, puentes, trochas.	-	0.25			●			
Verificar los artefactos dañados.	-	10	●	➔				
Traslado a taller.	-	0.5	●	➔				
Comprar repuestos a utilizar.	-	2	●	➔				
Demora en la recepción de repuestos.	-	4	●					Se adquiere fuera de la localidad.
Reemplazar repuestos en artefactos.	-	2	●	➔				Tiempo aprox.
Verificar la calidad del artefacto.	-	2	●	➔				
Traslado al domicilio afectado.	-	1	●	➔				
Demora en vías, carreteras, calles, baches, puentes, trochas.	-	0.2	●					
Instalar artefacto.	-		●					
Conformidad del usuario.	-		●					
Elaborar informe, conteniendo documentos que sustentan la reparación de artefactos.	-	7	●	➔				Verificación de información recopilada.
Demora en compilación de evidencias de la reparación realizada.	-	7			●			Ubicación de evidencia fotográfica y física.
Generación de OC e IT por artefactos no reparados.	-	5			●			
Traslado de los artefactos no reparados al almacén principal del cliente.	-	0.25	●	➔				
Envío de información (virtual y física) por las reparaciones realizadas al cliente principal.	-	1	●	➔				

Conformidad por la recepción de la información.	-	2	●					
TOTAL	-	50.75						1 mes y 21 días

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

Verificar

En la etapa de la verificación se elaboró una lista de cumplimiento para comprobar lo planeado con lo realizado y posteriormente ver si los resultados son óptimos para poder implementar qué medidas correctivas se requieren para incrementar el desempeño.

En esta etapa se evalúa la eficacia de las medidas ejecutadas y su impacto en la solución en términos de actividades, personas y tiempo.

LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEMING					
Etapas del Ciclo de Deming	Puntuación		Fecha:		
			Preparado:		
			Indicadores		
	SÍ	NO	Cumplimiento (%)	Observaciones	
FIABILIDAD					
Planificar visualmente los procesos que intervienen en la empresa , para identificar los roles claves y proponer posibles oportunidades de mejora	X		100 %	Se elaboró el mapa de procesos demostrando la interrelación entre los procesos que tiene la empresa. Así mismo se estandarizó el	
Estandarizar el proceso de reparaciones de artefactos por medio de un procedimiento unificando métodos prácticos y asequibles, alineados en la calidad y eficiencia.	X			proceso de atención de reparaciones de artefactos por medio de un procedimiento, el cual se difundió y se aplicó de forma correcta y eficiencia en cada servicio.	
Mejorar los diagramas de operaciones y				Además, se realizaron las mejoras al diagrama de operaciones y diagrama de análisis de procesos, procediendo a eliminar duplicidad	

análisis de procesos para planificar y analizar el servicio de reparación de artefactos.	X			de tareas y unificando actividades, así mismo se redujeron los tiempos de entrega del servicio ya que cada colaborador demostró su interdependencia después de realizar sus labores de acuerdo al procedimiento implementado.
CAPACIDAD DE RESPUESTA				

Mejorar la atención al cliente por medio de plataformas virtuales, direccionadas en las redes sociales para tener respuestas en línea y automáticas según la necesidad del cliente y prestar un servicio rápido.	X			Se integró nuevas estrategias de atención al cliente por medio de una capacitación relacionada en la atención a los usuarios a través de plataformas virtuales y de manera in situ, para que esta se realice de manera personalizada entre todos involucrados, obteniendo una atención oportuna y eficaz.
Impartir capacitaciones de atención al cliente que involucre la participación de directivos, jefes de área y operarios.	X		100 %	

SEGURIDAD				
Proponer la elaboración de una base de datos que contenga la información estructurada y ordenada de los clientes para asegurar el conocimiento atención confiable.		X		Se propuso implementar una base de datos que contenga los expedientes de los clientes para que identifiquen el estado de sus solicitudes y tomar decisiones confiables y seguras. Así mismo se propuso impartir capacitaciones de liderazgo y comportamiento laboral, con el propósito de formar grupos de trabajos direccionados para alcanzar las metas y objetivos de la empresa.
Impartir capacitaciones de liderazgo y comportamiento laboral, que involucre la participación de directivos, jefes de área y operarios.		X	---	

EMPATÍA				
Establecer horarios de atención flexibles a las estaciones del año, feriados y fines de semana, para atender de forma prioritaria a los clientes de acuerdo a sus necesidades.	X		100 %	Se diseñaron horarios de trabajo que fueron de gran aceptación de los clientes, ya que expresaron su conformidad directamente con los técnicos y responsables de oficina.
Impulsar la implementación de una central de llamadas para consultas, solicitudes, reclamos y quejas	X			Además, se ejecutaron reuniones con los responsables para tratar temas relacionados a los beneficios de contar con un centro de llamadas para poder diligenciar óptimamente el servicio y mejorar su nivel de satisfacción al cliente.
ELEMENTOS TANGIBLES				

Dotación de indumentarias (uniformes, equipos de protección personal y herramientas de trabajo)		X	---	Se propuso dotar de nuevos uniformes, equipos de protección personal y herramientas a los trabajadores, para que demuestren una imagen pulcra y formal frente a los clientes.
Pintar interiores y exterior de la empresa resaltando la marca e imagen además de señalar las vías de evacuación y emergencia.		X		A su vez se propuso dar mantenimiento y pintado a las paredes de la parte interna y externa de la empresa, señalar las vías de evacuación y
Implementar botiquines, extintores con				emergencia para que los accesos a escaleras, oficina u otro estén despejados y ventilados.

<p>señaléticas y formatos inspección en las áreas de la empresa.</p>		<p>X</p>		<p>Finalmente se propuso acondicionar botiquines y extintores con sus respectivos formatos de inspecciones en las áreas de la empresa.</p>
--	--	-----------------	--	--

Un análisis constante de datos obtenidos demuestra que la retroalimentación eleva los valores del desempeño, logra reducir las tasas de error y, por tanto, tener una eficiencia en toda la organización para implementar las medidas propias y detectar oportunidades de mejora.

Del mismo modo se alinean los tiempos por medio del rediseño de las actividades en el proceso de reparación de los artefactos averiados por sobretensiones, estructurado de manera uniforme, precisa, exacta y de fácil comprensión, siguiendo los pasos en la misma secuencia por medio del procedimiento aplicado, donde los colaboradores ejecutan un servicio de acuerdo a los requerimientos del cliente, otorgándole así un valor estratégico debido a que es utilizado como una herramienta estandarizada que permite métodos de localización de fallas más precisos e inteligentes y logra disipar las dudas y realizar un servicio confiable y seguro, ya que sus actividades son más prácticas y flexibles en su área de trabajo, para ello se verificó que las actividades se estén realizando de manera adecuada a través de las visitas en campo para prevenir errores y tomar medidas de mejora.

Ante ello el poder verificar que las actividades propuestas y las ejecutadas se aplicaron al 100%, demuestra que los responsables de la dirección, los colaboradores, el cliente y las partes interesadas dinamizan su participación y compromiso para adaptarse y alinearse hacia la excelencia operacional además de lograr en los colaboradores interiorizar la filosofía de Deming y la estandarización de procesos para realizar sus actividades rutinarias, generar consultas, sugerencias, y proponer nuevos métodos entrelazando las personas y procesos, aplicando correctamente la mejora continua.

Actuar

En esta etapa, después de llevar a cabo la verificación de las acciones implementadas, se dispuso el proponer las siguientes acciones para prever la recurrencia de inconvenientes, problemas, errores, demoras, y así asegurar la sostenibilidad de los beneficios alcanzados.

Algunas de las acciones implementadas son los siguientes:

- Se determinó la revisión de los procedimientos y diagramas tanto de operaciones y análisis de los procesos semestralmente para identificar si los resultados varían o se mantienen.
- Se determinó que es necesario supervisar y dar seguimiento al cumplimiento del procedimiento elaborado, con la finalidad de analizar el desarrollo de la planificación realizada y asegurar un resultado óptimo.
- En caso no se cumpla con la meta propuesta, se podrán tomar las acciones precisas para solucionar el problema o recomendar nuevas propuestas, para ello se programarán visitas de emergencia a los clientes.
- Impulsar el liderazgo entre los directivos y colaboradores por medio de capacitaciones y entrenamiento continuo, ya que proporcionará ideas innovadoras, y motivará a cada colaborador, obteniendo así mejores desempeños.
- Exponer en reuniones de trabajo los eventos de riesgo y oportunidades, ya que la empresa está consciente de cualquier tipo de problema. Por esta razón, la empresa necesita tener documentación actualizada, así como planes de acción y estrategias, incentivando el aprendizaje continuo en la organización.

Estas acciones fueron seguidas periódicamente por los involucrados en el proceso. Además, los jefes y trabajadores se responsabilizaron del cumplimiento de estas actividades en corto y largo plazo de forma eficiente y sostenible.

O3: Realizar una comparación de la mejora del nivel de servicio al cliente de la empresa ALURHE S.A.

Tabla 13. Resultado del análisis Post Test - Dimensión Fiabilidad

	Pre test	Post test
Calificación		
Total desacuerdo	8.8	0.2
Desacuerdo	43.3	9.4
Ni desacuerdo ni de acuerdo	38.6	36.9
De acuerdo	9.0	42.9
Totalmente de acuerdo	0.2	10.6
Total	100.0	100.0

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

En la dimensión fiabilidad, se observa en el pre test que el 9.2% de los clientes manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio brindado, posteriormente a la implementación realizada, el resultado post test arrojó que los clientes indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en 53.5%. Teniendo así un incremento de 44.3%, esto se debe a que la empresa cumplió con los tiempos establecidos para desarrollar las actividades planificadas, así mismo evitaron presentar fallas en el desarrollo de los servicios, lo que generó que la empresa realice los trabajos según lo prometido.

Tabla 14. Resultado del análisis Post Test - Dimensión Capacidad de respuesta

Calificación	Pre test	Post test
Total desacuerdo	4.7	0.5
Desacuerdo	40.4	9.6
Ni desacuerdo ni de acuerdo	45.8	45.1
De acuerdo	8.6	37.7
Totalmente de acuerdo	0.5	7.1
Total	100.0	100.0

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

En la dimensión capacidad de respuesta, se observa en el pre test que el 9.1% de los clientes manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio brindado, posteriormente a la implementación realizada, el resultado post test arrojó que los clientes indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en 44.8%. Teniendo así un incremento de 35.7%, esto se debe a que la empresa estructuró un horario pertinente para la atención de los clientes y a su vez ayudar a todos frente a solicitudes, preguntas, reclamos y problemas que presentaron, generando que el servicio sea rápido, oportuno y satisfactorio.

Tabla 15. Resultado del análisis Post Test - Dimensión Seguridad

Calificación	Pre test	Post test
Total desacuerdo	9.6	0.5
Desacuerdo	38.2	10.0
Ni desacuerdo ni de acuerdo	42.2	42.2
De acuerdo	9.6	33.6
Totalmente de acuerdo	0.5	13.7

Total

100.0

100.0

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

En la dimensión seguridad, se observa en el pre test que el 10.1% de los clientes manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio brindado, posteriormente a la implementación realizada, el resultado post test arrojó que los clientes indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en 47.3%. Teniendo así un incremento de 37.2%, esto se debe a que la empresa logró generar seguridad y

confianza en los clientes, así mismo brindó charlas y capacitaciones a sus trabajadores sobre la correcta atención de los clientes, basándose en la elaboración del procedimiento de atención a los usuarios afectados por sobretensiones, suscitando que los clientes muestren señales de conformidad y satisfacción.

Tabla 16. Resultado del análisis Post Test - Dimensión Empatía

Calificación	Pre test	Post test
Total desacuerdo	12.7	0.0
Desacuerdo	42.4	7.3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	37.6	37.6
De acuerdo	7.3	39.6
Totalmente de acuerdo	0.0	15.5
Total	100.0	100.0

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

En la dimensión empatía, se observa en el pre test que el 7.3% de los clientes manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio brindado,

posteriormente a la implementación realizada, el resultado post test arrojó que los clientes indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en 55.1%. Teniendo así un incremento de 47.8%, dado que la empresa realizó atenciones de manera individualizada a cada usuario, así mismo a los encargados de ejecutar el servicio se le impartió información sobre el trato que se le debe brindar a los clientes y la importancia de escuchar sus inquietudes, consultas, dudas, etc.

