



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“Propuesta de implementación de la Metodología
Six Sigma para la satisfacción de atención al
cliente en la Gerencia Regional de Salud (Geresa)
de Lambayeque”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

**Bach. Carmona Montaña Jesús Martín
Bach. Fernández Ballona Víctor Daniel**

Asesor:

PhD. Jiménez Calderón César Eduardo

**Línea de Investigación:
Gestión y Competitividad**

**Pimentel – Perú
2017**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA
METODOLOGÍA SIX SIGMA PARA LA SATISFACCIÓN DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA GERENCIA REGIONAL
DE SALUD (GERESA) DE LAMBAYEQUE”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. CARMONA MONTAÑO JESUS MARTIN

Bach. FERNANDEZ BALLONA DANIEL

Pimentel – Perú

2017

PAGINA DE PRESENTACION DE APROBACION

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA SIX SIGMA PARA LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD (GERESA) DE LAMBAYEQUE”

PhD. Jiménez Calderón Cesar Eduardo
Asesor Especialista

Dr. Mego Nuñez Onésimo
Presidente del Jurado

Mg. Castañeda Gonzales Jaime
Secretario del Jurado de tesis

PhD. Jiménez Calderón Cesar Eduardo
Vocal del Jurado de tesis

DEDICATORIA

A Dios que me dio fuerza y valor para seguir adelante y culminar toda esta investigación. De igual manera a mis padres y hermanos que me apoyaron en todo momento en el desarrollo de esta tesis para graduarme exitosamente.

VICTOR DANIEL

A Dios quien la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar esta investigación; así mismo a mis padres y hermanos que me han ayudado económicamente y espiritualmente para poder formarme como excelente profesional y terminar exitosamente el proyecto y desarrollo de tesis.

JESUS MARTIN

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, le agradecemos a Dios por habernos permitido culminar con éxito la carrera profesional de Administración.

A nuestra familia por su constante apoyo espiritual y económico durante el desarrollo de nuestra formación académica y en el desarrollo de nuestra tesis.

Así mismo, agradecemos a la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán y específicamente a la escuela de Administración por habernos brindado el apoyo necesario en los diez ciclos académicos.

Agradecemos también a nuestros docentes que nos han asesorado y orientado en el transcurso de nuestra formación académica, cuyo conocimiento adquirido nos ha permitido terminar de la mejor manera el proyecto y desarrollo de tesis.

LOS AUTORES.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCION	xii

CAPITULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Contexto internacional.....	15
1.2. Formulación del Problema.....	18
1.3. Delimitación de la Investigación.....	18
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.5. Limitaciones.....	19
1.6. Objetivos.....	19
1.6.1 Objetivo.....	19
1.6.2 Objetivos Específicos.....	19

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.2. Estado del Arte.....	23
2.3. Bases Teóricas Científicas.....	24

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Tipos y diseño de la investigación.....	42
3.1.1.	Tipo de investigación.....	42
3.1.2.	Diseño de la Investigación.....	42
3.2.	Población y Muestra	43
3.2.1.	Población	43
3.2.2.	Muestra.....	43
3.3.	Hipótesis.....	44
3.4.	Variables.....	44
3.4.1	Variable independiente.....	44
3.4.2	Variable dependiente.....	44
3.5.	Operacionalización.....	45
3.6.	Métodos y técnicas e instrumentos de investigación.....	46
3.6.1	Método de la investigación.....	46
3.6.2	Técnicas de recolección de datos.....	46
3.6.3	Instrumento de recolección de datos.....	47
3.7.	Procedimiento para la recolección de datos.....	48
3.8 .	Análisis estadístico e interpretación de datos.....	49
3.9.	Criterios éticos.....	49

CAPITULO IV
ANÁLISIS DE INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1.	Tablas y gráficos.....	51
4.2.	Análisis estadístico del cuestionario.....	61
4.2.1.-	Promedio por indicador.....	61
4.2.2.	Promedio por cada dimensión.....	62
4.2.2.-	Promedio por variables.....	63
4.2.3.-	Prueba de normalidad	63

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1.	PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA SIX SIGMA PARA LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD (GERESA) DE LAMBAYEQUE.....	67
5.2.	Metas de la empresa.....	68

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.	CONCLUSIONES.....	79
6.2.	RECOMENDACIONES.....	79
	REFERENCIAS.....	80
	ANEXOS.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la metodología.....	44
Tabla 2 ficha técnica para los trabajadores de la GERESA.....	46
Tabla 3 Categorización de las preguntar.....	65
Tabla 4 Escala total de variables.....	65
Tabla 5 Dimensión de definir la metodología	69
Tabla 6 Dimensión de medir la metodología	69
Tabla 7 Dimensión de analizar la metodología	70
Tabla 8 Dimensión de mejorar la metodología	70
Tabla 9 Dimensión de controlar la metodología	71
Tabla 10 Dimensión de los aspectos tecnológicos de la satisfacción al cliente	71
Tabla 11 Dimensión de la fiabilidad para la satisfacción del cliente.....	72
Tabla 12 Dimensión de la capacidad de respuesta.....	72
Tabla 13 Dimensión de seguridad.....	73
Tabla 14 Dimensión de empatía	73
Tabla 15 Promedios para asignar a la variable independiente	74
Tabla 16 Promedios para asignar a la variable dependiente	75
Tabla 17 Variable independiente	76
Tabla 18 Variable dependiente.....	77
Tabla 19 Promedio por Variable	78
Tabla 20 Resumen de propuesta	92
Tabla 21 Matriz de consistencia	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Six Sigma como metodología estadística.....	25
Figura 2 Etapas del Six Sigma.....	31
Figura 3 Diseño del como trabajaremos la investigación.....	41
Figura 4 Muestreo.....	53
Figura 5 Método de Alfa Cronbach.....	47
Figura 6 Vista de fachada de la Gerencia Regional de Salud.....	66
Figura 7 Implementación de la Metodología Six Sigma.....	85
Figura 8 Procesos Administrativos de la GERESA.....	89
Figura 9 Figura intuitiva de la evaluación.....	101
Figura 10 Instrumento para el registro.....	102
Figura 11 Figura de encuesta.....	104
Figura 12 Plantilla de Incidencia área Logística	106

