



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Aplicación del ciclo de Deming para mejorar la calidad de
servicio en la empresa Corporación de Servicios y Soluciones
Integrales S.A.C., Ate - 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

Huarisueca Ayme, Eduardo (ORCID: 0000-0003-1134-3669)

Ramos Mercado, Bryan Alexis (ORCID: 0000-0003-3834-9315)

ASESOR:

Dr. Panta Salazar Javier Francisco (ORCID: 0000-0002-1356-4708)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este logro a mis padres por ser el apoyo incondicional para alcanzar mis metas.

Agradecimiento

Doy gracias a Dios por guiarme cada día, a mis padres por su apoyo y compañía, a mis familiares y a la universidad.

Índice de contenidos

Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	16
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Tipo y diseño de investigación	28
3.2. Variables y operacionalización.....	29
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.5. Procedimientos	32
3.6. Métodos de análisis de datos.....	33
3.6. Métodos de análisis de datos	
3.7. Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS.....	34
V. DISCUSIÓN	55
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS	62
ANEXOS	68

Índice de tablas

Tabla 1. Planificación	37
Tabla 2. Índice de calificación planificar	37
Tabla 3. Cronograma de capacitaciones	38
Tabla 4. Hacer.....	38
Tabla 5. Índice de calificación hacer	39
Tabla 6. Empatía del servicio pre y post implementación.....	40
Tabla 7. Elementos tangibles del servicio pre y post implementación.....	41
Tabla 8. Calidad del servicio pre y post implementación.....	42
Tabla 9. Inversión de recursos total	43
Tabla 10. Ratio Beneficio-Costo.....	43
Tabla 11. Análisis económico-financiero	43
Tabla 12. Flujo de caja	44
Tabla 13. Estadística descriptiva de la calidad del servicio	45
Tabla 14. Estadística descriptiva de la empatía del servicio	47
Tabla 15. Estadística descriptiva de los elementos tangibles del servicio.....	49
Tabla 16. Prueba de normalidad para la hipótesis general	51
Tabla 17. Prueba de Wilcoxon para la hipótesis general	51
Tabla 18. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1	52
Tabla 19. Prueba T para la hipótesis específica 1.....	53
Tabla 20. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 2	53
Tabla 21. Prueba T para la hipótesis específica 2.....	54

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Procedimientos en el ciclo de Deming	35
Figura 2. Calidad del servicio pretest y post test	44
Figura 3. Histograma de la calidad del servicio pretest	45
Figura 4. Histograma de la calidad del servicio post test	46
Figura 5. Empatía del servicio pretest y post test.....	46
Figura 6. Histograma de la empatía del servicio pre test.....	47
Figura 7. Histograma de la empatía del servicio post test.....	48
Figura 8. Elementos tangibles del servicio pretest y post test.....	48
Figura 9. Histograma de los elementos tangibles del servicio pre test.....	49
Figura 10. Histograma de los elementos tangibles del servicio post test	50

Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo general de determinar en qué medida la aplicación del ciclo de Deming mejora la calidad de servicio de la empresa Corporación de Servicios y Soluciones Integrales S.A.C., Ate – 2020. La metodología de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, así mismo, tuvo un nivel explicativo y diseño cuasiexperimental. La población del estudio estuvo constituida por el análisis de 12 semanas del servicio brindado por la empresa Corporación de Servicios y Soluciones Integrales S.A.C. en un pre y pos test, siendo la muestra igual al total de la población. Se empleó como técnica para la recolección de datos la observación y el instrumento fue la guía de observación. Se concluyó que la calidad de servicio pre test fue 78,8% y post test aumentó a 93,1% demostrando así una mejora de 14.2%. Finalmente, la prueba de hipótesis mostró una significancia de 0.002 (<0.05); de manera que, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, comprobando así que la aplicación del ciclo de Deming mejora la calidad de servicio de la empresa Corporación de Servicios y Soluciones Integrales S.A.C., Ate – 2020.

Palabras clave: ciclo de Deming, ciclo PHVA, calidad de servicio, empatía, elementos tangibles.

Abstract

This research was carried out with the general objective of determining to what extent the application of the Deming cycle improves the quality of service of the company Corporación de Servicios y Soluciones Integrales SAC, Ate - 2020. The research methodology had a quantitative approach, from applied type, likewise, had an explanatory level and quasi-experimental design. The study population consisted of the 12-week analysis of the service provided by the company Corporación de Servicios y Soluciones Integrales S.A.C. in a pre and post test, the sample being equal to the total population. Observation was used as the technique for data collection and the instrument was the observation guide. It was concluded that the pre-test quality of service was 78.8% and the post-test increased to 93.1%, thus demonstrating an improvement of 14.2%. Finally, the hypothesis test showed a significance of 0.002 (<0.05); Thus, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted, thus verifying that the application of the Deming cycle improves the quality of service of the company Corporación de Servicios y Soluciones Integrales S.A.C., Ate - 2020.

Keywords: Deming cycle, PHVA cycle, quality of service, empathy, tangible elements.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PANTA SALAZAR JAVIER FRANCISCO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "APLICACIÓN DEL CICLO DE DEMING PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA CORPORACIÓN DE SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES S.A.C., ATE – 2020..", del (los) autor (autores) HUARISUECA AYME EDUARDO, RAMOS MERCADO BRYAN ALEXIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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.

Lima, 22 de agosto de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANTA SALAZAR JAVIER FRANCISCO DNI: 02636381 ORCID 0000-0002-1356-4708	Firmado digitalmente por: JPANTASA el 22 Ago 2020 19:48:35

Código documento Trilce: 68099