



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE INGENIERÍA**

### **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Implementación del método poka yoke para la mejora en la calidad de atención  
en posgrado Fiee de la Universidad Nacional del Callao, Callao 2016.

#### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Ingeniería Industrial

#### **AUTORA**

Velásquez Jiménez Linett Angélica

#### **ASESOR**

Mg. Mejía Ayala Desmond

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Sistema de gestión de calidad

**LIMA-PERÚ**

**2016**

## PAGINAS PRELIMINARES

Página de jurado .....	iv
Dedicatoria .....	v
Agradecimiento .....	vi
Declaración de autenticidad .....	vii
Señores miembros del Jurado.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	12
1.2 TRABAJOS PREVIOS .....	21
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	27
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	38
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	38
1.6 HIPÓTESIS .....	39
1.7 OBJETIVOS.....	39
<b>2 MÉTODO .....</b>	<b>40</b>
2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	41
2.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN .....	42
2.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	46
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	46
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	47
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	71
<b>3 RESULTADOS .....</b>	<b>72</b>
3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	73
3.2. ANÁLISIS INFERENCIAL .....	76
3.2.1 ANÁLISIS DE LA HIPÓTESIS GENERAL .....	76
3.2.2 ANÁLISIS DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA .....	78
<b>4 DISCUSIÓN.....</b>	<b>82</b>

<b>5 CONCLUSIÓN.....</b>	<b>85</b>
<b>6 RECOMENDACIÓN .....</b>	<b>87</b>
<b>7. REFERENCIAS.....</b>	<b>89</b>
<b>Anexo .....</b>	<b>94</b>
RECURSOS Y PRESUPUESTO .....	94
FINANCIAMIENTO.....	96
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN.....	97
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.....	98

**Página de jurado**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

### **Dedicatoria**

Dedico con todo mi amor esta tesis primeramente a Dios por permitirme lograr mis objetivos, a mi preciosa hija Danira por ser la fuente de mi motivación y mi inspiración día a día, a mi hermosa Madre Benita Jiménez Medina por su ayuda y su amor incondicional, a mi amado Junior Grados por su esfuerzo, cariño y amor.

A mi hermano y a mi padre quienes siempre me apoyaron con sus palabras de aliento para no decaer, seguir adelante y cumplir con mis ideales.

### **Agradecimiento**

En primer lugar quiero agradecer a Dios por permitirme obtener este logro en mi vida.

A mi asesor, Mg. Desmond Mejía, que sin su apoyo y sus conocimientos no hubiese podido llegar a cumplir este objetivo.

A mi madre bella por su apoyo y su fortaleza, por demostrarme que pase lo que pase puedo contar con ella.

A mi futuro esposo, Junior Grados y a hermano querido Santiago por haberme dado la oportunidad que llegar a cumplir uno de mis sueños, gracias por su esfuerzo y por estar siempre a mi lado.

A mí amada hija Danira por motivarme día a día a seguir forjando mi camino para obtener un mejor futuro.

A mi padre, que a pesar de nuestras diferencias siempre estaré agradecida por enseñarme a ser fuerte, perseverante y constante.

## **Declaración de autenticidad**

Yo Velásquez Jiménez Linett Angélica con DNI N° 48423720, 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 auténtica.

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,..... del 2016.

---

Linett Angélica Velásquez Jiménez

## **Señores miembros del Jurado**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Implementación del método poka yoke para la mejora en la calidad de atención en posgrado fiee de la universidad nacional del callao, callao 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniería Industrial.

La autora.



## **Resumen**

Esta tesis mejora la calidad de atención en el área de posgrado de la Facultad de ingeniería eléctrica y electrónica en la Universidad Nacional del Callao, establece la implementación del método poka yoke para eliminar los errores ocasionados en el área dado que existe deficiencias en la entrega, recepción, comunicación, organización y registro de documentación de los egresados e ingresantes en las diferentes maestrías y doctorados. Este método se adecua al ambiente y establece rápida y fácil a comparación de otras herramientas. El área contaba con 4 oficina que trabajan continuamente por lo que se unió dos de ellas facilitando el trabajo y reduciendo el tiempo de atención como se mostró en los DOP elaborados, todo esto va de la mano con las inspecciones que se han implementado por medio capacitaciones que tienen como base enseñar y compartir los principios de poka yoke y el porqué de su implementación, también se ha creado un área de calidad de servicio al cliente que nos va a permitir trabajar de la mano con las áreas subsiguientes que son el área de registros y coordinación para mejorar el flujo de trabajo, el cual a su vez recibirá y solucionará todos los posibles problemas que puedan generarse externamente e internamente. El objetivo de esta tesis es disminuir el tiempo de atención y mejorar la calidad de servicio, realizando una reorganización, inspección y capacitación en nuestro personal aplicando el método de poka yoke.

Las primeras muestras se tomarán los primeros meses, luego se implementará y a su vez se recopilará la nueva información. Para finalizar contrastando los datos en SPSS.

Palabras clave: Poka Yoke, Calidad de atención, mejora de servicio.

## **Abstract**

This thesis improved the quality of care in the area of graduate of the Faculty of Electrical and Electronic Engineering at Universidad Nacional del Callao, establishes the implementation of Poka yoke to eliminate errors caused in the area since there deficiencies in delivery, reception, communication, organization and registration of documentation of graduates and entrants in the different masters and doctorates. This method is adapted to the environment and quick and easy to compare other tools stable.

The area had 4 office work continuously so that two of them joined facilitating work and reducing

service time as shown in the DOP made, all this goes hand in hand with the inspections that have been implemented through training which are based teaching and sharing the principles of poka yoke and why its implementation has also created an area of quality customer service that will allow us to work hand in hand with the subsequent area is the area of records and coordination to improve workflow, which in turn receive and solve all possible problems that can be generated extreme and internally. The aim of this thesis is to reduce service time and improve service quality, performing reorganization, inspection and training our staff applying the method of poka yoke.

The first samples were taken the first few months, then turn implemented and new information is collected. Finally contrast SPSS data.

Keywords: Poka Yoke, Quality of care, improving service.