Tabla 17. Resultado del análisis Post Test - Dimensión Elementos tangibles

Calificación	Pre test	Post test
Total desacuerdo	21.8	0.2
Desacuerdo	34.6	9.8
Ni desacuerdo ni de acuerdo	34.1	34.6
De acuerdo	9.3	30.9
Totalmente de acuerdo	0.2	24.5
Total	100.0	100.0

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

En la dimensión elementos tangibles, se observa en el pre test que el 9.5% de los clientes manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio brindado, posteriormente a la implementación realizada, el resultado post test arrojó que los clientes indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en 55.4%. Teniendo así un incremento de 45.9%, dado que la empresa indicó ante los clientes la posibilidad de adquirir equipos y herramientas modernas, para la ejecución de sus servicios y dar un mantenimiento constante a sus instalaciones para que estos transmitan apreciaciones y criterios altos hacia los clientes, para la evaluación de la calidad del servicio brindado.

Tabla 18. Nivel de Servicio al cliente

Calificación	Pre test	Post test
Total desacuerdo	11.5	0.3
Desacuerdo	40.1	9.1
Ni desacuerdo ni de acuerdo	39.5	39.1
De acuerdo	8.7	37.3
Totalmente de acuerdo	0.3	14.2
Total	100.0	100.0

Nota: Elaboración Propia. Empresa Alurhe S.A

Como se puede observar en la tabla 18 el nivel de servicio al cliente en la reparación de artefactos averiados por sobretensiones posterior a la implementación del ciclo de Deming tiene un mayor porcentaje de satisfacción en relación al Post test, donde 51.5% de los pacientes indicaron estar satisfechos y 9.4% se siente insatisfechos, mientras que en el Pre test 9% de los pacientes estaban satisfechos y 51.6% insatisfechos. Teniendo como resultado un incremento de 42.5% en el nivel de servicio al cliente.

Resultado de la Prueba de hipótesis

La hipótesis planteada fue: La estandarización de procesos mejora el nivel de servicio al cliente de la empresa Alurhe S.A.

En la Tabla N 19 se desarrolló estadísticamente la hipótesis planteada

Tabla 19. Estadísticos descriptivos e inferenciales de la escala Pre test y Post test

Escala / Dimensión	Prueba	M	DE	Contraste
Escala	Pre test	2.4626	0.34873	t =21.742, p-valor= 0.000
	Post test	3.2602	0.37193	
Fiabilidad	Pre test	2.4843	0.49507	t =15.057, p-valor= 0.000
	Post test	3.5421	0.50922	
Capacidad de respuesta	Pre test	2.5980	0.46825	t =11.947, p-valor= 0.000
	Post test	3.4142	0.50676	
Seguridad	Pre test	2.5319	0.53431	t =12.664, p-valor= 0.000
	Post test	3.5000	0.55735	
Empatía	Pre test	2.3941	0.42165	t =20.655, p-valor= 0.000
	Post test	3.6333	0.43517	
Elementos tangibles	Pre test	2.3162	0.70177	t =13.746, p-valor= 0.000
	Post test	3.6961	0.3173	

Nota: Elaboración Propia.

En relación con la hipótesis de diferencia entre los promedios de las puntuaciones del post test respecto al pretest; se utilizó la prueba t de Student para muestras independientes en base a un contraste bilateral, encontrándose que en todos los procedimientos de comparación el post test tiene una evaluación más favorable que el pre test.

Para el detalle del comparativo se encuentra que para la escala es más favorable o significativa $p < 0.05$ el post test respecto a la prueba pre test (de $M = 2.46$, $DE = 0.35$ a $M = 3.2602$, $DE = 0.37$).

V. DISCUSIÓN

En la investigación se planteó el primer objetivo específico el realizar un diagnóstico del nivel de servicio que se le brinda al cliente en la empresa. German et al. (2022) precisa que el modelo Servqual de Parasuraman es una de las herramientas de evaluación más confiables para medir la calidad de productos o servicios, definido como un constructo multidimensional que se mide utilizando las cinco dimensiones de confiabilidad, garantía, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta, cuyos resultados muestran la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. Ordoñez y Zaldumbide (2020) el método Servqual es de tipo analítico, para representar la información cualitativa que analiza y describe de forma idónea los hallazgos por medio de una encuesta a través de un cuestionario con preguntas de múltiples opciones a los clientes con la finalidad de precisar los factores que influyen en la calidad del servicio y valorar este concepto como un mérito competitivo de cada empresa. En la presente investigación se identificó a un 51.6 % de clientes disconformes, valorando como bajo el nivel del servicio percibido, incidiendo en mayor valor en desacuerdo en un 56.4 % en la dimensión tangibilidad. En el estudio realizado por Jou et al. (2023) se encontró que la tangibilidad no tiene una relación significativa con la calidad del servicio, lo que demuestra que las expectativas de los consumidores sobre los aspectos físicos difieren significativamente de lo que experimentaron. A su vez Núñez y Juárez (2018) a partir del análisis realizado pueden asegurar que son los métodos aplicados los que participan en la realización del servicio y la conformidad que estos aseguran con los conocimientos y la actitud de los trabajadores de contacto lo que se refleja como variable en la evaluación de la calidad en el servicio. Por lo tanto se puede decir que los tangibles se pueden sentir o ver; incluyen tecnologías de información y comunicación actuales, herramientas, ubicación, trabajadores de la empresa y cualquier adaptación notable, es decir son muy importantes para la calidad del servicio porque contribuyen a seguir desarrollando experiencias eficientes, positivas y solidas en los clientes, del mismo modo los investigadores recomendaron que se preste gran atención a todas las dimensiones que influyen en la calidad del servicio porque tales características

influyen en la lealtad del cliente, genera más ganancias y eleva el nivel del servicio para la empresa.

El segundo objetivo específico fue aplicar la metodología del ciclo Deming para estandarizar los procesos en la empresa. Amaral (2022) el ciclo de Deming, es una herramienta de calidad, especialmente útil para promover la mejora continua, permitiendo estructurar el problema en varios 4 pasos (Planear-Hacer-Verificar-Actuar), analizando la causa raíz del problema con más detalle y creando medidas correctivas para mitigarlas o eliminarlas. Vi Nguyen (2020) el ciclo de Deming (PHVA) es una filosofía que debe aplicarse en la cultura organizacional para la continua mejora. Para cada estudio de caso, PDCA es una nueva intersección entre el método científico y acciones concretas de resolución de problemas. En la presente investigación se logró plantear soluciones a los principales problemas, priorizar los objetivos con la finalidad de mejorar y brindar un mejor servicio, por medio de la elaboración del mapa de procesos optimizando los flujos de los procesos y sus actividades, también se mejoró el diagrama de procesos y de análisis de procesos, estructurando actividades estandarizadas por medio de la elaboración y aplicación de un procedimiento de trabajo de reparaciones de artefactos, donde se redujeron a 1 mes y 21 días las atenciones, minimizando fallas y errores que influían en la calidad del servicio, donde la participación la dirección, jefes de área y operarios fue crucial para lograr el desempeño y competitividad organizacional. Vásquez et al. (2018) los resultados indicaron una reducción de defectos de 65%,79% y 77% en tres modelos analizados, donde los defectos implican tienen una tendencia una futura aparición, Amaral et al. (2022) las diferentes fases del enfoque del PHVA se utilizaron para implementar el flujo de materiales y proporcionar una mejor gestión del proyecto, donde los objetivos de dicho estudio de lograron después de recopilar datos, analizar el proceso, combinar herramientas de calidad con herramientas Lean para finalmente seguir las fases del ciclo de Deming. Por lo tanto se puede decir la estandarización es especialmente aplicable para la gestión de la calidad bajo una forma de pensamiento sistemático (PHVA), ya que después de identificar y descomponer los participantes, las etapas, los

objetivos, los requisitos y los procesos de forma clara y completa, se obtienen tres aspectos principales, organización, comportamiento de calidad y calidad física, los cuales están involucrados y se descomponen en factores de gestión detallados, según las características del proyecto y los requerimientos del cliente.

El tercer objetivo específico fue realizar una comparación de la mejora del nivel de servicio al cliente de la empresa. Jou et al. (2023) los cuestionarios de la encuesta están relacionados con el análisis de decisión de criterios múltiples y las dimensiones Servqual, donde las normas, expectativas, competencias, ideales y promesas de la empresa se pueden utilizar como base para la comparación. German et al. (2022) Un período de recopilación de datos más prolongado y un mayor número de encuestados conducirán a hallazgos más confiables y precisos, integrando las dimensiones Servqual con otros modelos o teorías que consideren factores no citados en esta investigación. En la presente investigación se obtuvo una aceptación de los clientes con un 51.5% de conformidad en el post test con respecto a los resultados del cuestionario Servqual, en comparación con el pre test donde se alcanzó solo el 9% de conformidad del servicio, un claro aumento en la satisfacción del cliente debido a la aplicación de la metodología de Deming en sus 4 fases, las cuales contaron con la implementación y propuestas de mejora en las distintas áreas de la empresa, identificando las fallas y demoras a tiempo y estructurando eficientemente las actividades y flujos de trabajo por medio de diagramas, guías y procedimientos flexibilizando la estandarización de los procesos como una estrategia organizacional con resultados óptimos repercutiendo en la satisfacción del cliente. Pincay y Parra (2020) señala que a través del modelo Servqual utilizada como metodología estandarizada sirve para evaluar la competitividad, donde al aplicarse se constató bajos niveles en las dimensiones de calidad del servicio como la percepción de seguridad, empatía y el trato con sus clientes.

Núñez y Juárez (2018) El personal que ejerce el primer contacto ejerce un papel principal en la evaluación consciente o inconsciente que el consumidor realiza del servicio recibido, aun así, es necesario identificar los elementos físicos con los que

el cliente interactúa para iniciar una primera evaluación inconsciente de la aptitud para servir, estos factores que dan una idea de la calidad ofertada. Es así como el modelo de desempeño aplicado en el cuestionario Servqual sienta las bases para decretar que la satisfacción del cliente es o debería ser el fin de todas las empresas, el cual se obtienen a través de la calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. En el presente estudio se realizó el diagnóstico situacional de la empresa, mediante el cuestionario Servqual se identificó que el nivel del servicio al cliente es bajo, ya que se presentan demoras en la atención de los usuarios, incumplimientos en los plazos de entrega del servicio y disconformidad en la atención al cliente, obteniendo así en el pre test que solo el 9.0% de clientes esté de acuerdo y el 51.6% esté en desacuerdo con el servicio que se brinda en cuanto a la atención de la reparación de los artefactos afectados por sobretensión, así mismo a través de los instrumentos check list y entrevistas se detectó que la empresa no contaba con un procedimiento claro, preciso y estandarizado para el desarrollo de la reparación de los artefactos, lo cual generaba desperdicios de procesamiento, movimientos innecesarios, retrasos y errores comunes, estos factores originan que la atención a los clientes se realice en 92.25 días (3 meses y 2 días).
2. La aplicación del ciclo de Deming permitió optimizar el flujo de las actividades y procesos a través de la elaboración e implementación del procedimiento para la atención de clientes en la reparación de artefactos averiados por sobretensión, generando así que se realicen las mejoras a los diagramas de proceso y que el tiempo de la atención se reduzca a 50.75 días (1 mes y 21 días).
3. La implementación de las actividades basadas en el Ciclo Deming para estandarizar los procesos, permitió que al realizar el post test para la comparación del nivel del servicio mediante el modelo Servqual, se obtenga un 51.5% de clientes de acuerdo y solo un 9.4% en desacuerdo con el servicio que se les brinda en la reparación de artefactos averiados por sobretensión, mostrando un incremento de 42.5% en el nivel de servicio al cliente.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los jefes de área seguir promoviendo la estandarización de procesos para iniciar el camino de la mejora continua de la empresa, ya que con la estandarización de los procesos se establecen procedimientos seguros y eficientes para alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

Para seguir con una implementación con éxito basado en el ciclo de Deming se recomienda identificar las oportunidades de mejora por cada dimensión del modelo Servqual y llevar a cabo las propuestas de acciones de acuerdo a las fases del Ciclo Deming.