RESUMEN

El propósito de esta investigación ha sido la elaboración de una Propuesta de la Metodología Six Sigma en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque como un componente activo para disminuir la deficiencia en los procesos administrativos (logística) que esta brinda.

Se llevó a cabo una investigación descriptiva – para obtener una visión general del comportamiento de los individuos en cuestión, dicho estudio se realizó con la ayuda y el análisis de una encuesta de 14 preguntas, con una muestra de 72 personas.

Con la información obtenida se realizó la prueba del Alfa de Cronbach para la fiabilidad de los datos de la muestra realizados en la encuesta.

Al término del desarrollo de la elaboración de una propuesta de metodología Six Sigma para la satisfacción al cliente en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque, permitió encontrar que los procesos administrativos (logística) podrán desarrollarse eficientemente.

***Palabras claves:** Calidad, Satisfacción al cliente, Six Sigma, Mejora.*

ABSTRACT

The purpose of this research has been the development of a Proposed Methodology Six Sigma in the Regional Health Management (Geres) of Lambayeque as an active component to reduce the deficiency in administrative processes (logistics) that this provides.

They conducted a descriptive research - not experimental and instrument used for data analysis was by a survey of 14 questions with Likert-type scale, with a sample of 72 people.

With the information obtained test Cronbach's alpha was applied to the reliability of the sample data in the survey conducted to determine the content validity and reliability test validation surveys by two specialists was applied.

Following the development of the development of a proposed methodology Six Sigma for customer satisfaction in the Regional Health Management (Geres) of Lambayeque, allowed finding that administrative processes (logistics) can efficiently develop.

Keywords: *Quality, Customer Satisfaction, Six Sigma, Improvement.*

INTRODUCCION

En los últimos años en todo el mundo se somete a más competencia en todos los rubros del mercado en donde dicho mercado tiene que estar en constante actualización de las diferentes necesidades del cliente. y es así que el impacto generado por todo este fenómeno se ve reflejado en los clientes, quienes se han vuelto más estrictos en lo que se refiere a calidad, es por ello que las empresas en estos últimos tiempos se han vuelto más competitivas, por ello buscan las herramientas necesarias o métodos significativos que deben emplear para así asegurar y mejorar la calidad de los productos o servicios.

El objetivo de la investigación está dado de acuerdo a la problemática, iniciando por la elaboración de la propuesta todo esto ira acompañado de tres objetivos específicos los cuales serán la base para desarrollar el diagnóstico final.

La metodología utilizada por ser una propuesta y describir los problemas será un tipo de investigación descriptiva y propositiva, teniendo en cuenta solo a los trabajadores de la GERESA.

La investigación se desarrollará en cinco (5) capítulos, los cuales se describen a continuación:

En el Capítulo I.- En este capítulo se presenta el planteamiento del problema como también la formulación del problema, y la justificación de la misma.

En el Capítulo II.- en el capítulo II, se describe todo lo que es el marco referencial, luego se identificaron los antecedentes en relación con la temática de la investigación y por ultimo las bases teóricas.

En el Capítulo III.- Se describe el marco metodológico, especificando el tipo y el diseño de la investigación, técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

En el Capítulo IV.- Se concretan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas.

En el Capítulo V.- Y, por último, se realiza la propuesta en la cual se está involucrando el diseño teórico y la aplicación de la teoría insertada en el marco teórico.

Y por último las conclusiones y recomendaciones que se presenta de acuerdo a lo analizado e interpretado, cumpliendo con los objetivos propuestos.

CAPITULO I
PROBLEMA DE LA
INVESTIGACIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Contexto internacional

Buenas tareas (2004), Sostiene que en Latinoamérica el servicio al cliente se ha constituido en una herramienta eficaz para captar nuevos clientes, para ser competitivos se debe brindar bienes y servicios de alta calidad ya que si el producto o servicio encierra un beneficio preciso para el cliente, una buena calidad hará de incrementarlo.

Marketing directo (2013) en este artículo nos señala cuando las empresas o marcas no tienen buenos resultados en la satisfacción de atención al cliente que ofrecen, es por lo general cuando sus clientes comienzan a abandonar el barco en busca de una experiencia mejor. Ahora que las empresas cuentan con numerosas plataformas para interactuar con sus clientes, no debería suponer demasiado esfuerzo llegar a ellos más directamente de como se hacía antes.

