



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

“Aplicación de la gestión de calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A, Lima 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

Huaman Soriano, Enmanuel Albino

ASESOR:

Dr. Osmart Raúl Morales Chalco

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

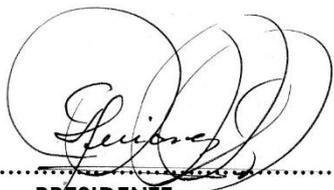
Gestión Empresarial y Productiva

PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **HUAMAN SORIANO ENMANUEL ALBINO** cuyo título es: **APLICACION DE LA GESTION DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE DE LA EMPRESA INSPECTA SA LIMA 2018**. Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15/ Quince**.

Callao, 18 de diciembre del 2018



.....
PRÉSIDENTE

Mg. Linares Sánchez, Guillermo Gilberto



.....
SECRETARIO

Mg. Valdivia Sánchez, Luis Alberto



.....
VOCAL

Mg. Morales Chalco, Osmar Raul

DEDICATORIA

Un trabajo dedicado a las personas que con su paciencia y amor impulsaron a la realización de la misma y a que día a día pueda salir adelante en este proceso de mi formación académica.

A Dios todopoderoso por darme la vida.

A mis padres Manuel y Rosalinda, por ser ejemplo de perseverancia.

A mi esposa Liz, por su apoyo en los momentos difíciles.

A mis hijos Marcelo y Leonardo, por ser la razón de mi superación.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, quienes con sus conocimientos y enseñanzas han contribuido en la culminación de mis estudios.

Al Dr. Santiago Rubiños Jiménez y al Mg, Hans Mejía Guerrero, por su apoyo incondicional.

A mis compañeros por haber compartido sus experiencias y horas de dedicación al estudio e investigación.

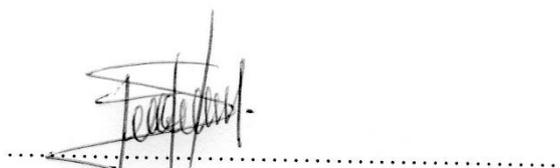
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, HUAMAN SORIANO, ENMANUEL ALBINO con DNI N° 25724536, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de octubre del 2018



Huaman Soriano, Enmanuel Albino

DNI: 25724536

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA INSPECTRA S.A. LIMA - 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

Autor: Huaman Soriano, Enmanuel Albino

Índice

<i>PAGINA DEL JURADO</i>	<i>ii</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>iii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iv</i>
<i>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</i>	<i>v</i>
<i>PRESENTACION</i>	<i>vi</i>
<i>INDICE</i>	<i>vii</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>xi</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>xii</i>
<i>I. INTRODUCCION</i>	<i>13</i>
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	23
1.3. Teorías relacionadas al tema	27
1.3.1. Variable Independiente: Calidad del Servicio	29
1.3.2. Variable Dependiente: Satisfacción del Cliente	29
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	34
<i>II. METODOLOGIA</i>	<i>35</i>
2.1. Diseño de la Investigación	36
2.2. Variable, Operacionalización	37
2.3. Población y Muestra	40
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5. Métodos de análisis de datos	41
2.6. Aspectos Éticos	42

<i>III. RESULTADOS</i>	43
3.1. Cronograma de ejecución.....	44
3.2. Descripción Actual	45
3.3. Propuesta de mejora	54
3.4. Análisis Inferencial.....	68
<i>IV. DISCUSION</i>	74
<i>V. CONCLUSIONES</i>	77
<i>VI. RECOMENDACIONES</i>	79
<i>VI. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS</i>	81
<i>ANEXOS</i>	86
<i>ANEXO 1. Matriz de Consistencia</i>	87
<i>ANEXO 2. Constancia de Trabajo de Investigacion</i>	88
<i>ANEXO 3. Acta de Aprobacion de Originalidad de Tesis</i>	89
<i>ANEXO 4. Autorizacion de Publicacion de Tesis</i>	90
<i>ANEXO 5. Prueba de Similitud Turnitin</i>	91
<i>ANEXO 6. Autorizaciòn de la Version Final del Trabajo de Investigaciòn</i>	92