A la gerencia general se recomienda culminar con las medidas propuestas, como la dotación de equipos de protección personal a los trabajadores, la adquisición de nuevas herramientas de trabajo y dar un mantenimiento y pintado a sus instalaciones, con la finalidad de seguir dando un servicio de calidad a los clientes.

REFERENCIAS

- Alarcón Mendoza, V., Sarmiento Campo, W., Mejía Quiñones, J., Castaño Álvarez, Álvaro, & Troncoso Palacio, A. (2020). Análisis de causas de ineficiencias en servicio al cliente. *Boletín De Innovación, Logística Y Operaciones*, 2(1), 55–59.
<https://doi.org/10.17981/bilo.2.1.2020.10>
- Amaral, V. P., Ferreira, A. C., & Ramos, B. (2022). Internal Logistics Process Improvement using PDCA: A Case Study in the Automotive Sector. *Business Systems Research*, 13(3), 100-115.
<https://doi.org/10.2478/bsrj-2022-0027>
- Beltrán Díaz, J. L. (2021, July 14). Estandarización procesos operativos en una empresa de proyectos de rehabilitación de edificaciones (Proyecto Final de Màster Oficial). *UPC, Escola Politècnica Superior d'Edificació de Barcelona, Departament d'Organització d'Empreses*.
<http://hdl.handle.net/2117/350159>
- Contreras-Castañeda, E. D., Zambrano-Arroyo, D., & Salamanca-Cáceres, C. (2020). Estandarización de procesos misionales en talleres metalmeccánicos del corredor industrial de Boyacá-Colombia. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, VII (24), 7–22.
Retrieved from
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/IngeIndustrial/vol7-n24/art01.pdf>
- German, J. D., Redi, A. A. N. P., Prasetyo, Y. T., Persada, S. F., Ong, A. K. S., Young, M. N., & Nadlifatin, R. (2022). Choosing a package carrier during COVID-19 pandemic: An integration of pro-environmental planned behavior (PEPB) theory and service quality (SERVQUAL). *Journal of Cleaner Production*, 346(131123), 131123.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.131123>
- Guevara González, C. A., (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 244-260.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29062641017/>

Henk Subia, L. C. (2019). Propuesta para la estandarización de procesos de la cadena de suministros de una empresa de proyectos y distribuidora de materiales eléctricos en la ciudad de durán [Escuela Superior Politécnica del Litoral]. <https://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/47377>

Jou, Y.-T., Saflor, C. S., Mariñas, K. A., & Young, M. N. (2023). Determining factors affecting perceived customer satisfaction on public utility bus system in Occidental Mindoro, Philippines: A case study on service quality assessment during major disruptions. *Sustainability*, 15(4), 2996.

<https://doi.org/10.3390/su15042996>

Malega, P., Daneshjo, N., Rudy, V., & Drábik, P. (2021). PDCA cycle – tool for improvement of the business processes – case study. *TEM Journal*, 1336–1347. <https://doi.org/10.18421/tem103-42>

Mendoza, M. V. (2021). Descripción de estrategias para mejorar la calidad de información en órdenes de servicio energético. *Revista inventum*, 16(30), 91– 102.

<https://doi.org/10.26620/uniminuto.inventum.16.30.2021.91-102>

Moon, S., & Lee, H. (2021). The primary actors of technology standardization in the manufacturing industry. *IEEE access: practical innovations, open solutions*, 9, 101886–101901.

<https://doi.org/10.1109/access.2021.3097800>

Morales Ospina, A. (2019). El servicio al cliente como estrategia competitiva. *Revista Colombiana De Ciencias Administrativas*, 1(1), 8–20.

<https://doi.org/10.52948/rcca.v1i1.39>

Morales, Y. M. P., & Ferié, C. P. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 11.18–1142.

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

- Nissinboim, N., & Naveh, E. (2018). Process standardization and error reduction: A revisit from a choice approach. *Safety Science*, 103, 43–50. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.11.015>
- Nguyen, V., Nguyen, N., Schumacher, B., & Tran, T. (2020). Practical Application of Plan–Do–Check–Act Cycle for Quality Improvement of Sustainable Packaging: A Case Study. *Sciences* 10 (18), 6332. <https://doi.org/10.3390/app10186332>
- Núñez Tobías, L. N., & Juárez Mancilla, J. (2018). Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. *3C empresa*, 7(1), 49–59. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59>
- Ordoñez-Velez, K., & Zaldumbide-Peralvo, D. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio. *593 Digital Publisher CEIT*, 5–1(5), 4–15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.310>
- Possale, S., & Callefi, J. (2020). Implementação e continuidade do Ciclo A: Um estudo de caso no setor metal mecânico. *Gepros: Gestão Da Produção, Operações e Sistemas*, 15(3), 155. <https://doi.org/10.15675/gepros.v15i3.2572>
- Realyvásquez-Vargas, A., Arredondo-Soto, K., Carrillo-Gutiérrez, T., & Ravelo, G. (2018). Applying the Plan-Do-Check-Act (PDCA) cycle to reduce the defects in the manufacturing industry. A case study. *Applied Sciences (Basel, Switzerland)*, 8(11), 2181. <https://doi.org/10.3390/app8112181>
- Rajagopalan, J. (2021). Impact of adopting a PDCA methodology on performance of companies – experience from companies in India. *Measuring Business Excellence*, 25(2), 189-215. <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0110>

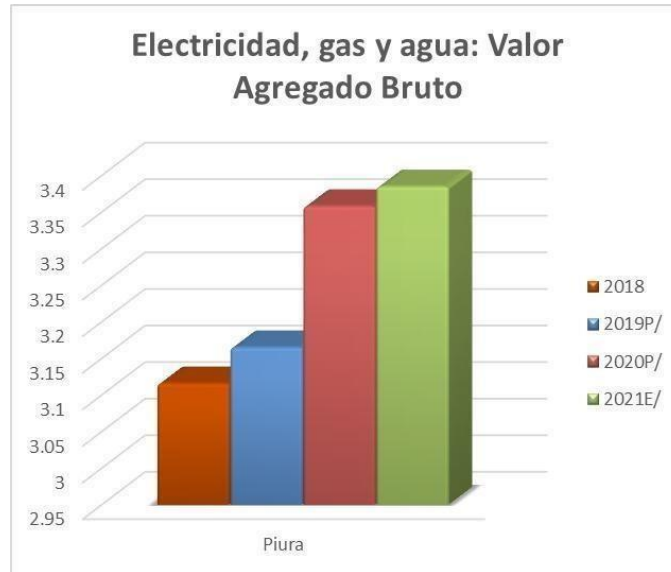
- Reyes, A., Pacheco, A., Condor, E., de la Cruz, M., & Reategui, A. (2020). Estandarización de Plataforma Linux Empresarial en empresas públicas. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 13(8), 144–152.
<https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/629>
- Rondini, A., Pezzotta, G., Cavalieri, S., Ouertani, M.-Z., & Pirola, F. (2018). Standardizing delivery processes to support service transformation: A case of a multinational manufacturing firm. *Computers in Industry*, 100, 115–128.
<https://doi.org/10.1016/j.compind.2018.04.010>
- Ustun, T. S., Hussain, S. M. S., Kirchhoff, H., Ghaddar, B., Strunz, K., & Lestas, I. (2019). Data standardization for smart infrastructure in firstaccess electricity systems. Proceedings of the IEEE. *Institute of Electrical and Electronics Engineers*, 107(9), 1790–1802.
<https://doi.org/10.1109/jproc.2019.2929621>
- Valderrama, H., & Johanna, A. (2019). Mejora de procesos para incrementar la calidad de servicio de la empresa de seguridad PROTEO Hervas S.A.C., Callao 2019 [*Universidad César Vallejo*].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57287?localeattribute=es>
- Vasquez Irigoien, J. G. (2018). Propuesta de mejora del proceso de atención de reclamos en la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C. para mejorar el servicio al cliente [*Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*].
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1412>
- Vinjoy Rodríguez, P. (2020). Mejora continua de procesos en Thyssenkrupp Norte: Estandarización de útiles y equipos de trabajo e Implantación 6S [*Universidad de Oviedo*].
<http://hdl.handle.net/10651/56287>
- Wang, Q., Wang, J., & Ye, S. (2021). Decision-making optimization design of enterprise standardization management planning based on mobile network system.

Wireless Communications and Mobile Computing, 2021, 1–11.
<https://doi.org/10.1155/2021/5548522>

Yuan, T.-P., Ou, J.-F., Wang, J., & Zhang, W. (2022). Systematic thinking and evaluation of construction quality management standardization of power engineering in China. *Advances in Civil Engineering*, 2022, 1–16.
<https://doi.org/10.1155/2022/6129713>

ANEXOS

Anexo 1: Valor Agregado Bruto.



Fuente: Elaboración Propia

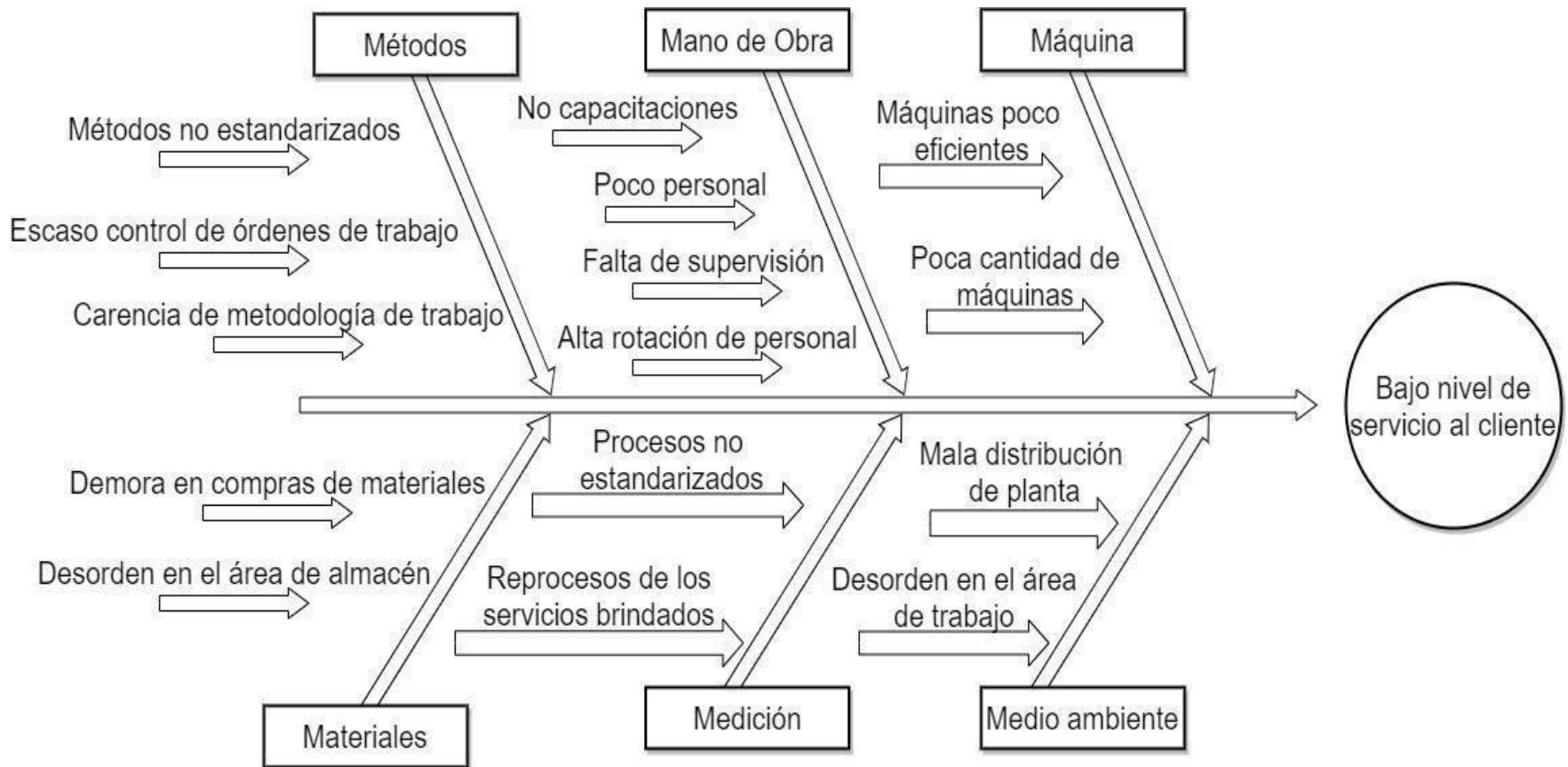
Anexo 2: Matriz FODA.

