



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“APLICACIÓN DE CÍRCULOS DE CALIDAD, PARA DISMINUIR EL TIEMPO DE ESPERA DE LOS CLIENTES DE POST VENTA DEL CAV-LARCO TELEFÓNICA TRUJILLO, 2015”

Tesis para optar el título profesional de:

**Administrador**

**Autores:**

Br. Alfaro Roldan Giancarlo

Br. Miranda Pereyra Víctor

**Asesor:**

Ms. Roger Hurtado Rojas

Trujillo – Perú

2016

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El(La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachiller **Giancarlo Alfaro Roldan y Víctor Miranda Pereyra**, denominada:

“APLICACIÓN DE CÍRCULOS DE CALIDAD, PARA DISMINUIR EL TIEMPO DE ESPERA DE LOS CLIENTES DE POST VENTA DEL CAV-LARCO TELEFÓNICA TRUJILLO, 2015”

---

Ms. Roger Hurtado Rojas  
**ASESOR**

---

Lic. María Eugenia Alfaro Sánchez  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Ing. Luigi Cabos Villa  
**JURADO**

---

Cpc. Julio Cesar Arzani Bracamonte  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|   |           |
|---|-----------|
| Dedicatoria.....  | iii       |
| Agradecimiento.....   | iv        |
| <b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....</b>                           | <b>11</b> |
| 1.1. Realidad problemática.....                                 | 11        |
| 1.2. Formulación del problema.....                              | 13        |
| 1.3. Justificación .....  | 13        |
| 1.4. Limitaciones.....  | 14        |
| 1.5. Objetivos.....   | 15        |
| 1.5.1. <i>Objetivo General</i> .....                            | 15        |
| 1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....                       | 15        |
| <b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>                           | <b>16</b> |
| 2.1. Antecedentes .....   | 16        |
| 2.2. Bases Teóricas .....                                       | 18        |
| 2.2.1. <i>Círculos de Calidad.</i> .....                        | 18        |
| 2.2.2. <i>Características de los Círculos de Calidad.</i> ..... | 21        |
| 2.2.3. <i>El papel de los Círculos de Calidad.</i> .....        | 24        |
| 2.2.4. <i>Principios de los Círculos de Calidad.</i> .....      | 26        |
| 2.2.5. <i>Actividades de los Círculos de Calidad.</i> .....     | 27        |
| 2.2.6. <i>Beneficios de los Círculos de Calidad.</i> .....      | 29        |
| 2.2.7. <i>Componentes de los Círculos de Calidad.</i> .....     | 30        |
| 2.2.8. <i>Estudios de tiempo y movimientos de Taylor</i> .....  | 32        |
| 2.3. Definición de términos Básicos.....                        | 34        |
| 2.3.1. <i>Agenda</i> .....                                      | 34        |
| 2.3.2. <i>Calidad</i> .....                                     | 34        |
| 2.3.3. <i>Causa</i> .....                                       | 34        |
| 2.3.4. <i>Círculos de calidad</i> .....                         | 35        |
| 2.3.5. <i>Cliente</i> .....                                     | 35        |
| 2.3.6. <i>Consecuencia</i> .....                                | 35        |
| 2.3.7. <i>Disciplina</i> .....                                  | 35        |
| 2.3.8. <i>Herramientas administrativas o gerenciales</i> .....  | 35        |
| 2.3.9. <i>Implementación estratégica</i> .....                  | 36        |
| 2.3.10. <i>Post Venta</i> .....                                 | 36        |
| 2.3.11. <i>Procedimiento</i> .....                              | 36        |
| 2.3.12. <i>Proceso de Flujograma</i> .....                      | 36        |
| 2.3.13. <i>Retroalimentación (Feedback)</i> .....               | 37        |
| 2.3.14. <i>Tiempo de espera</i> .....                           | 37        |
| 2.3.15. <i>Tiempo empleado</i> .....                            | 37        |
| 2.3.16. <i>Unidad de medida</i> .....                           | 37        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....</b>  | <b>38</b> |
