



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

Implementación de un diseño de sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad de servicio del cliente en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Empresarial

AUTOR:

Montero Díaz, Hector Maximiliano ([ORCID:0000-0003-3126-6824](https://orcid.org/0000-0003-3126-6824))

ASESOR:

Mg. Rodríguez Alegre, Lino [Rolando \(ORCID:000-0001-6130-257X\)](https://orcid.org/000-0001-6130-257X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Operaciones y procesos de producción

CHICLAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

El presente estudio se lo dedico a mis padres, que en todo este proceso de formación me han dado fuerzas para nunca rendirme y afrontar cada obstáculo. También, a mi familia, que siempre me ha brindado su apoyo y aliento, para conseguir mis metas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme brindado salud, fuerzas y sabiduría en todo este proceso de aprendizaje.

Agradezco el apoyo constante de nuestro equipo de trabajo para llegar a la meta profesional.

Agradezco a nuestro docente por su constante paciencia y perseverancia para guiarnos en este camino de sabiduría.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar con el diseño de sistema de gestión de calidad influye en la calidad de servicio, para mejorar el nivel de satisfacción del cliente. Este estudio fue de tipo aplicada, según el nivel fue explicativo y con un enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación fue pre-experimental, debido a que se registraron datos en tiempos distintos y se contrastaron los mismos. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario virtual. La población se vio conformada por los clientes de la empresa, del mes de mayo y después de la aplicación del ciclo de Deming en el mes de octubre. Los hallazgos mostraron que la calidad de servicio estaba en un 24%, la fiabilidad un 25%, la Empatía 28% y compromiso del personal 27%. Se concluyó que después de aplicar la propuesta mejora la calidad de servicio en un 49%, la fiabilidad a 45%, la Empatía 47% y el compromiso del personal a un 45%. Finalmente se da por concluido que la implementación de la propuesta influye de manera positiva en la calidad de servicio del cliente.

Palabras clave: Diseño de sistema de gestión, calidad de servicio, fiabilidad, empatía y compromiso del personal.

ABSTRACT

The research aimed to determine with the design of quality management system influences the quality of service, to improve the level of customer satisfaction. This study was of applied type, according to the level was explanatory and with a quantitative approach. The design of the research was pre-experimental, because data were recorded at different times and contrasted. A virtual questionnaire was used for data collection. The population was conformed by the clients of the company, from the month of May and after the application of the cycle of Deming in the month of October. The findings showed that quality of service was 24%, reliability 25%, empathy 28% and staff commitment 27%. It was concluded that after applying the proposal improves the quality of service by 49%, reliability to 45%, Empathy 47% and staff commitment to 45%. Finally, it is concluded that the implementation of the proposal positively influences the quality of customer service.

Keywords: Design of management system, quality of service, reliability, empathy and commitment of staff.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
Índice de tablas	vii
Índice de Figuras.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.1.1. Tipo de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.2.1 1er variable: Sistemas de gestión de calidad.....	23
3.2.2. 2do variable: Calidad de servicio al cliente	24
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.3.1 Población.....	24
3.3.2 Muestra	25
3.3.3 Muestreo	25
3.4 Técnicas e instrumento de recolección	25
3.5 Procedimientos	27
3.6 Desarrollo de la propuesta	28
3.7 Métodos de análisis de datos	66
3.8 Aspectos Éticos	66
IV. RESULTADOS	67
V. DISCUSIÓN	73
VI.CONCLUSIONES	75
VII. RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS.....	77
ANEXOS	85

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Juicio de expertos.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 2. Fiabilidad del instrumento.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 3 Listado de causas y alternativas</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 4 Cronograma de implementación</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 5 Compromiso y labores de la junta PHVA</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 6 Cronograma de capacitación acerca del protocolo</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 7 Formato de control de cumplimiento de formalidad con los clientes</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 8 Control de seguimiento del producto.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 9 Actividades a verificar.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 10 Cumplimiento de las actividades</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 11 Prueba de normalidad de calidad de servicio pre y pos test.</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 12 Prueba de hipótesis general (Wilcoxon).....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 13 Prueba de normalidad de fiabilidad pre y post test.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 14 Prueba de normalidad de empatía pre y post test.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 15 Prueba de primera hipótesis específica (Wilcoxon).....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 16 Prueba de segunda hipótesis específica (Wilcoxon)</i>	<i>72</i>

Índice de Figuras

Figura 1: Ciclo de Deming	20
Figura 2: Estructura organizacional de la empresa INSERGENV SAC.....	29
Figura 3: Localización de la empresa INSERGENV SAC	30
Figura 4: Desarrollo de producción de la empresa INSERGENV SAC.	31
Figura 5: Diagrama de articulación de INSERGENV SAC.	33
Figura 6: Diagrama ishikawa de la problemática principal	34
Figura 7: Grafico de satisfacción al cliente	35
Figura 8: Grafico claridad de información.....	35
Figura 9: Grafico claridad de información brindada.....	36
Figura 10: Grafico buena definición de los procesos.....	36
Figura 11: Grafico equipamiento y atención al cliente	37
Figura 12: Grafico información fiable.....	37
Figura 13: Grafico apreciación del servicio brindado.....	38
Figura 14: Grafico compromiso del personal.....	38
Figura 15: Grafico responsabilidad del personal	39
Figura 16: Grafico condición del servicio brindado.....	39
Figura 17: Grafico empatía del personal	40
Figura 18: Grafico empatía del personal	40
Figura 19: Grafico horarios flexibles.....	41
Figura 20: Grafico operación de comprensión de los clientes.....	41
Figura 21: Organigrama de la junta PHVA	46
Figura 22: Capacitación acerca de cómo llevar a cabo el control de seguimiento del protocolo de formalidad.....	53
Figura 23: Seguimiento de las etapas administrativas	54
Figura 24: Formato impreso protocolo de cumplimiento de formalidad.....	56
Figura 25: Formato impreso seguimiento del producto	56
Figura 26: Formato impreso mantenimiento de equipos informáticos.....	57
Figura 27: Control de supervisión.....	58
Figura 28: Posible mejora de topología de red.....	58
Figura 29: Grafico satisfacción con el servicio post-test.....	59
Figura 30: Post-test claridad de información	59
Figura 31: Post-test claridad de información brindada	60

Figura 32: Post-test buena definición de los procesos	60
Figura 33: Post-test equipamiento y atención al cliente	61
Figura 34: Post-test información fiable	61
Figura 35: Post-test apreciación del servicio brindado	62
Figura 36: Post-test compromiso del personal	62
Figura 37: Post-test responsabilidad del personal.....	63
Figura 38: Post-test condición del servicio brindado	63
Figura 39: Post-test empatía del personal.....	64
Figura 40: Post-test atención personalizada	64
Figura 41: Post-test horarios flexibles	65
Figura 42: Post-test comprensión hacia los clientes	65
Figura 43: Grafico de calidad de servicio pre y post-test.....	67
Figura 44: Grafico compromiso del personal pre y post-test.	67
Figura 45: Grafico fiabilidad pre y post-test.....	68
Figura 46: Grafico empatía pre y post-test	68

I. INTRODUCCIÓN

La revolución industrial del siglo XIX, la informática a principios de los 80, el desarrollo de la tecnología y la legislación en los mercados de productos han llevado a los empresarios a buscar nuevas estrategias y estructuras en la gestión de calidad. (Ruiz, Ayala, Alomoto y Acero, 2015; Rodríguez, 2020; Navarathne,2015; Schmidt, Almeida y Korzenowski ,2019).

La gestión de calidad estimula la competencia corporativa partiendo del panorama empresarial al ver el sistema como un grupo de protocolos anidados. Herrera (2015); Ping, Xiangyang, Zhuping, Yinqiu y Jianlin (2019); Winata, Satria y Adnyana (2019). Además, producto de la globalización, tanto la oferta, la demanda, la competencia, la pequeña, mediana y gran empresa requieren calidad (Huertas y Sandoval,2019); entonces, al referirnos a la gestión de calidad es adecuado fijarla como agrupación de funciones en dirección de la calidad (Pedraza, Rodríguez y Pérez, 2017; Medina, Rico y Arévalo, 2019; Crespo y Rodriguez,2018; Bashan y Kordova,2020).

La gestión de calidad se ha desarrollado enormemente desde sus orígenes (Van Kemenade y Hardjono,2018; Siva, Gremyr, Bergquist, Garvare, Zobel y Isaksson (2016). Como menciona Arévalo, Cambar y Araque (2020); Moreno (2018); Chinwe y Nwadiolor (2020), las corporaciones pretenden optimizar sus utilidades, con la finalidad de incrementar su rentabilidad afianzando su desarrollo en el mercado y sostenibilidad en el tiempo.

Joseph M. Juran sentó los principios de calidad: Avivar conciencia sobre oportunidades de mejora, fijar metas de mejora, crear planes de mejora, impartir capacitación, efectuar proyectos de resolución de problemas, informa sobre avance, resultados y apoyar el ímpetu de mejora (Vasquez,2019; Mejías, Gutiérrez, Duque, D'Armas y Cannarozzo,2018). Por esta razón, la calidad de bienes y servicios se han vuelto el eje vital de los clientes, debido a eso las organizaciones, se preocupan en perdurar a través de sus productos con la finalidad de complacer a sus clientes. (Martínez, Valenzo y Zamudio, 2018; Martínez, Laguado y Florez,2018; Páez y Fuentes, 2019; Jochem, Behmer y Hanke, 2015).

Muchas veces las empresas ven a los SGC como un gasto y no consideran el beneficio que traen, son una manifestación de la resistencia al cambio (Carmona, Suarez, Calvo y Periañez,2015; Saumyarajan y Sudhir,2018; Fajrah, Putri y Amrina ,2019).

La toma de decisiones es un lapso que ocasiona múltiples efectos en los procesos Sánchez, Ceballos y Sánchez (2015). Por ello, el gran conjunto de organizaciones, observa que la ejecución de Gestión de Calidad implica procesos burocráticos a fin de mantenerse en el mercado. Colina (2017); Mohammed, Jagadish y Aderaw (2019). Por otro lado, la gestión de calidad varía según el sector por lo que cada uno establece sus propios “estándares” como modelos para valorar o medir el nivel de desempeño en la empresa (Rondoy, 2020; Oza y Shiroya ,2015).

La gestión de calidad se relaciona con hechos focalizados en el progreso debido que están, orientadas a la disposición, organización y el control. Baca (2017); Huerta (2020). De hecho, Barrantes (2018) explica que la calidad viene pasando por variedad de fases, en la actualidad es viable concebirla como un componente de gran relevancia para todo tipo de organización.

Del mismo modo, en el país en los últimos años se ha visto un rebrote de requerimientos por los consumidores respecto al cumplimiento de las pautas de disposición, obligando a las empresas a focalizarse, más aún reconocer y llevar a cabo estrategias a fin de emplearlas pues no solo se trata de fidelizar a los clientes, si no de garantizar calidad y servicios ofrecidos (Perez,2018).

La satisfacción al cliente es esencial, para una empresa pues allí radica el consumo de productos y se generan las recomendaciones a otro tipo de usuarios. Así mismo, la complacencia del usuario radica en determinar en qué régimen la gestión brinda satisfacción al consumidor consciente que los usuarios tomen una actitud de aprobación y agrado (Suarez, Arce y Guerrero,2018).

La empresa INSERGENV S.A.C se encarga de transformar vehículos automotores ha carrozas fúnebres tomando como referencia los modelos americanos, europeos e italianas. Los procesos fabricación van desde la entrada y son importantes la materia prima e insumos. El proceso de transformación involucra el área de corte y soldadura, Masillado, pintura y luego al de control de calidad; respecto a la salida

del producto final se hace el acabo interno para que finalmente la carroza fúnebre pueda ser entregada.

El malestar con relación al nivel de satisfacción en clientes debido en muchas ocasiones el área de almacén no cuenta con los suministros para abastecer a las demás áreas. Ocasiona que los trabajadores tienen que asumir otro proceso del producto, dejándose de lado la actividad anterior lo que genera incumplimiento en el plazo de entrega pactado con los clientes. Se sabe que un comprador satisfecho retornará a comprar y será quien recomiende a otros por la calidad de servicio (Robayo, 2017)

Por todo lo antes mencionado se formula una cuestión general de investigación:

¿De qué manera el diseño de sistema de gestión de calidad influye en la calidad de servicio de los clientes, en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021?

Por otra, parte el estudio plantea los siguientes problemas específicos:

¿De qué manera el diseño de sistema de gestión de calidad influye en la fiabilidad de los clientes, en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021?

¿De qué manera el diseño de sistema de gestión de calidad influye en la empatía de los clientes, en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021?

La justificación del estudio se relaciona con contribuir con el conocimiento necesario acerca de la eficiencia y eficacia que será lograda con el diseño de un sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad de servicio generando un impacto en la satisfacción de los clientes en la empresa INSERGENV S.A.C.

Dado que las organizaciones tienen el reto de modificar su gestión buscando no solo una alta rentabilidad patrimonial, sino calidad complaciendo a sus clientes (Hernández, Barrios, Martínez, 2018; Flores, Ramos R., Ramos F. y Ramos A.,2019; Cepeda y Cifuentes, 2019). Así mismo, el usuario es el objetivo de una organización, por ello es vital llevar un análisis sistemático de las necesidades del cliente o servicios direccionados a su satisfacción (Aguilar, Sánchez, 2019).

La justificación práctica es desarrollada mediante el ofrecimiento de empleo de habilidades y tomando medidas correctivas para la solución del inconveniente favoreciendo a las organizaciones.

El objetivo de la investigación fue determinar cómo el sistema de gestión de calidad influye en la calidad del servicio, para mejorar el nivel de complacencia de los consumidores.

Respecto a los objetivos específicos tenemos que estos fueron:

Determinar como el sistema de gestión de calidad influye en la fiabilidad del servicio de la empresa INSERGENV S.A.C,

Determinar como el sistema de gestión de calidad influye en la empatía del servicio de la empresa INSERGENV S.A.C.

La hipótesis general fue: el diseño de sistema de gestión de calidad influye en la calidad del servicio en nivel de satisfacción de los clientes en la empresa INSERGENV, S.A.C.

Las hipótesis específicas fueron las siguientes:

El diseño de sistema de gestión de calidad influye en la fiabilidad del cliente de la empresa INSERGENV S.A.C

El diseño de sistema de gestión de calidad influye en la empatía del cliente de la empresa INSERGENV S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación de Arévalo (2019) se planteó como objetivo proponer una estrategia de calidad para mejorar la gestión de proyectos en la empresa. Referente a su diseño metodológico por su nivel de tipo proyectiva con un enfoque mixto así mismo empleo el método inductivo y deductivo. La población fue treinta individuos del área de proyectos y seis individuos subcontratistas. El muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia. Respecto a las técnicas e instrumentos estos fueron estadística descriptiva, cuestionarios y encuestas. Los hallazgos identificaron que no se contaban con el equipamiento necesarios, los formatos documentarios estándar y no se cumplían los cronogramas de trabajos presentados por la obra. Respecto a la data pre test el cumplimiento de los reprocesos estaba un 10%, la asistencia 69%, retrasos de pedidos 9%, proveedores aprobados 12%, entregas a tiempo 81%, liberación de protocolos 70%. Se concluyó después del desarrollo de la propuesta de mejor los reprocesos disminuyeron a un 7%, asistencia se incrementó a 92%, retrasos de pedidos se redujeron a un 5%, proveedores aprobados se incrementaron al 17%, entregas a tiempo subieron al 96% y la liberación de protocolos se incrementó al 88% y la productividad aumentó en 16.8%, la eficiencia en 8.4% y la eficacia aumentó en 6.25%.

Aparicio y Choy (2020) Su objetivo planteado fue establecer de qué modo la aplicación de ciclo PDCA influye sobre la calidad de servicio de atención. Respecto a su diseño metodológico, enfoque cuantitativo con un alcance explicativo, de diseño experimental. La población fue 27892 llamadas atendidas de Osinergmin de la empresa Comdata Perú. La muestra consideró 648 llamadas. El muestreo fue probabilístico. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron Checklist, análisis, encuesta, cuestionario, escala de Likert, curva cerrada, diagrama Ishikawa, mapeo de procesos, flujograma, diagrama árbol, tabla de frecuencia, histograma, diagrama de Gantt. Entre los hallazgos tenemos que el error crítico del negocio en el mes de junio fue del 79.41%, los errores críticos atribuibles al usuario final 93.75% y los errores no críticos de 38.24% en total en el mes de julio un 70% de pautas de cumplimientos; en el mes de Julio un 158% errores críticos de usuario final 166.27%, y errores no críticos 77.22%; agosto 270% errores críticos, 281.35% errores críticos de usuario final, y 100% errores no críticos. Se concluyó que el ciclo de Deming permitió una reducción del 40% en los

errores, del mismo modo se disminuyeron en 11.52% las penalidades económicas y la evaluación respecto a la satisfacción aumentó un 0.58%.

Arrascue y Segura (2016) su objetivo planteado: Fijar la influencia que existente entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER". El diseño metodológico utilizado: método deductivo inductivo, de tipo descriptiva-correlacional, diseño no-experimental transversal. La población estuvo conformada por nueve trabajadores de la clínica y treinta dos clientes. El muestreo es no-probabilístico intencionado. Las técnicas e instrumentos empleados fueron: la encuesta y el cuestionario. Los hallazgos son que un 100% de los participantes consideran que los ambientes son amplios y limpios, un 78% de colaboradores uniformados, el tiempo de espera es de un 67% en desacuerdo, acerca de la amabilidad del personal un 10% está en desacuerdo, el servicio es complicado con un 97%. Se concluyó que de acuerdo a lo ejecutado el nivel de complacencia de los clientes aumentó un 97%, el servicio útil un 100% y la satisfacción brindada de incremento en un 97%.

Chávez (2020) se planteó como objetivo un plan de acción para mejorar la calidad de servicio en una empresa farmacéutica. Referente a su diseño metodológico analítica, inductivo-deductivo, con un enfoque mixto de tipo proyectiva. La población cuarenta clientes de la farmacia. El muestreo es no probabilístico por conveniencia. Respecto a sus técnicas y herramientas fueron la encuesta y la entrevista. Los hallazgos fueron, un 30% indica que el servicio fue bueno, un 25% considera que no fue adecuado, el 20% manifestaron que no volverían a comprar, mientras que un 32.5% se sienten insatisfechos, además un 37.5% no recomendaría la farmacia. Se concluyó que, en beneficio al buen trato, la confiabilidad aumentó un 70% la satisfacción de los clientes, por ello el plan de acción mejoro los procesos de atención.

García y Gonzales (2019) tuvieron como objetivo en su investigación ejecutar el ciclo de la calidad para elevar la satisfacción de los consumidores de la empresa. Respecto a su diseño metodológico fue de nivel descriptivo, preexperimental cuantitativo, de tipo aplicada. La población fueron los colaboradores del área de postventa. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Respecto a sus técnicas e instrumentos fueron: observacional, la encuesta y la entrevista. Los hallazgos referentes a la satisfacción de los clientes en el área de post ventas son:

la atención de los asesores hacia los clientes es de un 86.7%, la eficacia de la logística del almacén es de un 88% y el taller de mantenimiento un 73.3% con respecto a su eficiencia. Se concluyó que, mejorando los niveles de satisfacción al cliente, el asesoramiento hacia los clientes mejoró un 96%, la sub-área de logística y almacén mejora un 96.9%, y el mantenimiento incrementó un 92.86%, quedó verificado que con la ejecución de las capacitaciones aumento la satisfacción en los clientes.

Alarcón (2017) se propuso como objetivo: Establecer el nivel de impacto del modelo de mejora constante apoyado en procesos de calidad de los servicios que divisan los clientes de la empresa. El diseño metodológico fue descriptivo y explicativo, su diseño fue experimental. La población son 263 clientes. El muestreo es probabilístico. La técnica de recolección fue la encuesta. Los hallazgos fueron existe una discrepancia de medias entre el post y el pre test de 2,89 con un grado de significancia de 0,00 el cual es mínimo a 0,05; la fiabilidad pre test es de un 14,64 con una desviación estándar de 2, 84, Se concluyó que el modelo de mejora influye positivamente en la empresa la fiabilidad de calidad es de 17,21 con una desviación de estándar de 2,72.

Barzola y Illescas (2018) se propuso como objetivo: aplicar el modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio y satisfacción de los clientes. Referente a su diseño metodológico fue descriptivo-explicativo, empleando método científico, analítico y sintético. Las técnicas e instrumentos de recolección fueron: la encuesta y escala de Likert. Su población fue de 384.16 clientes. El muestreo fue probabilístico. El hallazgo fue respecto al banco pichincha el rango de satisfacción de los clientes fue 76.02%, ICS global de -1.20; Banco de Guayaquil su RSC global es de 78.21% y el ICS global de -1.09; Banco Pacífico su RSC global es 81.09% y el ICS global -0.95; tangibilidad de las tres entidades, respecto a la tangibilidad -1.73 Banco pichincha, -0.64 Banco pacífico y -0.83 Banco Guayaquil; Fiabilidad -0.99, -1.03 y -1.26; capacidad de respuesta -0.97,- 1.03 y -1.35; seguridad -0.88, -1.14 y -1.19; Empatía -1.42, -0.89 y -0.83. Se concluyó que con lo implementado del ciclo PHVA se garantizó la autoevaluación dentro de la organización, además con esta propuesta se mejoró los índices de calidad de servicio y la percepción que tienen los consumidores en especial en las dimensiones de empatía.

Choez (2019) se planteó como objetivo: Estudiar la calidad de servicio a través de técnicas de investigación que promuevan el mejorar la atención al cliente. El diseño metodológico fue exploratorio-descriptivo con un enfoque inductivo – deductivo. La población fue de 2909, la muestra tuvo un tamaño de 339. El muestreo fue probabilístico. Sus técnicas y herramientas de recolección fueron la entrevista, encuesta y ficha de observación. Los hallazgos fueron la existencia de diversos contextos que causan que la atención al cliente no sea la deseada, tales como: espacio reducido, tiempo de atención, mala comunicación y escasez de colaboradores. Se concluyó que para mejorar los procesos en el servicio de las empresas de salud formando de manera positiva la exclusión de labores que no incentivan ningún valor en la atención, de tal forma que se atiendan las necesidades y necesidades de los usuarios obteniendo un alto grado de eficiencia en el servicio generando una atención de calidad al usuario.

Peñafiel (2019) se planteó como objetivo: evaluar el servicio que se presta en el restaurante Humboldt. Respecto a su diseño metodológico fue descriptivo con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Las técnicas y herramientas de recolección fueron encuesta. La población tiene 142 clientes. El muestreo es probabilístico. Los hallazgos fueron que el promedio de expectativas fue de 3,60 puntos sobre 5, las percepciones promedio fueron 3,01; habiendo una brecha de 0.59. Del mismo modo las dimensiones de ponderado a nivel de importancia, tangibilidad 18%, 21% sensibilidad, 18% empatía, 22% seguridad y confiabilidad 23%. Se concluyó que mediante el método de SERVQUAL determinó la calidad de servicio ofrecida, señalando la dimensiones con mayor significancia negativa de tangibilidad con una brecha -0.23, seguridad -0,24, empatía -0.16, y fiabilidad -0.05; determinando un ponderado con respecto al servicio del cliente de -0.56 siendo un déficit significativo.

Vásconez (2018) se propuso el objetivo: desarrollar un diseño de gestión de calidad para la empresa. Su diseño metodológico fue de enfoque cuantitativo, nivel de investigación descriptiva, modalidad bibliográfica con una investigación de campo, empleando fuentes primarias y secundarias. Como grupo de análisis se consideró al gerente de la empresa. Las herramientas e instrumentos de recolección de datos fueron entrevista y contemplación directa. Los hallazgos fueron que la empresa cuenta con 26 años de trayectoria, pero no cuenta con un buen crecimiento

empresarial, no contiene un modelo de calidad, falta de planificación en los trabajos, desconocimiento de emplear máquinas. Se concluyó con respecto a las necesidades de la empresa se desarrolló y adaptó al ciclo de Deming que permitió mejor planeación, realización, verificación y actuación a cada una de las actividades.

Respecto al sustento teórico de la investigación tenemos lo siguiente:

El Sistema de gestión de calidad permite tener un mejoramiento continuo, ejecución de planes de acción y seguimiento Alfonso y Ospina (2015). Así mismo La noción de calidad ha sido muy dinámica y se han tomado desemejantes teorías, percepciones. Estados Unidos y Japón han sido de carácter formal los primordiales progenitores en el contenido de calidad (Marcelino y Ramírez, 2014).

Del mismo modo, El Sistema de Gestión de la Calidad es una fracción del sistema de gestión conexas con la calidad, y posibilita establecer una estructura organizativa de cómodo mando mediante el diseño de procesos, subprocesos y actividades (Becerra, Andrade y Diaz, 2018). Para la implantación adecuada de un SGC se debe considerar, los principios básicos como: técnicas de trabajo en grupo, técnicas de control estadístico, técnicas de orden y limpieza, y de gestión de calidad del servicio (López y Roa,2016).

Así mismo Velásquez (2017), nos describe qué características se deben tomar en consideración al momento de desarrollar el sistema de gestión de calidad:

- Afirma en su inicio, en adquisición y en la realización puntual de la labor.
- Se sitúa al usuario en sus criterios, necesidades y perspectivas deben componer el diseño de los bienes y servicios.
- Es compromiso de todos, y se influye a partir del diseño de sistemas directivos.
- Se orienta a las precedencias y acata del contenido de innovación tecnológica y el nivel de cooperación de los colaboradores en los procesos.

Según ISO señala que, proceso es grupo de acciones recíprocamente conexas, las cuales convierten componentes de ingreso en resultados. El desarrollo de gestión debe ser integral, con un criterio indispensable y asentada en un rumbo de calidad

que esté tolerado en modelos y sistemas de gestión enfocados al progreso continuo (Becerra, Andrade y Diaz, 2018).

Según Lizarzaburu, 2015: La ISO 9000, no es una norma, sino un grupo de normas. La junta Técnico ISO/TC 176 (2005, p. 6) recuento de sus secciones principales, representa del siguiente modo:

- Norma ISO 9000: refiere cimientos de métodos de gestión de calidad y detalla su nomenclatura.
- Norma ISO 9001: La finalidad primordial es desarrollar la complacencia del usuario.
- Norma ISO 9004: El objetivo es el progreso del servicio de la organización y la complacencia de usuarios y otros interesados.
- Norma ISO 19011: Ofrece alineación referente a audiencias de sistemas de gestión de calidad y ambiental.

La calidad se especifica como grupo de propiedades que tiene bien o servicios conseguidos en un sistema productivo, así como suficiencia de agrado en exigencias del beneficiario. Velásquez (2017). Por otro lado, el concepto de calidad en las empresas es sensible para el cliente, dado su carácter de irremplazable, una vez el cliente ha tomado el servicio y pasado por esta experiencia. (Pineda y García, 2020).

Según la teoría Joseph M. Juran, obtener la principal calidad en bienes y servicios en una organización se debe considerar cinco puntos los cuales son: abreviar los riesgos de contar con una mengua calidad, preparar el producto a la empleabilidad que obtendrá, lograr adaptarse a los patrones de calidad determinados anticipadamente, emplear la mejora duradera y estimar la calidad como inversión (Rodríguez,2020).La contribución de Philip Crosby se focaliza en apreciarla como como una precisión de alteración en la compañía. Tomando en consideración su catorce pasos a aplicar de modo metódico para la mejora de la calidad son: compromiso de la dirección, formar el equipo de calidad, definir indicadores de calidad, medir el coste de la no-calidad, ser consciente del valor de calidad, acciones correctivas, programa cero-defectos, formar los mandos intermedios, feliz

día de los ceros defectos, involucrar a todos, buscar las causas, programa de reconocimiento, crear comités de calidad y volver a empezar(Tornos,2020).

