



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación del ciclo Deming y su efecto en la calidad de servicio en la
Municipalidad Distrital de Pacasmayo, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :

INGENIERA INDUSTRIAL

AUTORA:

Huamán Alcántara, Milagros Carolina (ORCID: 0000-0003-1715-5108)

ASESOR:

Mg. Cruz Salinas, Luis Edgardo (ORCID: 0000-0002-3856-3146)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de gestión de la seguridad y calidad

CHEPÉN – PERÚ

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios, por siempre estar conmigo y nunca desampararme, por las bendiciones que diariamente nos brinda a mi familia y a mi persona, porque es quien me inspiró y me dio fortaleza de continuar con este sueño más grande de mi vida, el cual es terminar exitosamente mi carrera profesional.

A mis amados padres Jorge y Fredesvinda, porque gracias a su esfuerzo y apoyo incondicional ha sido posible ser lo que soy hoy en día, son mi motor y motivo que me han impulsado seguir adelante y es por ello que todo el esfuerzo que se ve reflejado en esta tesis está dedicado totalmente a ellos.

A mis hermanas y hermano por siempre estar presentes, acompañándome y brindándome su apoyo en esta etapa de mi vida.

A los docentes de esta prestigiosa universidad, ya que ellos han sido los encargados en este largo procedimiento de la carrera de brindarnos los conocimientos requeridos para lograr convertirnos en buenos profesionales.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco en primer lugar a Dios, por brindarme sabiduría y conocimiento en mis estudios, porque en ningún momento me ha dejado sola, siempre está presente en cada paso que doy, llenándonos de bendiciones a mi familia y a mí.

Agradecerles a mis padres Jorge Huamán Castillo y Fredesvinda Alcántara Samamé por brindarme su amor incondicional, por sus buenas enseñanzas y educación que me brindan día a día, gracias por todo el esfuerzo que han puesto para poderme brindar mi profesión, gracias papá y mamá por todo lo que han hecho por mí, los amo con todo el corazón y saben que son el tesoro máspreciado que tengo.

A mi hermano y hermanas mayores Jessica, Karina y Gustavo por ser tan comprensivos conmigo, por apoyarme en cada paso que daba para lograr esta meta tan anhelada, por sus sabios consejos que me han brindado en cada etapa de mi vida.

A mi prestigiosa universidad César Vallejo, ya que es en esta institución donde me fui formando paso a paso para lograr llegar a ser una buena profesional, el camino no fue fácil, pero gracias a los conocimientos que me inculcaron cada uno de los docentes que tuve fue posible.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de la valoración a los problemas de la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche	16
Tabla 2. Orden de los problemas según su nivel de importancia.....	17
Tabla 3. Nivel de calidad de servicio al cliente de la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche.....	19
Tabla 4. Evaluación de las 5s	21
Tabla 5. Números de tarjetas rojas por tipo de acción	23
Tabla 6. Evaluación de las 5s después de su implementación	24
Tabla 7. Resumen de las 5s	26
Tabla 8. Resumen de los tipos de peligro encontrados en la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche	27
Tabla 9. Resumen de la categoría de riesgos encontrados en la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche	29
Tabla 10. Resumen de los riesgos significativos encontrados en la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche	31
Tabla 11. Temas que se aplicaron en el plan de capacitación.....	35
Tabla 12. Nivel de calidad de servicios del cliente de la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche después de la aplicación del ciclo Deming.....	37
Tabla 13. Resumen del nivel de calidad de servicio del cliente de la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche	39
Tabla 14. Prueba de normalidad.....	40
Tabla 15. Prueba de Wilcoxon	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Ciclo Deming.....	8
Figura 2. Herramienta 5s	9
Figura 3. Calidad de Servicio	9
Figura 4. SERVQUAL	10
Figura 5. Diagrama de las operaciones de la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche.....	15
Gráfico 1. Diagrama de pareto de los principales problemas de la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche.....	18
Gráfico 2. Nivel de calidad de servicio de la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche.....	20
Gráfico 3. Tipos de peligros encontrados en la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche.....	28
Gráfico 4. Categoría de riesgos encontrados en la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche.....	30
Gráfico 5. Riesgos significativos encontrados en la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche.....	32
Gráfico 6. Nivel de calidad de servicios de la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche después de haber aplicado el ciclo Deming.....	38

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito principal poder mejorar la calidad de servicios en el área de la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche en la Municipalidad Distrital de Pacasmayo mediante la aplicación del Ciclo Deming, dentro de los programas que se trataron están las 5s, identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control, propuesta e implementación de un software y un plan de capacitación para el personal. La tesis es de tipo aplicada, contiene un enfoque cuantitativo y presenta un diseño pre experimental. Las técnicas que se emplearon fueron la encuesta y observación. En la población se consideró a los 1496 beneficiarios que brinda servicio el área de la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche y como muestra se obtuvo a solo 306 beneficiarios, a quienes se les aplicó el cuestionario llamado SERVQUAL, el cual contaba con 18 preguntas. Cada dato fue analizado mediante las técnicas descriptivas e inferenciales. En la conclusión se obtiene que la aplicación del Ciclo Deming tuvo un efecto positivo en el área de la División de Programas Alimentarios y Vaso de Leche, quedando evidenciado que los problemas que presentaba el área disminuyeron de un 67% a un 24%.

Palabras clave: Ciclo de Deming, calidad de servicio, mejora continua.

ABSTRACT

The main purpose of this research was to improve the quality of services in the area of the Division of Food Programs and Glass of Milk in the District Municipality of Pacasmayo through the application of the Deming Cycle, within the programs that were discussed are the 5s, hazard identification, risk assessment and control measures, proposal and implementation of software and a training plan for personnel. The thesis is of an applied type, contains a quantitative approach and presents a pre-experimental design. The techniques used were the survey and observation. In the population, the 1,496 beneficiaries provided by the area of the Food Programs and Glass of Milk Division were considered and as a sample, only 306 beneficiaries were obtained, to whom the questionnaire called SERVQUAL was applied, which had 18 questions. Each data was analyzed using descriptive and inferential techniques. In the conclusion it is obtained that the application of the Deming Cycle had a positive effect in the area of the Division of Food Programs and Glass of Milk, being evidence that the problems that the area presented decreased from 67% to 24%.

Keywords: Deming cycle, quality of service, continuous improvement.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CRUZ SALINAS LUIS EDGARDO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis titulada: "APLICACIÓN DEL CICLO DEMING Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO, 2020", cuyo autor es HUAMAN ALCANTARA MILAGROS CAROLINA, 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 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.

CHEPÉN, 05 de Diciembre del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRUZ SALINAS LUIS EDGARDO DNI: 19223300 ORCID 0000-0002-3856-3146	Firmado digitalmente por: LECRUZS el 05-12-2020 07:36:23

Código documento Trilce: TRI - 0072767