



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Mejora de la calidad de atención al cliente en las tiendas propias franquiciadas de Entel mediante la aplicación del método PDCA en la empresa NETCALL PERÚ S.A.C, Santa Anita, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR

ISUIZA FLORES JHOSEPH BRIAN

ASESOR

DR. AÑAZCO ESCOBAR DIXÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Mejora de la calidad de atención al cliente en las tiendas propias franquiciadas de Entel mediante la aplicación del método PDCA en la empresa NETCALL PERÚ S.A.C, Santa Anita, 2017

.....
ISUIZA FLORES, Jhoseph Brian

AUTOR

.....
Dr. AÑAZCO ESCOBAR, Dixón

ASESOR

Presente a la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo para optar el Grado de: INGENIERIO INDUSTRIAL

APROBADO POR:

.....
PRESIDENTE DEL JURADO

.....
SECRETARIO DEL JURADO

.....
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre, a mi novia, hermanas y sobrinos, ya que gracias al soporte demostrado durante el desarrollo de este trabajo el cual siempre fue pujante y alentador.

GRADECIMIENTO

Agradecer ante todo a Dios, que sin el nada es posible, siguiendo con mi familia y amigos, agradecer también a mis docentes quienes me inculcaron conocimientos durante toda mi etapa universitaria.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Isuiza Flores Jhoseph Brian, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 47253454, con la tesis titulada “Mejora de la calidad de atención al cliente en las tiendas propias franquiciadas de Entel mediante la aplicación del método PDCA en la empresa NETCALL PERÚ S.A.C” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de Julio del 2017

ISUIZA FLORES, Jhoseph Brian

DNI: 47253454

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Mejora de la calidad de atención al cliente en las tiendas propias franquiciadas de Entel mediante la aplicación del método PDCA en la empresa NETCALL PERÚ S.A.C.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

Teniendo en cuenta que la labor de la carrera profesional Ingeniería Industrial no solo debe guardar relación al campo aplicativo sino también a la investigación, nos permitirá tener mejores herramientas y conocimiento para desempeñar nuestra atención al público, es así que presento esta investigación, y espero sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con más profundidad el problema de investigación.

La presente investigación está estructurada en capítulos.

En el primer capítulo se expone la introducción que contiene; antecedentes, fundamentación científica, justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico, que detalla la metodología empleada; operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, describe características de la población y muestra, igualmente señala las técnicas e instrumentos utilizados además de los aspectos éticos presentes en esta investigación.

En el tercer y cuarto capítulo se exponen los resultados encontrados y la discusión.

Finalmente, en los últimos capítulos encontramos, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

El Autor

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
GRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	21
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	26
1.3.1. Variable independiente: PDCA (plan–do–check–act)	26
1.3.2. Variable dependiente: Calidad	43
1.4. Formulación del problema.....	52
1.4.1. Problema general.....	52
1.4.2. Problemas específicos	52
1.5. Justificación del estudio.....	52
1.5.1. Económico.....	52
1.5.2. Técnica	52
1.5.3. Social.....	52
1.6. Hipótesis.....	53
1.6.1. Hipótesis general.....	53
1.6.2. Hipótesis específicos	53
1.7. Objetivos	53
1.7.1. Objetivo general	53
1.7.2. Objetivos específicos.....	53
II. MÉTODO	54
2.1. Diseño de Investigación.....	55
2.2. Variables, Operacionalización	57
2.3. Población y Muestra.....	58
2.3.1. Población	58
2.3.2. Muestra	58
2.3.3. Muestreo.....	58