<p>FACTORES EXTERNOS</p> <p>FACTORES INTERNOS</p>	<p>OPORTUNIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Inversión pública elevada de gobiernos locales. ❖ Desarrollo de Obras por Impuestos ejecutado por los gobiernos locales, regionales y nacionales. ❖ Incremento de inversión del estado para la realización de nuevos proyectos. 	<p>AMENAZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mercado altamente competitivo y certificado por entes nacionales e internacionales. ❖ Competencia desleal ❖ Avances de la competencia en las tecnologías de mantenimiento o eléctrico.
<p>FORTALEZAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Es una empresa de medio local con experiencia. ❖ Conocimiento de los clientes y del mercado. ❖ Cuenta con profesionales de amplia experiencia en el área de mantenimiento eléctrico. 	<p>Capacitar y sensibilizar al personal en el control de documentos normativos de contrataciones públicas y estandarización de procesos.</p>	<p>Mejorar el flujo de funciones mediante la creación de alianzas estratégicas con proveedores y créditos de entidades financieras para sobrellevar los problemas de liquidez de la empresa.</p>

<p>DEBILIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Deficiencia en el control de documentos. ❖ Falta de estandarización de procesos e instructivos de seguridad. ❖ Deficiente control de resultados y satisfacción del cliente. ❖ Falta de prácticas funcionales en contrataciones y licitaciones con el sector público. 	<p>Gestionar la estandarización de procesos para lograr un óptimo nivel orientado a resultados relacionados en mejorar el nivel de servicio al cliente.</p>	<p>Propuestas de metodologías y actualizaciones prácticas y académicas para impulsar el talento humano en mantenimiento eléctrico en su ambiente de trabajo.</p>
--	---	--

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 3: Diagrama Ishikawa.



Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 4: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Estandarización de procesos para mejorar el nivel de servicio al cliente de la empresa Alurhe S.A	<p>Problema general:</p> <p>¿En qué medida la estandarización de procesos mejorará el nivel de servicio al cliente de la empresa ALURHE S.A</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo realizar el diagnóstico del nivel de servicio que se le brinda al cliente de la empresa Alurhe S.A?</p> <p>¿Cómo aplicar la metodología del ciclo Deming para estandarizar los procesos en la empresa Alurhe S.A?</p> <p>¿Cómo realizar la comparación de la mejora del nivel de servicio al cliente de la empresa Alurhe S.A?</p>	La estandarización de procesos mejora el nivel de servicio	<p>Objetivo general:</p> <p>Estandarizar los procesos para mejorar el nivel de servicio al cliente de la empresa ALURHE S.S</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Estandarización de procesos</p>	<p>Nissinboim (2018) Es una filosofía de la gestión de la calidad que se materializa en la realización de instrucciones de trabajo, directrices, manuales y procedimientos de trabajo para guiar las actividades de los empleados y minimizar los errores de procesos a largo plazo.</p>	<p>Planificar</p> <p>Ejecutar</p> <p>Verificar</p> <p>Actuar</p>	<p>Objetivos</p> <p>Estrategias</p> <p>Funciones</p> <p>Decisión</p> <p>Acción</p> <p>Controles</p> <p>Mejora</p>	Ordinal
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Realizar un diagnóstico del nivel de servicio que se le brinda al cliente en la empresa Alurhe S.A</p> <p>Aplicar la metodología del ciclo Deming para estandarizar los procesos en la empresa Alurhe S.A</p> <p>Realizar la comparación de mejora del nivel de servicio al cliente de la empresa Alurhe S.A</p>		<p>Variable dependiente</p> <p>Nivel de servicio</p>	<p>Nuñes y Juárez (2018), es el resultado de las percepciones, evaluaciones y mediciones producto de la experimentación de un producto o servicio.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Habilidad</p> <p>Rapidez</p> <p>Confianza</p> <p>Atención</p> <p>Individualizada</p> <p>Equipos e instalaciones</p>	Nominal	

Elaboración propia


Anexo 5 Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
Estandarización de procesos	Nissinboim (2018) Es una filosofía de la gestión de la calidad que se materializa en la realización instrucciones de trabajo, directrices, manuales y procedimientos de trabajo para guiar las actividades de los empleados y minimizar los errores de procesos a largo plazo.	PHVA	Planificar Ejecutar Verificar Actuar Fiabilidad Capacidad de respuesta	Estrategias Funciones Decisión Acción Controles Mejora Habilidad Rapidez	1,2,3,4,5 6,7,8,9	Ordinal
Nivel de servicio	Núñez y Juárez (2018) es el resultado de las percepciones, evaluaciones, valoraciones y mediciones	SERQUAL	Seguridad Empatía	Confianza Atención individualizada	10, 11, 12, 13 14, 15, 16, 17, 18	Nominal

	producto de la experimentación					
--	-----------------------------------	--	--	--	--	--

Elaboración propia

Anexo 6: Guía de entrevista sobre verificación de estandarización de procesos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
Entrevista sobre verificación de estandarización de procesos			
Título: "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ALURHE S.A"			
<i>Dirigida a trabajadores</i>			
<i>Objetivo de la entrevista: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los participantes ante la implementación de una estandarización de procesos</i>			
<i>Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán utilizados para fines académicos.</i>			
<i>Nombre:</i>		<i>Edad:</i>	
<i>Cargo:</i>		<i>Sexo:</i>	
1. Desde su perspectiva, ¿considera que existen obstáculos y limitaciones entre los colaboradores en la organización?			
2. ¿De qué forma propondría mejorar la experiencia y satisfacción del cliente?			
3. ¿De qué manera implantaría la cohesión entre las áreas de su empresa para lograr los objetivos y metas?			
4. Según su trayectoria y experiencia laboral en la empresa, ¿encuentra que los procesos están debidamente documentados y son claros para lograr la eficiencia esperada de sus colaboradores y así mejorar la calidad del servicio que brinda la organización?			
5. ¿Cómo mediría la eficacia de sus instructivos o procedimientos de trabajo para secuenciar sus actividades y/ tareas para realizar diariamente en su área de trabajo?			
6. ¿Cómo identifica que los procesos de la organización funcionan diferentes a cómo están definidos?			
7. ¿Qué significa para usted el equilibrio en la asignación de trabajo?			
8. ¿Ejecuta buenas prácticas por cada orden de servicio según la necesidad del cliente?			
9. ¿Los procesos estandarizados de la empresa funcionan diferente a como lo solicita el cliente?			
10. ¿Considera que las políticas y procesos de la empresa han sido difundidos oportunamente en cada área de trabajo?			

Anexo 8: Cuestionario Servqual

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO						
Cuestionario del Modelo Servqual						
Dirigida a clientes						
<p><i>Objetivo del cuestionario: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los clientes ante la implementación de una estandarización de procesos para mejorar el nivel de servicio</i></p>						
<p><i>Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán utilizados para fines académicos.</i></p>						
LEYENDA:						
1 Totalmente desacuerdo		2 Desacuerdo		3 Ni acuerdo ni desacuerdo		
4 De acuerdo		5 Totalmente de acuerdo				
N°	DIMENSIONES					
FIABILIDAD						
1	Cuando la empresa Alurhe promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	2	3	4	5
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa Alurhe demuestra un sincero interés en resolverlo	1	2	3	4	5
3	La empresa, desempeña bien el servicio por primera vez	1	2	3	4	5
4	La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo	1	2	3	4	5
5	La empresa insiste en mantener registros libres de error	1	2	3	4	5

SENSIBILIDAD

1	La empresa mantiene informaos a los clientes respecto a cuando se ejecutan los servicios	1	2	3	4	5
2	Los empleados dan un servicio rápido	1	2	3	4	5
3	Los empleados están dispuestos a ayudarlos	1	2	3	4	5
4	Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos	1	2	3	4	5

SEGURIDAD

1	El comportamiento de los empleados influye confianza en usted	1	2	3	4	5
2	Usted se siente seguro en las transacciones que realiza la empresa	1	2	3	4	5
3	Los empleados son corteses de manera constante con Ud.	1	2	3	4	5
4	Los empleados de la empresa de publicidad tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes	1	2	3	4	5

EMPATÍA

1	La empresa da atención individualizada a los clientes	1	2	3	4	5
2	La empresa de publicidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes	1	2	3	4	5
3	La empresa se preocupa por sus mejores intereses	1	2	3	4	5
4	Los empleados entienden las necesidades específicas de Uds.	1	2	3	4	5
5	La empresa de publicidad tiene horarios de atención conveniente para todos sus clientes	1	2	3	4	5

ELEMENTOS TANGIBLES

1	La empresa tiene equipos de aspecto moderno	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas	1	2	3	4	5
3	Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra	1	2	3	4	5
4	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos	1	2	3	4	5

Anexo 9: Firma de validadores

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de abril del 2023.



Dr.: Celso Nazario Purihuaman Leonardo

DNI : 16706577

Especialidad : Ingeniero químico industrial

E-mail : pleonardocn@ucvvirtual.edu.pe

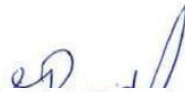
En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 27 días del mes de Abril del 2023.

Mgtr. : Víctor Gerardo Ruidías Alamo

DNI : 02606042

Especialidad : Ingeniero Industrial

E-mail : gerardoruidiasalamo@gmail.com



En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 28 días del mes de abril del 2023.

Mgtr. : Severin Augusto Fahsbender Cespedes

DNI : 02644838


Especialidad : Ing. Industrial


E-mail : sfahsben@hotmail.com

Firma:




Anexo 10: Check List de verificación


		Título: "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ALURHE S.A"	
CHECK LIST DE VERIFICACIÓN			
ENCARGADO		Lizzy Maribel Baca Ramirez	
FECHA		28/04/2023	
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1	¿La organización ha formulado objetivos para mejorar los inconvenientes que se presentan?	X	
2	¿La organización cuenta con estrategias para solucionar problemas (económicos, metodológicos, etc)?	X	
3	¿Realizan seguimiento, control y análisis a sus procesos y/o actividades principales?		X
4	¿Ha identificado y establecido estrategias para eliminar las causas de los problemas?		X
5	¿Cuenta con una política definida y documentada?		X
6	¿Cuenta con procedimientos establecidos?		X
7	¿Existe una secuencia de interacción de los procesos?		X
8	¿Implementa acciones para la mejora continua?		X
9	¿Su información está actualizada de acuerdo a los requisitos legales?		X
10	¿Se identifica y se valida el servicio prestado?	X	
11	¿Se identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente?	X	
12	¿Se toman acciones apropiadas cuando el producto no conforme ha llegado al cliente?	X	
13	¿Se toman acciones para eliminar las no conformidades?		X
14	¿Se realiza encuesta o evaluación de satisfacción al cliente?		X
15	¿Se realizan análisis de datos de satisfacción al cliente?		X

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
Entrevista sobre verificación de estandarización de procesos			
Título: "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ALURHE S.A"			
Dirigida a trabajadores			
Objetivo de la entrevista: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los participantes ante la implementación de una estandarización de procesos			
Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán utilizados para fines académicos.			
Nombre:	Dante Alburqueque Urbina	Edad:	54
Cargo:	Gerente	Sexo:	MASCULINO
1. Desde su perspectiva, ¿considera que existen obstáculos y limitaciones entre los colaboradores en la organización? Si existen obstáculos y limitaciones ya que provienen de la duda e incertidumbre y esto muchas veces afecta en el desempeño de nuestros trabajadores.			
2. ¿De qué forma propondría mejorar la experiencia y satisfacción del cliente? Es factor clave es el personal y su habilidad de llegada al cliente de forma cordial y atenta además de acortar los tiempos de entrega de nuestros servicios.			
3. ¿De qué manera implantaría la cohesión entre las áreas de su empresa para lograr los objetivos y metas? Si bien somos una empresa pequeña, es necesario que nuestros objetivos estén planteados a largo plazo, es muy importante saber de donde partir para detectar las mejoras y ser constantes en trabajar por un solo objetivo.			
4. Según su trayectoria y experiencia laboral en la empresa, ¿encuentra que los procesos están debidamente documentados y son claros para lograr la eficiencia esperada de sus colaboradores y así mejorar la calidad del servicio que brinda la organización? Actualmente y según el tiempo desde que la empresa se inició, nos hemos podido documentar los procesos y trabajos que realizamos, sin embargo, estamos dispuestos a seguir modelos y estándares establecidos que nos ayudarían a seguir haciendo a nuestro servicio reconocido y valorado por nuestros clientes.			
5. ¿Cómo mediría la eficacia de sus instructivos o procedimientos de trabajo para secuenciar sus actividades y/ tareas para realizar diariamente en su área de trabajo? Mediante indicadores y controles estadísticos.			
6. ¿Cómo identifica que los procesos de la organización funcionan diferentes a como están definidos? Cuando hay retrasos en los trabajos, cuando hay errores comunes y recurrentes del personal.			
7. ¿Qué significa para usted el equilibrio en la asignación de trabajo? Se refiere a la distribución de trabajo al equipo laboral, donde se debe identificar la capacidad de cada uno frente a las circunstancias en las cuales cada uno de ellos se enfrenta.			

