



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para Mejorar la Satisfacción
del Cliente en la Empresa Smmot Srl, 2018”**

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

AUTORES:

Chuyo Ventura, Katherine Milagros
Mendoza Noriega Jorge Andre

ASESOR:


Mg. Mendoza Ocaña, Carlos Enrique

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

CHEPÉN-PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) Jorge André Mendoza Noriega
 cuyo título es: Implementación de sistema de gestión de calidad
para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa SMMOT
S.R.L., 2018.

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número)
Buince (letras).

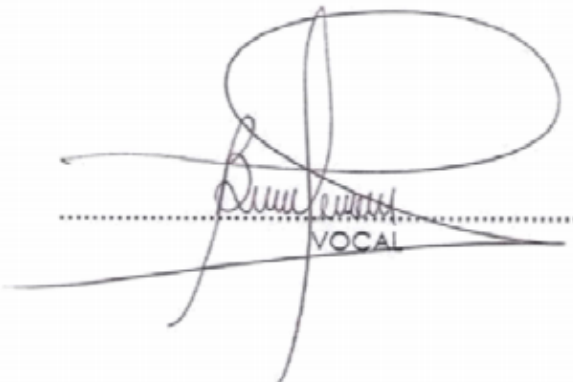
Trujillo (o Filial) Chepén 20 de diciembre del 2018.



 PRESIDENTE



 SECRETARIO



 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

A DIOS

Todo lo logrado va dedicado primeramente a él por la fortaleza del día a día, por permitirnos amanecer vivos y brindarnos la sabiduría para llegar hasta donde estamos ahora.

A NUESTROS PADRES

Por no me dejarnos solos en ni un momento y apoyarnos a pesar de nuestros tropiezos, sin ellos yo no estaríamos donde estamos ahora.

A NUESTRO HIJO

Él es el motor para seguir adelante superándonos y lograr una familia bien constituida en un futuro no muy lejano, para forjarlo por el buen camino y lograr que cumpla todos sus objetivos.

Agradecimiento

Manifestamos el debido agradecimiento a nuestro docente Carlos Enrique Mendoza Ocaña; y a los ingenieros Alex Benites Aliaga y Elmer Tello por el gran apoyo que nos brindan, en la elaboración de la presente tesis, lo cual nos resulta de mucho sustento, además de sus sabios consejos que nos ayudan a desarrollarnos como futuros profesionales en ingeniería industrial. También expresamos nuestro agradecimiento a nuestros padres por su apoyo incondicional, por estar hasta el final a nuestro lado.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

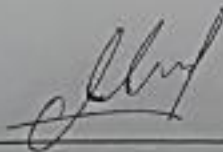
Yo, **Katherine Milagros Chuyo Ventura**, estudiante de la Facultad de Ingeniería, de la Escuela de Profesional de **Ingeniería Industrial** de la universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 73709664, con la tesis titulada "Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa SMMOT S.R.L., 2018".

Declaro en juramento lo siguiente:

- 1) La tesis presentada es completamente de mi autoría.
- 2) He sido respetuosa de las fuentes consultadas al utilizar de forma apropiada las normas internacionales de citas y referencias. Por lo mismo, la tesis presentada no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis presentada no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos obtenidos y presentados como resultados son reales, no se han falseado duplicado o copiado y por tanto los resultados presentados en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta, fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación, estoy dispuesta a asumir las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chepén, 12 de diciembre del 2018.



Katherine Milagros Chuyo Ventura

DNI: 73709664

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

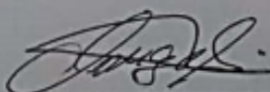
Yo, **Jorge André Mendoza Noriega**, estudiante de la Facultad de Ingeniería, de la Escuela Profesional de **Ingeniería Industrial** de la universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 75081737, con la tesis titulada "Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa SMMOT S.R.L, 2018".

Declaro en juramento lo siguiente:

- 1) La tesis presentada es completamente de mi autoría.
- 2) He sido respetuosa de las fuentes consultadas al utilizar de forma apropiada las normas internacionales de citas y referencias. Por lo mismo, la tesis presentada no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis presentada no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos obtenidos y presentados como resultados son reales, no se han falseado duplicado o copiado y por tanto los resultados presentados en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta, fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación, estoy dispuesta a asumir las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chepén, 12 de diciembre del 2018.



Jorge André Mendoza Noriega

DNI: 75081737

Presentación

Señores miembros del jurado, en el cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa SMMOT SRL, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de ingeniero industrial. El documento consta de 7 capítulos: Capítulo I: Introducción, se evidencia el problema de la investigación, donde se detalla la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, marco teórico, formulación del problema, justificación, hipótesis y los objetivos a alcanzar. En el capítulo II se expone el marco metodológico el cual contiene el diseño de la investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos, así como aspectos éticos. En el Capítulos III se ofrecen los resultados obtenidos en la investigación, así como la interpretación d ellos mismos. En el capítulo IV se anuncia la discusión. En el capítulo V las conclusiones. En el capítulo VI se muestran las recomendaciones y en el capítulo VII se presentan las referencias bibliográficas y por últimos se evidencia todo lo aplicado en Anexos. A la espera de cumplir con lo requerido de aprobación.