Según ISO 9001:2015, explica que la teoría de Edwards Deming, determinó la noción de calidad a grado previsible de igualdad y fiabilidad a bajo precio, ajustándose a las necesidades del mercado.

El ciclo de Deming consta de cuatro etapas: Planear, Hacer, Verificar y Actuar, Deming (1989). Fue desarrollado por Edwards Deming se basa en un ciclo de cuatro etapas que se emplea para los procesos y proyectos de las empresas para mejorar su calidad continuamente.

Según Deming (1989) el primer paso es relativo a planear donde se identifican las necesidades y problemas actuales, para proponerse acciones, estrategias para satisfacer los requerimientos.

El segundo paso radica, en efectuar las operaciones correctoras planteadas de la fase previa, se ve la formación y educación de los individuos involucrados en el progreso de las actividades y actitudes a realizar. (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).

En el tercer paso, se comprueba si los objetivos señalados se han alcanzado o si no es así, planear nuevamente para superarlos (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).

En el cuarto paso, se trata de señalar el cambio o acción de progreso de modo extendido introduciéndolo en los métodos o actividades (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).

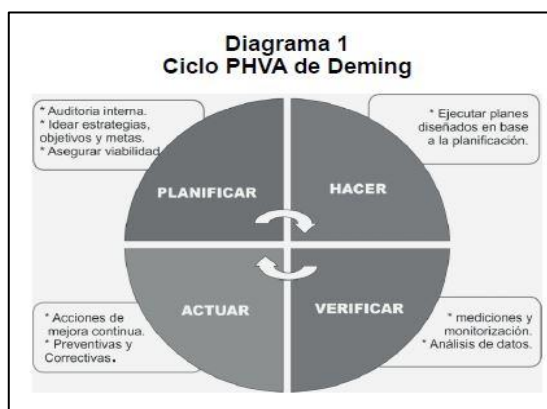


Figura 1: Ciclo de Deming
Fuente: Deming (1989).

El control de calidad es el grupo de métodos y operaciones, para lograr un producto de la calidad anhelada; es una inversión que debe causar beneficios apropiados, deben estar implicados todas las partes de una compañía (Cabezon,2014).

Por otra parte, el servicio al cliente, es un grupo de maniobras que la corporación traza equivaliendo, mejor que los contendientes, las necesidades e intereses de usuarios externos (Francia, 2016).

La calidad de servicio es la estimación donde el beneficiario busca equiparar la experiencia habida con el servicio. (Ospina,2015).

También se tienen que las dimensiones de la calidad de servicio, son partes del servicio que el usuario diviso y le admite calificar dicho servicio. (Caicay,2015). Del mismo modo Ñahurima (2017), nos da a tomar en cuenta:

- A) Evidencias físicas, el usuario ve como palpables del servicio.
- B) Fiabilidad, sustancial ofrecer el servicio de modo atento desde el comienzo.
- C) Capacidad de consulta, disposición de la compañía para dar reacción rápida.
- D) Empatía, aptitud de prometer a los usuarios pulcro y cuidado individualizado.

La Satisfacción, estipula que se da como efecto de discrepancia entre las pautas de balance previos de usuarios y la idea del trabajo del bien o servicio. (Velarde y Medina, 2016).

Un cliente es un individuo u compañía que puede acoger un bien o servicio consignado a ese individuo u organización por ella (Incio y Rodríguez,2017).

Satisfacción al cliente, es la complacencia del usuario está pre denominada de modo significativo por la valoración que se hace del bien o servicio (Zarraga,2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Por su fin: Aplicada

La investigación aplicada el principal objetivo es la solución de problemas prácticos empleando el conocimiento existente (Zevallos y Lachi,2019, p.50).

La investigación fue del tipo aplicada puesto que se buscó solucionar las dificultades en la calidad de servicio de la empresa. Por ello se diseñó el sistema de gestión de calidad para solucionar el problema encontrado

Por su enfoque: Cuantitativo

Según Sampieri, Collado y Baptista (2003), la investigación cuantitativa es aquella que emplea la recolección y análisis de datos para objetar incógnitas y corroborar hipótesis determinadas y se fía en el cálculo numérico, y continuamente en el uso de la estadística para instaurar la precisión de patrones de conducta en una población (p.10).

El enfoque de la investigación fue cuantitativo debido a que mediante la recolección de datos se probaron las hipótesis planteadas en base de medición numérica.

Por su Nivel: Explicativo

Según, (Hernández, y otros, 2014), indicó que los estudios explicativos no sólo relatan el fenómeno o inconveniente hallado si no que se enfocan en explicar las causas y situaciones en las cuales se muestra.

Fue explicativa, porque procura explicar los orígenes que se involucran en la baja satisfacción del cliente.

3.1.2 Diseño

Fue pre-experimental, según (Chávez, Esparza y Riosvelazco, 2020) declararon que, al efectuar un pre-test y pos-test, se puede valorar los cambios como contestación, con el fin de mirar los cambios y poder tomar una elección.

Se basó en este diseño debido a que se realizará un pre y post-test. Asimismo, es correlacional dado que se describen las relaciones entre dos o más variables son también descripciones, sin embargo, no de cambiantes personales sino de interrelaciones, sean meramente correlacionales o interrelaciones causales, en dichos modelos lo cual mide es la interacción en medio de cambiantes en una época definida (Ortiz, 2004).

Esquema del diseño:

G: 01 X 02

01: El diseño de sistema de gestión de calidad influye en la fiabilidad del cliente de la empresa INSERGENV S.A.C

02: El diseño de sistema de gestión de calidad influye en la empatía del cliente de la empresa INSERGENV S.A.C

X: Sistema de gestión de calidad

3.2. Variables y operacionalización

1er variable: Sistemas de gestión de calidad

Definición Conceptual: Se emplea para medir la calidad de un bien o servicio, definiéndose como conjunto de pasos para comprobar la existencia de defectos en estos (Arevalo,2018)

Definición operacional: Se midió los puntajes adquiridos mediante el cuestionario “Sistema de gestión de calidad en la calidad de servicio del cliente en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021.”, el cual consta de 14 ítems con opciones de tipo Likert, establecida con la dimensión compromiso del personal

Indicadores: La dimensión compromiso del personal, está constituida por el indicador trato y rendimiento de atención (ítem 1,2,3,4,5).

Escala de medición: Escala ordinal, consta de la siguiente manera: totalmente en desacuerdo (1), muy en desacuerdo (2), en desacuerdo (3), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), de acuerdo (5), muy de acuerdo (6).

2do variable: Calidad de servicio al cliente

Definición Conceptual: Estas dimensiones concluyentes son elementos del servicio que el usuario diviso y le admite calificar dicho servicio. (Caicay,2017). Del mismo modo Ñahurima (2017), nos da a tomar en cuenta:

- A) Evidencias físicas, el usuario ve como palpables del servicio.
- B) Fiabilidad, sustancial ofrecer el servicio de modo atento desde el comienzo.
- C) Capacidad de consulta, disposición de la compañía para dar reacción rápida.
- D) Empatía, aptitud de prometer a los usuarios pulcro y cuidado individualizado.

Definición operacional: Se midió los puntajes adquiridos mediante el cuestionario “Sistema de gestión de calidad en la calidad de servicio del cliente en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021.”, el cual consta de 14 ítems con opciones de tipo Likert, establecida con dos dimensiones: de Fiabilidad y empatía en la calidad de servicio al cliente

Indicadores: Primera dimensión **fiabilidad**, está constituida por el indicador fiabilidad de los servicios y el personal (ítems 6,7,8), por otra parte, la segunda dimensión **empatía** está constituida por el indicador preocupación y comprensión de las necesidades de los clientes (ítems 9,10,11,12,13,14).

Escala de medición: Escala ordinal, consta de la siguiente manera: totalmente en desacuerdo (1), muy en desacuerdo (2), en desacuerdo (3), ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), de acuerdo (5), muy de acuerdo (6).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es un grupo de elementos que comprende ciertas particularidades que pretenden estudiarse. (Ventura ,2017).

Los clientes de la empresa INSERGENV S.A.C.

Criterios de inclusión:

Se consideró los clientes del mes mayo debido, a que el límite de atención de la empresa es de treinta clientes.

Criterios de Exclusión:

No se tomó en consideración la lista de clientes anteriores al mes de mayo o posteriores a este, como usuarios que no hayan adquirido productos finales de la empresa o servicios.

Muestra

“Es una porción o subconjunto de unidades características de un conjunto citado población o universo, selectas de modo aleatorio, y se someten a observación científica con el propósito de lograr resultados legítimos” (Roldan ,2015, p.6).

La muestra total estuvo conformada por un total de 30 participantes dentro la lista de clientes de la empresa INSERGENV S.A.C, del mes mayo(pre-test) los que volverán a ser evaluados en el mes de octubre después de la aplicación de la mejora.

Muestreo

Se empleó un muestreo no probabilístico por beneficio, consistiendo en preferir casos factibles que admitan ser adjuntos. Basado en el beneficio de acceso y cercanía de los sujetos para el investigador (Otzen y Manterola, 2017, p.230).

Unidad de análisis

Dentro de la investigación se consideró al cliente de la empresa INSERGENV S.A.C.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección

La técnica de recolección de datos se basa en recoger información de distintas maneras(Valderrama,2016).

La técnica empleada fue la observación.

Del mismo modo, Valderrama (2016), afirma que los instrumentos son recursos empleados por el investigador con el fin de acumular los datos de las variables.

Se realizó la recolección de datos mediante una encuesta virtual, desarrollada con la finalidad de estudiar la calidad de servicio al cliente.

Arias (2012), refiere a recoger de datos como el registro, obtención o almacenamiento de información en una zona específica de investigación, recolectada con el fin de medir y hacer uso de la información registrada. (p. 68).

Validez

Se refiere a la exactitud del instrumento empleado para medir los atributos del estudio. (Barrantes,2018).

La validación del instrumento se efectuó a través del juicio de tres asesores expertos, familiarizados con la temática. (ver anexos 05 y 06)

Tabla 1: Juicio de expertos

<i>Apellidos y Nombres</i>	<i>Título o grado</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Olga Chaname Quevedo</i>	<i>Magister</i>	<i>Si</i>
<i>Esteban Panta Medina</i>	<i>Magister</i>	<i>Si</i>
<i>José Chafloque Valdivieso</i>	<i>Magister</i>	<i>Si</i>

Fuente: Propia.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento es la consistencia y coherencia de la información recolectada de datos reales(Dominguez,2016). Se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento. Se efectuó una prueba piloto permitió eliminar ítems irrelevantes, quedando un cuestionario de 14 ítems. La muestra fue los 30 clientes del mes de marzo obteniéndose el siguiente resultado:

Tabla 2: Fiabilidad del instrumento

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.702	14

Fuente: Propia.

A continuación, se detalla la ficha técnica del instrumento que fue administrado.

Cuestionario sobre diseño de sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad de servicio del cliente en la empresa INSERGENV SAC

Ficha técnica

Nombre	: Diseño de sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad de servicio del cliente en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021.
Autor	: Montero, H (2021).
Procedencia	: Perú.
Administración	: Individual o colectiva.
Tiempo de aplicación	: 15 minutos.
Rango de Aplicación	: 18 a 60 años.
Significación	: Su utilidad es evidenciar la calidad en servicio del cliente en la empresa INSERGENV SAC
Numero de Ítems	:14 ítems
Calificación	: Se obtiene puntuación global de la escala

Reseña histórica

El cuestionario sobre Sistema de gestión de calidad en la calidad de servicio del cliente en la empresa INSERGENV SAC, diseñado Montero, H (2021), busco evaluar calidad de servicio al cliente, consideración 2 dimensiones: la fiabilidad y empatía, contando con las siguientes opciones: Totalmente en desacuerdo (1), Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), De acuerdo (5), Muy de acuerdo (6).

3.5 Procedimientos

Se resume las etapas de cómo se desarrollará el proyecto

Análisis situacional, empleando herramientas para identificar las causas de la problemática general, planteándose de este modo la alternativa de solución. Así mismo se efectuó la recolección de datos pre-test. La data fue empleada permitió estimar el estado de la variable dependiente.

Aplicación de la mejora. Se ejecutó la propuesta de mejora, detallándose las acciones efectuadas, lográndose visualizar los cambios en la calidad de servicio.

Finalmente, una vez obtenidos los resultados se discutió, y comparo el pre y post-test, posteriormente se realizó el análisis descriptivo e inferencial, contrastando las hipótesis; por consiguiente, se presentó las conclusiones y recomendaciones.

3.6 Desarrollo de la propuesta

Situación actual

INSERGENV S.A.C. surge después de un largo estudio de mercado donde se determinó la necesidad de fabricar y acondicionar carrozas fúnebres y limusinas. Está en el mercado desde el año 2010 y se ha posicionado en el mercado nacional como la empresa más grande y confiable en este rubro. También, sus productos han entrado al mercado internacional con gran aceptación en diferentes países.

En estos últimos años ha generado puestos de trabajo tanto en mano de obra directa como indirecta contribuyendo al desarrollo del país y al bienestar de sus trabajadores.

La meta de INSERGENV S.A.C. es conquistar el mercado internacional y llegar al nivel de las fábricas de México que tienen gran prestigio en el rubro a nivel mundial.

Por otra parte, la empresa se dedica a la actividad de transformación y mejoramiento de automóviles del sector público y privado. Actualmente la transformación total de automóviles es en favor del sector funerario (carrozas fúnebres) únicas en su tipo.

Volumen del negocio

En su cartera de clientes están las empresas privadas del rubro funerario, instituciones públicas que cuentan con fondo funerario (Ministerios. de salud y educación), instituciones como la Policía Nacional y Fuerzas Armadas del Perú, empresas que realizan eventos y el público en general. Esto explica el considerable crecimiento del volumen de negocio con el paso de los años llegando a tener el último año ventas superiores a los dos millones de soles.

Organización de la empresa

La empresa brinda mantenimiento y reparación a vehículos. Esta cuenta con 42 colaboradores.

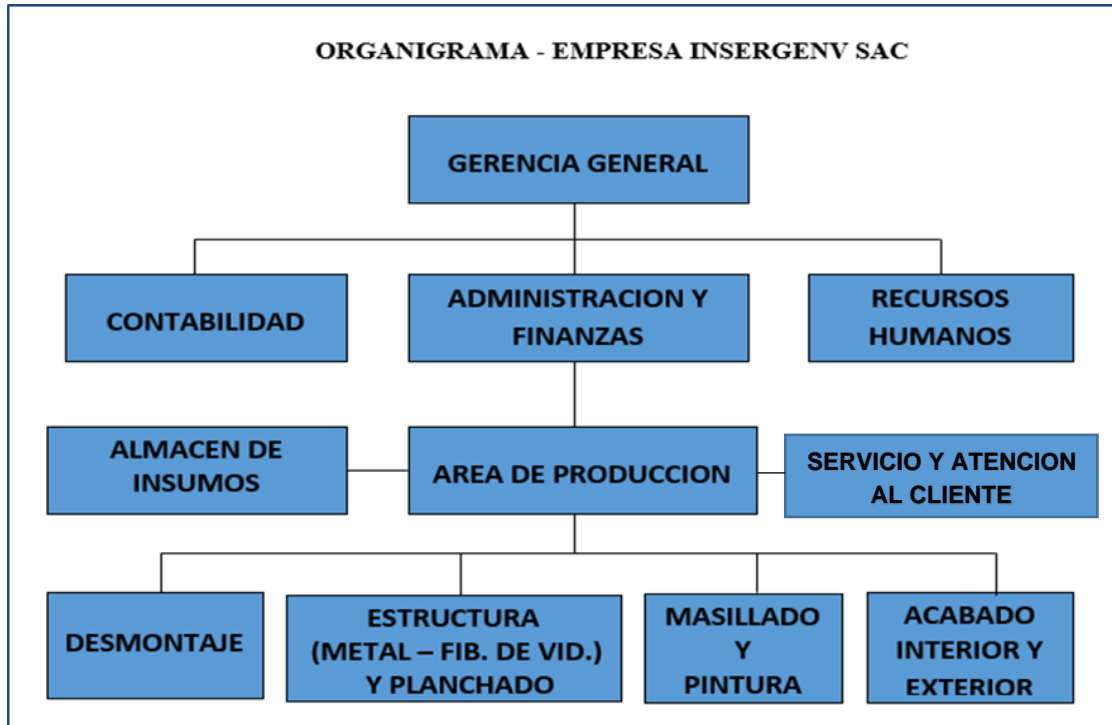


Figura 2: Estructura organizacional de la empresa INSERGENV SAC
Fuente: Propia.

ASPECTOS ESTRATÉGICOS

Dentro de los aspectos estratégicos de la empresa busca mantener la competitividad de liderazgo en costo-mejor valor. Del mismo modo en producción buscar contar con buenas prácticas, sustitución de materias primas e insumos, cambios en procesos y mejoras tecnológicas; así mismo atender de forma ágil y eficiente los requerimientos de los clientes. continuo, la integridad, el trabajo en equipo y la creatividad de nuestros colaboradores.

Ubicación Geográfica

La empresa INSERGENV SAC se encuentra ubicado: Los Nogales #353 – Urb.Canto Bello – Lima, San Juan de Lurigancho.



Figura 3: Localización de la empresa INSERGENV SAC

Fuente: google maps.

Misión:

Obedecer a nuestros clientes, productos con modelos y diseños exclusivos de alta calidad a precios adecuados, logrando satisfacer sus necesidades con respaldo tecnológico y de calidad.

Visión:

Ser una empresa automotriz líder dedicada a la transformación y mejoramiento de vehículos automotrices a nivel nacional e internacional, mediante el mejoramiento.

Valores:

Amor al trabajo, responsabilidad e innovación, calidad y servicio al cliente.

Código Ético:

Integridad, respeto, valor y transparencia.

Detalle del flujo de procesos

La empresa desde la llegada de la unidad vehicular lleva un proceso determinado que cuenta con distintas fases como se muestra en la siguiente figura:

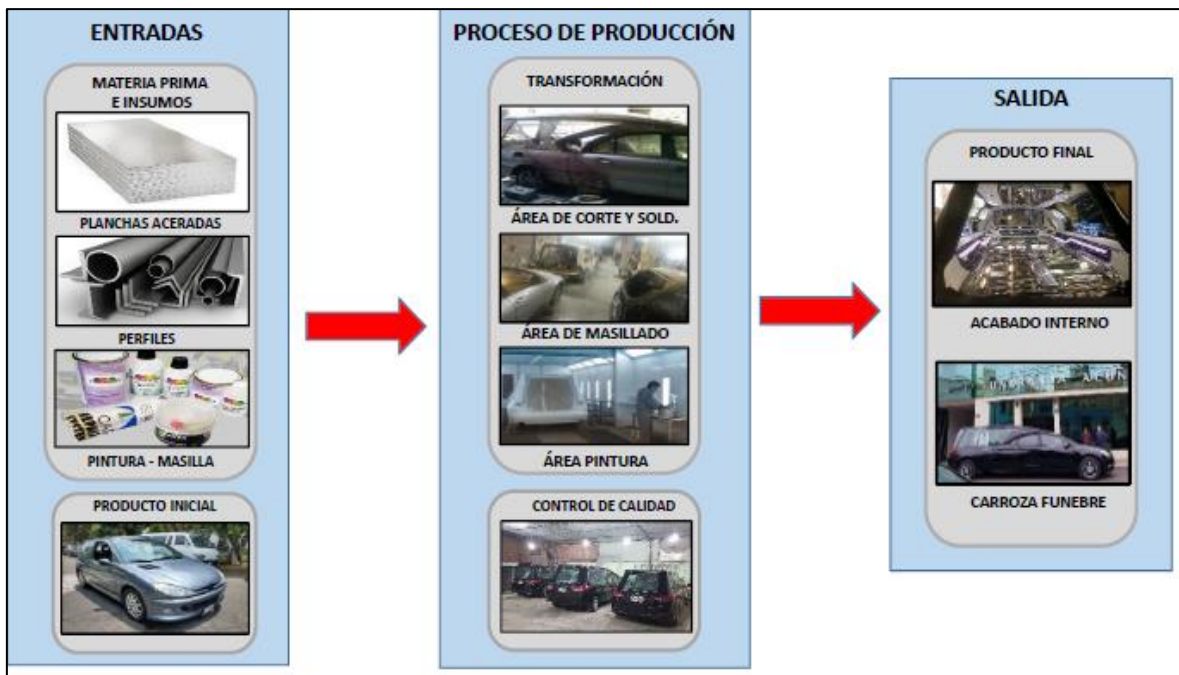
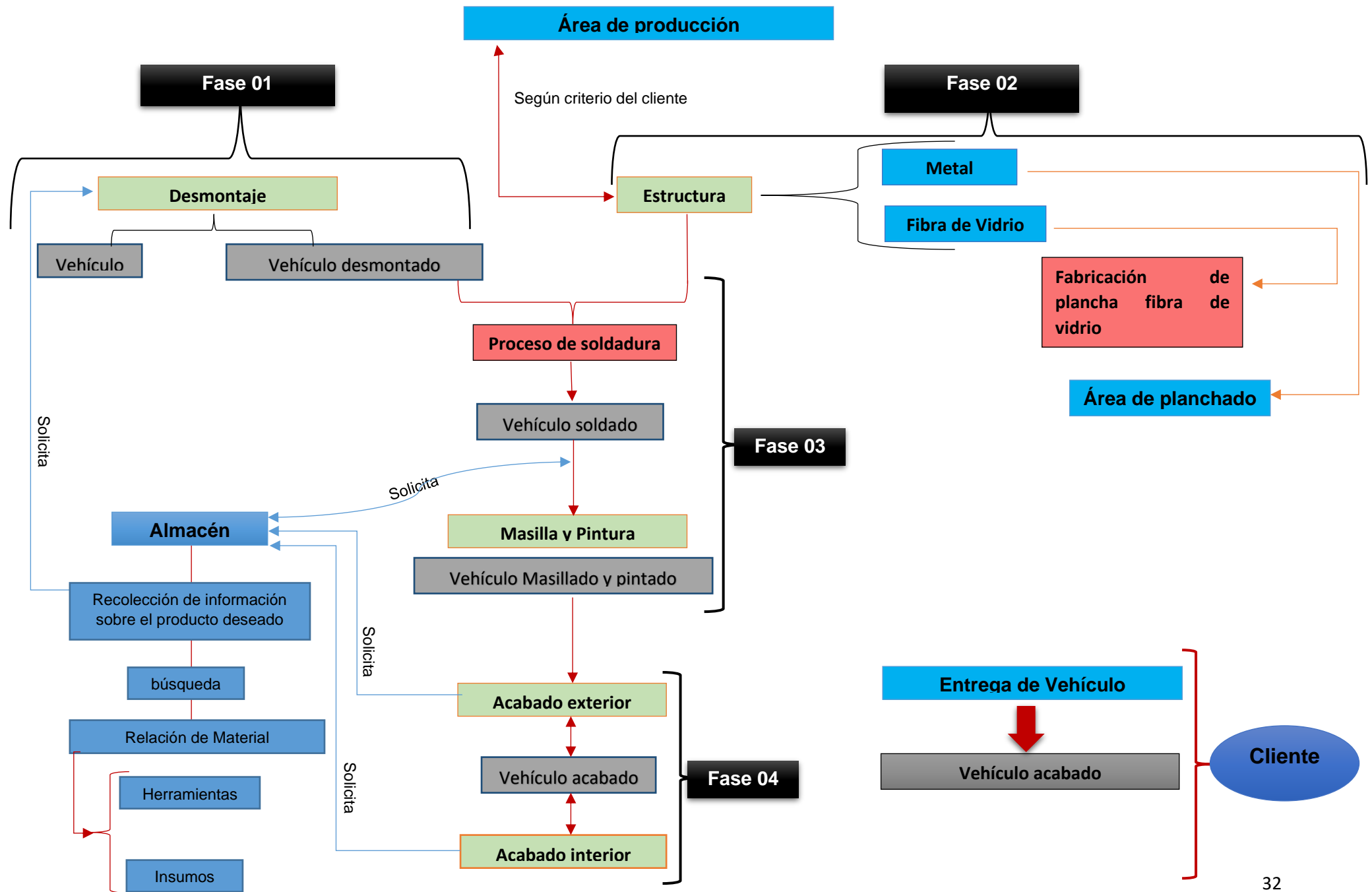


Figura 4: Desarrollo de producción de la empresa INSERGENV SAC.
Fuente: Propia.

Cuenta con las entradas de la materia prima e insumos de los productos necesarios para el desarrollo de las fases de transformación. Esta comienza con el desmantelamiento del vehículo; luego pasa al área de corte y soldadura donde se procede a desarrollar la estructura de la carroza; posteriormente, va al área de Masillado donde se aplica la masilla epoxica y se hace el lijado respectivo.

Culminado el proceso de transformación pasan por un control de calidad minucioso este se realiza en la fase de salida obteniéndose de esta forma como producto final la carroza fúnebre para su posterior entrega al cliente.

En el siguiente diagrama se representará de manera más detallada como se lleva a cabo el desarrollo del producto desde la entrada hasta su finalización, tomando en consideración como son enlazadas las áreas de producción para poder llevar a cabo el desarrollo del servicio con respecto a producción.



Articulación del negocio

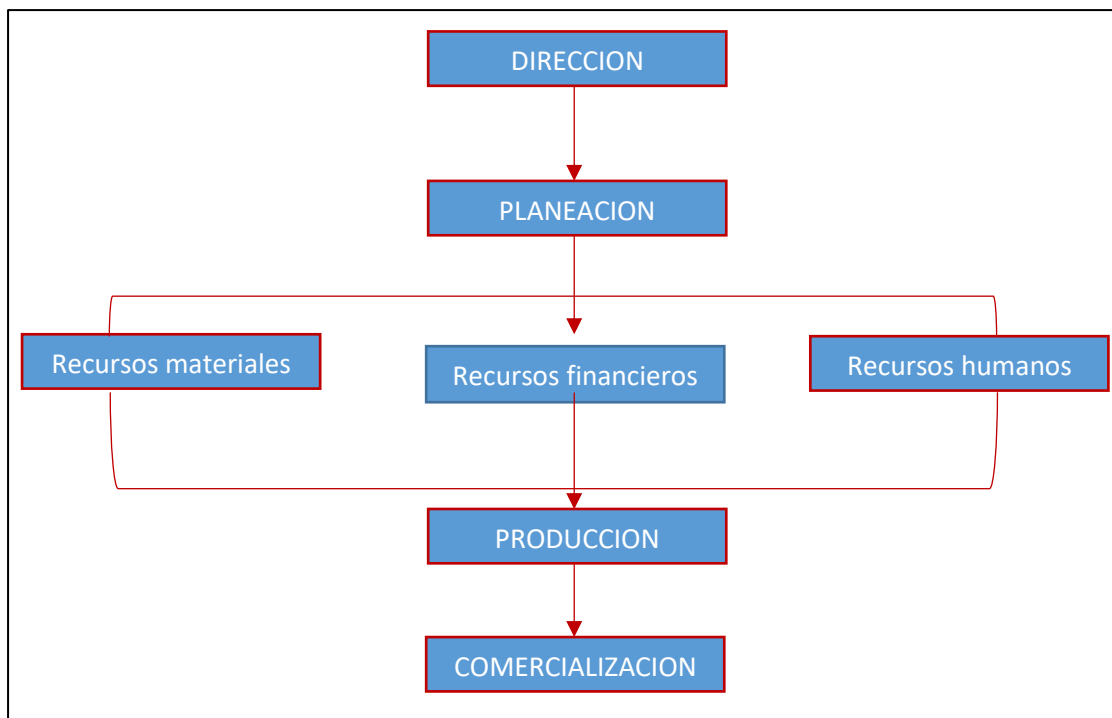


Figura 5: Diagrama de articulación de INSEGENV SAC.
Fuente: Propia.

