



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TESIS

**“APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 8D PARA LA MEJORA DEL
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA ELECTRO
PUNO S.A.A. JULIACA, 2022”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CALIDAD Y DISEÑOS DE PROCESOS PRODUCTIVOS

PRESENTADO POR

MARIELA CANAL COILA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL

DOCENTE ASESOR:

MG. LUIS FRANCISCO LAURENTE BLANCO

CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-8531-3959

CHINCHA, 2022

Constancia de aprobación de investigación

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 19 de Noviembre de 2022.

Dr.

DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que el estudiante: **MARIELA CANAL COILA** de la facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración. Del programa Académico de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

Titulada:

APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 8D PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. JULIACA, 2022

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la Investigación. Estoy remitiendo, juntamente con la presente, los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



DNI 45506495

Mg. Luis Francisco Laurente Blanco
ORCID: 0000-0002-8531-3959

Declaratoria de autenticidad de la investigación

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **MARIELA CANAL COILA**, identificado(a) con DNI N° 74936000, en mi condición de estudiante del programa de estudios de **INGENIERÍA INDUSTRIAL** de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: **"APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 8D PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. JULIACA, 2022"**, declaro bajo juramento que:

- a. La Investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de Investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La Información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La Investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

22%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de una universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 19 de Noviembre de 2022.



Bach. Mariela Canal Coila
DNI N° 74936000

Dedicatoria

Mi proyecto de investigación dedicado a Dios porque me dio la gran oportunidad de poder llegar hasta este momento, es un logro muy importante para mi formación profesional.

A mi madre querida le dedico todo este esfuerzo porque sé que ella está ahí conmigo en las buenas y en las malas, por haberme dado la vida, siempre confiando en mí y jamás me abandonó. Te quiero mamita Edith.

A mi hermana Lena Fernanda por estar conmigo en todo momento.

A mis abuelos Feliciano y Agripina que confiaron en mí y brindaron ese cariño para motivarme, por llenar mi vida con sus valiosos consejos.

Agradecimiento

Estoy muy agradecida con Dios por guiar siempre mi camino y llevarme a concluir con una de mis metas tan importantes en mi vida.

Agradezco a mi madre Edith por el esfuerzo, dedicación, paciencia, por su confianza y por todo lo que me ha dado a lo largo de mi carrera.

Muy agradecida con mi tutor de tesis, por haberme guiado en la elaboración de este trabajo de titulación y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente.

Agradezco a la Universidad Autónoma de Ica que me acogió para poder desarrollarme como profesional por haberme permitido desarrollar mi tesis y así mismo concluir con una etapa de mi vida profesional.

Resumen

Hoy en día las empresas tienen una inmensa preocupación respecto a la satisfacción al cliente, ya que los clientes día a día son muy exigentes, esperando ellos que como empresa superemos sus expectativas. Es por ello que cada vez la mejora continua debe ser de manera constante. La investigación con el siguiente título: “Aplicación de la Metodología 8D para la Mejora del Proceso de Atención al Cliente en la empresa Electro Puno S.A.A. Juliaca, 2022” se encontró que en la empresa existe ineficiencia en cuanto a la atención que se brinda en las ventanillas o módulos. Esta investigación tuvo como objetivo central aplicar la metodología 8D en el proceso de atención al cliente. Su tipo de investigación es aplicada, con un diseño experimental y de tipo cuasi experimental; por su alcance es explicativo; por el simple hecho de encontrar una explicación de las relaciones de las variables. Se usó la metodología 8D la cual consta de 8 fases, comenzando con la formación del equipo de trabajo, la descripción, análisis del problema a su vez se encontró la causa raíz con un diagrama causa - efecto y la herramienta de los 5 porqués de tal manera se le dio la solución correspondiente, y se logró el mejoramiento en el proceso de atención al cliente en cuanto a su calidad de servicio. En el análisis inferencial se realizó el test de prueba estadística McNemar, en cuanto a la aplicación de la metodología 8D su estimación de valor de p es de 0.001 de tal forma se encontró que la metodología 8D influye significativamente en la mejora del proceso de atención. Con esta investigación se demostró que la aplicación de este método mejoró el proceso de atención al cliente y asimismo se logró la satisfacción en los clientes.

Palabras claves: Metodología 8D, Atención al cliente, Mejorar, Herramientas de calidad, Calidad de servicio.

Abstract

Nowadays, companies have an immense concern regarding customer satisfaction, since customers are very demanding every day, hoping that as a company we will exceed their expectations. That is why every time continuous improvement must be constant. The research with the following title: "Application of the 8D Methodology for the Improvement of the Customer Service Process in the company Electro Puno S.A.A. Juliaca, 2022" it was found that there is inefficiency in the company regarding the care provided at the windows or modules. The main objective of this research was to apply the 8D methodology in the customer service process. Its type of research is applied, with an experimental and quasi-experimental design; due to its scope it is explanatory; for the simple fact of finding an explanation of the relationships of the variables. The 8D methodology was used, which consists of 8 phases, beginning with the formation of the work team, the description, analysis of the problem, in turn, the root cause was found with a cause - effect diagram and the tool of the 5 whys of In this way, the corresponding solution was given, and the improvement in the customer service process was improved in terms of its quality of service. In the inferential analysis, the McNemar statistical test was performed, as soon as the application of the 8D methodology, its estimate of p value is 0.001, so it was found that the 8D methodology significantly influences the improvement of the care process. This research showed that the application of this method improved the customer service process and customer satisfaction was achieved.

Keywords: 8D methodology, Customer service, Improvement, Quality tools, Quality of service.

Índice general

Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de figuras.....	x
Índice De Tablas	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
2.1. Situación Problemática	4
2.2. Pregunta de Investigación General	6
2.3. Preguntas de Investigación Específicas.....	7
2.4. Justificación.....	7
2.5. Objetivo general.....	8
2.6. Objetivos específicos	8
2.7. Impacto de la Investigación	8
2.8. Alcances y limitaciones	9
2.8.1. Alcances	9
2.8.2. Limitaciones	9
III. REVISIÓN DE LA LITERATURA	10
3.1. Antecedentes de investigación	10
3.2. Bases teóricas.....	17
3.3. Marco conceptual	29
IV. METODOLOGÍA	32
4.1. Tipo y nivel de investigación	32
4.2. Diseño de la investigación.....	32
4.3. Hipótesis general y específicas	33
Hipótesis General.....	33
Hipótesis Específicas	33
4.4. Identificación de las variables.....	33
Variable independiente.....	33
Variable dependiente.....	33

4.5.	Matriz de operacionalización de variables	35
4.6.	Procedimiento de muestreo	36
4.7.	Recolección y análisis de la información.....	36
4.7.1.	Técnicas de recolección de información.....	36
4.7.2.	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	37
4.8.	Aplicación de la metodología 8D	38
V.	RESULTADOS	74
5.1.	Presentación de Resultados.....	74
5.2.	Interpretación de Resultados.....	76
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	79
6.1.	Análisis Inferencial	79
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	85
7.1.	Comparación resultados	85
VIII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
X.	ANEXOS	98
	Anexo 1: Matriz de categorización apriorística o cualitativa.....	98
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	99
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	107
	Anexo 4: Base de datos.....	111
	Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud	115
	Anexo 6: Evidencia fotográfica	116
	Anexo 7: Instrumento de Recolección de Información (Post Test)	128

Índice de figuras

Figura 1. Metodología 8D.	17
Figura 2. Las 8 dimensiones de la metodología 8D.....	20
Figura 3. Ciclo de la mejora continua.	24
Figura 4. Organigrama ELPU S.A.A.....	29
Figura 5. Proceso de atención al cliente.	39
Figura 6. Porcentaje por sexo de los colaboradores.....	41
Figura 7. Porcentaje por experiencia en Atención al Cliente	43
Figura 8. Porcentaje de la inducción recibida.....	44
Figura 9. Proceso de atención al cliente.	54
Figura 10. Problemas en el proceso de atención al cliente.	55
Figura 11. Diagrama de Ishikawa.	58
Figura 12. Técnica de análisis “5 Porque’s”	59
Figura 13. Distribución de módulos.	63
Figura 14. Mejora del proceso de atención.....	75
Figura 15. Mejora del proceso de servicio.....	76
Figura 16. Carta de autorización por la empresa ELPU S.A.A.	116
Figura 17. Fachada de la empresa ELPU S.A.A.....	117
Figura 18. Encuesta aplicada al personal 1.....	117
Figura 19. Encuesta aplicada al personal 2.....	118
Figura 20. Encuesta aplicada al personal 3.....	118
Figura 21. Encuesta aplicada al personal 3.....	118
Figura 22. Formación de equipo.....	119
Figura 23. Documento del compromiso de Formación de equipo.	120
Figura 24. Guía de protocolo de atención al cliente.....	121
Figura 25. Vista de los módulos.....	122
Figura 27. Organización de afiches.....	123
Figura 29. Documentos en archivadores.....	124
Figura 30. Etiquetado de archivadores.....	124
Figura 31. Uniforme del personal.....	125
Figura 32. Personal en capacitación.	125
Figura 33. Reunión de celebración 1.	126
Figura 34. Reunión de celebración 2.	126
Figura 33. Desorden de útiles de escritorio.....	127
Figura 34. Orden de útiles de escritorio.	127

Figura 35. Guía de Observación aplicada.....	128
---	------------

Índice De Tablas

Tabla 1. Detalle del personal de la empresa ELPU S.A.A.	36
Tabla 2. Experiencia e Inducción.	42
Tabla 3. Equipos y herramientas.....	45
Tabla 4. Uniforme, fotocheck y saludo, despedida.	46
Tabla 5. Registro de Información y Limpieza u orden.	47
Tabla 6. Información, procedimientos, plazos y costos.....	48
Tabla 7. Paciencia, respetuoso y amabilidad.....	49
Tabla 8. Rapidez, explicación clara y precisa.	51
Tabla 9. Rango de quejas verbales.	51
Tabla 10. Cantidad de cliente atendidos.	52
Tabla 11. Causas del problema.	56
Tabla 12. Causas y soluciones en el proceso de atención al cliente.....	61
Tabla 13. Actividades Servicios Varios.....	64
Tabla 14. Actividades Instalaciones Nuevas.	65
Tabla 15. Cronograma de actividades de la aplicación de la metodología 8D. 73	
Tabla 16. Aplicación metodología 8D.	77
Tabla 17. Atención rápida y explicación clara, precisa.	77
Tabla 18. Empatía.	78
Tabla 19. Inducción o capacitación.....	78
Tabla 20. Test de McNemar de La mejora con la implementación de la Metodología 8D.	79
Tabla 21. Formulación de Hipótesis General.....	80
Tabla 22. Test de McNemar de la dimensión capacidad de respuesta.	81
Tabla 23. Formulación de Hipótesis Especifica 1.....	81
Tabla 24. Test de McNemar de la dimensión empatía.	82
Tabla 25. Formulación de Hipótesis Especifica 2.....	82
Tabla 26. Test de McNemar de la dimensión fiabilidad.	83
Tabla 27. Formulación de Hipótesis Especifica 3.....	84

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú existen varias empresas que no le dan la debida importancia al querer elevar la calidad de atención brindada por parte de sus empleados, en nuestro País el 15% y 20% de clientes que son atendidos por distintas empresas generan bastantes reclamos por el servicio que se le brinda, por el hecho de que el servicio es pésimo. Los procesos son importantes ya que esto es un conjunto de actividades con las cuales se llega a la meta que tienen las empresas entonces es primordial que estos procesos estén optimizados. Las empresas día a día están en constantes cambios de tal manera que deben de seguir mejorando día a día y así cumplir con los objetivos, dichas empresas tienen como objetivo crecer brindando servicios o productos de calidad, para ello los clientes son muy importantes debido a que con ellos se llega a lograr este objetivo, al brindar un excelentísimo servicio este se transforma en algo muy necesario e indispensable (Pons, 2021).

Esta investigación con el siguiente título: “Aplicación de la Metodología 8D para la mejora del proceso de Atención al Cliente en ELPU S.A.A. Juliaca, 2022”, en el ámbito regional la empresa ELPU S.A.A. viene presentando problemas debido a que los clientes presentan quejas por la información incompleta o hasta errónea causando demoras en el proceso de atención en las oficinas, dichos clientes dieron a conocer su molestia por el terrible servicio que se les brinda es por ello que es sumamente importante debido a que al realizar esta investigación se aplicó la metodología 8D que gracias a las ocho fases que contiene esta metodología, se logró encontrar junto con las herramientas de calidad la causa raíz de las quejas que se vienen presentando en el proceso de atención que se les brinda a los clientes. De tal manera que, al encontrar estas causas, se dio soluciones respectivamente y asimismo se implementó estas soluciones con el fin de mejorar y esto implica el éxito para la empresa ya que, al mejorar dicho proceso de atención al cliente, se tendrá clientes satisfechos.

Por otro lado, esta investigación contiene los diferentes capítulos que tratan sobre las siguientes facetas: en el segundo capítulo se ve el planteamiento

del problema donde se describir los problemas que enfrentan las empresas, así como el problema en la empresa ELP U S.A.A. a su vez se identifica el problema general de la investigación y sus problemas específicos, de igual forma se realizara el planteamiento de los objetivos a seguir dentro de la investigación, se dará a conocer el impacto y justificación de dicha investigación y a su vez los alcances y limitaciones que existieron dentro de la investigación. Por otra parte, en el tercer capítulo se investigó de estudios previos que abordan aspectos de la investigación los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas en las cuales se conocerá la definición correspondiente a las variables independiente (Metodología 8D) y dependiente respectivamente (proceso de atención al cliente). Por último, el marco conceptual donde se definirán los términos relacionados con las variables, es un listado de palabras.

En el capítulo cuatro se abordará la definición de la metodología empleada, se describe el tipo y nivel de investigación los cuales serán cualitativo y explicativo, su diseño de investigación que se ha empleado en la investigación. Además, se detalla de la hipótesis general y específicas, también se va a identificar las variables, junto con la matriz de categorización apriorística o cualitativa. Se vera también el detalle de la población y muestra respectivamente. A su vez se detalla de la técnica e instrumento que se usó para la recopilación de información se aplicó la guía de observación que será en un pretest y en un post test y seguidamente se detalla el software que se usa para el procesamiento de datos, terminado el capítulo con el procedimiento de la aplicación de la metodología 8D. En el capítulo cinco se da a conocer los resultados obtenidos antes y después de la aplicación de la metodología 8D. En el capítulo seis se presenta el análisis de los resultados, utilizando aquí el test de prueba de McNemar. En el capítulo siete se realizó una comparación de resultados con los antecedentes de la investigación.

Finalmente se presenta las conclusiones seguidamente con las recomendaciones. Después se ve las referencias bibliográficas, las fuentes de las cuales se investigó. Por último, se termina el informe de esta investigación con los anexos tales como: la matriz de categorización

apriorística o cualitativa, la herramienta que se usó para recolectar información de datos, la ficha de validación por juicios de expertos, el informe de turnitin y por último las evidencias fotográficas.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Situación Problemática

De la Fuente (2017) Indica que internacionalmente, la metodología 8D está compuesta por 8 disciplinas o hábitos, también llamado Resolución de Problemas, 8-D, G8D, Global 8D y/o las ocho disciplinas (en inglés Eight Disciplines Problem Solving) este es un método de utilidad que se encarga de la solución de problemas que comúnmente es usado por diferentes profesionales como ingenieros de calidad, se originó en la 2° Guerra Mundial, en EE.UU. es una metodología internacional que es muy capaz de poder usada para la identificación, corrección y eliminación de problemas, buscando mejorar el desempeño en las empresas, su eficacia y eficiencia de forma continua. Esta es una metodología que se originó en la empresa Ford Motor Company en 1987 ya que ellos aplicaron esta metodología en su área de producción, Pero esta metodología paso por varias revisiones y modelos: En los años 60 y 70 hubo una metodología D4 que también se le denomino como la Resolución de problemas que está orientada al trabajo en equipo en inglés Team Oriented Problem Solving, posteriormente en los años 90 hubo la metodología D7 y Finalmente Ford realizo la creación y aprobación de la metodología 8D su denominación finalmente fue "Global 8D" Díaz (2021), las 8D es una herramienta mejor recomendada para empresas de cualquier rubro, incluyendo sectores de servicios. Es por ello que se considera una metodología muy útil para mejorar procesos, ya que se pone en marcha una estructura de trabajo sistematizada, su primordial objetivo es enfocar el origen de cualquier problema, de tal manera que encuentra la causa raíz del problema y se dan soluciones eficaces, las cuales ayudan a que se optimice el rendimiento del proceso, previniendo no conformidades y evitar los errores a futuros (González, 2007).

En Latinoamérica la gran mayoría de empresas presentan problema en sus procesos, entre ellos algunos de los problemas más usuales son las resoluciones de no conformidades de los clientes, problemas que se presentan de forma repetitiva, por necesidades que abordan un problema

desde la visión de un equipo, resolución de quejas de los clientes y estos es uno de los principales y más frecuentes causas de un problema dentro de las empresa (Díaz, 2021) para muchas empresas estos problemas son constantes y que lo ven de manera normal poder vivir con dichos problemas, aunque ellos buscan solucionarlo, pero que de cierta manera estos problemas vuelven con el tiempo y es entonces que ellos dejan de intentar solucionar. Claramente se deduce que en estos problemas no están llegando a corregir desde la raíz causa del problema (Lopez,2020).

Pons (2021) con su empresa WorkMeter tiene como objetivo medir y optimizar la productividad, de tal manera que nos comenta sobre la mejora de procesos y procedimientos para las empresas. Los procesos son importantes ya que con ellos se llega a la meta que tienen las empresas y encaminar a los indicadores en productividad. Entonces es primordial que estos procesos estén optimizados. Las empresas día a día están en constantes cambios de tal manera que deben de seguir mejorando día a día y así cumplir con los objetivos, dichas empresas tienen como objetivo crecer brindando servicios o productos de calidad, para ello los clientes son muy importantes debido a que con ellos se llega a lograr este objetivo Pons (2021) nos dice que existen cuatro pasos primordiales para mejorar nuestros procesos en la empresa, primeramente Identificar la necesidad de cambio quiere decir que debemos encontrar los aspectos que se deben de mejorar identificando los problemas, seguidamente el siguiente paso es analizar el proceso actual cuando ya sabemos del problema en nuestros procesos debemos analizar detalladamente nuestro procedimiento actual en el cual se puede usar herramientas de medición, después el tercer paso es Conseguir compromiso y apoyo en el cual se debe informar al quipo con el que se trabajara en la mejora e indicar los importante que resulta realizar estas mejoras que se planifican y finalmente el cuarto paso Crear una estrategia de mejora aquí se define todo los factores que se analizaron y deben realizar un plan, atacando las fallas con más urgencia, se debe de Indicar el procedimiento del proceso que presentan fallas y dar a conocer cómo debería de ser correctamente Kotler (2012) recientemente señalo en una entrevista para una de las prestigiosas revistas de negocios Forbes

que las empresas modernas ya no se distinguen por el “qué” venden, sino por “cómo” lo hacen. Y exactamente el “cómo” es el servicio.

Dutka (1994) nos dice que a nivel mundial las empresas tienen una preocupación que es la satisfacción al cliente, ya que son muy exigentes los clientes hoy en día, esperando ellos que como empresa superemos sus expectativas. Es por ello que se busca la satisfacción completa de dichos clientes, brindándoles una adecuada atención en el proceso. La empresa Electro Puno S.A.A. también conocida por sus siglas ELP U S.A.A., su política de calidad es satisfacer las diferentes de necesidades de los clientes cumpliendo dichas necesidades, mediante el mejoramiento de manera continua en los procesos y las competencias por parte de los colaboradores, asegurando que realicen de manera eficaz y eficiente sus actividades.

Según el medio de comunicación Radio Onda Azul (2020) a nivel regional la empresa ELP U S.A.A. viene presentando problemas debido a que los clientes presentan quejas verbales porque existe demora en el proceso de atención en las oficinas, dichos clientes dieron a conocer su molestia ya que es terrible servicio que se les brinda. La empresa busca mejorar el proceso de servicio que ellos brindan a dichos clientes, es por eso que la investigación de este trabajo consta que se aplique la metodología 8D para poder evaluar y encontrar a la causa raíz de problema de aquellos factores que intervienen en el proceso de servicio o atención que se le brinda al cliente que van de la mano con ciertas herramientas, conocidas como las 7 herramientas básicas de calidad como Check list, Mapa de procesos, Histogramas, Gráfica de dispersión, Grafica de corrida, Diagramas de Flujo, Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa y los 5 Porque's de tal manera que algunas de estas herramientas nos ayudaron a analizar el problema raíz y dar soluciones las cuales nos lleven al mejoramiento de manera continua en el proceso de servicio al cliente (De la Fuente, 2017).

2.2. Pregunta de Investigación General

¿De qué manera la aplicación de la metodología 8D mejorará el proceso de atención al cliente en la empresa ELP U S.A.A., Juliaca, 2022?

2.3. Preguntas de Investigación Específicas

- ¿Como la dimensión capacidad de respuesta influye en la mejora del proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022?
- ¿Como la dimensión empatía influye en la mejora del proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022?
- ¿Como la dimensión fiabilidad influye en la mejora del proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022?

2.4. Justificación

La siguiente investigación se realizó en la empresa ELPU S.A.A, en esta empresa se observó e identifico todo el proceso de atención que se le brinda al cliente, en cual estos clientes se quejaban verbalmente de mala atención que se les brindaba, causando molestias por la mala información, por el trato, por el tiempo de espera; teniendo como consecuencia la insatisfacción de estos clientes. Es por ello que se realizó esta investigación ya que sabemos que las empresas hoy en día buscan crecer brindando servicios o productos, pero para ello lo primordial son los clientes ya que con ellos se logra este objetivo de crecer.

Esta investigación permitió aplicar la metodología 8D para la mejora del proceso de atención, esta metodología consta de 8 fases, en una de las etapas se ve el análisis de dicha metodología con la cual logramos encontrar el problema raíz y poder darle sus respectivas soluciones. Como primordial objetivo de toda empresa es el cliente por ende es muy importante y se busca siempre satisfacer sus necesidades, fidelizando a dichos usuarios satisfaciendo sus necesidades, superando sus expectativas. Si la experiencia obtenida en el proceso de atención es positiva habrá una gran cantidad de usuarios satisfechos superando sus percepciones y así obtener menos quejas e insatisfacciones por parte de ellos, esto sería un punto más a favor de la empresa.

2.5. Objetivo general

Determinar que al aplicar la metodología 8D se va a mejorar el proceso de atención al cliente en la empresa ELPUS.A.A., Juliaca, 2022.

2.6. Objetivos específicos

- Determinar como la dimensión capacidad de respuesta influye en la mejora del proceso de atención al cliente en la empresa ELPUS.A.A., Juliaca, 2022.
- Determinar como la dimensión empatía influye en la mejora del proceso de atención al cliente en la empresa ELPUS.A.A., Juliaca, 2022.
- Determinar como la dimensión fiabilidad influye en la mejora del proceso de atención al cliente en la empresa ELPUS.A.A., Juliaca, 2022.

2.7. Impacto de la Investigación

Es de gran importancia esta investigación debido a que busca el mejoramiento del proceso en el que se atiende a los clientes en la empresa ELPUS.A.A. Justamente a las quejas de insatisfacción de los clientes, con la investigación se conseguido mejorar el proceso de atención brindando un servicio de atención de calidad y además un mejor ambiente de trabajo. Esto un gran punto a favor para la empresa ELPUS.A.A., debido a que, en su política de calidad, busca satisfacer la variedad de requerimientos de sus clientes, de modo que se debe satisfacer esas necesidades, mediante el mejoramiento de manera continua en los procesos y las competencias por parte de los colaboradores, por supuesto que ellos garantizan la eficiencia y eficacia en sus actividades. No está de más decir que al aplicar el método 8D, se garantiza la mejora. Ya el uso de este método queda demostrado que existe menos incidencias y una mayor eficiencia en las actividades del proceso de atención que se le brinda al cliente en la empresa ELPUS.A.A.

2.8. Alcances y limitaciones

2.8.1. Alcances

- La metodología 8D se aplicó en la empresa ELPU S.A.A. sede de Juliaca.
- La metodología se desarrolló en 8 etapas durante un período de 45 días aproximadamente.
- Solo se analizará el proceso de atención en ventanilla, mas no la atención externa por parte de la empresa contratista.
- Las mejoras que se realizaron son únicamente para el proceso de atención en ventanilla.
- Estas mejoras aplicadas ayudaran para la mejora de la calidad de servicio en cuanto la atención al cliente.

2.8.2. Limitaciones

- Falta de tiempo por parte del personal.
- No existe una persona encargada con contrato indeterminado para seguir llevando a cabo estas mejoras.
- No se encontró investigaciones sobre temas referidos a la metodología 8D vinculadas con la atención al cliente que se hayan realizado.

III. REVISIÓN DE LA LITERATURA

3.1. Antecedentes de investigación

Mendoza (2020) su investigación es de sobre la implementación de la metodología 8D's porque buscan reducir las notificaciones de calidad en la empresa BD de tijuana, México, esta metodología analizo la situación actual de la empresa mediante la metodología 8D y con este análisis se presentó e implemento sus mejoras con el objetivo de reducir las notificaciones de calidad en el proceso de ensamble. Después de la implementación lograron reducir en un promedio de 58% al mes en cuanto a notificaciones de calidad, confirmando que junto al trabajo en equipo y que con las herramientas de calidad se lograron solucionar los problemas que se encontraban con las notificaciones de calidad en el proceso.

González (2007) en su investigación busca la implementación de una mejora mediante un modelo para así poder optimizar tiempos de entrega de sus productos en su proceso de confección, así como el proceso de arreglo y modificación de alto de la basta y alto de la camisa, para esta investigación se basaron en la aplicación del método 8D. Esta sastrería lleva 29 años en la industria textil, es entonces que a lo largo de los años las empresas del rubro textil tienen grandes retos los cuales les exigen ser más competitivos por ello se busca mejorar, es entonces que con el fin de innovar el gerente da apertura a que se analice la información con la aplicación de metodologías y herramientas de mejora. Es por ello que el fin de aplicar la metodología 8d es optimizar su tiempo de producción de dichos productos textiles asimismo optimizo el tiempo de entrega de sus productos, es entonces que con la metodología se implementó en su respectivo orden que son sus ocho fases las cuales se analizaron los datos llegando a las causas, utilizaron las herramientas de estudio de tiempos, metodología 5S y encuestas de satisfacción. Lograron mejorar su empresa y reducir tiempos.