2.3.4. Criterios de Inclusión y Exclusión	58
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	59
2.5. Métodos de análisis de datos	60
2.5.1. Análisis descriptivo:	60
2.5.2. Análisis inferencial:	60
2.6. Aspectos Éticos.....	61
2.7. Desarrollo de la Propuesta.....	61
2.7.1. Situación Actual.....	62
2.7.2. Plan de la Aplicación de la Mejora	64
2.7.3. Implementación de la mejora.	68
2.7.3.1 Hacer y Verificación.....	69
2.7.4 Situación Mejorada	81
2.8. Análisis Económico Financiero	88
III. RESULTADOS.....	89
3.1. Análisis Descriptivo	90
3.2. Análisis Inferencia.....	96
IV. DISCUSIÓN.....	105
V. CONCLUSIÓN	109
VI. RECOMENDACIONES.....	111
VII. REFERENCIAS.....	113
ANEXOS	117
Anexo N°1: Formato de Control de Tickets de Suspensiones y Retenciones (Antes).....	118
Anexo N° 1-1: Formato de Control de Tickets de Suspensiones y Retenciones (Después)	119
Anexo N° 2: Formato de Control de Auditorias y Capacitaciones (Antes)	120
Anexo N° 2-2: Formato de Control de Auditorias y Capacitaciones (Después)	121
Anexo N° 3: Formato de Fiabilidad de Clientes (Antes).....	122
Anexo N° 4: Formato de Satisfacción de Clientes (Antes)	124
Anexo N° 4-1 Formato de Satisfacción de Clientes (Después)	125
Anexo N° 5: Matriz de consistencia (Matriz de coherencia)	126
Anexo 7: Validación de los instrumentos / Variable Independiente PDCA (Mg. Zeña Ramos Jose La Rosa)	127
Anexo 7-1: Validación de los instrumentos / Variable Dependiente Calidad (Mg. Zeña Ramos Jose La Rosa)	128
Anexo 8: Validación de los instrumentos / Variable Independiente PDCA (Mg. Rojas Chacon Victor Hugo).....	129

Anexo 8-1: Validación de los instrumentos / Variable Dependiente Calidad (Mg. Rojas Chacon Victor Hugo).....	130
Anexo 9: Validación de los instrumentos / Variable Independiente PDCA (Mg. Montoya Cárdenas Gustavo)	131
Anexo 9-1: Validación de los instrumentos / Variable Dependiente Calidad (Mg. Montoya Cárdenas Gustavo)	132

INDICE DE FIGURAS

Figura 01: Ranking de los países con mejor Calidad de Atención al Cliente	14
Figura 02: Clasificación de Empresas como Mejor Calidad de Atención	16
Figura 03: Diagrama de Ishikawa.....	18
Figura 04: Diagrama Pareto Baja Calidad de Atención al Cliente	21
Figura 05: Mejora Continua PDCA	30
Figura 06: PDCA Gestión Ambiental.....	32
Figura 07: PDCA Seguridad Ocupacional	33
Figura 08: Casa de la Calidad (QFD).....	36
Figura 09: Encuesta de Evaluación de Atención al Cliente	38
Figura 10: Implementación de TQM.....	43
Figura 11: Formulario de Reclamos	44
Figura 12: Ciclo de la Calidad impulsado por el Cliente.....	47
Figura 13: Datos de la Empresa	61
Figura 14: Croquis de la Ubicación de la Empresa	62
Figura 15: Cronograma de Implementación del PDCA	65
Figura 16: Cronograma Mensual de Capacitaciones y Auditorias	74
Figura 17: Comparativo de la QDF Antes y Después	75
Figura 18: Capacitación al personal de la TPF Plaza San Miguel.....	76
Figura 19: Cronograma de Horarios de Gestión TPF Plaza San Miguel	76
Figura 20: Exámenes Virtuales Especializados en el Success Factors	77
Figura 21: Formato de Auditoria y Feedback- Post venta	77
Figura 22: Formato de Auditoria y Feedback- Venta	78
Figura 23: Despliegue de la función de la calidad	83
Figura 24: Gestión Total de la Calidad	85
Figura 25: Fiabilidad	85
Figura 26: Satisfacción	86
Figura 27: Calidad de Atención al Cliente	87
Figura 28: Gráfico de línea (Despliegue de la gestión de calidad)	91
Figura 29: Gráfico de línea de TQM (Gestión Total de la Calidad).....	92
Figura 30: Gráfico de línea de Fiabilidad.....	94
Figura 31: Gráfico de línea de la Satisfacción.....	95