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 01: Diagrama causa-efecto (ISHIKAWA)</i>	19
<i>Figura 02: Diagrama de Pareto</i>	22
<i>Figura 03: El camino hacia el crecimiento de la empresa</i>	31
<i>Figura 04: Servicios de Inspección</i>	47
<i>Figura 05: Flujograma de Inspeccion - Real</i>	48
<i>Figura 06: Análisis de las incidencias - Jun-2018</i>	53
<i>Figura 07: Lista Maestra de Documentos Internos. (SGC-F-01)</i>	54
<i>Figura 08: Programa de Calibración y/o Verificación</i>	56
<i>Figura 09: Solicitud de Accion Correctiva</i>	57
<i>Figura 10: Reporte de Salidas No Conformes y Quejas</i>	58
<i>Figura 11: Interacción de los Procesos</i>	59
<i>Figura 12: Programa de Calibración y/o Verificación</i>	60
<i>Figura 13: Flujograma de Inspeccion - Propuesto</i>	61
<i>Figura 14: Análisis de las incidencias - Oct-2018</i>	67

ÍNDICE DE TABLAS

<u>Tabla 01:</u> <i>Frecuencia de Fallos</i>	21
<u>Tabla 02:</u> <i>Operacionalización de Variable – Calidad del Servicio</i>	38
<u>Tabla 03:</u> <i>Operacionalización de Variable – Satisfacción del Cliente</i>	39
<u>Tabla 04:</u> <i>Cronograma de Ejecución</i>	44
<u>Tabla 05:</u> <i>Diagrama de análisis de proceso (DAP)- Real</i>	49
<u>Tabla 06:</u> <i>Resumen de Operaciones</i>	50
<u>Tabla 07:</u> <i>Control de incidencias Junio - 2018</i>	51
<u>Tabla 08:</u> <i>Resumen de incidencias del mes de junio del 2018</i>	52
<u>Tabla 09:</u> <i>Total de incidencias Jun-2018</i>	53
<u>Tabla 10:</u> <i>Diagrama de análisis de proceso (DAP) - Propuesto</i>	62
<u>Tabla 11:</u> <i>Resumen de Operaciones-Propuesto</i>	63
<u>Tabla 12:</u> <i>Control de Incidencias. Octubre 2018</i>	65
<u>Tabla 13:</u> <i>Resumen de Incidencias</i>	66
<u>Tabla 14:</u> <i>Total de incidencias Oct-2018</i>	67
<u>Tabla 15:</u> <i>Prueba de Normalidad-Satisfaccion del cliente</i>	68
<u>Tabla 16:</u> <i>Estadistica Muestras Emparejadas-Satisfaccion del cliente</i>	69
<u>Tabla 17:</u> <i>Diferencias Muestras Emparejadas-Satisfaccion del cliente</i>	69
<u>Tabla 18:</u> <i>Prueba de Normalidad-Fiabilidad</i>	70
<u>Tabla 19:</u> <i>Estadistica Muestras Emparejadas-Fiabilidad</i>	70
<u>Tabla 20:</u> <i>Diferencias Muestras Emparejadas-Fiabilidad</i>	71
<u>Tabla 21:</u> <i>Prueba de Normalidad-Capacidad de Respuesta</i>	72
<u>Tabla 22:</u> <i>Estadistica Muestras Emparejadas-Capacidad de Respuesta</i>	72
<u>Tabla 23:</u> <i>Diferencias Muestras Emparejadas-Capacidad de Respuesta</i>	73

RESUMEN

La presente investigación tiene por título “APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA INSPECTRA S.A. LIMA - 2018”, la cual tiene como objetivo general determinar la situación actual de la empresa mediante la aplicación de encuestas y estudio del proceso de atención de los servicios solicitados al área de inspección, que nos permita tener conocimiento de los principales problemas que nos ayude a generar propuestas de mejora en la calidad del servicio.

La investigación fue del tipo aplicada de nivel descriptiva, de diseño no experimental de corte transversal. Para el diseño de investigación se utilizó el análisis de normalidad de Shapiro -Wilk, ya que la muestra que se empleó es menor a 30, es decir, 12 datos en las que se ha realizado el estudio para esta prueba, concluyendo que al mejorar la calidad de servicio se aumentará positivamente la percepción y la expectativa del cliente que se traducen en la mejora de la satisfacción del cliente. Así mismo se resaltó la necesidad de mantener una relación estrecha y constante con el cliente en todas las etapas del servicio.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The present investigation has the title "THE APPLICATION OF THE MANAGEMENT OF THE QUALITY OF THE SERVICE TO IMPROVE THE SATISFACTION OF THE CLIENT OF THE COMPANY INSPECTRA SA LIMA - 2018", which has like general objective the current situation of the company the current situation study of the process of attention of the services requested in the inspection area, which allows us to have a knowledge of the main problems and that allows us to generate improvements in the quality of the service.