Marín (2018) Este estudio se enfoca en que se aplicó la metodología 8D porque su meta fue mejorar los procesos de pintado y corrosión de la aeronaves según modelo de la Aviación Naval del Perú con su objetivo principal de aplicar dicha metodología para la optimización del proceso del tratamiento anti-corrosivo y pintado de las aeronaves Beechcraft King Air B-200 para la fuerza de Aviación Naval Peruana, esto comenzó su análisis del histórico de discrepancias reportadas, mediante entrevistas e información, siguiendo paso a paso el método de la metodología 8D llegando a las soluciones y se desarrollen en el proceso los mejores estándares posibles en aviación. Dicha investigación era simplemente una proposición la cual les permitió analizar y dar a conocer que su aplicación les puede permitir mejoras sustancialmente en los trabajos que son especializados con referencia al tratamiento anti-corrosivo y el acabado de pintura, logrando su efectividad en el proceso, cantidades menores de horas-hombre y gastos que no eran necesarios en el mantenimiento.

Quiliche (2016) Este estudio su propósito es dar una alternativa de diseño para un mejor proceso de atención al cliente con la finalidad de obtener un mejor servicio de calidad de un banco que se encuentra en Cajamarca. El método de investigación aplicado es de enfoque cuantitativo tiene un alcance correlacional; Utilizo el instrumento del cuestionario para su respectiva recolección de información. Su muestra fue de 87 clientes. Utilizo herramientas con flujogramas, diagrama de operaciones, diagrama de Ishikawa, Diagrama de Pareto, con ellos han logrado identificar los cuellos de botellas y así mismo con las otras herramientas, uno de los procesos principal fue la cuando el cliente solicitaba una tarjeta de crédito, gracias a las herramientas lograron mejorar el diseño del proceso. Concluye con que ha habido mejoras en el proceso de atención que se le da a los clientes en cuanto a los principales motivos de los indicadores de baja calidad, así como el incumplimiento a sus necesidades, la escasez de experiencia del personal, la ausencia de capacitaciones y la empatía, con crecimientos

de 44.00%, 16.00% y 24.00% todo porque se utilizaron distintas herramientas de calidad.

Llaza (2019) en la siguiente investigación es sobre la proposición de mejorar el sistema de recolección de polvo de trigo, mediante el método 8D, para el molino llamado las mercedes S.A.C. de Arequipa que tiene como objetivo dar a conocer sobre una proposición de mejoramiento en el sistema que se encarga recuperar el polvillo de harina de acuerdo a las dimensiones de la metodología 8D, minimizar el tiempo, bajar los costos y producir más ingresos, esto ayudará a ser sostenible el implementar el sistema. Es explicativo su tipo y nivel de investigación. Se usaron la técnica de recopilación de información, la entrevista y la observación. Con los diagramas de operaciones y de análisis de proceso, con ellos diagnosticaron el proceso actual donde se recupera el polvillo de trigo en el molino, con el método 8D ha conseguido plantear sistemáticamente el procedimiento que conforma el mejoramiento del proceso encargado de la recuperación del polvillo de trigo. Logrando encontrar su problema raíz, implementaron tres filtros, mejorando sus procesos en su producción de 32 costales a una de 150 que generaron incrementar sus ingresos.

Izaguirre y Párraga (2017) En su investigación, es sobre un proyecto en el cual se aplica el método 8D y la matriz AMFE para la disminución de fallas en dicha fabricación de refrigeradores. En esta fábrica se detectó que una línea que se produce refrigeradoras que tenían un índice muy alto de estos errores con la atención a usuarios finales; es por eso que al aplicar las 8D para solucionar los problemas se busca la disminución del indicador de fallas al nivel término medio de las diferentes líneas que realizan producciones. De acuerdo al análisis de la información del servicio técnico con la metodología 8D y herramientas de calidad se determinó el principal problema, esta causa se encontraba en la ausencia de capacitaciones al personal técnico, ya que ellos usaban los materiales de calidad de manera errónea en el momento que se realizaba la instalación de los artefactos, se podría tomar como un error de gerencia por no prestar la debida atención al

no destinar los fondos que se requerían para la capacitación que necesitaba el personal y al mejoramiento de los servicios del área técnica. Al aplicar las respectivas soluciones la empresa tendrá un beneficio competitivo a largo plazo esto se será visto en el aumento de ventas, ya que se disminuye los errores y habrá mejoramiento en la satisfacción de ese cliente.

Mello (2017) En su revista científica ha estudiado la eficacia del método 8D que fue aplicada en la industria de automoción, la investigación es exploratoria, se realizó una recolección de datos mediante entrevistas con personas involucradas en el proceso de fabricación automotriz, se encontró el problema en el disco de embrague así como los resultados logran indicar que consiguió la eliminación de las no conformidades y la satisfacción de los clientes, también se logró un mejoramiento en el ámbito financiero. El método 8D tiene soluciones que son de manera rápida como eficaz.

Rodriguez (2021) En este estudio de investigación se encuentra como aplicaron el método PHVA para el mejoramiento del servicio mediante su calidad que se le brinda al cliente de la empresa Emcasur Contratista E.I.R.L., con la finalidad de aplicar dicha metodología para mejorar la calidad de servicio, es de tipo de investigación aplicada, el método utilizado es cuantitativo, de diseño de investigación no experimental. Todo comenzó con un diagnóstico con el cual conocieron la situación actual de dicha empresa uso dichas técnicas para recolectar la información necesaria mediante la revisión documental y también la observación directa, realizaron un diagrama causa – efecto y un Pareto y así conocer las oportunidades para mejorar el servicio mediante la calidad. Finalmente, al implementar la metodología PHVA, obteniendo mejoras, con un dominio en el factor de contrataciones, minimizar los reclamos de clientes; logrando aumentar el nivel de servicio.

Lopez (2020) En este estudio de investigación se busca su aplicación del método 8D para el mejoramiento del área de Logística de la óptica y optometría de la Asociación Peruana. De tal manera que su meta de

esta investigación es aplicar el método 8D a fin de mejorar la gestión logística en dicha óptica, es una investigación cuantitativa, su investigación es de tipo cuasi experimental y de alcance explicativo. En esta investigación se aplicó la metodología 8d que ayuda a encontrar por qué desde la raíz causa de tantas quejas dentro de la gestión logística se divide en la gestión servicio al cliente de la insatisfacción de las quejas de ellos, la demora el tiempo de resolver una queja, después de la aplicación de este método 8D encontrando las causas y dándole sus respectivas soluciones se logró reducir la insatisfacción de quejas en un 10%. En esta investigación recomiendan la aplicación de la metodología 8D ya que ayuda a resolver cualquier problema de una forma eficaz.

Roque (2017) el siguiente estudio es sobre la reingeniería en sus procesos en la elaboración de su producción de unidades odontológicas basándose en la metodología 8D, su finalidad es realizar un diseño de una unidad odontológica que sea moderna en su calidad y competitiva al basar su proceso de fabricación en el método 8D. De acuerdo a su proceso de diseños de estructuras mediante el software AutoCad, para la simulación Proteus, en su producción se analizó mediante la metodología 8D e identificaron las fallas en dicho proceso de producción, Una de las causas raíz era que los materiales no cumplían con los estándares de calidad, Se dio solución a ello diseñando nuevas estructuras más ligeras y modernas con ello se logró incrementar sus mensualmente sus ventas de siete a quince unidades odontológicas al mes. Así mismo incremento la competitividad, debido a que se brinda un producto de calidad.

Caycho y Mendoza (2019) En este estudio se basa en estandarizar sus procesos que busca mejorar en la producción del área de ensamblaje de esta empresa que fabrica baterías automotrices. De tal forma esta empresa busca el mejoramiento su productividad de baterías automotrices es entonces que hace uso de herramientas y métodos que estandarizan los procesos. Es de investigación cuantitativa, su nivel de investigación es aplicada de diseño cuasi experimenta.

Logrando con esta investigación reducir el tiempo en el proceso que se ensambla la batería del rubro automotriz, así equilibraron el trabajo para el personal, se realizaron capacitaciones al personal sobre la estandarización para cumplir y tener el sostenimiento de dicho proceso.

Tafur y Jambo (2020) En dicho estudio de investigación de los procesos y el índice de productividad que existe en los últimos 5 años. Una verificación sistemática realizó un estudio de diferentes autores que nos hablan de la mejora de procesos que se deben implementar tales como; el método 5s, Ergonomía, Diagrama de Pareto y Análisis de problema y la metodología 8D. Se concluye que estas metodologías y herramientas son un éxito porque ayudan a que las empresas mejoren sus procesos. En este trabajo de investigación señalan que su respectivo uso de la metodología 8D sirve para el mejoramiento de productos, servicios, procesos que busca encontrar el origen de cada problema, creando un sistema de trabajo sistematizado, optimiza el rendimiento que previenen fallos a futuro.

Arredondo (2016) El siguiente estudio es sobre la Planta American Axle & Manufacturing que se encuentra México esta empresa realiza el maquinado de sus diferentes piezas que son de acero y aluminio de ejes trasero y delantero, pues ellos buscan aplicar el método 8Ds para enfrentar los errores de calidad que se da en su producción de dichos componentes tales como Carrier 9.5. Para ello se implementará la metodología 8Ds para encontrar y solucionar las causas raíz que ocasionan los errores de calidad en dicha producción. De tal manera que se buscó cumplir los estándares de calidad del proceso producción causando que se mejore los índices de no ser conformes con las piezas, mejorando los costos y evitando todas las quejas de los clientes, ya que la calidad de dicho proceso busca tener menos piezas defectuosas, reducción de recursos, minimizar tiempos. Generaron el valor de sus productos, también brindar una satisfacción al cliente. Entonces nos dicen que la metodología 8d s resulta ser muy eficaz para brindar soluciones a problemas.

Ortiz (2016) Este estudio es sobre la aplicación de la metodología 8D porque se encontraron manchas de capa de aceite en los pistones primarios que se encuentran en la superficie de su tina de lavado y anodizado. Dicha institución Samot es de rubro mecánico de origen brasilero, se instaló en México encargado ellos de producir pistones tales como se les conoce primarios y secundarios del sistema de frenos ABS que son para los vehículos. Dicho problema surge en el scrap y por es por ello que con la disciplina 8D se procedió con sus 8 fases en las cuales en una de las fases se buscó detectar la problemática raíz y así brindar soluciones para su mejora; ellos detectaron exceso de aceite que se encontraba en la superficie del tanque de las tinas de anodizado, así mismo su acción correctiva es extraer el aceite de la superficie, entonces de acuerdo a las herramientas de calidad, ellos concluyeron de que las causas las manchas de aceite vienen al momento de sopletear, para ello implementarán un horno de secado para pistones, realizaran una limpieza periódica a los tanques de anodizado, los operadores no tienen conocimientos y realizaban un mal manejo al momento de sopletear, es entonces que se buscó encontrar el problema raíz y así poder eliminarlo. Se logro un gran beneficio en cuanto al proceso de lavado y anodizado, mejorando dicho proceso y eliminando las manchas de los pistones, por consiguiente, se logró tener un mejor ambiente de trabajo.

Jiménez (2021) En este estudio de la revista Ingeniantes dan a conocer sobre la implementación de metodología 8Ds que se da en la empresa Qualtum Nafta S.A. de C.V., una empresa que brinda servicios al mercado automotriz tales como inspección, sorteo, contención, retrabajos, secuenciado y warehousing, entre otros. Todo comienza con el problema de un reclamo por parte del cliente de Aspel Molding que es una empresa líder en inyección de plásticos, el reclamo viene porque rechazan dos piezas que están marcadas con color rojo que es de un lápiz de cera, es por ello se utiliza la metodología 8D para reducir los problemas, mejorar el nivel del servicio y mayor calidad en los productos. Así mismo en esta revista se detalla el procedimiento de la

metodología 8D, de forma detalladamente, con un respectivo orden, sistemática e integral que nos indica las instrucciones, con responsabilidad y procedimientos de las diferentes tareas a realizar en el proceso de solución del problema. Pues se buscó mejorar con la atención al 100% de las quejas de los clientes y una disminución del 100% de quejas desde octubre 2019 a abril 2020.

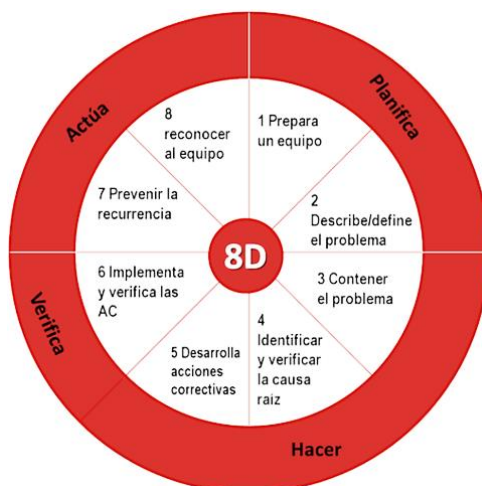
3.2. Bases teóricas

Metodología 8D

El método 8D es una herramienta que tiene como fin la resolución de problemas. Esto se trata de formar a un buen equipo muy competente que ya conozcan los problemas dentro de su empresa para así analizar los problemas que surgen y tomar decisiones que están estructuradas en 8 dimensiones, dándole enfoque a los hechos y no a las opiniones (Díaz, 2021). La utilidad de este método nos permite mejorar productos, servicios y procesos, su principal misión es enfocarse en la raíz de cada uno de los problemas, con su respectiva determinación de su causa raíz y así darles soluciones a estos, siendo soluciones eficaces. Dicha herramienta se trabaja en equipo, se crea una estructura de trabajo de manera estructurada, buscando conseguir un objetivo en común, previniendo no conformidades y fallos a futuro (Gonzales, 2012).

Figura 1

Metodología 8D.



Fuente: Extraído de Medina (2021).

Historia de la metodología 8D

La metodología 8D se originó en la 2ª Guerra Mundial, en EE.UU. es conocida a nivel internacional debido a que es una metodología capaz de realizar identificación, corrección y eliminación de problemas, buscando mejorar el desempeño en las empresas, su eficacia y eficiencia de forma continua. Esta es una metodología que se originó en la empresa Ford Motor Company en 1987 ya que ellos aplicaron esta metodología en su área de producción, Pero esta metodología paso por varias revisiones y modelos: En los años 60 y 70 hubo una metodología D4 que también se le llamó Resolución de problemas que está orientado al equipo en inglés Team Oriented Problem Solving, posteriormente en los años 90 hubo la metodología D7 y Finalmente Ford realizo la creación y aprobación de la metodología 8D su denominación finalmente fue "Global 8D" (Díaz 2021).

Las 8 dimensiones de la metodología 8D

Según De la Fuente (2017) en su curso de 8D's, esta metodología 8D se divide en las siguientes dimensiones:

D1: Formar y establecer el equipo.

En esta dimensión se inicia, creando al grupo de personas que conozcan y tengan experiencia en la actividad, asimismo sean personas que sean capaces de dar soluciones y asumir esta nueva responsabilidad.

D2: Describir el problema.

Seguidamente se pretende en esta dimensión describir detalladamente el problema. Aquí podemos hacer uso de la herramienta 5 por qué (que, cuándo, quién, dónde y cómo).

D3: Desarrollar las acciones de contención.

Si el problema resulta ser muy grave, se debe de proponer una solución provisional que evite el problema, dicha solución temporal es para

obtener más tiempo, debido a que se va a realizar la identificación de las causas raíces y tener la solución de forma definitiva.

D4: Identificar la causa raíz.

Se comienza con la identificación de las diferentes causas raíces del problema. Este problema que se identifica es la consecuencia de las causas. Se usa las herramientas para analizar la información, así como el diagrama causa-efecto, análisis de tareas, análisis de barreras, análisis de cambios, diagrama de árbol de fallos, diagramas de afinidad, análisis AMFE, los 5 por qué, diagramas de Pareto, etc.

D5: Determinar las acciones correctivas permanentes.

Después de encontrar las causas raíces, se comienza con el desarrollo, planteamiento y experimentar las soluciones para corregir dicho problema; pues debemos de derrotar principalmente a las causas raíces. En caso de no tener buenos resultados debemos de seguir buscando que otras causas ocasionan el problema.

D6: Implementar y validar las soluciones.

Debemos implementas dichas soluciones y asimismo se debe verificar que el problema se haya eliminado por completo. En caso el problema siga allí se debe de buscar nuevas soluciones.

D7: Evitar que el problema se repita

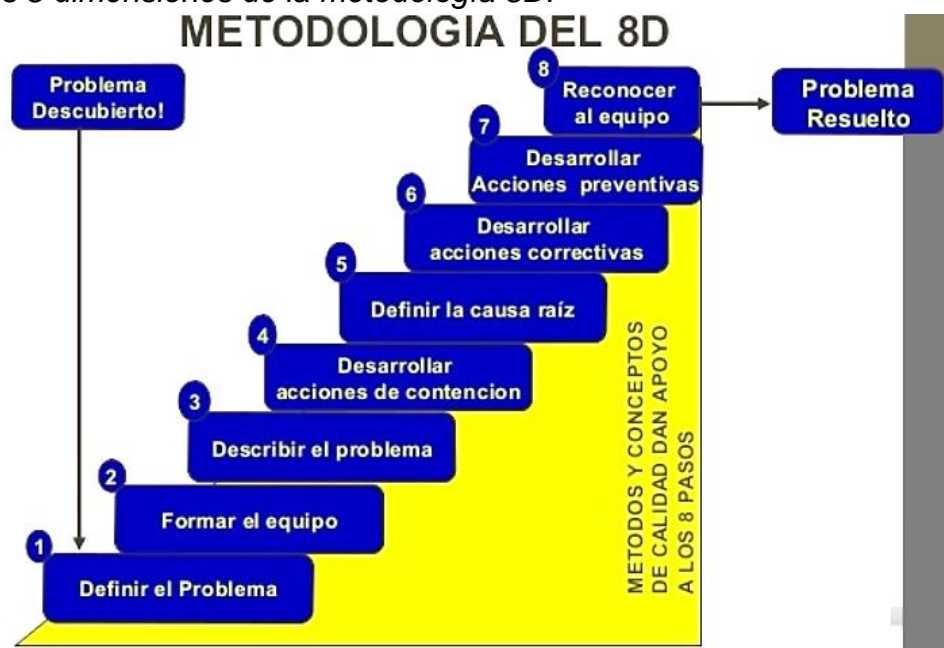
Si son muy buenas soluciones pues se confirma que el problema no volverá a ocurrir. Se debe de meditar y decidir e organizar la solución permanente, y así toda la empresa conozca de qué manera se debe actuar y se llegue a tomar las medidas necesarias para que el problema no suceda nuevamente en un futuro.

D8: Reconocimiento al equipo

Esta es la última dimensión en la cual tiene los buenos resultados y se da termino a la metodología de tal manera que se debe incentivar a la mejora continua, se tiene que reconocer al gran equipo por su responsabilidad en cuanto al trabajo en equipo para poder solucionar dicho problema. Dándoles es reconocimiento merecido e indicar que el problema se resolvió.

Figura 2

Las 8 dimensiones de la metodología 8D.



Fuente: Extraído de Medina (2021).

Herramientas de las 8D's

Estas son algunas de las herramientas que se utilizan en la metodología 8D (De la Fuente, 2017).

Check List

Llamados también listas de control, listas de chequeo u hojas de verificación, se usan esos formatos para realizar actividades de forma repetitiva, y tener el control de que se cumpla una lista de requisitos o la recolección de información de manera ordenada y sistemática. Se utilizan para verificar o examinar artículos, realizar

actividades en las que no se deben de olvidar ningún paso, examinación o análisis de localización de defectos, verificar y analizar de operaciones y para recolectar información para análisis futuros (Gonzales & Jimeno, 2012).

Histogramas

Esta es una herramienta grafica de gran uso en todo el mundo que se encargar de mostrar la distribución de un grupo de datos precisos. Se trata de un conjunto de gráficos que contiene barras de forma vertical, y cada una de ellas señala el número de datos correspondientes a cierta categoría concreta. Estos datos a graficar se obtienen de hojas de control (López, 2016).

Grafica de Dispersión

Con esta herramienta se puede identificar la posibilidad de relación entre dos variables. Estos gráficos se utilizan para trazar puntos de datos en ejes verticales y horizontales, de tal manera que lo que se intenta señalar es cómo una variable afecta a otra (López, 2016).

Diagramas de flujo de procesos

Herramienta encargada de planificar y analizar, basada en funciones o actividades específicas, que se utiliza para definir, uniformar o identificar áreas de un proceso dispuestas a encontrar el mejoramiento de estos, asimismo se definen y analiza los procesos de manufactura, ensamblaje o servicios. Finalmente ayuda a crear una imagen del proceso, paso a paso para su respectivo análisis, discusión o con propósito de comunicación (Chang & Niedzwiecki, 1993).

Diagrama de Pareto

El Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (2009) comenta que es una técnica gráfica simple que sirve para organizar elementos, comenzando del elemento más recurrente hasta el elemento menos recurrente, según el principio de Pareto. Se recolectan hechos,

observaciones y los resultados necesarios. Este gráfico es una herramienta para interpretar determinar la recurrencia o importancia de diferentes problemas o causa.

Diagrama de Ishikawa

Es una herramienta creada por Kaoru Ishikawa, esta técnica permite la identificación y clasificación de ideas y datos que son referentes a las causas de los problemas. Se identifican las causas que llegaron a ocasionar el problema, se clasifica en cuatro a cinco categorías, dentro de las categorías se encuentra: materiales, personas, máquinas, procesos, entorno. Finalmente, con todas estas categorías el diagrama va adquiriendo forma de espina de pescado o Espina de Ishikawa (López, 2016).

5 Porque´s

Esta herramienta se utilizó en su sistema de producción de Toyota, se desarrolló por un inventor e industrial Japonés Sakichi Toyoda, según el indica que esto consiste en preguntarse “por qué” cinco veces cada vez que encontramos un problema. Esta técnica con ayuda a lograr una mejora continua en las empresas. Se debe de seguir los siguientes pasos: formar el equipo, describir el problema, pregunta “porque” y finalmente se toma las acciones, las soluciones (Lean, 2015).

Mejora continua

Es la elaboración de un sistema estructurado para la búsqueda continua de cambios en el total de actividades de las empresas que requieran mejorar su calidad. El mejoramiento de manera continua es llevada por la dirección y logra pequeñas mejoras continuamente con la ayuda del equipo de trabajo de la empresa (Alcalde, 2009).

Equipos de mejora

Son una mínima cantidad de individuos que se juntan frecuentemente para trabajar en grupo y de manera organizada con la meta de analizar

para dar soluciones por ende brindar mejoramientos. Es fundamental brindarles a estos grupos todos los datos, formación y autoridad necesaria con el fin de lograr con el análisis y aplicar los resultados. Los equipos de mejoramiento cuentan con variedad de herramientas para solucionar problemas (Alcalde, 2009).

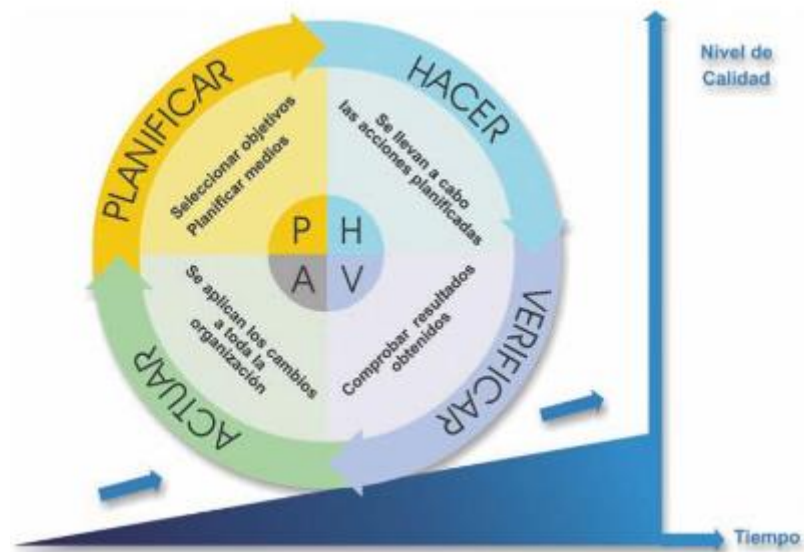
El ciclo de la mejora continua

(Alcalde, 2009) nos habla de Edwards Deming que fue de origen norteamericano y que es el que originó la aplicación del ciclo de mejora continua de la calidad PHVA o rueda de Deming. Y este ciclo consta de cuatro fases, plan (Planificar), o (Hacer), check (Verificar), act (Actuar). Estas fases se reinciden de manera constante, logrando en cada proceso un mejoramiento o solución de problemas y finalmente un pequeño progreso para lograr la meta buscando la calidad total.

- **Planificación:** Es la primera fase en la cual se analiza a la empresa, identificando los inconvenientes u oportunidades de poder mejorar; asimismo se reconoce las posibles soluciones y se debe seleccionar a todas las que sean más accesibles con las metas.
- **Hacer:** Se junta al equipo de trabajo para realizar las acciones que se tienen planeadas para la mejora de problemas.
- **Verificar:** En esta fase se realiza la respectiva verificación de la obtención de resultados y que deben de coincidir con los esperados.
- **Actuar:** Una vez probado que las mejoran andan por un buen camino con un funcionamiento de manera correcta, se pasa a aplicar los cambios en toda la empresa.

Figura 3

Ciclo de la mejora continua.



Fuente: Alcalde (2009).

Servicio

Es un elemento primordial, ya que si no se cuenta con este elemento no habría sentido en cuanto a la conexión con el cliente, es fundamental esta razón para que se interactúe respectivamente (Da Silva, 2020).

Atención al cliente

Llamado también como el servicio al cliente, este es el contacto que se tiene con el cliente, a través de diferentes canales, el objetivo de la atención al cliente es brindar la garantía en cuanto al producto y/o servicio llegue al cliente. Para lograr llegar al cliente es primordial que se de apoyo, se asesore, se oriente, se de recomendaciones y todas las facilidades posibles de dicho proceso (Da Silva, 2020).

Se brinda este servicio a los clientes con la finalidad de reconocer de manera precisa las diferentes necesidades que ellos tienen, asimismo aclararle sus dudas o soluciones sus problemas que puedan tener con los productos y/o servicios. Nos dice que más del 20% de clientes no realizan o concretan adquirir el producto o servicio debió a que el personal encargado no atiende de manera adecuada, falta de

motivación hacia el cliente o simplemente por la mala información que el cliente deduce. Es por ello de que es básico brindar al cliente una atención de calidad, dándole información detallada, concisa, y minuciosa, asimismo el cliente se informe y tenga idea sobre el producto y servicio (Alcalde, 2009).

Gestión de la insatisfacción del cliente

Entre las diversas finalidades dentro del servicio al cliente está la gestión de su insatisfacción del cliente. Por lo mismo que, si un cliente no está conforme con el producto y/o servicio, la empresa debe de darle la posibilidad de que el cliente exprese su malestar o desconformidad. Asimismo, conocer a detalle su insatisfacción sobre el producto y/o servicio que se le proporciona y eso es un punto a favor ya que conoceremos las causas y podremos mejorar. El cliente puede expresarnos su insatisfacción mediante una sugerencia, queja o reclamo (Alcalde, 2009).