Referente con este punto el autor hace referencia que si las empresas o instituciones no tienen en cuenta brindar una buena atención al cliente, los clientes tienden por dejar de hacer uso de los servicios o productos que estas ofrecen, en tanto la Gerencia Regional de Salud como en su mayoría de instituciones públicas no toman en cuenta si el cliente está satisfecho con el servicio ofrecido o la atención brindada, a diferencia de las instituciones privadas que se enfocan en lo que el cliente quiere o desea para poder satisfacer las necesidades que este requiera.

En el Perú muchas empresas desconocen la importancia de la aplicación de la metodología para la mejora de sus procesos, así mismo otras empresas utilizan estrategias pero que no son suficientes para ser frentes a las exigencias del mercado.

Alberto Alexander Servat, (2011) nos indica que sin duda constituyen un bloqueo una barrera para en la identificación de los principales problemas y cuáles son los cuellos de botellas que se presentan en la cadena logística, es por ellos que perjudican

considerablemente la competitividad de las empresas en los mercados y también a sus clientes. Si las empresas no miden como se siente el cliente en relación a su desempeño como proveedores de productos y/o servicios, nunca podrán iniciar acciones concretas para aumentar la eficacia de sus sistemas, mantener a sus actuales clientes contentos y captar nuevos.

Según el autor nos indica que existe desconocimiento en muchas empresas o instituciones por parte de alta gerencia de metodologías o técnicas que ayudan a mejorar la satisfacción al cliente de los clientes de una organización. En la Gerencia Regional de Salud existe un inadecuado uso de los procesos que esta ofrece, por lo cual se propone imponer la Metodología Six Sigma con el fin de eliminar los errores en los procesos y como consecuencia generar una adecuada satisfacción a los clientes.

Castillo, D. (2011) sostiene que en Lambayeque, las empresas no escapan de la problemática de distribución mundial, latinoamericana y nacional, pues también tiene problemas en la distribución de los procesos y satisfacción al cliente estas se muestran reacias a utilizar nuevas estrategias porque consideran como un gasto más que una inversión, lo cual conlleva a la pérdida de clientes, baja productividad y no existe los controles necesarios para lograr la eficiencia en los procesos tanto internos como externos, generando pérdidas y problemas para mantenerse en el mercado que cada vez es más competitivo.

Para obtener una ventaja competitiva, la Gerencia Regional de Salud (GERESA), ante un mercado más competitivo lo recomendable es contar con el nuevo concepto de implementación de calidad, lo cual ello reflejaría una importante diferencia en su cartera de clientes y procesos para la notable disminución de errores en las áreas involucradas.

Según la página web de la gerencia regional de salud (plan operativo 2015) esta contiene las siguiente diagnóstico funcionan con una estructura gerencial, que comprende a 03 direcciones ejecutivas: Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas, Dirección Ejecutiva de Medicamentos, Insumos y Drogas y Dirección Ejecutiva de Saneamiento Ambiental; asimismo cuenta con 03 oficinas ejecutivas: Administración, Asesoría Jurídica

y Control Institucional. Además cuenta con 05 oficinas orgánicas: Planeamiento Estratégico, Epidemiología, Gestión y Desarrollo del Potencial Humano, Economía y Logística.

En su estructura operativa de servicios de salud, cuenta con 08 órganos desconcentrados: 04 hospitales, 01 laboratorio referencial y 03 redes de establecimientos de salud; asimismo cuenta con 178 establecimientos de salud: 14 EE.SS. I-4, 32 EE.SS. I-3, 61 EE.SS. I-2 y 67 EE.SS. I-1,

Se pudo ver que en la Gerencia Regional Salud (GERESA), presenta una estructura organizacional actualizada, cuya estructura se detalla en el Reglamento de Organización y Funciones; las funciones asignadas a todos los colaboradores de cada área están detalladas en el Manual de Organizaciones y Funciones, pero se pudo comprobar que el personal muchas veces no realiza la totalidad de las funciones detalladas en el MOF; haciendo solamente lo que su jefe inmediato dispone en forma diaria, realizando funciones rutinarias y monótonas, no existe evidencias de alguna evaluación del cumplimiento de funciones detalladas en el MOF, mensual, semestral ni anual, por indicaciones del asistente de personal.

También pudimos comprobar que existe serias dificultades, en los procesos administrativos (logística), se ha podido identificar que los problemas que afectan los procesos administrativos (logística) en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque son las deficiencias en abastecer de manera oportuna todos los requerimientos que se les solicita cuando se hace uso de sus servicios, además se ha identificado que existe deficiencias para brindar información de las actividades que realiza el área, falta de conocimiento del personal, finalmente hay una falta de un trabajo coordinado en el área de logística.

De seguir esta situación característica de la Gerencia Regional de Salud (GERESA) no lograría la satisfacción del cliente y esto sería un aspecto negativo para lograr que la institución logre avanzar en cuanto a sus objetivos establecidos.

Para superar la problemática detallada en el diagnóstico, se propone realizar una propuesta de implementación de la metodología Six sigma en los procesos administrativos (logística) para la mejora en la satisfacción al cliente, a fin de elevar los niveles de eficiencia y eficacia en su trabajo que realizan diariamente.

1.2. Formulación del Problema

¿De qué manera la Propuesta de Implementación de la Metodología SIX SIGMA mejorará la satisfacción al cliente en la Gerencia de Salud de Lambayeque (GERESA)?