La dirección está dirigida por el Gerente General, luego de establecido el contrato se planifica el desarrollo del producto como las unidades de medida, el modelo, acabado, entre otras fases producción. Una vez realizado se pasa el informe a las áreas correspondientes, pasando a su desarrollo de actividades; coordinando los materiales a emplear, los recursos financieros, el personal correspondiente.

Una vez acabada la fase de producción, los productos pasan un control de calidad y acabado de interior; luego se comercializan hacia su cliente final el cual, procede con el papeleo correspondiente adquirir su producto de manera satisfactoria.

Realidad problemática

Respecto a los procedimientos administrativos para poder hacer un seguimiento necesario del proceso de los productos, no se cuenta con un proceso determinado, para poder informar de manera óptima a los clientes del plazo de su producto solicitado, del mismo modo en las fases de producción se presenta la situación de que no se cuenta con el material correspondiente para poder llevar a cabo la tarea designada al trabajador correspondiente de su área, lo cual ocasiona que el

producto que está ya con un plazo establecido se excede, causando un descontento con los clientes, de este modo el Gerente tiene que intervenir para llegar a un acuerdo con el cliente buscando solucionar el inconveniente, lográndose que el producto atrasado emplee más personal para culminar a tiempo, lo cual deja a otros procesos en espera.

Del mismo modo, empleando la observación desde mi perspectiva en la empresa es notable la falta de comunicación hacia los clientes, debido a que el personal administrativo no se encuentra, esto genera un descontento del cliente, optando por irse y regresar más tarde, con la idea de encontrar a alguien que lo atienda correctamente.

Considerando lo anteriormente mencionado se desarrolló el siguiente diagrama de causa-efecto:

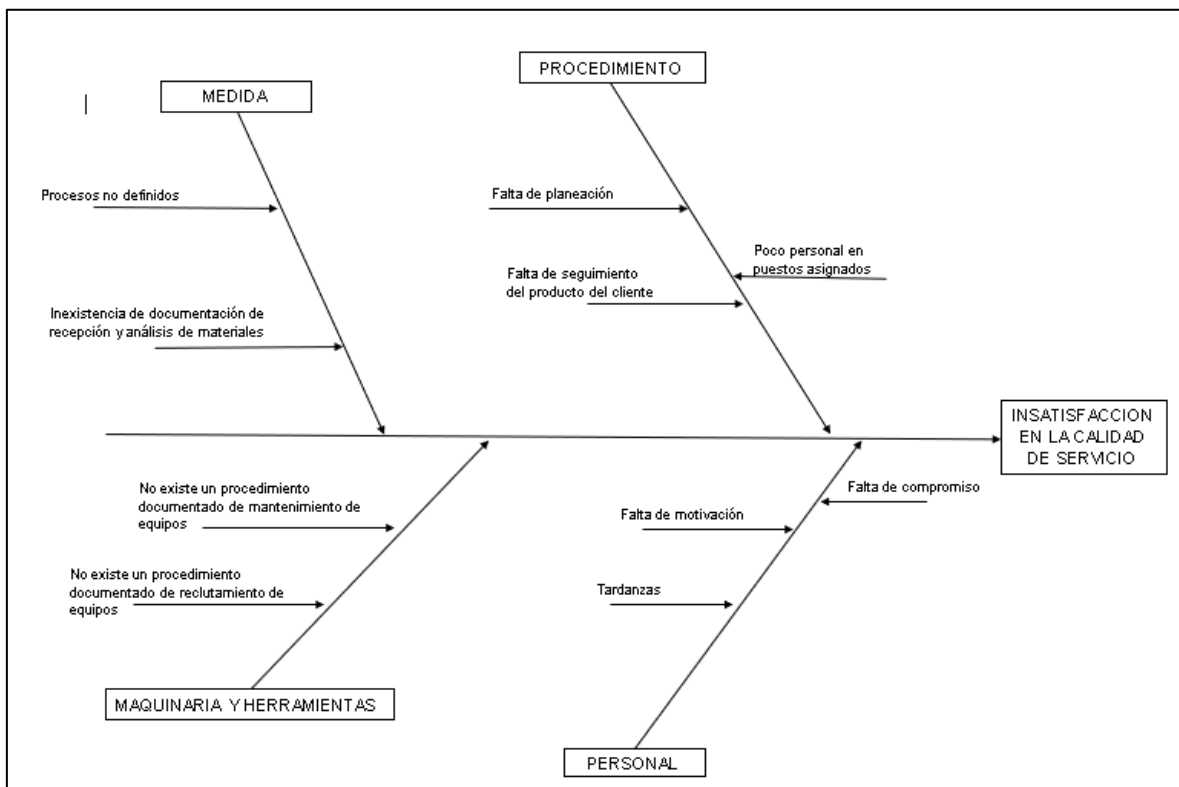


Figura 6: Diagrama ishikawa de la problemática principal
Fuente: Propia.

DATA PRE-TEST

Para medir el nivel de satisfacción fue aplicado el cuestionario virtual a los treinta participantes del mes de mayo, sus apreciaciones fueron las siguientes:

Satisfacción con el servicio

1.- ¿Cree usted como cliente que se siente satisfecho con el servicio que la entrega la empresa?



Figura 7: Gráfico de satisfacción al cliente
Fuente: Propia.

Respecto a la satisfacción con el servicio brindado se muestra que un 53.3% está de acuerdo al servicio, pero un 6.7% esté en desacuerdo y 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Claridad en la información acerca del proceso del servicio

2- ¿Considera que los empleados le explican con claridad el proceso de su servicio?

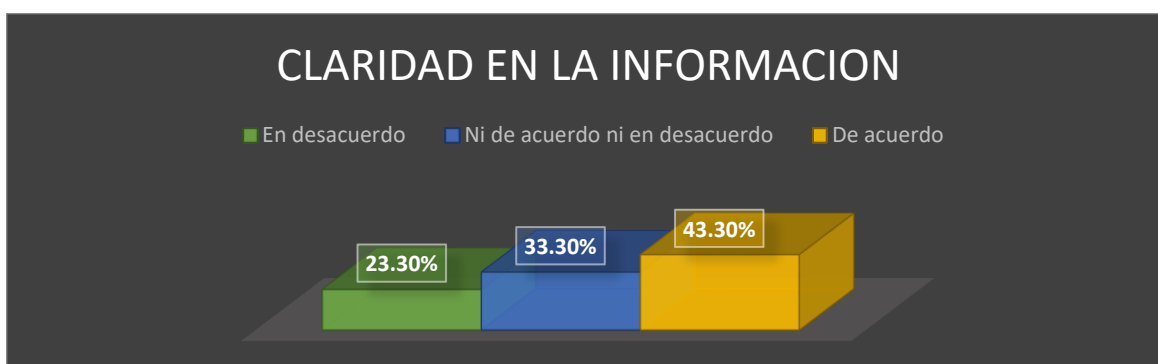


Figura 8: Gráfico claridad de información
Fuente: Propia.

Se contempla que la claridad de la información del personal administrativo, muestra un 43.3% de acuerdo, por otra parte, un 23.3% se encuentra en desacuerdo y 33.3% no está ni de acuerdo ni desacuerdo.

Claridad en la información brindada

3. ¿El personal emplea un lenguaje adecuado cuando usted es atendido?

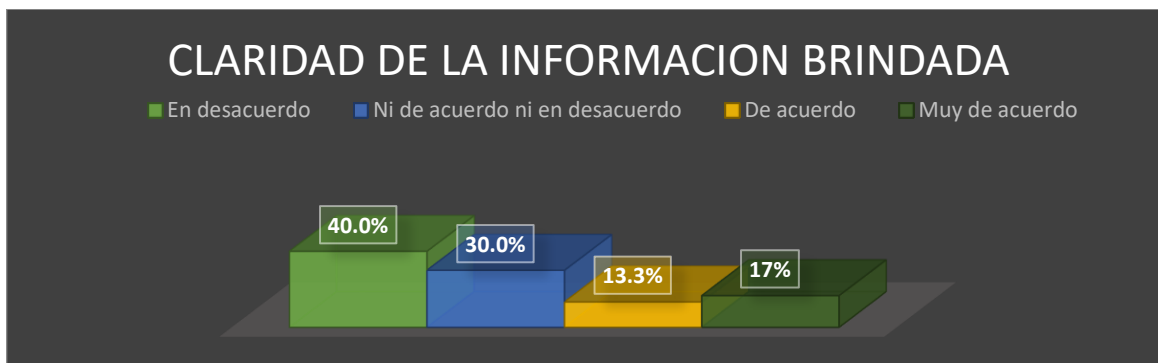


Figura 9: Gráfico claridad de información brindada

Fuente: Propia.

Referente al lenguaje adecuado referido del personal administrativo hacia los clientes es el correcto, el 40% está en desacuerdo, 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte 13.3% de acuerdo y 17% muy de acuerdo.

Buena definición de los procesos

4.- ¿Considera usted que se encuentran bien definidos los procesos dentro de la empresa?

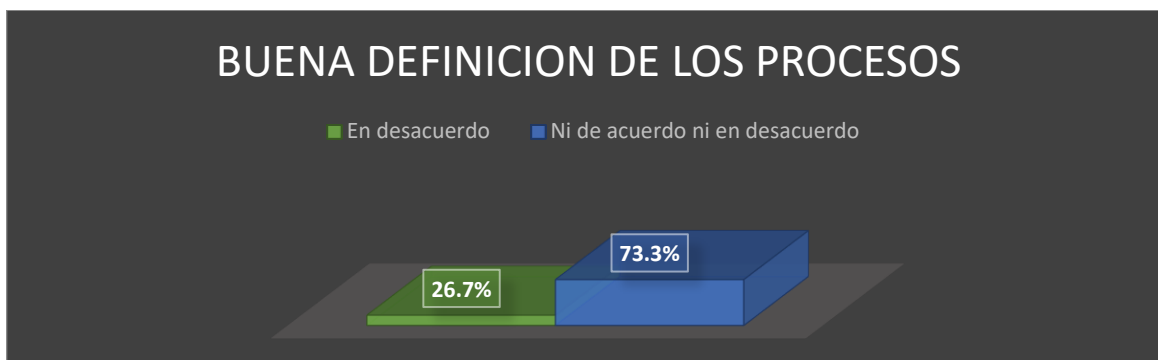


Figura 10: Gráfico buena definición de los procesos

Fuente: Propia.

Según la apreciación de la buena definición de los procesos administrativos 30% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 6.7% en desacuerdo.

Equipamiento y atención al cliente

5.- ¿Considera que la empresa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes?



Figura 11: Grafico equipamiento y atención al cliente
Fuente: Propia.

Respecto al equipamiento moderno para una atención más óptima, el 73.3% se encuentra en desacuerdo, 13.3% está totalmente en desacuerdo, 3.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otra parte, un 6.7% está de acuerdo y 3% muy de acuerdo.

Información fiable

6.- ¿Considera que el personal de servicio brinda información fiable?

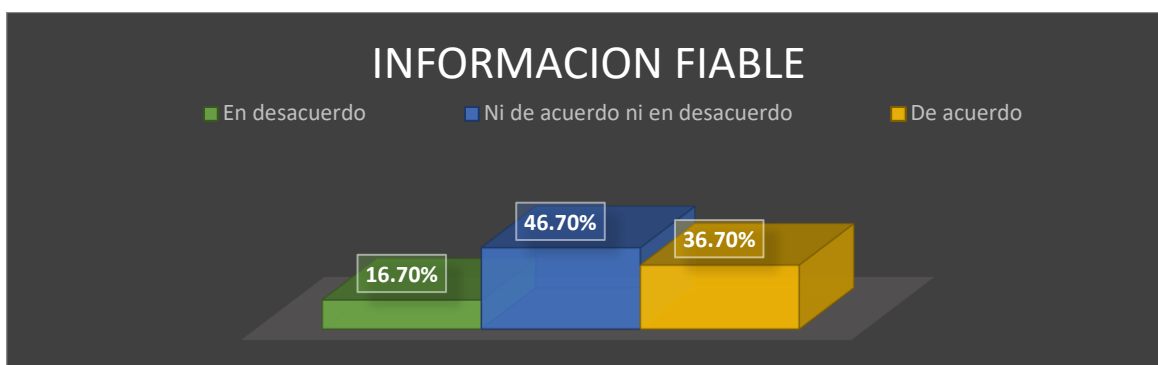


Figura 12: Grafico información fiable
Fuente: Propia.

Visualizamos que tan fiable es la información del personal hacia los clientes, un 46.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 36.7% está de acuerdo y 16.7% en desacuerdo.

Apreciación del servicio brindado

7.- ¿Tengo la impresión de que el servicio brindado se desempeña de forma correcta?

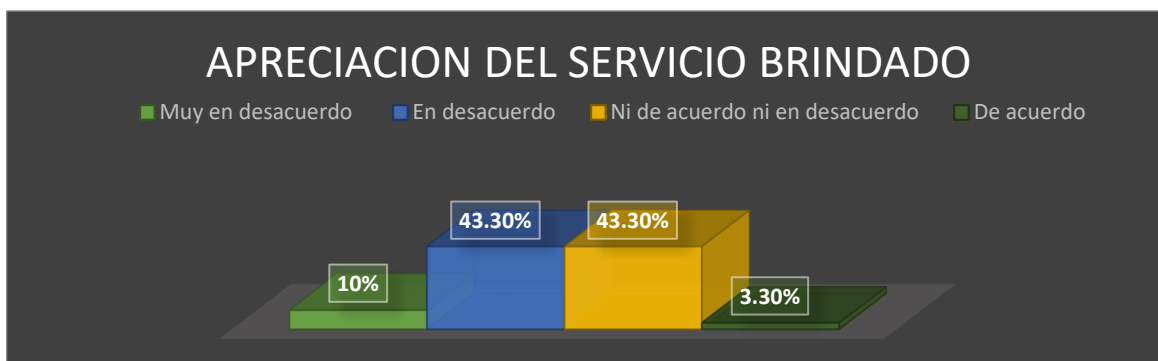


Figura 13: Grafico apreciación del servicio brindado
Fuente: Propia.

Se aprecia que el servicio ha sido brindado de la manera correcta, 43.3% en desacuerdo, 43.3% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, 3.3% de acuerdo y un 10% muy de acuerdo.

Compromiso del personal

8 ¿El personal proporciona servicios conforme a como se promete a hacerlo?

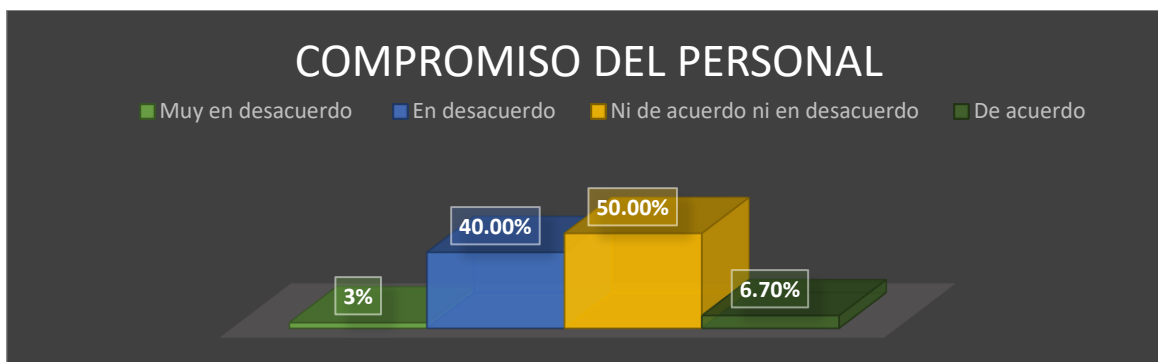


Figura 14: Grafico compromiso del personal
Fuente: Propia.

Se evalúa el compromiso del personal de que si brinda sus servicios de acuerdo a lo prometido hacerlo hacia los clientes; 3% está muy en desacuerdo, 40% en desacuerdo, 50% no está de acuerdo ni desacuerdo, y 6.7% de acuerdo.

Responsabilidad del personal

9.- ¿El personal de la empresa muestra preocupación por atender sus necesidades?

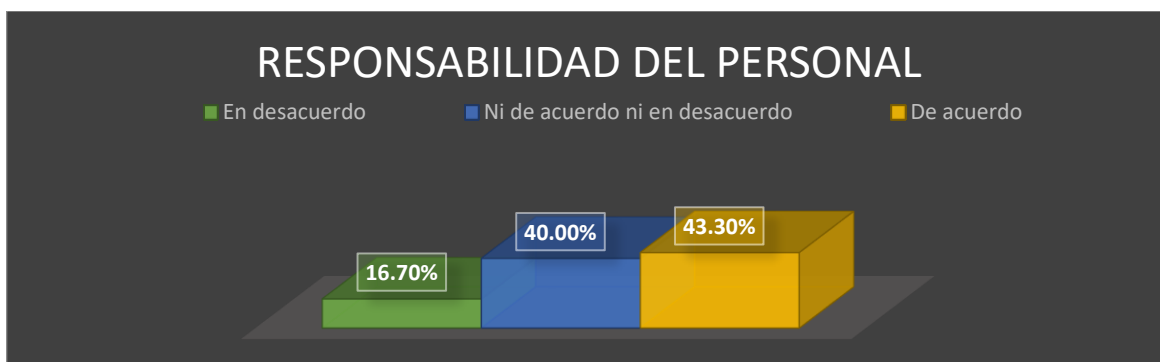


Figura 15: Grafico responsabilidad del personal
Fuente: Propia.

Se contempla las responsabilidades del personal hacia los clientes, un 43.3% está de acuerdo, 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 16.7% en desacuerdo.

Condición del servicio brindado

10.- ¿El personal brinda un servicio amable y cortés?

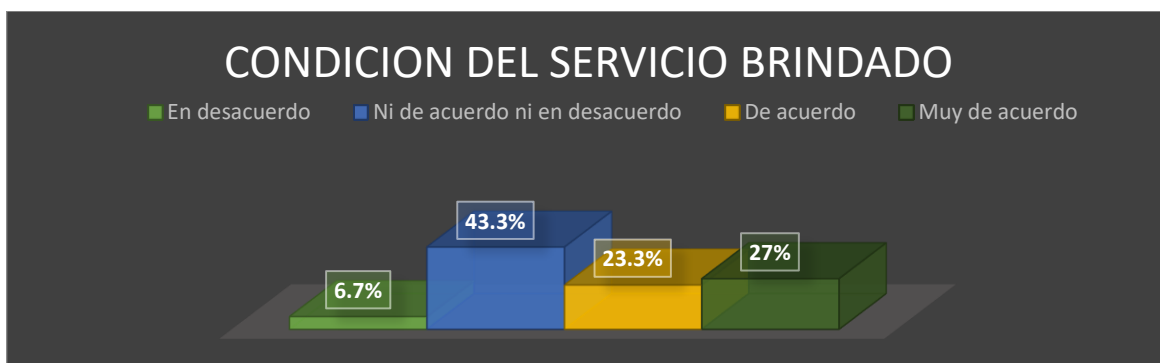


Figura 16: Grafico condición del servicio brindado
Fuente: Propia.

La condición del servicio brindado es de manera amable y cortés; un 6.7% se encuentra en desacuerdo, 43.3% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, 23.3% de acuerdo y 27% muy de acuerdo.

Empatía del personal

11.- ¿El personal muestra comprensión por sus necesidades?

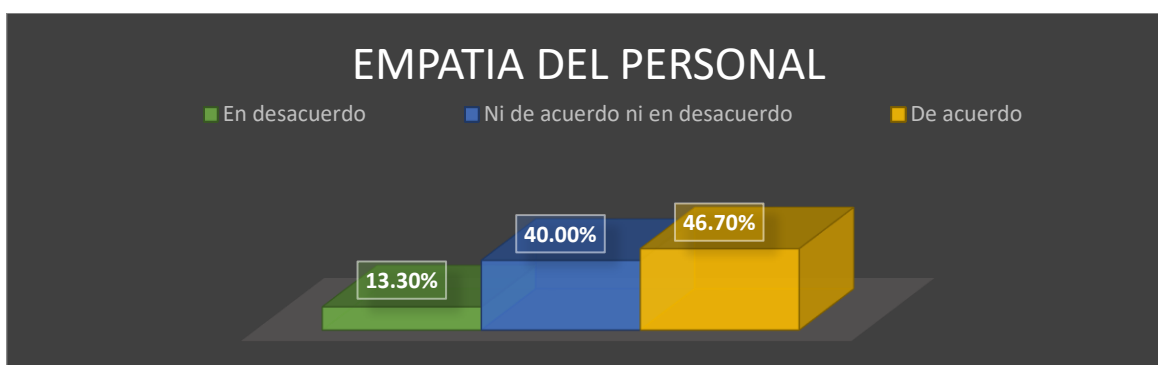


Figura 17: Gráfico empatía del personal
Fuente: Propia.

Respecto a la empatía del personal, un 46.7% está de acuerdo, 40% no está de acuerdo ni en desacuerdo y 13.3% en desacuerdo.

Atención personalizada

12.- ¿La empresa brinda atención personalizada?

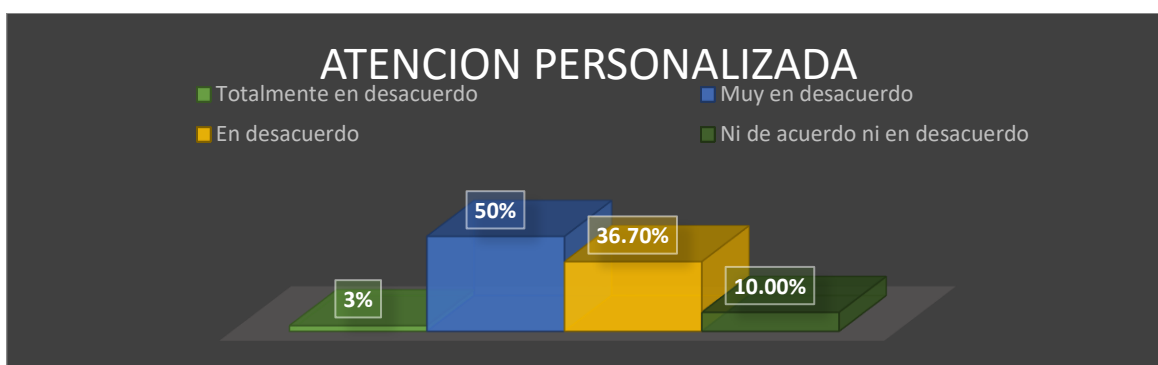


Figura 18: Gráfico empatía del personal
Fuente: Propia.

Contemplamos referente a una atención personalizada, considerándose un 3% totalmente en desacuerdo, 50% muy en desacuerdo, 36.7% en desacuerdo y 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Horarios flexibles

13.- ¿La empresa brinda horarios de atención convenientes para su persona?

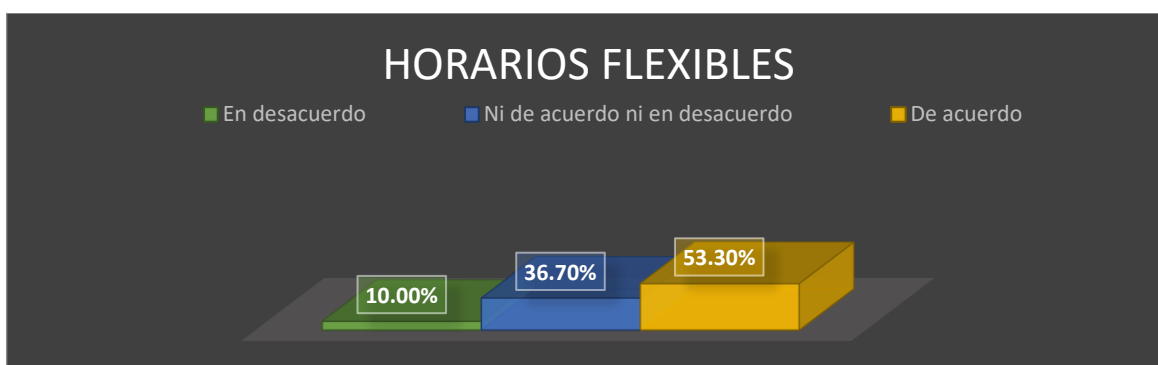


Figura 19: Grafico horarios flexibles
Fuente: Propia.

Se evalúa si se consideran horarios flexibles para que acudan los clientes, un 53.3% está de acuerdo, 36.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y 10% en desacuerdo.

Apreciación de comprensión de los clientes

14.- ¿La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes?

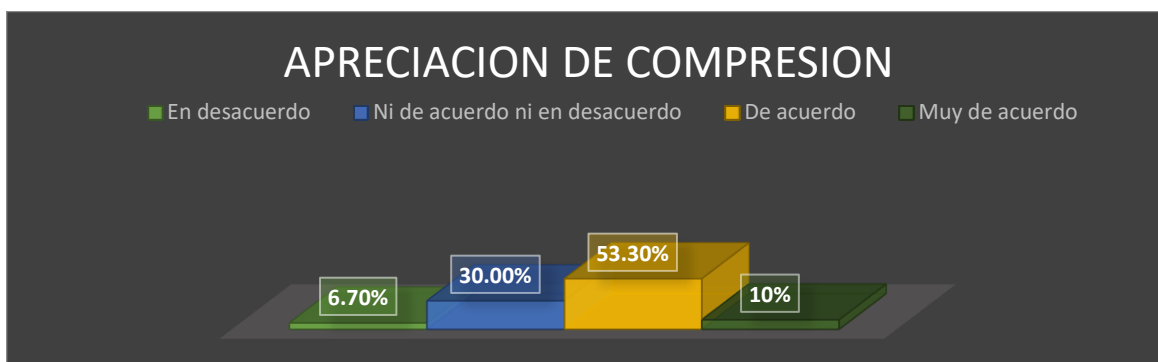


Figura 20: Grafico operación de comprensión de los clientes
Fuente: Propia.

Presenciamos que acerca de la apreciación de comprensión del personal hacia los clientes que un 53.3% está de acuerdo, 30% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, 6.7% en desacuerdo y 10%.

Propuesta de mejora

Para llevar a cabo la implementación del diseño de sistema de gestión de calidad, teniendo como finalidad reducir o contrarrestar los problemas existentes en la empresa. Se empleó el diseño del ciclo Deming, dado que busca una mejora continua conformada por 4 fases las cuales son: planificar, hacer, verificar y actuar.

Las fases tienen funciones específicas que se pueden acoplar de acuerdo a las necesidades del área donde se empleara. También beneficia a la productividad, tiene aplicación ilimitada en caso se desvíen de un área específica o este evoluciona a otro problema, se emplea optimizar. De este modo emplearlo puede mejorar el rendimiento y la productividad, enfocándose en alcanzar una serie de objetivos marcados.

Analizando la información necesaria se consideró las causas con mayor impacto y para mejorar la calidad de servicio se debe analizar dichas causas, buscando alternativas de solución que permitan reducirlas.

Principales causas son:

- Ausencia del personal en su puesto de trabajo.
- Procesos no definidos.
- Falta de motivación.
- Falta de seguimiento del producto.