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es una métrica que indica qué tan felices están los consumidores con los productos y los servicios que brinda una empresa. Incluye factores como agilidad, precisión, amabilidad, entre otros. También se dice que la satisfacción describe el grado en que se cumplen las expectativas del cliente después de recibir un servicio o producto. Este nivel de acuerdo se calcula como la diferencia entre el valor percibido y las expectativas que tenías antes de recibir el servicio o producto (Da Silva, 2020).

Calidad

Dicha definición se centra claramente en el cliente ya que los clientes hoy en día presentan variedad de necesidades, requisitos y expectativas; entonces la calidad es el grado de excelencia que las empresas eligen para satisfacer a sus clientes ya sea en sus servicios y/o productos. Es entonces que se dice que se da calidad cuando el servicio y/o producto es igual o mejor a la expectativa de sus clientes.

Mientras estes satisfaciendo al cliente con sus diferentes requerimientos pues estaríamos dándole calidad (editorial vértice, 2010).

Calidad de Servicio

Fernandez (2009) nos dice que es el grado de satisfacción del cliente que tienen después de haberles brindado un producto y/o servicio. Cumpliendo sus requerimientos, si fuera posible excederlos. Dentro de la calidad de servicio existen factores para evaluar al cliente, estos siguientes factores:

- **Tangibles.** Apariencia física, el aspecto y comunicación de los trabajadores.
- **Fiabilidad.** Capacidad para realizar los servicios prometidos de manera fiable y cuidadosa.
- **Capacidad de Respuesta.** Brindar un servicio rápido y estar dispuestos para ayudar.
- **Garantía.** Conocimiento y participación de los trabajadores.
- **Empatía.** Es el rango de atención y cuidado que se le brinda a cada cliente.

Empresa ELPU S.A.A

Datos generales de la empresa:

- **Razón Social:** Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno Sociedad Anónima Abierta - ELPU S.A.A.
- **Giro del Negocio:** Distribución y Comercialización de la energía eléctrica.
- **Domicilio Legal:** Jirón Mariano Hernández Cornejo N° 160 – ciudad de Puno.
- **Registro Único de Contribuyentes (RUC):** 20405479592

- **Oficinas:** En la ciudad de Puno: Jirón Mariano Hernández Cornejo N° 160 y en la ciudad de Juliaca: Jirón Manuel Prado N° 416.
- **Teléfono:** 051352552.
- **Correo Electrónico:** electropuno@electropuno.com.pe

Descripción de la empresa ELPU S.A.A.

ELPU S.A.A., es una Empresa Concesionaria de Distribución de Energía Eléctrica en la región de Puno, constituida por división del bloque patrimonial de la Gerencia Sub Regional de Electro Sur Este S.A.A. que se aprobó mediante un acuerdo que fue adoptado en la Junta General de Accionistas de esta última Empresa de fecha 09 de julio de 1999, inscrita en la Oficina Registral Regional José Carlos Mariátegui - Oficina Puno, el día 28 de octubre de 1999 en el Tomo N° 74, Asiento N° 21742 y Ficha N° 1467, iniciando sus operaciones el 01 de noviembre de 1999. La Empresa opera bajo la Ley de Concesiones Eléctricas D.L. N° 25844 y su reglamento D.S. 009-93-EM, desarrollando sus operaciones en zona de la región de Puno, donde se ubican sus instalaciones electromecánicas de distribución, transmisión y generación; se constituyó una estructura organizacional con personal capacitado con la finalidad de obtener una gestión eficiente, ágil y moderna, para brindarle a sus clientes un servicio de calidad.

Visión de la empresa ELPU S.A.A.

"Ser reconocidos como la empresa más eficiente y responsable de la Región, brindando un servicio de calidad en el suministro de energía eléctrica".

Misión de la empresa ELPU S.A.A.

"Satisfacer las necesidades de energía de nuestros clientes, a través de la innovación tecnológica, la mejora continua y el compromiso, aprovechando las sinergias corporativas; impulsando la superación de nuestros colaboradores, creando un valor y contribuir al desarrollo sostenible del país y la Región Puno".

Rol de la empresa ELPU S.A.A.

Prestar servicios de energía eléctrica a los consumidores actuales y potenciales de su área de concesión en la Región de Puno, asegurando la efectividad de su distribución y comercialización, de acuerdo con los criterios de eficiencia económica, viabilidad financiera, calidad y confiabilidad de servicio, en atención a las necesidades actuales y futuras de los clientes, así como una política de precios competitivos.

Política de Calidad

Se dedica a la Distribución y Comercialización de la energía eléctrica con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes cumpliendo los requisitos y estándares de calidad establecidos en la normatividad vigente, mediante el mejoramiento de forma continua de los procesos y la competencia de sus colaboradores; asegurando la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

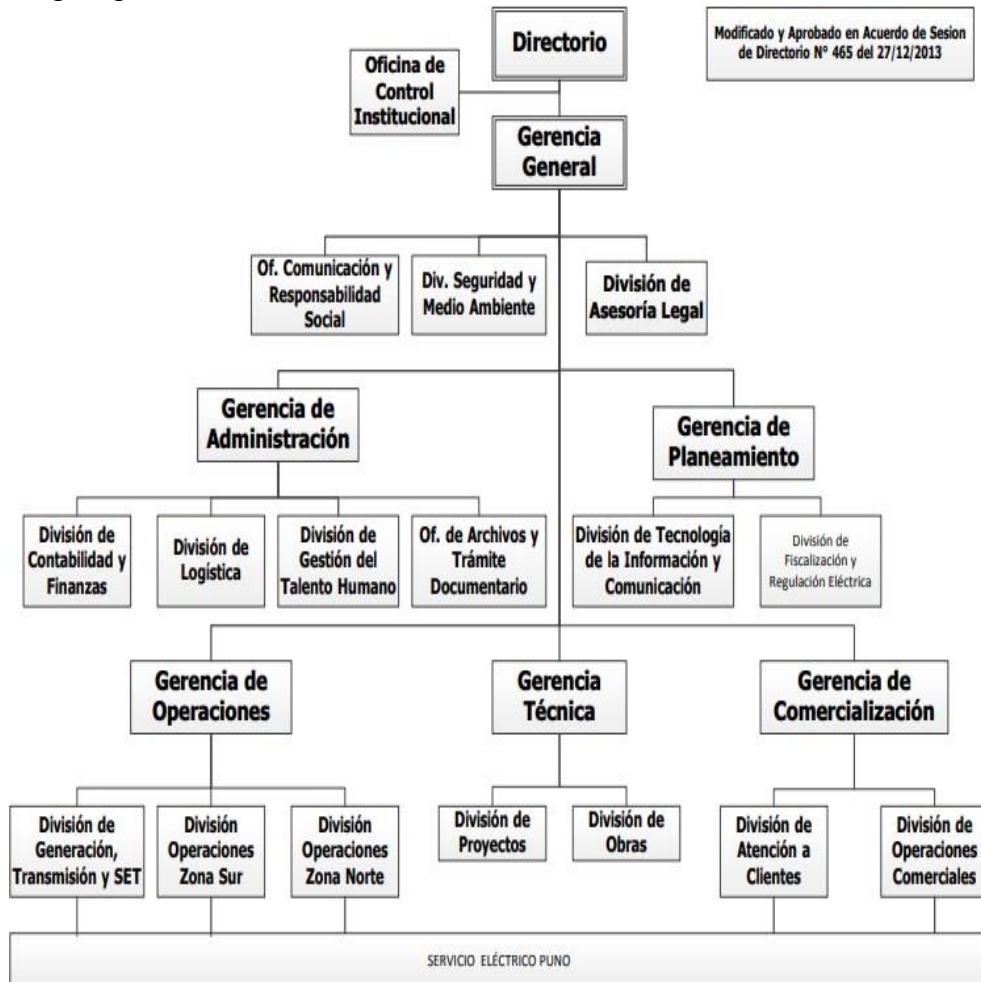
Principio

ELPU S.A.A. basándose en su acción con la integración de su cultura, el respeto a la vida y el desarrollo de calidad con sus clientes.

Organigrama estructural de la empresa ELPU S.A.A.

Figura 4

Organigrama ELPU S.A.A.



Fuente: Extraído de Electro Puno S.A.A. (2022).

3.3. Marco conceptual

Proceso. Un proceso se refiere a la secuencia de acciones que realizar para lograr un fin determinado. Entonces un proceso se refiere a la serie de operaciones que se realizan en un orden específico y con un objetivo (Westreicher 2020).

Problema. Según la RAE (2022) Es un grupo de circunstancias, lo cual hacen difícil lograr algún fin. Nos dice también que un problema se puede definir como un disgusto.

Electro Puno S.A.A. Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno Sociedad Anónima Abierta (*Electro Puno S.A.A.*, 2022).

Queja. Es cuando el cliente manifiesta a la empresa, ya sea verbalmente o por escrito, su molestia con el determinado producto que recibió o el servicio que se le brindó (Alcalde, 2009).

Reclamo. El cliente manifiesta a la empresa por escrito su molestia con el producto que recibió o el servicio que le brindaron, es entonces que reclama una compensación por los daños que le causaron (Alcalde, 2009).

Sugerencia. Aquí el cliente muestra sus necesidades ya sea para mejorar el producto o el servicio que le empresa le brinda, el cliente analiza y formula sus recomendaciones verbales o escritas (Alcalde, 2009).

Confianza. Se refiere al cumplimiento de promesas y ver que las cosas salgan bien a la primera. (Alcalde, 2009)

Tiempo. Duración de una cosa. También se puede decir que el tiempo es parte de la secuencia de los sucesos (RAE, 2022).

Agilidad. Responder con rapidez y mostrar agrado (Alcalde, 2009).

Satisfacción. Es lo que el cliente recibe, el agrado de haber recibido el producto y/o servicio. Otra definición se dice que satisfacción se considera a la respuesta emocional del cliente ante lo que percibe sobre la experiencia, expectativas sobre un producto y/o servicio. (Vavra, 2002)

Cortesía. Demuestra consideración y respeto (Alcalde, 2009).

Comunicación. Se expresa ante el cliente de manera clara y educadamente, asimismo escuchar sus dudas con mucha atención (Alcalde, 2009).

Solución. Se entiende por solución a la acción de resolver una duda, dificultad o problema. Se dice también que es la satisfacción que se da a dichas dudas (RAE, 2022).

Equipo. Se refiere a varios individuos que se relacionan entre sí por intereses iguales que son motivadas a trabajar juntos para lograr un determinado objetivo. Estos equipos se originan cuando existen varias personas que tienen una finalidad en particular y saben que conseguirán el éxito junto con todas esas personas, que todos dependen unos de otros (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas., 2009).

Orden. Colocación de las cosas en el lugar que les corresponde (RAE, 2022).

Empatía. Se refiere a la formación de una buena relación ya que es esencial y necesario para ayudar a las relaciones porque nos permite sintonizarnos y comprender la frecuencia emocional de una persona (Bermejo, 2011).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

Según su propósito, para este trabajo de investigación es aplicada debido a que en la investigación se aplicara la metodología 8D para resolver los problemas comunes asimismo para su mejora del proceso de servicio al cliente.

Esta investigación aplicada tiene una finalidad de aplicar una teoría y comprobar su uso para un problema. Prueba los principios de refuerzo para obtener su eficacia para reforzar el aprendizaje.

Según su naturaleza, Esta investigación es de carácter cualitativa lleva a cabo para recoger y evaluar datos, en esta investigación nuestra muestra es pequeña de 11 personas, es entonces que se obtendrán una comprensión más profunda de sus criterios. En la investigación cualitativa el método a utilizar será la observación. Sera de investigación acción, Ya que será aplicada queriendo encontrar soluciones de acuerdo a los problemas que se encontraran en dicha investigación, usando un estudio de casos que es principalmente el suceso que ocurre con el grupo de personas del proceso de atención.

Según su alcance, la investigación es explicativa debido a que no solo busca acercarse al problema, sino que buscar encontrar las causas y consecuencias del problema, que al aplicar la metodología 8D se va a mejorar el proceso de atención. El fin de la investigación explicativa es evidenciar, demostrar y probar.

4.2. Diseño de la investigación

Esta investigación es de diseño experimental, por lo que consiste en realizar un cambio al aplicarse la variable independiente la metodología 8D y obtener el efecto de mejora en la variable dependiente que es el proceso de servicio al cliente. Ya que esta investigación es de tipo experimental se usará el diseño cuasi-experimental, porque se va a evaluar datos mediante

un pretest y en un post test, para ver el efecto de mejora que producirá esta metodología 8D en el proceso de atención al cliente.

4.3. Hipótesis general y específicas

Hipótesis General

Se determina que la aplicación de la metodología 8D mejoro el proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022.

Hipótesis Especificas

- Se determina que la dimensión capacidad de respuesta influye en la mejora del proceso de atención al cliente de la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022.
- Se determina que la dimensión empatía influye en la mejora del proceso de atención al cliente de la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022.
- Se determina que la dimensión fiabilidad influye en la mejora del proceso de atención al cliente de la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022.

4.4. Identificación de las variables

Variable independiente

- Metodología 8D
El método 8D se encarga de la identificación y dar soluciones de todo tipo de problemas que son muy comunes en las organizaciones; siendo de gran uso para el mejoramiento de procesos y productos por lo tanto establece una práctica de manera estándar que se basa en los hechos y por dar énfasis en el origen del problema por medio de la identificación de la causa raíz Izaguirre & Párraga (2017).

Variable dependiente

- Proceso de Atención al Cliente.
El proceso es un conjunto de actividades. Cuando se habla de atención al cliente se relaciona inmediatamente con individuos o

seres humanos, no de cosas. Se basa en conectar dos equipos de individuos: los empleados y los clientes. De tal manera que si aquello se logrará, las empresas obtendrán una ventaja competitiva Brown (1989).

4.5. Matriz de operacionalización de categorías

CATEGORÍAS DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUBCATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	UNIDADES DE ANALISIS
METODOLOGIA 8D	La metodología 8D se encarga de identificar y corregir cualquier tipo de problema que es muy frecuente en una empresa; siendo de una utilidad muy alta en la mejora de productos y procesos porque establece una práctica estándar basada en los hechos y por concentrarse en el origen del problema mediante una determinación de la causa raíz (Izaguirre y Párraga; 2017).	• Formar el equipo	El método 8D es una herramienta que tiene como fin la resolución de problemas. Esto se trata de formar a un buen equipo muy competente que ya conozcan los problemas dentro de su empresa para así analizar los problemas que surgen y tomar decisiones que están estructuradas en 8 dimensiones, dándole enfoque a los hechos y no a las opiniones (Díaz, 2021).	D1
		• Descripción del problema		D2
		• Acciones de contención		D3
		• Identificar la causa raíz		D4
		• Determinar las acciones correctivas definitivas		D5
		• Implementar y validar soluciones.		D6
		• Evitar que el problema se repita		D7
		• Celebrar el éxito		D8
PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Según Philip Kotler; el servicio de atención al cliente es el acto de atender las necesidades del cliente mediante la entrega y la prestación de un servicio y una asistencia cualificados, de apoyo y de alta calidad, antes, durante y después de que se cumpla con los requisitos del cliente. La satisfacción al cliente es la medición para la calidad de atención.	• Tangibles	Fernandez (2009) nos dice que es el grado de satisfacción del cliente que tienen después de haberles brindado un producto y/o servicio. Cumpliendo sus requerimientos, si fuera posible excederlos. Dentro de la calidad de servicio existen factores para evaluar al cliente, estos siguientes factores: Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Garantía y Empatía.	4-6-7
		• Fiabilidad		3-8-9-10
		• Capacidad de respuesta		12-13
		• Garantía		14-15
		• Empatía		16-17

4.6. Procedimiento de muestreo

Población. Es el grupo de los elementos de un cierto tipo, del cual determinado conocimiento es de su importancia (Vladimirovna, 2005). La población para esta investigación está conformada por 12 personas que trabajan en la empresa ELP U S.A.A. en el área de servicio al cliente en ventanilla. Para la recolección de datos solo se realizará a 11 personas que tienen trato directo con el cliente. Así como se describe en la siguiente tabla.

Tabla 1

Detalle del personal de la empresa ELP U S.A.A.

Cargo	Población
Jefe de la División de Atención al cliente	1
Personal de Ventanilla	11
TOTAL	12

Fuente: Elaboración propia.

Muestra. Es entonces que la muestra es algún subconjunto de la población (Vladimirovna, 2005). Debido a que nuestra investigación tiene una población mínima no es imprescindible elaborar una muestra, por lo cual se trabajara con la totalidad de la población. La muestra es igual a la población.

4.7. Recolección y análisis de la información

4.7.1. Técnicas de recolección de información

Las técnicas de recopilación de datos son procedimientos y actividades lo cual permitirán a un investigador la obtención de información necesaria para lograr sus objetivos de investigación.

La Observación

La observación se trata de una investigación sistemática que se dirige a examinar los aspectos relevantes de las personas en las cosas, eventos,

situaciones sociales o situaciones en las que normalmente se desarrollan, puede comprender la verdadera realidad del fenómeno.

Instrumentos de recolección de información

Son diferentes recursos de los cuales se pueda valerse el investigador para así tener un acercamiento a los fenómenos y pueda obtener datos o información necesaria.

Guía de observación

La Guía de Observación es una herramienta de registro de evaluación de actividades que establece categorías, lo que le permite al evaluador observar de manera más completa las actividades realizadas por el evaluador.

En esta oportunidad la técnica de recolección de información para este proyecto de investigación será la observación. Ya que mediante la observación con su instrumento que es la Guía de Observación podremos indagar más en los colaboradores que trabajan en dicha empresa en el proceso de servicio al cliente, Asimismo se usara como un pretest y post test que servirá para evaluar el antes y después de la aplicación de la metodología 8D, se vera de cómo los trabajadores cumplen el proceso de atención; este guía de observación pretest y post test cuenta con veinte preguntas elaboradas en base a los indicadores de la dimensión de calidad de la variable dependiente proceso de atención al cliente, teniendo como principal objetivo la guía pretest es poder saber más sobre el proceso y así poder llegar a las causas del problema de las quejas de atención por parte de los clientes que se origina en el proceso de servicio al cliente de la empresa ELPY S.A.A. y el objetivo de la guía post test es poder ver las mejoras con el cumplimiento de las actividades en el proceso de atención.

4.7.2. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

La técnica de análisis es descriptiva este se usa en la investigación cuando tiene un gran grupo de información de eventos pasados o históricos. Para que estos datos sean de gran utilidad, deben hacerlo de una manera simplificada y además resumirse para que la audiencia a la que se comunica la información pueda ser entendida. Por lo general, el análisis descriptivo parte de un gran grupo de datos,

que a primera instancia no brindan muchos datos o información, sin embargo, al usar aplicaciones de software para procesarlos permiten expresar de una forma comprensible lo que ha venido pasando en el punto de investigación. Con esta información se toman acciones que se adapten a los objetivos de dichas investigaciones.

Por lo que en esta investigación será necesario el Programa SPSS, los cuales permitirán procesar los datos de la Guía de observación que cuenta con 20 preguntas las cuales se aplicara a las 11 personas que trabajan en la empresa ELPU S.A.A. – Juliaca.

IBM SPSS Statistics 22

Es un software para editar y analizar todo tipo de datos. Ayuda a gestionar una gran diversidad de datos en el mínimo tiempo posible, ya sea por cuestiones laborales o de estudios. Sin este programa la tarea resultaría muy tediosa, empleando un tiempo muy valioso para los investigadores o profesionales del área estadística.

4.8. Aspectos éticos y regulatorios

Como investigadora de este proyecto en todo momento se respetó los lineamientos y Guía metodológica para la elaboración de Tesis con enfoque cualitativo consignados en el Reglamento de Consejo universitario de la Universidad Autónoma de Ica, Se ha considerado como anónimos a los participantes. Esta indagación tuvo como autorización escrita por parte de la empresa Electro Puno S.A.A. (Figura 16). Asimismo, los datos que se recolectaron en las Guías de observación son datos verdaderos y no tienen alteraciones en beneficio de ninguna de las partes que se encuentran vinculadas. La información obtenida no fue utilizada para otros fines que no sean la investigación. Por último, se ha respetado en su totalidad la propiedad intelectual de los actores que se revisaron en beneficio referente a el respaldo sobre el contenido del trabajo de investigación, también fueron citados y referenciados de forma correcta, basándose en el estilo de las Normas APA 7.

4.9. Aplicación de la metodología 8D

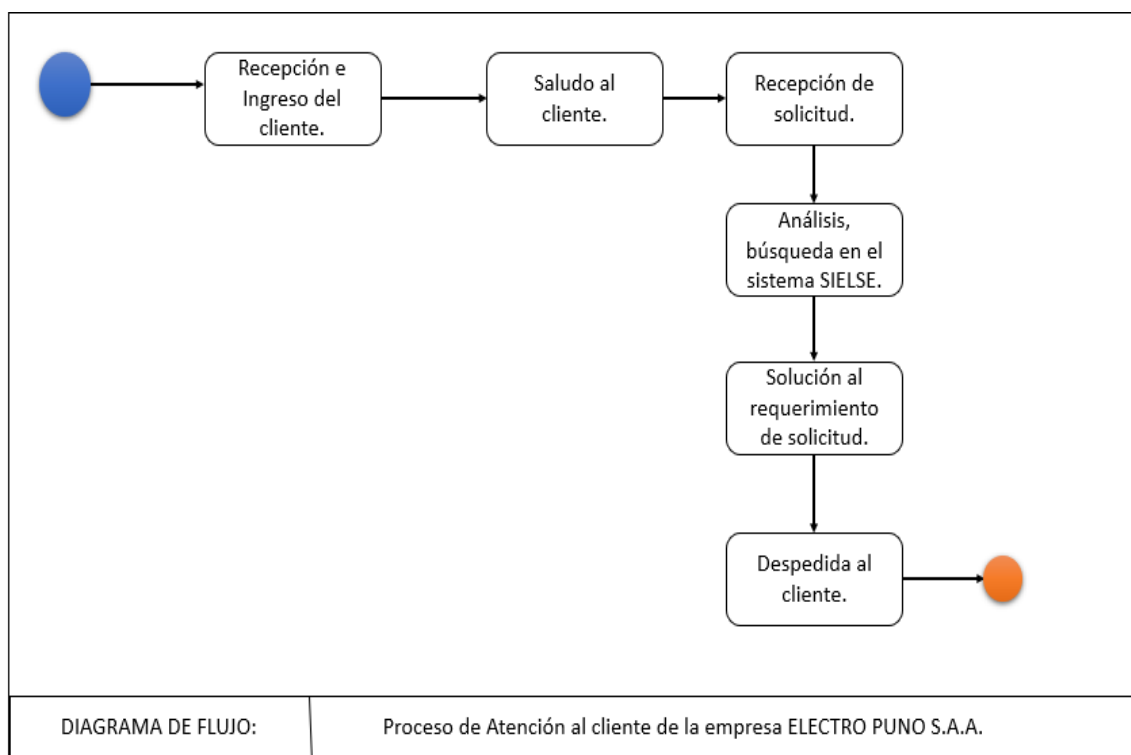
Ejecución de la aplicación de la metodología 8D para la mejora del proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A. Juliaca, 2022. A continuación, se empezará a detallar los datos sobre el procedimiento de la metodología 8D.

A. Diagrama de flujo proceso de atención en ELPU S.A.A.

Como se observa en la Figura N°05 es el diagrama de flujo del proceso de atención al cliente de la empresa ELPU S.A.A. , se inicia con la recepción e ingreso del cliente a la oficina de la ciudad de Juliaca , seguidamente se le brinda el saludo al cliente y luego la recepción de su requerimiento o solicitud, luego se realiza el análisis respectivo por parte del personal de ventanilla revisando sobre el cliente en el sistema SIELSE, ya después del respectivo análisis se pasa a dar la solución respectiva al requerimiento de solicitud y finalmente terminado este proceso con la despedida.

Figura 5

Proceso de atención al cliente.



Fuente: Elaboración propia.

B. Interpretación de la recolección de datos antecedentes de la calidad de servicio (guía de observación)

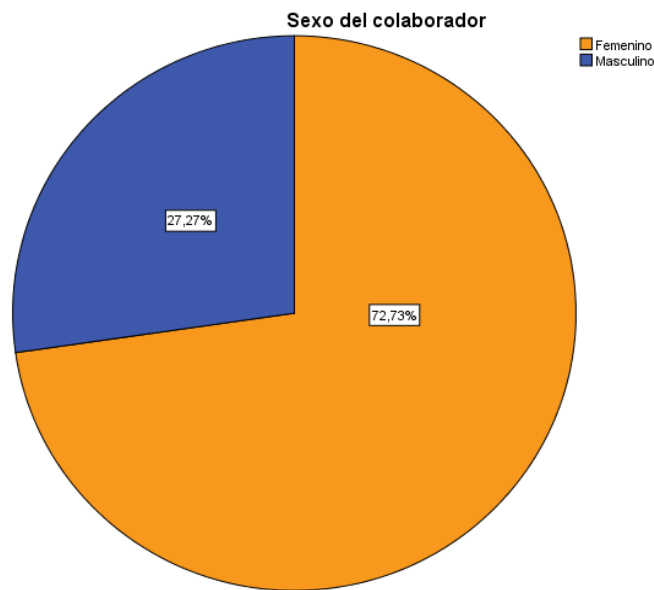
Esta recolección de datos se realizó mediante la Guía de Observación, se le aplicó a 11 colaboradores que trabajan en ventanilla y esto nos servirá de gran ayuda para tener antecedentes los cuales nos servirán para describir las causas del problema que existe en el proceso de atención, asimismo mejorar la calidad de servicio. Ya con las guías de observación de pretest aplicadas, se procederá a interpretarlo y graficarlo como se mostrará seguidamente.

Presentación e interpretación de la Guía de Observación.

Como se puede apreciar en la Figura 6 en la empresa ELPU cuenta con personal entre masculino y femenino, el 72.73% son de sexo femenino que son 8 personas y el 27.27% son de sexo masculino que son 3 personas, se ve claramente que la más de la mitad son de sexo femenino, en años pasados como el 2017, 2018, 2019, 2020 el personal que atendía en ventanilla era netamente conformado por puro colaborador de sexo femenino. Es entonces que a partir del año 2021 y 2022 los colaboradores son de sexo femenino y masculino.

Figura 6

Porcentaje por sexo de los colaboradores.



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 2 se puede apreciar el resultado de las preguntas N°2 y 3 es entonces que el 63.6% indica de que No, ya que ingreso a trabajar a ELPUS sin contar con experiencia en atención al cliente, asimismo el 90.9% NO recibió inducción por parte de empresa ELPUS S.A.A. asumiendo cada uno de ellos las responsabilidades sin saber sobre las actividades, plazos, costos; esto es un punto menos en cuanto a la calidad de servicio ya que ellos sin saber de los tramites, dan información errónea haciendo regresar al cliente una y otra y provocando molestias en el cliente. Por otro lado, se puede observar que 36.4% que equivale a cuatro personas las cuales cuentan con experiencia en atención al cliente y el 9.1% que equivale a una persona que recibió inducción, pero esta inducción fue por parte de Recursos Humanos la inducción fue sobre rubro y datos de la empresa mas no le hablaron sobre sus funciones ni responsabilidades. Como podemos observar el personal no cuenta con experiencia y tampoco recibe inducción esto es falta grave ante la calidad servicio que se le brinda al cliente.