INDICE DE TABLAS

Table 01: Matriz de Correlación Baja Calidad de Atención al Cliente	19
Table 02: Causas de la Baja Calidad de Atención al Cliente	20
Table 03: Análisis Pareto de las Causas de la Baja Calidad de Atención.....	21
Table 04: Matriz de Operacionalización.....	57
Table 05: Análisis de causas raíz por la Baja Calidad de Atención al Cliente	66
Table 06: Diagrama de Flujo Proceso de Capacitaciones Iniciales	70
Table 07: Diagrama de Flujo: Proceso de Re-Capacitaciones de Refuerzo	71
Table 08: Diagrama de Flujo: Proceso de Feedback procesos en Atención	72
Table 09: Diagrama de Flujo Proceso de Capacitaciones Iniciales	73
Table 10: Ficha de Evaluación de la Gestión	78
Table 11: Ficha de Protocolo-Guía de gestión del Supervisor.....	78
Table 12: Ficha de Protocolo-Guía de gestión del Asesor de Bienvenida	79
Table 13: Ficha de Protocolo-Guía de Gestión del Coordinador de Piso.....	80
Table 14: Ficha de Protocolo de Briefing.....	80
Table 15: Check List de Apertura de Gestión	81
Table 16: Comparativo del Antes y Después de la mejora	82
Table 17: Ficha de Protocolo-Guía de gestión del Asesor de Bienvenida	83
Table 18: Comparativo de la TQM Antes y Después.....	84
Table 19: Comparativo de Fiabilidad Antes y Después	85
Table 20: Comparativo de Satisfacción Antes y Después.....	86
Table 21: Comparativo de Calidad Antes y Después	87
Table 22: Costo – Presupuesto del Proyecto	88
Table 23: Dimensión 1 - QFD (Despliegue de la gestión de Calidad).....	90
Table 24: Dimensión 2- TQM (Gestión Total de la Calidad).....	91
Table 25: Dimensión 1 - Fiabilidad	93
Table 26: Dimensión 2 - Satisfacción.....	94
Table 27: Prueba de Normalidad de la variable Calidad antes y después.....	96
Table 28: Prueba de Wilcoxon para la variable Calidad antes y después	98
Table 29: Determinación prueba de hipótesis para Calidad antes y después	98
Table 30: Prueba de Normalidad dimensión Fiabilidad antes y después.....	99
Table 31: Prueba de T de Student para la Fiabilidad antes y después.....	101
Table 32: Determinación del p valor para la fiabilidad antes y después.....	101
Table 33: Prueba de Normalidad de la dimensión cumplimiento	102
Table 34: Prueba de T de Student para la Satisfacción antes y después	104
Table 35: Determinación del p valor para la Satisfacción antes y después.....	104

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar como la aplicación del método PDCA mejora de la calidad de atención al cliente en las tiendas propias franquiciadas de Entel en la empresa NetCall Perú S.A.C, Santa Anita, 2017, donde la población de estudio esta considera por los dos días de atención realizados en la TPF Plaza San Miguel durante los meses Enero - Febrero (pre) y Mayo – Junio (post) tomando como referencia los resultados de análisis, tanto de la gestión en general, lo cual incluye el servicio facilitado al cliente por parte de Entel como el servicio que se facilita de cara al cliente (atención), la cual nos permitirá identificar el problema en sí, para luego proceder a establecer estrategias que nos ayuden a determinar una solución inmediata como periódica, esta investigación es de tipo explicativo, con un diseño cuasi-experimental, para la obtención de resultados se utilizó los datos facilitados por la empresa Entel, tratando solo aquellos datos para fines académicos, estos fueron procesados en combinación con el programa Excel y Spss Statistics.

Palabras Claves: Satisfacción del cliente, calidad, reversiones, reclamos.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine how the application of the PDCA method improves the quality of customer service in Entel own franchised stores in the company NetCall Peru SAC, Santa Anita, 2017, where the study population is considered by the Two days of attendance at the TPF Plaza San Miguel during the months January - February (pre) and May - June (post) taking as reference the results of analysis, both of management in general, which includes the service provided to the client By Entel as the service provided to the customer (care), which will allow us to identify the problem itself, and then proceed to establish strategies to help us determine an immediate solution as a periodic, this research is of type Explanatory, with a quasi-experimental design, to obtain results was used the data provided by the company Entel, treating only those Data for academic purposes, these were processed in combination with the Excel program and Spss Statistics.

Keywords: Customer satisfaction, quality, reversions, claims.