<p>8. ¿Ejecuta buenas prácticas por cada orden de servicio según la necesidad del cliente?</p> <p>En cada servicio, tratamos de realizar estas prácticas con el fin de brindar un mejor servicio.</p>
<p>9. ¿Los procesos estandarizados de la empresa funcionan diferente a como lo solicita el cliente?</p> <p>Tratamos de acuerdo a los procesos que maneja el cliente principal, en ocasiones surgen inconvenientes y diferentes dudas de nuestros clientes en el servicio.</p>
<p>10. ¿Considera que las políticas y procesos de la empresa han sido difundidos oportunamente en cada área de trabajo?</p> <p>No contamos con una política establecida como tal y con procesos estandarizados, para la documentación interna que se maneja se divulga constantemente en las charlas y capacitaciones que se brindan antes de iniciar a los servicios.</p>
<p>11. ¿Necesita identificar la medición de los resultados de satisfacción del cliente interno y externo mediante diagramas o formatos concretos y concisos?</p> <p>Por supuesto es de vital importancia contar con estas mediciones, porque mediante estos datos podemos comprender los resultados que nos arrojan como equipo de trabajo.</p>
<p>12. ¿Al implementar la estandarización de procesos se alinea con las metas y objetivos organizacionales?</p> <p>Sí, con el propósito de conseguir la máxima satisfacción del cliente.</p>
<p>13. ¿Como afrontaría el cambio y los desafíos de darse una implementación gradual en la empresa?</p> <p>Somos un equipo de trabajo muy fuerte y sabemos que los cambios para mejora siempre son bienvenidos y más cuando nos ayudarán en las estrategias de sostenibilidad de la empresa a largo plazo.</p>
<p>14. ¿Qué dificultades técnico-científicas y/o administrativas ha tenido para adaptarse al proceso de estandarización?</p> <p>No sería dificultades, más bien son desafíos que toda empresa tiene que enfrentar, ya que los cambios para mejora siempre serán nuestra prioridad y más aún cuando sabemos el camino y las herramientas necesarias para realizar nuestros labores de la manera más práctica y eficiente como lo es la estandarización.</p>
<p>15. ¿De qué forma identificaría si la organización superó las expectativas trazadas para mejorar el nivel del servicio al cliente por medio de la estandarización de procesos?</p> <p>De una forma práctica, se puede detectar si se superaron las expectativas y que cuando las actividades y operaciones están realmente optimizadas generan mejores tiempos de cumplimiento del servicio y el ahorro en costos.</p>


 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
Entrevista sobre verificación de estandarización de procesos			
Título: "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ALURHE S.A"			
<i>Dirigida a trabajadores</i>			
Objetivo de la entrevista: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los participantes ante la implementación de una estandarización de procesos			
Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán utilizados para fines académicos.			
Nombre:	Lizzy M. Becerra Ramirez	Edad:	42 años
Cargo:	Jefe administración	Sexo:	Femenino
1. Desde su perspectiva, ¿considera que existen obstáculos y limitaciones entre los colaboradores en la organización? Si, existen obstáculos durante la realización de nuestras actividades			
2. ¿De qué forma propondría mejorar la experiencia y satisfacción del cliente? Brindando un servicio personalizado, con errores, amabilidad, y sobre todo comprendiendo y escuchando cuales son las necesidades que tienen en cuanto a nuestro servicio			
3. ¿De qué manera implantaría la cohesión entre las áreas de su empresa para lograr los objetivos y metas? Mediante la comunicación, realizando reuniones donde todos puedan exponer sus ideas y ser escuchadas e incentivando a siempre trabajar en equipo para lograr nuestro propósito			
4. Según su trayectoria y experiencia laboral en la empresa, ¿encuentra que los procesos están debidamente documentados y son claros para lograr la eficiencia esperada de sus colaboradores y así mejorar la calidad del servicio que brinda la organización? Desde que se iniciaron actividades en la empresa no hemos podido documentar nuestros procesos principales, ya que somos una empresa que brinda servicios generales			
5. ¿Cómo mediría la eficacia de sus instructivos o procedimientos de trabajo para secuenciar sus actividades y/ tareas para realizar diariamente en su área de trabajo? Mediante los resultados obtenidos, si logramos realizar todo nuestro trabajo en el tiempo establecido y no contando con reclamos por parte de clientes			
6. ¿Cómo identifica que los procesos de la organización funcionan diferentes a como están definidos? cuando se presentan reclamos, el tiempo de entrega de los trabajos sobrepasa lo establecido			
7. ¿Qué significa para usted el equilibrio en la asignación de trabajo? Es gestionar los tiempos de trabajo de nuestros colaboradores de manera equitativa			

<p>8. ¿Ejecuta buenas prácticas por cada orden de servicio según la necesidad del cliente? Si, en cada servicio brindado</p>
<p>9. ¿Los procesos estandarizados de la empresa funcionan diferente a como lo solicita el cliente? Nos regimos según lo estipulado por el cliente principal, muchas veces, esta a ocasionado inconvenientes, por eso buscamos estandarizar nuestros procesos para tomar en cuenta la propuesta de los clientes.</p>
<p>10. ¿Considera que las políticas y procesos de la empresa han sido difundidos oportunamente en cada área de trabajo? No contamos con políticas y procesos estandarizados pero en cada charla de cinco minutos o en las capacitaciones que tenemos exponemos cuales son los documentos internos con lo que contamos para que así los trabajadores estén al tanto de todo</p>
<p>11. ¿Necesita identificar la medición de los resultados de satisfacción del cliente interno y externo mediante diagramas o formatos concretos y concisos? Es una forma interesante de verificar mediante graficos cuales son los resultados que obtenemos</p>
<p>12. ¿Al implementar la estandarización de procesos se alinea con las metas y objetivos organizacionales? Por supuesto, ya que el objetivo de estandarizar es mejorar y optimizar la ejecución de las actividades</p>
<p>13. ¿Como afrontaría el cambio y los desafíos de darse una implementación gradual en la empresa? Somos una empresa comprometida a mejorar continuamente, trabajaríamos en equipo con el fin de cumplir nuestro desafío principal, manteniendo un enfoque positivo y mantener una comunicación fluida con los áreas</p>
<p>14. ¿Qué dificultades técnico-científicas y/o administrativas ha tenido para adaptarse al proceso de estandarización? Al principio para los trabajadores resulto un poco difícil pasar por este cambio, si embargo, se les explico que esto se realiza con el proposito de crecer como empresa y ser una empresa competente</p>
<p>15. ¿De qué forma identificaría si la organización superó las expectativas trazadas para mejorar el nivel del servicio al cliente por medio de la estandarización de procesos? según los resultados que nos arroje las diferentes encuestas que se realicen, luego de haber realizado un servicio de esta manera estaríamos obteniendo un indicador sobre la mejora de nuestro nivel de servicio</p>

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
Entrevista sobre verificación de estandarización de procesos			
Título: "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR EL NIVEL DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ALURHE S.A"			
<i>Dirigida a trabajadores</i>			
<i>Objetivo de la entrevista: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los participantes ante la implementación de una estandarización de procesos</i>			
<i>Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán utilizados para fines académicos.</i>			
Nombre:	<i>Julian Alejandro Torres</i>	Edad:	<i>26</i>
Cargo:	<i> jefe de área de electricidad</i>	Sexo:	<i> Masculino</i>
<p>1. Desde su perspectiva, ¿considera que existen obstáculos y limitaciones entre los colaboradores en la organización? <i>Desde que se crea la empresa, supimos que no sería fácil el adaptarnos a diversos escenarios, se se presentaron y existen obstáculos que muchas veces impiden avanzar en los objetivos trazados.</i></p>			
<p>2. ¿De qué forma propondría mejorar la experiencia y satisfacción del cliente? <i>Trabaja mucho en el personal que me colabora, en sus habilidades blandas y apostando por estructurar los procesos que monedamos de una forma simple y práctica que los que quiere cumplir a voluntad cualquier tarea o actividad.</i></p>			
<p>3. ¿De qué manera implantaría la cohesión entre las áreas de su empresa para lograr los objetivos y metas? <i>Nuestra visión siempre ha estado enfocada en el trabajo en equipo, más allá de los resultados sabemos que la buena cohesión debe ser fidedigna e interdependiente ya que mantenemos nuestra posición en integrar a todos los áreas en diversos reuniones y actividades de confianza que pueden disponer de nuevas ideas.</i></p>			
<p>4. Según su trayectoria y experiencia laboral en la empresa, ¿encuentra que los procesos están debidamente documentados y son claros para lograr la eficiencia esperada de sus colaboradores y así mejorar la calidad del servicio que brinda la organización? <i> nuestra empresa lleva en el momento más de 10 años de manera onel mensual o trimestral nuestra Junta directiva actualiza sus procedimientos de acuerdo a nuevos hechos etc. Por nuestra empresa aún me cuenta un proceso de actualización, sin embargo, es uno de nuestros mejor.</i></p>			
<p>5. ¿Cómo mediría la eficacia de sus instructivos o procedimientos de trabajo para secuenciar sus actividades y/ tareas para realizar diariamente en su área de trabajo? <i>Por medio de la experiencia del cliente, tomando en cuenta sus sugerencias y opiniones los cuales denotan si el nivel del servicio fue malo o bueno.</i></p>			
<p>6. ¿Cómo identifica que los procesos de la organización funcionan diferentes a como están definidos? <i> cuando se presenta retrasos por, demoras, cambios y quejas en la realización del servicio.</i></p>			
<p>7. ¿Qué significa para usted el equilibrio en la asignación de trabajo? <i> Es destinar el tiempo, personas y recursos en la realización de una actividad o tarea en el centro de trabajo.</i></p>			

<p>8. ¿Ejecuta buenas prácticas por cada orden de servicio según la necesidad del cliente?</p> <p>Siempre tratamos de resolver estas buenas prácticas en los puntos de atención, para tener un mejor desempeño y puntajes en nuestros colaboradores.</p>
<p>9. ¿Los procesos estandarizados de la empresa funcionan diferente a como lo solicita el cliente?</p> <p>En algunos casos se ha presentado inconvenientes, pero en ellos se está iniciando como principal medida de mejora, el diseño de procedimientos cumpliendo los requisitos introductorios que están nuestra dentro en el sector privado y público.</p>
<p>10. ¿Considera que las políticas y procesos de la empresa han sido difundidos oportunamente en cada área de trabajo?</p> <p>No contamos con políticas y procesos estandarizados para mantener siempre esa línea de comunicación con nuestro personal sobre los documentos que se manejan dentro de la empresa.</p>
<p>11. ¿Necesita identificar la medición de los resultados de satisfacción del cliente interno y externo mediante diagramas o formatos concretos y concisos?</p> <p>Es la mejor manera de poder beneficiar tener los datos obtenidos por nuestros equipos de trabajo y mantenerlos de tal forma que sea sencilla y comparable para todos y se haga con el estado de nuestros indicadores.</p>
<p>12. ¿Al implementar la estandarización de procesos se alinea con las metas y objetivos organizacionales?</p> <p>En definitiva, es el fin de todo proceso estandarizado que estamos en una misma dirección con nuestros clientes y proveedores, y buscamos la máxima satisfacción al cliente y además nos comprometemos a hacer nuestra trabajo siempre de la mejor manera.</p>
<p>13. ¿Como afrontaría el cambio y los desafíos de darse una implementación gradual en la empresa?</p> <p>Estamos dispuestos y comprometidos de principio a fin en lograrlo, además que es un bien común, pero el hecho que nuestro servicio sea mejor cada día más, gracias a la competitividad y desempeño de nuestros colaboradores.</p>
<p>14. ¿Qué dificultades técnico-científicas y/o administrativas ha tenido para adaptarse al proceso de estandarización?</p> <p>Contamos con pasión en lo que hacemos, y sabemos que todo desafío, nos lleva evolucionar y estar en posesión de nuestra competencia, además vamos nuestra áreas de mejoras de forma permanente y gradual tomarlos de manera correcta porque nuestra empresa se sustenta a largo plazo.</p>
<p>15. ¿De qué forma identificaría si la organización superó las expectativas trazadas para mejorar el nivel del servicio al cliente por medio de la estandarización de procesos?</p> <p>Basándonos en los resultados y en el grado de desempeño de los trabajadores, así como la adaptación de nuestro servicio en un mercado competitivo.</p>