Tabla 2*Experiencia e Inducción.*

		¿Usted ha recibido Inducción en la Oficina de Juliaca (Referente a sus funciones, jefes, las diferentes áreas)?			Total
		SI	NO		
¿Usted cuenta con experiencia en Atención al cliente?	SI	Recuento	1	3	4
		% del total	9.1%	27.3%	36.4%
	NO	Recuento	0	7	7
		% del total	0.0%	63.6%	63.6%
Total		Recuento	1	10	11
		% del total	9.1%	90.9%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la figura 7 el 36.36% que está conformado por 4 personas indican que SI cuenta con experiencia en atención al cliente, entre estos algunos de ellos trabajaron en algún municipio, también en un supermercado y el 63.64% que está conformado por 7 personas indica que NO cuenta con experiencia en atención al cliente, siendo la empresa ELPU S.A.A. su primer centro de trabajo es por ello que es primordial que exista la debida Inducción, capacitaciones, talleres ya que no conocen sobre la atención que se debe brindar en las ventanillas.

Figura 7

Porcentaje por experiencia en Atención al Cliente



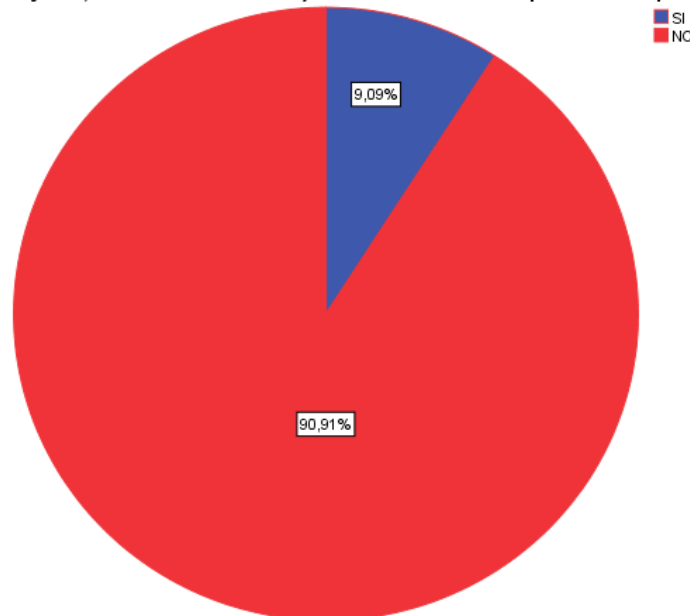
Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la figura 8 el 90.91% que está conformado por 10 personas indica que NO cuentan con la debida inducción sobre la empresa, funciones y responsabilidad de su cargo; ya que la empresa ELP U S.A.A. no brinda ninguna Inducción al ingreso de personal nuevo, tampoco capacitaciones y el 9.09% que es 1 persona indica que, SI le brindaron inducción sobre la empresa y medidas de seguridad, mas no sobre sus responsabilidades, funciones.

Figura 8

Porcentaje de la inducción recibida.

¿Usted ha recibido Inducción en la Oficina de Juliaca (Referente a sus funciones, jefes, las diferentes áreas) De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?



Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en Tabla 3 vemos el resultado de las preguntas N° 4 y 7 por lo tanto el 100% de colaboradores indican que cuentan con los equipos necesarios para brindar la atención al cliente tales como: Computadora, Impresora, Internet; esto es un punto a favor en cuanto a la calidad de servicio, pero ellos comentan que comparten impresora sería bueno que cada módulo tenga una impresora personalizada, ya que existe un cruce de documentos y esto perjudica en la demora de atención o errores de impresión. Seguidamente el 100% de colaboradores que indican de que si cuentan con sus herramientas tales como: Afiches de información, afiches de requisitos para tramites, lapiceros, plumones, resaltador, post-it, Hoja bond y formatos para cada tramite. Así mismo comentan que no existe una buena gestión, porque a veces necesitan de manera inmediata y al solicitar demoran con la entrega. Se concluye que en cuanto a las herramientas mencionadas todas cuentan con ello, pero sugieren ellos que se implemente infografías para poder explicar a más detalle a los clientes, por otro lado, mejorar la gestión de los útiles de escritorio.

Tabla 3*Equipos y herramientas.*

		¿Cuenta con las herramientas necesarias para brindar la atención adecuada al cliente?		Total
		SI		
¿Cuenta con los equipos necesarios para brindar una buena atención al cliente?	SI	Recuento	11	11
		% del total	100.0%	100.0%
Total		Recuento	11	11
		% del total	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Como se muestra en la tabla 4 vemos las respuestas de las preguntas N°6 y 16 es entonces que el 9.1% indica de que SI usa su uniforme que se hace referencia al uso de su vestimenta formal, el uso del guardapolvo y el uso correcto del fotocheck; el 45.5% indica de que NO hace uso de su vestimenta formal pero si hace uso de vestimenta casual (Jeans, casacas, poleras de diferentes colores, hacen uso de ropa deportiva) y que tampoco usa el fotocheck; el 45.5% A VECES hace uso de su vestimenta formal , pero con mayor frecuencia hace uso de vestimenta casual, en cuanto a su fotocheck no hacen uso de este. Dentro de la calidad de servicio la empresa, no se está dando una buena imagen ya que el hecho de usar vestimenta formal es una gran ventaja para la imagen de la empresa ELPU S.A.A. Por otro lado, se observa el 100.00% del personal brinda A VECES lo que es el saludo y despedida. De acuerdo a lo observado el 100.00% del personal a veces solo saluda “Buenos días”, pero rara vez suelen despedirse podría decirse que no se despiden. El saludo y despedida es importante, porque con ello se busca brindar confianza y empatía, credibilidad en nuestras palabras e imagen. Sin ello su calidad de servicio es muy bajo.

Tabla 4*Uniforme, fotocheck y saludo, despedida.*

		¿Brinda el saludo y despedida al cliente en el proceso de atención?		Total
		A VECES		
¿Usa correctamente el uniforme y fotocheck para brindar la atención al cliente?	SI	Recuento	1	1
		% del total	9.1%	9.1%
	NO	Recuento	5	5
		% del total	45.5%	45.5%
	A VECES	Recuento	5	5
		% del total	45.5%	45.5%
Total		Recuento	11	11
		% del total	100.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5 como se observa el resultado de las preguntas N°8 y 14 se detalla que el 45.5% indica que SI cuentan con el registro de información de manera ordena y fácil de buscar, el 18.2% indica que NO cuentan con el registro de información de manera ordena y fácil de buscar y el 36.4% indican que algunos registros están de manera ordena y fácil de buscar. De acuerdo a lo observado el orden de documentos dentro de la empresa ELPUS.A.A. si uno trabaja con el tiempo ya sabe dónde se encuentra, cosa que si uno es nuevo o no sabe del área encuentra todo en desorden ya que están en archivadores de diferentes colores sin etiquetas los cuales no se ve bien y no nos ayuda a optimizar tiempos a la hora de busca algún documento, el orden de documentos de manera correcta nos sirve de ayuda a la hora de disponer de más tiempo ya que al estar ordenado se encuentra de manera rápida, ser más eficaces al momento de alguna solicitud de algún documento por ello que el 100% de documentos deben de estar en un orden cronológico y de manera fácil de encontrar para lo cual en la empresa falta mejorar ese tema es un factor importante para la calidad de servicio. Posteriormente el 63.6% vemos que NO mantiene limpio y ordenado su módulo y el 36.4% vemos que A VECES tiene su

módulo o ventanilla de manera limpia y ordenada. De acuerdo a lo observado existen un grado alto de Desorden de tal manera este es un punto en el cual se debe de mejorar ya que el orden y la limpieza en el espacio de trabajo, llevará a un control visual, donde para el trabajador será más sencillo encontrar todo aquello que facilita su día a día, tanto para sentirse bien como para rendir mejor y poder atender a ese cliente, asimismo ayuda a mejorar la imagen en la oficina. De tal forma que existen un grado alto de desorden en cuanto a documentos y dentro de cada módulo desorden con sus hojas de cada tramite, afiches y sus útiles de escritorio.

Tabla 5

Registro de Información y Limpieza u orden.

			¿Tiene su módulo o ventanilla de manera limpia y ordenada?		Total
			NO	A VECES	
¿Cuenta con el registro de información de manera ordena y fácil de buscar, sobre todos los trabajos que se realizan en el proceso de atención al cliente?	SI	Recuento	3	2	5
		% del total	27.3%	18.2%	45.5%
	NO	Recuento	1	1	2
		% del total	9.1%	9.1%	18.2%
	ALGUNOS	Recuento	3	1	4
		% del total	27.3%	9.1%	36.4%
Total	Recuento	7	4	11	
	% del total	63.6%	36.4%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6 se observa el resultados de las preguntas N° 9 y 10 por lo tanto el 63.6% SI domina la información que se brinda, dentro de estos colaboradores ellos indican de que aprendieron a partir del 3° al 6° mes sobre la información que usan para atención al cliente; el 27.3% NO domina la información requerida para atención esto debido a que justamente un

colaborador recién ingreso y estaba por aprender todo ello junto a ellos los otros dos colaboradores tenían un mes recién trabajando en lo cual indicaron que de la misma manera recién habían aprendido algunas muy básica pero que todavía no estaban seguros y es por ello que están en proceso de aprendizaje; y el 9.1% que tenía 3 meses laborando él ya tenía un poco más conocimiento pero que le faltaba aun aprender. Después de lo observado es muy importante informarle al cliente las características del servicio que le estamos ofreciendo para satisfacer su necesidad, así como los plazos y la forma en que se la haremos llegar o como realizar cada tramite cada requisito, entonces si los colaboradores no saben y están aprendiendo pues no estaríamos brindando un servicio de calidad, ya que estaríamos causando insatisfacciones en los clientes. También vemos en que el 45.5% indica que SI conoce a detalle sobre el procedimiento, plazos y costos de cada trámite esto debido al tiempo que se encontraban trabajando y el 54.5% indica que ALGUNOS conocen a detalle sobre el procedimiento, plazos y costos de cada tramite. De acuerdo a lo observado esto es un factor muy grave dentro de la calidad de servicio, ya que al no saber de los procedimientos, plazos y costos de algunos trámites estamos perjudican a los clientes, ya que cuando ellos requieran de ello, no sabremos que decir es entonces que tendremos mucha insatisfacción por parte del cliente.

Tabla 6

Información, procedimientos, plazos y costos.

			¿Conoce a detalle el procedimiento, plazos y costos de cada tramite?		Total
			SI	ALGUNOS	
¿Domina toda la información que se le solicita en el proceso de atención al cliente?	SI	Recuento	5	2	7
		% del total	45.5%	18.2%	63.6%
	NO	Recuento	0	3	3
		% del total	0.0%	27.3%	27.3%
	ALGUNOS	Recuento	0	1	1
		% del total	0.0%	9.1%	9.1%

Total	Recuento	5	6	11
	% del total	45.5%	54.5%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 7 se observa el 81.8% indican que SI son pacientes con los clientes y respetuosos, ya que existen clientes que vienen molestos y se desquitan en los módulos, es entonces que entra el papel del personal escuchando y tratando de entender al cliente ante su molestia y no perder el control en la situación, asimismo respetando la manera de pensar del cliente y el 18.2% indica que A VECES justamente en este punto de la paciencia pasa que el personal pierde su paciente y hasta veces se molesta con el cliente, brindándole una atención molesta. De acuerdo a lo observado de esa atención molesta no se ven bien dentro de la atención al cliente esto se debe a la falta de paciencia teniendo como consecuencia de ello que los clientes se vayan insatisfechos. Seguidamente el 36.4 % SI son empáticos con el cliente, el 18.2% NO es empático con el cliente esto hace referencia falta empatía y el 27.3% A VECES son empáticos con los clientes. De acuerdo a lo observado el personal intenta ser amable, muy poco empatizan con los clientes, pero la gran mayoría no son empáticos con los clientes porque al observar ellos no dan soluciones algunos problemas en cuanto a los tramites y esto por desconocimiento de ello o porque simplemente no quieren.

Tabla 7

Paciencia, respetuoso y amabilidad.

		¿Es paciente y respetuoso con cada cliente?			Total
		SI	A VECES		
¿Es empático con el cliente?	SI	Recuento	4	0	4
		% del total	36.4%	0.0%	36.4%
	NO	Recuento	2	1	3
		% del total	18.2%	9.1%	27.3%
	A VECES	Recuento	3	1	4
		% del total	27.3%	9.1%	36.4%

Total	Recuento	9	2	11
	% del total	81.8%	18.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 8 se observa las respuestas de la pregunta N° 12 y 13 es entonces que el 36.4% indica que SI brinda una atención rápida eso hace referencia ya que con tiempo de experiencia ya conoce sobre los requerimientos y soluciones a las necesidades de los clientes como por otro lado podemos ver que este porcentaje del 36.4% explica de manera clara y precisa y por ello brinda una atención rápida, el 18.2% indican que NO brinda una atención de manera rápida ya existe colaboradores que aun ingresaban a laborar a la empresa y esto era un factor de su demora porque no conocen de los procedimientos, plazos, costos de los trámites esto ocasiona demoras y no logran atender rápidamente y el 45.5% indican que A VECES esto se debe a que están en ese proceso de aprendizaje con los procedimientos, plazos y costos de los trámites pero que aún les falta por conocer a más detalle de estos trámites esto se relaciona con 63.6% indica que A VECES brindan una explicación de manera clara y precisa, debido a que el personal como ya se menciona iba aprendiendo a lo largo del tiempo y recién ir mejorando sobre los diferentes procedimientos, plazos, costos de los trámites. Por lo observado el personal que atiende explica a veces de manera clara ya que ellos no conocen muy bien sobre los tramites porque cada uno explica lo que sabe o ha escuchado decir a sus compañeros y es entonces que a veces hasta información errónea se brinda en los módulos. El personal que lleva más tiempo con experiencia ya domina la información y explica de manera clara y precisa, de acuerdo a lo observado existe bastante rotación de personal habría entonces es por ello que esto provoca que el personal no brinde una explicación clara y precisa causando que el cliente se moleste más, logrando solamente la insatisfacción de dicho cliente.

Tabla 8*Rapidez, explicación clara y precisa.*

		¿Explica de manera clara y precisa a los clientes?			Total
		SI	A VECES		
¿Brinda una atención de manera rápida al cliente?	SI	Recuento	3	1	4
		% del total	27.3%	9.1%	36.4%
	NO	Recuento	0	2	2
		% del total	0.0%	18.2%	18.2%
	A VECES	Recuento	1	4	5
		% del total	9.1%	36.4%	45.5%
Total	Recuento	4	7	11	
	% del total	36.4%	63.6%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 9 de acuerdo a la pregunta ¿Cuántas quejas de manera verbal recibe al día? vemos el rango mínimo que es 0 quejas esto debido a que es personal nuevo y el rango máximo es de 8 quejas al día entre demoras en la espera o que se le brinda mal la información y tiene que regresar, o que no entienda sobre la explicación y se molestan los clientes. Esta información es de acuerdo a la de experiencia que tienen cada uno de los trabajadores de ventanilla.

Tabla 6*Rango de quejas verbales.*

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
¿Cuántas quejas de manera verbal recibe al día?	11	0	8	4.18	2.401

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 10 de acuerdo a la pregunta N°18 sobre ¿Cuántos clientes atiende al día aproximadamente? como podemos ver el rango mínimo es

de 20 clientes que se atiende al día y el rango máximo es de 100 clientes que atienden por día. De acuerdo a las respuestas que nos dieron los trabajadores de la empresa ELP U S.A.A. estas van relacionadas de acuerdo a la experiencia y atención que brindan como vemos los nuevos trabajadores atienden a menos debido a la falta de información que desconocen ellos, así mismo los trabajadores más tiempo explican y atienden de manera más rápida y logran obtener un mayor número de clientes atendidos.

Tabla 7

Cantidad de cliente atendidos.

	Estadísticos descriptivos				
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
¿Cuántos clientes atiende al día aproximadamente?	11	20	100	72.73	24.936

Fuente: Elaboración propia.

En la observación realizada junto con el instrumento que fue la guía de observación que se aplicaron, se observó que en cuantos a las instalaciones de las oficinas de ELP U S.A.A. de la ciudad de Juliaca se puede confirmar que, si cuentas con instalaciones adecuadas para la atención al cliente, contando con un espacio dividido modulo por modulo, con iluminación y señalizaciones, asientos para los clientes. Y el personal de seguridad que se encuentra en la puerta de Ingreso y Salida y brinda el saludo correspondiente, así como alguna duda en cuanto a que módulo aproximarse.

C. Descripción de las 8 dimensiones del método 8D.

Detallaremos cada una de las ocho fases de la metodología.

D1: Formar al equipo y explicar de la metodología.

En esta fase de la primera dimensión, se tuvo una reunión con el supervisor de servicios al cliente, al cual le informe y explique sobre la aplicación y

objetivo de la metodología 8D, Asimismo solicite me diera referencia de dos personas del área de atención al cliente para poder conformar el equipo de trabajo, me asigno a dos señoritas que cuentan con la experiencia para poder colaborar, apoyar con la implementación de la metodología 8D. De tal manera converse con ellas y explique sobre la metodología 8D, comprometiéndose ellas en encontrar las causas de los problemas y dar soluciones respectivas.

D2: Descripción de problema.

En base a la información recolectada y analizada con el equipo de trabajo, se describe que existe varias quejas verbales en cuanto a la atención por la mala información, demoras en la atención, falta de empatía; por ello es que como consecuencia se tiene la insatisfacción por el servicio que se les brinda en la Oficina de Juliaca – ELPU S.A.A.

A continuación, vamos a detallar unas cuantas quejas que se dan verbalmente:

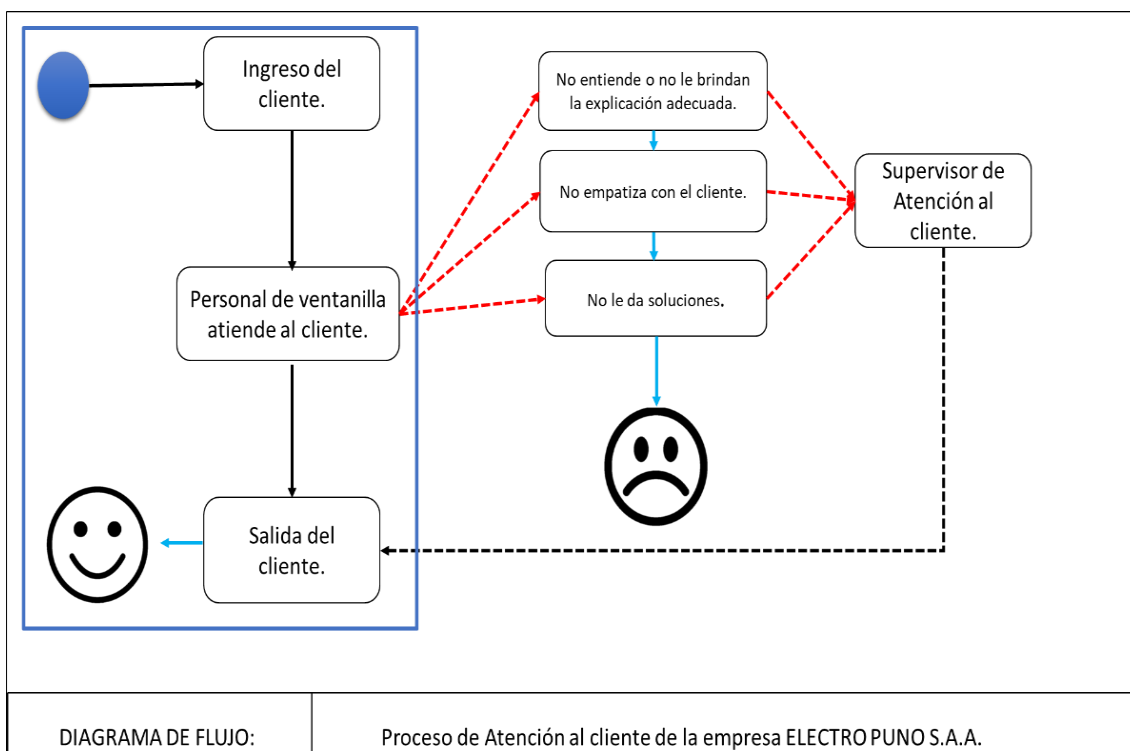
- El personal se demora porque no sabe del trámite, entonces las personas ven eso y empiezan a quejarse.
- El personal no puede brindar solución, entonces el cliente prefiere irse donde el supervisor a quejarse de la atención, asimismo pedir una solución.
- El personal no inspira confianza en el cliente, se molesta y va donde el supervisor de área.
- El personal atiende de mal humor, y provoca molestia en el cliente y se va a quejar donde el supervisor de área.
- El personal no explica a detalle o de manera clara, cliente duda y causa inseguridad dudas, se va donde el supervisor.

Por la tanto el problema es: La Insatisfacción en el proceso de atención al cliente.

En la figura 9 Se muestra el proceso de atención al cliente el cual se detalla comienza con el ingreso, es atendido por el personal de ventanilla pero que ocurre que el personal desconoce del trámite, no sabe cómo darle solución o explica pero no se deja entender y confunde más al cliente; es por ello que ocurre que cliente se va a la oficina del supervisor de atención al cliente, al cual le hace llegar su molestia por la atención y seguidamente su requerimiento en cuanto a su duda o problemas con su trámite; es entonces que el supervisor da solución a todas estas actividades, es entonces que vienen las quejas verbales. El problema es el desconocimiento por parte del personal. Esto debido a que cuando el personal ingresa a trabajar no existe la debida Inducción, capacitación de sus funciones y responsabilidades, entonces el personal se sienta y día a día va aprendiendo poco a poco, esto perjudica a la calidad de servicio ya que como se dijo el personal no sabe y comete errores hasta aprender.

Figura 9

Proceso de atención al cliente.

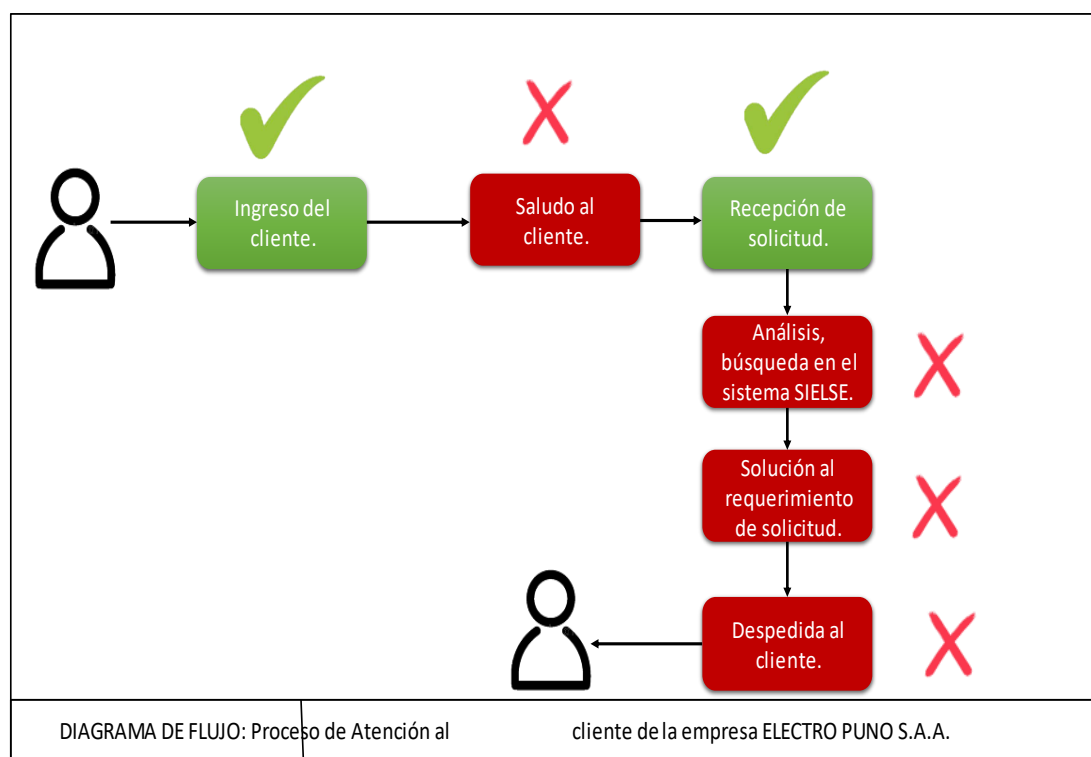


Fuente: Elaboración propia.

En la figura 10 vemos los problemas que existen en el proceso de atención al cliente comenzando de que no existe el saludo adecuado y muchas veces se olvidan de saludar, posteriormente desconocen de algunos trámites, asimismo no saben dar soluciones a estos provocan molestias a los clientes, de tal forma no son empáticos con los clientes, No brindan soluciones a algunos trámites porque desconocen de ello y finalmente no brindan la despedida adecuada. Entonces son puntos muy importantes que deberán ser analizamos y asimismo dar soluciones correspondientes.

Figura 10

Problemas en el proceso de atención al cliente.



Fuente: Elaboración propia.

D3: Desarrollar las acciones de contención.

Estas son conocidas como las Soluciones Correctivas Provisionales, de acuerdo al proceso de atención, no se necesitan asumir acciones de contención por lo que la implementación de las soluciones definitivas será determinada lo más antes posible, un promedio dentro de dos semanas.

D4: Identificación de las causas raíces.

Después de definir el problema, el equipo de trabajo empezamos a aplicar el diagrama de Ishikawa, Causa-Efecto, asimismo la herramienta de los 5 Porques; con estas herramientas podremos buscar las causas principales por la que se da el problema tomando en cuenta los resultados que analizaron en la Guía de observación que se le aplico al personal, estas preguntas se basaron mejorar la calidad de servicio para obtener la satisfacción de los clientes.

Nos reunimos, y se empezó el análisis en el diagrama junto al equipo de los cuales vimos bastantes causas del problema. Una causa principal a todo esto es la falta de información que desconoce el personal. De tal forma que en la tabla 11 veremos las diferentes causas del problema.

Tabla 8

Causas del problema.