En la siguiente tabla se observa un listado de las causas y posibles alternativas de solución, considerando las alternativas de solución.

Causas	Origen	Alternativas de solución
Falta de planeación	Desorganización	Control de funciones
Falta de seguimiento del producto del cliente	Ausencia de control	Crear un formato de control del producto
Poco personal en puestos asignados	Ausencia de control de personal	Concientización de supervisores

Procesos no definidos	Sistema desactualizado	Planificación de procesos
Inexistencia de documentación de recepción y análisis de materiales	Falta de formato	Crear formato de control de recepción de materiales
Inexistencia de documentación de mantenimiento de equipos	Falta de formato	Crear formato de mantenimiento de equipos
Inexistencia de documentación de reclutamiento de equipos	Falta de formato	Crear formato de reclutamiento de equipos
Falta de motivación	Fatiga, cansancio	Planificar horarios de trabajo
Tardanzas	Tráfico, viven lejos, posibles percances personales	Formal: Llamada a su supervisor encargado
		Informal: Creación de un grupo de wsp.
Falta de compromiso	Desinterés del personal	Charla motivacional

Tabla 3: Listado de causas y alternativas
Fuente: Propia.

Como notamos en la tabla 03, para la ausencia del personal en su puesto de trabajo. La posible solución es concientizar a los supervisores, para la causa procesos no definidos, la alternativa es planificación de los procesos, para la causa falta de motivación, se considera la planificación de horarios de trabajo y para la causa falta de seguimiento de producto, la posible solución es crear un formato de control del producto.

A continuación, se mostrará el cronograma de implementación.

Cronograma de implementación

ACTIVIDADES	Tiempo															
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definir los principales problemas																
Identificación de las causas principales																
Creación de la junta PHVA																
Anunciar la implementación																
Cap. de líderes de grupo																
Fase: Planear																
Establecer objetivos																
Definir medios para alcanzar los objetivos																
Fase: Hacer																
Cap. Supervisores																
Desarrollar actividades																
Fase: Verificar																
Comprobar el proceso de actividades																
Comprobar los resultados																
Fase: Actuar																
Emplear medidas correctivas																
Evaluar el PHVA																
Resultados																

Tabla 4: Cronograma de implementación
Fuente: Propia.

Desarrollo de cada etapa correspondiente del Ciclo Deming y desarrollo de las actividades correspondientes.

Implementación de propuesta

Luego de obtener la Data-pre test, y especificar las acciones que se realizarán.

A continuación, se detallará de manera completa como se llevó a cabo las actividades planteadas:

➤ Definición de los problemas principales e Identificación de causas principales

Primordiales problemas:

- Baja calidad de servicio
- Baja satisfacción del cliente
- Bajo cumplimiento de formalidad de atención al cliente
- Bajo seguimiento del producto.

Causas:

- Falta de planeación
- Falta de seguimiento del producto.
- Poco personal en puestos asignados
- Procesos no definidos
- Inexistencia de documentación de recepción y análisis de materiales
- Inexistencia de documentación de mantenimiento de equipos
- Inexistencia de documentación de reclutamiento de equipos
- Falta de motivación
- Tardanzas

Cabe resaltar que uno de los primordiales problemas es el bajo cumplimiento de formalidad hacia el cliente, debido que genera un deficiente estado de atención como se observó en la figura 06 del Diagrama de Ishikawa.

➤ Creación de la junta PHVA

Se creó un comité para el control del ciclo Deming, conformado por diferentes miembros del área administrativa, como otras áreas específicas, siendo fundamental la participación de la gerencia general comprometida para liderar el proceso de implementación.

Nombrado como junta PHVA, los miembros serán capacitados acerca del tema. Se desarrollará una reunión definiendo un diagrama donde se observarán las

responsabilidades y actividades designadas, siempre considerando la participación fundamental de la gerencia general como líder de la junta PHVA.

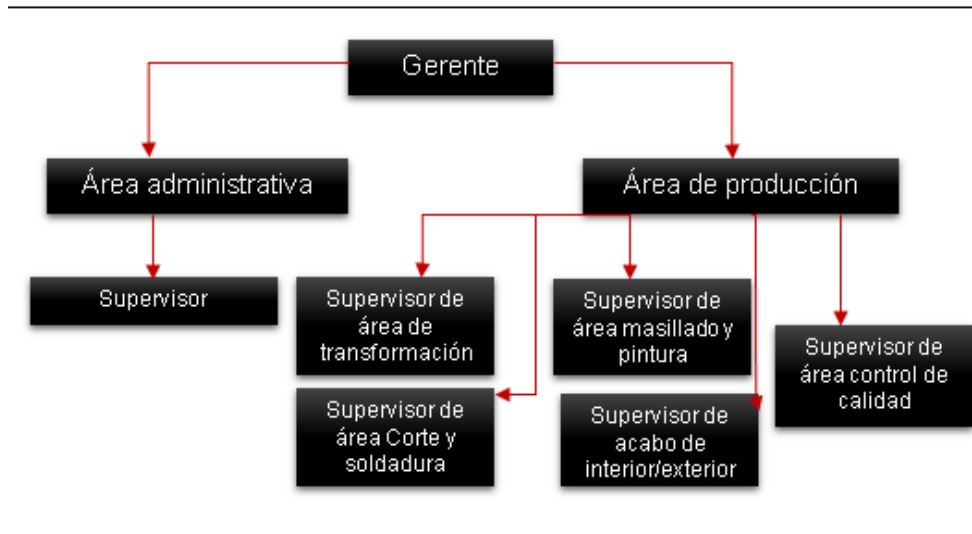


Figura 21: Organigrama de la junta PHVA
Fuente: Propia.

Como se percibe en la figura 21, Organigrama de la junta PHVA se focaliza como principal el gerente general, luego se encuentra el área administrativa con supervisor correspondiente y el área de producción con sus supervisores.

A continuación, se establece un cuadro de compromiso y sus respectivas labores correspondientes a realizar:

COMPROMISO	LABORES
Planear	Realizar planes para desarrollar las actividades
	Promover las actividades para el desarrollo
	Gestionar recursos necesarios para la implementación
Hacer	Coordinar las capacitaciones acerca del ciclo Deming
	Convocar y liderar las reuniones
	Promover la integración personal para el trabajo en equipo.
	Motivar al personal
	Ser partícipe en cada actividad
Verificar	Evaluar el cumplimiento de lo propuesto
	Realizar inspecciones referentes a la implementación
Actuar	Impulsar la ejecución de las acciones
	Llevar a cabo una documentación de las acciones, actividades, resultados y pasos a seguir.
	Conceder propuesta de mejora

Tabla 5: Compromiso y labores de la junta PHVA
Fuente: Propia.

- Notificación acerca de la implementación del ciclo Deming

Para efectuar la implementación del Ciclo Deming en la empresa INSERGENV S.A.C, se llevó a cabo una evaluación de la situación actual, de este modo mostrándole modelos de empresas que han empleado este ciclo para la mejora continua.

Se ejecutó una reunión de modo presencial con el gerente donde se le informo como se plantearon las actividades y de este modo autorizando el desarrollo de las acciones en la empresa.
- Capacitación de líderes de grupo

En la tercera semana de septiembre se realizó la capacitación con los supervisores de grupo, la cual se desarrolló vía remota mediante la plataforma de zoom, considerando la reunión en un horario fuera de trabajo.

Dentro de la capacitación se consideró a los supervisores que tienen como función controlar y evaluar el protocolo de atención al cliente.

Horarios de capacitación		
Día	Hora	Temática
17/09/2021	6:00 pm – 8:00 pm	Situación actual de la empresa
		Objetivo: Dar a conocer la problemática acerca de la insatisfacción de los clientes. Subtemas: Apreciación de comentarios acerca de la problemática, consideración de lluvia de ideas.
18/09/2021	6:00 pm – 8:00 pm	Capacitación de formalidad
		Objetivo: Informar sobre las labores de proceso de formalidad. Subtema: Deficiencias detectadas en el análisis situacional
19/09/2021	6:00 pm – 8:00 pm	Ejecución del Ciclo Deming
		Objetivo: Brindar información acerca del ciclo Deming. Subtema: <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Qué es el ciclo Deming? ➤ ¿Para qué sirve? ➤ ¿Fases del ciclo Deming? ➤ ¿Cuáles son sus beneficios? Subtema: <ul style="list-style-type: none"> ➤ implementación del Ciclo Deming

Tabla 6: Cronograma de capacitación acerca del protocolo

Fuente: Propia.

Podemos observar en la tabla 06 se especificó el día y hora de la reunión como la temática correspondiente que se abordó en función de capacitar acerca de la implementación de la mejora de calidad, ver en los anexos (09,10,11).

➤ **Fase 01 Planear:**

Se determinaron los objetivos que se esperan lograr y los medios que se emplearon para lograrlo.

Objetivos establecidos:

- Capacitar a la junta PHVA (Ciclo Deming)
Se planteó la ejecución de un cronograma acerca de las temáticas a exponer en cada reunión, que se dio en tres días dentro de la última semana de septiembre con dos horas de duración.
- Capacitar supervisores
Se planteó efectuar una charla acerca del protocolo de formalidad hacia los clientes.
- Cumplir el protocolo de formalidad con los clientes.
Se planteó utilizar un check list, con el nombre designado del asesor evaluado, las actividades y realización.
- Crear un formato de seguimiento del producto
Se planteó utilizar un check list para la parte de producción, con el nombre de cada supervisor de área correspondiente, nombre del cliente, fecha de entrada del producto, modelo, color, actividades de la fase de producción su realización y fecha de salida.
- Mejorar la calidad de servicio
Se planteó ejecutar el protocolo mejorado, de este modo satisfacer al cliente y aumentar la calidad de servicio.

Medios para lograr los objetivos:

- Se procederá a crear un formato para un seguimiento del protocolo de formalidad hacia los clientes de este modo contar con una apreciación por parte del cliente.
- Del mismo modo se creará un formato para un seguimiento del producto, mostrándose en qué etapa de producción se encuentra, si se quisiera modificar algo, se pueda modificar referente al producto, no al trato de compra.
- Por otra parte, para contar con una óptima estructura tangible se desarrollará un formato para el mantenimiento de las unidades informáticos.

INSERGENV S.A.C	<u>Control de cumplimiento de formalidad con los clientes</u>			<i>Fecha</i>	
				<i>Hora</i>	
	Asesor:		Área:		
Actividad	Cumplimiento		Act. Con error	Act. Sin error	Observación
	SI	NO			
Abordar al cliente					
Presentación de asesor					
Recolectar información					
Asesoramiento deseado					
Conformidad de atención					
Seguimiento del Producto					

Tabla 7: Formato de control de cumplimiento de formalidad con los clientes

Fuente: Propia.

Como se observa en la tabla 07, se considera al asesor encargado del área y al trabajador correspondiente que estará siendo guiado para demostrar el cumplimiento de la formalidad de con los clientes, de este modo el asesor evaluará a sus subordinados, ver (anexo 13).

Siendo la finalidad llevar un Checklist sencillo, del cumplimiento y señalando si se actúa con error o sin error en la actividad correspondiente, si existe una observación correspondiente; las actividades son de modo resumido por ello se englobo cinco actividades.

INSERGENV SAC	Control de seguimiento del producto							
	Nom. Cliente	modelo	color	placa	año	n° de asiento	observacion	
	Dni							
Fecha de entrada:								
Area de transformacion	supervisor:		firma		f.registro:		f.salida:	
N° de dias	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total
Desmantelar vehiculo								
Enumerar piezas de vehiculo								
Guardas partes restantes en almacen								
Enumerar tanque de combustible(placa-marca)								
Confirmar al supervisor completado								
Area de corte y soldadura	supervisor:		firma		f.registro:		f.salida:	
N° de dias	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total
Tomar las medidas del vehiculo								
Sacar medidas de la cuerpo de la carroza								
Corte del vehiculo a la mitad								
Soldar el la estructura de la carroza								
Soldar la estructura ha ambos lados del vehiculo								
Solda planchas de metal a la estructura								
Enderezar imperfecciones								
Verificar de acuerdo al plano de la carroza								
Confirmar al supervisor completado								
Area de masillado y pintura	supervisor:		firma		f.registro:		f.salida:	
N° de dias	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total
Preparar la superficie								
Lijar las imperfecciones								
Enmasillar la estructura								
Aplicar la base correspondiente								
Aplicar la pintura correspondiente								
Aplicar el bamiz								
Pulir la estructura								
Verificar la estructura								
Confirmar al supervisor completado								
Area de acabo int/ext	supervisor:		firma		f.registro:		f.salida:	
N° de dias	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total
Colocar la alfombra interna de la cabina								
Conexiones de cables								
Colocar las partes internas del vehiculo								
Colocar los asientos								
Instalacion de carriles de soporte								
Instalacion de parilla soporte de ataud								
Instalacion de luces de cajuela								
Limpieza interna del vehiculo								
Liempeza externa del vehiculo								
Aplicación del logo								
Confirmar al supervisor completado								
Area de control de calidad	supervisor:		firma		f.registro:		f.salida:	
N° de dias	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total
Cumplimiento transformacion								
Cumplimiento de corte y soldadura								
Cumplimiento masillado y pintura								
Cumplimiento acabado int/ext								
Confirmacion al gerente								
Fecha de salida:								
Nombre del encargado		dni		firma		observacion		

Tabla 8: Control de seguimiento del producto

Fuente: Propia.

Por otra parte, respecto a la tabla 8 titulada: control de seguimiento del producto, se busca contar con un formato para asignar a cada vehículo, de este modo contar con observaciones y en cada sección de los días se pone la fecha correspondiente

de la actividad realizada, este formato una vez realizado, también un formato virtual, y físico, esto también brinda al gerente un seguimiento del avance de los productos ver (anexo 14).

Referente a las áreas de producción y sus tareas correspondiente señaladas en el formato son las siguientes:

Área de transformación

- Desmantelar el vehículo
- Enumerar piezas del vehículo
- Guardar partes restantes en el almacén
- Enumerar tanque de combustible(placa-marca)
- Confirmación del supervisor como completado

Área de corte y soldadura

- Tomar medidas del vehículo
- Sacar medidas del cuerpo de la carroza
- Corte del vehículo a la mitad
- Soldar la estructura al vehículo
- Soldar el cuerpo del vehículo
- Soldar la estructura a ambos lados del vehículo
- Soldar planchas de metal a la estructura
- Enderezar imperfecciones
- Verificar de acuerdo al plano de la carroza
- Confirmación del supervisor como completado

Área de Masillado y pintura

- Preparar la superficie
- Lijar las imperfecciones
- Enmasillar la estructura
- Aplicar la base correspondiente
- Aplicar la pintura correspondiente
- Aplicar el barniz

- Pulir la estructura
- Verificar la estructura
- Confirmación del supervisor como completado

Área de acabado interno y externo

- Colocar el tapizado en el vehículo
- Instalación de la parte eléctrica
- Colocar las partes internas del vehículo
- Colocar los asientos
- Instalación de carriles de soporte
- Instalación de parrilla de soporte de ataúd
- Instalación de luces de cajuela
- Limpieza interna del vehículo
- Limpieza externa del vehículo
- Aplicación del logo
- Confirmación del supervisor como completado

Con respecto al tercer punto, de la creación del formato para mantenimiento de los equipos informáticos del área administrativa se creó, un formato tipo almanaque para proceder con el mantenimiento de los equipos (anexo 15).

➤ **Fase 02: Hacer**

Se buscó capacitar a los supervisores de como desempañar su guía para que sus subordinados tomen en cuenta que su participación es fundamental, del mismo modo se mostrara el formato de control de cumplimiento y las actividades, planteadas en el formato, la cual se realizó el domingo 03 de octubre mediante una conferencia virtual.



Figura 22: Capacitación acerca de cómo llevar a cabo el control de seguimiento del protocolo de formalidad.

Fuente: Propia.

Se explicó como los supervisores tendrán que intervenir y comunicar a sus subordinados acerca del protocolo de cumplimiento del cliente, considerándose si algún cliente quisiera ver el avance de su producto; por ello se resaltó tener en claro la misión y visión de la empresa para entender que es lo que los clientes esperan como buen servicio. ver (anexo 12).

Tomando en consideración diez claves para la atención al cliente:

- ✓ Cumplir promesas.
- ✓ Escuchar activamente.
- ✓ Brindar respuestas rápidas.
- ✓ Adoptar la omnicanalidad.
- ✓ Diseño de protocolo de atención.
- ✓ Cultivar relaciones empáticas.
- ✓ Comportamiento del consumidor.
- ✓ Mejorar la experiencia del colaborador.
- ✓ Capacitar colaboradores.
- ✓ Construir una imagen ligada a valores.

Así mismo se detalló el seguimiento de la articulación del negocio con respecto al protocolo de cumplimiento hacia los clientes, considerando las etapas del proceso administrativo y otras etapas dentro del proceso como se determinó en la siguiente figura 23.

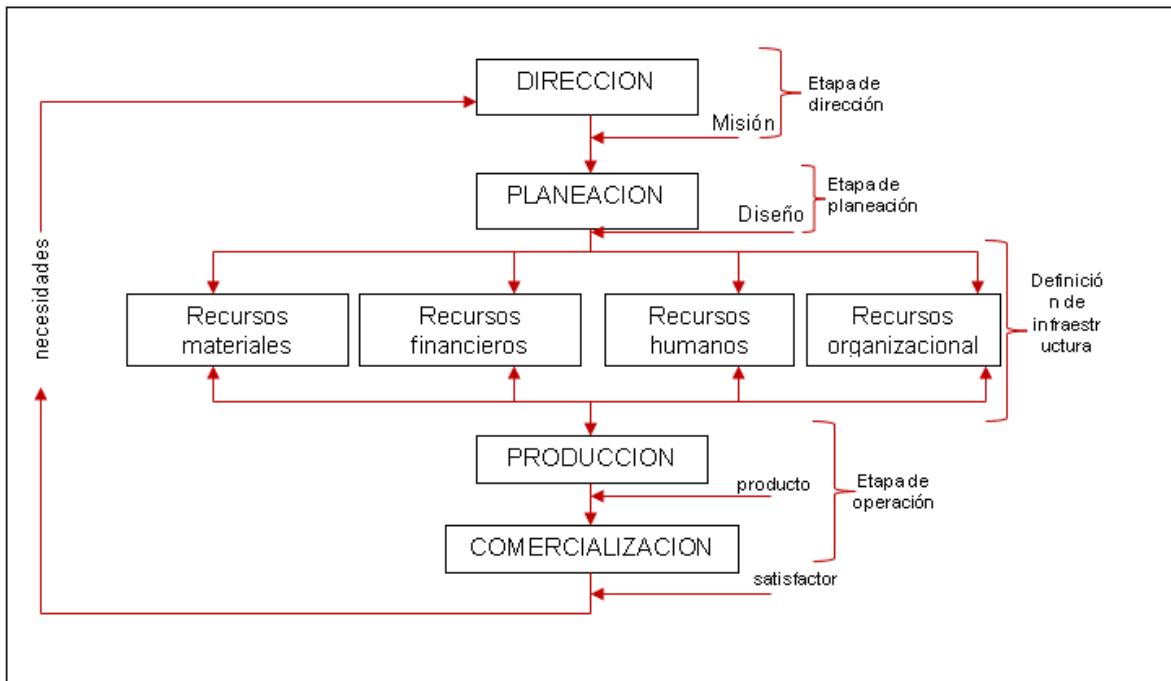


Figura 23: Seguimiento de las etapas administrativas
Fuente: Propia.

Respecto al diagrama se espera que la etapa de dirección sea parte del proceso para llevar a cabo el cumplimiento de protocolo de formalidad hacia los clientes, considerándose la definición de la infraestructura señalando los recursos indispensables (materiales, finanzas, humanos y organizacionales).

Luego la fase de producción determinada como la etapa de operación, y finalizando la comercialización siendo satisfactorio para el cliente, esto se repite de modo que cumpla las necesidades y expectativas de los clientes de la empresa.

➤ Fase 03 Verificar

Se consideró que para el cumplimiento de protocolo de formalidad de atención a los clientes ofrecido por los supervisores se empleará un Checklist, de este modo se podrá identificar si el supervisor, cumple o no con las labores preestablecidas, obteniéndose un resultado positivo, para mejorar la calidad de servicio de los clientes, y como se puede fidelizar a los clientes.

También se tomó en cuenta el seguimiento del producto para contar con un formato de presentación tanto físico como virtual, para mostrar a los clientes el avance con sus productos, demostrándose el interés de la empresa hacia sus necesidades y requerimientos.

Con respecto al formato de control de mantenimiento de los equipos informáticos se desarrolló un almanaque que sirve para poder contar con los computadores de modo operativo, y sencillas de poder obtener información de los documentos digitalizados.

Actividades a verificar	Evaluar el cumplimiento de lo propuesto
	Realizar inspecciones referentes a la implementación

Tabla 9: Actividades a verificar
Fuente: Propia.

A continuación, se detalla la verificación de las actividades correspondientes, así mismo se visualiza el avance acerca del control de los formatos creados.

✓ Evaluar el cumplimiento de lo propuesto

N°	Actividades	Cumplidas	
		Si	No
1	Definir los problemas principales	✓	
2	Identificación de las causas principales	✓	
3	Creación de la junta PHVA	✓	
4	Anuncio de implementación	✓	
5	Capacitación a líderes de grupo	✓	
6	Realizar planes para desarrollar las actividades	✓	
7	Promover las actividades para el desarrollo	✓	
8	Gestionar recursos necesarios para la implementación	✓	
9	Coordinación de capacitaciones acerca del ciclo Deming	✓	
10	Convocar y liderar las reuniones	✓	
11	Promover la integración del personal para el trabajo en equipo	✓	
12	Motivar al personal		
13	Ser partícipe de cada actividad	✓	
14	Comprobar el proceso de las actividades	✓	
15	Emplear medidas correctivas		x
16	Evaluar el PHVA		x
17	Realizar el post-test		x

Tabla 10: Cumplimiento de las actividades
Fuente: Propia.

- ✓ Realizar inspecciones respecto a la implementación

Referente a ello se realizó una evaluación correspondiente a cada formato desarrollado según lo establecido:

Formato de protocolo de cumplimiento de formalidad hacia los clientes:

INSERGENV S.A.C		Control de cumplimiento de formalidad con los clientes				Fecha	27/04/21
		Asesor: Alberto Ruiz Sosa		Área: Masillado y Pintura		Hora	16:30
Actividad	Cumplimiento		Act. Con error	Act. Sin error	Observación		
	SI	NO					
Abordar al cliente	✓			✓			
Presentación de asesor	✓			✓			
Recolectar información	✓		✓			llevar un mejor directo de conversacion	
Asesoramiento deseado	✓			✓			
Conformidad de atención	✓			✓			
Seguimiento del Producto	✓			✓			

Figura 24: Formato impreso protocolo de cumplimiento de formalidad.
Fuente: Propia.

Formato de seguimiento del producto:

INSERGENV SAC		Control de seguimiento del producto							observacion	
		Nombre Cliente	modelo	color	placa	aba	n° de asiento			
		Area Sosa, Flaco Jorgena	AmjM	Negro	F521 5994	2063	4	lavo frasco dañado falta un espejo		
Fecha de entrada:		03 de Julio del año 2021								
Área de transformación		supervisor: Luis Antonio		firma: [firma]		f registro: 03-09-21		f salida: 10-09-21		
N° de días		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total	
Desmantelar vehículo									1	
Enumerar piezas de vehículo									1	
Cuaradas partes restantes en almacen		05-09-21							1	
Enumerar tanque de combustible(placa-marca)		05-09-21							1	
Confirmación del supervisor como completado		supervisor: Texamelo Cuba		firma: [firma]		f registro: 10-09-21		f salida: 27-09-21		
Área de corte y soldadura		supervisor: [supervisor]		firma: [firma]		f registro: 11-09-21		f salida: [salida]		
N° de días		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total	
Tomar las medidas del vehículo		13-09-21							1	
Sacar medidas de la carroza				15-09-21					1	
Corte del vehículo a la mitad					16-09-21	17-09-21			2	
Soldar el cuerpo del vehículo		20-09-21							2	
Soldar la estructura ha ambos lados del vehículo			21-09-21	22-09-21					2	
Solda planchas de metal a la estructura			24-09-21	25-09-21					2	
Enderezar imperfecciones					24-09-21	25-09-21			2	
Verificar de acuerdo al plano de la carroza									1	
Confirmación del supervisor como completado		26-09-21		supervisor: Alberto Ruiz Sosa		firma: [firma]		f registro: 28-09-21		
Área de masillado y pintura		supervisor: [supervisor]		firma: [firma]		f registro: 28-09-21		f salida: [salida]		
N° de días		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total	
Preparar la superficie									2	
Lijar las imperfecciones		04-10-21	05-10-21	06-10-21	07-10-21	08-10-21	09-10-21		2	
Enmasillar la estructura									1	
Aplicar la base correspondiente						08-10-21	09-10-21		2	
Aplicar la pintura correspondiente		11-10-21							1	
Pulir la estructura			12-10-21	13-10-21	14-10-21	15-10-21			2	
Verificar la estructura							16-10-21		1	
Confirmación del supervisor como completado		supervisor: [supervisor]		firma: [firma]		f registro: [registro]		f salida: [salida]		
Área de acabo int/ext		supervisor: [supervisor]		firma: [firma]		f registro: [registro]		f salida: [salida]		
N° de días		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total	
Colocar el tapizado en el vehículo									1	
Instalacion de la parte electrica									1	
Colocar las partes internas del vehículo									1	
Colocar los asientos									1	
Instalacion de carriles de soporte									1	
Instalacion de parrilla soporte de ataud									1	
Instalacion de luces de cajuela									1	
Limpieza interna del vehículo									1	
Limpieza externa del vehículo									1	
Aplicación del logo									1	
Confirmación del supervisor como completado		supervisor: [supervisor]		firma: [firma]		f registro: [registro]		f salida: [salida]		
Área de control de calidad		supervisor: [supervisor]		firma: [firma]		f registro: [registro]		f salida: [salida]		
N° de días		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total	
Cumplimiento transformación									1	
Cumplimiento de corte y soldadura									1	
Cumplimiento masillado y pintura									1	
Cumplimiento acabado int/ext									1	
Confirmación al gerente									1	
Fecha de salida:		Nombre del encargado		dni	firma	observacion				

Figura 25: Formato impreso seguimiento del producto
Fuente: Propia.

Formato de mantenimiento de los equipos informáticos:

OCT 2021						
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO	DOMINGO
1-oct	2-oct	3-oct	4-oct	5-oct	6-oct	7-oct
8-oct	9-oct	10-oct Revisión Antivirus	11-oct	12-oct	13-oct	14-oct
15-oct	16-oct	17-oct	18-oct	19-oct	20-oct	21-oct
22-oct	23-oct	24-oct	25-oct	26-oct	27-oct	28-oct
29-oct	30-oct	31-oct	1-nov	2-nov	3-nov	4-nov
5-nov	6-nov	7-nov	8-nov	9-nov	10-nov	11-nov
12-nov	13-nov	14-nov	15-nov	16-nov	17-nov	18-nov
19-nov	20-nov	21-nov	22-nov	23-nov	24-nov	25-nov
26-nov	27-nov	28-nov	29-nov	30-nov	1-dic	2-dic
3-oct	4-dic	5-dic	6-dic	7-dic	8-dic	9-dic
10-dic	11-dic	12-dic	13-dic	14-dic	15-dic	16-dic
17-dic	18-dic	19-dic	20-dic	21-dic	22-dic	23-dic
24-dic	25-dic	26-dic	27-dic	28-dic	29-dic	30-dic

Figura 26: Formato impreso mantenimiento de equipos informáticos
Fuente: Propia.