Anexo 15: Cuestionario Servqual – Pre Test

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO											
Cuestionario del Modelo Servqual											
Dirigida a clientes											
Objetivo del cuestionar: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los clientes ante la implementación de una estandarización de procesos para mejorar el nivel de servicio											
Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán											
LEYENDA:											
1 Totalmente desacuerdo	2 Desacuerdo	3 Ni acuerdo ni desacuerdo									
4 Totalmente de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo										
N°	DIMENSIONES										
FIABILIDAD											
1	Cuando la empresa Alurhe promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa Alurhe demuestra un sincero interés en resolverlo <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
3	La empresa, desempeña bien el servicio por primera vez <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
4	La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
5	La empresa insiste en mantener registros libres de error <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
SENSIBILIDAD											
1	La empresa mantiene informados a los clientes respecto a cuando se ejecutan los servicios <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
2	Los empleados dan un servicio rápido <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
3	Los empleados están dispuestos a ayudarlos <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
4	Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
SEGURIDAD											
1	El comportamiento de los empleados influye confianza en usted <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
2	Usted se siente seguro en las transacciones que realiza la empresa <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
3	Los empleados son corteses de manera constante con ud <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
4	Los empleados de la empresa de publicidad tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
EMPATÍA											
1	La empresa da atención individualizada a los clientes <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
2	La empresa de publicidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
3	La empresa se preocupa por sus mejores intereses <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
4	Los empleados entienden las necesidades específicas de uds <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
5	La empresa de publicidad tiene horarios de atención conveniente para todos sus clientes <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
ELEMENTOS TANGIBLES											
1	La empresa tiene equipos de aspecto moderno <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
2	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
3	Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							
4	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos <table border="1"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5							
1	2	3	4	5							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario del Modelo Servqual

Dirigida a clientes

Objetivo del cuestionario: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los clientes ante la implementación de una estandarización de procesos para mejorar el nivel de servicio

Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán

LEYENDA:

1 Totalmente desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo
4 Totalmente de acuerdo 5 Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	Cuando la empresa Alurhe promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	2	3	4	5
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa Alurhe demuestra un sincero interés en resolverlo	1	2	3	4	5
3	La empresa, desempeña bien el servicio por primera vez	1	2	3	4	5
4	La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo	1	2	3	4	5
5	La empresa insiste en mantener registros libres de error	1	2	3	4	5
SENSIBILIDAD						
1	La empresa mantiene informados a los clientes respecto a cuando se ejecutan los servicios	1	2	3	4	5
2	Los empleados dan un servicio rápido	1	2	3	4	5
3	Los empleados están dispuestos a ayudarlos	1	2	3	4	5
4	Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos	1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
1	El comportamiento de los empleados influye confianza en usted	1	2	3	4	5
2	Usted se siente seguro en las transacciones que realiza la empresa	1	2	3	4	5
3	Los empleados son corteses de manera constante con ud	1	2	3	4	5
4	Los empleados de la empresa de publicidad tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes	1	2	3	4	5
EMPATÍA						
1	La empresa da atención individualizada a los clientes	1	2	3	4	5
2	La empresa de publicidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes	1	2	3	4	5
3	La empresa se preocupa por sus mejores intereses	1	2	3	4	5
4	Los empleados entienden las necesidades específicas de uds	1	2	3	4	5
5	La empresa de publicidad tiene horarios de atención conveniente para todos sus clientes	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La empresa tiene equipos de aspecto moderno	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas	1	2	3	4	5
3	Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra	1	2	3	4	5
4	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario del Modelo Servqual

Dirigida a clientes

Objetivo del cuestionario: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los clientes ante la implementación de una estandarización de procesos para mejorar el nivel de servicio

Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán

LEYENDA:

1 Totalmente desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo
4 Totalmente de acuerdo 5 Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES					
FIABILIDAD						
1	Cuando la empresa Alurhe promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	2	3	4	5
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa Alurhe demuestra un sincero interés en resolverlo	1	2	3	4	5
3	La empresa, desempeña bien el servicio por primera vez	1	2	3	4	5
4	La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo	1	2	3	4	5
5	La empresa insiste en mantener registros libres de error	1	2	3	4	5
SENSIBILIDAD						
1	La empresa mantiene informados a los clientes respecto a cuando se ejecutan los servicios	1	2	3	4	5
2	Los empleados dan un servicio rápido	1	2	3	4	5
3	Los empleados están dispuestos a ayudarlos	1	2	3	4	5
4	Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos	1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
1	El comportamiento de los empleados influye confianza en usted	1	2	3	4	5
2	Usted se siente seguro en las transacciones que realiza la empresa	1	2	3	4	5
3	Los empleados son corteses de manera constante con ud	1	2	3	4	5
4	Los empleados de la empresa de publicidad tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes	1	2	3	4	5
EMPATIA						
1	La empresa da atención individualizada a los clientes	1	2	3	4	5
2	La empresa de publicidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes	1	2	3	4	5
3	La empresa se preocupa por sus mejores intereses	1	2	3	4	5
4	Los empleados entienden las necesidades específicas de uds	1	2	3	4	5
5	La empresa de publicidad tiene horarios de atención conveniente para todos sus clientes	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La empresa tiene equipos de aspecto moderno	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas	1	2	3	4	5
3	Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra	1	2	3	4	5
4	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario del Modelo Servqual

Dirigida a clientes

Objetivo del cuestionario: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los clientes ante la implementación de una estandarización de procesos para mejorar el nivel de servicio

Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán

LEYENDA:

1 Totalmente desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo
4 de acuerdo 5 Totalmente de acuerdo

N°		DIMENSIONES				
FIABILIDAD						
1	Cuando la empresa Alurhe promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	2	3	4	5
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa Alurhe demuestra un sincero interés en resolverlo	1	2	3	4	5
3	La empresa, desempeña bien el servicio por primera vez	1	2	3	4	5
4	La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo	1	2	3	4	5
5	La empresa insiste en mantener registros libres de error	1	2	3	4	5
SENSIBILIDAD						
1	La empresa mantiene informados a los clientes respecto a cuando se ejecutan los servicios	1	2	3	4	5
2	Los empleados dan un servicio rápido	1	2	3	4	5
3	Los empleados están dispuestos a ayudarlos	1	2	3	4	5
4	Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos	1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
1	El comportamiento de los empleados influye confianza en usted	1	2	3	4	5
2	Usted se siente seguro en las transacciones que realiza la empresa	1	2	3	4	5
3	Los empleados son corteses de manera constante con ud	1	2	3	4	5
4	Los empleados de la empresa de publicidad tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes	1	2	3	4	5
EMPATÍA						
1	La empresa da atención individualizada a los clientes	1	2	3	4	5
2	La empresa de publicidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes	1	2	3	4	5
3	La empresa se preocupa por sus mejores intereses	1	2	3	4	5
4	Los empleados entienden las necesidades específicas de uds	1	2	3	4	5
5	La empresa de publicidad tiene horarios de atención conveniente para todos sus clientes	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La empresa tiene equipos de aspecto moderno	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas	1	2	3	4	5
3	Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra	1	2	3	4	5
4	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario del Modelo Servqual

Dirigida a clientes

Objetivo del cuestionario: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los clientes ante la implementación de una estandarización de procesos para mejorar el nivel de servicio


Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán

LEYENDA:

1 Totalmente desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo
4 de acuerdo 5 Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES					
FIABILIDAD						
1	Cuando la empresa Alurhe promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	(2)	3	4	5
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa Alurhe demuestra un sincero interés en resolverlo	1	(2)	3	4	5
3	La empresa, desempeña bien el servicio por primera vez	1	2	(3)	4	5
4	La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo	1	2	(3)	4	5
5	La empresa insiste en mantener registros libres de error	1	2	(3)	4	5
SENSIBILIDAD						
1	La empresa mantiene informados a los clientes respecto a cuando se ejecutan los servicios	1	(2)	3	4	5
2	Los empleados dan un servicio rápido	1	2	(3)	4	5
3	Los empleados están dispuestos a ayudarlos	1	2	(3)	4	5
4	Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos	1	2	(3)	4	5
SEGURIDAD						
1	El comportamiento de los empleados influye confianza en usted	1	2	(3)	4	5
2	Usted se siente seguro en las transacciones que realiza la empresa	1	(2)	3	4	5
3	Los empleados son corteses de manera constante con ud	1	(2)	3	4	5
4	Los empleados de la empresa de publicidad tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes	1	(2)	3	4	5
EMPATÍA						
1	La empresa da atención individualizada a los clientes	1	2	(3)	4	5
2	La empresa de publicidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes	1	2	(3)	4	5
3	La empresa se preocupa por sus mejores intereses	1	2	(3)	4	5
4	Los empleados entienden las necesidades específicas de uds	1	(2)	3	4	5
5	La empresa de publicidad tiene horarios de atención conveniente para todos sus clientes	1	(2)	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La empresa tiene equipos de aspecto moderno	1	(2)	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas	1	(2)	3	4	5
3	Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra	(1)	2	3	4	5
4	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos	(1)	2	3	4	5