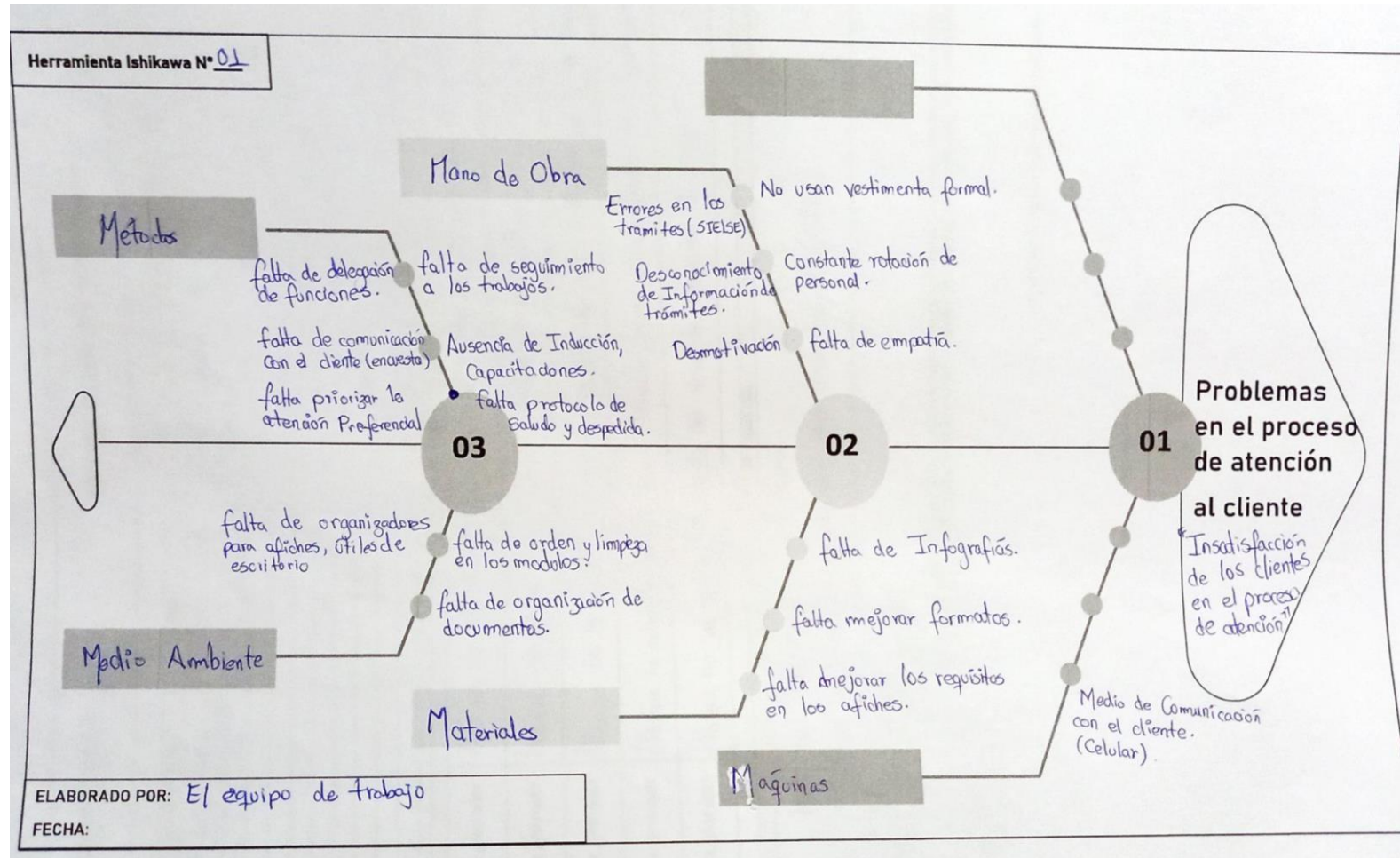
N°	Causas del problema
1	Falta de Información al personal de ventanilla
2	Falta de organización con la documentación
3	Falta de organización en módulos
4	Falta de delegación de funciones
5	Desmotivación
6	Falta de empatía
7	Uso inadecuado de uniforme
8	No existe protocolo de saludo y despedida
9	Falta mejorar los afiches de requisitos
10	Falta de infografías
11	No da prioridad a la atención preferencial
12	No existe la encuesta de satisfacción
13	No existe medio de comunicación con el cliente
14	Mala gestión con los útiles de escritorio
15	Falta de acceso a los afiches por parte de los clientes
16	Formatos en mal estado, desactualizados.

Fuente: Elaboración propia.

En la figura 11 vemos el diagrama Ishikawa el cual fue realizado junto con equipo de trabajo conformado por 2 personas que trabajan en ventanilla, asimismo con la supervisión del jefe de atención al cliente. En este diagrama se evaluó lo que es la mano de obra, métodos, medio ambiente, materiales y máquinas todo referente al proceso de atención al cliente con el fin de identificar las causas del problema que existe con la calidad de servicio que se brinda.

Figura 11

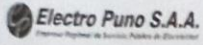
Diagrama de Ishikawa.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 12

Técnica de análisis "5 Porque's".

	TÉCNICA DE ANÁLISIS "5 PORQUE'S"																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">(1) PARTICIPANTES</th> <th style="width: 50%;">CARGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gaby Patricia Quiroz</td> <td>P.P. (Personal de ventanilla)</td> </tr> <tr> <td>MARILENE LA GUARDIA FUENTES</td> <td>P.P. (Personal de ventanilla)</td> </tr> <tr> <td>Mariela Canal Coila</td> <td>Encargada de la Met. PD.</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	(1) PARTICIPANTES	CARGO	Gaby Patricia Quiroz	P.P. (Personal de ventanilla)	MARILENE LA GUARDIA FUENTES	P.P. (Personal de ventanilla)	Mariela Canal Coila	Encargada de la Met. PD.											<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>(2) DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La satisfacción del cliente, el cliente se acerca a ventanilla a consultar el de la ventanilla N°06 no sabía del trámite, entonces le indica que vaya al módulo 03, y en esta ventanilla trataron de analizar su caso y finalmente no tenía la información completa para lo cual volvieron a la mandar al cliente al módulo N°04 y ya molesto el cliente se solución su requerimiento, el cual podía hacerlo desde la ventanilla</td> </tr> </tbody> </table>	(2) DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	La satisfacción del cliente, el cliente se acerca a ventanilla a consultar el de la ventanilla N°06 no sabía del trámite, entonces le indica que vaya al módulo 03, y en esta ventanilla trataron de analizar su caso y finalmente no tenía la información completa para lo cual volvieron a la mandar al cliente al módulo N°04 y ya molesto el cliente se solución su requerimiento, el cual podía hacerlo desde la ventanilla
(1) PARTICIPANTES	CARGO																				
Gaby Patricia Quiroz	P.P. (Personal de ventanilla)																				
MARILENE LA GUARDIA FUENTES	P.P. (Personal de ventanilla)																				
Mariela Canal Coila	Encargada de la Met. PD.																				
(2) DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD																					
La satisfacción del cliente, el cliente se acerca a ventanilla a consultar el de la ventanilla N°06 no sabía del trámite, entonces le indica que vaya al módulo 03, y en esta ventanilla trataron de analizar su caso y finalmente no tenía la información completa para lo cual volvieron a la mandar al cliente al módulo N°04 y ya molesto el cliente se solución su requerimiento, el cual podía hacerlo desde la ventanilla																					
(3) RESPUESTAS																					
1. ¿POR QUÉ?	¿Por que lo hicieron molestar y pasar de ventanilla en ventanilla al cliente?																				
2. ¿POR QUÉ?	¿Porque no sabían darle la información correcta o buscar una solución?																				
3. ¿POR QUÉ?	¿Porque no le dieron la inducción, capacitación sobre la información de los trámites?																				
4. ¿POR QUÉ?	¿Porque no existe, un protocolo para la inducción, y tampoco herramientas de la información?																				
5. ¿POR QUÉ?	¿Porque no hay interés por parte del área de atención al cliente?																				
(4) CAUSA RAIZ																					
Falta de Información al Personal. (Inducción, capacitación, herramientas como manuales, infografías).																					
EXPLICACIÓN DE LA TÉCNICA: 1. En la sección 1, registrar a las personas participantes 2. En la sección 2, escribir la no conformidad 3. En la sección 3, pregunta ¿por qué es así?, ¿por qué está pasando esto? Se tiene que continuar preguntando ¿por qué? al menos cinco veces, esto reta al equipo a buscar a fondo y no conformarse con causas ya probadas y ciertas. En ocasiones se podrá preguntar más o menos de 5 veces para poder obtener las causas principales. Una recomendación es nunca preguntar ¿quién?, estamos buscando soluciones no culpables. 4. En la sección 4, redactar la causa-raíz.																					
Procedimiento de referencia: Acciones correctivas																					

Fuente: Elaboración propia.

D5: Determinar las acciones correctivas permanentes.

En este punto veremos las soluciones a las causas que provocan las quejas, asimismo buscaremos mejorar la calidad de servicio que brinda al cliente en la empresa ELPU S.A.A. De tal forma que estas soluciones se fueron redactando y viendo las posibilidades, junto a ello la aprobación del supervisor de atención al cliente para ejecutarlo en la siguiente dimensión de la metodología 8D.

Tabla 9*Causas y soluciones en el proceso de atención al cliente.*

N°	Causa el Problema	Acciones correctivas
1	Falta de Información al personal de ventanilla	Inducción, Capacitación.
2	Falta de organización con la documentación	Organización de archivamiento de documento según año cronológico.
3	Falta de organización en módulos.	Organización de afiches, documentos y útiles de escritorio.
4	Falta de delegación de funciones	Coordinación y asignación de funciones por módulos.
5	Desmotivación	Reconocimiento mensual.
6	Falta de empatía	Taller de capacitación de empatía.
7	Uso inadecuado de uniforme	Guía de Protocolo de atención al cliente.
8	No existe protocolo de saludo y despedida	Guía de Protocolo de atención al cliente.
9	Falta mejorar los afiches de requisitos	Rediseño de requisitos
10	Falta de infografías	Implementación de infografías
11	No da prioridad a la atención preferencial	Coordinación de la Atención preferencial
12	No existe la encuesta de satisfacción	Implementación de encuesta de satisfacción
13	No existe medio de comunicación con el cliente	Uso de celulares.
14	Mala gestión con los útiles de escritorio	Asignación del encargado de coordinación de Gestión de útiles.
15	Falta de acceso a los afiches por parte de los clientes	Organizadores de afiches
16	Formatos en mal estado, desactualizados.	Redacción, rediseño e impresión de Formatos.

Fuente: Elaboración propia.

Actividades de mejora en el proceso de atención.

1. Cargo y Responsabilidad de Modulo o Ventanilla.
2. Inducción sobre la empresa y proceso de atención.
3. Protocolo de Atención al Cliente
4. Herramientas para la atención.
5. Organización de módulos, documentos.
6. Capacitaciones, Talleres sobre el proceso de atención.
7. Incentivos.
8. Encuesta de Satisfacción.
9. Rediseño de formatos y afiches de requisitos.

Descripción de actividades:

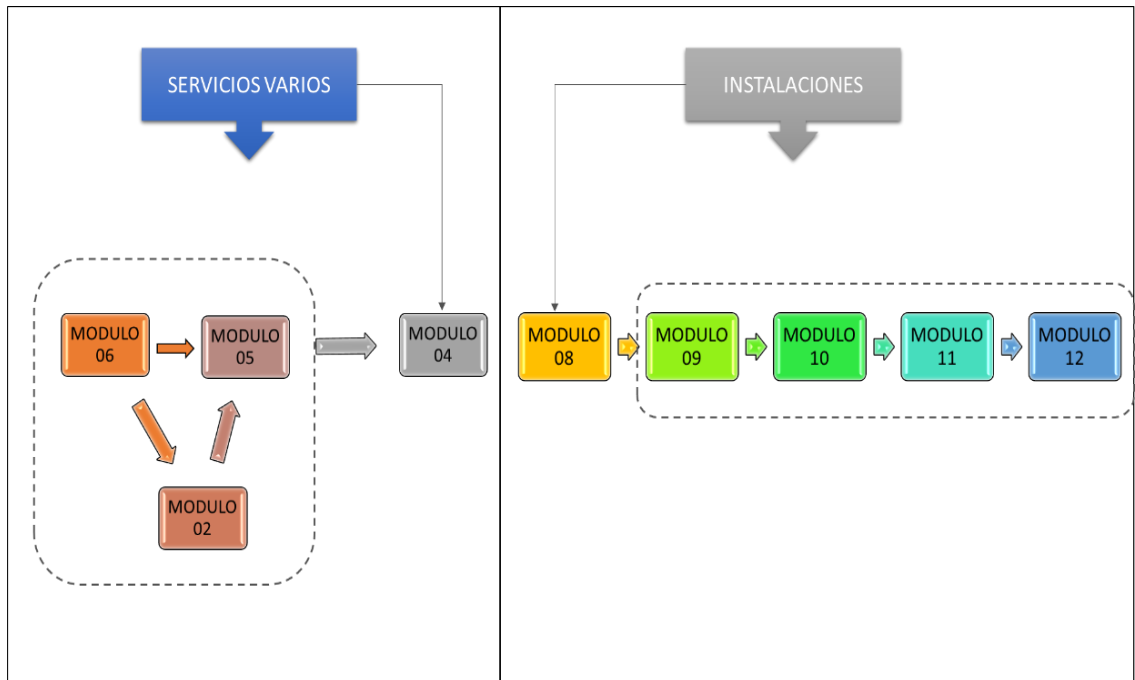
a. Cargo y responsabilidad de modulo o ventanilla.

Dentro del área de atención al cliente, cada módulo tiene diferentes cargos, responsabilidades, funciones y todos con el mismo objetivo satisfacer a nuestros clientes asimismo cada módulo tiene más responsabilidades y funciones entre más tiempo uno sabe más, gamas más experiencia.

Como se en la figura 13 la distribución de módulos es entonces que esto comienza con la llegada del nuevo personal el cual comienza en el módulo 6 que es solo duplicado una de las actividades más sencillas, después de ello pasa al módulo 5 o modulo 7 en cual son módulos con mayor número de actividades (tabla 13). Luego pasan al módulo 4 posteriormente al módulo 8, 9, 10, 11 y 12 (tabla14).

Figura 13

Distribución de módulos.



Fuente: Elaboración propia.

Actividades por módulo o ventanilla:

En el área de Atención al Cliente se divide en dos servicios a grandes rasgos: los cuales son servicios varios e instalaciones nuevas, las cuales se detallarán en la tabla 13 y 14 respectivamente. Se detallará las actividades diarias y asimismo las tareas que se realizan en horario de atención como en el horario de cierre de oficina.

En cuanto a servicios varios se realizan diferentes actividades desde lo más básico como son los Duplicados, Consultas, Cambio de Datos, Reubicaciones, Mejoramientos, Corte Definitivo, Cambio de Medidor, Boletas, Facturas, servicio extraordinario, reparaciones y reconexiones, como se ve en la tabla 13 se detalla la actividad que realiza cada módulo.

Tabla 10*Actividades Servicios Varios.*

N° Modulo	Actividades
Módulo 02 y 03	Reclamos. Reporte de reclamos, revisión del libro de reclamaciones.
Módulo 04	Cambio de Datos, Cambio de medidor, Corte Definitivo, Cambio de Tarifa, Reubicaciones, Mejoramientos, Boletas, Facturas. Reporte de ordenes de trabajo para la contratista. Requerimiento de útiles de escritorio, medidores al mes.
Módulo 05	Cambio de Datos, Cambio de medidor, Reubicaciones, Mejoramientos, Boletas. Reporte de ordenes de trabajo para la contratista.
Módulo 06	Duplicados. Reporte de ordenes de trabajo para la contratista, escaneo y reporte de cambio de datos día a día.
Módulo 07	Servicio Extraordinario, Reparaciones y Reconexiones. Reporte de ordenes de trabajo para la contratista.

Fuente: Elaboración propia.

Instalaciones Nuevas, se realizan la actividad del trámite cuando un cliente requiere energía en su domicilio brindándole un medidor nuevo, pero para esto debe pasar por dos fases la de Factibilidad y Ejecución que es para todos los suministros nuevos. Como se muestra en la tabla 4 se detalla cada actividad que realiza en cada módulo.

Tabla 11*Actividades Instalaciones Nuevas.*

N° Modulo	Actividades
Módulo 08	Trámite de Instalación nueva (factibilidad y ejecución), venta de medidores monofásicos y trifásicos Reporte diario y envío de expedientes de Instalaciones nuevas. para factibilidad o ejecución a la contratista.
Módulo 09	Trámite de Instalación nueva (factibilidad y ejecución) Abastecimiento de materiales de escritorio y medidores.
Módulo10	Trámite de Instalación nueva (factibilidad y ejecución) Reporte de factibilidades y ejecuciones de in masivos a la contratista.
Módulo 11	Trámite de Instalación nueva (factibilidad y ejecución) Escaneo de expedientes ejecutados por periodo (mes).
Módulo 12	Trámite de Instalación nueva (factibilidad y ejecución) Archivamiento de expedientes en orden cronológico.

*Fuente: Elaboración propia.***b. Inducción sobre la empresa y proceso de atención.**

La inducción de personal es el proceso por el cual un empleado adquiere los conocimientos necesarios para manejarse dentro de la empresa e integrarse plenamente en su funcionamiento. En el proceso de inducción de personal se facilita la incorporación de un empleado a

su nuevo puesto de trabajo. El objetivo es conseguir que el trabajador se adapte lo más rápidamente posible a su nuevo entorno laboral.

Descuidar esta cuestión puede afectar negativamente a la imagen que el trabajador se forma de la empresa. Como beneficios de una inducción en la empresa serán: la reducción de los periodos de adaptación, mayor capacidad de retención del talento, evita malentendidos y confusiones, mejora el clima laboral.

Proceso de Inducción:

1. La inducción General, aquí se le hará conocer al nuevo personal sobre la empresa, misión, visión, valores, áreas, jerarquía, beneficios, contrato laboral.

Todo esto será presentado y explicado en diapositivas en Power Point. Asimismo, se conocerá las diferentes áreas de la empresa. Tiempo aproximado de 1 día.

2. La inducción Especifica, en aquí se tocará el tema del área correspondiente, conocer el recibo y actividades, compromiso, funciones, compañeros de área, misión dentro del área, jefes directos, asimismo un taller de atención al cliente, uso del sistema SIELSE.

Todo esto será presentado y explicado en diapositivas en Power Point. Asimismo, brindar un taller de simulación de interacción con un cliente, simulación con el sistema SIELSE. Finalmente, el 2 día para que vea detrás de cada compañero como es la interacción, así mismo pueda atender por un par de horas y luego absolver sus dudas. Tiempo aproximado 2 días.

c. Guía de protocolo de atención.

ELPU S.A.A. con el objetivo de brindar y mejorar la calidad de la atención al cliente. Se realizado este documento que será de uso para todas las personas que laboran en la atención al cliente de manera presencial en ventanillas. El fin de este documento (Anexo 5) es para

gestionar de manera adecuada la atención al cliente en diferentes situaciones que ocurren día a día o en casos que son de difícil manejo que generan insatisfacción del cliente asimismo se genera una imagen negativa de la empresa.

El uso de este documento es de manera obligatoria por todo el personal de ELPU S.A.A. que labore en ventanilla brindando la atención al cliente, se a de usar estos protocolos que evite improvisaciones o errores y claramente se busca brindar seguridad, confianza al cliente, el personal ha de demostrar compromiso, responsabilidad y empatía.

d. Herramientas para la atención.

Las herramientas de atención al cliente son esenciales para brindar un servicio estandarizado, eficiente y satisfactorio a todas las personas. En esta oportunidad para mejorar esa atención que se pretende hacer uso de Infografía.

Una Infografía; es una representación gráfica simple y visualmente atractiva de un conjunto de ideas o datos. El objetivo principal de la infografía es facilitar la comprensión de la información sobre un cierto tema

Se va implementar Infografías para Servicios Varios:

- ✓ Plantilla de Alumbrado Público.
- ✓ Plantilla del Proceso de Reubicación.
- ✓ Plantilla del proceso de facturación.
- ✓ Plantilla de Cambio de Medidor.
- ✓ Plantilla de Tarifa Residencial y No Residencial.
- ✓ Plantilla de Servicio Extraordinario.
- ✓ Plantilla de Recibo (Detalle de facturación)

Se va implementar Infografía para Instalaciones Nuevas:

- ✓ Plantilla del Proceso de Instalación nueva.

Para servicios varios se va a mejorar:

- ✓ Hoja Informativa de Recursos (Materiales) de Reubicación.

Para instalaciones nuevas se va a mejorar:

- ✓ Hoja Informativa; Condiciones mínimas para una I.N – Monofásico
- ✓ Hoja Informativa; Condiciones mínimas para una I.N – Trifásico
- ✓ Carta de autorización para medidor

e. Organización de módulo, documentos.

Organización de Módulo; Una buena organización en nuestro modulo favorece a una buena imagen hacia nuestros clientes (Anexo 06).

Organización de documentos; Un archivo organizado favorece la conservación del fondo documental y facilita la búsqueda y localización de los documentos.

- Reorganizar la documentación de manera cronológica, armar los archivadores (Forrado, etiquetas) (Anexo 7).

f. Dinámica sobre el proceso de atención.

Una dinámica de servicio al cliente, por sencilla que parezca, puede hacer la diferencia en los resultados del equipo. Un empleado motivado puede generar ideas innovadoras, disminuye el ausentismo y aumenta la productividad de la empresa. Posteriormente recordarles el valor de la empatía dentro la atención al cliente.

Juegos de roles

Mecánica:

En esta dinámica de servicio al cliente, el moderador le debe asignar roles de diferentes tipos de cliente y de vendedor, a cada pareja de participantes. Ellos deben actuar de acuerdo con las características asignadas y luego socializar ¿cómo se sintieron actuando en ese papel? ¿Si han notado en ellos alguna de esas características? ¿Si se han

enfrentado a una situación con un cliente de ese tipo y cómo lo manejaron?

Recompensa:

La recompensa de esta dinámica de servicio al cliente, estará dada por la votación de los compañeros. La pareja que obtenga el mayor número de votos, será la ganadora.

Beneficios:

Los principales beneficios de esta dinámica de servicio al cliente son:
El reconocimiento de errores propios en la actuación con los clientes reales;
El análisis del tipo de clientes y la mejor manera de abordarlos;
La argumentación y el manejo de objeciones.

g. Incentivos laborales.

Los incentivos laborales son un tipo de programa de compensación que utilizan las empresas para estimular la motivación y el desempeño de los empleados con el fin de aumentar su productividad y mejorar la experiencia de los empleados. Los profesionales realizan un mejor trabajo y se esfuerzan más cuando se les ofrecen recompensas adicionales.

▪ **Incentivos laborales no económicos**

Tales como:

- ✓ **Flexibilidad:** Horario Flexible por un día.
- ✓ **Tiempo:** Ofrecer como un día libre dentro de la semana.
- ✓ **Ocio:** Habilitar un espacio de ocio en la oficina u organizar actividades con los compañeros.

▪ **Incentivos de reconocimiento;** este incentivo puede darse en una reunión o mediante cuadro de honores.

Tales como:

- ✓ **Puntualidad:** Al colaborar que llega puntual.
- ✓ **Eficiencia:** Al colaborar que se compromete con su trabajo.

- ✓ **Día festivo:** Por motivo de cumpleaños.

h. Encuesta de satisfacción.

Encuesta de Calidad de Servicio para la plataforma de atención al cliente:

El Indicador de Calidad de Servicio está compuesto por el índice de satisfacción de la atención al cliente. El índice de satisfacción mide el nivel de ésta en la experiencia de servicio de los clientes.

Las encuestas telefónicas se basan en realizar llamadas telefónicas a una muestra de personas y recopilar datos a través de preguntas.

Aspecto a medir

El aspecto a medir será: El nivel de satisfacción general de los clientes con el servicio prestado.

Procedimiento:

- Luego de haberse prestado el servicio, el área designada por la Gerencia de Comercialización realizará llamadas telefónicas a un grupo de clientes atendidos en la semana.
- El número de llamadas será representativo del número de atenciones y los clientes serán elegidos al azar.
- Se deberá definir las fechas y el contexto para iniciar y ser breve con la encuesta será con la siguiente pregunta:

Buenos días, le estamos de parte de la empresa Electro Puno, queremos ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia, quisiéramos nos ayudara con una breve encuesta, ¿Está usted satisfecho con la atención que se le brindo?

- Asimismo, los reportes se procesarán diariamente y permitirán identificar las oportunidades de mejora para el equipo.

i. Rediseño de formatos y afiches de requisitos.

Para ambos casos los formatos y afiches se debe de trabajar con el personal de ventanilla para así mismo dar sus sugerencias de que está faltando mejorar. Los formatos para los tramites (declaraciones juradas, y otros) existen, pero actualmente utilizan la copia de la copia. Es por ello que se debe de realizar la respectiva corrección a cada uno de los formatos que se utilizan día a día en las oficinas de ELP U S.A.A. De igual forma el diseño actual de los afiches de requisitos, están de manera incompleto ya que existe ausencia de requisitos. Así mismo se sugiere la mejora de cada uno de ellos.

D6: Implementar y validar las soluciones.

Después de tener listo el plan de acción de soluciones para las causas del problema se procede a implementarlas aproximadamente la implementación duro un par de semanas en cuales se incluye la explicación de los cargo y responsabilidad de Modulo o Ventanilla, la Inducción sobre la empresa y proceso de atención la capacitación sobre el la Guía de Protocolo de Atención al Cliente, la explicación de cada una de las Herramientas para la atención, se realizó la organización de módulos, documentos, seguidamente se planifico que cada inicio de mes se realice capacitación de acuerdo a la atención brindada del mes anterior, se realizó un taller sobre el proceso de atención, asimismo una capacitación sobre la empatía, y estas capacitaciones brindar el incentivo de reconocimientos al trabajador más puntual del mes, se rediseño los formatos y afiches de requisitos que se utilizan en cada tramite que realizan en las oficinas de ELP U S.A.A. de la ciudad de Juliaca. Para finalizar se Implementó realizar las encuestas telefónicas con los celulares brindados por parte de la empresa.

D7: Evitar que el problema se repita.

Para finalizar se realizar un Post Test con un check list que se realizara mediante la observación de las mejoras que se realizaron con el fin de tener un control de que se estén cumpliendo las actividades. Asimismo, delegar una función al personal encargado del grupo para pueda velar por el cumplimiento de estas actividades, asimismo el uso adecuado del protocolo

de atención al cliente, de tal forma también incentivar a la mejora continua dentro del proceso de atención al cliente (Figura 35).

D8: Reconocimiento al equipo.

