



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Mejora de la calidad del servicio del área de inspección a los clientes de la empresa Inspectra S.A. Lima 2017”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:

Bachiller en Ingeniería Industrial

AUTOR:

Huaman Soriano, Enmanuel Albino

ASESOR:

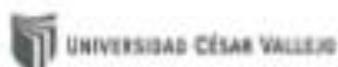
Mg. Augusto Fernando Hermoza Caldas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

PERÚ

2017



ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado por don (Se)

HUAMAN SORIANO ENRIQUE ALVARO

Cuyo Título es

"MEDIDA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE INSPECCIÓN A LOS CUENTES DE LA EMPRESA INTRATEA S.A. AÑO 2017"

Revisado en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificación de75..... (puntos)BUENO..... (nota).

Callao, 30 de NOVIEMBRE del 2017.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el paso a Resolución.

Declaratoria De Autenticidad

Yo, Enmanuel Albino Huaman Soriano egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 25724536, con el trabajo de investigación titulado: “Mejora de la calidad del servicio del área de inspección a los clientes de la empresa Inspectra S.A. Lima 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación se constituirían en aportes de la realidad investigativa.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya 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 Cesar Vallejo.

Callao, noviembre de 2017

Enmanuel Albino Huaman Soriano

DNI N° 25724536

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.

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

RESUMEN

La presente investigación tiene por título **“MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL ÁREA DE INSPECCIÓN A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA INSPECTRA S.A. LIMA - 2017”**, la cual tuvo 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 permitió tener conocimiento de los principales problemas de la empresa ayudándonos a generar propuestas de mejora en la calidad del servicio.

La investigación fue del tipo aplicada de nivel descriptiva. Para el diseño de investigación se utilizó la estadística descriptiva la muestra que se empleó fue 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 aumentó positivamente la percepción y la expectativa 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, propuesta de mejora.

Índice

<i>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</i>	<i>iii</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>iv</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>v</i>
<i>RESUMEN.</i>	<i>vi</i>
<i>INDICE</i>	<i>vii</i>
<i>I. INTRODUCCION</i>	<i>9</i>
1.1. Realidad problemática.....	<i>10</i>
1.2. Justificación del estudio	<i>17</i>
1.3. Trabajos previos	<i>19</i>
1.4. Formulación del problema	<i>21</i>
1.5. Objetivos.....	<i>22</i>
1.6. Teorías relacionadas al tema.....	<i>22</i>
1.6.1. Variable Independiente: Calidad del Servicio	<i>22</i>
<i>II.METODOLOGIA</i>	<i>25</i>
2.1. Diseño de la Investigación	<i>26</i>
2.2. Variable, Operacionalización.....	<i>27</i>
2.3. Población y Muestra.....	<i>29</i>
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	<i>30</i>
2.5. Métodos de análisis de datos.....	<i>30</i>
<i>III. RESULTADOS</i>	<i>31</i>
3.1. Descripción Actual	<i>32</i>
<i>V. CONCLUSIONES</i>	<i>41</i>

VI. RECOMENDACIONES	43
VI. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	45
ANEXOS.....	48
ANEXO 1. Operacionalización de la variable Calidad del Servicio.....	49
ANEXO 2. Acta de Aprobación de Originalidad de Trabajo de Investigación.....	50
ANEXO 3. Informe de Similitud - Turnitin.	51
ANEXO 4. Formulario de Autorización para Publicación del Trabajo de Investigación	52
ANEXO 5. Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigació	53

ÍNDICE DE FIGURAS

<u>Figura 01:</u> Diagrama causa-efecto (ISHIKAWA)	12
<u>Figura 02:</u> Diagrama de Pareto	15
<u>Figura 03:</u> El camino hacia el crecimiento de la empresa	24
<u>Figura 04:</u> Servicios de Inspección.....	34
<u>Figura 05:</u> Flujograma de Inspeccion - Real.....	35
<u>Figura 06:</u> Análisis de las incidencias - Jun-2017.....	40

ÍNDICE DE TABLAS

<u>Tabla 01:</u> Frecuencia de Fallos	14
<u>Tabla 02:</u> Operacionalización de Variable – Calidad del Servicio	28
<u>Tabla 03:</u> Diagrama de análisis de proceso (DAP)- Real	36
<u>Tabla 04:</u> Resumen de Operaciones.....	37
<u>Tabla 05:</u> Control de incidencias Junio-2017.....	38
<u>Tabla 06:</u> Resumen de incidencias Junio-2017.....	39

Tabla 07: Resumen de incidencias Junio-2017.....40

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

A Nivel Internacional

En un mundo tan competitivo, la globalización ha impulsado la necesidad de que las empresas y clientes cuenten con un conjunto de reglas y estándares de calidad que permitan mejorar las relaciones entre ambos. Es así como surgen organizaciones como la ISO (International Organization for Standardization), que buscan el desarrollo y actualización de las normas que son de uso global y que representan un plus para los clientes al momento de decidir la adquisición de un bien o contratación de un servicio.

Ante la a falta de técnicas que refuercen los vínculos con los clientes, se debe gestionar de manera eficaz los procesos y actividades de la empresa que conlleven a una mejora en la calidad del servicio y en el nivel de competencia.

A Nivel Nacional.

El Perú se encuentra en un periodo de crecimiento y las empresas están direccionadas a una mejora continua en cuanto a la calidad del servicio que brindan a sus clientes.

Del mismo modo los clientes buscan en estos tiempos no solo un buen precio, sino que también están en la búsqueda de un servicio personalizado, con una buena atención, seguridad, equipos y personal adecuados, ente otros.

El caso a investigar estaba relacionado con la calidad del servicio brindado por el área de inspección de la empresa Inspectra S.A. para clientes varios, que a su vez brindaban servicios de construcción, montaje y reparación de instalaciones y equipos dentro de la Refinería la Pampilla. Durante el periodo de la investigación, la Refinería la Pampilla se encontraba en una etapa de modernización que le permitiría cumplir con lo requerido por la legislación peruana en cuanto a la reducción de la emisión de azufre durante la producción de diésel de bajo azufre (menor que 50m ppm).

Como parte de los trabajos de adecuación a nuevas especificaciones de combustibles estaba la construcción de nuevos tanques de almacenamiento y de unidades de procesos que fueron ejecutados por 12 empresas de capital española y que como parte del alcance requerían cumplir con la verificación de calidad de los trabajos realizados mediante la aplicación de ensayos no destructivos.

A Nivel Empresarial

El estudio estuvo enfocado en la empresa Inspectra S.A. ubicado el distrito de San Isidro y que dirige sus actividades en el área de Diseño, Ingeniería, Medio Ambiente y Supervisión de Obras del sector Hidrocarburos, Química y Minas. Se detectó una falta de compromiso con los objetivos de la empresa, desconocimiento de la visión y misión de Inspectra S.A. capacitación inadecuada del personal, etcétera , durante la ejecución de servicios de inspección y supervisión de equipos e instalaciones industriales en la refinería la Pampilla, lo que posteriormente se reflejó en la baja calidad del servicio brindado a nuestros clientes, como por ejemplo: demora en la realización de los ensayos, entrega tardía de los reportes finales, entre otros.

Problemas identificados.

Para lograr la identificación del problema general y de sus posibles causas se empleó el diagrama causa-efecto, creado por Kaoru Ishikawa.

Para García y De Mora (1994), el “diagrama de Ishikawa representa la estructura de una espina de pescado, la cual permite ordenar y clasificar las causas que generen un problema obtenidas mediante la elaboración de una lluvia de ideas, permitiendo así conseguir las posibles soluciones a los problemas presentados” (p.111)

En la página siguiente se puede apreciar el grafico de ISHIKAWA donde se representó el conjunto de causas que ocasionaron el problema en estudio.