➤ **Fase 04 Actuar**

Se buscó hacer lo necesario, para efectuar en su totalidad las acciones que no se lograron cumplir o verificar, de este modo poder cerrar brechas, dado que la metodología aplicada está destinada a la realización de procesos eficaces, de este modo ofrecer un buen servicio de calidad y satisfacción de los clientes, esto se dará mediante la siguiente manera:

- ✓ Impulsar la ejecución de las acciones

Después de haber presentado las actividades correspondientes acerca de las actividades que se desarrollaron para poder influenciar en el proceso de mejora, en coordinación con el gerente general y con los supervisores se llegó a un acuerdo respectivo para el cumplimiento de estas actividades, informándose a los trabajadores de la empresa, que ellos son parte del cambio serán los principales en mostrar alguna observación o mejora para tomar en consideración de que más se puede mejorar.

- ✓ Llevar a cabo una documentación de las acciones, actividades, resultados y pasos a seguir.

La documentación correspondiente con respecto a la creación de los formatos creados, se aprobó por el gerente general y por los supervisores de cada área.

✓ Conceder propuesta de mejora

Dentro de esta parte se consideró emplear las medidas correctivas, ya sean de prevención o corrección:

Respecto a una supervisión diaria o semanal referente al cumplimiento de los protocolos de cumplimiento y control de seguimiento del producto.

Supervisión diaria	➔	Supervisión semanal
Observación Ventajas <ul style="list-style-type: none"> - Mas control - Disminución del tiempo muerto - Incremento de satisfacción de los clientes - Areas limpias y organizadas Desventajas <ul style="list-style-type: none"> - Genera más presión en los trabajadores. - Se vuelve muy cotidiano. - Posibles quejas de los trabajadores 		Observación Ventajas <ul style="list-style-type: none"> - Genera menos estrés a los trabajadores. - Se vuelve menos cotidiano. - Un control más descansado. - Incremento de satisfacción de los clientes Desventajas <ul style="list-style-type: none"> - Posible incremento de tiempo muerto - Posible desorden en áreas de producción - Posible ausencia de los trabajadores en sus áreas correspondientes

Figura 27: Control de supervisión
Fuente: Propia.

Como observación al momento de dar mantenimiento a los equipos informáticos se consideró optar por una topología de red sencilla, para que la parte administrativa cuente con la disponibilidad de la información y una mejor conectividad.

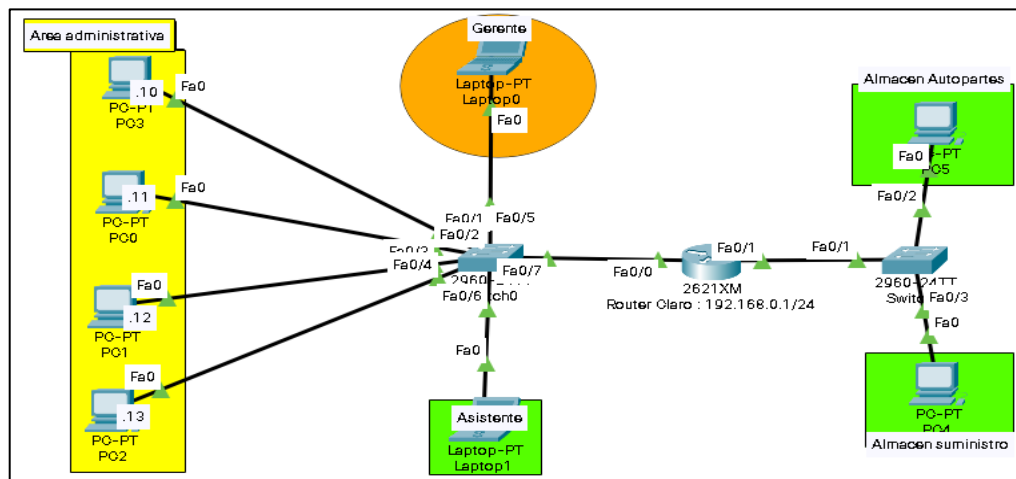


Figura 28: Posible mejora de topología de red.
Fuente: Propia.

En la zona donde está ubicada la empresa la señal de ciertos proveedores de servicio no son tan efectivas de este modo optar por un proveedor de servicio con más cobertura, y del mismo modo acoplar dos API (amplificadores de señal) o switches para una mejor conductividad de la empresa.

DATA POST-TEST

Satisfacción con el servicio

1.- ¿Cree usted como cliente que se siente satisfecho con el servicio que la entrega la empresa?

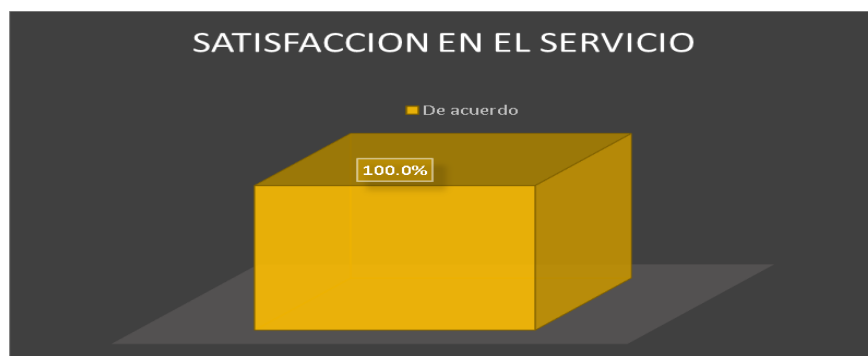


Figura 29: Gráfico satisfacción con el servicio post-test
Fuente: Propia.

Respecto a la satisfacción con el servicio brindado por la empresa, un 100% de los participantes encuestados.

Claridad en la información acerca del proceso del servicio

2- ¿Considera que los empleados le explican con claridad el proceso de su servicio?

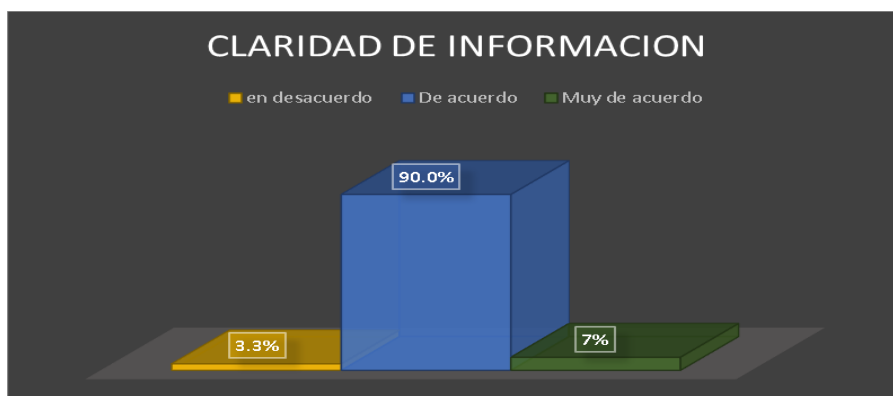


Figura 30: Post-test claridad de información
Fuente: Propia.

La claridad de la información realizada en el proceso administrativo, un 90% considera que se encuentra de acuerdo, 7% está muy de acuerdo, mientras que aun 3.3% está en desacuerdo.

Claridad en la información brindada

3. ¿El personal emplea un lenguaje adecuado cuando usted es atendido?

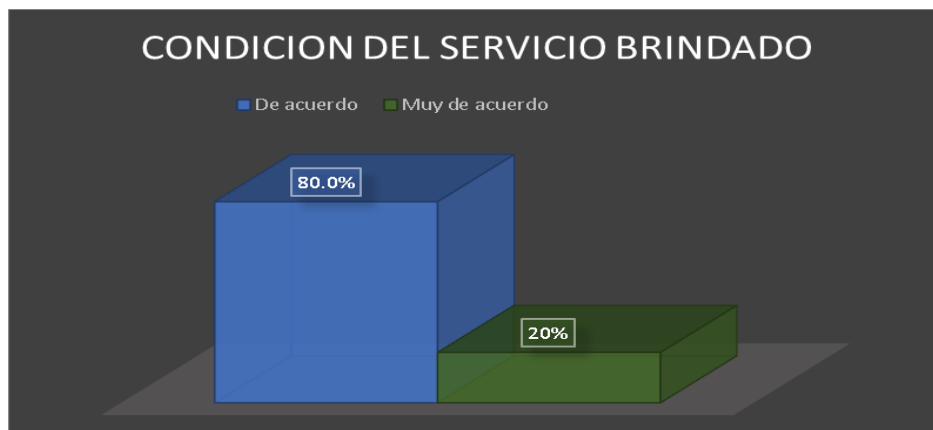


Figura 31: Post-test claridad de información brindada
Fuente: Propia.

Referente al lenguaje empleado si es el adecuado, un 80% de los participantes está de acuerdo y un 20% muy de acuerdo.

Buena definición de los procesos

4.- ¿Considera usted que se encuentran bien definidos los procesos dentro de la empresa?

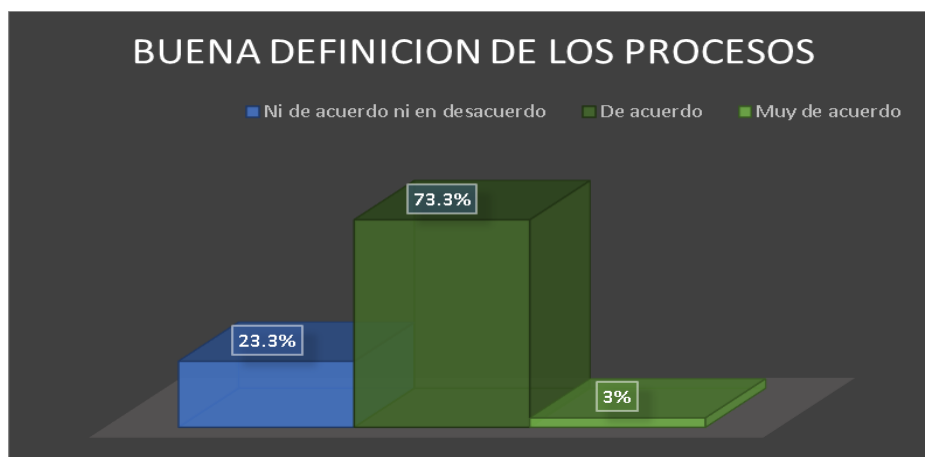


Figura 32: Post-test buena definición de los procesos
Fuente: Propia.

Se contempla que la apreciación de la buena definición de los procesos administrativos los participantes se encuentran un 73.3% de acuerdo, un 3% está muy de acuerdo, y aún se encuentra un 23.3% en duda acerca de la buena definición de los procesos.

Equipamiento y atención al cliente

5.- ¿Considera que la empresa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes?

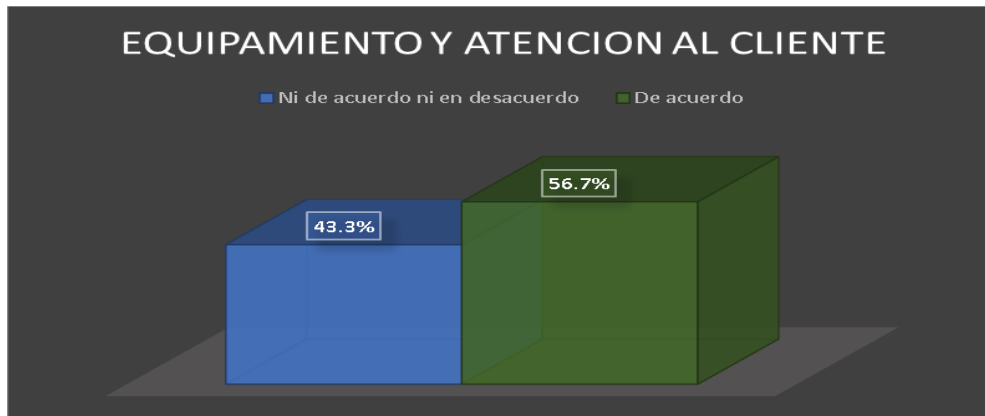


Figura 33: Post-test equipamiento y atención al cliente
Fuente: Propia.

Respecto al equipamiento moderno para una atención más óptima hacia los clientes, un 56.7% de los participantes están de acuerdo, por otra parte, aun un 43.3% se encuentra en duda.

Información fiable

6.- ¿Considera que el personal de servicio brinda información fiable?

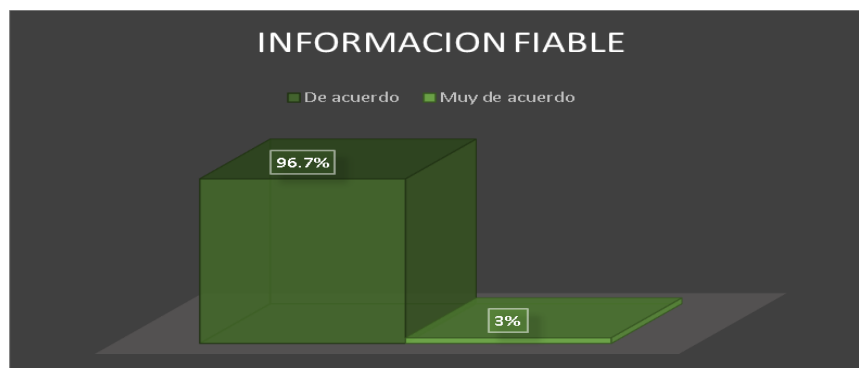


Figura 34: Post-test información fiable
Fuente: Propia.

Consideran los participantes la fiabilidad de la información brindada al momento de ser atendidos, un 96.7% está de acuerdo con y un 3% se encuentra muy de acuerdo acerca de la fiabilidad de la información.

Apreciación del servicio brindado

7.- ¿Tengo la impresión de que el servicio brindado se desempeña de forma correcta?

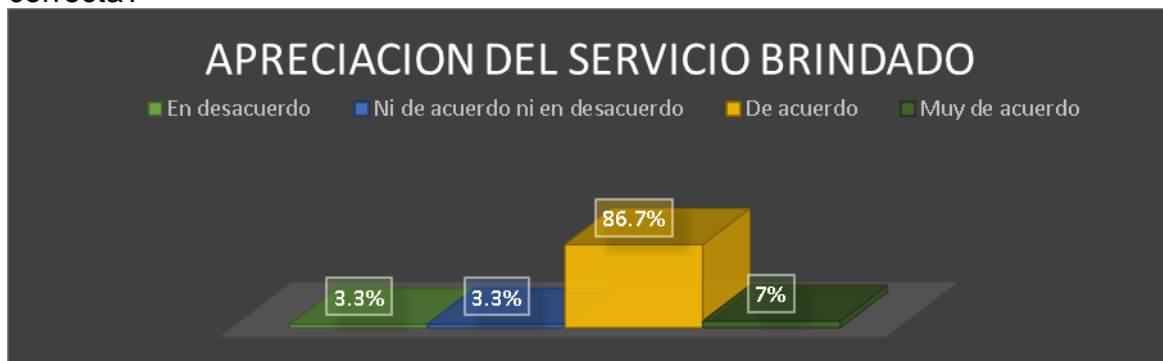


Figura 35: Post-test apreciación del servicio brindado
Fuente: Propia.

Se aprecia que el servicio ha sido brindado de la manera correcta, un 86.7% de los participantes están de acuerdo, un 7% se encuentra muy de acuerdo, por otra parte, un 3.3% está en desacuerdo y 3.3% más se encuentra en duda.

Compromiso del personal

8 ¿El personal proporciona servicios conforme a como se promete a hacerlo?

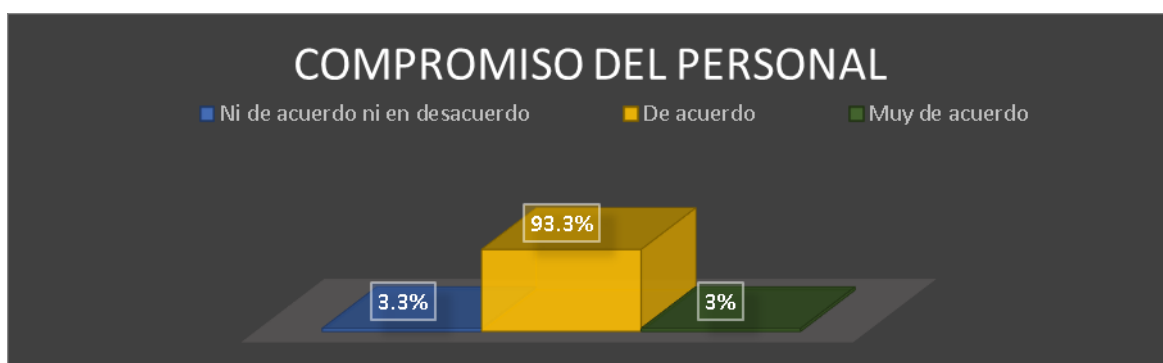


Figura 36: Post-test compromiso del personal
Fuente: Propia.

Los participantes consideran el compromiso del personal para brindar sus servicios conforme a lo prometido; un 93.3% está de acuerdo, un 3.3% está en duda y un 3% está muy de acuerdo.

Responsabilidad del personal

9.- ¿El personal de la empresa muestra preocupación por atender sus necesidades?

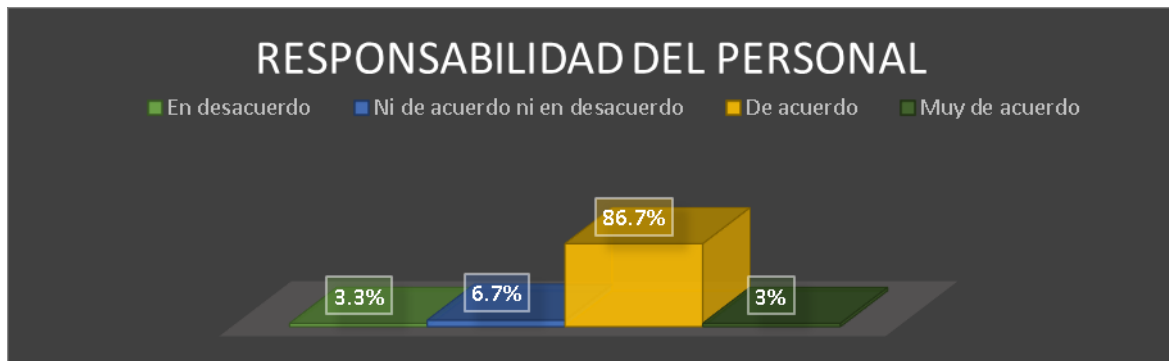


Figura 37: Post-test responsabilidad del personal

Fuente: Propia.

Se considera que el personal mostro preocupación por atenderlos, un 86.7% de los participantes está de acuerdo, un 3% se encuentra muy de acuerdo, un 6.7% aún se encuentra en duda y un 3.3% está en desacuerdo.

Condición del servicio brindado

10.- ¿El personal brinda un servicio amable y cortés?

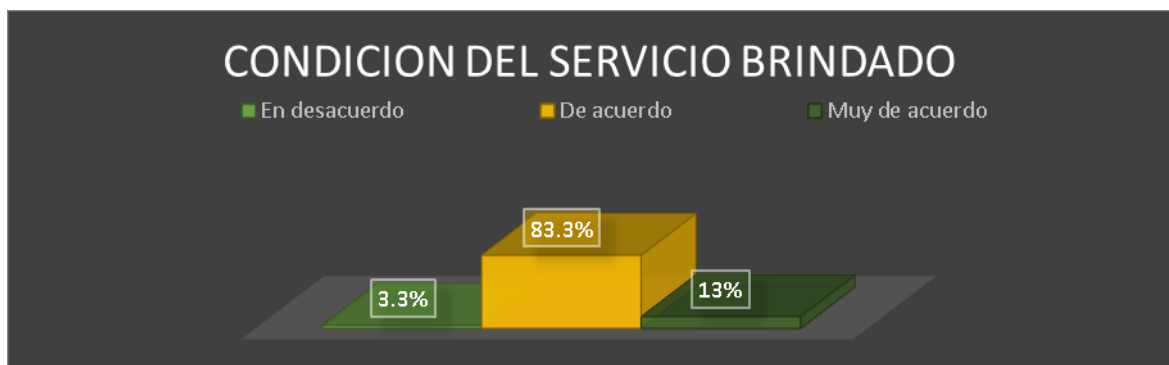


Figura 38: Post-test condición del servicio brindado

Fuente: Propia.

Se reflexiona que la condición del servicio brindado es óptima; un 83.3% se encuentra de acuerdo, un 13% está muy de acuerdo, y un 3% no está de acuerdo.

Empatía del personal

11.- ¿El personal muestra comprensión por sus necesidades?

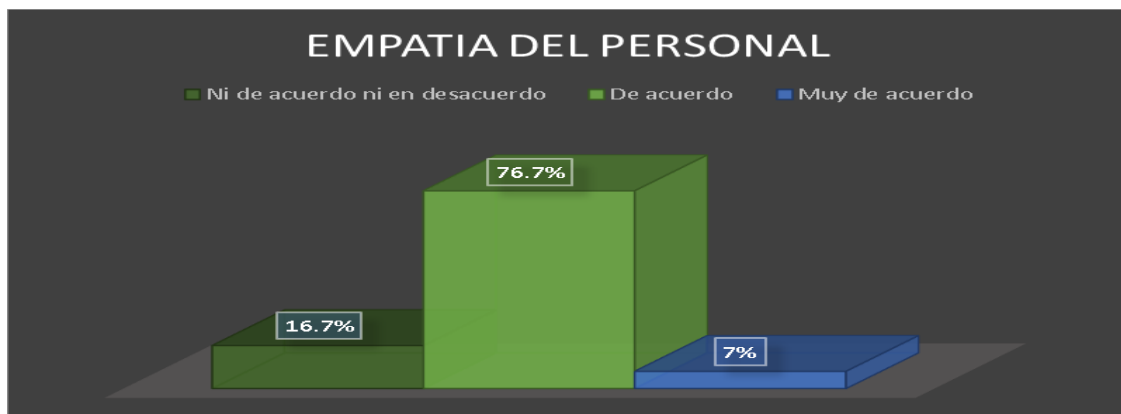


Figura 39: Post-test empatía del personal
Fuente: Propia.

Se observa que la empatía del personal, un 76.7% de los participantes están de acuerdo, un 7% está muy de acuerdo y aun 16.7% se encuentra en duda.

Atención personalizada

12.- ¿La empresa brinda atención personalizada?

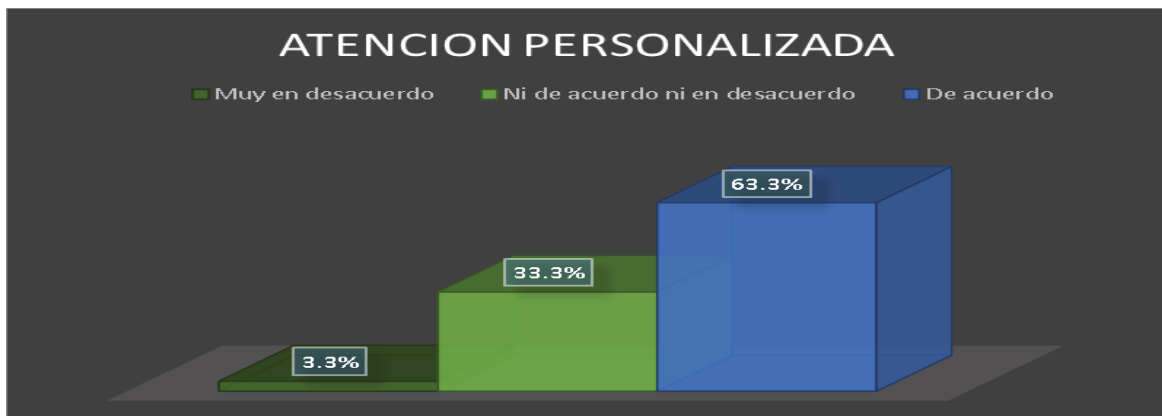


Figura 40: Post-test atención personalizada
Fuente: Propia.

Los clientes creen que existe una atención personalizada, un 63.3% de ellos están de acuerdo, un 3.3% está muy en desacuerdo, y aun un 33.3% se encuentra en duda.

Horarios flexibles

13.- ¿La empresa brinda horarios de atención convenientes para su persona?

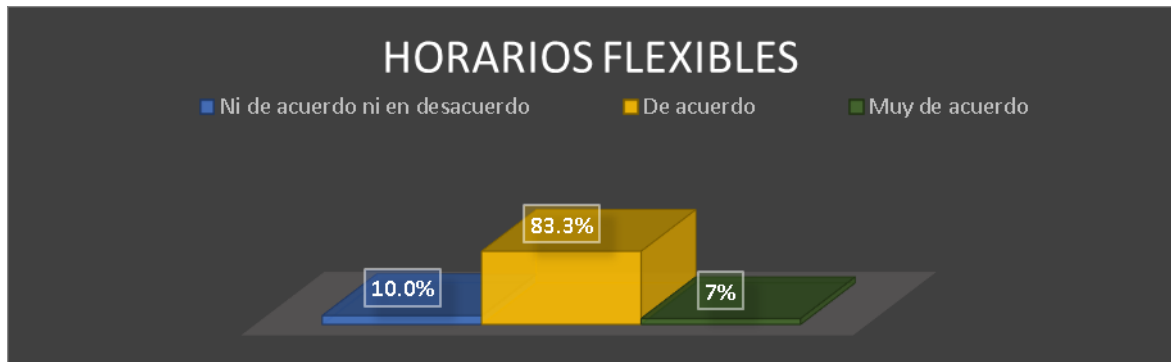


Figura 41: Post-test horarios flexibles
Fuente: Propia.

La empresa brinda horarios flexibles de atención, un 83.3% se encuentran de acuerdo, un 7% está muy de acuerdo y un 10% aún se encuentra en duda.

Apreciación de comprensión de los clientes

14.- ¿La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes?

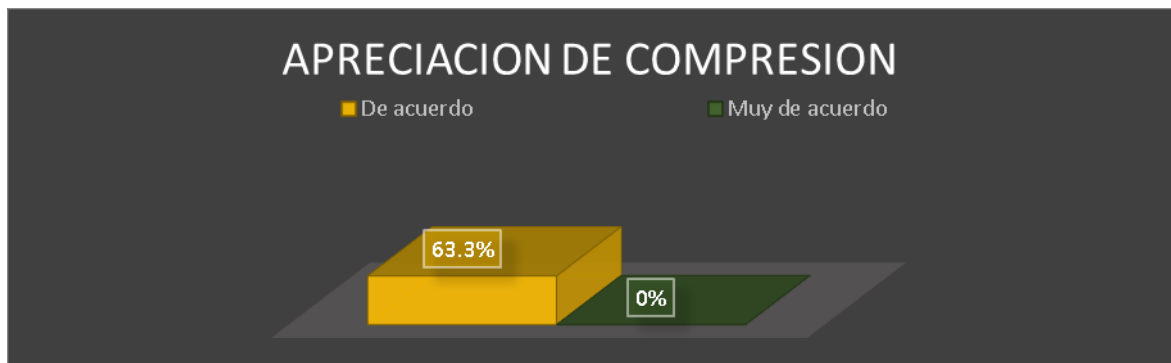


Figura 42: Post-test comprensión hacia los clientes
Fuente: Propia.

Se aprecia cómo los clientes consideran que existe empatía por parte del personal. Un 96.7% está de acuerdo y 3% está muy de acuerdo.