| 3.1. Formulación de la hipótesis.....                                    | 38        |
| 3.2. Operacionalización de variables.....                                | 39        |
| <b>CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>                               | <b>40</b> |
| 4.1. Tipo de diseño de investigación.....                                | 40        |
| 4.2. Material.....   | 40        |
| 4.2.1. <i>Unidad de estudio</i> .....                                    | 40        |
| 4.2.2. <i>Población</i> .....  | 40        |
| 4.2.3. <i>Muestra</i> .....  | 40        |
| 4.2.4. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i> ..... | 40        |
| 4.2.5. <i>Para analizar la información</i> .....                         | 41        |
| <b>CAPÍTULO 5. DESARROLLO.....</b>                                       | <b>42</b> |
| <b>CAPÍTULO 6. RESULTADOS.....</b>                                       | <b>53</b> |
| 6.1. APLICACIÓN DE CÍRCULOS DE CALIDAD.....                              | 69        |
| <b>CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN.....</b>  | <b>76</b> |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>   | <b>80</b> |
| <b>RECOMENDACIONES.....</b>  | <b>81</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>  | <b>82</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>   | <b>85</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 01: Operacionalización de variables  | 39 |
| Tabla 02: Información tickets emitidos y atendidos (mes de enero del 2015)                       | 53 |
| Tabla 03: Información tickets emitidos y atendidos (mes de febrero del 2015)                     | 54 |
| Tabla 04: Información de tiempo mínimo, promedio y máximos de atenciones del CAV Larco (enero)   | 58 |
| Tabla 05: Información de tiempo mínimo, promedio y máximos de atenciones del CAV Larco (febrero) | 59 |
| Tabla 06: Porcentaje de tiempos totales promedios  | 59 |
| Tabla 07: Tickets emitidos   | 65 |
| Tabla 08: Tickets emitidos   | 65 |
| Tabla 09: Tickets emitidos   | 66 |
| Tabla 10: Ticket emitidos  | 66 |
| Tabla 11: Porcentaje de tickets atendidos  | 68 |
| Tabla 12: Porcentaje de tiempos totales promedios  | 68 |
| Tabla 13: Datos Prueba T-student – tiempos de espera   | 74 |
| Tabla 14: Comparación de medios – Prueba T-student   | 75 |
| Tabla 15: Cronograma   | 75 |
| Tabla 16: Costo del círculo de calidad por colaborador.  | 78 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 01 Interacción de los componentes de círculos de calidad               | 31 |
| Gráfico 02 Esquema de los círculos de calidad                                  | 32 |
| Gráfico 03: Esquema de funcionamiento del círculo de calidad                   | 44 |
| Gráfico 04: Comparación tickets emitidos vs tickets atendidos                  | 54 |
| Gráfico 05: Comparación tickets emitidos vs tickets atendidos                  | 54 |
| Gráfico 06: Tickets Emitidos   | 55 |
| Gráfico 07: Tickets Emitidos   | 55 |
| Gráfico 08: Tickets Atendidos  | 56 |
| Gráfico 09: Tickets Atendidos  | 56 |
| Gráfico 10: Tiempo Promedio Espera vs Atención                                 | 60 |
| Gráfico 11: Tiempo Mínimo, espera vs Atención                                  | 60 |
| Gráfico 12: Tiempo Mínimo, espera vs Atención                                  | 61 |
| Gráfico 13: Tiempo Máximo, espera vs Atención                                  | 61 |
| Gráfico 14: Nivel de Espera $\leq 15$ minutos                                  | 62 |
| Gráfico 15: Nivel de atención $\leq 15$ minutos                                | 63 |
| Gráfico 16: Tiempo promedio de espera vs atención                              | 68 |
| Gráfico 17 Componentes de los círculos de calidad                              | 70 |
| Gráfico 18 Metodología para el tratamiento de problemas en círculos de calidad | 73 |
| Gráfico 19: Gráfico de una cola – valor “t”                                    | 75 |