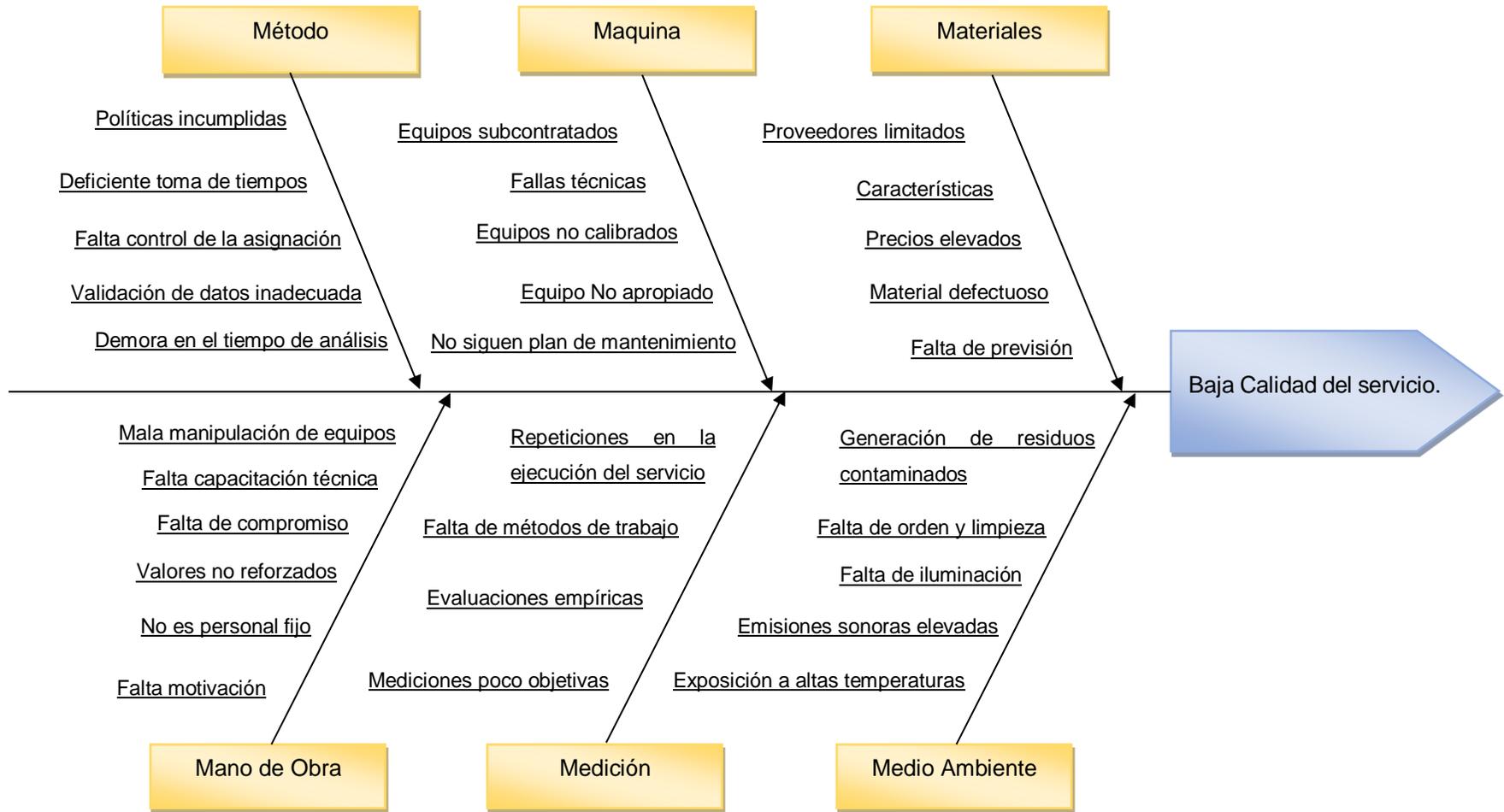


Figura 1. Diagrama causa-efecto (ISHIKAWA)

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación del Diagrama de Ishikawa

De lo mostrado en el diagrama de Ishikawa, se determinó que la baja calidad del servicio en la ejecución de los ensayos no destructivos, se debió a que se usaron métodos o técnicas no adecuados durante la realización del servicio, una mala toma de tiempos, políticas no cumplidas, retraso en el tiempo de evaluación e interpretación de las indicaciones, no se usaron equipos apropiados, equipos sin calibración vigente, falta de previsión, personal no motivado, falta de capacitación, mediciones poco objetivas e empíricas, lo que conllevó a realizar repeticiones en el servicio generando un incremento en lo presupuestado, rentabilidad baja y por consiguiente perjuicios en la imagen de la empresa.

Diagrama de Pareto

Conocida además como la regla del 80/20.

Para Besterfield D. (2009), el “Diagrama de Pareto resalta el concepto de lo importante contra lo menos importante, donde el 20% de las causas ocasionan el 80% de los efectos” (p. 79).

Tabla 1. Frecuencia de Fallos

Ítem	Descripción	Frecuencia	Frec. Acum.	%	%Acum.
Causa 1	Falta de compromiso	25	25	7,86	7,86
Causa 2	Repeticiones en la ejecución del servicio	25	50	7,86	15,72
Causa 3	Falta capacitación técnica	22	72	6,92	22,64
Causa 4	Demora en el tiempo de análisis	20	92	6,29	28,93
Causa 5	Valores no reforzados	20	112	6,29	35,29
Causa 6	Falta motivación	18	130	5,66	40,88
Causa 7	Mala manipulación de equipos	15	145	4,72	45,60
Causa 8	No es personal fijo	15	160	4,72	50,32
Causa 9	Falta de previsión	14	174	4,40	54,72
Causa 10	Deficiente toma de tiempos	13	187	4,09	58,81
Causa 11	Material defectuoso	12	199	3,77	62,58
Causa 12	No siguen plan de mantenimiento	11	210	3,46	66,04
Causa 13	Políticas incumplidas	10	220	3,14	69,18
Causa 14	Mediciones poco objetivas	10	230	3,14	72,32
Causa 15	Falta de orden y limpieza	10	240	3,14	75,46
Causa 16	Falta de métodos de trabajo	9	249	2,83	78,29
Causa 17	Precios	8	257	2,52	80,81
Causa 18	Evaluaciones empíricas	8	265	2,52	83,33
Causa 19	Fallas técnicas	7	272	2,20	85,53
Causa 20	Falta control de la asignación	6	278	1,89	87,42
Causa 21	Características	6	284	1,89	89,31
Causa 22	Generación de residuos contaminados	6	290	1,89	91,20
Causa 23	Equipos no calibrados	5	295	1,57	92,77
Causa 24	Validación de datos inadecuada	4	299	1,26	94,03
Causa 25	Proveedores limitados	4	303	1,26	95,29
Causa 26	Emisiones sonoras elevadas	4	307	1,26	96,55
Causa 27	Exposición a altas temperaturas	4	311	1,26	97,81
Causa 28	Equipos subcontratados	3	314	0,94	98,75
Causa 29	Equipo No apropiado	2	316	0,63	99,38
Causa 30	Falta de iluminación	2	318	0,63	100
	Total:	318		100	