3.7 Métodos de análisis de datos

Como primer punto se obtuvo la cantidad de la muestra mediante el cuestionario de Google Forms a modo de instrumento de aproximación de las instrucciones básicas obtenidas juega un valor como utensilio en escenarios formativos y didácticos (Alavez,2017, p.1). Luego se importó mediante una hoja de cálculo al programa Microsoft Excel 2016, de este modo para efectuar el análisis del estudio se procedió a la exportación de los datos al programa estadístico SPSS versión 26.0, y obtener un análisis de los objetivos que se plantearon a investigar.

La estadística descriptiva es la rama de la estadística que formula sugerencias cómo abreviar, de manera comprensible, los datos de una investigación en cuadros, tablas, figuras o gráficos. (Rendón, Villasís, Miranda,2016).

Se procederá a recopilar, considerar y descifrar los datos obtenidos mediante el cuestionario de las variables de estudio que serán aplicadas a los clientes.

3.8 Aspectos Éticos

Para el cumplimiento de los principios éticos requeridos, se solicitó el consentimiento conector de cada uno de los contribuyentes con la finalidad de que los datos brindados sean proporcionados de manera anónima y manteniendo así la confidencialidad, así mismo se logra retroalimentación honesta por parte del participante haciéndolo sentir más cómodo y expresar libremente lo que opina acerca de lo solicitado.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Podremos ver en la siguiente representación gráfica el incremento respecto a la calidad de servicio, en su pre y post –test.

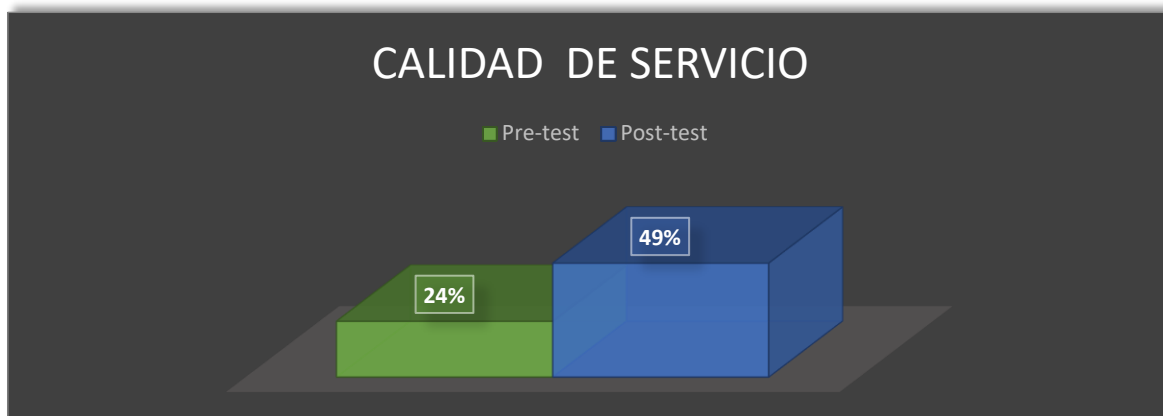


Figura 43: Grafico de calidad de servicio pre y post-test
Fuente: Propia

Se aprecia que el incremento en la calidad de servicio después del post-test aumentó a un 25%, después de haber aplicado el ciclo de Deming.

Del mismo, observaremos el incremento del compromiso del personal mediante una representación gráfica, en su pre y post-test:

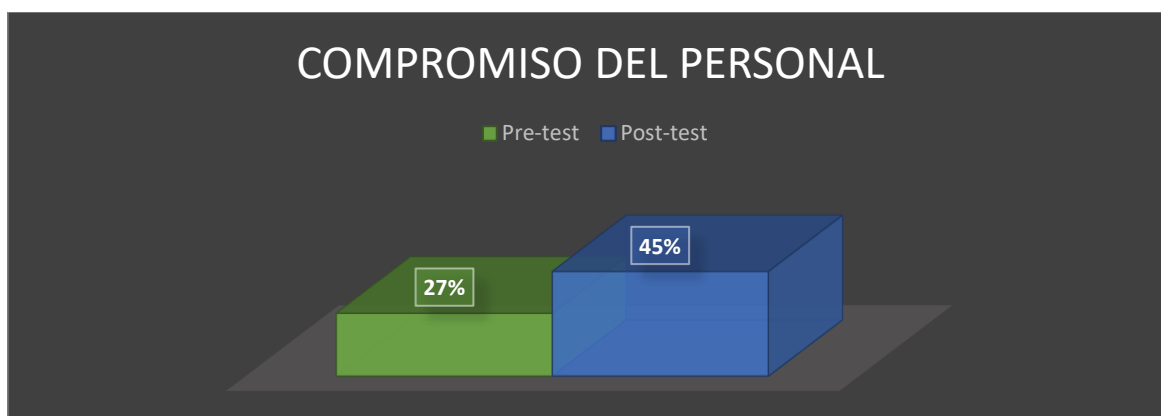


Figura 44: Grafico compromiso del personal pre y post-test.
Fuente: Propia

Se evaluó, un aumento del 18% en el compromiso del personal desde su pre-test, después de haber implementado el ciclo de Deming.

Por consiguiente, se muestra en representación gráfica el aumento porcentual de la fiabilidad y empatía en su pre y post-test:

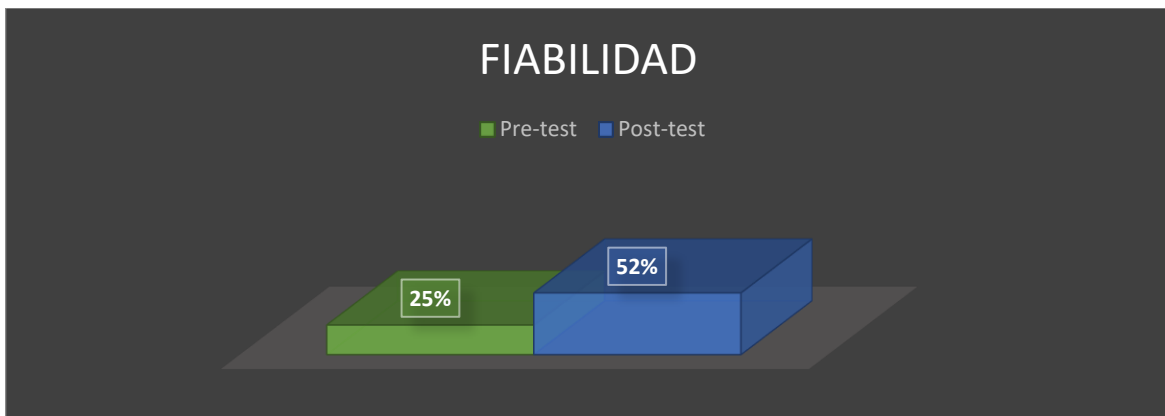


Figura 45: Grafico fiabilidad pre y post-test
Fuente: Propia

Contemplamos que la fiabilidad desde su pre-test aumento en un 27% después de haber efectuado el Ciclo de Deming.

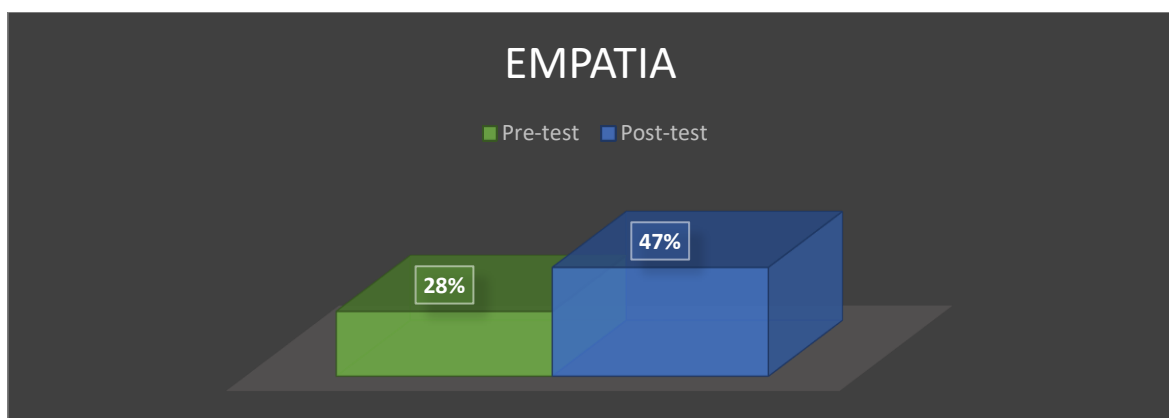


Figura 46: Grafico empatía pre y post-test
Fuente: Propia.

Como podemos observar la empatía desde el pre-test se incrementó en un 19%, después de haber efectuado el ciclo de Deming.

Comprendiéndose que después de haber aplicado la propuesta, ha generado un aumento en la calidad de servicio, compromiso del personal, fiabilidad y empatía que ambas tiene un incremento de modo semejante.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Análisis Hipótesis general

Prueba de Normalidad

Para diferir la hipótesis general, siendo la calidad de servicio, se determinará la conducta de la serie, verificando si proceden de una asignación normal o no, por

último, debido a que es una muestra de 30 participantes será empleada el estadígrafo de Kolmogorov-Smirnov.

Ho: El diseño de sistema de gestión de calidad no influye en la calidad del servicio en nivel de satisfacción de los clientes.

Ha: El diseño de sistema de gestión de calidad influye en la calidad del servicio en nivel de satisfacción de los clientes.

Reglas de decisión:

Si $P_v > 0,05$: Es una distribución normal (Paramétrica).

Si $P_v \leq 0,05$: Es una distribución anormal (No paramétrica).

Tabla 11: Prueba de normalidad de calidad de servicio pre y pos test.

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
<i>Calidad de servicio - Pretest</i>	0.267	30	0.013
<i>Calidad de servicio - Postest</i>	0.318	30	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Propia

En la tabla 11 se estima, que en los casos el p valor es menor a 0,05 para ambas, cuentan con una conducta no paramétrica, por ello para contrastar la hipótesis se empleó el estadígrafo de Wilcoxon.

Prueba de Hipótesis general

Ho: El diseño de sistema de gestión de calidad no influye en la calidad del servicio en nivel de satisfacción de los clientes.

Ha: El diseño de sistema de gestión de calidad influye en la calidad del servicio en nivel de satisfacción de los clientes.

Determinación de p valor para la calidad de servicio por medio de Wilcoxon.

Reglas de decisión:

Si $P_v \leq 0,05$: Se rechaza la Ho.

Si $P_v > 0,05$: No se rechaza la Ho

Tabla 12: Prueba de hipótesis general (Wilcoxon)

Estadísticos de prueba ^a	
Calidad de servicio pre y post-test	
Z	-4,632 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: Propia.

Como se observa el P valor descubierto con estadígrafo de Wilcoxon, muestra un resultado menor que 0.05, por ello se rechaza la H_0 y procede la confirmación de la hipótesis planteada, dándose a entender que el Diseño de sistema de gestión de calidad si influye en la calidad de servicio de satisfacción de los clientes.

4.2.2. Análisis Hipótesis específicas

Prueba de Normalidad

Para diferir las hipótesis específicas, siendo la fiabilidad y empatía, se determinará la conducta de la serie, verificando si proceden de una asignación normal o no, por último, debido a que es una muestra de 30 participantes será empleada el estadígrafo de Kolmogorov-Smirnov.

H_0 : El diseño de sistema de gestión de calidad no influye en la fiabilidad del cliente de la empresa.

H_a : El diseño de sistema de gestión de calidad influye en la fiabilidad del cliente de la empresa.

Reglas de decisión:

Si $P_v > 0,05$: Es una distribución normal (Paramétrica).

Si $P_v \leq 0,05$: Es una distribución normal (No paramétrica).

Tabla 13: Prueba de normalidad de fiabilidad pre y post test.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Fiabilidad pre-test	0.148	30	0.091
Fiabilidad pos-test	0.467	30	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Propia

Visualizamos, que la significancia de la fiabilidad antes y después es menor a 0,05 contando ambas con una conducta no paramétrica, entonces para diferir la hipótesis específica será empleado el estadígrafo de Wilcoxon.

Del mismo modo se procederá a verificar la segunda hipótesis específica si cuenta con una distribución normal o no.

Ho: El diseño de sistema de gestión de calidad no influye en la empatía del cliente de la empresa.

Ha: El diseño de sistema de gestión de calidad influye en la empatía del cliente de la empresa.

Reglas de decisión:

Si $P_v > 0,05$: Es una distribución normal (Paramétrica).

Si $P_v \leq 0,05$: Es una distribución normal (No paramétrica).

Tabla 14: Prueba de normalidad de empatía pre y post test

	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>		
	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
<i>Empatía pre-test</i>	0.140	30	0.139
<i>Empatía post-test</i>	0.270	30	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Propia

Entonces como podemos observar el nivel de significancia de la empatía antes y después está por debajo de 0,05 mostrándose una conducta no paramétrica, por lo tanto, se empleó el estadígrafo de Wilcoxon.

Pruebas de hipótesis

Fiabilidad

Ho: El diseño de sistema de gestión de calidad no influye en la fiabilidad del cliente de la empresa.

Ha: El diseño de sistema de gestión de calidad influye en la fiabilidad del cliente de la empresa.

Determinación de p valor para la fiabilidad por medio de Wilcoxon.

Reglas de decisión:

Si $P_v \leq 0,05$: Se rechaza la Ho.

Si $P_v > 0,05$: No se rechaza la Ho.

Tabla 15: Prueba de primera hipótesis específica (Wilcoxon)

<i>Estadísticos de prueba^a</i>	
Fiabilidad pre y post-test	
Z	-4,797 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: Propia.

Como se observa el P valor descubierto con el estadígrafo de Wilcoxon, muestra un resultado menor que 0,05, por ello se rechaza la Ho y procede la confirmación de la primera hipótesis específica planteada, entendiéndose que el Diseño de sistema de gestión de calidad si influye en la fiabilidad del cliente de la empresa.

Empatía

Ho: El diseño de sistema de gestión de calidad no influye en la empatía del cliente de la empresa.

Ha: El diseño de sistema de gestión de calidad influye en la empatía del cliente de la empresa.

Determinación de p valor para la empatía por medio de Wilcoxon.

Reglas de decisión:

Si $P_v \leq 0,05$: Se rechaza la Ho.

Si $P_v > 0,05$: No se rechaza la Ho.

Tabla 16: Prueba de segunda hipótesis específica (Wilcoxon)

<i>Estadísticos de prueba^a</i>	
Empatia pre y post-test	
Z	-4,474 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	0.000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: Propia.

Se aprecia que el P valor descubierto con el estadígrafo de Wilcoxon, muestra un resultado menor que 0,05, por ello se contradice la Ho y se procede a confirmar la segunda hipótesis específica planteada, Deduciendo que el diseño de sistema de gestión de calidad si influye en la empatía del cliente de la empresa.

V. DISCUSIÓN

La calidad del servicio que esperan los clientes de la empresa Insergen s.a.c. mostraban problemáticas por las que está pasando, por ello gracias a los datos recolectados, se logró realizar un diagrama Ishikawa, mostrar el diagrama de procesos de la empresa, y la forma en cómo se encuentra articulada; con la finalidad de saber los factores que ocasionan la baja calidad de servicio. Debido a ello, se formuló determinar cómo el diseño de sistema de gestión de calidad influye en la calidad de servicio, para mejorar la satisfacción de los clientes, considerándose dos dimensiones respecto a la variable dependiente: la fiabilidad y empatía inicialmente obteniéndose como resultados 25% y 28%; respecto a la variable independiente una dimensión siendo el compromiso del personal con un 27%.

Con la información brindada y los estudios realizados, se escogió aplicar el ciclo de Deming en la empresa Insergen s.a.c, de modo similar lo empleo (Vásconez,2018) en su investigación, el cual alega que el Ciclo de Deming es un instrumento que aprueba un mejor control y desarrollo en cada actividad realizada, ya que su finalidad es lograr grande rendimientos y beneficios. Así mismo referente a la hipótesis general, los hallazgos mostraron que la aplicación del ciclo de Deming mejora la calidad de servicio en la empresa Insergen s.a.c. De igual modo, la calidad de servicio era de un 24%, posteriormente empleado el diseño de mejora aumentó a un 49%, del mismo modo con el compromiso del personal con un 45%, siendo resultados positivos como en la investigación de Arrascue y segura (2016) que gracias al ciclo de Deming obtuvieron una reducción en un 40% de los errores respecto a los problemas hallados; del mismo modo (Aparicio y Choy,2020) aumento la satisfacción de los clientes a un 97%.

Como menciona Alfonso y Ospina (2015), que un sistema de gestión de calidad permite tener un mejoramiento continuo, ejecución de planes de acción y seguimiento.

Por otra parte, respecto a la primera hipótesis específica; los resultados señalan que la aplicación del Ciclo de Deming aumento la fiabilidad de la empresa Insergen s.a.c, señalando que el porcentaje Pretest de esta dimensión era de un 25% y después de la aplicación paso aumentar un 52%, del mismo modo que en la

investigación de Chávez (2020) que, en beneficio al buen trato, la confiabilidad aumentó un 70% la satisfacción de los clientes, proponiéndole un plan de acción para mejorar la calidad de servicio en una empresa farmacéutica. Estando conformada su población con cuarenta clientes de la farmacia, empleando una técnica de encuesta y entrevista a estos consumidores en particular, luego los resultados fueron procesados en Excel, Atlas TI y la triangulación. Concluyo es esencial contar con un plan estructurado para de este modo definir las necesidades reales de capacitación y no desperdiciar recursos ajenos a la finalidad del plan. Del mismo modo Alarcón (2017) se propuso establecer el nivel de impacto del modelo de mejora constante apoyado en procesos de calidad de los servicios que divisan los clientes de la empresa. Con una población de 263 clientes. Encontrando que existía una disconformidad entre las medias del post y pre test siendo un 2,89 con un nivel de significancia de 0,00 siendo el mínimo a 0,05; mostrando la fiabilidad pre test con un 14,64 con una desviación estándar de 2,84. Concluyendo después de aplicar el modelo de mejora influyó de modo positivo en la empresa, notando una fiabilidad de 17,21 con una desviación estándar de 2,72. Como Ñahurima (2017) señala que la fiabilidad es algo sustancial al ofrecer el servicio de un modo atento desde el inicio. Por ello es vital contar con información fiable e inmediata al momento de atender a los clientes, lo cual causará una mayor satisfacción de estos.

Así mismo referente a la segunda hipótesis específica, mostrándose mediante los resultados que la aplicación del ciclo de Deming aumento la empatía en la calidad de servicio de la empresa Insergen s.a.c, señalando que su porcentaje pre-test era de un 28% y después de la aplicación aumentó a un 57%; siendo similar a los incrementos de la investigación de Barzola y Illescas (2018), donde la finalidad ha sido, saber los índices de la calidad de servicio y su interacción con la satisfacción del comprador, implementando la herramienta metodológica SERVQUAL en agencias bancarias de Guayaquil. Asimismo, por medio de la recolección de datos anterior a la aplicación de la herramienta cíclica, se obtuvo un costo referente a la Empatía de 58%, pasando a un 72% después de haber aplicado el periodo de Deming en la agencia bancaria situada en Guayaquil.

VI.CONCLUSIONES

Llevada a cabo la aplicación del diseño de sistema de gestión siendo la aplicación del Ciclo de Deming en la empresa Insergenv s.a.c, se concluyó lo siguiente:

- Con los resultados obtenidos se probó que la aplicación del diseño de sistema de gestión de calidad empleando la herramienta de Ciclo de Deming lográndose optimizar la calidad de servicio en la empresa, dado que la Calidad de servicio antes de la aplicación tenía un porcentaje del 24% y después de ser aplicada se obtuvo un 49% aumentado en 25 puntos porcentuales, con este punto se alcanzó el objetivo general de la investigación.
- De acuerdo con los desenlaces logrados, se evidenció que la aplicación del diseño de gestión de calidad pudo mejorar la fiabilidad, en vista de que la primera dimensión en los resultados del pre-test era de un 25% y luego de aplicación incrementó 27 puntos porcentuales dando un 57%, con este resultado se logró el primer objetivo específico.
- La implementación del diseño de sistema de gestión de calidad, logró mejorar la empatía, debido a que pre-test era de un 28% y luego de su ejecución aumentó un 47%, con esto logró alcanzar el segundo objetivo específico.
- Del mismo modo se pudo evidenciar que respecto al compromiso del personal inicialmente contaba con un 27% posteriormente de la implementación del diseño de gestión de calidad y del cumplimiento de los formatos correspondientes, aumentó a un 45%.

VII. RECOMENDACIONES

Dando por concluido el proyecto en la empresa *Insergenv s.a.c*, se recomienda lo siguiente:

- Seguir aplicando las actividades como la supervisión, capacitaciones, seguimiento de los formatos creados referente al seguimiento de producto del cliente, protocolo de formalidad de los clientes y el mantenimiento de los equipos informáticos.
- Se recomienda seguir empleando el Ciclo de Deming, puede ser aplicado tanto en el área de producción como en sus sub-áreas en general.
- Se propone a la gerencia, que incentive al personal utilizando la administración del ingenio humano, para la colaboración, escucha de mejoras, destinados a un desarrollo personal y profesional,
- Contar con un router que cuente con buena cobertura por la zona donde se encuentra ubicada la empresa, para así contar con la disponibilidad de la información siendo más accesible y seguir con el mantenimiento de los equipos informáticos para un mejor rendimiento, evitando cualquier percance.

REFERENCIAS

- Alavez Gutiérrez, M. (2017). "Google forms como instrumento de medición de conocimientos". México.
- Alarcón (2017). "*Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito-Ecuador*". Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Arévalo C. (2018). "*Diseño de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015, para la empresa Calmatriz Multimoquetas, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2018*". Escuela Superior Politecnica de Chimborazo. Chimborazo, Ecuador.
- Arévalo (2019). "*Implementación del ciclo Deming para mejorar la gestión de proyectos de instalaciones de sistemas de seguridad electrónica en la empresa J & S Alarmas S.A.C., Lima, 2019*". Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú.
- Arévalo, Cambal y Araque (2020). "*Gestión de calidad en empresas de servicios: Evaluación de la empresa inmobiliaria CREA en la provincia de Pastaza*". Universidad Regional Autónoma de los Andes, Extensión Puyo, Riobamba, Ecuador.
- Arrascue y Segura (2016). "*Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de fertilidad del norte "Clinifer", Chiclayo- 2015*". Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú.
- Alfonso y Ospino (2015). "*Sistema de gestión de calidad, factor importante para el desarrollo laboral del colaborador de Unisalud Palmira*". Universidad Pontificia Bolivariana. Colombia.
- Aguilar y Sánchez (2019). "*Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en caja Trujillo – Chota para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes*". Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Aguilar y Quiroz (2017). "*Propuesta de implementación de la metodología del ciclo de Deming, para mejorar la productividad, en el proceso de ensacado de*

- fertilizantes de la empresa YARA PERÚ SRL, año 2018*". Universidad Privada del Norte. Lima, Perú.
- Aparicio y Choy (2020). "*Aplicación del Ciclo PDCA para mejorar la Calidad de servicio de atención al usuario de Comdata Group,2018.2019*". Universidad Tecnológica del Perú. Lima, Perú.
- Baca (2017). "*Gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización Los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote,2014*". Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Perú.
- Barzola y Illescas (2018). "*Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de los índices de calidad de servicio, y su repercusión en la satisfacción de los clientes en las tres principales agencias bancarias del puerto marítimo de Guayaquil, durante el mes de noviembre del 2017*". Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Barrantes (2018). "*Sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Envolturas Perú en el 2017*". Universidad César Vallejo, Perú.
- Bashan y Kordova (2020). "*Globalization, quality and systems thinking: integrating global quality Management and system view*". Department of Industrial Engineering & Management, Afeka Tel Aviv Academic College of Engineering, Israel.
- Becerra, Andrade y Diaz (2018). "*Sistema de gestión de calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador*". Actualidades Investigativas en Educación, vol. 19, núm. 1, pp. 1-32, Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Cabezón (2014). "*Control de calidad en la producción industrial*". Universidad de Valladolid. Valladolid, España.
- Caicay (2017). "*Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas Courier en Lima*". Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.

- Carrillo (2017). *“Como plantear un problema de investigación y seleccionar un diseño de estudio apropiado”*. Archivos en medicina familiar, vol. 9, núm. 3, pp. 127-132. México.
- Carmona, Suarez, Calvo y Periañez (2015). *“Sistema de gestión de la calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos”*. Instituto Andaluz de Tecnología. C/Leonardo da Vinci 2, 41092 Sevilla, España.
- Ceballos, Sánchez P. y Sánchez G. (2015). *“Análisis del proceso productivo de una empresa de confecciones: modelación y simulación”*. Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.
- Cepeda y Cifuentes (2019). *“Sistemas de gestión de calidad en el sector público. Una revisión literaria”*. Universidad del Rosario, Colombia.
- Colina (2017). *“Gestión de calidad con el uso de tecnología de la información y comunicaciones en los almacenes de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas de la ciudad de Oxapampa, 2016”*. Universidad Católica Los Ángeles, Chimbote, Perú.
- Cuatrecasas y González (2017). Año 2001, *“Gestión integral de la calidad: implantación, control y satisfacción”*.
- Chávez (2020). *“Propuesta de implementación de un modelo de calidad de servicio para una empresa farmacéutica aplicando el ciclo Deming, Lima 2020”*. Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú.
- Chávez, Esparza y Riosvelasco (2020). *“Diseños pre experimentales y cuasi experimentales aplicados a las ciencias sociales y la educación”*. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. México
- Chinwe y Nwadiolor (2020). *“The Relationship Between Corporate Performance and Earnings Quality Management”*. International Journal of Innovative Finance and Economics Research, vol. 8, num.4, pp. 55-66. Anambra state, Nigeria
- Chóez (2019). *“La calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en centros de salud públicos del Cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2018”*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador.

- Deming (1989). *“Calidad, productividad y competitividad”*. Edición Díaz Santos.
- Domínguez (2016). *“Importancia de reportar la validez y confiabilidad en las investigaciones empíricas”*. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Fajrah, Putri y Amrina (2019). *“Analysis of the application of quality management systems in the rubber industry based on ISO 9001:2015”*. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering. Indonesia
- Francia (2016). *“Influencia de calidad de servicio en la satisfacción de los clientes en el Banco Scotiabank 2013”*. Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú.
- Flores, Ramos R., Ramos F. y Ramos A. (2019). *“Gestión de innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad”*. Universidad del Zulla, Venezuela.
- García y Gonzales (2019). *“Implementación del ciclo de la calidad para aumentar la satisfacción de los clientes en el área de postventa en la empresa Autoshop – Perú s.a.c.-Trujillo 2019”*. Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Trujillo, Perú.
- Herrera (2015). *“Implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa mueblería y ebanistería herrera, del cantón la troncal del año 2014”*. Universidad Católica de Cuenca extensión San pablo de la troncal, Ecuador.
- Hernández, Barrios y Martínez (2018). *“Gestión de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones”*. Universidad Libre, núm. 28, pp. 179-195, Colombia.
- Huerta y Sandoval (2019). *“Sistemas de calidad como estrategias de ventaja competitiva en la agroindustria alimentaria”*. Centro de investigación en alimentación y desarrollo A.C, México, México.
- Incio y Rodríguez (2017). *“Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de ejecución de obras de la empresa CER EIRL”* Universidad Privada del Norte. Cajamarca, Perú.