De tal manera que la aplicación de la metodología 8D fue un éxito dentro del proceso de atención al cliente, se procede a realizar el reconocimiento a todo el personal de atención al cliente por el compromiso de seguir mejorando y así mismo cumplir con todas las actividades de mejora. Para ello se realizó una pequeña reunión junto con el supervisor de atención al cliente con el fin de realizar el respectivo reconocimiento e impulsar a realizar mejoras (Figura 33 y 34).

j. Cronograma de actividades por dimensión (8D)

En la tabla N°15 se observa el detalle de fechas en las que se realizó la aplicación de la metodología 8D no está demás recalcar que este método consta de 8 fases, pero en esta oportunidad antes de comenzar con la primera fase, empezamos con los antecedentes que se recabaron con la guía de observación la cual denominamos la Dimensión 0 – D0 y es entonces con la primera fase. Luego la primera dimensión D1 aquí se formó el equipo y asimismo explicación de la metodología, la segunda dimensión D2 vimos la descripción del problema y la tercera dimensión D3 vimos aquí las soluciones correctivas provisionales en este caso no tuvimos estas soluciones provisionales, la cuarta dimensión D4 aquí vimos la identificación de las causas raíz del problema, la quinta dimensión D5 vimos la determinación de las acciones correctivas definitivas para posteriormente en la sexta dimensión D6 se implementó y se verificó las soluciones en la séptima dimensión D7 se verificó en un check list con el fin de evitar que se repita el problema y finalmente celebrar el éxito de la implementación de este método 8D.

Tabla 12*Cronograma de actividades de la aplicación de la metodología 8D.*

DIMENSIÓN	ACTIVIDAD	DIAS									
		29/08/2022	31/08/2022	01/09/2022	02/09/2022	05 y 06 /09/2022	07 al 16 /09/2022	19 al 28 /09/2022	29 al 05 /10/2022	06/10/2022	
D0	Recolección de Datos-Guía de Observación	x	x	x							
D1	Formar al equipo y explicar de la metodología		x								
D2	Descripción de problema				x						
D3	Soluciones correctivas Provisionales				x						
D4	Identificación de la causa raíz del problema					x					
D5	Determinar las acciones correctivas definitivas						x				
D6	Implementar y validar las soluciones							x			
D7	Evitar que el problema se repita								x		
D8	Celebrar el éxito										x

Fuente: Elaboración propia.

V. RESULTADOS

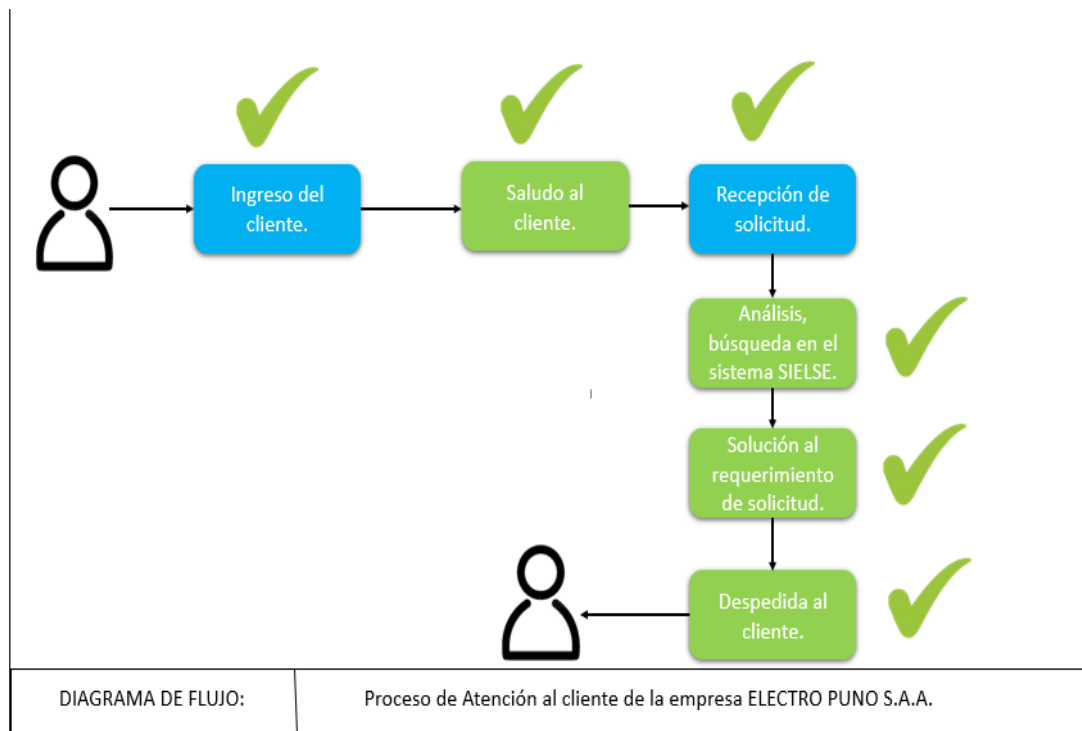
5.1. Presentación de Resultados

Al aplicar la metodología 8D, se obtuvo como resultados mejoras en las actividades (Tabla N°12) ya que antes de aplicar la metodología se realizó el respectivo análisis, para encontrar las causas raíces de problema que se tenía con la insatisfacción de los clientes se aplicó una Guía observación – El pretest (Anexo 2), la cual tenía preguntas basadas en la calidad del servicio que se brinda así mismo antes de aplicar la metodología se analizó toda la información obtenida en la observación realizada a las 11 personas que trabajan en ventanilla, después de la mejora se procedió a realizar la aplicación de una guía de observación - check List – post test con 20 preguntas con las cuales se verá reflejado la mejora y el cumplimiento de las actividades al 100% en el proceso de atención. Como se observa en las en la Guía de observación del post test (Anexo 7) se ve claramente que se están cumpliendo con las actividades, asimismo el cumplimiento de estas actividades es favorable ya que con todas esas actividades se estaría mejorando la calidad de servicio.

Como se muestra en la figura 14 se mejoró la calidad de servicio como ver el cliente ingresa a la oficina, y ahora se le da el saludo correspondiente saludo, luego se escucha y la recepción de solicitud de su trámite, y ahora el personal ya tiene más conocimiento e información sobre los trámites es entonces que se analiza en el SIELSE sobre el cliente, después de su análisis para dar la mejor solución al requerimiento y finalmente dándole la despedida que se merecen los clientes.

Figura 14

Mejora del proceso de atención.

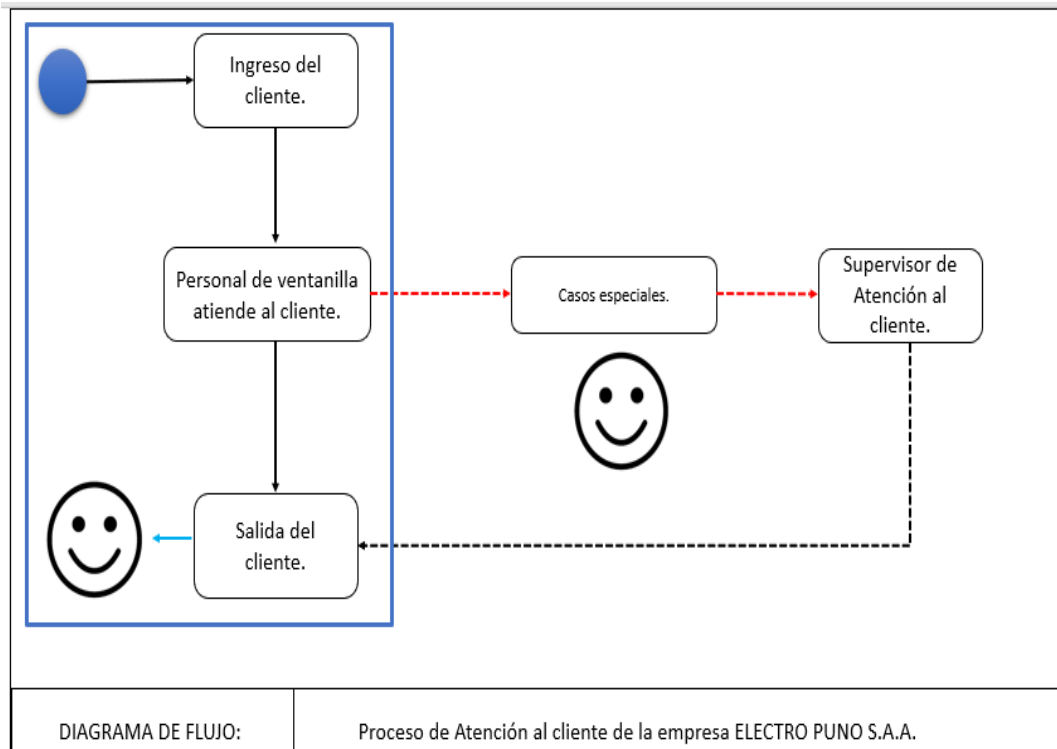


Fuente: Elaboración Propia.

También podemos ver a grande rasgos que se mejoró el proceso de atención porque las quejas iban directamente al jefe, pero como se observa en la figura 15 ya que al realizar las mejoras en cuanto a la falta de información, ya que es la causa principal dentro del problema en la atención al cliente, ya con las mejoras, como la inducción, capacitación, herramientas de explicación, afiches detallados, pues el personal no tiene inconvenientes en explicar de manera clara y precisa y asimismo dar soluciones, sin tener que provocar molestias en los clientes los cuales recurrían al supervisor de atención al cliente. Es entonces que ahora el personal de ventanilla da las soluciones correspondientes a cada clientes ya que el conocer conoce mas sobre cada tramite con todas las capacitaciones, asimismo ya no existen colas o quejas verbales en la oficina del supervisor de atención al cliente.

Figura 15

Mejora del proceso de servicio.



Fuente: Elaboración Propia.

5.2. Interpretación de Resultados

Como se muestra en la tabla 16, la pregunta N°16 de la guía de observación del post test, podemos ver que 11 personas que trabajan en ventanillas confirmaron de que si se mejoró el proceso de atención, después de la implementación de la metodología 8D. Dentro de esta mejora se incluye que se mejoró la calidad de servicio dentro esta se encuentran las dimensiones de dicha variable dependiente, es entonces que se mejoró las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y Empatía (tabla 12).

Tabla 13*Aplicación metodología 8D.*

¿La implementación de la metodología 8D mejoro el proceso de atención al cliente?		
DESPUES	ANTES	
	SI	NO
SI	0	11
NO	0	0

Fuente: Elaboración Propia.

Como se muestra en la tabla 17 la pregunta N°9 y 10 de la guía de observación del pre test y post test, podemos ver un antes y después, se ve que antes solo 4 personas si realizan la atención de manera rápida y explicaban de manera clara y precisa, entonces después de la mejora las 11 personas en su totalidad del 100% si realizan una atención de manera rápida y asimismo explican de manera clara y precisa a los cliente esto gracias a la mejoras que se realizó con el procedimiento de la metodología 8D.

Tabla 14*Atención rápida y explicación clara, precisa.*

¿Brinda una atención de manera rápida al cliente? _ ¿Explica de manera clara y precisa a los clientes?		
DESPUES	ANTES	
	SI	NO
SI	4	7
NO	0	0

Fuente: Elaboración Propia.

Como se muestra en la tabla 18 la pregunta N°18 de la guía de observación del post test, y las preguntas N°16 y 17 del pre test relacionadas con

empatía, podemos ver solo 4 personas eran empáticos con los clientes y después de la mejora el 100% que son las 11 personas que trabajan en ventanillas empezaron a empatizar con todos los clientes, ayudándolos con algunos requisitos, dudas.

Tabla 15

Empatía.

¿Son empáticos(as) día a día con los clientes?		
ANTES	DESPUES	
	SI	NO
SI	4	0
NO	7	0

Fuente: Elaboración Propia.

Como se muestra en la tabla 19 la pregunta N°15 de la guía de observación del post test y la pregunta N°3 de la guía de observación pre test podemos ver que 1 persona que trabaja en ventanilla confirmo que si recibió capacitación. De la cual después de la mejora el 100% que son 11 personas si recibieron las capacitaciones respectivas, así como talleres en cuanto al proceso de atención al cliente, también se implementó un manual de protocolo de atención al cliente y la inducción para el ingreso de personal nuevo.

Tabla 16

Inducción o capacitación.

¿Recibieron Inducción o capacitación referente a sus funciones e información sobre la empresa?		
ANTES	DESPUES	
	SI	NO
SI	1	0
NO	10	0

Fuente: Elaboración Propia.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis Inferencial

El siguiente análisis de resultados se realizará la estadística inferencial, es una estadística no paramétrica ya que tiene datos nominales u ordinales y es tipo cualitativo, también porque la muestra es no aleatoria y es menor a 30. Para el análisis inferencial se usará el test de McNemar o también denominada prueba Chi-Cuadrado de McNemar es una prueba no paramétrica para datos nominales que es utilizada para dos muestras relacionadas. Utilizada también para analizar un experimento, tiene como función comparar el cambio en una cierta distribución, en este caso se realizó un pretest y post test en las cuales vemos si cumplen o no cumplen, y con este análisis ver las diferencias de tal forma estas sean significativas (Benites, 2022).

Prueba de significancia para la mejora después de la implementación de la metodología 8D.

Interpretación: Como se observa en la tabla 20, el valor de significancia que se tiene es de 0.001 es menor que 0.05, entonces dado que este valor de significancia es menor al nivel de error de significancia que se da en el test McNemar se procede a rechazar la Hipótesis Nula, porque la prueba es estadísticamente significativa, de tal forma que se acepta la Hipótesis de investigación.

Tabla 17

Test de McNemar de La mejora con la implementación de la Metodología 8D.

Estadísticos de prueba ^a	
	Metodología 8D
N	11
Significación exacta (bilateral)	,001 ^b

Fuente: Elaboración Propia.

a. Prueba de McNemar

b. Distribución binomial utilizada.

Como se detalla en la tabla 21 vemos lo que la Hipótesis de la investigación y la Hipótesis Nula, También se detalla el nivel de significancia que es el 5% se realizara la prueba estadística McNemar, así mismo para tal se ve la estimación de valor de p que es la significancia mediante McNemar que es de 0.001 y por ello se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18

Formulación de Hipótesis General.

Formulación de la Hipótesis:	H1: La metodología 8D mejoró el proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022. H0: La metodología 8D no mejoró el proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022.
Nivel de Significación:	Es igual al 5% = 0.05
Estadístico de Prueba:	Test de McNemar
Estimación del p-valor:	0.001
Toma de decisión:	$p < 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula

Fuente: Elaboración Propia.

Prueba de significancia para la dimensión capacidad de respuesta.

Interpretación: Como se observa en la tabla 22, el valor de significancia que se tiene es de 0.016 en ambos puntos críticos dentro de la capacidad de respuesta es entonces que el valor de $p = 0.016$ es menor que 5% , entonces dado que este valor significancia es menor al nivel de error de significancia que se da en el test McNemar se procede a rechazar la Hipótesis Nula, porque la prueba es estadísticamente significativa, de tal forma que se acepta la Hipótesis de investigación.

Tabla 19*Test de McNemar de la dimensión capacidad de respuesta.*

Estadísticos de prueba^a		
	Atención Rápida	Explicación clara y precisa.
N	11	11
Significación exacta (bilateral)	,016 ^b	,016 ^b

Elaboración: Fuente Propia.

- a. Prueba de McNemar
- b. Distribución binomial utilizada.

Como se detalla en la tabla 23 vemos lo que la Hipótesis de la investigación y la Hipótesis Nula, También se detalla el nivel de significancia que es el 5% se realizara la prueba estadística McNemar, así mismo para tal se ve la estimación de valor de p que es la significancia mediante McNemar que es de 0.016 y por ello se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 20*Formulación de Hipótesis Especifica 1.*

Formulación de la Hipótesis:	H1: La dimensión capacidad de respuesta influye en la mejora del proceso de atención al cliente de la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022. H0: La dimensión capacidad de respuesta no influye en la mejora del proceso de atención al cliente de la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022.
Nivel de Significación:	Es igual al 5% = 0.05
Estadístico de Prueba:	Test de McNemar
Estimación del p-valor:	0.016
Toma de decisión:	p<0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula

Fuente: Elaboración Propia.

Prueba de significancia para la dimensión empatía.

Interpretación: Como se observa en la tabla 24, el valor de significancia que se tiene es de 0.016 es menor que 0.05, entonces dado que este valor de es menor al de significancia es menor al nivel de error de significancia que se da en el test McNemar se procede a rechazar la Hipótesis Nula, porque la prueba es estadísticamente significativa, de tal forma que se acepta la Hipótesis de investigación.

Tabla 21

Test de McNemar de la dimensión empatía.

Estadísticos de prueba ^a	
	Empatía
N	11
Significación exacta (bilateral)	,016 ^b

Fuente: Elaboración Propia.

- a. Prueba de McNemar
- b. Distribución binomial utilizada.

Como se detalla en la tabla 25 vemos lo que la Hipótesis de la investigación y la Hipótesis Nula, También se detalla el nivel de significancia que es el 5% se realizara la prueba estadística McNemar, así mismo para tal se ve la estimación de valor de p que es la significancia mediante McNemar que es de 0.016 y por ello se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 22

Formulación de Hipótesis Especifica 2.

Formulación de la Hipótesis:	H1: La dimensión empatía influye en la mejora del proceso de atención al cliente de la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022.
------------------------------	--

H0: La dimensión empatía no influye en la mejora del proceso de atención al cliente de la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022.

Nivel de Significación:	Es igual al 5% = 0.05
Estadístico de Prueba:	Test de McNemar
Estimación del p-valor:	0.016
Toma de decisión:	p<0.05 entonces rechazamos la hipótesis nula

Fuente: Elaboración Propia.

Prueba de significancia para la dimensión fiabilidad.

Interpretación: Como se observa en la tabla 26, el valor de significancia que se tiene es de 0.002 es menor que 0.05, entonces dado que este valor de es menor al de significancia es menor al nivel de error de significancia que se da en el test McNemar se procede a rechazar la Hipótesis Nula, porque la prueba es estadísticamente significativa, de tal forma que se acepta la Hipótesis de investigación.

Tabla 23

Test de McNemar de la dimensión fiabilidad.

Estadísticos de prueba ^a	
	Inducción o capacitación
N	11
Significación exacta (bilateral)	,002 ^b

Fuente: Elaboración Propia.

a. Prueba de McNemar

b. Distribución binomial utilizada.

Como se detalla en la tabla 27 vemos lo que la Hipótesis de la investigación y la Hipótesis Nula, También se detalla el nivel de significancia que es el 5% se realizara la prueba estadística McNemar, así mismo para tal se ve

la estimación de valor de p que es la significancia mediante McNemar que es de 0.002 y por ello se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 24

Formulación de Hipótesis Especifica 3.

Formulación de la Hipótesis:	H1: La dimensión fiabilidad influye en la mejora del proceso de atención al cliente de la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022. H0: La dimensión fiabilidad no influye en la mejora del proceso de atención al cliente de la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022.
Nivel de Significación:	Es igual al 5% = 0.05
Estadístico de Prueba:	Test de McNemar
Estimación del p-valor:	0.002
Toma de decisión:	$p < 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula.

Fuente: Elaboración Propia.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación resultados

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar que al aplicar la metodología 8D se mejora el proceso de atención al cliente en la empresa ELPUS.A.A., Juliaca, 2022.

De acuerdo a la población para dicho análisis fue de 11 personas que trabajan en la ventanilla en la empresa ELPUS.A.A. como ya se mencionó anteriormente esta aplicación de metodología fue aplicada en aproximadamente en 45 días laborables comprendidos entre lunes a viernes, los datos recolectados fueron mediante la observación bajo el instrumento que fue la Guía de observación, asimismo todos estos recolectados son en base a la variable dependiente en cuanto a su dimensión calidad de servicio. A través de recolección de datos en el post test se puede afirmar que, si se mejoró el proceso de atención al cliente después de la implementación de la metodología 8D, dentro de estas las diferentes actividades que se encuentran como causas de los problemas que se mejoraron y a su vez estos se cumplen al 100%. Además, según el análisis inferencial se mostró el resultado del test de significancia de McNemar donde el valor de p es 0.001 que es menor al 0.05 de nivel de significancia, confirmándose la hipótesis general (tabla 23).

De la tal manera que este análisis realizado en la presente investigación tiene coincidencia con los trabajos y teorías estudiadas que se muestran en los antecedentes de investigación, asimismo se tomó como referencia estos antecedentes. Podemos ver el trabajo de investigación de González (2007) que tuvo como objetivo implementación de una mejora para optimizar tiempos de entrega de sus productos basándose en la metodología 8D, es entonces que con la metodología se implementó en su respectivo orden que son sus ocho fases las cuales se analizaron los datos llegando a las causas, utilizaron las herramientas de estudio de tiempos, encuestas de satisfacción y dándole soluciones. De tal forma que lograron mejorar la empresa y reducir tiempos. Del mismo modo Izaguirre & Párraga (2017) cuyo propósito era aplicar el método 8D y la matriz AMFE con el fin

de disminuir las fallas de fabricación de refrigeradores, se detectó fallas en la fabricación con la atención en los usuarios finales, es entonces que al aplicar este método se usa las herramientas de calidad las cuales ayudaron a encontrar la causa del problema es entonces que su principal causa era por la ausencia de capacitaciones al personal técnico, no estaban usando los materiales de calidad de manera correcta, es entonces que este era un error de gerencia por no prestar la debida atención, es entonces que de acuerdo a este problema se brinda la solución correspondiente y esto mejoraría la producción, reduciendo los errores y se logra la satisfacción en el cliente. Por otro lado Lopez (2020) en su investigación busca aplicar el método 8D para el mejoramiento del área de logística de la óptica de la Asociación Peruana, al aplicar el método se logró encontrar el por qué desde la raíz causa de tantas quejas dentro de la gestión logística y asimismo le dieron solución reducción un 10% en las insatisfacción de quejas. A su vez el autor recomienda la aplicación de esta metodología ya que ayuda a la resolución de cualquier problema de una forma eficaz. Del mismo modo Ortiz (2016) en su estudio tenía como objetivo aplicar la metodología 8D ya que contaban con problemas en los pistones, estos tenían manchas de capa de aceite, es entonces que se aplica este método bajo sus 8 etapas las cuales se buscó detectar la problemática y asimismo las causas de esta y de tal forma brindar sus respectivas soluciones, su principal causa es el sopleteo para ello se implementó un horno de secado para pistones, así mismo realizar una limpieza a los tanques de anodizado, otras de las causas era el desconocimiento por parte de los operadores y realizaban un mal manejo al momento de sopletear. Es entonces que se dio soluciones respectivamente y se logró mejorar el proceso de lavado y anodizado de tal manera que se ya no habrían manchas en los pistones.

De acuerdo a lo indicado por Díaz (2021) estaríamos confirmando que la utilidad de esta metodología nos permite mejorar productos, servicios y procesos, como se sabe su principal misión de este método es enfocarse en encontrar la causa raíz del problema para darle la solución respectiva, asimismo se sabe que esta metodología se trabaja en equipo, buscando conseguir un objetivo en común, previniendo no conformidades y fallas a

futuro. Es entonces que este método es eficiente si una empresa busca la mejora continua en sus procesos, por ende, tendrá éxito al momento de implementar dicho método.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primero. Se analizó el estado actual de servicio que se brindaba a los clientes en la Empresa ELPUS S.A.A. donde se observó que existe diferentes y bastantes causas que ocasionan las quejas y deficiencias en la calidad de servicio. El uso de esta metodología 8D es un éxito ya que junto a las herramientas de calidad busca si o si encontrar las causas del problema y de tal forma poder arrancarlas de raíz dándoles sus respectivas soluciones. El proceso de atención al cliente ha mejorado con respecto a las principales causas de las quejas que se tenía (Figura 11) tales como la falta de experiencia del personal, falta de organización con la documentación y módulos, la falta de capacitación junto a ello no existía un manual de protocolo de atención al cliente, falta de infografías para la explicación al cliente, uso inadecuado de uniforme, no existía protocolo de saludo y despedida, la falta de empatía, todos estos puntos después del análisis se brindaron soluciones las cuales mejoraron el proceso de atención. Por consiguiente, estas mejoras se cumplen al 100% respectivamente esto gracias a todo el procedimiento de la metodología 8D.

Segundo. La capacidad de respuesta influye significativamente en la mejora del proceso de atención debido a que existía quejas referentes a la respuestas y demoras en la atención es por ello que existía la insatisfacción de clientes porque el personal no domina o no sabía sobre la información y esto provocaba molestias y demoras. Se implementó un Manual de protocolo de atención para que el personal nuevo que ingrese tenga idea de sus responsabilidades, funciones y asimismo cumplan con los requisitos en cuanto a su vestimenta y horarios. Junto con las capacitaciones de inducción que se debe realizar aproximadamente en cinco días entre práctica y teoría. Esto permite que reduzca los tiempos de respuesta hacia los clientes, de tal manera que un personal bien capacitado tendrá como resultado una buena atención en el cliente.

Tercero. La fiabilidad influye significativamente en la mejora del proceso de atención al cliente ya que la información que se le brindaba al cliente era incompleta o hasta errónea justamente porque al personal desconoce ello debido a que no se brindaba la inducción, capacitación correspondiente al personal que ingresaba, y al no conocer sobre el proceso de atención y su inexperiencia con el cliente, esto perjudicaba a la atención que brindaba al cliente, se brindaba una atención inadecuada por parte del personal.

Cuarto. En cuanto a la empatía influye significativamente en la mejora del proceso de atención al cliente de acuerdo a lo observado el 90% del personal no brindaba el saludo adecuadamente solo saludaba y a veces hasta se olvidaba. Luego existía casos en los cuales el cliente no entendía ciertos requisitos, pero el personal no ayudaba al cliente, por otro lado, existían casos en los que el personal podía ayudar en el llenado, copia de algún requisito, pero ellos no lo hacían. Se logro mejorar esto dándoles un speck correspondiente del como saludar y asimismo despedirse, se realizó un taller de empatía, asimismo indicándoles que se debe de ayudar en lo más mínimo posible al cliente, estando en la posibilidad de hacerlo. Otro punto muy importante es la imagen que se brindaba ya que el área de atención al cliente es la primera cara que el cliente ve de la empresa ELPU S.A.A. en el análisis actual que se realizó, se encontró que el 90% no usaba su uniforme ni identificación (fotocheck) lo cual esto era mal visto. Para lo cual se mejoró todo esto se coordinó para el uso de vestimenta formal y asimismo su fotocheck.

Recomendaciones

Primero. Se recomienda que las mejoras realizadas gracias a la aplicación de la metodología 8D en la empresa ELPUS.A.A. sede Juliaca, sea aplicado en las diferentes sedes (Puno, Ilave, Ollachea, Juli, Azángaro otros), con el fin de mejorar la calidad de servicio que se brinda a los diferentes clientes que visitan las oficinas de ELPUS.A.A. Por otro lado, se sugiere tener más control y coordinación con la empresa contratista ya que el personal que trabaja en la contratista también tiene trato directo con el cliente.