## RESUMEN

El desarrollo de la presente investigación se base en la realidad problemática en donde existe un problema relacionado el efecto que tendrá la Aplicación de círculos de calidad para disminuir el tiempo de atención de espera de los clientes de post venta del CAV-LARCO Telefónica Trujillo. La investigación se justifica porque permitirá conocer exactamente la forma como se puede proponer e implementar una mejora del proceso de post venta mediante la aplicación de métodos que antes no se han aplicado. Como objetivo general se tiene que determinar de qué manera la aplicación de círculos de calidad disminuyen los tiempos de atención de los clientes de post venta del CAV-Larco Telefónica Trujillo. Los objetivos específicos son: describir los problemas y sus principales causas en el proceso de post venta del CAV Larco, formular una alternativa de solución en el proceso de post venta del CAV Larco, describir la metodología de aplicación de círculos de calidad en el servicio post venta del CAV-Larco Telefónica Trujillo, implementar círculos de calidad en el servicio post venta del CAV-Larco Telefónica Trujillo y presentar los resultados de la aplicación de la propuesta para mejorar el proceso de post venta del CAV Larco. La hipótesis planteada es que mediante la aplicación de círculos de calidad se disminuyen los tiempos de espera de los clientes del área post-venta del CAV-Larco Telefónica Trujillo. La investigación es de tipo pre experimental en el cual al grupo, en los que se prueba una variable, sin ningún tipo de selección aleatoria o proceso de pre-selección, para medir al variable dependiente, los tiempos de espera. Se tiene como conclusión que Los Círculos de Calidad son la herramienta excepcional con la que debe contar actualmente en el CAV Larco para disminuir los tiempos de espera y de atención a los clientes de tal forma que se logre un servicio de calidad a nivel de todos sus componentes tanto los tangibles como los intangibles que reflejen un servicio de atención de calidad en cualquier tipo de servicio que los clientes soliciten.

## ABSTRACT

The development of this research is based on the reality problem where there is a related problem the effect that implementation of quality circles to decrease service time customer waiting after sales of CAV-Larco Trujillo's Telefónica research is justified because it will reveal exactly how you can propose and implement an improved after sales process by applying methods that have not been applied before. The general objective must be to determine how the implementation of quality circles reduce service times of customers post-sale CAV Telefónica Larco Trujillo. The specific objectives are to describe the problems and their causes in the process of post sale of CAV Larco, formulate an alternative solution in the process of post sale of CAV Larco, describe the methodology of implementation of quality circles in service CAV-post sale Telefónica Larco Trujillo, implementing quality circles in the post-sale CAV Larco Trujillo Telephone service and present the results of the implementation of the proposal to enhance the process of post sale of CAV Larco. The hypothesis is that by implementing quality circles waiting times for customers after-sales Telefónica CAV-Larco Trujillo area are reduced. The research is a quasi experimental choice in which to groups in which one variable is tested, without any random selection or pre-selection process type. It is also cross or transectional because the variables were analyzed in a particular weather. It is the conclusion that The Quality Circles are exceptional tool that must now count on the CAV Larco to reduce waiting times and customer service so that service quality level is achieved all components both tangible and intangible that reflect service quality care in any service that customers request.



## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Alvear, C. (2005). Calidad Total II Aseguramiento y mejora continua. (2ª. Ed.) Editorial Limusa-México.
- Alvear, C. (2002). Calidad Total conceptos y Herramientas Prácticas (primera reimpresión) Editorial Limusa-México.
- Cantuarias, D. (2010) Calidad y desarrollo de competitividad. 2ª. Ed.) Editorial Limusa-México.
- Demetrio, S. (2003). Manual de calidad total para operarios, (1ª. Ed.) Editorial Limusa, S.A. – México D.F.
- De Domingo, J. (2012). Calidad y mejora continua, (3ª. Ed.) Editorial Donostiarra – España.
- Del Cid (2010). Fundamentos de investigación, (2ª. Ed.) URL Guatemala.
- Evans J. y Lindsay, W. (2005). Administración y Control de la Calidad, (6ª. Ed.) Thomson editores, S.A.- México.
- García, F, (2009) El desarrollo de los círculos de calidad en las empresas. (1ª. Ed.) Editorial Limusa, S.A. – México D.F.
- Gutiérrez A. (2005) Aplicación de Círculos de calidad en una organización, Tesis
- Gutiérrez, H. (2010). Calidad total y productividad. (3ª. Ed.) Editor McGraw Hill. Colombia.
- Gutasra V. (2002) en sus tesis Implementación de los círculos de calidad en el instituto superior tecnológico ITEC. Tesis
- Hernandez A. (2005) en su tesis: “Los círculos de calidad como forma de participación directa en el trabajo: evolución y perspectivas en España”