- Jochem, Behmer y Hanke (2015), *“Organizational Structures of Quality Management in Manufacturing Companies: A Status-Quo Analysis”*. Institute for Machine Tools and Factory Management (IWF). Berlin, Alemania.
- Lizarzaburu (2015). *“La gestión de calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015”*. Universidad & Empresa, vol. 18, núm. 30, pp. 33-54. Colombia.
- López y Roa (2016).” *Desarrollo de sistema de gestión de calidad en la compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K.LTDA, bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015”*. Universidad Libre, Bogotá, Colombia.
- Páez y Fuentes (2019). *“Caso de desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la empresa JEP ingeniería”*. Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencia de la información, vol. 6, núm. 12, pp. 63-78, Bogotá, Colombia.
- Pedraza, Rodríguez y Pérez (2017). *“Medición de la gestión de calidad universitaria: revisión bibliográfica”*. Convenio Universidad Santo Tomas – Icontec, Universitaria Agustiniiana, México.
- Pérez (2018). *“Diseño de la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad basada en norma ISO 9001:2015, en Alfa Laboratorio, para mejorar la satisfacción de sus clientes”*. Universidad Central de Ecuador. Ecuador
- Peñafiel (2019). *“Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Humboldt para proponer un plan de mejora”*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Ping, Xiangyang, Zhuping, Yinqiu y Jianlin (2019). *“Quality management practices and inter-organizational project performance: Moderating effect of governance mechanisms”*. Escuela de Administración, Académica de Ciencias de la Universidad de China, Beijing, China.
- Pineda y García (2020). *“Análisis de los componentes de la estrategia de operaciones con enfoque de servicio”*. Universidad Nacional de Colombia. Colombia.

- Martínez, Crespo y Rodríguez (2018). *“Diseño de instrumentos de medida del nivel de madurez del sistema de gestión de calidad en Empresas de alta tecnología del sector biofarmaceutico”*. VacciMonitor, vol. 27, núm.1, pp. 28-36, Cuba.
- Martínez, Laguado y Flórez (2018). *“Factores de éxito de la certificación ISO 9001 en empresas de Cúcuta y su área metropolitana”*. Estudios Gerenciales, vol. 34, núm. 147, pp. 216-228, Colombia.
- Martínez, Valenzo y Zamudio (2018). *“La gestión de la cadena de valor en un entorno competitivo y cambiante”*. Universidad Michoacana de San Nícolas de Hidalgo, México.
- Marcelino, A. M., y Ramírez, H. D. (2014). *“Administración de la calidad: nuevas perspectivas.”*
- Medina, Rico y Arévalo (2019). *“Impacto de la implementación de ISO 9001 en la universidad: percepción auditor y líder”*. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña Sede Algodonal, Ocaña, Colombia.
- Mejías, Gutiérrez, Duque, D’Armas y Cannarozzo (2018). *“Gestión de la calidad una herramienta para sostenibilidad organizacional”*. Universidad de Carabobo Valencia, Venezuela.
- Meza y Salas (2020). *“Gestión por procesos para incrementar la productividad del área de créditos de la empresa Dubau Perú s.a.c., San Martín de Porres, 2019”*. Lima, Perú.
- Moreno (2018). *“Sistemas de gestión de calidad integrada”*. Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá, Colombia.
- Mohammed, Jagadish y Aderaw (2019). *“Impact of Total Quality Management (TQM) on Operational Performance of Ethiopian Pharmaceutical Manufacturing Plants”*. International Journal of Engineering and Management, vol. 9, num. 4, pp. 472-509. Etiopía.
- Ñahurima (2015). *“Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Provincias de Andahuaylas, región Apurímac, 2015”*. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Perú.

- Ospina (2015).” *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías*”. Universidad de Valencia. Valencia, España.
- Oza y Shiroya (2015). “*Does TQM lead to improvement in quality performance in Manufacturing firms? - some empirical evidence*”. International Journal of research-Granthaalayah.Gujarat, India.
- Ruiz, Ayala, Alomoto y Acero (2015). “*Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las revistas publicadas en Hispanoamérica y España*”. Universidad ICESI, España.
- Robayo (2017). “*La importancia del servicio al cliente y el reflejo de las ventas en una empresa*”. Universidad Militar Nueva Granda. Bogotá, Colombia.
- Rodríguez (2020). “*La importancia de la ciencia, la tecnología y la innovación en la gestión empresarial*”. Universidad Santo Tomas – Icontec, Colombia.
- Rondoy (2020). “*Gestión de calidad en contratación de personal en la empresa casa “Construcción y Administración”, Talara 2019*”. Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Sampieri, Collado y Baptista (2003). “*Metodología de la investigación*”. McGraw-Hill Interamericana. México
- Saumyarajan y Sudhir (2018). “*Total Quality Management in Indian Manufacturing SMEs*”. Elsevier BV, India.
- Siva, Gremyr, Bergquist, Garvare, Zobel y Isaksson (2016). “*The support of Quality Management to sustainable development: a literature review*”. Division of Quality Sciences, Department of technology Management and Economics, Chalmers University of technology. Suecia.
- Schmidt, Almeida y Korzenowski (2019). “*Decision-making trends in quality management: a literature review about Industry 4.0*”. Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Sao Leopoldo, RS, Brasil.
- Van Kemenade y Hardjono (2018). “*Twenty-first century Total Quality Management: The Emergence Paradigm*”. The TQM Journal, vol. 31, núm. 2, pp. 150-166, Países Bajos.

- Vásconez (2018).” *Modelo de gestión de calidad para la empresa JARDINSA*”. Pontifica Universidad Católica del Ecuador. Ambato, Ecuador.
- Valderrama 2016, VALDERRAMA, Santiago. 2016. *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. 6.Lima: San Marcos E.I.R.L., 2016. pág. 495. 978-612-302-878-7.
- Vázquez (2019). “*Estudio comparativo de la aplicación de los 10 principios de la mejora de calidad de Joseph M. Juran en Estadías de TSU de la UTNA*”. Universidad Tecnológica del Norte de Aguascalientes, México.
- Velarde y Medina (2016). “*Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016*”. Universidad Peruana Unión. Lima, Perú.
- Velásquez (2017).” *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPEs del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016*”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Winata, Satria y Adnyana (2019). “*The role of the Business Environment, Supply Chain Management and Quality Management in improving the Competitive Advantage of small Business Retail*”. International Journal of Social Science and Business, vol. 3, num. 3, pp. 314-320. Bali, Indonesia.
- Zarraga (2018). “*La satisfacción del cliente basado en la calidad de servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio Empírico de la industria Restaurantera*”. Revista de estudios en Contaduría, Administración e informática, vol.7, núm. 18, pp. 46-65. México.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de variables

<u>Variables independientes</u>	<u>Definición conceptual</u>	<u>Dimensión</u>	<u>Indicadores</u>	<u>ítems</u>
Sistema de gestión de calidad	Se emplea para medir la calidad de un bien o servicio, definiéndose como conjunto de pasos para comprobar la existencia de defectos en estos (Arevalo,2018).	Compromiso del personal	Trato y rendimiento de atención	1,2,3,4,5
Calidad de servicio del cliente	"Estas dimensiones concluyentes son elementos del servicio que el usuario diviso y le admite calificar dicho servicio. (Caicay,2017). Del mismo modo Nahurima (2017), nos da a tomar en cuenta: A) Evidencias físicas, lo que el usuario ve como palpables del servicio. B) Fiabilidad, sustancial ofrecer el servicio de modo atento desde el empiece. C) Capacidad de consulta, disposición de la compañía para dar reacción rápida. D) Empatía, aptitud de prometer a los usuarios pulcro y cuidado individualizado.	Fiabilidad	Fiabilidad de los servicios y el personal	6,7,8
		Empatía	Preocupación y comprensión de las necesidades de los clientes	9,10,11,12,13,14

Anexo 02: Matriz de consistencia

<p>Matriz de consistencia Título: Sistema de gestión de calidad en la calidad de servicio del cliente en la empresa INSERGENV S.A.C, Lima 2021. Autor: Montero Diaz, Hector Maximiliano.</p>						
Problema	Objetivos	Variables e indicadores				
Problema general:	Obj. general:	Variable Independiente: Sistema de gestión de calidad				
¿De qué manera el diseño de sistema de gestión de calidad influye en la calidad de servicio de los clientes según la Norma ISO 9001:2015, en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021?	Demostrar cómo el sistema de gestión de calidad influye en la calidad del servicio, de este modo mejorar el nivel de complacencia de los consumidores, en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	
		Compromiso del personal	Trato y rendimiento de atención	1.- ¿Cree usted como cliente que se siente satisfecho con el servicio que le entrega la empresa?		Totalmente en desacuerdo. Muy en desacuerdo. En desacuerdo. Ni de acuerdo ni en desacuerdo. De acuerdo. Muy de acuerdo.
				2.- ¿Considera que los empleados le explican con claridad el proceso de su servicio?		
				3.- ¿El personal emplea un lenguaje adecuado cuando usted es atendido?		
				4.- ¿Considera usted que se encuentran bien definidos los procesos dentro de la empresa?		
5.- ¿Considera que la empresa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes?						
Problemas específicos.	Obj. específicos.	Variable Dependiente: Calidad de servicio del cliente				
Problema específico 01:	Obj. específico 01:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	
¿De qué manera el diseño de sistema de gestión de calidad influye en la fiabilidad de los clientes según la Norma ISO 9001:2015, en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021?	Determinar cómo el sistema de gestión de calidad influye en la fiabilidad del servicio de la empresa INSERGENV S.A.C	Fiabilidad	Fiabilidad de los servicios y el personal	6.- ¿Considera que el personal de servicio brinda información fiable?		
				7.- ¿Tengo la impresión de que el servicio brindado se desempeña de forma correcta?		
				8.- ¿El personal proporciona servicios conforme a como se promete a hacerlo?		
Problema específico 02:	Obj. específico 02:	Empatía	Preocupación y comprensión de las necesidades de los clientes	9.- ¿El personal de la empresa muestra preocupación por atender sus necesidades?	Totalmente en desacuerdo Muy en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Muy de acuerdo	
¿De qué manera el diseño de sistema de gestión de calidad influye en la empatía de los clientes según la Norma ISO 9001:2015, en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021?	Determinar cómo el sistema de gestión de calidad influye en la empatía del servicio de la empresa INSERGENV S.A.C,			10.- ¿El personal brinda un servicio amable y cortes?		
				11.- ¿El personal muestra comprensión por sus necesidades?		
				12.- ¿La empresa brinda atención personalizada?		

			13.-¿La empresa brinda horarios de atención convenientes para su persona?	
			14.-¿La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes?	
<u>Método, Tipo y diseño de investigación</u>	<u>Población, muestra y muestreo</u>		<u>Técnica e instrumento de recolección de datos</u>	<u>Estadística descriptiva</u>
<u>Método:</u>	<u>Población:</u>		La técnica de recolección de datos se basa en recoger información de distintas maneras(Valderrama,2016). La técnica empleada fue la observación. Del mismo modo, Valderrama (2016), afirma que los instrumentos son recursos empleados por el investigador con el fin de acumular los datos de las variables. Se realizó la recolección de datos mediante una encuesta virtual, desarrollada con la finalidad de estudiar la calidad de servicio al cliente. Arias (2012), refiere a recoger de datos como el registro, obtención o almacenamiento de información en una zona específica de investigación, recolectada con el fin de medir y hacer uso de la información registrada. (p. 68).	Se procederá a recopilar, analizar e interpretar los datos obtenidos mediante el cuestionario de las variables de estudio que serán aplicadas a los clientes. La estadística descriptiva es la rama de la estadística que formula recomendaciones de cómo resumir, de forma clara y sencilla, los datos de una investigación en cuadros, tablas, figuras o gráficos. (Rendón, Villasis, Miranda,2016).
El enfoque de la investigación será cuantitativo debido a que mediante la recolección de datos se probarán las hipótesis previamente planteadas en base de medición numérica.	Para delimitar la población muestral se ha determinado el número de clientes en el mes de mayo que concurren en la empresa INSERGENV S.A.C, evidenciando que los usuarios de la localidad de Lima, así mismo como de diversas localidades del país dentro y fuera.			
<u>Tipo de estudio:</u>	<u>Muestra:</u>		<u>Ficha Técnica</u> Nombre: Sistema de gestión de calidad en la calidad de servicio del cliente en la empresa INSERGENV, S.A.C. Autor: Montero, H (2021). Procedencia: Perú.	Como primer punto se obtuvo la cantidad de la muestra mediante el cuestionario de Google Forms como instrumento de medición de los conocimientos básicos adquiridos juega una importancia como herramienta en los escenarios
tipo aplicada el principal objetivo está basado en la solución de problemas prácticos empleando el conocimiento existente, a su vez el estudio se concreta en un segmento del tiempo definido (Zevallos y Lachi,2019, p.50).	"Es una parte o subconjunto de unidades representativas de un conjunto llamado población o universo, seleccionadas de forma aleatoria, y que se someten a observación científica con el objetivo de obtener resultados válidos" (Roldan ,2015, p.6). La muestra total estuvo conformada por un total de 30 participantes dentro la lista de clientes de la empresa INSERGENV S.A.C, del mes mayo.			
<u>Diseño de investigación:</u>	<u>Muestreo:</u>			

<p>Fue Pre-experimental, según (Chávez, Esparza y Riosvelazco, 2020) manifestaron que, al realizar un pre-test y pos-test, se puede apreciar los cambios como respuesta, con la finalidad de observar los cambios y poder tomar una decisión.</p> <p>G: 01 X 02</p> <p>01: El sistema de gestión de calidad influye en la fiabilidad del cliente de la empresa INSERGENV S.A.C</p> <p>02: El sistema de gestión de calidad influye en la empatía del cliente de la empresa INSERGENV S.A.C</p> <p>X: Sistema de gestión de calidad</p>	<p>Se tomó un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual nos permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen y Manterola, 2017, p.230).</p>	<p>Administración: Individual o colectiva. Tiempo de aplicación: 15 minutos. Rango de aplicación: 18 a 60 años Significación: Su utilidad es evidenciar la calidad de servicio del cliente en la empresa INSERGENV, S.A.C Número de ítems: 14</p> <p>Calificación: Se obtiene puntuación global escala. El cuestionario sobre Sistema de gestión de calidad en la calidad de servicio del cliente en la empresa INSERGENV SAC, diseñado Montero, H (2021), para evaluar la calidad en la calidad de servicio al cliente en la empresa INSERGENV S.A.C, tomándose en consideración 2 dimensiones en la variable dependiente son fiabilidad y empatía, contando con alternativas de contestación: Totalmente en desacuerdo (1), Muy en desacuerdo (2), En desacuerdo (3), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4), De acuerdo (5), Muy de acuerdo (6).</p> <p>Apreciamos que se observan una serie de preguntas en relación a lo que entiende acerca de este tema. Lea cada una de las preguntas, luego seleccione alguna de las alternativas de respuesta: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) Muy en desacuerdo, 3) En desacuerdo, 4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5) De acuerdo, 6) Muy de acuerdo, de esto indicando su criterio con respecto a lo consultado</p>	<p>pedagógicos y didácticos (Alavez,2017, p.1). Luego se importó mediante una hoja de cálculo al programa Microsoft Excel 2016, de este modo para efectuar el análisis del estudio y de esta manera se procederá a la exportación de los datos al programa estadístico SPSS versión 26.0, y así lograr obtener un análisis de los objetivos que se plantearon a investigar.</p>
--	---	--	---

Anexo 03: Cuestionario

Sistema de gestión de calidad en la calidad de servicio del cliente en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021.

Estimado usuario:

Estamos realizando una investigación científica en clientes de la empresa INSERGENV S.A.C, para considerar el desempeño de un sistema de gestión de calidad en su satisfacción. Su participación es voluntaria y anónima, los datos entregados serán tratados confidencialmente, con todo respeto nos dirigimos a su persona para llevar a cabo este formulario.

Consentimiento informado para los participantes

¿Acepta participar voluntariamente en la investigación?

No

Sí

Ficha de datos generales

Anuncio: Antes de continuar el requisito de edad mínima es de 18 años a más, cómo del mismo modo ser cliente de la empresa INSERGENV S.A.C así que tenga en cuenta eso.

Edad:

Sexo

Hombre (1)

Mujer (2)

Zona de residencia

Lima centro (1)

Lima norte (2)

Lima sur (3)

Lima este (4)

Callao (5)

Provincia (6)

Fase 1 - Sistema de gestión de calidad

1.- ¿Cree usted como cliente que se siente satisfecho con el servicio que le entrega la empresa?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

2- ¿Considera que los empleados le explican con claridad el proceso de su servicio?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

3. ¿El personal emplea un lenguaje adecuado cuando usted es atendido?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

4.- ¿Considera usted que se encuentran bien definidos los procesos dentro de la empresa?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

5.- ¿Considera que la empresa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

Fase 2 - Calidad en servicio al cliente

6.- ¿Considera que el personal de servicio brinda información fiable?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

7.- ¿Tengo la impresión de que el servicio brindado se desempeña de forma correcta?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

8 ¿El personal proporciona servicios conforme a como se promete a hacerlo?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

9.- ¿El personal de la empresa muestra preocupación por atender sus necesidades?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

10.- ¿El personal brinda un servicio amable y cortés?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

11.- ¿El personal muestra comprensión por sus necesidades?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

12.- ¿La empresa brinda atención personalizada?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

13.- ¿La empresa brinda horarios de atención convenientes para su persona?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

14.- ¿La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes?

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

Anexo 04: Cuestionario Virtual



Sección 1 de 4

Sistema de gestión de calidad en la calidad de servicio del cliente en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021.

Estimado usuario:

Estamos realizando una investigación científica en clientes de la empresa INSERGENV S.A.C, para considerar el desempeño de un sistema de gestión de calidad en su satisfacción. Su participación es voluntaria y en línea, los datos entregados serán tratados confidencialmente, con todo respeto nos dirigimos a su persona para llevar a cabo este formulario.

Después de la sección 1 ir a la siguiente sección

Sección 2 de 4

Consentimiento informado para los participantes

Descripción (opcional)

¿Acepta participar voluntariamente en la investigación? *

No

Sí

Ficha de datos generales

Anuncio: Antes de continuar el requisito de edad mínima es de 18 años o más, como del mismo modo ser cliente de la empresa INSERGENV S.A.C así que tenga en cuenta eso.

Edad *

Texto de respuesta corta

Sexo *

1. Hombre (1)

2. Mujer (2)

Zona de residencia *

1. Lima centro (1)

2. Lima norte (2)

3. Lima sur (3)

4. Lima este (4)

5. Callao (5)

6. Provincia (6)

Escala EAE

Apreciamos que se observen una serie de preguntas en relación a lo que entiende acerca de este tema. Lea cada una de las preguntas, luego seleccione alguna de las 6 alternativas de respuesta: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) Muy en desacuerdo, 3) En desacuerdo, 4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5) De acuerdo, 6) Muy de acuerdo, de esto indicando su criterio con respecto a lo consultado.

Eje 1 - Sistema de gestión de calidad

Descripción (opcional)

1.- ¿Cree usted como cliente que se siente satisfecho con el servicio que le entrega la empresa? *

Totalmente en desacuerdo (1)

Muy en desacuerdo (2)

En desacuerdo (3)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)

De acuerdo (5)

Muy de acuerdo (6)

2.- ¿Considera que los empleados le explican con claridad el proceso de su servicio? *

Totalmente en desacuerdo (1)

Muy en desacuerdo (2)

En desacuerdo (3)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)

De acuerdo (5)

Muy de acuerdo (6)

3.- ¿El personal emplea un lenguaje adecuado cuando usted es atendido? *

Totalmente en desacuerdo (1)

Muy en desacuerdo (2)

En desacuerdo (3)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)

De acuerdo (5)

Muy de acuerdo (6)

4.- ¿Considera usted que se encuentran bien definidos los procesos dentro de la empresa? *

Totalmente en desacuerdo (1)

Muy en desacuerdo (2)

En desacuerdo (3)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)

De acuerdo (5)

Muy de acuerdo (6)

5.- ¿Considera que la empresa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes? *

Totalmente en desacuerdo (1)

Muy en desacuerdo (2)

En desacuerdo (3)

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)

De acuerdo (5)

Muy de acuerdo (6)

Eje 2: Calidad de servicio de cliente

Demografía (opcional)

6.- ¿Considera que el personal de servicio brinda información fiable? *

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

111

7.- ¿Tengo la impresión de que el servicio brindado se desempeña de forma correcta? *

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

8.- ¿El personal proporciona servicios conforme a como se promete a hacerlo? *

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

9.- ¿El personal de la empresa muestra preocupación por atender sus necesidades? *

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

10.- ¿El personal brinda un servicio amable y cortés? *

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

11.- ¿El personal muestra comprensión por sus clientes? *

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

12.- ¿La empresa brinda atención personalizada? *

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

13.- ¿La empresa brinda beneficios de atención convenientes para su personal? *

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

14.- ¿La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes? *

- Totalmente en desacuerdo (1)
- Muy en desacuerdo (2)
- En desacuerdo (3)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- De acuerdo (5)
- Muy de acuerdo (6)

Anexo 05: Juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “Calidad de satisfacción en los clientes”

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de gestión de calidad							
	Dimensión 1: Compromiso del personal	X		X		X		
	VARIABLE DEPENDIENTE							
	Dimensión 1: Fiabilidad	X		X		X		
	Dimensión 2: Empatía	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg:MBA, Olga Gladys Chaname Quevedo..... DNI.....42820828.....

Especialidad del validador ...Licenciada en Administración...Maestra en Administración de Negocios.....

.....11.....de.....06.....del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....
Firma del Experto Informante.

Anexo 06: Juicio de experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “Calidad de satisfacción en los clientes”

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de gestión de calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Compromiso del personal	X						
	VARIABLE DEPENDIENTE	Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Fiabilidad	X						
	Dimensión 2: Empatía	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ESTEBAN NOLBERTO PANTA MEDINA **DNI** 42112642

Especialidad del validador INGENIERO

15 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo 07: Juicio de Experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “Calidad de satisfacción en los clientes”

N°	VARIABLE / DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: Sistema de gestión de calidad							
	Dimensión 1: Compromiso del personal	X		X		X		
	VARIABLE DEPENDIENTE							
	Dimensión 1: Fiabilidad	X		X		X		
	Dimensión 2: Empatía	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. MBA Valdivieso Chafloque José Oscar. DNI: 46769794

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial – CIP 209703 / Maestro en Administración de Negocios - MBA

25 de Junio del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


JOSE OSCAR VALDIVIESO CHAFLOQUE
INGENIERO INDUSTRIAL
REG. CIP. 209703

Anexo 09: Capacitación 17/09/2021 – Situación actual de la empresa

Zoom Reunión

Participantes (8)

Buscar un participante

LF Luis Fernandez Peña (Yo) [Mute] [Video Off]

HECTOR MAXIMILIANO... [Mute] [Video On]

MM Mario Martinez Camacho [Mute] [Video Off]

AR Alberto Ruiz Sosa [Mute] [Video Off]

JM Jose Manuel Caballero [Mute] [Video Off]

MA Mabel Armas Diaz [Mute] [Video Off]

PV Paul Vasquez Acuña [Mute] [Video Off]

FC Fernando Cubas Sanchez [Mute] [Video Off]

Presentación de PowerPoint: [CAPACITACION 01.pptx] - PowerPoint

SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA

Zoom Reunión 40 minutos

Usted está viendo la pantalla de HECTOR MAXIMILIANO MONTERO DIAZ...

Ver Opciones

Participantes (8)

Buscar un participante

LF Luis Fernandez Peña (Yo) [Mute] [Video Off]

HECTOR MAXIMILIANO... [Mute] [Video On]

MM Mario Martinez Camacho [Mute] [Video Off]

AR Alberto Ruiz Sosa [Mute] [Video Off]

JM Jose Manuel Caballero [Mute] [Video Off]

MA Mabel Armas Diaz [Mute] [Video Off]

PV Paul Vasquez Acuña [Mute] [Video Off]

FC Fernando Cubas Sanchez [Mute] [Video Off]

Presentación de PowerPoint: [CAPACITACION 01.pptx] - PowerPoint

Problemática acerca de la insatisfacción de los clientes

Diagrama de causa-efecto (Ishikawa) para la insatisfacción de los clientes:

- MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS:**
 - No existe un procedimiento documentado de mantenimiento de equipos
 - No existe un procedimiento documentado de reemplazo de equipo
- PERSONAL:**
 - Falta de motivación
 - Tardanzas
- PROCEDIMIENTO:**
 - Falta de planificación
 - Falta de seguimiento del producto del cliente
- MEDIDA:**
 - Procesos no definidos
 - Inexistencia de documentación de recepción y análisis de materiales
- CAUSAS ADICIONALES:**
 - Poco personal en puestos asignados
 - Falta de compromiso

El resultado final es: **INSATISFACCION EN LA CALIDAD DE SERVICIO**

Etiquetas de categorías: MEDIDA, PROCEDIMIENTO, PERSONAL, MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS.

Barra de control: Cancelar silencio ahora, Iniciar video, Participantes, Chat, Compartir pantalla, Grabar, Reacciones, Salir, Invitar, Reactivar mi audio.

Anexo 10: Capacitación 18/09/2021 – Protocolo de formalidad hacia los clientes

Zoom Reunión 40 minutos | Usted está viendo la pantalla de HECTOR MAXIMILIANO MONTERO DIA... | Ver Opciones

Participantes (8)

- LF Luis Fernandez Peña (Yo)
- HECTOR MAXIMILIANO (Anfitrión)
- MM Mario Martínez Camacho
- AR Alberto Ruiz Sosa
- JM Jose Manuel Caballero
- MA Mabel Armas Díaz
- PV Paul Vasquez Acuña
- FC Fernando Cubas Sanchez

Presentación de PowerPoint: [CAPACITACION 01.ppt] - PowerPoint

PROTOCOLO DE FORMALIDAD HACIA LOS CLIENTES

Zoom Reunión 40 minutos | Usted está viendo la pantalla de HECTOR MAXIMILIANO MONTERO DIA... | Ver Opciones

Participantes (8)

- LF Luis Fernandez Peña (Yo)
- HECTOR MAXIMILIANO (Anfitrión)
- MM Mario Martínez Camacho
- AR Alberto Ruiz Sosa
- JM Jose Manuel Caballero
- MA Mabel Armas Díaz
- PV Paul Vasquez Acuña
- FC Fernando Cubas Sanchez

Presentación de PowerPoint: [CAPACITACION 01.ppt] - PowerPoint

¿Qué es un protocolo de atención y servicio al cliente y porqué es importante para tu empresa?