ÍNDICE

Carátula.....	i
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos Previos.	13
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación al Problema.....	22
1.5. Justificación del estudio.....	22
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivo.....	23
II. Método.....	24
2.1. Diseño de investigación.....	24
2.2. Variables, operacionalización.....	24
2.3. Población y muestra.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez confiabilidad....	29
2.5. Métodos de análisis de datos.....	30
2.6. Aspectos éticos.....	31
III. Resultados.....	31
IV. Discusión.....	44
V. Conclusiones.....	45
VI. Recomendaciones.....	46
VII. Referencias.....	47
Anexos.....	49

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo implementar un sistema de gestión de la calidad para mejorar la satisfacción del cliente de la empresa SMMOT SRL. Se utilizó el diseño de investigación experimental de tipo preexperimental. La población está conformada por dos tipos: la primera conformada por los colaboradores de la empresa los cuales son 39; esta para determinar la calidad del servicio y la otra la conforman los clientes de la empresa los cuales son 10 para determinar la satisfacción del cliente. Se utilizó como instrumento de medición la entrevista dirigida al gerente, el Check-List y el cuestionario dirigido a los colaboradores; estos para definir los aspectos que cumple la empresa respecto a los lineamientos de calidad. Para definir la satisfacción del cliente se utilizó el cuestionario en base al modelo SERVQUAL.

En cuanto a los resultados se obtuvo que el nivel actual de gestión de calidad de la empresa SMMOT S.R.L. se encuentra en un 67.4% de incumplimiento global de la norma y el nivel de satisfacción de los clientes previo a la implementación del Sistema de gestión de calidad es de un 38% lo que se refiere a un bajo nivel de satisfacción.

Luego de implementar el manual de calidad acorde a los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, se determinó el nivel de cumplimiento de la norma aumento a un 66% obteniendo como resultado un nivel de cumplimiento medio, así mismo la satisfacción de los clientes de la empresa SMMOT S.R.L. ascendió, teniendo como resultado un 77% de buen nivel de satisfacción.

Finalmente se determinó que la implementación de SGC influye significativamente en el nivel de calidad del servicio de la empresa y por ende influye directa y positivamente en el nivel de satisfacción que perciben los clientes.

Palabras claves: Sistema de gestión de calidad, Mejora de la satisfacción del cliente

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to implement a quality management system to improve customer satisfaction of SMMOT SRL. The design of experimental research of preexperimental type was used. The population consists of two types: the first formed by the employees of the company which are 39; This is to determine the quality of the service and the other is made up of the clients of the company which are 10 to determine the customer's satisfaction. The interview addressed to the manager, the Check-List and the questionnaire addressed to the collaborators was used as an instrument of measurement; these to define the aspects that the company fulfills regarding the quality guidelines. To define customer satisfaction, the questionnaire was used based on the SERVQUAL model.

As for the results, it was obtained that the current level of quality management of the company SMMOT S.R.L. is in a 67.4% of global breach of the rule and the level of customer satisfaction prior to the implementation of the quality management system is 38% which refers to a low level of satisfaction.

After implementing the quality manual according to the guidelines of the ISO 9001: 2015 standard, the level of compliance with the standard increased to 66%, obtaining as a result an average level of compliance, as well as the satisfaction of the customers of the company SMMOT SRL rose, resulting in a 77% good level of satisfaction.

Finally, it was determined that the implementation of QMS significantly influences the level of service quality of the company and therefore directly and positively influences the level of satisfaction perceived by customers.

Keywords: Quality management system, Customer satisfaction improvement

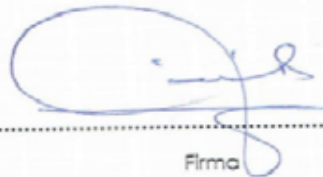
Yo, Mg. Carlos Enrique Mendoza Ocaña
..... docente de la Facultad..... de Ingeniería..... y Escuela
Profesional Ing. Industrial de la Universidad César Vallejo Chepén..... (precisar
filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Implementación de sistema de gestión de calidad para mejorar la
satisfacción del cliente de la empresa SHMOT SRL, 2018"

del (de la) estudiante Jorge André Mendoza Noriega
..... constata que la investigación tiene un índice de
similitud de 30% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscritó (a) 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.

Lugar y fecha Chepén, 29 de abril del 2019



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 17806063

Carlos Enrique Mendoza Ocaña

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------