1.3. Delimitación de la Investigación

La investigación se realizó en el área de logística de la Gerencia Regional de Salud, que se encuentra ubicada en la Av. Salaverry N 1610 – Chiclayo.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Tiene justificación teórica porque este estudio permitió optimizar los procesos administrativos (logística) de acuerdo a la implementación de la metodología a tratar logrando alcanzar la calidad en satisfacción al cliente.

Determinar una propuesta de metodología Six Sigma para la satisfacción al cliente en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque permitirá el mejoramiento en sus procesos administrativos (logísticos). Se aplicará fichas de recopilación de información, encuestas y entrevistas, para obtener la información necesaria, las cuales van a ser procesadas a través de los programas estadísticos Microsoft Excel y SPSS.

Tiene justificación social porque significa un aporte complementario a los procesos administrativos (logística) en la GERESA de Lambayeque, es por ellos que de tal forma que se beneficiarían los clientes tanto internos como externos al establecer una metodología adecuada para mejorar los procesos de la institución estudiada.

Tiene implicancia práctica, porque a través de la propuesta de investigación se está brindando un aporte como solución a los problemas identificados y con la cual los tomadores de decisiones podrían implementar la metodología a tratar para mejorar la satisfacción al cliente.

1.5. Limitaciones

Para la realización del proyecto se presentaron las siguientes limitaciones:

Falta de información por parte del personal de la GERESA para el desarrollo de la investigación.

Se redactó erróneamente el título de la investigación por un inadecuado error y que escuela de administración no corrigió por una mala gestión y falta de tiempo, se creyó conveniente establecerlo como el limitación de la investigación.

1.6. Objetivos

1.6.1 Objetivo

Implementar la metodología SIX SIGMA para mejorar la satisfacción al cliente

1.6.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación de la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque

Detallar los procesos que son ineficientes y que influyen en la satisfacción al cliente en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque.

Diseñar la metodología Six Sigma para mejorar la satisfacción al cliente en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Carlos Almudéver Mari, (Diciembre 2012, Universidad Politécnica de Valencia, Mg), en su tesis "Implementación de la filosofía Six sigma en la Construcción". El objetivo de este trabajo de investigación es el estudio de la evolución de la filosofía Six Sigma, para saber cuáles serían las necesidades.

Para conocer cuáles son las claves de éxito, al igual que las de su fracaso, intentan dar forma a una metodología que permita la mejora en todos los procesos de la actividad empresarial. Como resultado de este trabajo se obtuvo que la aplicación de la filosofía Six Sigma ayudara a la reducción de tiempo en los procesos que se realizan.

La implementación de Six Sigma, no solo mejora los objetivos establecidos en una organización, sino que también habrá mejoras en otros aspectos como son los procesos. En la Gerencia Regional de Salud existe deficiencia a la hora de realizar sus procesos logísticos, y por consecuencia no brinda una adecuada satisfacción al cliente, es por eso que con la propuesta de una metodología Six Sigma se tratará de mejorar los procesos que esta brinda con el fin de obtener mejores resultados para la institución.

Olmedo, N. y Castelblanco, E (Agosto 2012, Universidad EAN Facultad de Posgrados Especialización en Gerencia de Procesos y Calidad, Bogotá d.c, ad), en su tesis "Metodología lean Six sigma aplicada a un proceso de manufactura". Este trabajo de investigación tiene como objetivo la reducción del tiempo al realizar el proceso de ensamble, y nos indica que mediante la aplicación de la metodología Six Sigma se obtiene un buen análisis de los procesos y por consiguiente muy buenos resultados de mejora tanto para los clientes, como para la empresa que lo aplica. De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis del proceso de ensamble llave individual, se logró una reducción del 44% del ciclo (de 86 a 48 segundos), el objetivo inicial planteaba una reducción del 50% del ciclo (de 86 a 43segundos). Al aplicar estas estrategias también mejoró el estado ergonómico de las personas que laboran en la célula de ensamble llave individual.

Azcotia, Octavio (Febrero 2011, Universidad Nacional Autónoma de México) en su tesis "MEJORA EN EL NIVEL DE SERVICIO UTILIZANDO LA METODOLOGIA SEIS SIGMA Y MANUFACTURA ESBELTA" El objetivo de esta tesis es aplicar las

técnicas y herramientas de las metodologías Seis Sigma y Lean Manufacturing para incrementar el Nivel de Servicio por arriba de un 97%. En base a los resultados obtenidos al finalizar este estudio se puede concluir que se acepta la Hipótesis propuesta en esta tesis, la aplicación de las metodologías Seis Sigma y Lean Manufacturing ayudarán a la empresa de fabricación de equipo eléctrico a incrementar su nivel de servicio de un 73.8% a 97% promedio anual, a través del aumento en sus niveles de eficiencia, mejora en los procesos de control y optimización

Para que la metodología sea un éxito, debemos tomar los pasos para diseñar tal metodología con mucho cuidado y que la información sea de tal veracidad, así podríamos llegar a definir el problema o los problemas que se sustituyen y así concluir con las etapas que son la medición, el análisis, la mejora y el control del estudio.

De Guevara, U (Enero 2009, Universidad Veracruzana – Facultad de Estadística e Informática, Mg. Estadística e Informática), en su tesis “MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN UNA EMPRESA DE TRANSFORMACIÓN”. El objetivo de esta investigación es obtener el nivel de satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación dedicada a la impresión digital en gran formato para conocer si la satisfacción del cliente interno influye directamente dentro de una organización y cuales los beneficios de advertir dicho nivel de satisfacción. Por tanto, en la Gerencia Regional de Salud hemos identificado que el entorno de los trabajadores internos es insatisfactorio y que además las herramientas que contienen son de mal estado, y por lo tanto el trabajador se sentirá probablemente insatisfecho, por lo que difícilmente proporcionará un servicio adecuado.