Segundo. Se recomienda tener un control constante en cuanto al cumplimiento de cada actividad, prestarle más importancia al área, ya que es la imagen principal de la empresa asimismo seguir mejorando en cuanto a la atención del servicio que se brinda en las oficinas de ELPUS.A.A. porque como se dijo cada vez los clientes son más exigentes. Por otro lado, se recomienda que la empresa ELPUS.A.A. analice la posibilidad de poder contratar personal de manera indeterminada bajo contrato con el fin de mantener la calidad de servicio que se brinda, ya que al existir bastante rotación de personal este es un factor que perjudicaría de cierta manera a la calidad de servicio que se brinda.

Tercero. Se recomienda ser más constantes con las capacitaciones ya que debido a los diferentes casos que se presentan día a día, uno va conociendo y mejorando en cuanto a esos aspectos que se debe de manejar con el cliente, es entonces que se sugiere realizar capacitaciones o talleres en los cuales todo el personal comparta las experiencias vividas con cada cliente día a día con el fin de mejorar el proceso de atención buscando la satisfacción en sus clientes. Es entonces que se debe de incentivar al personal sobre la mejora continua, invirtiendo en mano de obra especializada, para llevar un control adecuado de las operaciones del día a día, creando una metodología de trabajo a toda la organización. No esta demás decir que cada vez los clientes son más exigentes. De tal forma buscar mejoras en cada actividad que se da en el proceso de atención al cliente, es importante la inducción adecuada a cada personal nuevo desde

que ingresa a oficina con la presentación de jefes, áreas posteriormente brindándole la debida capacitación sobre sus actividades, funciones y responsabilidades dentro de la empresa, explicándole a detalle cada trámite, asimismo el uso correcto del sistema SIELSE, dándole a conocer el manual de protocolo de atención al cliente donde se explica a detalle el horario, vestimenta, actividades y otros, así como el manual del uso de SIELSE donde se ve a detalle las características del recibo de energía y las diferentes ordenes de trabajo que se realizan.

Cuarto. Se recomienda brindar más talleres, capacitaciones en cuanto empatía con los clientes, la empatía no significa pensar igual o estar de acuerdo con el otro. Lo que significa es que comprendemos su estado emocional y somos capaces de ponernos en su lugar. Es comprensión, no justificación. Asimismo, la empatía se divide en empatía emocional que esto nos lleva a escuchar a la otra persona para comprender lo que le pasa. La empatía cognitiva que se refiere a querer solucionar su problema, es entonces que este es un factor principal y muy importante dentro de la empresa en cuanto a la atención al cliente buscando tener satisfechos a nuestros clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, S. M. P. (2009). *Calidad*. - Google Libros.
<https://books.google.com.pe/books?id=M4KKceSe3f4C&pg=PA20&dq=mejora+continua&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjlvZSDlob5AhVsE7kGHerwCs44ChDoAXoECAYQAg#v=onepage&q=mejora+continua&f=false>
- Arredondo C. (2016). *Implementación de la metodología 8D 's para atacar defectos de calidad en la línea de producción del componente Carrier 9.5 de la planta American Axle & Manufacturing Silao* [Instituto Politecnico Nacional].
https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/23677/Escrito_Arredondo_Delgado_CarlosAlfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benites, L. (2022). *Prueba de McNemar*. <https://statologos.com/prueba-de-mcnemar/>
- Bermejo, J. C. (2011). *Empatía y ecpatía*.
<https://www.josecarlosbermejo.es/empatia-y-ecpatia/>
- Brown, A. (1989). *Gestión de la atención al cliente - Andrew Brown - Google Libros*.
https://books.google.com.pe/books?id=634hBJasWI4C&printsec=frontcover&dq=atencion+al+cliente&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=atencion+al+cliente&f=false
- Caycho, C., & Mendoza, J. (2019). Estandarización de procesos para mejorar la productividad en una Línea de ensamble de una empresa fabricante de Baterías Automotrices [Universidad Ricardo Palma]. En *Tesis*. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2728/IND-T030_70785114_T_MENDOZA_MORALES_CRISTHIAN_ALEXIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chang, R. Y., & Niedzwiecki, M. E. (1993). *Las Herramientas para la Mejora Continua de la Calidad* -.
<https://books.google.com.pe/books?id=kBaoNI3OheAC&printsec=frontcover&dq=mejora+continua+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjlvZSDlob5AhVsE7kGHerwCs44ChDoAXoECAYQAg#v=onepage&q=mejora+continua+de+la+calidad&f=false>

tcover&dq=herramientas+de+calidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=herramientas de calidad&f=false

Da Silva, D. (2020). *¿Qué es atención al cliente? Conoce su importancia y elementos.* <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>

De la Fuente, H. (2017). *Curso 8s (8 Disciplinas).* Academia.edu. https://www.academia.edu/35265108/Curso_8s_8_Disciplinas_

Díaz, G. (2021, enero 4). *Método 8D para la resolución de problemas.* Terotecnic Ingeniería. <https://terotecnic.com/terotecnic/metodo-8d-para-la-resolucion-de-problemas/>

Dutka, A. (1994). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente.* https://books.google.com.pe/books?id=yC97p-PUhyoC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=satisfaccion&f=false

editorial vértice. (2010). *Atención al cliente - Google Libros.* https://books.google.com.pe/books?id=SMcDP4U5z_AC&printsec=frontcover&dq=atencion+al+cliente&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Electro Puno S.A.A. (2022). <http://www.electropuno.com.pe/web3/>

Fernandez, J. (2009). *Calidad en el Servicio.* <https://es.slideshare.net/jcfdezmxvtas/calidad-en-el-servicio-presentation-960207>

Gonzales, R. (2012). *Las 8D: Ocho pasos para resolver problemas : PDCA Home.* <https://www.pdcahome.com/las-8d/>

Gonzales, R., & Jimeno, J. (2012). *Check list / Listas de chequeo: ¿Qué es un checklist y cómo usarlo?* <https://www.pdcahome.com/check-list/>

González, E. (2007). *La metodología de mejora de la calidad 8D* [Centro Nacional de Información de la Calidad (CNIC)].

https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=cc2ad8a3-1b60-4170-afc3-6b7619cc9804&groupId=10128

- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. (2009). Herramientas para la mejora de la calidad. *Herramienta para la mejora de la calidad.*, 17-32;34-39;91-95. www.unit.org.uy
- Izaguirre, M., & Párraga, J. (2017). Aplicación de las metodologías 8D y AMFE para reducir fallos en una fábrica de refrigeradoras [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. En *Industrial Data* (Vol. 20, Número 2). <https://doi.org/10.15381/idata.v20i2.13954>
- Jiménez N. (2021). *Implementación de metodología 8D s en la empresa Qualtum Nafta S.A de C.V.* [Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo]. <https://docplayer.es/215294066-Implementacion-de-metodologia-8d-s-en-la-empresa-qualtum-nafta-s-a-de-c-v.html>
- Kotler, P. (2012). Dirección de Marketing. En *Pearson Educación* (Educación, Vol. 1). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Lean, P. (2015). *5 Porqués, Análisis de la causa raíz de los problemas.* <https://www.progressalean.com/5-porques-analisis-de-la-causa-raiz-de-los-problemas/>
- Llaza M. (2019). *Propuesta De Mejora Del Sistema De Recuperación De Polvillo De Trigo, Basado En La Metodología 8d, Para El Molino Las Mercedes S. A. C. Arequipa, 2019* [Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9752/44.0664.II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lopez, L. (2020). Aplicación de metodología 8D para mejorar la gestión logística en la Asociación Peruana de Óptica y Optometría. Jesús María, 2020 [Universidad César Vallejo]. En *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 21, Número 1). <https://doi.org/10.1016/j.tmaid.2020.101607><https://doi.org/10.1016/j.ijsu.2020.02.034><https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.111>

1/cjag.12228%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104773%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.jinf.2020.04.011%0Ahttps://doi.o

- López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la Calidad*.
[https://books.google.com.pe/books?id=92K0DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=herramientas+de+calidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=herramientas de calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=92K0DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=herramientas+de+calidad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=herramientas+de+calidad&f=false)
- Marín E. (2018). *Aplicación de la metodología de las 8 disciplinas para la mejora del proceso de pintura y corrosión de las aeronaves Beechcraft King Air B-200 de la Aviación Naval del Perú* [Universidad Tecnológica del Perú].
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1580/Eduardo Ccaccya_Trabajo de Suficiencia Profesional_Titulo Profesional_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1580/Eduardo+Ccaccya+Trabajo+de+Suficiencia+Profesional+Titulo+Profesional+2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Medina, G. (2021). *METODOLOGÍA DE LAS 8D PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS ¿LA CONOCES?*
<https://www.leanconstructionmexico.com.mx/post/metodología-de-las-8d-para-la-resolución-de-problemas-la-conoces>
- Mello T. (2017). La eficacia de la metodología 8D Aplicado en una industria de la automoción. *Revista científica multidisciplinaria base de conocimiento. Edición 07. año 02, vol. 02. PP 97-116, 55(011)*.
<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/ingenieria-de-produccion/metodologia-8d-2>
- Mendoza, A. (2020). *Implementación de la Metodología 8D's para la Reducción de Notificaciones de Calidad* [Centro de Enseñanza Técnica y Superior].
<https://repositorio.cetys.mx/bitstream/60000/1171/1/Alonso.Mendoza.pdf>
- Ortiz, F. (2016). *Aplicación de la metodología de las 8D para Mancha en pistones primarios por capa de aceite en la superficie de tinta de lavado y anodizado* [Instituto Politecnico Nacional].

[https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/23316/Aplicación de la metodología de las 8 D para Mancha en pistones primarios por capa de aceite en la superficie de tina de lavado y anodizado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/23316/Aplicación%20de%20la%20metodología%20de%20las%208%20D%20para%20Mancha%20en%20pistones%20primarios%20por%20capa%20de%20aceite%20en%20la%20superficie%20de%20tina%20de%20lavado%20y%20anodizado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pons, J. (2021). ▷ *Mejora de procesos y procedimientos [Negocio]*. 2021. <https://www.workmeter.com/blog/mejora-de-procesos/>

Quiliche, M. (2016). Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria Cajamarca 2016 [Universidad Privada del Norte]. En *Ucv*. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9901/Quiliche Villanueva%2C Marina Haydee.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9901/Quiliche%20Villanueva%2C%20Marina%20Haydee.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Radio Onda Azul. (2020). *Juliaca : Usuarios se quejan por demora en la atención en oficinas de Electro Puno*. <https://radioondaazul.com/juliaca-usuarios-se-quejan-por-demora-en-la-atencion-en-oficinas-de-electro-puno/>

RAE. (2022). *problema | Definición | Diccionario de la lengua española | RAE - ASALE*. <https://dle.rae.es/problema>

Rodriguez, G. (2021). *Aplicación de la metodología PHVA para mejorar la calidad del servicio al cliente en la empresa Emcasur Contratista E.I.R.L.* [Universidad Tecnológica del Perú]. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5021/G.Huaman_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Roque, E. (2017). *Reingeniería de Procesos en la Fabricación De Unidades Odontológicas Aplicando La Metodología de Las Ocho Disciplinas* [Universidad Tecnológica del Perú]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1001/Elkhy Raymundo_Trabajo de Suficiencia Profesional_Titulo Profesional_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1001/Elkhy_Raymundo_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tafur, T., & V. Jambo. (2020). *“Procesos Y Productividad En Los Últimos 5 Años. Una Revisión Sistemática”* (Vol. 0, Número 0) [Universidad Privada del Norte].

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25892/Jambo
Gallardo%2C Victor Manuel -Tafur Rabanal%2C Tatiana
Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25892/Jambo%20Gallardo%20Victor%20Manuel%20-Tafur%20Rabanal%20Tatiana%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vavra, T. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000* -.

[https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&printsec=fron
tcover&dq=satisfaccion&hl=es-
419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=satisfaccion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=satisfaccion&f=false)

Vladimirovna, O. (2005). *Fundamentos de Probabilidad y Estadística*.

[https://books.google.com.pe/books?id=cbdromy2XrwC&pg=PA261&d
q=definicion+poblacion&hl=es-
419&sa=X&ved=2ahUKEwiZpei0xpf5AhUFGLkGHR53Ab8Q6AF6BA
gGEAl#v=onepage&q=definicion+poblacion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=cbdromy2XrwC&pg=PA261&dq=definicion+poblacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiZpei0xpf5AhUFGLkGHR53Ab8Q6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=definicion+poblacion&f=false)

Westreicher, G. (2020). *Economipedia*. Proceso - Qué es, definición y concepto. <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de categorización apriorística o cualitativa.

ÁMBITO TEMÁTICO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	METODOLOGIA
APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 8D PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Problema General	Objetivo General	METODOLOGIA 8D	• Formar el equipo	Tipo: Aplicada
	¿De qué manera la aplicación de la metodología 8D mejorará el proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022?	Determinar que al aplicar la metodología 8D se va a mejorar el proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022.		• Descripción del problema	
				• Acciones de contención	
				• Identificar la causa raíz	
				• Determinar las acciones correctivas definitivas	Nivel: Descriptivo correlacional
	Problema Específicos	Objetivo Específicos	• Implementar y validar soluciones.	Diseño: Experimental con cuasi experimental	
	¿Como la dimensión capacidad de respuesta influye en la mejora del proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022?	Determinar como la dimensión capacidad de respuesta de la metodología 8D influye en la mejora del proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022.	• Evitar que el problema se repita	Población y muestra: 11 entrevistados	
	¿Como la dimensión empatía influye en la mejora del proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022?	Determinar como la dimensión empatía influye en la mejora del proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022.	• Celebrar el éxito		
			• Tangibles		
	¿Como la dimensión fiabilidad influye en la mejora del proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022?	Determinar como la dimensión fiabilidad influye en la mejora del proceso de atención al cliente en la empresa ELPU S.A.A., Juliaca, 2022.	• Fiabilidad		
• Capacidad de respuesta					
• Garantía			Técnicas e Instrumentos: Técnica de observación. El Instrumento el Guía de observación.		
			ATENCIÓN AL CLIENTE	• Empatía	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

2.1. INSTRUMENTO PRE TEST

GUIA DE OBSERVACIÓN

La presente Guía de Observación tiene como objetivo recolectar información sobre la atención que se brinda al cliente por parte de nuestros colaboradores de la empresa Electro Puno S.A.A. Juliaca. La información recolectada será únicamente de para el uso de fines académicos y de estricta confidencialidad.

Nombres y Apellidos:	
Usuario:	
N° Ventanilla:	
Edad:	

1. ¿Cuánto tiempo viene laborando en la empresa?

2. ¿Usted cuenta con experiencia en Atención al cliente? ¿En qué empresa? ¿Cuánto tiempo?

3. ¿Usted ha recibido Inducción en la Oficina de Juliaca (Referente a sus funciones, jefes, las diferentes áreas) De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO

OBSERVACIÓN:

4. ¿Cuenta con los equipos necesarios para brindar una buena atención al cliente? De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO
- ALGUNOS

¿Con cuales cuenta? marque según corresponda:

- Computadora
- Impresora
- Internet
- Otros: _____

OBSERVACIÓN:

5. ¿El sistema SIELSE es muy lento, es por ello que es un factor que influye en la demora de atención al cliente? De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO
- A VECES

OBSERVACIÓN:

6. ¿Usa correctamente el uniforme y fotocheck para brindar la atención al cliente? De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO
- A VECES

OBSERVACIÓN:

7. ¿Cuenta con las herramientas necesarias para brindar la atención adecuada al cliente? De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO

- ALGUNOS

¿Con cuales cuenta? marque según corresponda:

- Afiches
- Plantillas de Información
- Lapiceros
- Plumón
- Resaltador
- Post-it
- Formatos
- Otros: _____

OBSERVACIÓN:

8. ¿Cuenta con el registro de información de manera ordena y fácil de buscar, sobre todos los trabajos que se realizan en el proceso de atención al cliente? De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO
- ALGUNOS

OBSERVACIÓN:

9. ¿Domina toda la información que se le solicita en el proceso de atención al cliente? De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO
- ALGUNOS

OBSERVACIÓN:

10. ¿Conoce a detalle el procedimiento, plazos y costos de cada trámite? De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO
- ALGUNOS

OBSERVACIÓN:

11. ¿Es paciente y respetuoso con cada cliente? De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO
- A VECES

OBSERVACIÓN:

12. ¿Brinda una atención de manera rápida al cliente? De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO
- A VECES

OBSERVACIÓN:

13. ¿Explica de manera clara y precisa a los clientes? De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO

- A VECES

OBSERVACIÓN:

14. ¿Tiene su módulo o ventanilla de manera limpia y ordenada? De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO
- A VECES

OBSERVACIÓN:

15. ¿Usa adecuadamente sus implementos de seguridad en tiempos de COVID-19? De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO
- A VECES

¿Con cuales cuenta? marque según corresponda:

- Barbijo
- Guardapolvo
- Protector Facial
- Alcohol en Gel
- Guantes
- Otros: _____

OBSERVACIÓN:

16. ¿Brinda el saludo y despedida al cliente en el proceso de atención? De acuerdo a su respuesta indique el ¿Por qué?

- SI
- NO

- A VECES

OBSERVACIÓN:

**17. ¿Es empático con el cliente? De acuerdo a su respuesta indique el
¿Por qué?**

- SI
- NO
- A VECES

OBSERVACIÓN:

**18. ¿Cuántas quejas de manera verbal recibe al día? Marque según
corresponda:**

- 1 a 2 al día
- 3 a 5 al día
- 5 a 10 al día
- 10 a 15 al día
- _____

**19. ¿Cuántos clientes atiende al día aproximadamente? Marque según
corresponda:**

- 20 clientes aprox.
- 50 clientes aprox.
- 70 clientes aprox.
- 90 clientes aprox.
- 100 clientes aprox.
- _____

2.2. INSTRUMENTO POST TEST

GUIA DE OBSERVACIÓN (Check List)

La presente Guía de Observación tiene como objetivo recolectar información sobre el efecto que tuvo la implantación de la metodología 8D y así mismo la ejecución de sus soluciones de dichos problemas en la atención que se brinda al cliente por parte de nuestros colaboradores de la empresa Electro Puno S.A.A. Juliaca. La información recolectada será únicamente de para el uso de fines académicos y de estricta confidencialidad.

Guía de observación:	Se aplico una Guía en General junto con el Supervisor de la Atención al Cliente con el fin de recabar los resultados obtenidos después de la implementación de la metodología 8D para la mejora de la atención al cliente.
-----------------------------	--

Check List de las actividades que se realizan:

Ítems			
N°	Variable: Proceso de Atención al cliente	SI	NO
1	¿Cuentan con los equipos necesarios para brindar una buena atención al cliente?		
2	¿Cuentan con las herramientas necesarias para brindar la atención adecuada al cliente?		
3	¿Se cuenta con una infraestructura adecuada para brindar la atención adecuada al cliente?		
4	¿Usan correctamente el uniforme y fotocheck para brindar la atención al cliente?		
5	¿Cuentan con el registro de información de manera ordenada y fácil de buscar, sobre todos los trabajos que se realizan en el proceso de atención al cliente?		
6	¿Dominan toda la información que se le solicita en el proceso de atención al cliente?		
7	¿Conocen a detalle el procedimiento, plazos y costos de cada trámite?		
8	¿Son paciente y respetuoso con cada cliente?		
9	¿Brindan una atención de manera rápida al cliente?		
10	¿Explican de manera clara y precisa a los clientes?		
11	¿Tienen su módulo o ventanilla de manera limpia y ordenada?		
12	¿Brindan el saludo y despedida al cliente en el proceso de atención?		
13	¿Entienden y explican claramente las infografías implementadas?		

14	¿Llegan de manera puntual a las instalaciones de Electro Puno S.A.A.?		
15	¿Recibieron Inducción o capacitación referente a sus funciones y información sobre la empresa?		
16	¿En la empresa Electro Puno S.A.A. se brinda un servicio de calidad?		
17	¿Se mejoró el proceso de atención al cliente con la aplicación de la metodología 8D?		
18	¿Son empáticos(as) día a día con los clientes?		
19	¿Están de acuerdo con las capacitaciones mensuales?		
20	¿El cliente está satisfecho por la atención brindada?		

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Aplicación de la Metodología 8D para la mejora en el proceso de atención al cliente en la empresa Electro Rino S.A.S, Juliaca, 2022.

Nombre del Experto: Mg. Juan de Dios Hermágenes Ticona Quispe

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES


 Nombre: Mg. Juan de Dios Hermágenes Ticona Quispe
 No. DNI: 01325969

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
TICONA QUISPE, JUAN DE DIOS HERMOGE DNI 01325969	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 21/09/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ <i>PERU</i>
TICONA QUISPE, JUAN DE DIOS HERMOGENES DNI 01325969	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 20/09/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
TICONA QUISPE, JUAN DE DIOS HERMOGENES DNI 01325969	LICENCIADO EN EDUCACION MATEMATICA Y FISICA Fecha de diploma: 20/09/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
TICONA QUISPE, JUAN DE DIOS HERMOGE DNI 01325969	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 16/10/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ <i>PERU</i>
TICONA QUISPE, JUAN DE DIOS HERMOGENES DNI 01325969	MAGISTER EN ADMINISTRACION MENCION EN MARKETING Y FINANZAS Fecha de diploma: 01/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/04/2012 Fecha egreso: 31/12/2013	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ <i>PERU</i>

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Aplicación de la metodología 8D para la mejora en el proceso de atención al cliente en la empresa Electro Puno S.A.A, Juliaca 2022.*

Nombre del Experto: *Dr. Ismael Coco Chuquija Flores*

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES



DR. ISMAEL COCO CHUQUIJA FLORES
INGENIERO ELECTRICISTA
INGENIERO EN SISTEMAS
C.I. 42853993

Nombre: *Dr. Ismael Coco Chuquija Flores*

No. DNI: *42853993*



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CHUQUIJA FLORES, ISMAEL COCO DNI 42853993	BACHILLER EN ING.MECANICA ELECTRICA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ PERU
CHUQUIJA FLORES, ISMAEL COCO DNI 42853993	BACHILLER EN INGENIERIA MECANICA ELECTRICA Fecha de diploma: 07/07/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ PERU
CHUQUIJA FLORES, ISMAEL COCO DNI 42853993	INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA Fecha de diploma: 20/06/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PERU
CHUQUIJA FLORES, ISMAEL COCO DNI 42853993	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 15/07/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 13/05/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ PERU
CHUQUIJA FLORES, ISMAEL COCO DNI 42853993	MAESTRO/MAGISTER EN INGENIERIA MECANICA ELECTRICA SISTEMAS ENERGETICOS Y MATENIMIENTO Fecha de diploma: 14/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/04/2009 Fecha egreso: 31/12/2010	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ PERU
CHUQUIJA FLORES, ISMAEL COCO DNI 42853993	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 23/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ PERU
CHUQUIJA FLORES, ISMAEL COCO DNI 42853993	MAESTRO EN CIENCIAS: INGENIERÍA ELÉCTRICA CON MENCION EN AUTOMATIZACION INDUSTRIAL Fecha de diploma: 20/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/07/2006 Fecha egreso: 14/06/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
CHUQUIJA FLORES, ISMAEL COCO DNI 42853993	DOCTOR EN INGENIERÍA AMBIENTAL Fecha de diploma: 01/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/09/2014 Fecha egreso: 31/07/2017	UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ PERU

Anexo 4: Base de datos

Sexo	N°ventanilla	Edad	D_Equipo	A_Equipo	D_Uniforme	A_Uniforme	D_Infraestructura	D_Herramientas	A_Herramientas	D_Reg. Informació	A_Reg. Informació
2	2	24	1	1	1	2	1	1	1	1	1
1	3	33	1	1	1	2	1	1	1	1	2
1	4	24	1	1	1	2	1	1	1	1	2
2	5	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	6	27	1	1	1	2	1	1	1	1	2
1	7	25	1	1	1	2	1	1	1	1	1
1	8	24	1	1	1	2	1	1	1	1	2
1	9	22	1	1	1	2	1	1	1	1	2
1	10	26	1	1	1	2	1	1	1	1	1
2	11	24	1	1	1	2	1	1	1	1	1
1	12	23	1	1	1	2	1	1	1	1	2

D_dom Información	A_dom Información	D_Proc_Plaz_Costos	A_Proc_Plaz_Costos	D_Paciente, respetuoso	A_Paciente, respetuoso	D_rápido	A_rápido	D_Clara y precisa	A_Clara y precisa
1	2	1	2	1	1	1	2	1	2
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
1	2	1	2	1	1	1	2	1	2
1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
1	1	1	2	1	1	1	2	1	2
1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
1	2	1	2	1	1	1	2	1	2
1	2	1	2	1	1	1	2	1	2

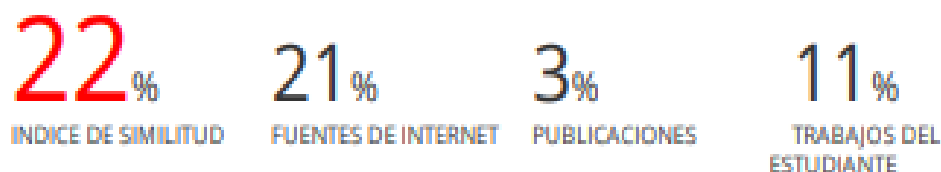
D_Limpio_Rápido	A_Limpio_Rápido	D_Saludo y despedida	A_Saludo y despedida	D_Infografías	D_Puntualidad	Inducción	D_Inducción	D_Calidad	D_Mejora
1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
1	2	1	2	1	1	2	1	1	1

Empatico_Amable	D_Empatico	D_capa	D_satisfacción	D_8D	A_8D
1	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	2

Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud

turnitin-mariela-01-02-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	www.zendesk.com.mx Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%

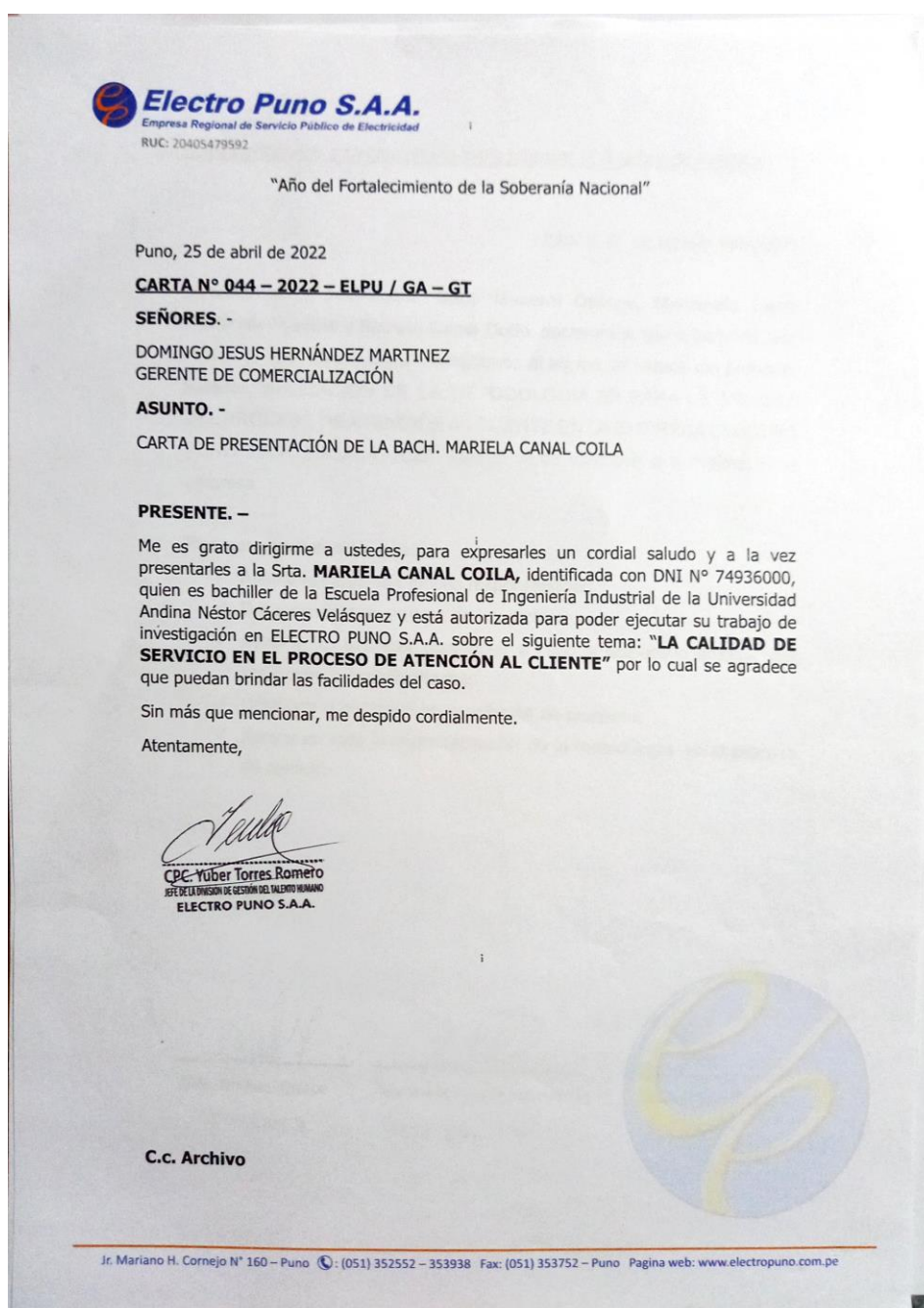
Anexo 6: Evidencia fotográfica

Carta de autorización

Autorización para realizar proyecto de investigación en la empresa ELPU S.A.A.

