



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa COSERBISEG S.R.L, Villa El Salvador, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTOR:

Br. Roberto Carlos Candela Sánchez (ORCID: 0000-0003-2556-0103)

ASESOR:

Mg. Jaime Enrique Molina Vilchez (ORCID: 0000-0003-2556-0103)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico
a mis familiares y amigos, porque siempre
están apoyándome y dándome fuerzas
para seguir adelante y cumplir
todos mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a todas las personas que siempre están apoyándome cada día en realizar este proyecto de investigación y cumplir mi objetivo de ser un Ingeniero Industrial.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Roberto Carlos Candela Sánchez con DNI 7153557, a efecto de cumplir con las condiciones consideradas del reglamento de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la información recolectada en el presente trabajo de investigación es veraz y auténtica.

Por ende, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, por lo cual me someto a lo dispuesto por las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de Agosto del 2019.



Candela Sánchez, Roberto Carlos

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En base al cumplimiento de reglamentos de grados y títulos de la universidad César Vallejo, presento ante usted mi tesis titulada “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA COSERBISEG S.R.L, VILLA EL SALVADOR, 2019.”, que someto a vuestra consideración, en donde espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Ingeniera Industrial.

Roberto Candela Sánchez, el autor.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	11
1.2.1 Antecedentes Internacionales.....	11
1.2.2 Antecedentes nacionales.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1 Marco teórico.....	18
1.4 Formulación del problema.....	23
1.4.1 Problema general.....	23
1.4.2 Problemas específicos.....	23
1.5 Justificación.....	24
1.6 Hipótesis.....	25
1.6.1 Hipótesis general.....	25
1.6.2 Hipótesis específica.....	25
1.7 Objetivos.....	25
1.7.1 Objetivo general.....	25
1.7.2 Objetivos específicos.....	25
II. MÉTODO.....	27
2.1 Tipo de investigación.....	27
2.2 Variables, operacionalización.....	27
2.3 Población, Muestra y Muestreo.....	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5 Método de análisis de datos.....	30
2.6 Aspectos éticos.....	31
2.7 Desarrollo de la Propuesta.....	32
2.7.1 Situación actual.....	32

2.7.2 Propuesta de Mejora.....	33
2.7.3 Implementación de la propuesta.....	37
2.7.4 Resultados.....	46
2.7.5 Análisis Económico Financiero	51
III. RESULTADOS.....	54
3.1 Análisis Descriptivo.....	55
3.1 Análisis Inferencial.....	59
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES.....	73
VII. REFERENCIAS.....	74
VIII. ANEXOS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Checklist de problemas empresa Coserbiseg S.R.L	3
Tabla 2 Causas que afectan la Satisfacción del Cliente empresa Coserbiseg S.R.L	5
Tabla 3 Matriz de Correlación empresa Coserbiseg S.R.L.	5
Tabla 4 Frecuencia de causas que afectan la Satisfacción del Cliente empresa Coserbiseg S.R.L.	6
Tabla 5 Efectos-frecuencias de las causas que afectan la Satisfacción del Cliente empresa Coserbiseg S.R.L.	7
Tabla 6 Diagrama de Pareto frecuencia de causas que afectan la Satisfacción del Cliente en la empresa Coserbiseg S.R.L.....	7
Tabla 7 Problemas más frecuentes en la empresa Coserbiseg S.R.L.	8
Tabla 8 Frecuencia de Problemas que afectan la Satisfacción del Cliente en la empresa Coserbiseg S.R.L.	8
Tabla 9 Criterios de Clasificación	9
Tabla 10 Matriz de enfrentamiento de factores.	10
Tabla 11 Matriz de selección de propuesta de solución.	10
Tabla 12 Matriz de Coherencia.....	26
Tabla 13 Operacionalización de las Variables.....	28
Tabla 14 Control de Calidad (Pre-Test).....	33
Tabla 15 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad (Pre-Test).....	33
Tabla 16 Cumplimiento de Actividades (Pre-Test)	34
Tabla 17 Nivel de Gestión de Entregas (Pre-Test).....	34
Tabla 18 Net Promoter Score (Pre-Test).....	36
Tabla 19 Leyenda Diagnóstico del SGC	37
Tabla 20 Diagnóstico del SGC	38
Tabla 21 Control de Calidad (Post-Test)	46
Tabla 22 Alcance del SGC (Post-Test).....	46
Tabla 23 Cumplimiento de Actividades (Post-Test).....	47