Un protocolo de atención es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención

Ventajas

- Estandarizar procesos
- Atención y servicio consistente
- Sirve como guía en las capacitaciones
- Garantiza la interacción positiva con los clientes

Zoom Reunión 40 minutos Usted está viendo la pantalla de HECTOR MAXIMILIANO MONTERO DIA... Ver Opciones

Luis Fernandez...  Paul Vasquez Ac... Jose Manuel Ca... Alberto Ruiz Sosa

Luis Fernandez Peña HECTOR MAXIMILIANO MONTERO DIA Paul Vasquez Acuña Jose Manuel Caballero Alberto Ruiz Sosa

Presentación de PowerPoint: [CAPACITACION 01.pptx] - PowerPoint

6 PASOS PARA REALIZAR UN PROTOCOLO DE SERVICIO AL CLIENTE

Pasos



1. Especifica la misión y visión de tu empresa

2. Enumera las funciones de tus empleados

3. Define qué es un buen servicio al cliente según tu empresa

4. Establece las reglas básicas de un representante de servicio al cliente

5. Describe los protocolos de interacción con los clientes en cada uno de los canales de comunicación

6. Muestra un plan de contingencia

★★★★★ 

Participantes (8)

Buscar un participante

- LF Luis Fernandez Peña (Yo) 🔇 🗑️
- HECTOR MAXIMILIANO MONTERO DIA (Anfitrión) 🔇 🗑️
- MM Mario Martínez Camacho 🔇 🗑️
- AR Alberto Ruiz Sosa 🔇 🗑️
- JM Jose Manuel Caballero 🔇 🗑️
- MA Mabel Armas Diaz 🔇 🗑️
- PV Paul Vasquez Acuña 🔇 🗑️
- FC Fernando Cubas Sanchez 🔇 🗑️

Zoom Reunión

Luis Fernandez...  Paul Vasquez Ac... Jose Manuel Ca... Alberto Ruiz Sosa

Luis Fernandez Peña HECTOR MAXIMILIANO MONTERO DIA Paul Vasquez Acuña Jose Manuel Caballero Alberto Ruiz Sosa

Presentación de PowerPoint: [CAPACITACION 01.pptx] - PowerPoint

LISTADO DE CAUSAS Y POSIBLES ALTERNATIVAS DE SOLUCION

Causas	Origen	Alternativas de solución
Falta de planeación	Desorganización	Control de funciones
Falta de seguimiento del producto del cliente	Ausencia de control	Crear un formato de control del producto
Poco personal en puestos asignados	Ausencia de control de personal	Concientización de supervisores
Procesos no definidos	Sistema desactualizado	Planificación de procesos
Inexistencia de documentación de recepción y análisis de materiales	Falta de formato	Crear formato de control de recepción de materiales
Inexistencia de documentación de mantenimiento de equipos	Falta de formato	Crear formato de mantenimiento de equipos
Inexistencia de documentación de reclutamiento de equipos	Falta de formato	Crear formato de reclutamiento de equipos
Falta de motivación	Fatiga, cansancio	Planificar horarios de trabajo
Tardanzas	Tráfico, viven lejos, posibles percances personales	Formal: Llamada a su supervisor encargado
		Informal: Creación de un grupo de wsp.
Falta de compromiso	Desinterés del personal	Charla motivacional



Participantes (8)

Buscar un participante

- LF Luis Fernandez Peña (Yo) 🔇 🗑️
- HECTOR MAXIMILIANO MONTERO DIA (Anfitrión) 🔇 🗑️
- MM Mario Martínez Camacho 🔇 🗑️
- AR Alberto Ruiz Sosa 🔇 🗑️
- JM Jose Manuel Caballero 🔇 🗑️
- MA Mabel Armas Diaz 🔇 🗑️
- PV Paul Vasquez Acuña 🔇 🗑️
- FC Fernando Cubas Sanchez 🔇 🗑️

Anexo 11: Capacitación 19/09/2021 – Ejecución del ciclo Deming

Zoom Reunión

Participantes (8)

- LF Luis Fernandez Peña (Yo)
- HECTOR MAXIMILIAN... (Anfitrión)
- MM Mario Martinez Camacho
- AR Alberto Ruiz Sosa
- FC Fernando Cubas Sanchez
- JM Jose Manuel Caballero
- MA Mabel Armas Diaz
- PV Paul Vasquez Acuña

Presentación de PowerPoint: [CAPACITACION 01.ppt] - PowerPoint

EJECUCION DEL CICLO DE DEMING

Zoom Reunión

Participantes (8)

- LF Luis Fernandez Peña (Yo)
- HECTOR MAXIMILIAN... (Anfitrión)
- MM Mario Martinez Camacho
- AR Alberto Ruiz Sosa
- FC Fernando Cubas Sanchez
- JM Jose Manuel Caballero
- MA Mabel Armas Diaz
- PV Paul Vasquez Acuña

Presentación de PowerPoint: [CAPACITACION 01.ppt] - PowerPoint

¿Qué es el Ciclo Deming?

El ciclo Deming es el sistema más utilizado para implantar dicho plan de mejora continua. Recibe el nombre de Edwards Deming, quien fue su principal impulsor, pero también se conoce como ciclo PHVA que son las siglas de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, o PDCA en inglés (Plan, Do, Check, Act).

¿Para que sirve?

Para la optimización constante de las actividades empresariales a través de cuatro etapas. Una vez que se llega a la última etapa, la empresa debe volver a comenzar, promoviendo así una autoevaluación continua que le permita identificar oportunidades de mejora en cada proceso.

Plan
Do
Check
Act

Business

Zoom Reunión

Luis Fernandez... Paul Vasquez Ac... Fernando Cubas... Jose Manuel Ca...

Luis Fernandez Peña HECTOR MAXIMILIAN... Paul Vasquez Acuña Fernando Cubas Sanc... Jose Manuel Caballero

Presentación de PowerPoint - [CARACTACION 01.pptx] - PowerPoint

E t a p a s d e l c i c l o d e m i n g

- PLAN:**
 - El problema o actividad que mejorar.
 - Los objetivos que alcanzar.
 - Los indicadores de control.
 - Los métodos y herramientas para llevarlo a cabo.
- HACER:**
 - Verificar y aplicar las correcciones planificadas.
 - Introducir las modificaciones al plan inicial si el resultado de las correcciones no ha sido positivo.
 - Registrar lo desarrollado y los resultados obtenidos.
 - Formar al personal que deba aplicar las soluciones desarrolladas.
- ACTUAR:**
 - Se normaliza la solución al problema y se establecen las condiciones para mantenerlo. Si se ha alcanzado el objetivo en la prueba piloto, se implantará de forma definitiva. En caso contrario se examinará el desarrollo para descubrir errores y empezar un nuevo ciclo PDCA. De esta forma se cierra el ciclo y se realimenta volviendo a la primera fase.
- CONTROLAR:**
 - Una vez realizada la mejora, se procede a un periodo de prueba para verificar su buen funcionamiento. En caso que la mejora no cumpla con las expectativas iniciales, se realiza modificaciones para ajustarla a los objetivos esperados.

Participantes (8)

Q. Buscar un participante

- LF Luis Fernandez Peña (Yo)
- HECTOR MAXIMILI... (Anfitrión)
- MM Mario Martinez Camacho
- AR Alberto Ruiz Sosa
- FC Fernando Cubas Sanchez
- JM Jose Manuel Caballero
- MA Mabel Armas Diaz
- PV Paul Vasquez Acuña

Zoom Reunión

Luis Fernandez... Paul Vasquez Ac... Fernando Cubas... Mario Martinez...

Luis Fernandez Peña HECTOR MAXIMILIAN... Paul Vasquez Acuña Fernando Cubas Sanc... Mario Martinez Cam...

Presentación de PowerPoint - [CARACTACION 01.pptx] - PowerPoint

Beneficios del ciclo Deming

- Se puede emplear en cualquier tipo de situaciones*
- La configuración es sencilla y requiere poca orientación.*
- La idea cíclica invita a la mejora constante*
- El enfoque de revisión permite controlar y analizar la implementación.*

Participantes (8)

Q. Buscar un participante

- LF Luis Fernandez Peña (Yo)
- HECTOR MAXIMILI... (Anfitrión)
- AR Alberto Ruiz Sosa
- FC Fernando Cubas Sanchez
- JM Jose Manuel Caballero
- MA Mabel Armas Diaz
- MM Mario Martinez Camacho
- PV Paul Vasquez Acuña

Zoom Reunión

Luis Fernandez... Paul Vasquez Ac... Fernando Cubas... Mario Martinez...

Luis Fernandez Peña HECTOR MAXIMILIAN... Paul Vasquez Acuña Fernando Cubas Sanc... Mario Martinez Cam...

Presentación de PowerPoint - [CARACTACION 01.pptx] - PowerPoint

ACTIVIDADES	Tiempo															
	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definir los principales problemas																
Identificación de las causas principales																
Creación del junta PHVA																
Anunciar la implementación																
Cap. de líderes de grupo																
Fase: Planear																
Establecer objetivos																
Definir medios para alcanzar los objetivos																
Fase: Hacer																
Cap. Supervisores																
Desarrollar actividades																
Fase: Verificar																
Comprobar el proceso de actividades																
Comprobar los resultados																
Fase: Actuar																
Emplear medidas correctivas																
Evaluar el PHVA																
Resultados																

Participantes (8)

Q. Buscar un participante

- LF Luis Fernandez Peña (Yo)
- HECTOR MAXIMILI... (Anfitrión)
- AR Alberto Ruiz Sosa
- FC Fernando Cubas Sanchez
- JM Jose Manuel Caballero
- MA Mabel Armas Diaz
- MM Mario Martinez Camacho
- PV Paul Vasquez Acuña

Anexo 12: Capacitacion 03/10/2021

Zoom Reunión

Luis Fernandez... Mabel Armas Díaz Alberto Ruiz Sosa Fernando Cubas...

Presentación de PowerPoint - [CAPACITACION 01] - PowerPoint

Seguimiento del protocolo de formalidad hacia los clientes

Diapositiva 1 de 1

Participantes (7)

- LF Luis Fernandez Peña (Yo)
- HECTOR MAXIMILL... (Anfitrión)
- FC Fernando Cubas Sanchez
- AR Alberto Ruiz Sosa
- JM Jose Manuel Caballero
- MA Mabel Armas Díaz
- MM Mario Martínez Camacho

Zoom Reunión

Luis Fernandez... Mabel Armas Díaz Alberto Ruiz Sosa Fernando Cubas...

Presentación de PowerPoint - [CAPACITACION 02] - PowerPoint

Consideración de factores estratégicos del empresa

Misión:
Ofrecer a nuestros clientes, productos con modelos y diseños exclusivos de alta calidad a precios adecuados, logrando satisfacer sus necesidades con respaldo tecnológico y de calidad.

Visión:
Ser una empresa automotriz líder dedicada a la transformación y mejoramiento de vehículos automotrices a nivel nacional e internacional mediante el mejoramiento continuo, la integridad, el trabajo en equipo y la creatividad de nuestros colaboradores.

Valores

- ✓ Amor al trabajo
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Innovación
- ✓ Calidad
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Puntualidad

Código

- ✓ Integridad
- ✓ Respeto
- ✓ Valor
- ✓ Transparencia

Detalle de desarrollo del producto

Diapositiva 2 de 1

Participantes (7)

- LF Luis Fernandez Peña (Yo)
- HECTOR MAXIMILL... (Anfitrión)
- FC Fernando Cubas Sanchez
- AR Alberto Ruiz Sosa
- JM Jose Manuel Caballero
- MA Mabel Armas Díaz
- MM Mario Martínez Camacho

Zoom Reunión

Luis Fernandez... Mabel Armas Díaz Alberto Ruiz Sosa Fernando Cubas...

Presentación de PowerPoint - [CAPACITACION 03] - PowerPoint

10 claves de la atención del cliente

- Cumplir promesas
- Cultivar relaciones empáticas
- Escuchar activamente
- Comportamiento del consumidor
- Brindar respuestas rápidas
- Mejorar la experiencia del colaborador
- Adoptar la omnicanalidad
- Capacitar colaboradores
- Diseño de protocolo de atención
- Construir una imagen ligada a valores

Diapositiva 3 de 1

Participantes (7)

- LF Luis Fernandez Peña (Yo)
- HECTOR MAXIMILL... (Anfitrión)
- FC Fernando Cubas Sanchez
- AR Alberto Ruiz Sosa
- JM Jose Manuel Caballero
- MA Mabel Armas Díaz
- MM Mario Martínez Camacho

Zoom Reunión

Luis Fernandez... Mabel Armas Díaz Alberto Ruiz Sosa Fernando Cubas...

Presentación de PowerPoint - [CAPACTACION 0] - PowerPoint

MEJORA DE LA ARTÍCULACION

El diagrama ilustra el ciclo de gestión empresarial con las siguientes etapas y componentes:

- Etapa de dirección:** DIRECCION (Misión)
- Etapa de planeación:** PLANEACION (Diseño)
- Etapa de operación:** PRODUCCION (producto) y COMERCIALIZACION (satisfactor)
- Definición de infraestructura:** Recursos materiales, Recursos financieros, Recursos humanos, Recursos organizacional
- Flujos:**
 - Una línea vertical a la izquierda indica "necesidades" que fluyen hacia la etapa de planeación.
 - Las etapas de dirección y planeación influyen en la definición de infraestructura.
 - Los recursos definidos fluyen hacia la etapa de producción.
 - La producción genera un producto que pasa a la comercialización.
 - La comercialización genera un satisfactor que retroalimenta la etapa de dirección.

Dispositivo 4 de 7

Participantes (7): LF Luis Fernandez Peña (Yo), HECTOR MAXIMILL... (Anfitrión), FC Fernando Cubas Sanchez, AR Alberto Ruiz Sosa, JM Jose Manuel Caballero, MA Mabel Armas Díaz, MM Mario Martínez Camacho

Zoom Reunión

Luis Fernandez... Mabel Armas Díaz Alberto Ruiz Sosa Fernando Cubas...

Presentación de PowerPoint - [CAPACTACION 0] - PowerPoint

FORMATO DE CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE FORMALIDAD CON LOS CLIENTES

Control de cumplimiento de formalidad con los clientes

INSERGENV S.A.C	Control de cumplimiento de formalidad con los clientes				Fecha	
					Hora	
	Asesor:		Area:			
Actividad	Cumplimiento		Act. Con error	Act. Sin error	Observación	
	SI	NO				
Abordar al cliente						
Presentación de asesor						
Recolectar información						
Asesoramiento deseado						
Conformidad de atención						
Seguimiento del Producto						

Dispositivo 5 de 7

Participantes (7): LF Luis Fernandez Peña (Yo), HECTOR MAXIMILL... (Anfitrión), FC Fernando Cubas Sanchez, AR Alberto Ruiz Sosa, JM Jose Manuel Caballero, MA Mabel Armas Díaz, MM Mario Martínez Camacho

Anexo 13: Formato Protocolo del cumplimiento de formalidad hacia los clientes.

INSEGENV S.A.C		<u>Control de cumplimiento de formalidad con los clientes</u>			Fecha	
		Asesor:		Área:	Hora	
Actividad	Cumplimiento		Act. Con error	Act. Sin error	Observación	
	SI	NO				
Abordar al cliente						
Presentación de asesor						
Recopilar información						
Asesoramiento deseado						
Conformidad de atención						
Seguimiento del Producto						

Anexo 14: Formato de control de seguimiento del producto

INSERGENV SAC										Control de seguimiento del producto									
										Nom. Cliente	modelo	color	placa	año	n° de asiento	observacion			
Fecha de entrada:																			
Area de transformacion										supervisor:		firma		f.registro:		f.salida:			
N° de dias										Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total		
Desmantelar vehiculo																			
Enumerar piezas de vehiculo																			
Guardar partes restantes en almacen																			
Enumerar tanque de combustible(placa-marca)																			
Confirmacion del supervisor como completado																			
Area de corte y soldadura										supervisor:		firma		f.registro:		f.salida:			
N° de dias										Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total		
Tomar las medidas del vehiculo																			
Sacar medidas de la cuerpo de la carroza																			
Corte del vehiculo a la mitad																			
Soldar el cuerpo del vehiculo																			
Soldar la estructura ha ambos lados del vehiculo																			
Solda planchas de metal a la estructura																			
Enderezar imperfecciones																			
Verificar de acuerdo al plano de la carroza																			
Confirmacion del supervisor como completado																			
Area de masillado y pintura										supervisor:		firma		f.registro:		f.salida:			
N° de dias										Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total		
Preparar la superficie																			
Lijar las imperfecciones																			
Enmasillar la estructura																			
Aplicar la base correspondiente																			
Aplicar la pintura correspondiente																			
Aplicar el barniz																			
Pulir la estructura																			
Verificar la estructura																			
Confirmacion del supervisor como completado																			
Area de acabo int/ext										supervisor:		firma		f.registro:		f.salida:			
N° de dias										Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total		
Colocar el tapizado en el vehiculo																			
Instalacion de la parte electrica																			
Colocar las partes internas del vehiculo																			
Colocar los asientos																			
Instalacion de carriles de soporte																			
Instalacion de parrilla soporte de ataud																			
Instalacion de luces de cajuela																			
Limpieza interna del vehiculo																			
Limpieza externa del vehiculo																			
Aplicacion del logo																			
Confirmacion del supervisor como completado																			
Area de control de calidad										supervisor:		firma		f.registro:		f.salida:			
N° de dias										Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total		
Cumplimiento transformacion																			
Cumplimiento de corte y soldadura																			
Cumplimiento masillado y pintura																			
Cumplimiento acabado int/ext																			
Confirmacion al gerente																			
Fecha de salida:																observacion			
Nombre del encargado										dni		firma							

Anexo 15 : Formato para mantenimiento de equipos informaticos de la parte administrativa.

AÑO						
2021						
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
1-oct.	2-oct.	3-oct.	4-oct.	5-oct.	6-oct.	7-oct.
					Mantenimiento de equipos	
8-oct.	9-oct.	10-oct.	11-oct.	12-oct.	13-oct.	14-oct.
15-oct.	16-oct.	17-oct.	18-oct.	19-oct.	20-oct.	21-oct.
					Mantenimiento de equipos	
22-oct.	23-oct.	24-oct.	25-oct.	26-oct.	27-oct.	28-oct.
29-oct.	30-oct.	31-oct.	1-nov.	2-nov.	3-nov.	4-nov.
					Mantenimiento de equipos	
5-nov.	6-nov.	7-nov.	8-nov.	9-nov.	10-nov.	11-nov.
12-nov.	13-nov.	14-nov.	15-nov.	16-nov.	17-nov.	18-nov.
					Mantenimiento de equipos	
19-nov.	20-nov.	21-nov.	22-nov.	23-nov.	24-nov.	25-nov.
26-nov.	27-nov.	28-nov.	29-nov.	30-nov.	1-dic.	2-dic.
					Mantenimiento de equipos	
3-dic.	4-dic.	5-dic.	6-dic.	7-dic.	8-dic.	9-dic.
10-dic.	11-dic.	12-dic.	13-dic.	14-dic.	15-dic.	16-dic.
					Mantenimiento de equipos	
17-dic.	18-dic.	19-dic.	20-dic.	21-dic.	22-dic.	23-dic.
24-dic.	25-dic.	26-dic.	27-dic.	28-dic.	29-dic.	30-dic.
					Mantenimiento de equipos	

Anexo 16: Verificación de seguimiento del producto.

Control de seguimiento del producto									
INSERGENV SAC	Nom. Cliente	modelo	color	placa	año	n° de asiento	observacion		
	Alexis Jose Mondragon	motocicleta	negro	F5U	2013	4	faro dañado falta un espejo		
	Dni 19811114			597					
Fecha de entrada:	01 de Septiembre del año 2021								
Area de transformacion	supervisor: Mario Martinez		firma	[firma]	f registro: 03-09-21	f salida: 10-09-21			
N° de dias	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total	
Desmantelar vehiculo						04-09-21		1	
Enumerar piezas de vehiculo						04-09-21		1	
Guardar partes restantes en almacen	05-09-21							1	
Enumerar tanque de combustible(placa-marca)	05-09-21							1	
Confirmacion del supervisor como completado					10-09-21			1	
Area de corte y soldadura	supervisor: Fernando Cubra		firma	[firma]	f registro: 11-09-21	f salida: 27-09-21			
N° de dias	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total	
Tomar las medidas del vehiculo	13-09-21							1	
Sacar medidas de la cuerpo de la carroza			15-09-21					1	
Corte del vehiculo a la mitad				16-09	17-09			2	
Soldar el cuerpo del vehiculo	20-09-21					18-09-21		2	
Soldar la estructura ha ambos lados del vehiculo		21-09	22-09					2	
Solda planchas de metal a la estructura		21-09	22-09					2	
Enderezar imperfecciones					24-09			1	
Verificar de acuerdo al plano de la carroza						25-09		1	
Confirmacion del supervisor como completado	26-09-21							1	
Area de masillado y pintura	supervisor: Alberto Ruiz Rosa		firma	[firma]	f registro: 28-09-21	f salida:			
N° de dias	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total	
Preparar la superficie			29-09	30-09	01-10			3	
Lijar las imperfecciones	04-10-21	05-10						2	
Enmasillar la estructura			06-10	07-10				2	
Aplicar la base correspondiente					08-10			1	
Aplicar la pintura correspondiente					08-10	09-10		2	
Aplicar el barniz	11-10-21							1	
Pulir la estructura		12-10	13-10	14-10				3	
Verificar la estructura					15-10			2	
Confirmacion del supervisor como completado						16-10-21		1	
Area de acabo int/ext	supervisor:		firma		f registro:	f salida:			
N° de dias	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total	
Colocar el tapizado en el vehiculo									
Instalacion de la parte electrica									
Colocar las partes internas del vehiculo									
Colocar los asientos									
Instalacion de carriles de soporte									
Instalacion de parrilla soporte de ataud									
Instalacion de luces de cajuela									
Limpieza interna del vehiculo									
Limpieza externa del vehiculo									
Aplicacion del logo									
Confirmacion del supervisor como completado									
Area de control de calidad	supervisor:		firma		f registro:	f salida:			
N° de dias	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total	
Cumplimiento transformacion									
Cumplimiento de corte y soldadura									
Cumplimiento masillado y pintura									
Cumplimiento acabado int/ext									
Confirmacion al gerente									
Fecha de salida:									
Nombre del encargado			dni		firma		observacion		

Control de seguimiento del producto									
INSERGENV SAC		Nom. Cliente	modelo	color	placa	año	n° de asiento	observacion	
		José Riquero Sandoval	Hyundai	Plata	A 7V 510	2015	4	X	
		Dni							
		19955936							
Fecha de entrada:	10 de septiembre del año 2021								
Area de transformación	supervisor: Marco Martínez		firma: <i>[Firma]</i>		f.registro: 15-09-21		f.salida: 17-09-21		
N° de días	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total	
Desmantelar vehículo		14-09						1	
Enumerar piezas de vehículo		14-09						1	
Guardar partes restantes en almacén			15-09					1	
Enumerar tanque de combustible(placa-marca)			15-09					1	
Confirmación del supervisor como completado					17-09			1	
Area de corte y soldadura	supervisor: Fernando Cubas		firma: <i>[Firma]</i>		f.registro: 20-09-21		f.salida: 02-10-2021		
N° de días	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total	
Tomar las medidas del vehículo		21-09						1	
Sacar medidas de la carroza		21-09	22-09					2	
Corte del vehículo a la mitad			22-09					1	
Soldar el cuerpo del vehículo				23-09				1	
Soldar la estructura ha ambos lados del vehículo					24-09			1	
Solda planchas de metal a la estructura						25-09		1	
Enderezar imperfecciones	27-09-21							1	
Verificar de acuerdo al plano de la carroza			29-09					1	
Confirmación del supervisor como completado					30-09			1	
Area de masillado y pintura	supervisor: Alberto José		firma: <i>[Firma]</i>		f.registro: 04-10-21		f.salida:		
N° de días	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total	
Preparar la superficie		05-10	06-10					2	
Lijar las imperfecciones				07-10	08-10			2	
Enmasillar la estructura	11-10-21					09-10		2	
Aplicar la base correspondiente		12-10						1	
Aplicar la pintura correspondiente		12-10	13-10					2	
Aplicar el barniz				14-10				1	
Pulir la estructura				14-10	15-10	16-10		3	
Verificar la estructura		19-10	20-10					2	
Confirmación del supervisor como completado						23-10		1	
Area de acabo int/ext	supervisor:		firma:		f.registro:		f.salida:		
N° de días	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total	
Colocar el tapizado en el vehículo									
Instalacion de la parte electrica									
Colocar las partes internas del vehículo									
Colocar los asientos									
Instalacion de carriles de soporte									
Instalacion de parrilla soporte de ataud									
Instalacion de luces de cajuela									
Limpieza interna del vehículo									
Limpieza externa del vehículo									
Aplicación del logo									
Confirmación del supervisor como completado									
Area de control de calidad	supervisor:		firma:		f.registro:		f.salida:		
N° de días	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo	Total	
Cumplimiento transformación									
Cumplimiento de corte y soldadura									
Cumplimiento masillado y pintura									
Cumplimiento acabado int/ext									
Confirmación al gerente									
Fecha de salida:									
Nombre del encargado			dni	firma		observacion			

Anexo 17: Verificación de cumplimiento protocolo de formalidad con el cliente

INSERGENV S.A.C	<u>Control de cumplimiento de formalidad con los clientes</u>				Fecha	25/09/21
					Hora	12:00
Asesor:		Jose Manuel Caballero		Área: Control de Calidad		
Actividad	Cumplimiento		Act. Con error	Act. Sin error	Observación	
	SI	NO				
Abordar al cliente	✓			✓		
Presentación de asesor	✓			✓		
Recolectar información	✓			✓		
Asesoramiento deseado		✓	✓			Posible ausencia del puesto de trabajo
Conformidad de atención	✓			✓		
Seguimiento del Producto	✓			✓		

INSERGENV S.A.C	<u>Control de cumplimiento de formalidad con los clientes</u>				Fecha	27/09/21
					Hora	16:30
Asesor:		Alberto Ruiz Sosa		Área: Masillado y Pintura		
Actividad	Cumplimiento		Act. Con error	Act. Sin error	Observación	
	SI	NO				
Abordar al cliente	✓			✓		
Presentación de asesor	✓			✓		
Recolectar información	✓		✓			Llevar un mejor dictado de conversación
Asesoramiento deseado	✓			✓		
Conformidad de atención	✓			✓		
Seguimiento del Producto	✓			✓		

INSERGENV S.A.C	<u>Control de cumplimiento de formalidad con los clientes</u>				Fecha	30/09/21
					Hora	17:00
Asesor:		Dios Fernando Ruiz		Área: Acabado interior / exterior		
Actividad	Cumplimiento		Act. Con error	Act. Sin error	Observación	
	SI	NO				
Abordar al cliente	✓			✓		
Presentación de asesor	✓			✓		
Recolectar información	✓			✓		
Asesoramiento deseado	✓			✓		
Conformidad de atención	✓			✓		
Seguimiento del Producto	✓		✓			Explicar de modo breve el formato de seguimiento del producto

Anexo 18: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es solicitar el consentimiento de poder llevar a cabo el desarrollo de la investigación titulada: *“Implementar un diseño de sistema de gestión de calidad para mejorar la calidad de servicio del cliente en la empresa INSERGENV SAC, Lima 2021.”* Se dará una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participante *Sr: Paul Vasquez Acuña.*

La presente investigación es conducida por el alumno **Hector Maximiliano Montero Diaz**, identificado con el Nro. de DNI: **73364863**, de la **Universidad Cesar Vallejo**, sede **Chiclayo**. La meta de este estudio es *“determinar como el diseño de sistema de gestión de calidad influye en la calidad del servicio, para mejorar la satisfacción de los clientes”*. Todo esto será desarrollado mediante la herramienta del ciclo de Deming, la cual se encuentra enfocada en la mejora continua, constando de cuatro fases para su desarrollo (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), dentro de ellas se llevarán a cabo el desarrollo y cumplimiento de ciertas actividades como:

- Definición de los problemas principales.
- Identificación de las posibles causas.
- Creación de la junta PHVA
- Anunciamiento de la implementación
- Cap. de líderes de grupo.
- Fase Planear
- Fase Hacer
- Fase Verificar
- Fase Actuar

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas por parte de la muestra serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.

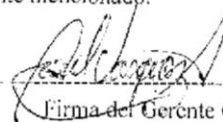
Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Hector Montero D. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es determinar como el diseño de sistema de gestión de calidad, influye en la calidad del servicio, para mejorar la satisfacción de los clientes

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a **934011372** al correo **hmontero@ucvvirtual.edu.pe**

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a **934011372** al teléfono anteriormente mencionado.

INSERGENV SAC

Nombre de la empresa



Firma del Gerente General

12 de Noviembre 2021

Fecha