Fuente: Elaboración Propia

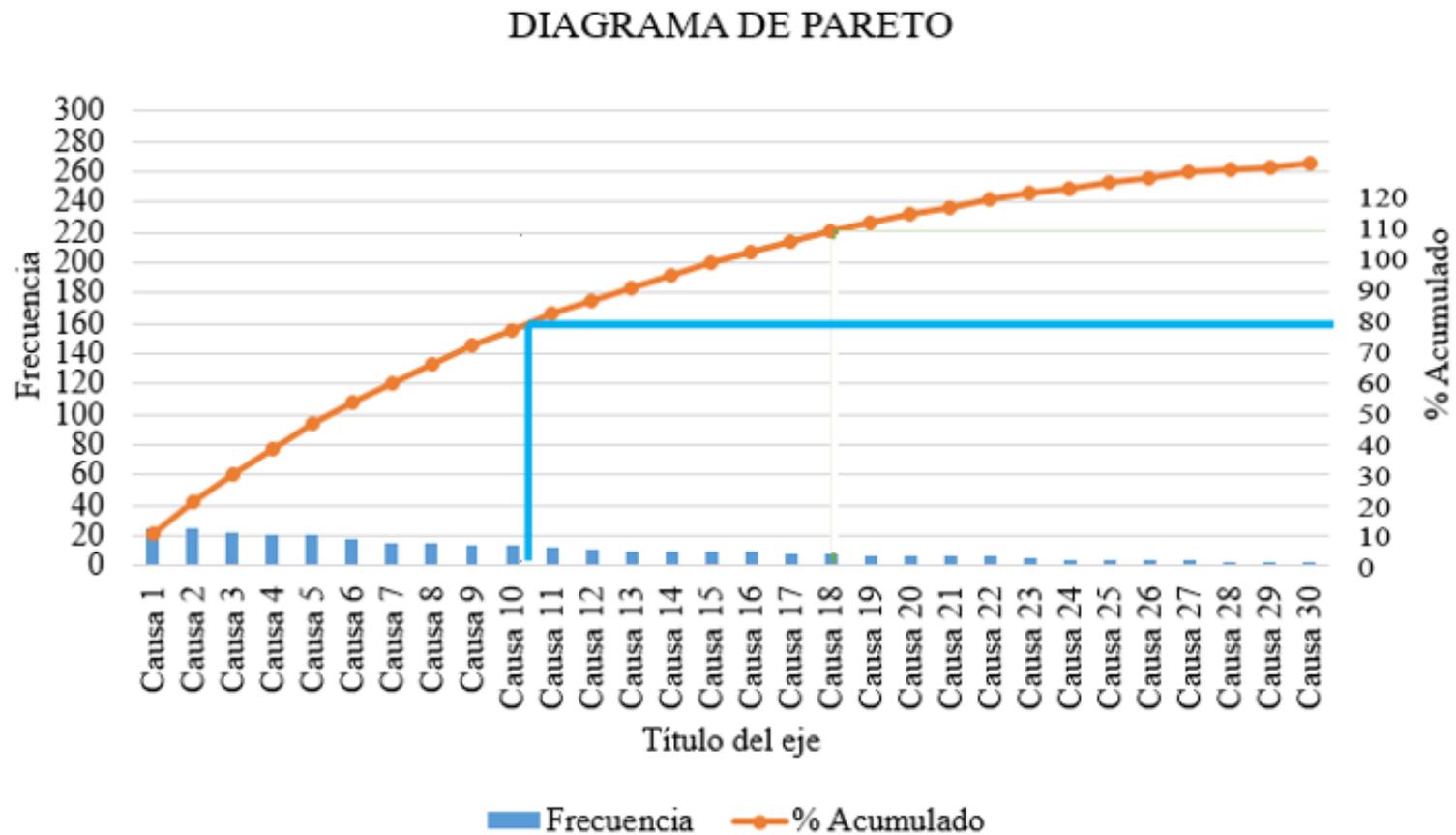


Figura 2. *Diagrama de Pareto*

Fuente: Elaboración Propia

Se identificó a través del diagrama de Pareto que aspectos prioritarios se deben acometer para mejorar la calidad del servicio de la empresa Inspectra S.A.

Interpretación del Diagrama de Pareto

Sobre el valor que corresponde al 80% del porcentaje acumulado se encuentra la línea de color rojo que señaló que se debía prestar mayor atención a las causas siguientes:

- Falta de compromiso
- Repeticiones en la ejecución del servicio
- Falta capacitación técnica
- Demora en el tiempo de análisis
- Valores no reforzados
- Falta motivación
- Mala manipulación de equipos
- No es personal fijo
- Falta de previsión
- Deficiente toma de tiempos

Corrigiendo estos puntos se eliminó el 80% de los problemas manifestados.

1.2 Justificación

Justificación Teórica

El contexto materia de estudio, concordó con las teorías señaladas en esta investigación. Se tiene concepto claro de las variables utilizadas lo que permitió estudiar la relación existente entre ellas.

“En una investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (Bernal, 2010, p.106).

“La justificación teórica busca sobre el estudio formar preocupación académica sobre los conocimientos adquiridos, probar una teoría o diferenciar resultados” (Bernal, 2010, p.106).

Justificación Práctica

Fundamentado en los resultados de los estudios, se pudo dar a conocer la problemática de la empresa, así como proponer las medidas que ayudaron a mejorarla. Fueron empleados como referencia artículos y publicaciones especializados en la que se manifiesta la importancia de la calidad del servicio.

Para Bernal (2010), la “justificación práctica se da cuando su desarrollo contribuye a la resolución de un problema o a proponer estrategias que al ser aplicadas contribuyan a resolverla” (p. 106).

“La justificación práctica permitirá solucionar las inquietudes fomentadas en el trabajo y presentar destrezas para llegar a una meta” (Bernal, 2010, p. 106).

Justificación Metodológica

Esta investigación tuvo como meta facilitar la preparación de instrumentos para recolectar información que sirvieron para indicar el grado de satisfacción o de insatisfacción de los clientes de la empresa Inspectra S.A. y para que se establezcan los resultados de la investigación al conocimiento científico.

“Se da cuando el proyecto que se va realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable” (Bernal, 2010, p. 107).

“La justificación metodológica permitirá obtener la relación entre ambas variables. Esto se conseguirá manejando materiales que certifiquen la confirmación de la averiguación que se adquirirá en la investigación, además servirá de antecedente para otras investigaciones” (Bernal, 2010, p. 107).

1.3 Trabajos Previos

A nivel Internacional

Reyes Sonia, (2014) en su tesis “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango”, con motivo de optar el título profesional de Administradora de Empresas en el grado académico de licenciada en la universidad Rafael Landívar, Guatemala; formuló como objetivo general de la investigación establecer como se relaciona la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la asociación Share, sede Huehuetenango - Guatemala. La metodología empleada para el estudio fue de diseño experimental y del tipo descriptivo. Se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se concluyó en esta investigación que existe una relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los clientes, debido al aumento del 72% al 95% en la calidad del servicio, esto posteriormente a la ejecución de mejoras como un plan de capacitaciones al personal.

Droguett, Francisco (2012) en su tesis titulada “Calidad y Satisfacción en el servicio a clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que afectan la evaluación de los clientes”, con motivo de optar el Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración. Otorgado por la Universidad de Chile, Santiago - Chile. Este trabajo de investigación tuvo como meta el declarar las principales causas de la insatisfacción de los clientes. La metodología que se utilizó en la presente investigación fue del tipo cuantitativa y aplicada, Se determinó en esta investigación de que los problemas de mayor importancia están relacionados con la interacción entre sus clientes y la empresa.

González, A. & Brea, F. (2006) en su tesis titulada “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal”. Universidad de Vigo, España, propuso como objetivo general de su investigación determinar la manera cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del cliente. La metodología que se usó fue la del tipo correlacional.

Esta investigación pudo demostrar que, si existe una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, además de que de los resultados obtenidos se proponen las medidas correctivas y de mejora en el proceso.