The investigation was of the descriptive application type, of non-experimental cross-sectional design. For the design of the investigation, that is, the analysis of the normality of Shapiro -Wilk, since the sample used is less than 30, that is, 12 data in which the study was carried out for this test, concluding that By improving the quality of service the perception and expectation of the client will be positively increased, which translates into the improvement of customer satisfaction. Likewise, the need to maintain a close and constant relationship with the client in all stages of the service was highlighted.

Keywords: quality of service, customer satisfaction.

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Aplicación de la gestión de calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente del a empresa Inspectra S.A. Lima 2018										
Problema principal:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTOS	Población, Muestra Niveles/rangos
Problema general: ¿En qué medida la Aplicación de la Gestión de Calidad del Servicio puede mejorar la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A. Lima 2018?	Determinar en qué medida la aplicación de la gestión de calidad del servicio puede mejorar la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A. Lima 2018.	Hi: La Aplicación de la Gestión de Calidad del servicio mejorará la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A. Lima 2018. Ho: La Aplicación de la Gestión de Calidad del servicio no mejorará la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A. Lima 2018.	Calidad del Servicio	Kotler y Keller (2012) indican que la satisfacción del cliente, "Es una función del resultado percibido del servicio y de las expectativas del cliente. Al reconocer que una alta satisfacción lleva una gran lealtad del cliente, las empresas deben asegurar de estar cumpliendo y excediendo sus expectativas" (p. 147)	La calidad de servicio es la conjugación de una serie de factores medidos por el grado de aceptación del cliente de los servicios brindados. La calidad del servicio será medida a través de las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles	Fiabilidad	- Brindar servicios conforme a lo programado. - Destreza y preocupación en lidiar con los problemas de los clientes. - Eficacia del servicio de atención. - Brindar el servicio en el plazo comprometido.	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo. En desacuerdo. Ni de acuerdo, ni desacuerdo. De acuerdo. Totalmente de acuerdo	Población: Consta de 12 clientes dentro de las instalaciones de la refinería la Pampilla. Muestra: Será igual a la población (12 clientes) en un plazo de 5 meses. Niveles o rangos Bajo Medio Alto	
						Capacidad de respuesta	- Comunicar constantemente a los clientes sobre el tiempo de entrega del servicio. - Rápida atención a los clientes. - Disposición para brindar ayuda a los clientes. - Rápida respuesta a las consultas de los clientes.			
						Seguridad	- Contar con empleados que infunden confianza. - Brindar Servicio apropiado. - Trato cortés de empleados hacia los clientes. - Habilidad de los empleados para dar respuesta a las consultas de los clientes.			
						Empatía	- Brindar atención individualizada a los clientes. - Brindar horarios de atención convenientes para los clientes. - Ofrecer orientaciones claras. - Manifiestar preocupación por los intereses de los clientes. - Capacidad de entendimiento de las necesidades de los clientes.			
						Elementos Tangibles	- Aspecto de las instalaciones. - Aspecto de los equipos. - Apariencia del personal.			
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	FORMULA	Escala de medición	Tipo, Diseño,
1.- ¿En qué medida la aplicación de la Gestión en la fiabilidad puede mejorar la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A. Lima 2018? 2.- ¿En qué medida la aplicación de la Gestión en la capacidad de respuesta puede mejorar la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A. Lima 2018?	1.- Determinar en qué medida la aplicación de la gestión en la fiabilidad puede mejorar la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A. 2.- Determinar en qué medida la aplicación de la gestión en la capacidad de respuesta puede aumentar la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A.	La aplicación de la gestión en la fiabilidad mejora la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A. Lima 2018. La aplicación de la gestión en la capacidad de respuesta mejora la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A. Lima 2018.	Satisfacción del cliente	Kotler y Keller (2012) indican que la satisfacción del cliente, "Es una función del resultado percibido del servicio y de las expectativas del cliente. Al reconocer que una alta satisfacción lleva una gran lealtad del cliente, las empresas deben asegurar de estar cumpliendo y excediendo sus expectativas" (p. 147)	La Satisfacción del Cliente es la valoración del cliente con respecto a un producto o servicio brindado. Del grado de satisfacción o insatisfacción depende la continuidad y obtención de nuevos servicios además de conseguir la fidelización de los clientes. La Satisfacción del Cliente será medida a través de las siguientes dimensiones: Capacidad de Respuesta y Fiabilidad	Fiabilidad	Informes Recibidos Conformes	$\frac{\text{Nº de Informes Recibidos Conforme}}{\text{Nº Total de Informes Procesados}} \times 100$	Razón	Tipo: La presente investigación es Aplicada. Diseño: La presente investigación es experimental.
						Capacidad de respuesta	Informes Recibidos Conformes	$\frac{\text{Nº de Informes Entregados a Tiempo}}{\text{Nº Total de Informes Entregados}} \times 100$		