García, M. (Mayo 2011, Universidad de Piura, Ad), en su tesis "Medición de la satisfacción del cliente en una empresa de retail". La presente tesis tiene como objetivo medir y controlar el nivel de satisfacción de los clientes de una empresa de retail, exactamente en el área electro, mediante un cuestionario, el cual nos proporcionará la información respectiva, para luego ser procesada y de esta manera poder analizarla mediante el uso de gráficos de control estadístico. De esta manera pretende evaluar cómo es que van a variar los niveles de satisfacción de los clientes y si éstos están dentro o fuera de unos niveles estadísticamente aceptables.

La Satisfacción al Cliente en toda organización es de suma importancia porque tanto las instituciones públicas como privadas dependen de ellos, ya que gracias al cliente se obtienen los resultados que esta desea obtener.

Pelaes, O. (Agosto 2010, Universidad Mayor de San Marcos, Doctor en Ciencias Administrativas), en su tesis “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”. Esta tesis tiene como objetivo “Determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal que a medida que se incremente el nivel del clima organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes”.

Es un buen aporte el implementar la metodología Six Sigma en la GERESA de Lambayeque con el fin de eliminar los defectos en los procesos administrativos y por consecuencia mejorar la satisfacción al cliente de esta,

Lluén, Ch. (Agosto 2009, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Ingeniero de Sistemas y Computación), en su tesis “Optimización de procesos mediante Six sigma validado por una simulación predictiva. Caso: archivo regional Lambayeque” en dicha tesis se propuso que, con la ayuda de la implementación de esta metodología en la GERESA, lo que se quiere es que corrijan errores con la finalidad de optimizar los procesos y la calidad en el servicio sea la adecuada para garantizar la satisfacción de nuestros clientes y de nuestros empleados. Con esto se logrará que la demora en todos los procesos sea en menor tiempo posible. Es así que todos los empleados de la GERESA serán capacitados para que esta metodología tenga el éxito que se requiere, además se deberá hacer un control en todas las áreas algo así como una auditoria con la finalidad de saber cuáles son las debilidades y corregirlas.

2.2.Estado del Arte

Según Gallardo et al. (2011), en su artículo científico Conciencia tecnológica: “Aplicación de Seis Sigma en una Microempresa del Ramo Automotriz”, concluye con lo siguiente que los elementos claves para la implementación de dicha metodología son: organización enfocada a crear valor, objetivos claros, liderazgo, innovación, personal capacitado y satisfechos, recompensas e incentivos, tolerancia al fracaso. P. 17

2.3.Bases Teóricas Científicas

Metodología Six Sigma

Definición

Cuevas A. (2008), sostiene que la ejecución de la metodología six sigma tiene como objetivo la disminución de defectos. Y que el primer paso para iniciar six sigma es desarrollar el ciclo de mejora DMAIC por parte de los grupos kaizen en los procesos de producción.

Portillo E y Quintanilla R. (2004) en una de sus investigaciones trabajadas con este método Seis Sigma, nos demuestra que la metodología es un sistema completo y flexible para conseguir, mantener y maximizar el éxito en los negocios.

Escalante (2003), sostiene que, como estructura, Six Sigma representa una forma de medición del desempeño de un proceso respectivo. Como causa y efecto del trabajo, significa mejoramiento continuo de procesos apoyado en la metodología Six Sigma o DMAIC.

Origen del Six Sigma

(Jay, 2003). En los años ochenta y principios de los noventa Motorola era una de las muchas empresas norteamericanas y europeas que estaba siendo devorada por la competencia japonesa.

Los orígenes de Six Sigma se remontan a 1985, cuando Hill Smith un ingeniero de Motorola, presentó una investigación en la que concluía que, si un producto defectuoso era corregido durante el proceso de producción, otros productos defectuosos no serían detectados hasta que el cliente final los recibiera. Por otro lado, si un producto era elaborado libre de errores, el producto rara vez le fallaría al cliente. El impacto de esta investigación originó que los directivos de Motorola pidieran a Smith que desarrollara una manera práctica de aplicar su teoría a la compañía. Convencido del trabajo que había desarrollado Smith, el Dr. Mikel J. Harry, creó una estrategia para implementar Seis Sigma en las organizaciones, la cual fue difundida en la publicación: "The Strategic Vision of

Accelerating Six Sigma within Motorola”. Esta publicación contribuyó a conseguir el apoyo financiero (además de --Motorola) de compañías como IBM, Texas Instruments, y Kodak para la creación del Six Sigma Research Institute. Después de 10 años de trabajo, implementando y mejorando la estrategia de Six Sigma, el Six Sigma Research Institute se transforma en la Six Sigma Academy. Así se inicia en los años ochenta como una estrategia de negocios y mejoramiento de la calidad introducida por Motorola, la cual ha sido ampliamente difundida y adoptada por otras empresas de clase mundial como: GE, AlliedSignal, Sony, Polaroid, Dupont, NASA, Toshiba, J&J, Ford, etc. (Rivera Gracia, MARZO 2009).