Figura 16

Carta de autorización por la empresa ELPU S.A.A.



Fuente: Elaboración Propia.

Fachada de la empresa ELPU S.A.A. -Juliaca

Esta es la oficina de Juliaca, en la cual como podemos ver existe varias personas en la espera para poder ingresar.

Figura 17

Fachada de la empresa ELPU S.A.A.



Fuente: Elaboración Propia.

Encuesta realizada al personal de ventanilla

Como se muestra algunas de las fotografías (Figura 18.19, 20 y 21) son sobre las guías de observación aplicadas al personal de ventanillas, debido a la gran cantidad de usuarios, demoré más de lo esperado en poder aplicar las guías de observación, me tuve que quedar hasta el cierre de agencia para poder observar más sobre el proceso, ellos fueron muy buenos y sinceros con cada respuesta.

Figura 18

Encuesta aplicada al personal 1.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 19

Encuesta aplicada al personal 2.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 20

Encuesta aplicada al personal 3.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 21

Encuesta aplicada al personal 3.



Fuente: Elaboración Propia.

Integrantes que formamos el equipo de trabajo

De acuerdo con el permiso otorgado por la empresa, formamos un equipo de trabajo con dos señoritas que cuentan con disponibilidad y experiencia dentro del proceso para que así junto con ellas poder evaluar dichos problemas.

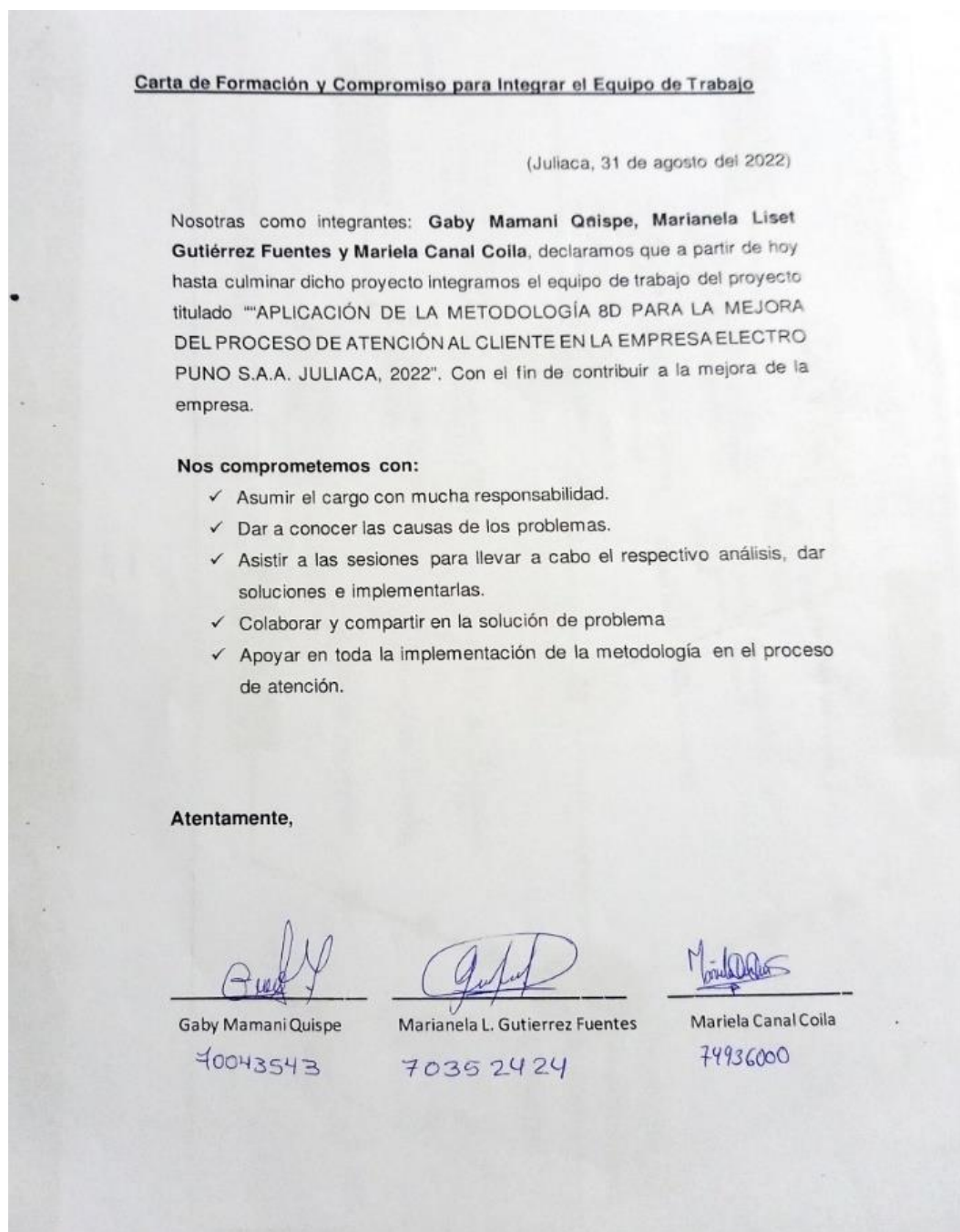
Figura 22

Formación de equipo.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 23



Documento del compromiso de Formación de equipo.

Fuente: Elaboración Propia.

Guía de Protocolo de atención al cliente

Aquí vemos la evidencia de la guía de observación que se implementó en el plan de acción, las soluciones de las causas del problema.

Figura 24

Guía de protocolo de atención al cliente.

ElectroPuno S.A.A.	Protocolo de Atención al Cliente	Código: GC-AC 01 Fecha: 26/09/2022 Versión: 01
--------------------	----------------------------------	--

INTRODUCCIÓN

ElectroPuno S.A.A. con el objetivo de brindar y mejorar la calidad de la atención al cliente. Se realizó este documento que será de uso para todas las personas que laboran en la atención al cliente de manera presencial en ventanillas.

El fin de este documento es para gestionar de manera adecuada la atención al cliente en diferentes situaciones que ocurren día a día o en casos que son de difícil manejo que generan insatisfacción del cliente asimismo se genera una imagen negativa de la empresa.

El uso de este documento es de manera obligatoria por todo el personal de ElectroPuno S.A.A. que labore en ventanilla brindando la atención al cliente, se a de usar estos protocolos que evite improvisaciones o errores y claramente se busca brindar seguridad, confianza al cliente, el personal ha de demostrar compromiso, responsabilidad y empatía.

ElectroPuno S.A.A.	Protocolo de Atención al Cliente	Código: GC-AC 01 Fecha: 26/09/2022 Versión: 01
--------------------	----------------------------------	--

INSTALACIONES NUEVAS, se realizan la actividad del trámite de Factibilidad y Ejecución de la instalación del medidor nuevo.

N.º MODULO	ACTIVIDADES
MODULO 08	Trámite de instalación nueva (factibilidad y ejecución), venta de medidores monofásicos y trifásicos
MODULO 09	Trámite de instalación nueva (factibilidad y ejecución)
MODULO 10	Trámite de instalación nueva (factibilidad y ejecución)
MODULO 11	Trámite de instalación nueva (factibilidad y ejecución)
MODULO 12	Trámite de instalación nueva (factibilidad y ejecución)

III. HORARIOS DE TRABAJO:
En la empresa Electro Puno se trabaja de lunes a viernes y el horario para el personal de ventanilla es de:

- Horario de Ingreso: 7:45 AM
- Horario de atención: De 08:00 AM a 13:00 PM y De 15:00 PM a 18:00 PM

ElectroPuno S.A.A.	Protocolo de Atención al Cliente	Código: GC-AC 01 Fecha: 26/09/2022 Versión: 01
--------------------	----------------------------------	--

IV. PRESENTACION E IMAGEN PERSONAL.

El uniforme laboral se trata de un elemento muy importante para cualquier organización: este representa el símbolo de la uniformidad y la unión entre el grupo de trabajo. El uniforme laboral es una buena forma de desarrollar o mostrar la imagen o marca de una empresa, negocio, institución u organización determinada. El uniforme es de acuerdo a los días de trabajo, así como se detalla:

DÍAS						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Vestimenta Formal	Vestimenta Formal	Vestimenta Formal	Vestimenta Sport	Vestimenta Sport	Vestimenta Libre	Vestimenta Libre

Vestimenta Formal: Esta vestimenta está compuesta:

MUJERES: blusa de color blanco, pantalón de vestir color oscuro negro o negro marango, zapatos color negro, el cabello debe estar recogido de tal forma no cubra la cara y si usa aretes que sean pequeños.

VARONES: camisa de color blanco, pantalón de vestir color oscuro negro o negro marango, zapatos de color negro, el cabello debe estar corto.

Vestimenta Sport: Esta vestimenta está compuesta:

MUJERES: blusa, chompa, polera de color oscuro, pantalón de jeans, zapatos color oscuro, el cabello debe estar recogido de tal forma no cubra la cara, uñas pintadas de colores pastelosos y si usa aretes que sean pequeños.

VARONES: camisa, chompa, polera de color oscuro, pantalón de jeans, zapatos de color oscuro, uñas cortas y el cabello debe estar corto.

ElectroPuno S.A.A.	Protocolo de Atención al Cliente	Código: GC-AC 01 Fecha: 26/09/2022 Versión: 01
--------------------	----------------------------------	--

V. PROTOCOLO DE SALUDO

Saludo

Características:

- Mirar a la cara.
- Actitud amable.
- Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Buena días/tardes, bienvenido a Electro Puno, mi nombre es xxx, ¿en qué puedo ayudarle?

Durante la atención

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informe al cliente y **agradezca por la espera.**

Por favor, espérenme unos minutos voy a revisar la información. Agradezco que me espere un par de minutos, voy a revisar la información.

Despedida

Características:

- Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.
- Actitud amable.
- Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

¿Hay algo más en lo que le pueda ayudar?, que tenga un buen día. Hasta Luego Sr. (a) - ¡Gracias, Cordios.

ElectroPuno S.A.A.	Protocolo de Atención al Cliente	Código: GC-AC 01 Fecha: 26/09/2022 Versión: 01
--------------------	----------------------------------	--

VI. RECOMENDACIONES PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

I. Lineamientos:

- Conectarse con el cliente y desconectarse del mundo.

ElectroPuno S.A.A.	Protocolo de Atención al Cliente	Código: GC-AC 01 Fecha: 26/09/2022 Versión: 01
--------------------	----------------------------------	--

PROTODCOLO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (VENTANILLA)

I. DEFINICIÓN

El protocolo para la atención al cliente es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores encargados de la atención al cliente de la empresa Electro Puno S.A.A. con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con la buena atención al cliente

II. ACTIVIDADES QUE REALIZA CADA MODULO O VENTANILLA:

En el área de Atención al Cliente se divide en dos servicios a grandes rasgos:

SERVICIOS VARIOS: se realizan diferentes actividades como: Duplicación, Consultas, Cambio de Datos, Realizaciones, Mejoramientos, Corte Definitivo, Cambio de Medidor, Boletas, Facturas.

N.º MODULO	ACTIVIDADES
MODULO 02 y 03	Reclamación
MODULO 04	Reporte de reclamos, revisión del libro de reclamos.
MODULO 05	Cambio de Datos, Cambio de medidor, Corte Definitivo, Cambio de Tarifa, Realizaciones, Mejoramientos, Boletas, Facturas
MODULO 06	Reporte de ordenes de trabajo para la contratación. Requerimiento de datos de escritorio, medidores al mes.
MODULO 07	Cambio de Datos, Cambio de medidor, Realizaciones, Mejoramientos, Boletas, Facturas
MODULO 08	Reporte de ordenes de trabajo para la contratación.
MODULO 09	Duplicados.
MODULO 10	Reporte de ordenes de trabajo para la contratación, escaneo y reporte de cambio de datos día a día.
MODULO 11	Servicio Extraordinario, Reparaciones y Recreaciones.
MODULO 12	Reporte de ordenes de trabajo para la contratación.

ElectroPuno S.A.A.	Protocolo de Atención al Cliente	Código: GC-AC 01 Fecha: 26/09/2022 Versión: 01
--------------------	----------------------------------	--

Vestimenta Formal. Vestimenta Sport.

FOTOCHECK: Un *Spidcheck*, es una tarjeta de identificación que necesita y requiere parámetros de seguridad, confiabilidad para los usuarios, empresas y organizaciones. Se a de usar de lunes a viernes junto con vestimenta adecuada

RECOMENDACIONES:

- Cuide su cabello y la forma como lo peina.
- Este bien rasurado, o con barba bien cuidada.
- Utilice maquillaje discreto.
- Para las mujeres usar aretes pequeños.
- Cuide sus manos y uñas, deben lucir limpias y cuidadas. En las mujeres las uñas no deben estar a medio pintar.

ElectroPuno S.A.A.	Protocolo de Atención al Cliente	Código: GC-AC 01 Fecha: 26/09/2022 Versión: 01
--------------------	----------------------------------	--

EVITAR FRASES COMO:

- Frases ofensivas como: ¿pero es que no ha leído?, ¿y qué esperaba?, a mí no me pregunte.
- Si su compañero no se encuentra en el lugar, no le responde al cliente con frases como: creo que está por ahí, él está ocupado en un asunto importante: SI LE ES POSIBLE ATIENDA AL CLIENTE, de no hacerlo, tómese datos de nombre, teléfonos de contacto, requerimiento, y determine quien debe contactar a quien, si el cliente o si el compañero ausente.
- No le dé argumentos al cliente con respuestas como: ¿es que allá nunca contestan!, ¿es que tenemos unos trabajadores que...!
- Nunca responda: ¿es que eso no tiene nada que ver conmigo! (No tengo idea, mejor pregúntele a otro)
- No deje al cliente solo, si cuando suena su teléfono. El cliente presencial es primero que el telefónico.
- Nunca diga: ¿es que estoy muy ocupado en este momento!
- No demuestre impaciencia con frases como: ¡ya le contesté eso! (No leí las instrucciones?) ¿si no me explica de forma clara, cómo cree que puedo atenderlo?)

La excelente confianza con la cliente puede ser negativa, porque siempre atender lo más adecuado posible. Evite usar frases como:

- Contacta, mantén, pagalo, ni más me llama...
- Actúe lo más natural posible, sin poseer enojos o que incomoden al cliente.
- No se muera los labios ni los humedezca con la lengua, demuestran timidez. Manténgalos cerrados o unidos, demuestra seguridad, calma.
- La boca abierta conmoviéndose, asombrado o sorpresa.
- Mantenga un tono de voz moderado y uniforme, evitando flúter. Lo que connota seguridad. Un tono bajo o alto, denota timidez o agresividad.

ElectroPuno S.A.A.	Protocolo de Atención al Cliente	Código: GC-AC 01 Fecha: 26/09/2022 Versión: 01
--------------------	----------------------------------	--

II. Evite todo aquello que impida una comunicación efectiva, como:

- La prepotencia, sea modesto al presentar sus ideas.
- No sea egocéntrico, evite frases como: porque yo, es que yo, yo he pensado.
- No recrimine al cliente con frases como, usted está equivocado, usted no me entiende.
- Evite los lapsos o las desconcentraciones con palabras como, ~~escucha~~ ~~hable~~ ~~apropado~~ ~~obedeciendo~~.
- No sea confrontativo.
- Evite involucrar sus sentimientos o estado de ánimo.
- No involucre juicios valorativos o escala de valores, ya que lo que es poco para uno, puede ser mucho para otros, lo que es caro para uno puede ser barato para otro.

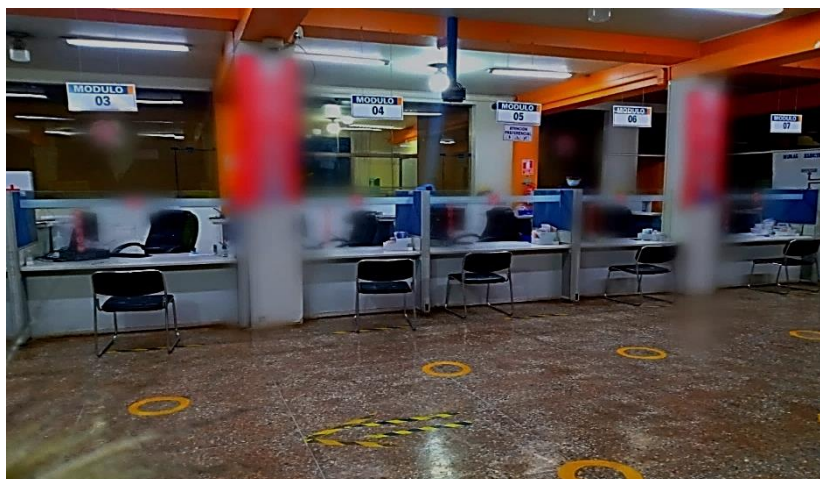
Fuente: Elaboración Propia.

Organización de módulos de ELPU S.A.A. -Juliaca

Esta es la oficina de Juliaca, en la cual como observar que cada ventanilla o cada módulo se encuentra de manera ordenada y limpia.

Figura 25

Vista de los módulos.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 26

Módulo en orden.



Fuente: Elaboración Propia.

Organizadores para afiches.

Estos organizadores se realizaron por cada uno de las personas que laboran en ventanilla con el fin de tener los afiches de manera ordenada y al alcance del usuario. Se colocan en cada ventanilla para que los usuarios puedan disponer de ellos.

Figura 27

Organización de afiches.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 28

Organizador de afiches.



Fuente: Elaboración Propia.

Organización de documentos.

Se realizó la organización de documento, asimismo se colocó en archivadores forrados y cada uno con etiquetas de acuerdo al tipo de documento.

Figura 29

Documentos en archivadores.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 30

Etiquetado de archivadores.



Fuente: Elaboración Propia.

Uso de uniforme y fotocheck.

Aquí se aprecia un compañero con su respectivo uniforme y fotocheck de manera correcta.

Figura 31

Uniforme del personal.



Fuente: Elaboración Propia.

Capacitaciones e Inducción

Se brinda la capacitación e inducción sobre el proceso de atención y empatía.

Figura 32

Personal en capacitación.



Fuente: Elaboración Propia.

Celebración del éxito de la implementación de la metodología 8D.

Aquí en las (figuras 33 y 34) se aprecia una pequeña reunión junto con todos el personal de ventanilla y el supervisor de atención al cliente. Con el fin de dar reconocimiento de la mejora que se realizó.

Figura 33

Reunión de celebración 1.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 34

Reunión de celebración 2.



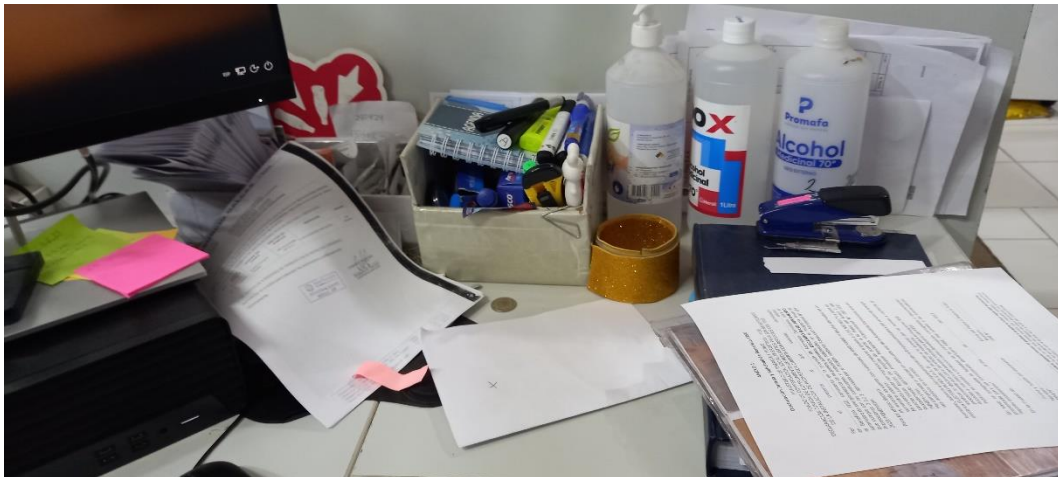
Fuente: Elaboración Propia.

Orden, limpieza de Módulos el antes y después.

Aquí en la figura 35 se aprecia el desorden que existía con los útiles de escritorio, hojas lapiceros engrapador y otros, en la otra figura 36 se muestra cómo se llegó a capacitar justo con los que es el orden y la imagen que se lleva el cliente de cada ventanilla.

Figura 35

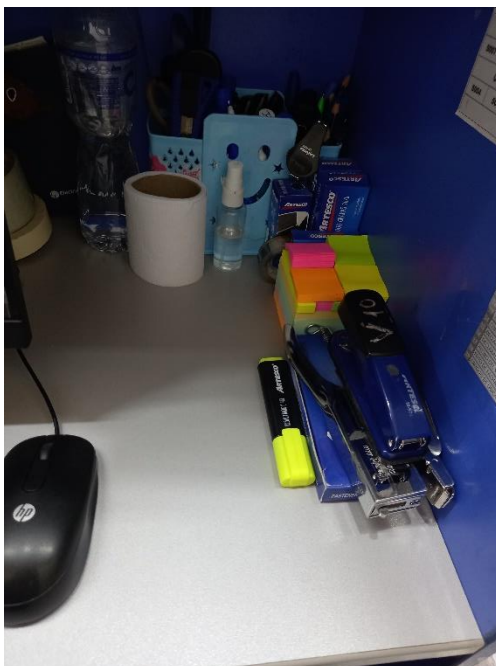
Desorden de útiles de escritorio.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 36

Orden de útiles de escritorio.



Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 7: Instrumento de Recolección de Información (Post Test)

Guía de Observación completada y firmada por el supervisor de Atención al cliente.

Figura 37

Guía de Observación aplicada.

GUIA DE OBSERVACIÓN (Check List)

La presente Guía de Observación tiene como objetivo recolectar información sobre el efecto que tuvo la implantación de la metodología 8D y así mismo la ejecución de sus soluciones de dichos problemas en la atención que se brinda al cliente por parte de nuestros colaboradores de la empresa Electro Puno S.A.A. Juliaca. La información recolectada será únicamente de para el uso de fines académicos y de estricta confidencialidad.

Guía de observación:	Se aplico una Guía en General Junto con el Supervisor de la Atención al Cliente con el fin de recabar los resultados obtenidos después de la implementación de la metodología 8D para la mejora de la atención al cliente.
-----------------------------	--

Check List de las actividades que se realizan:

Ítems			
N°	Variable: Proceso de Atención al cliente	SI	NO
1	¿Cuentan con los equipos necesarios para brindar una buena atención al cliente?	X	
2	¿Cuentan con las herramientas necesarias para brindar la atención adecuada al cliente?	X	
3	¿Se cuenta con una infraestructura adecuada para brindar la atención adecuada al cliente?	X	
4	¿Usan correctamente el uniforme y fotocheck para brindar la atención al cliente?	X	
5	¿Cuentan con el registro de información de manera ordena y fácil de buscar, sobre todos los trabajos que se realizan en el proceso de atención al cliente?	X	
6	¿Dominan toda la información que se le solicita en el proceso de atención al cliente?	X	
7	¿Conocen a detalle el procedimiento, plazos y costos de cada tramite?	X	
8	¿Son paciente y respetuoso con cada cliente?	X	
9	¿Brindan una atención de manera rápida al cliente?	X	
10	¿Explican de manera clara y precisa a los clientes?	X	
11	¿Tienen su modulo o ventanilla de manera limpia y ordenada?	X	
12	¿Brindan el saludo y despedida al cliente en el proceso de atención?	X	
13	¿Entienden y explican claramente las infografías implementadas?	X	
14	¿Llegan de manera puntual a las instalaciones de Electro Puno S.A.A.?	X	



Ing. JOSÉ RIVERA PÉREZ
 CIP. 78773
 Supervisor de Servicios al
 Cliente y Centros de Juliaca
 Electro Puno S.A.A.

15	¿Recibieron Inducción o capacitación referente a sus funciones y información sobre la empresa?	X	
16	¿En la empresa Electro Puno S.A.A. se brinda un servicio de calidad?	X	
17	¿Se mejoró el proceso de atención al cliente con la aplicación de la metodología 8D?	X	
18	¿Son empáticos(as) día a día con los clientes?	X	
19	¿Están de acuerdo con las capacitaciones mensuales?	X	
20	¿El cliente está satisfecho por la atención brindada?	X	

FIRMA DEL SUPERVISOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

Fuente: Elaboración Propia.