Fuente: Elaboración propia.



CONSTANCIA

Mediante el presente documento la empresa Inspectra S.A. certifica que el Sr. Enmanuel Huaman Soriano con DNI 25724536, ha desarrollado el trabajo de investigación para la obtención del Título profesional de Ingeniero Industrial, titulado: "APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CUENTE DE LA EMPRESA INSPECTRA S.A, LIMA 2018".

El trabajo de investigación se ha realizado con colaboradores de la institución durante los meses de Junio a Diciembre del 2018.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Lima, 18 de Diciembre del 2018



Paul Aliaga Gasteluumendi
Jefe de recursos Humanos

AV. GUARDIA CIVIL
686, SAN ISIDRO
LIMA 27 - PERÚ
CENTRAL TELEF.:
(511) 611-8300
FAX: (511) 224-6263
WEB SITE: www.

Yo, **Mg. OSMART RAUL MORALES CHALCO**, docente de la **Facultad de Ingeniería** y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo (Callao), revisor de la tesis titulada: **"Aplicación de la gestión de calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A, Lima 2018"**, del (de la) estudiante Huaman Soriano, Enmanuel Albino, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Callao 18 de diciembre del 2018



.....
Osmart Raul Morales Chalco

DNI: 09900421

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

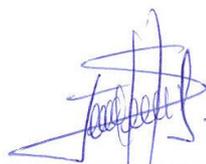
 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Enmanuel Albino Huaman Soriano, identificado con DNI N° 25724536, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo (**X**) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Aplicación de la gestión de calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A. Lima 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

Existe un documento firmado: **ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**, entre la empresa Inspectra S.A. y mi persona, donde se indica entre otros, que como trabajador reconozco que la Información recibida por INSPECTRA es confidencial y de uso exclusivo para los servicios solicitados, por lo tanto se obligada a mantener la reserva de la misma.

El incumplimiento será sometido en primera instancia a cualquier mecanismo de arreglo directo y en caso de no llegarse a un acuerdo en dicha etapa, no haber consenso en cuanto a su aplicación, o no llevarse a cabo la misma, las Partes quedarán en libertad de acudir a la justicia ordinaria.



 Huaman Soriano, Enmanuel Albino

DNI: 25724536

FECHA: 03 de Abril del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

“Aplicación de la gestión de calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A, Lima 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:
Huaman Soriano, Enmanuel Albino

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- | | | |
|---|---|-----|
| 1 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 3 % |
| 2 | docplayer.es
Fuente de Internet | 3 % |
| 3 | repositorio.uss.edu.pe
Fuente de Internet | 1 % |
| 4 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 1 % |
| 5 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 1 % |
| 6 | Entregado a Universida...
Trabajo del estudiante | 1 % |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Facultad de Ingeniería

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Huaman Soriano, Enmanuel Albino

INFORME TÍTULADO:

“Aplicación de la gestión de calidad del servicio para mejorar la
satisfacción del cliente de la empresa Inspectra S.A, Lima 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Ingeniero Industrial

SUSTENTADO EN FECHA: 18.12.18

NOTA O MENCIÓN: 14 Catorce



Mg. Daniel Luiggi Ortega Zavala