Antecedentes Nacionales

Peltroche Erick, en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC. En la ciudad de Trujillo, año 2016” con motivo de optar por el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Cesar Vallejo; plantea como objetivo de la investigación establecer la relación entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, producto del servicio brindado por la empresa R&S Distribuidores SAC. Se empleó un diseño no experimental de corte transversal y del tipo descriptivo. Para la recolección de datos se empleó la encuesta, el cuestionario y como método para la demostración de la confiabilidad de la herramienta de recolección de datos el coeficiente Alfa de Cronbach. Así mismo se empleó el análisis del Rho de Serman para la comparación de las hipótesis.

Este trabajo de investigación determinó que se tienen una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente que brindaba la empresa R&S Distribuidores SAC.

Flores Luis, en su tesis que lleva por título “Propuesta de un Modelo de Calidad para Mejorar el Servicio al Cliente en la Distribuidora Espinoza” en la ciudad de Chimbote, año 2017” con el motivo de optar por el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Cesar Vallejo; plantea como objetivo general de la investigación formular un modelo de calidad que permita mejorar el servicio al cliente en la distribuidora Espinoza Chimbote - 2017. El método que se utilizó fue un diseño no experimental de corte transversal y descriptivo. Un muestreo aleatorio simple fue empleado, que consistió de 9 empleados y 86 clientes. Para la recolección de datos, se emplearon dos encuestas y dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos, cuyo nivel de fiabilidad se determinó por el coeficiente de alfa de Cronbach.

Se detectaron los siguientes factores que influían de manera negativa en el servicio brindado: la escasa motivación, la falta de personal capacitado, la falta

de procedimientos y normas por lo que se propuso implementar modelo de calidad de Kaizen, dirigido al trabajo en equipo y a la mejora continua de todo proceso dentro de la empresa.

Castro, María (2016) en su tesis que lleva por título “Modelo de Gestión de Calidad para Mejorar la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Corporación Lozada E.I.R.L. Chiclayo 2016”, con motivo de optar por el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Cesar Vallejo, tiene como fin primordial la mejora de la satisfacción de sus clientes mediante una propuesta de diseño de gestión de calidad. La metodología que se empleó en la presente investigación es del tipo descriptivo de diseño no experimental. La muestra empleada fue de 120, se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos. La presente investigación determinó que el 51% de sus clientes poseen un alto grado de insatisfacción, por otro lado, se tiene a clientes con un 29.2% que manifiestan una satisfacción intermedia y un 20% manifiesta gozar de una satisfacción alta.

Esta investigación permitió revelar las principales carencias, así como información que le permitiera remarcar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la Corporación Lozada E.I.R.L. Finalmente se determinó la importancia de proponer métodos que permitan mejorar los diferentes procesos de la empresa.

1.4 Problema

Problema General

¿Cómo se mejora la calidad del servicio del área de inspección a los clientes de la empresa Inspectra S.A., Lima 2017?

1.5 Objetivos

Objetivo General

Mejorar de la calidad del servicio del área de inspección a los clientes de la empresa Inspectra S.A, Lima 2017.

Objetivos Específicos:

- Perfeccionar los métodos de atención a los clientes de la empresa Inspectra S.A, Lima 2017.
- Analizar las causas de insatisfacción de los clientes de la empresa Inspectra S.A, Lima 2017.

1.6 Teorías Relacionadas al Tema

Variable: Calidad de Servicio

Teoría de la Calidad de Servicio según Albrecht Karl

Para Albrecht Karl (1985), la “calidad de servicio radica en venderle lo que realmente el cliente quiere comprar” (p.40). Esto es propuesto en su libro “Service America” y para lo cual elaboró 10 principios:

- Conocer al cliente como persona (Para darle la atención que merece).
- Aplicar momentos de verdad. (Ser transparentes al hablar con los clientes, buscando una impresión buena de principio a fin).
- Llevar la libreta de valoraciones del cliente. (Para saber el nivel del servicio de acuerdo a la perspectiva de los clientes).
- Indagar la apreciación del cliente. (Nuestra apreciación puede diferir de la de los demás).
- Reconocimiento al cliente. (Identificar a los potenciales clientes).
- Hablar cara a cara. (Ser directos y espontáneos).
- Dirigir las encuestas basadas en el ¿Cuándo?, ¿Por qué? y ¿Cómo?, estas preguntas sirven para obtener buenos resultados en las encuestas.
- Examinar la información. (Buscar una segunda opinión).
- Desarrollar propuestas. (Compartir nuestras ideas con otras personas).
- Cerrar el ciclo. (Cerrar la negociación).

Karl Albretch nos propone las dimensiones siguientes para la medición de la calidad del servicio:

- Capacidad de respuesta.
- Atención.
- Comunicación fluida.
- Amabilidad.
- Credibilidad.

Teoría de la Calidad de Servicio según Edison Jair Duque Oliva

Duque Edison, en su libro “Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición” describe a la calidad de servicio como “el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización”.

Duque propone el modelo de la escuela nórdica, también conocido como el modelo de la imagen ya que vincula la calidad de servicio con la imagen corporativa la misma que en el año 1988 fuera planteado por Grönroos. Este modelo examina cómo es percibida la calidad del servicio por el cliente mediante la calidad técnica y funcional, el cómo y que se da, vinculándose con la imagen corporativa la cual se convierte en un elemento de importancia para la medición de la calidad de servicio.

Edinson Duque nos propone 3 dimensiones para la calidad del servicio:

- La inseparabilidad.
- La intangibilidad
- La heterogeneidad

Teoría de la Calidad de Servicio según Pedro Larrea

En el libro “Calidad de servicio, del marketing a la estrategia” es definida la calidad de servicio como “la percepción que tiene un cliente cerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el

conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal”.

De acuerdo a lo anterior se pudo indicar que se obtendrá una influencia positiva en el cliente si la calidad del servicio es buena, obteniendo de esta manera su fidelización con la empresa.

Larrea propone cuatro modelos básicos de la calidad de servicios:

- El quién del servicio, es el personal que dará el servicio.
- El cómo del servicio, son los procedimientos a usar para realizar el servicio.
- El qué del servicio, es la información del contenido del servicio.
- El para quién del servicio, es el cliente a quien se brindará el servicio.

Larrea también nos propone cuatro dimensiones para la calidad de servicio:

- Conocimiento de las necesidades del cliente.
- La atención al cliente.
- Flexibilidad y mejora continua.
- Orientación al trabajo y cliente.



Figura 3. *El camino hacia el crecimiento de la empresa*

Fuente: Besterfield D. (2009, p. 41)

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

La presente investigación es del tipo básica o teórica debido a que no se han desarrollado prácticas durante los procesos actuales y se obtiene información que servirá para ampliar nuestros conocimientos.

La presente investigación es del tipo descriptivo ya que se observa y describe las diferentes etapas de los procesos sin modificación de ninguna de ellas.

Esta investigación es descriptiva ya que se acopia información en función al estado real, tal y como se da en el momento del estudio. Describe las mediciones sin ingerir en las hipótesis (Chávez, 2007, p: 135)

Es aplicada porque tiene como fin brindar opciones para solucionar problemas en un periodo de tiempo corto, dirigiendo sus acciones a dar solución rápida a los problemas planteados, refiriéndose a las acciones realizadas y no a los resultados mediante la aplicación de acciones puntuales que permitan afrontar el problema (Chavez, 2007, p. 134).

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental ya que se recolecta datos dentro de un solo periodo de tiempo, donde se detallan las variables y evalúan sus vínculos en un periodo dado.

Así mismo, Hernández, Fernández y Baptista (2010), indican que “las investigaciones de diseño no experimental son aquellas en donde no se manipula ni se transforman las variables, exclusivamente se analizan, explican y describen, su finalidad no es modificar la realidad sino esclarecer los fenómenos que le causan” (p. 355).

2.2 Variables, Operacionalización

Variables

Definición Conceptual: Calidad de Servicio

Larrea P. (1991), describe a la calidad de servicio como “la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal” (p. 81 – 82).

Definición Operacional: Calidad de Servicio

La calidad del servicio es la conjugación de una serie de factores medidos por el grado de aceptación por parte del cliente de los servicios brindados.

La calidad de servicio será medida a través de las dimensiones siguientes: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.

Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad del Servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Calidad de Servicio	Galviz (2011), define a la calidad de servicio como: "Un compuesto de numerosos elementos o características de calidad (cortesía, oportunidad o rapidez de entrega, precios justos) evaluados por los clientes con relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades en la confrontación con las expectativas" (p.43).	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	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	(Ordinal) Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar atención individualizada a los clientes. - Brindar horarios de atención convenientes para los clientes. - Ofrecer orientaciones claras. - Manifestar preocupación por los intereses de los clientes. - Capacidad de entendimiento de las necesidades de los clientes. 		
			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Aspecto de las instalaciones. - Aspecto de los equipos. - Apariencia del personal. 		

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Población y muestra

Población

Para Tamayo y Tamayo, (1997), la “población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114).

En esta investigación la población fue representada por doce contratistas a los que la empresa Inspectra S.A. les brindó servicios de inspección en las instalaciones de la Refinería la Pampilla.

Muestra

Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), indica que “muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38).

La tarea primordial del muestreo es definir los segmentos de la población que deben ser evaluadas con la finalidad de obtener las respectivas conclusiones.

La muestra fue igual que la población, es decir doce contratistas que tienen contrato con Refinería la Pampilla y brindan sus servicios dentro de sus instalaciones.

Para ello serán recopilados los reportes del último año y los tiempos de ejecución de dichas tomas de datos, para ser comparados con los últimos que fueron elaborados posterior a la aplicación de mejoras en la gestión de calidad del servicio (junio del 2017 a octubre del 2017)

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, por medio de las respuestas brindadas por los clientes con la finalidad de recabar información necesaria para su análisis.

Según Tamayo y Tamayo (2008), la “encuesta es aquella que permite aclarar problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recolección sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p. 60).

Instrumento

Es el medio al que se recurre durante la recolección de datos los mismos que se utilizaron en la investigación, esta es designada de acuerdo a la técnica determinada con anterioridad.

En la presente investigación se usó el cuestionario para la recolección de datos de las respectivas muestras.

Para García (2004), el “cuestionario es un sistema de preguntas racionales, ordenadas de forma coherente, tanto desde el punto de vista lógica como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención del encuestador” (p.28).

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos fueron analizados mediante la estadística descriptiva y los datos fueron procesados mediante tablas, gráficos, análisis e interpretaciones y mediante PROGRAMA EXCEL.

Para Niño (2011), de manera general “el análisis de datos de una investigación busca conceptualizar las relaciones, conclusiones, consecuencias y resultados que surjan de la información obtenida” (p.103).

Según Niño (2011), la “estadística descriptiva es la base principal del análisis de los datos cuantitativos, la cual toma en cuenta cuatro modelos de datos: los ordinales, los

III. RESULTADOS

3.1 Descripción Actual

El progreso de la presente propuesta de trabajo de investigación pretendió mostrar el contexto actual en que presentaba la empresa Inspectra S.A. durante los servicios de inspección en instalaciones de la refinería la pampilla, esto con la finalidad de proponer mejoras a la gestión de calidad en todas las etapas del proceso, en la búsqueda de reducir tiempos, evitar trabajos repetidos y optimizar la productividad.

Durante el desarrollo de los servicios de inspección y supervisión para el Proyecto RLP21 - "Adecuación a nuevas Especificaciones de Combustibles" además como para el contrato de inspección de equipos e instalaciones industriales realizados en instalaciones de la Refinería la Pampilla, se evidenciaron demoras en la realización de los trabajos de inspección y demora en la entrega de los informes finales a nuestros clientes.

A continuación, se lista alguna de las causas de la mala calidad del servicio ofrecido:

Personal contaba con poca preparación en el manejo de normas, de los equipos y de las técnicas de inspección para poder realizar los diferentes servicios solicitados.

Falta de compromiso del personal contratado manifestado sobre todo durante los servicios solicitados fuera de horario contractual, lo que ocasionó apremio entre los jefes de contrato a la hora de organizar los grupos de trabajo.

Las demoras y fallos en la ejecución de los servicios se vieron reflejados en los informes entregados a los diversos clientes, con observaciones y fuera de plazo. Esto se tradujo en un atraso en el plan de inspección, pérdida de tiempo elaborando el nuevo reporte, extra costes además de la insatisfacción del cliente.

Lo anterior generó la disconformidad de los clientes, por lo que fue apropiado analizar este problema para poder proponer medidas que mitiguen el impacto negativo hacia la imagen de la empresa Inspectra S.A.

Descripción de los procesos productivos del área inspección

Los trabajos de inspección se realizaron de acuerdo a un plan de inspección elaborado por nuestro cliente y desarrollado por el área de inspección de Inspectra S.A en instalaciones de la Refinería la Pampilla.

Se listan los principales servicios contratados por el cliente:

- Servicio de inspección rutinaria de equipos estáticos
- Servicio de inspección de equipos estáticos en servicio
- Inspección de hornos de procesos
- Inspección interna de calderos
- Inspección de planchas de fondo de tanques de almacenamiento mediante LFET o MFL
- Inspección interior de tanques de almacenamiento
- Inspección visual y medición de espesores con equipos de ultrasonido para temperaturas hasta 120°C.
- Inspección visual y medición de espesores con equipos de ultrasonido para temperaturas > a 120° C
- Servicios de inspección para ejecución de ensayos no destructivos

Se listan los principales Ensayos no destructivos aplicados:

- Inspección Visual (VT), directa y remota.
- Medición de espesores con equipo de ultrasonido (UT).
- Inspección por Partículas Magnéticas (MT).
- Réplicas Metalográficas.
- Inspección Radiográfica (RT).
- Inspección por Ultrasonido Angular
- Inspección por Líquidos Penetrantes (PT).
- Medición de durezas.

- Prueba de estanqueidad (presión y vacío).
- Inspección por el método de ondas electromagnéticas de baja frecuencia (LFET) o pérdida de flujo magnético (MFL).
- Pruebas de vacío a los cordones de soldadura de planchas de fondo de tanques de almacenamiento.
- Monitoreo de corrosión.
- Inspección de mangueras submarinas.
- Control y diagnóstico de estado de equipos rotativos.



Figura 4. *Servicios de Inspección*

Fuente: Inspectra S.A.

3.2.1. Flujograma

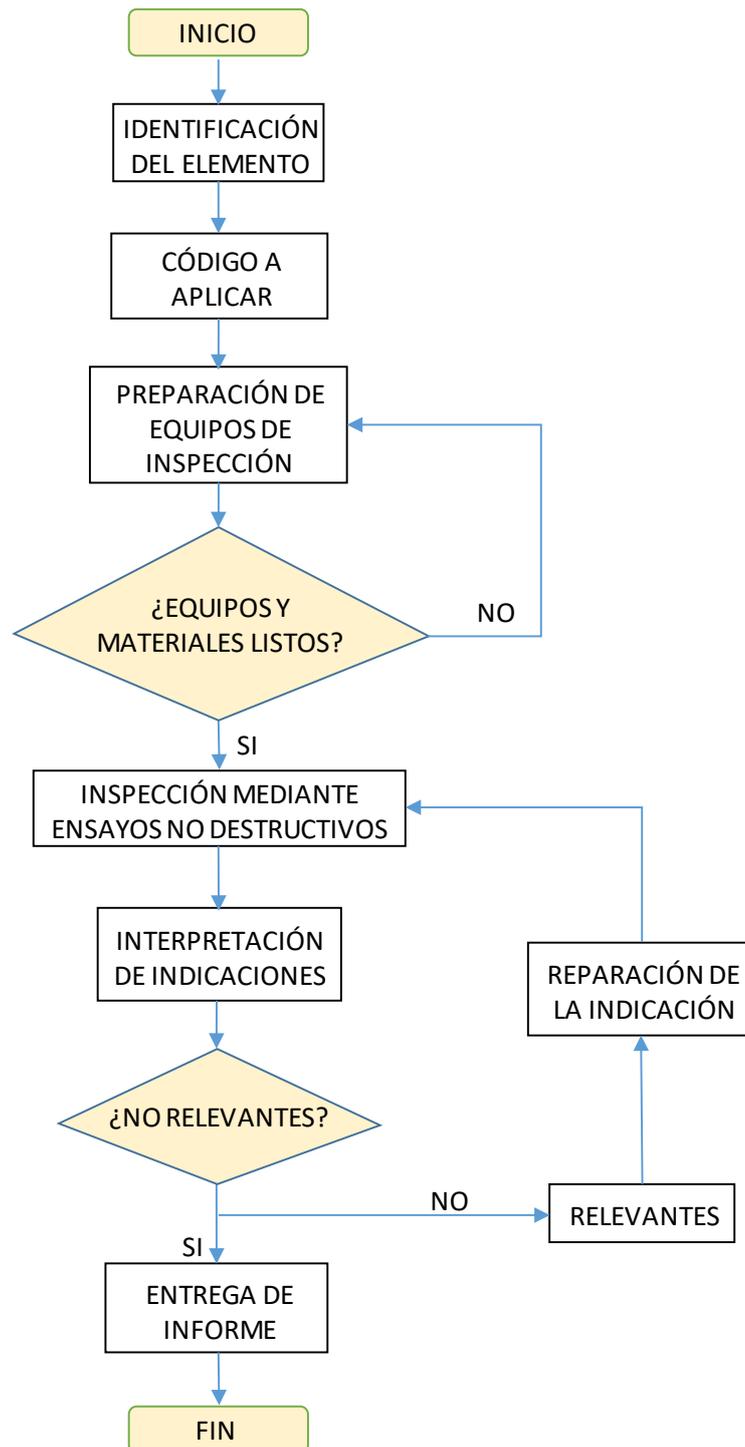


Figura 05: *Flujograma de inspección mediante ensayos no destructivos.*

Fuente: Elaboración Propia

Dentro del alcance del servicio se incluía la entrega del Informe de Campo o Preliminares, la entrega del Informe Final en archivo informático (Word, Excel, AutoCad) y en papel, el cual debía incluir: resultados de la

inspección, fotografías, esquemas, isométricos, análisis de la información recolectada, conclusiones y recomendaciones.

Tabla 3. Diagrama de análisis de proceso (DAP)

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DE PROCESO							
EMPRESA:		Inspectra S.A.	PAGINA:		1 de 1		
ÁREA:		Inspección	FECHA:		Junio-2018		
PROCESO:		Inspección de planchas de tanque de almacenamiento mediante medición de espesores por Ultra sonido.	MÉTODO:		Actual		
ELABORADO POR:		Enmanuel Huaman Soriano	LUGAR:		Ref. la Pampilla		
ACTIVIDAD					SÍMBOLOS		
ITEM	TIEMPO	DESCRIPCIÓN	○	⇒	D	□	▽
01	08:00:00	Inicio de actividades.	●				
02	08:05:00	Reúne información, tablero de apuntes y lapiceros.	●				
03	08:07:00	EPP's.	●				
04	08:10:00	Salen de la oficina.	●				
05	08:11:00	Caminan a planta		●			
06	08:20:00	Reunión en campo con el equipo de trabajo.	●				
07	08:25:00	Espera a los operadores de planta para la firma de los respectivos permisos de trabajo.			●		
08	08:27:00	Verificación que los permisos de trabajo estén correctamente cumplimentados.	●				
09	08:28:00	Se realiza evaluación de las condiciones de los equipos que serán inspeccionadas, si cuentan con aislamiento térmico, si es trabajo en altura, etc.	●				
10	08:30:00	Se entrega los permisos de trabajo a los encargados de realizar las actividades del día.	●				
11	08:31:00	Se elaboran los ATS respectivos.	●				
12	08:32:00	Se espera a que los ATS's hayan sido firmados por todos los involucrados en las actividades a realizar.			●		
13	08:34:00	Se dirigen al Tanque de almacenamiento de Diesel 304D, trabajos de medición de espesores.		●			

14	08:35:00	Se inicia la medición de espesores de las planchas del tanque por el lado exterior, por la escalera de acceso al techo del tanque.	●				
15	08:32:00	Se realiza la preparación de la superficie (limpieza de polvo impregnado).	●				
16	08:35:00	Se aplica gel acoplante en zona a evaluar.	●				
17	08:37:00	Inspección mediante la medición de espesores con un equipo de ultrasonido.				●	
18	08:39:00	Se registran los datos encontrados en formatos previamente elaborados.	●				
19	08:40:00 13:30:00	Se repite la operación hasta la hora de almuerzo. (13:30 hrs.)	●				
20	13:31:00 14:30:00	Se suspenden los trabajos hasta después de almuerzo. (14:30 hrs.)			●		
21	14:45:00	Se reinician los trabajos.	●				
22	14:46:00 17:00:00	Se continúa con la medición de espesores hasta las 17:00 hrs.	●				
23	17:01:00	Se dirigen hasta la oficina con todos los equipos y materiales.		●			
24	17:15:00	Se guardan los equipos en el almacén.					●
25	17:20:00	Se prepara la información recolectada en campo para elaborar los reportes.	●				
26	18:30:00	Fin de actividades.	●				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 04. Resumen de Operaciones

Proceso	Número de Operaciones
○	18
⇒	3
D	3
□	1
▽	1
TOTAL	26

Fuente: Elaboración propia

En las tablas 3 y 4 se pudo notar a través del diagrama de actividades que, para el desarrollo de los trabajos de inspección, había horas que no se estaban usando directamente en el ensayo ni en la preparación del informe.

Este tiempo se elevaba debido a una mala ejecución del servicio que generaba repeticiones y por consiguiente extra costes.

En la siguiente tabla se resumen las ocurrencias del mes de junio del 2017 para las diversas actividades desarrolladas por el área de inspección que se encontraba asignado en la Refinería la Pampilla.

Tabla 5. Control de incidencias de las actividades de inspección. Junio 2017

Ítem	Actividad	TAG	Cantidad	Carta	Estado	Fecha de entrega
1	Dureza	RLP21	36 Pto	INSP-RLP-435-2017	Atendida	28/06/2017
2	Dureza	RLP21	26 Pto	INSP-RLP-449-2017	Atendida	28/06/2017
3	Insp. Interior de Intercambiador	04E16XA	1 Unid	INSP-RLP-417-2017	Atendida	02/07/2017
4	Insp. Interior de Intercambiador	04E16XB	1 Unid	INSP-RLP-418-2017	Atendida	02/07/2017
5	Insp. Interior de Intercambiador	02E26A	1 Unid	INSP-RLP-473-2017	Atendida	02/07/2017
6	Insp. Interior de Intercambiador	02E26B	1 Unid	INSP-RLP-474-2017	Atendida	02/07/2017
7	Insp. Interior de Intercambiador	02E26C	1 Unid	INSP-RLP-475-2017	Atendida	02/07/2017
8	Insp. Interior de Intercambiador	01E19A	1 Unid	INSP-RLP-471-2017	Atendida	02/07/2017
9	Insp. Interior de Intercambiador	01E19B	1 Unid	INSP-RLP-472-2017	Atendida	02/07/2017
10	Insp. Visual	45T204	1 Unid	INSP-RLP-480-2017	Atendida	29/06/2017
11	Insp. de Mangueras Sub.	Mangueras - PH.	11 Unid		No atendida / Pendiente	
12	Insp. de Mangueras Sub.	Mangueras - Hermeticidad			No atendida / Pendiente	
13	Insp. de Mangueras Sub.	Mangueras – Insp. Visual			No atendida / Pendiente	
14	Prueba Hidrostática	Junta Articulada	01 Unid	INSP-RLP-483-2017	Atendida	05/07/2017

15	Prueba Hidrostática	02E26ABC	03 Unid	INSP-RLP-485-2017	Atendida	05/07/2017
16	Prueba Hidrostática	01E19AB	02 Unid	INSP-RLP-484-2017	Atendida	05/07/2017
17	Prueba Hidrostática	válvulas de seguridad	09 Unid	INSP-RLP-489-2017	Atendida	05/07/2017
18	Prueba Hidrostática	Válvulas de Bloqueo	01 Unid	INSP-RLP-486-2017	Atendida	05/07/2017
19	Tintes Penetrantes	04PM1A	02 Mt	INSP-RLP-420-2017	Atendida	20/06/2017
20	Tintes Penetrantes	04E 502 / 503 / 504	03 Mt	INSP-RLP-419-2017	Atendida	20/06/2017
21	Tintes Penetrantes	04PM1A Lado ventilador	02 Mt	INSP-RLP-436-2017	Atendida	20/06/2017
22	Tintes Penetrantes	Eje de Bomba 04 PM1A	01 Mt	INSP-RLP-450-2017	Atendida	20/06/2017

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Resumen de incidencias del mes de junio del 2017

Total de actividades	22
Atendidas	19
No atendidas / Pendientes	3
Entregadas con reporte al cliente	13
Reportes observados	4
Reportes valorizados	9

Fuente: Elaboración propia

De las tablas 5 y 7 se pudo observar que, en el mes del estudio, junio del 2017, no se atendió el 100% de los servicios solicitados por el cliente, debido a las malas prácticas en la ejecución de las actividades, tampoco se entregaron a tiempo los reportes de los servicios ejecutados por demora en su elaboración o por fallas detectadas por el cliente. Esto repercutió en la valorización del mes del periodo en curso.

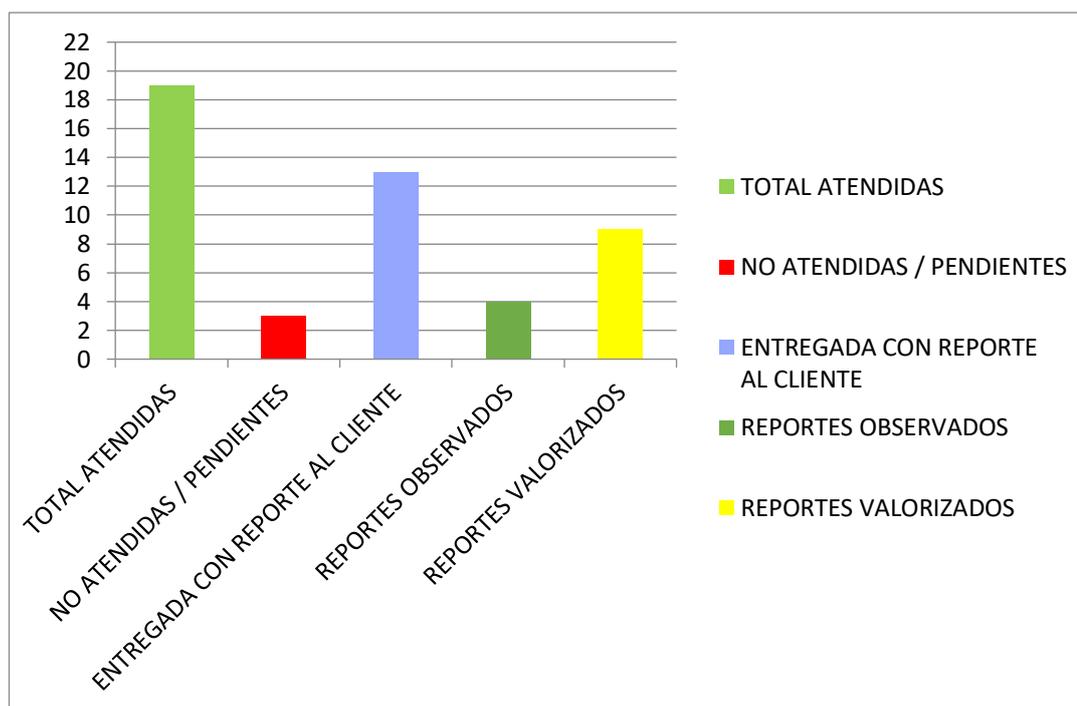


Figura 5. Análisis de las incidencias de las actividades de inspección. Jun-2017

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Total de incidencias de las actividades de inspección. Jun-2017

TOTAL SOLICITADAS	TOTAL ATENDIDAS	NO ATENDIDAS / PENDIENTES	ENTREGADA CON REPORTE AL CLIENTE	REPORTES OBSERVADOS	REPORTES VALORIZADOS
22	19	3	13	4	9

Fuente: Elaboración propia

De las 22 actividades solicitadas, tres de ellas se consideran no atendidas ya que consistían en utilizar un registrador automático durante las pruebas hidrostáticas realizadas a mangueras submarinas (indicado en la partida del contrato) lo cual no se dio ya que el equipo presentó fallos y los datos como presión, temperatura, entre otros, fueron registrados manualmente. NO Aceptado por Cliente.

A esto se suma la deficiencia en la elaboración y entrega de los informes al cliente (con errores y fuera de fecha) que impactan finalmente en la valorización del mes.

IV. CONCLUSIONES

1. El presente trabajo de investigación concluyó que el área de inspección de la empresa Inspectra S.A. requería una mejora en cuanto a la calidad del servicio ofrecido a los diferentes clientes dentro de las instalaciones de la Refinería la Pampilla.
2. Se debe aplicar mejoras en la calidad del servicio que permitan mejorar la fiabilidad y la capacidad de respuesta de la empresa Inspectra S.A.
3. Durante el estudio de este proyecto de investigación se demostró que la demora del trabajo fuera del cronograma del tiempo previsto y la no superación de los problemas detectados, influyen negativamente en la fiabilidad del cliente.
4. Se concluyó la importancia de tener una comunicación constante con el cliente mientras se realicen los trabajos, esto permite atender nuevos requerimientos o modificaciones que resulten en el momento lo cual llevaría a una aceptación del trabajo y por supuesto a la satisfacción del cliente con la labor realizada en Inspectra S.A.
5. Se concluyó también que las deficiencias en el servicio y las inconformidades por parte de los clientes se debieron a la falta de un sistema de gestión de Calidad, que permita contar con un apropiado control documentario, que permita entre otros, llevar control de los procedimientos, generar y controlar las acciones correctivas, no conformidades, control de equipos y demás documentos que son requeridos según las normas reconocidas como la ISO 9001:2015.