Anexo 16: Cuestionario Servqual – Post Test

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO							
Cuestionario del Modelo Servqual							
Dirigida a clientes							
Objetivo del cuestionario: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los clientes ante la implementación de una estandarización de procesos para mejorar el nivel de servicio							
Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán							
LEYENDA:							
1 Totalmente desacuerdo	2 Desacuerdo	3 Ni acuerdo ni desacuerdo					
4 Totalmente de acuerdo	5 Totalmente de acuerdo						
N°	DIMENSIONES						
FIABILIDAD							
1	<table border="1"> <tr> <td>Cuando la empresa Alurhe promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.</td> <td>1</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	Cuando la empresa Alurhe promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
Cuando la empresa Alurhe promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5		
2	<table border="1"> <tr> <td>Cuando el cliente tiene un problema, la empresa Alurhe demuestra un sincero interés en resolverlo</td> <td>1</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa Alurhe demuestra un sincero interés en resolverlo	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Cuando el cliente tiene un problema, la empresa Alurhe demuestra un sincero interés en resolverlo	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5		
3	<table border="1"> <tr> <td>La empresa, desempeña bien el servicio por primera vez</td> <td>1</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	La empresa, desempeña bien el servicio por primera vez	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
La empresa, desempeña bien el servicio por primera vez	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5		
4	<table border="1"> <tr> <td>La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>5</td> </tr> </table>	La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5		
5	<table border="1"> <tr> <td>La empresa insiste en mantener registros libres de error</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>5</td> </tr> </table>	La empresa insiste en mantener registros libres de error	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
La empresa insiste en mantener registros libres de error	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5		
SENSIBILIDAD							
1	<table border="1"> <tr> <td>La empresa mantiene informados a los clientes respecto a cuando se ejecutan los servicios</td> <td>1</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	La empresa mantiene informados a los clientes respecto a cuando se ejecutan los servicios	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
La empresa mantiene informados a los clientes respecto a cuando se ejecutan los servicios	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5		
2	<table border="1"> <tr> <td>Los empleados dan un servicio rápido</td> <td>1</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	Los empleados dan un servicio rápido	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Los empleados dan un servicio rápido	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5		
3	<table border="1"> <tr> <td>Los empleados están dispuestos a ayudarlos</td> <td>1</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	Los empleados están dispuestos a ayudarlos	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Los empleados están dispuestos a ayudarlos	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5		
4	<table border="1"> <tr> <td>Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>5</td> </tr> </table>	Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5		
SEGURIDAD							
1	<table border="1"> <tr> <td>El comportamiento de los empleados influye confianza en usted</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>5</td> </tr> </table>	El comportamiento de los empleados influye confianza en usted	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
El comportamiento de los empleados influye confianza en usted	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5		
2	<table border="1"> <tr> <td>Usted se siente seguro en las transacciones que realiza la empresa</td> <td>1</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	Usted se siente seguro en las transacciones que realiza la empresa	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Usted se siente seguro en las transacciones que realiza la empresa	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5		
3	<table border="1"> <tr> <td>Los empleados son corteses de manera constante con ud</td> <td>1</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	Los empleados son corteses de manera constante con ud	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Los empleados son corteses de manera constante con ud	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5		
4	<table border="1"> <tr> <td>Los empleados de la empresa de publicidad tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>5</td> </tr> </table>	Los empleados de la empresa de publicidad tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Los empleados de la empresa de publicidad tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5		
EMPATÍA							
1	<table border="1"> <tr> <td>La empresa da atención individualizada a los clientes</td> <td>1</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	La empresa da atención individualizada a los clientes	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
La empresa da atención individualizada a los clientes	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5		
2	<table border="1"> <tr> <td>La empresa de publicidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes</td> <td>1</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	La empresa de publicidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
La empresa de publicidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5		
3	<table border="1"> <tr> <td>La empresa se preocupa por sus mejores intereses</td> <td>1</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	La empresa se preocupa por sus mejores intereses	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
La empresa se preocupa por sus mejores intereses	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5		
4	<table border="1"> <tr> <td>Los empleados entienden las necesidades específicas de uds</td> <td>1</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	Los empleados entienden las necesidades específicas de uds	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Los empleados entienden las necesidades específicas de uds	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5		
5	<table border="1"> <tr> <td>La empresa de publicidad tiene horarios de atención conveniente para todos sus clientes</td> <td>1</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	La empresa de publicidad tiene horarios de atención conveniente para todos sus clientes	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
La empresa de publicidad tiene horarios de atención conveniente para todos sus clientes	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5		
ELEMENTOS TANGIBLES							
1	<table border="1"> <tr> <td>La empresa tiene equipos de aspecto moderno</td> <td>1</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	La empresa tiene equipos de aspecto moderno	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
La empresa tiene equipos de aspecto moderno	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5		
2	<table border="1"> <tr> <td>Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas</td> <td>1</td> <td>2</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5		
3	<table border="1"> <tr> <td>Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>5</td> </tr> </table>	Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5		
4	<table border="1"> <tr> <td>Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>5</td> </tr> </table>	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario del Modelo Servqual

Dirigida a clientes

Objetivo del cuestionario: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los clientes ante la implementación de una estandarización de procesos para mejorar el nivel de servicio

Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán

LEYENDA:

1 Totalmente desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo

4 Totalmente de acuerdo 5 Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	Cuando la empresa Alurhe promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa Alurhe demuestra un sincero interés en resolverlo	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
3	La empresa, desempeña bien el servicio por primera vez	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
4	La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
5	La empresa insiste en mantener registros libres de error	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
SENSIBILIDAD						
1	La empresa mantiene informados a los clientes respecto a cuando se ejecutan los servicios	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
2	Los empleados dan un servicio rápido	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
3	Los empleados están dispuestos a ayudarlos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4	Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
SEGURIDAD						
1	El comportamiento de los empleados influye confianza en usted	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
2	Usted se siente seguro en las transacciones que realiza la empresa	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
3	Los empleados son corteses de manera constante con ud	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
4	Los empleados de la empresa de publicidad tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
EMPATÍA						
1	La empresa da atención individualizada a los clientes	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
2	La empresa de publicidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3	La empresa se preocupa por sus mejores intereses	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
4	Los empleados entienden las necesidades específicas de uds	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
5	La empresa de publicidad tiene horarios de atención conveniente para todos sus clientes	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La empresa tiene equipos de aspecto moderno	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
3	Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
4	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario del Modelo Servqual

Dirigida a clientes

Objetivo del cuestionario: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los clientes ante la implementación de una estandarización de procesos para mejorar el nivel de servicio

Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán

LEYENDA:

1 Totalmente desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo
4 Totalmente de acuerdo 5 Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES						
N°		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	Quando la empresa Alurhe promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
2	Quando el cliente tiene un problema, la empresa Alurhe demuestra un sincero interés en resolverlo	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
3	La empresa, desempeña bien el servicio por primera vez	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
4	La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
5	La empresa insiste en mantener registros libres de error	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
SENSIBILIDAD						
1	La empresa mantiene informados a los clientes respecto a cuando se ejecutan los servicios	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2	Los empleados dan un servicio rápido	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
3	Los empleados están dispuestos a ayudarlos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4	Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
SEGURIDAD						
1	El comportamiento de los empleados influye confianza en usted	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
2	Usted se siente seguro en las transacciones que realiza la empresa	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
3	Los empleados son corteses de manera constante con ud	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
4	Los empleados de la empresa de publicidad tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
EMPATÍA						
1	La empresa da atención individualizada a los clientes	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
2	La empresa de publicidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
3	La empresa se preocupa por sus mejores intereses	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
4	Los empleados entienden las necesidades específicas de uds	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
5	La empresa de publicidad tiene horarios de atención conveniente para todos sus clientes	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La empresa tiene equipos de aspecto moderno	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
2	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
3	Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
4	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario del Modelo Servqual

Dirigida a clientes

Objetivo del cuestionario: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los clientes ante la implementación de una estandarización de procesos para mejorar el nivel de servicio

Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán

LEYENDA:

1 Totalmente desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo
4 Totalmente de acuerdo 5 Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES						
N°		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	Cuando la empresa Alurhe promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa Alurhe demuestra un sincero interés en resolverlo	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
3	La empresa, desempeña bien el servicio por primera vez	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
4	La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
5	La empresa insiste en mantener registros libres de error	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
SENSIBILIDAD						
1	La empresa mantiene informados a los clientes respecto a cuando se ejecutan los servicios	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
2	Los empleados dan un servicio rápido	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
3	Los empleados están dispuestos a ayudarlos	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
4	Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
SEGURIDAD						
1	El comportamiento de los empleados influye confianza en usted	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2	Usted se siente seguro en las transacciones que realiza la empresa	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
3	Los empleados son corteses de manera constante con ud	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
4	Los empleados de la empresa de publicidad tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
EMPATÍA						
1	La empresa da atención individualizada a los clientes	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
2	La empresa de publicidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3	La empresa se preocupa por sus mejores intereses	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
4	Los empleados entienden las necesidades específicas de uds	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
5	La empresa de publicidad tiene horarios de atención conveniente para todos sus clientes	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La empresa tiene equipos de aspecto moderno	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
3	Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
4	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario del Modelo Servqual

Dirigida a clientes

Objetivo del cuestionar: Diagnosticar la situación actual de la empresa ALURHE S. A y la opinión de los clientes ante la implementación de una estandarización de procesos para mejorar el nivel de servicio

Se le agradece y solicita su colaboración. Es importante destacar que el presente cuestionario es confidencial y que los resultados obtenidos se presentaran en forma de tablas y figuras. Asimismo, se señala que los resultados obtenidos solo serán

LEYENDA:

1 Totalmente desacuerdo 2 Desacuerdo 3 Ni acuerdo ni desacuerdo
4 Totalmente de acuerdo 5 Totalmente de acuerdo

N°		DIMENSIONES				
FIABILIDAD						
1	Cuando la empresa Alurhe promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2	Cuando el cliente tiene un problema, la empresa Alurhe demuestra un sincero interés en resolverlo	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
3	La empresa, desempeña bien el servicio por primera vez	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
4	La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
5	La empresa insiste en mantener registros libres de error	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
SENSIBILIDAD						
1	La empresa mantiene informados a los clientes respecto a cuando se ejecutan los servicios	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2	Los empleados dan un servicio rápido	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
3	Los empleados están dispuestos a ayudarlos	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
4	Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarlos	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
SEGURIDAD						
1	El comportamiento de los empleados influye confianza en usted	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2	Usted se siente seguro en las transacciones que realiza la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
3	Los empleados son corteses de manera constante con ud	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
4	Los empleados de la empresa de publicidad tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
EMPATIA						
1	La empresa da atención individualizada a los clientes	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
2	La empresa de publicidad tiene empleados que den atención personal a cada uno de los clientes	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
3	La empresa se preocupa por sus mejores intereses	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
4	Los empleados entienden las necesidades específicas de uds	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
5	La empresa de publicidad tiene horarios de atención conveniente para todos sus clientes	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	La empresa tiene equipos de aspecto moderno	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
2	Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
3	Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
4	Los materiales asociados con el servicio son visualmente atractivos	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5

Anexo 17: Autorización de uso de información de empresa

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Dante Roberto Albuquerque Urbina, identificado con DNI 03888619 en mi calidad de Gerente General del área de Gerencia General, de la empresa ALURHE S.A. con R.U.C N° 20511917655, ubicada en la ciudad de Talara.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita,) Denisse Milagros Moscol Baca y Merly Lorenz Eche Benites, Identificada(s) con DNI N° 75699527 y 46894491, de la Carrera profesional Ingeniería Industrial, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Datos históricos de ventas anuales, procedimientos actuales de trabajos, información sobre los servicios atendidos, información de clientes, información de seguridad relacionada a la empresa, etc., con la finalidad de que pueda desarrollar su (x) Informe estadístico, (x) Trabajo de Investigación, (x) Tesis para optar el Título Profesional.

(x) Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

() Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(x) Mencionar el nombre de la empresa.

ALURHE S.A.
Dante Albuquerque Urbina
GERENTE

Firma y sello del Representante Legal

03888619

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Milagros MB


Firma del Estudiante

DNI: 75699527

Dante Albuquerque Urbina

Firma del Estudiante

DNI: 46894491

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALURHE S.A.	CÓDIGO PRO-01
	ATENCIÓN DE CLIENTES EN LA REPARACIÓN DE ARTEFACTOS AVERIADOS POR SOBRETENSIÓN	PROCEDIMIENTO Versión: v. 0 Página: 1 de 8

Anexo 18: Procedimiento – Atención de Clientes en la reparación de artefactos averiados por sobretensión

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la atención de suministros afectados por sobretensión.

II. BASE NORMATIVA


- Decreto Ley N° 25844 – Ley de Concesiones Eléctricas y sus modificatorias
- Decreto Supremo N° 009-93-EM – Reglamento de la Ley de Concesiones Eléctricas y sus modificatorias.
- Norma Técnica de La Calidad de Los Servicios Eléctricos
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución de Consejo Directivo Osinergmin N° 094-2017-OS/CD
“Procedimiento para la Supervisión de la Atención de Denuncias por Deficiencias de Alcance General en la prestación del servicio público de electricidad”
- Resolución de Consejo Directivo N° 269-2014-OS/CD “Procedimiento

Administrativo de Reclamos de los Usuarios de los Servicios Públicos de Electricidad y Gas Natural”

III. ALCANCE Y RESPONSABILIDAD

Este procedimiento aplica a los Distritos de Pariñas, Lobitos, Negritos, Máncora, Los Órganos y el Alto de la Unidad de Negocios Talara.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALURHE S.A.	CÓDIGO PRO-01
	ATENCIÓN DE CLIENTES EN LA REPARACIÓN DE ARTEFACTOS AVERIADOS POR SOBRETENSIÓN	PROCEDIMIENTO Versión: v. 0 Página: 1 de 8

A. Gerencia General: Es responsable de:

- Sensibilizar y apoyar a todas las áreas de la empresa en la adecuada ejecución del servicio de reparación de artefactos averiados de sobretensión.
- Solicitar la revisión y/o verificación del presente procedimiento al detectar cualquier cambio en la normativa nacional asociada a la actividad principal de electricidad.


B. Departamento Electricidad: Es responsable de:

- Gestionar los equipos, materiales y recursos necesarios para la ejecución del servicio.
- Atender a los usuarios afectados por sobretensiones en el tiempo establecido.
- Emitir el Informe Técnico que da de baja a los equipos que no tienen reparación, siempre y cuando este haya sido afectado por la sobretensión ocurrida.
- Entregar los equipos recolectados al jefe de Almacén del cliente principal, para la disposición final.