Significado de Six Sigma

“Es una letra del alfabeto griego (δ) y se utiliza como símbolo en notación estadística para representar la desviación típica de una población”. (Pande, 2009)

“Sigma(δ) es una letra griega usada en modelos matemáticos y estadísticos para denotar la desviación estándar con respecto de la media”. (Basu & Nevan, 2010).

Consideramos la mejor manera de definir Six Sigma incluyendo alguna de las definiciones más destacadas por diversos autores:

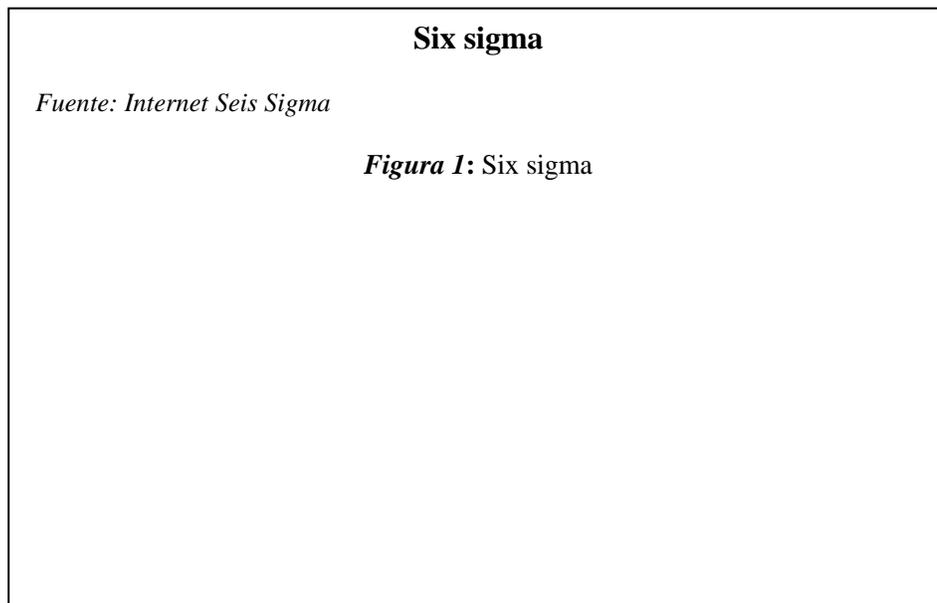
“Six Sigma es una medición estadística que permite determinar la calidad de los productos y servicios hasta un grado tal en que prácticamente hay cero defectos en lo que suministra la organización”. (Basu & Nevan, 2005)

“Es un sistema complejo y flexible para conseguir, mantener y maximizar el éxito en los negocios. Six Sigma funciona especialmente gracias a una comprensión total de las necesidades del cliente, del uso disciplinado del análisis de los hechos y datos, y de la atención constante a la gestión, mejora y reinención de los procesos empresariales”. (Pande, 2002)

“Six Sigma es un enfoque hacia la calidad orientado a resultados y enfocado a proyectos. Es una forma de medir y establecer metas para reducir los defectos en productos o servicios, que se relaciona directamente con los requerimientos de los clientes”. (Jay, 2003)

“Six Sigma. Un nombre nuevo para un antiguo sueño: productos y servicios prácticamente perfectos para nuestros clientes”. (Pande, y otros, 2004)

“Six Sigma es una metodología estadística que se basa en el método científico para conseguir reducciones significativas en las ratios de los defectos definidos por el cliente, en un esfuerzo de eliminar dichos defectos de cada uno de nuestros productos, procesos y servicios”. (Six Sigma: A Goal-theoretic Perspective., 2003) (Almazan Davila)



De este modo se puede resumir que los esfuerzos de Six Sigma se dirigen a tres áreas principales:

Mejorar la satisfacción del cliente.

Reducir el tiempo de ciclo.

Reducir los defectos.

La correcta aplicación de Seis Sigma mejorará los procesos, maximizará el rendimiento de negocios y aumentará los beneficios económicos. Si los principios están correctamente aplicados, los resultados pueden llegar a obtener grandes mejoras.

Principios de Six Sigma

Según tesis (Aplicación de la metodología 6 Sigma en ayuntamientos y administración pública) (Ponz-Tienda Jose – 2012) Para entender esta innovadora y sugerente metodología de trabajo, debemos tener en cuenta una serie de principios en los que se sustenta la base de la organización y estructuración del proceso y que son los siguientes:

Enfoque genuino en el cliente. El enfoque principal es prioridad al cliente. Las mejoras Six Sigma se evalúan por el incremento en los niveles de satisfacción y creación del valor para el cliente.

Dirección basada en datos y hechos. El proceso Six Sigma se inicia estableciendo cuales son las medidas claves a medir, pasando luego a la recolección de los datos para su posterior análisis.

De tal forma los problemas pueden ser definidos, analizados y resueltos de una forma más efectiva y permanente, atacando las causas raíces o fundamentales que los originan y no sus síntomas.

Los procesos están donde está la acción. Six Sigma se concentra en el proceso, así pues, dominando éstos se lograrán importantes ventajas competitivas para la empresa.

Dirección proactiva. Esto significa hábitos como definir metas ambiciosas y revisarlas frecuentemente, fijar prioridades claras, enfocarse en la prevención de problemas y cuestionarse por que se hacen las cosas de manera en que se hacen Colaboración sin barreras. Debe ponerse especial atención en derribar las barreras que impiden el trabajo en equipo entre los miembros de la organización. Logrando de tal forma mejor comunicación y mejor lujo en las labores.

Busque la perfección. Las compañías que aplican Six Sigma tienen como meta lograr una calidad cada día más perfecta, estando dispuestas a aceptar y manejar reveses ocasionales.

Según tesis (Aplicación de la metodología 6 Sigma en ayuntamientos y administración pública) (Ponz-Tienda Jose – 2012)

Roles en la estrategia Six Sigma

Gómez (2003), nos manifiesta que la metodología Six sigma debe implicar a todos los individuos de una organización en el que cada persona tiene un papel importante en la búsqueda de la excelencia de la empresa.

Líder de Seis Sigma.

Es el individuo de un alto rango, su manera de trabajar consta en el desarrollar, encauzar y pernear la metodología de Six Sigma. Generalmente suele ser del consejo directivo.

Líder de implementación.

El líder de implementación puede tener varios rangos: vicepresidente, director ejecutivo, etc. Su responsabilidad es la dirección ejecutiva de la iniciativa Six Sigma. Debe ser un profesional a calta poder, con experiencia en la mejora empresarial, en calidad y responsabilidad absoluta en todas las áreas que ha trabajado.

Champions (campeones o patrocinadores).

Esta etapa es para cada líder de cada negocio. Ya que son ellos los líderes de cada proyecto los responsables de garantizar el éxito de la implementación de Six Sigma en su propia área de influencia.

Master Black Belts (Maestros cinta negra).

Son llamados expertos son los que trabajan a tiempo completo, son los individuos que están en constante convivencia con los problemas que se pueden suscitar en el negocio y son los capacitados para buscar las mejores herramientas y proceder con las tácticas de mejora que te ofrece el Seis Sigma, son responsables del desarrollo e implementación de la Six Sigma para el negocio. Son encargados de facilitar y conducir el trabajo de los Black Belts y Green Belts.

Black Belts (cintas negras).

Son responsables o líderes de un grupo determinado encargados ellos de analizar mejorar medir y controlar los procesos que pueden afectar al cliente, la productividad y calidad. Son las personas que se encuentran también a tiempo completos que tiene una determinada organización y se focalizan en facilitar y localizar el desarrollo y término de los proyectos. Los Black Belt (BB) su parte fundamental en una institución u organización es la de: ayudar en la reducción de los defectos o problemas que se abordarán a través de los proyectos Six Sigma ayudar a las personas de la organización a materializar las oportunidades de mejora que se hayan detectado y finalmente proporcionar la dirección y orientación a los equipos de proyecto para el desarrollo de técnicas de resolución de problemas.

Green Belts (cintas verdes).

Son los individuos que ayudan o dan información a los Black Belts estos con su información completan los proyectos y ayudan a mantener los logros.

YellowBelts (cintas amarillas).

Es gente que está en la trinchera de los problemas, por lo que su percepción de estos es directa, pero es gente que tiene motivación, conocimiento y voluntad para el cambio. Están comenzando a formarse y complementan a los Green Belts.

Etapas de metodología Six Sigma

Las etapas de esta metodología sirven en los diferentes departamentos, niveles, estudios, habilidades y experiencia. Las contribuciones de cada miembro son claves para lograr las mejoras radicales que busca la iniciativa Six Sigma. Toda la gente que se reúne debe compartir objetivos comunes para lograr sus metas. La respuesta a esta necesidad en Six Sigma es el proceso DMAMC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar).

Este proceso lo podemos encontrar denominado de diferentes maneras:

DMAMC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar).

DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve and Control).

MAIC (Medir, Analizar, Mejorar Y Controlar).

DMADV (Define, Measure, Analyze, Design and Verify).

IDOV (Identity, Design, Optimize and Validate).

Fases de la metodologíasix sigma

Definir. - Según ALDERET V. PAOLA, Bueno Aires 2003 Esta etapa de la definición se plantea en la identificar los procesos internos que aparezcan en las características críticas para la calidad (CTQ) que han sido definidas como tales por los clientes, y la medición los defectos generados relativos a estas características. Entendiéndose por defectos las CTQ fuera del margen de tolerancia.

Lo que se debería medir son aquellas variables importantes para el negocio como: tiempo de ciclo, contenido de mano de obra, características del producto, etc., así como todo lo que sea rentable mejorar y las que sean necesarias para garantizar que las mejoras sean duraderas.

MEDIR. - según (Brue, 2002). en primer lugar, es necesario saber cuáles son los requisitos y/o características en el proceso o producto que el cliente percibe como clave (variables de desempeño), y que parámetros (variables de entrada) son los que afectan este desempeño.

Bersback (2005) opina que esta etapa debe permitir responder las siguientes preguntas: ¿Qué tipo de pasos componen el proceso? ¿Cuáles son los indicadores de calidad del proceso y que variables de proceso parecen afectar más esos indicadores? ¿Cuál es el proceso y como se desarrolla? ¿Cómo están los indicadores de calidad del proceso relacionados con las necesidades del cliente? ¿Cómo se obtiene la información? ¿Qué exactitud o precisión tiene el sistema de medición? ¿Cómo funciona el proceso actualmente?

ANALISIS. - Esta es la etapa en donde analizamos los datos obtenidos del estado determinar las causas de este estado y las oportunidades de mejora. En esta fase se

determina si el problema es real o es solo un evento aleatorio que no puede ser solucionado usando DMAIC.