- Hitt, M. – Ireland, R. y Hoskisson, R. (2007). Administración Estratégica: competitividad y globalización: conceptos y casos, (7ª. Ed.) Learning Editores, S.A. – México D.F.
- Jiménez, A. (2010) Círculos de calidad y productividad. (4ta Ed.) LearnigEditores. Argentina
- Kotler& Armstrong. (2008). Fundamentos de Marketing, (8ª. Ed.) Editorial Pearson- México.Koontz, Wehrich y Cannice, (2002) Administración una perspectiva global y empresarial, (13ª. Ed) McGraw-Hill Interamericana.
- Raveleau (1987): "Los Círculos de Calidad no son suficientes para crear un verdadero management participativo para la calidad total. (7ª. Ed.) Learning Editores, S.A. – México D.F.
- Robbins y Coulter, (2005). Administración, (8ª Ed.). Editorial Pearson Educación, México.
- Wayne y Robert, (2010). Administración de Recursos Humanos, (11ª Ed.). Editorial Pearson Educación, México.
- Philip y Thompson, (1984). Círculos de calidad: Cómo hacer que funcionen, (1ª. Ed.) Grupo Editorial Norma, Colombia.
- Senge, P. (2006). La Quinta Disciplina En La Práctica, (6ª. Ed.) Editorial Granica, Argentina
- ThompsonPhilip C., (1984). Círculos de calidad, como hacer que funcionen, Editorial Norma Colombia Primera Edición
- Pazos Áreas José Juan, Suarez GonzálezAndrés, Díaz RedondoRebeca P., (2013). Teoría de colas y simulación de eventos discretos, Editorial Pearson Educación S.A. Madrid Primera Edición
- Uribe Macías, Mario Enrique, (2010). Gerencia del servicios alternativa para la competitividad, , Ediciones de la U, BogotáPrimera Edición
-

- Kotler Philip, Armstrong Gary, (1991). Fundamentos de mercadotecnia, Prentice Hall Segunda Edición México.
- Ventura Camejo Ramón, (2008). Semana de la calidad 2008 calidad en Asia Pacifico: un proceso de integración.
- Real Academia Española, (1992). Diccionario de la lengua española, Editorial Espasa Calpe, Vigésimo Primera Edición, Madrid.
- Enciclopedia del management, Grupo Océano edición 1985 España
- Diccionario de administración y finanzas, Grupo Océano, Editorial Océano 1983 España. Primera edición
- Rosenberg J. M., (1981). Diccionario de administración y finanzas Grupo Editorial Océano, Barcelona Edición Original.
- Real Academia Española, Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., Edición del Tricentenario, [en línea]. Madrid: Espasa, 2014.  
<http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=oC1Uwg7T4DXX2uV4iYw2lw2d50EoBaDXX2JtbplxF> (1).
- Janneth M. Thompson, Herramientas Administrativas o Gerenciales, <http://administracionenteoria.blogspot.pe/2011/03/herramientas-administrativas-o.html> (2).
- <http://diccionario.motorgiga.com/diccionario/unidad-de-medida-definicion-significado/gmx-niv15-con195846.htm> (3).
- Diccionario Enciclopédico Hispano-americano (1887-1910) <http://www.e-torredebabel.com/Enciclopedia-Hispano-Americana/V4/causa-filosofia-D-E-H-A.htm> (4).
- Kristie Lorette, Demand Media <http://pyme.lavoztx.com/qu-es-la-implementacion-estrategica-4652.html> (5).