C. Departamento Administración: Es responsable de:

- Gestionar los recursos necesarios (formatos) para la ejecución del servicio.
- Asegurar la recolección de documentación y evidencias de las atenciones desarrolladas por el departamento de electricidad.
- Emitir el Informe de Compra según lo contemplado en el Informe Técnico entrega por el departamento de electricidad.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALURHE S.A.	CÓDIGO PRO-01
	ATENCIÓN DE CLIENTES EN LA REPARACIÓN DE ARTEFACTOS AVERIADOS POR SOBRETENSIÓN	PROCEDIMIENTO Versión: v. 0 Página: 1 de 8

- Realizar el Informe Final por los trabajos realizados, conjuntamente con la documentación que evidencia la ejecución del servicio en su totalidad.
- Remitir los Informes Finales al cliente principal.

D. Personal Contratista: Es responsables de:


- Participar de manera activa en la ejecución del servicio de reparación de artefactos averiados por sobretensión según su departamento.

IV. DEFINICIONES

- 1. Denuncia:** Reporte del usuario referente a una deficiencia del servicio eléctrico.
- 2. Solicitud:** Pedido realizado por el usuario, titular del suministro o tercero con legítimo interés ante la concesionaria, tendiente a obtener información o el otorgamiento de un derecho referido a la prestación del servicio público de electricidad, que no implique controversia entre las partes. Se distingue del reclamo por su naturaleza no conflictiva.
- 3. Titular del suministro:** Persona natural o jurídica que tiene suscrito un contrato de suministro del servicio público de electricidad con la empresa concesionaria y/o cuyo nombre aparece en los recibos del servicio.
- 4. Usuario:** Persona natural o jurídica que utiliza el servicio público de electricidad brindado por la concesionaria del área geográfica respectiva, que no se encuentre en la condición de cliente libre o consumidor independiente, según corresponda,

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado

Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALURHE S.A.	CÓDIGO PRO-01
	ATENCIÓN DE CLIENTES EN LA REPARACIÓN DE ARTEFACTOS AVERIADOS POR SOBRETENSIÓN	PROCEDIMIENTO Versión: v. 0 Página: 1 de 8

de acuerdo con lo previsto por la normativa vigente, y cuya tarifa es regulada por el osinergmin.

5. **Informe Técnico:** Informe que da de baja a aparatos afectados únicamente por sobretensión.
6. **Informe de Compra:** Documento que permite conocer a detalle la información de los productos a comprar.
7. **Sobretensión:** Exceso de tensión eléctrica en un circuito.
8. **Reparación:** Es la acción y el efecto de reparar objetos que no funcionan correctamente.

V. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Recepción de Orden de Servicio

- A. El cliente principal emite la OS correspondiente y envía la misma a través de los canales oficiales de la empresa.

5.2 Planificación de actividades


- A. El personal encargado de la ejecución del servicio, planifica, verifica y gestiona los recursos necesarios para llevar a cabo los servicios encomendados.
- B. Así mismo es necesario contar con la documentación pertinente para que los usuarios den conformidad mediante el llenado de documentos, luego de reparados sus artefactos.
- C. Es necesario que el departamento de electricidad cuente con stock necesario sobre los repuestos que son utilizados de forma repetitiva en cada servicio prestado.

5.3 Atención del servicio

1. La ejecución de los trabajos de reparación se realizará en el domicilio del usuario afectado (cumpliendo los lineamientos

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado

Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALURHE S.A.	CÓDIGO PRO-01
	ATENCIÓN DE CLIENTES EN LA REPARACIÓN DE ARTEFACTOS AVERIADOS POR SOBRETENSIÓN	PROCEDIMIENTO Versión: v. 0 Página: 1 de 8

para evitar el contagio del Covid 19) o en el local donde funciona el taller del Contratista, es decir, fuera de las instalaciones de ENOSA.

2. Si por algún motivo, cambiara de dirección al local del taller, el Contratista deberá comunicar inmediatamente por escrito el cambio efectuado.

3. Para la ejecución de los servicios de reparación de los artefactos y/o equipos, el taller deberá estar debidamente implementado con sus herramientas y equipos necesarios para el cumplimiento de los servicios. Además, el personal de El Contratista, debe utilizar el documento de identificación "fotocheck".


4. Cualquier tipo de responsabilidad que se le atribuya a ENOSA, por incumplimiento en la reparación de los artefactos y/o equipos por parte de los clientes afectados, será de exclusiva responsabilidad del Contratista, estando obligado al resarcimiento de los probables daños y/o perjuicios derivados del incumplimiento.

5. El supervisor de ENOSA verificará en forma inopinada los trabajos realizados por el Contratista.

6. Se deberá revisar y verificar a detalle los artefactos averiados por sobretensión, para realizar los cambios de repuestos de ser necesario.

7. La Garantía por el servicio prestado, será de seis (6) meses.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
<p>ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO EXCLUSIVO DE ALURHE S.A. No debe ser reproducido sin autorización expresa de ALURHE S.A.</p>			<p>Fecha:</p>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALURHE S.A.	CÓDIGO PRO-01
	ATENCIÓN DE CLIENTES EN LA REPARACIÓN DE ARTEFACTOS AVERIADOS POR SOBRETENSIÓN	PROCEDIMIENTO Versión: v. 0 Página: 1 de 8

5.4 Ejecución del servicio

La reparación de los artefactos averiados con daño leve o moderado será de: Entre cinco (05) a doce (12) días calendarios.

Según Orden de trabajo de ELECTRONOROESTE o la ENTREGA DE LA LISTA DE ARTEFACTOS A REPARAR.

La reparación de los artefactos averiados con daño grave será de: Entre quince (15) y cincuenta y cinco (55) días calendarios.

Según Orden de trabajo de ELECTRONOROESTE o la ENTREGA DE LA LISTA DE ARTEFACTOS A REPARAR.

5.5 Almacenamiento Temporal


5.5.1 Condiciones Generales

Los requisitos técnicos para las instalaciones de almacenamiento son los siguientes:

Protección contra la intemperie: El almacenamiento se realiza a temperatura ambiente, bajo techo, protegido de la intemperie, a fin de evitar que agentes contaminantes.

- **Pisos:** Impermeables o de concreto para evitar infiltraciones y contaminación de suelos, según el tipo o categoría del artefacto eléctrico.
- **Capacidad:** Adecuada para cada categoría y para el manejo del inventario, de ser necesario.
- **Protección contra acceso no autorizado:** Se debe almacenar de manera que no se permita el ingreso de personas no autorizadas a las instalaciones, a fin de evitar la

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALURHE S.A.	CÓDIGO PRO-01
	ATENCIÓN DE CLIENTES EN LA REPARACIÓN DE ARTEFACTOS AVERIADOS POR SOBRETENSIÓN	PROCEDIMIENTO Versión: v. 0 Página: 1 de 8


sustracción de equipos en desuso o piezas sin previa autorización.

- **Registros:** Mantener registros de inventarios, tanto de equipos completos en desuso para llevarlas al almacén del cliente principal, así como de piezas recuperadas.
- **Personal:** El personal debe estar capacitado para cumplir con el presente procedimiento.
- **Categorías:** Almacenar los artefactos eléctricos clasificados por categorías de acuerdo con el tamaño y la peligrosidad de sus componentes y condiciones para su manipulación.
- **EPP:** El personal que manipula los artefactos eléctricos debe contar con los EPP correspondientes.
- **Almacenamiento y Empaque:** En general, los artefactos eléctricos se almacenan sobre estibas o cajas de madera, de acuerdo con su categoría y tamaño, facilitando su almacenamiento, carga y transporte hacia procesos posteriores.
- **Tiempo de almacenamiento:** Se recomienda no almacenar los artefactos eléctricos más de doce meses y/o hasta tener una cantidad suficiente para la gestión correspondiente.

5.6 Transporte

El transporte de los artefactos averiados es realizado por el departamento de electricidad hacia el almacén del cliente principal.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALURHE S.A.	CÓDIGO PRO-01
	ATENCIÓN DE CLIENTES EN LA REPARACIÓN DE ARTEFACTOS AVERIADOS POR SOBRETENSIÓN	PROCEDIMIENTO Versión: v. 0 Página: 1 de 8

5.7 Elaboración de informes

Para efectos de la conformidad de la prestación ejecutada por el cliente principal, la empresa, deberá contar con la siguiente información en los informes a emitir:

Informe del área usuaria, donde se especifica la conformidad del servicio.

Registro del Formato de conformidad de Servicio.


Informe del Contratista donde se detalle las actividades realizadas en los artefactos reparados, este informe debe tener:

- Suministro:
- Nombre:
- Dirección:
- Artefacto averiado:
- Diagnóstico:
- Reparación ejecutada:
- Repuestos utilizados:
- Precio Unitario que corresponde según los Códigos de los Términos de referencia.
- Sustento del costo del repuesto (comprobante de pago).
- Acta firmada por el cliente recibiendo su artefacto, dando conformidad del servicio y evidencias fotográficas.

Original y Copia del Comprobante de Pago.

Copia de la Orden de Servicio o contrato.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALURHE S.A.	CÓDIGO PRO-01
	ATENCIÓN DE CLIENTES EN LA REPARACIÓN DE ARTEFACTOS AVERIADOS POR SOBRETENSIÓN	PROCEDIMIENTO Versión: v. 0 Página: 1 de 8

5.8 Conformidad del Servicio Prestado

La conformidad será otorgada por la Jefatura del Área Comercial o Jefatura del Área Técnica de la Unidad de Negocios Talara.

Para la conformidad la empresa prestadora del servicio, deberá alcanzar:

Liquidación de Servicios Prestados (incluye las Actas de transacción firmadas por el cliente), y los formatos establecidos por ENOSA.


VI. CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR

No aplica por ser la primera versión.

VII. ANEXOS

Anexo A. Lista no limitativa de artefactos a reparar.

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
			Fecha:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ALURHE S.A.	CÓDIGO PRO-01
	ATENCIÓN DE CLIENTES EN LA REPARACIÓN DE ARTEFACTOS AVERIADOS POR SOBRETENSIÓN	PROCEDIMIENTO Versión: v. 0 Página: 1 de 8

ANEXO A: LISTA NO LIMITATIVA DE ARTEFACTOS A REPARAR

Ítem paquete	Componentes	DETALLE	CANTIDAD
1	1	DIAGNÓSTICO (A PEDIDO)	480
	2	Televisor Convencional de 14" y 20"	156
	3	Televisor de 22" y 32" led	6
	4	Televisor de 40" y 42" led	31
	5	Televisor de 49" y 50" led	3
	6	Televisor Curvo de 40" 42" y 50" 4k	62
	7	Decodificador de señal	62
	8	Equipos de Sonido Convencionales	16
	9	Equipos de Sonido digitales integrados	31
	10	Equipos de Sonido digitales	16
	11	Radiograbadora Convencional	47
	12	Radiograbadora Digital	31
	13	Laptop	31
	14	DVD	3
	15	BLU RAY	3
	16	Computadora de escritorio	3
	17	computadora integrada (CPU)	3
	18	Monitor de Pc	16
	19	Router	78
	20	Cargador de celular	671

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado
			Fecha:



	21	Estabilizador Solido	16
	22	Estabilizador Relay	16
	23	Impresora de Inyección de Tinta	3
	24	Impresora laser	3
	25	Olla arrocera 1kg	16
	26	Olla arrocera 2.2 kgr	4
	27	Plancha Eléctrica	4
	28	Therma Convencional	16
	29	Therma Electronica	16
	30	Horno Micondas	31
	31	Licuada Convencional	16
	32	Licuada Electrónica	31
	33	Lavadora 6kg 11 kg	4
	34	Lavadora 13kg 15 kg	16
	35	Refrigeradora Convencional	16
	36	Refrigeradora Digital	78
	37	Refrigeradora Digital Inverter	16
	38	Congelador	31
	38	Porteros con Pantalla led	2
	39	Intercomunicador	2
	40	Bomba de Agua de 1HP - 3HP	2
	41	Motor eléctrico 3HP - 5HP	6
	42	Puerta Levadiza	6

Revisión 1	Revisión 2	Revisión 3	Aprobado

Fecha: