



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Propuesta de aplicación del método PHVA para mejorar la calidad de atención al  
cliente en la empresa TEPAD Piura, 2019

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

Ingeniera Industrial

**AUTORA:**

Padilla Calderón, Roxana Elizabeth (ORCID: 0000-0002-3916-4702)

**ASESOR:**

Mg. Seminario Atarama, Mario Roberto (ORCID: 0000-0002-9210-3650)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

**PIURA - PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y mi vida.

A las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Roxana Padilla.

## **Agradecimiento**

A mi familia por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

## Declaratoria de Autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Roxana Elizabeth Padilla Calderón, con DNI N° 45137694, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial, declaró bajo juramento que toda la documentación que acompaña es legítima y veraz.

En el mismo sentido, la información manifestada en la investigación, contiene datos auténticos y veraces, por lo que declaró bajo juramento y asumo cualquier responsabilidad frente a hechos de falsedad, omisión u ocultamiento de la documentación, información presentada, y me someto a disposición de las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 22 de Diciembre de 2019.



---

Roxana Elizabeth PADILLA CALDERÓN  
DNI N° 45137694

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de Tablas .....	vii
Índice de Figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	11
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
2.2 Operacionalización de variables .....	12
2.3 Población y muestra.....	13
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
2.5 Procedimiento .....	15
2.6 Métodos de análisis de datos.....	16
2.7 Aspectos éticos.....	16
III. RESULTADOS .....	17
IV. DISCUSIÓN.....	22
V. CONCLUSIONES .....	27
VI. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS .....	33

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Nivel de Calidad de Atención al Cliente .....</i>	18
--------------------------------------------------------------	----

## Índice de Figuras

Figura 1 Índice de media de las dimensiones de calidad de atención al cliente .....	18
Figura 2 Índice de media de la dimensión Elementos Tangibles .....	19
Figura 3 Índice de media de la dimensión Fiabilidad.....	19
Figura 4 Índice de media de la dimensión Capacidad de Respuesta. ....	20
Figura 5 Índice de media de la dimensión Seguridad.....	20
Figura 6 Índice de media de la dimensión Empatía.....	21

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar una propuesta de aplicación del método PHVA para mejorar la calidad de atención al cliente en la empresa TEPAD Piura, 2019. El tipo de investigación fue descriptivo, desarrollándose bajo un enfoque cuantitativo, y un diseño no experimental – transversal. La población se conformó por los clientes, con una muestra de 160 clientes; la técnica de recolección fue la encuesta por lo que se aplicó el instrumento cuestionario. En los resultados se determinó que el nivel de Calidad de Atención al Cliente se encuentra en un nivel medio con un 66.9%; en los Elementos Tangibles obtuvo índices valorativos de 2.47 (P3) y 2.41 (P4). La Fiabilidad, presenta un índice valorativo de 2.46 (P9). La Capacidad de Respuesta, presenta un índice valorativo con valores de 2.61 (P12) y 2.66 (P13). La Seguridad, presenta un índice valorativo de 2.61 (P17). La Empatía, presenta un índice valorativo que sobrepasa la media moderadamente; con valores de 2.63 (P17) y 2.69 (P20). Se determinó un Beneficio costo de 1.11. Se concluye que el Método PHVA consta de cuatro pasos: Planear, se realizó un análisis y determinó las causas del problema. Hacer, se estableció las posibles soluciones priorizadas. Verificar: Se verificará las opciones de propuesta, estableciendo Políticas internas. Actuar, se realizó un Diagrama de Gantt para mejor planificación de implementación futura.

**Palabras Clave:** Método PHVA, Calidad de Atención al Cliente, Gestión de Calidad, Mejora Continua.



## **Abstract**

The objective of this research was to design a proposal for the application of the PHVA method to improve the quality of customer service at TEPAD Piura, 2019. The type of research was descriptive, developed under a quantitative approach, and a non-experimental design - transversal. The population was made up of customers, with a sample of 160 clients; the collection technique was the survey, so the questionnaire instrument was applied. In the results it was determined that the level of Customer Service Quality is at an average level with 66.9%; in the Tangible Elements it obtained valuation indices of 2.47 (P3) and 2.41 (P4). Reliability, presents a rating index of 2.46 (P9). The Response Capacity presents a rating index with values of 2.61 (P12) and 2.66 (P13). Security presents a rating index of 2.61 (P17). Empathy presents a value index that exceeds the average moderately; with values of 2.63 (P17) and 2.69 (P20). A Benefit cost of 1.11 was determined. It is concluded that the PHVA Method consists of four steps: Planning, an analysis was performed and determined the causes of the problem. To do, the possible prioritized solutions were established. Verify: Proposal options will be verified, establishing internal Policies. Act, a Gantt chart was made for better planning for future implementation.

**Keywords:** PHVA Method, Customer Service Quality, Quality Management, Continuous Improvement.

## Anexo 8. Acta de Originalidad de Turnitin.

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Mario Roberto Seminario Atarama, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo Filial Piura, revisor de la tesis titulada "Propuesta de aplicación del método PHVA para mejorar la calidad de atención al cliente en la empresa TEPAD Piura, 2019", de la estudiante Roxana Elizabeth Padilla Calderón, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. 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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura 21 de diciembre 2020



Mario Roberto Seminario Atarama

DNI: 02633043