V. RECOMENDACIONES

1. Se recomendó la implementación de la norma ISO 9001:2015, que permita a través de un sistema integrado de gestión, procedimientos y formatos de control, mejorar y avalar los servicios brindados por la empresa Inspectra S.A.
2. Para prevenir los atrasos en los trabajos se recomendó implementar la filosofía de las 5's y evitar tener que realizar esfuerzos o trabajos desvalorados, además de comprometer a los trabajadores con la misión y visión de la empresa, para que estén motivados en el trabajo y no denoten algún retraso en cualquiera de las etapas del servicio, además de adoptar procedimientos de trabajo mucho más flexibles para la resolución de los problemas que se presenten.
3. Fomentar la comunicación y el feedback con los clientes, desarrollando un área o nombrar quien realice la función de comunicador y nexos directos entre la empresa y el cliente.
4. Trabajar en la concientización del personal sobre las metas y objetivos de la empresa.
5. Realizar una capacitación constante del personal del área de inspección alineadas a las funciones que realicen.
6. Proporcionar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Realizar charlas y cursos que permitan la integración y mejoramiento de las relaciones interpersonales.
8. Elaborar un plan de incentivos en función del desempeño de los colaboradores y cumplimiento de objetivos.
9. Se recomendó colocar en lugares estratégicos anuncios o carteles con las nuevas medidas adoptadas de modo que sea del alcance y vista de todo el personal los requisitos a aplicar en la gestión de calidad del servicio de la empresa.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albrecht, K., (1985). *Service America!* (1ra ed). Wallingford, Reino Unido: Brown.

Kozlowski, S. (2006). Enhancing the effectiveness of workgroups and teams. *Psychological Science in the Public Interest*.

Duque, E., (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de revisión. (15va ed.). Bogotá, Colombia: INNOVAR.

González, A. & Brea, F. (2006). Relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Consumidor. Su evaluación en el ámbito del turismo termal. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Vigo, España.

Carmona, A., (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. (4ta ed.). Sevilla, España: Investigaciones Europea.

Kotler, P., (2006). Dirección de Marketing. (12va ed.). México D.F., México: PEARSON EDUCACIÓN.

Larrea, P. (1991). Calidad de servicio, del Marketing a la Estrategia. (3ra ed). Madrid, España: Díaz de Santos S.A.

Sampieri, H. & Fernández, C. & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. (4ta ed.). México D.F., México: Editorial Mc Graw Hill.

González, L. (2014). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT en el año 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Jara, K. (2014). Estrategias de Calidad en los Servicios para mejorar el nivel de Satisfacción de los Clientes de la Curtiembre Cuenca S.A.C. Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Reyes, S. (2014). Calidad del Servicio para aumentar la Satisfacción del Cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landivar, Guatemala.

Rocha, S. (2010). Factores de la Calidad en el Servicio que determinan la Satisfacción del Cliente en un centro de atención técnica remota. (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional, México.

Reyes, S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Coronel, T. (2010). La Cultura Organizacional basado en competencias laborales requeridas aplicadas en Duramas Cia. Ltda. Universidad Cuenca, Ecuador.

Droguett, F. (2012) Calidad y Satisfacción en el servicio a clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que afectan la evaluación de los clientes. Universidad de Chile, Santiago – Chile.

Peltroche E. (2016) Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Flores L. (2017) Propuesta de un Modelo de Calidad para Mejorar el Servicio al Cliente en la Distribuidora Espinoza. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw – Hill.

Robbins, S. y Coulter, M. (2013). Administración. México: Pearson Prentice Hall.

Ishikawa, k. (1986). ¿Qué es el control de calidad? La modalidad japonesa. México: Editorial Norma.

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de la variable Calidad del Servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Calidad de Servicio	Galviz (2011), define a la calidad de servicio como: "Un compuesto de numerosos elementos o características de calidad (cortesía, oportunidad o rapidez de entrega, precios justos) evaluados por los clientes con relación a un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades en la confrontación con las expectativas" (p.43).	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	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	(Ordinal) Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	1 = Bajo 2 = Medio 3 = Alto

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2: Acta de Aprobación de Originalidad de Trabajo de Investigación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, AUGUSTO FERNANDO HERMOZA CALDAS.....
 docente de la Facultad DE INGENIERÍA..... y Escuela
 Profesional ING. INDUSTRIAL de la Universidad César Vallejo CALIAO..... (precisar
 filial o sede), revisor (a) del Trabajo de Investigación titulado:

"MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL AREA DE
 INSPECCION A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA INSPECTRA
 S.A. LIMA, 2017"

del (de la) estudiante HUAMAN SORIANO, ENMANUEL ALBINO
 constato que la investigación tiene un índice de similitud
 de 3.2% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (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 27 de Noviembre de 2017.....



Firma

MG. AUGUSTO FERNANDO HERMOZA CALDAS
 Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 20085772

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

Anexo 3: Informe de Similitud - Turnitin

INFORME DE TURNITIN

ENMANUEL ALBINO HUAMAN SORIANO


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE INGENIERÍA
 ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
 INDUSTRIAL

"Mejora de la calidad del servicio del área de inspección a
 los clientes de la empresa Inspectra S.A. Lima 2017"

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER
 EN INGENIERÍA INDUSTRIAL

AUTOR:
 Huaman Soriano, Emanuel Albino

ASESOR:
 Mg. Augusto Fernando Herraiza Celdas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 Gestión Empresarial y Productiva

PERÚ
 2017

Resumen de coincidencias
22 %

Nº	Origen de coincidencia	Porcentaje
1	Entregado a Universidad - Trabajo del estudiante	3 %
2	Entregado a Universidad - Trabajo del estudiante	2 %
3	Entregado a Universidad - Trabajo del estudiante	2 %
4	dispositivo controlador de flujo de inspección	1 %
5	docplayer.es	1 %
6	eficia.concytec.gub.pe	1 %
7	hydrodriguez1.blogspot.com	1 %
8	repositorio.upeu.edu.pe	1 %
9	repositorio.upeu.edu.pe	1 %
10	repositorio.upeu.edu.pe	1 %

Página: 1 de 51 Número de palabras: 7633 Text-only Report Turnitin Classic High Resolution Activado

A. Herraiza

Anexo 4: Formulario de Autorización para Publicación del Trabajo de


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
 "César Acuña Peralta"

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA
 PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO
 DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS**

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: HUANAN SORIANO ENRIQUE ALBINO

D.N.I. : 25724536

Domicilio : Urb. Almirante Miguel Grau Calle Cisne # 211 Ventanilla

Teléfono : Fijo: _____ Móvil : 941480556

E-mail : ehuanans41@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado
 Facultad : _____
 Escuela : _____

Grado Título
Bachiller en Ingeniería Industrial

Tesis de Post Grado
 Maestría Grado : _____ Doctorado
 Mención : _____

3. DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
HUANAN SORIANO ENRIQUE ALBINO

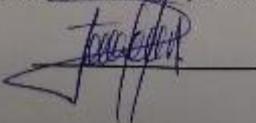
Título del Trabajo de Investigación o de la tesis:
"Mejora de la calidad del servicio del área de
 inspección a los clientes de la empresa Inspector
 S.A. Lima 2017"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.
 No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :  Fecha : 16/01/2019

Investigación

Anexo 5: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

HUAMAN SOBIAHO, EMANUEL ALBINO

INFORME TITULADO:

"MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL AREA DE
INSPECCION A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA INSPECTRA
S.A LIMA, 2017"

PARA OBTENER EL GRADO TÍTULO O GRADO DE:

BACHILLER DE INGENIERIA INDUSTRIALSUSTENTADO EN FECHA: 12/11/17NOTA O MENCIÓN: 15

DANIEL ORTEGA ZAVALA



