



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Sistema de gestión de calidad para mejorar el nivel de servicio al  
cliente en una empresa molinera, Chiclayo 2023

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

**Ingeniero Industrial**

**AUTORES:**

Montalvo Rodriguez, Graciela (orcid.org/0000-0002-5470-0948)  
Tiquillahuanca Flores, Leider Smith (orcid.org/0000-0002-8284-413X)

**ASESOR:**

Mgr. Carrascal Sanchez, Jenner (orcid.org/0000-0001-6882-8339)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Percy, Flor.

Por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios incansables. Gracias por ser mi inspiración y por alentarme a perseguir mis sueños académicos.

A mis amigos y seres queridos,

Por su comprensión, aliento y alegría compartida durante este viaje. Sus palabras de ánimo fueron la fuerza impulsora que necesitaba.

A todos los que, de alguna manera, han sido parte de este viaje,

Gracias por su presencia, consejos y motivación. Este logro no habría sido posible sin su contribución.

Graciela Montalvo Rodríguez

A mis padres, Tomás, Mirtha

Por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios incansables. Gracias por ser mi inspiración y por alentarme a perseguir mis sueños académicos.

A mis amigos y seres queridos,

Por su comprensión, aliento y alegría compartida durante este viaje. Sus palabras de ánimo fueron la fuerza impulsora que necesitaba.

A todos los que, de alguna manera, han sido parte de este viaje,

Gracias por su presencia, consejos y motivación. Este logro no habría sido posible sin su contribución.

Leider Tiquillahuanca Flores

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, en especial a mis padres por ese cariño y apoyo incondicional que siempre me brindan, a nuestro asesor por sus experiencias y conocimientos impartidos, por el compromiso para el desarrollo del mismo.

Leider, Tiquillahuanca Flores

A Dios por ser la guía y fuente de iluminación para cumplir mis metas y ser fortaleza todos los días. A mis padres por su dedicación y esfuerzo al brindarme lo necesario para cumplir mis objetivos de vida durante mi formación profesional. A mis hermanos, quienes con su actitud y apoyo incondicional sirvieron como motivación.

Graciela, Montalvo Rodríguez



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CARRASCAL SANCHEZ JENNER, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Sistema de gestión de calidad para mejorar el nivel de servicio al cliente en una empresa molinera, Chiclayo 2023", cuyos autores son MONTALVO RODRIGUEZ GRACIELA, TIQUILLAHUANCA FLORES LEIDER SMITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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 la 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.

CHICLAYO, 09 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARRASCAL SANCHEZ JENNER <b>DNI:</b> 16710908 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6882-8339	Firmado electrónicamente por: CSANCHEZJE el 27- 12-2023 11:14:45

Código documento Trilce: TRI - 0689502



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, MONTALVO RODRIGUEZ GRACIELA, TIQUILLAHUANCA FLORES LEIDER SMITH estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Sistema de gestión de calidad para mejorar el nivel de servicio al cliente en una empresa molinera, Chiclayo 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MONTALVO RODRIGUEZ GRACIELA <b>DNI:</b> 75479940 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5470-0948	Firmado electrónicamente por: GMONTALVOR el 16-12-2023 12:43:57
TIQUILLAHUANCA FLORES LEIDER SMITH <b>DNI:</b> 73567977 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8284-413X	Firmado electrónicamente por: LTIQUILLAHUANCA el 16-12-2023 12:58:35

Código documento Trilce: INV - 1595308

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CINTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.4 Procedimientos.....	13
3.5 Método de análisis de datos.....	14
3.6 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
Referencias.....	31
Anexo.....	35

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Coeficiente de Alfa de Cronbach en los instrumentos .....	13
<b>Tabla 2.</b> Análisis de la situación actual.....	15
<b>Tabla 3.</b> Tabla de efectividad.....	15
<b>Tabla 4.</b> Resultados del diagnóstico de la gestión de calidad .....	16
<b>Tabla 5.</b> Nivel de servicio (pre test) .....	18
<b>Tabla 6.</b> Cronograma de ejecución .....	19
<b>Tabla 7.</b> Distribución de las dimensiones del nivel de servicio pretest y post test	22
<b>Tabla 8.</b> Recursos utilizados en la implementación de la gestión de calidad .....	23
<b>Tabla 9.</b> Recurso de mano de obra .....	24
<b>Tabla 10.</b> Inversión de implementación.....	24
<b>Tabla 11.</b> Tabla de inversión.....	24

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Diagrama Ishikawa .....	17
<b>Figura 2.</b> Nivel de servicio .....	18
<b>Figura 3.</b> Plan de capacitaciones del personal .....	20
<b>Figura 4.</b> Distribución de las dimensiones del nivel de servicio pretest y post test	22

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Sistema de Gestión de calidad para mejorar el nivel de servicio al cliente en una empresa molinera, Chiclayo2023”, tiene como objetivo general, Determinar como el sistema de gestión de calidad mejora el nivel de servicio en una empresa molinera, Chiclayo 2023.

La investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, tiene un diseño experimental de tipo preexperimental, la población estuvo conformada por todos los clientes de la empresa molinera, su muestra fue de tipo aleatoria simple con 81 clientes, además las técnicas utilizadas fueron el cuestionario y guía de observación, los instrumentos que se emplearon fueron la ficha de recolección de datos y el cuestionario.

Aplicando la mejora del Sistema de gestión de calidad, se propuso y se implementó el Sistema de gestión de calidad, logrando mejorar el nivel de servicio en el incumplimiento de pedidos, logrando aumentar el nivel de servicio en un 35.8% y en la variable de SGC se logró implementar en un 90%, la tesis es viable por que el costo-beneficio fue 1.70.

**Palabras clave:** Sistema de Gestión de calidad, nivel de servicio, Servqual.

## **ABSTRACT**

This research titled “Quality Management System to improve the level of customer service in a milling company, Chiclayo2023”, has as a general objective, Determine how the quality management system improves the level of service in a milling company, Chiclayo 2023.

The research is of an applied type, with a quantitative approach, it has a pre-experimental experimental design, the population was made up of all the clients of the milling company, its sample was simple random with 81 clients, in addition the techniques used were questionnaire and observation guide, the instruments used were the data collection sheet and the questionnaire.

Applying the improvement of the Quality Management System, the implementation of the Quality Management System was proposed and implemented, managing to improve the level of service in non-compliance with orders, managing to increase the level of service by 35.8% and in the variable SGC was implemented at 90%, the thesis is viable because the cost-benefit was 1.70.

**Keywords:** Quality Management System, service level, Servqual.