Tabla 24 Nivel de Gestión de Entregas en los meses de marzo, abril y mayo.	48
Tabla 25 Net Promoter Score (Post-Test)	48
Tabla 26 Comparación de datos del Sistema de Gestión de Calidad (Pre Test - Post Test).....	49
Tabla 27 Comparación de datos de la Satisfacción del cliente (Pre Test - Post Test).....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Costo de implementar SGC en base a ISO 9001	1
Figura 2 Empresas certificadas con ISO en el Perú	2
Figura 3 Diagrama Causa – Efecto Empresa Coserbiseq S.R.L.....	4
Figura 4 Elementos de la Mejora Continua	19
Figura 5 Pasos del Ciclo de Deming	19
Figura 6 Modelo para Implementar SGC.....	20
Figura 7 Imagen del sistema Beetrack	35
Figura 8 Medición del Net Promoter Score	36
Figura 9 Fases de la implementación del SGC	37
Figura 10 Organigrama SG	40
Figura 11 Diagrama de Análisis de Proceso Área de Producción – Coserbiseq S.R.L.	42
Figura 12 Diagrama de Operaciones ropero de melamine.....	43
Figura 13 Diagrama de Flujo Área Comercial – Coserbiseq S.R.L.....	44
Figura 14 Cuadro de aprobación del Manual de Calidad.....	45
Figura 15 Representación gráfica del análisis descriptivo: Variable Independiente.....	56
Figura 16 Representación gráfica del análisis descriptivo: Variable Dependiente.....	58

RESUMEN

En la actualidad, las empresas buscan la manera de obtener nuevos clientes y mantener satisfechos a sus clientes tanto internos (ejecutivos, comerciales, operativos), como externos, ambos sumamente necesarios para alcanzar el éxito de la empresa. Para lograr que esta satisfacción se mantenga durante el tiempo en que la empresa crezca, es necesario contar con una buena gestión de calidad.

La alta competencia, exigencias del cliente y oportunidad por exportar ha incrementado la exigencia de la calidad de los productos y servicios en nuestro país, las Mypes están trabajando en mejorar sus procesos y brindar productos de calidad, sin embargo según INACAL son pocas las compañías que manejan un SGC, no lo implementan por resistencia al cambio, falta de compromiso y también al alto costo para llevarlo a cabo.

Se analizó la situación actual en que se encontraba la empresa en donde se encontró diferentes problemas que afectaban la satisfacción de los clientes encontrándose como principales problemas la falta de supervisión constante, falta de un control de la satisfacción del cliente y la falta de un debido control del cumplimiento de las entregas, es por esto que se plantea implementar un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la satisfacción del cliente en Coserbiseg S.R.L., empresa dedicada a la fabricación de muebles de madera en Villa El Salvador.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad dará como resultado beneficios económicos y logrará mejorar la imagen de la empresa, ya que se mejorará la satisfacción del cliente y se estandarizarán los procesos. Por último se expondrá los resultados, las conclusiones y recomendaciones para mantener el SGC funcionando en la empresa.

Palabras clave: empresa, madera, calidad, cliente

ABSTRACT

Nowadays, companies are looking for ways to obtain new clients and keep their internal clients (executives, commercial, operational) and external customers satisfied, both extremely necessary to achieve the success of the company. To ensure that this satisfaction is maintained during the time the company grows, it is necessary to have a good quality management.


The high competition, customer requirements and opportunity to export has increased the demand for the quality of products and services in our country, the Mypes are working to improve their processes and provide quality products, however according to INACAL there are few companies that manage a QMS, they do not implement it due to resistance to change, lack of commitment and also the high cost to carry it out.

The current situation in which the company was located was analyzed, where different problems were found that affected customer satisfaction, the main problems being the lack of constant supervision, lack of control of customer satisfaction and lack of due control The fulfillment of deliveries, which is why it is proposed to implement a Quality Management System to improve customer satisfaction at Coserbiseg SRL, a company dedicated to the manufacture of wooden furniture in Villa El Salvador.

The implementation of the Quality Management System will result in economic benefits and will improve the image of the company, as customer satisfaction will be improved and processes will be standardized. Finally, the results, conclusions and recommendations to keep the QMS running in the company will be presented.

Keywords: company, wood, quality, customer

ANEXO N° 20: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

MG. JAIME ENRIQUE MOLINA VILCHEZ ASESOR DE INGENIERÍA INDUSTRIAL de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE, revisor(a) de la tesis titulada

"IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA COSERBISEG S.R.L, VILLA EL SALVADOR, 2019." Del estudiante CANDELA SÁNCHEZ ROBERTO CARLOS constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% 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.

Lima, 03 de Noviembre 2020



Firma

MG. JAIME ENRIQUE MOLINA VILCHEZ

DNI:06019540

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------