Esto se hace mediante la formulación de diferentes hipótesis y la prueba estadística de las mismas para determinar qué factores son críticos para el desempeño final del proceso

Las preguntas a contestar durante esta etapa son: ¿Qué variables de proceso afectan más la calidad (variabilidad del proceso) y cuales podemos controlar? ¿Qué es de valor para el cliente? ¿Cuáles son los pasos detallados del proceso? ¿Cuántas observaciones necesito para sacar conclusiones?

MEJORAR- Una vez que se ha determinado que el problema es real y no un evento aleatorio, se deben identificar posibles soluciones. En esta etapa se desarrollan, implementan y validan alternativas de mejora para el proceso. Para hacer esto se requiere de una lluvia de ideas que genere propuestas, las cuales deben ser probadas usando corridas piloto dentro del proceso. La habilidad de dichas propuestas para producir mejoras al proceso debe ser validada para asegurar que la mejora potencial es viable. De estas pruebas y experimentos se obtiene una propuesta de cambio en el proceso, es en esta etapa en donde se entregan soluciones al problema.

Algunas de las preguntas que Bersbach sugiere que deben de contestarse antes de pasar a la siguiente etapa son:

¿Qué opciones se tienen? ¿Cuáles de las opciones parecen tener mayor posibilidad de éxito? ¿Cuál es el plan para implementar el nuevo proceso (opciones)? ¿Qué variables de desempeño usar para mostrar la mejora? ¿Cuántas pruebas necesito correr para encontrar y confirmar las mejoras? ¿Esta solución está de acuerdo con la meta de la compañía? ¿Cómo implemento los cambios?

Entre las herramientas más comúnmente utilizadas en esta fase se encuentran:

Lluvia de Ideas

Modo de Falla y Análisis de Efecto

Herramientas Lean

Simulación de Eventos Discretos

CONTROLAR. - Finalmente, una vez que encontrada la manera de mejorar el desempeño del sistema, se necesita encontrar como asegurar que la solución pueda sostenerse sobre un período largo de tiempo. Para esto debe de diseñarse e implementarse una estrategia de control que asegure que los procesos sigan corriendo de forma eficiente. Las preguntas a responder en esta etapa son: ¿Están los resultados obtenidos relacionados con los objetivos, entregables definidos y criterio de salida del proyecto? Una vez reducidos los defectos, ¿cómo pueden los equipos de trabajo mantener los defectos controlados? ¿Cómo se puede monitorear y documentar el proceso?

Para responder a estas preguntas se requerirán de ciertas herramientas tales como el control estadístico mediante gráficos comparativos y diagramas de control y técnicas no estadísticas tales como la estandarización de procesos,

Controles visuales, planes de contingencia y mantenimiento preventivo, herramientas de planificación, etc.

Etapas del Six sigma

Figura 2. Etapas Six sigma

Fuente: Internet Seis Sigma

GUTIERREZ (2007) La metodología Six Sigma significa una medida de la calidad que se esfuerza para alcanzar la perfección. 6 sigma es una metodología disciplinada, basada en datos para eliminar los defectos en cualquier proceso.

Por otro lado, debemos rescatar que el Six Sigma está considerado como:

Six sigma es un proceso empresarial que permite a las compañías mejorar drásticamente sus resultados finales, diseñando y supervisando sus actividades.

Un sistema de dirección para lograr un liderazgo duradero en el negocio y un desempeño de primer nivel en el ámbito global.

Six sigma es un proceso empresarial que permite a las compañías mejorar drásticamente sus resultados finales, diseñando y supervisando sus actividades.

Un sistema de dirección para lograr un liderazgo duradero en el negocio y un desempeño de primer nivel en el ámbito global.

Una medida estadística del nivel de desempeño de un proceso o producto.

Un objetivo de lograr casi la perfección mediante la mejora de desempeño.

Six sigma es una herramienta de gestión ya que:

Mejora de la calidad.

Simplifica modelos.

Aumento de beneficios espectacularmente.

Satisfacción al Cliente

Definiciones

Harris (2001) señala que en los Estados Unidos las compañías han aprendido que buscar la satisfacción del cliente es buen negocio.

De hecho, si el cliente no está satisfecho, es probable que haya negocio ese día, pero lo más probable es que no se repita. La Satisfacción del Cliente es parte vital del sistema de competencia en el mercado. Aunque en un sistema de libre competencia los clientes buscan la buena calidad a los mejores precios, como se dice en círculos de negocios "la satisfacción de los precios baratos se olvida mucho más rápido que un mal servicio durante y después de la compra". Hay que tener presente que una parte fundamental de las franquicias que vienen de los Estados Unidos es el entrenamiento de los empleados, para que aprendan a sonreír y prestar la atención cordial y debida al cliente.

Principios de Satisfacción al cliente

La satisfacción del cliente es un proceso estándar: 1) Se escucha al cliente a través de diversos procedimientos; 2) Se actúa rápidamente, en concordancia a lo escuchado". Aquí debemos saber cómo escuchar al cliente y saber cómo comunicarnos con ellos, lo escuchamos de 2 formas: por solicitud, para que nos den sus opiniones o simplemente vienen y nos dan sus quejas o reclamos. En su artículo Franco señala que para que exista satisfacción de clientes existen 4 principios básicos que son:

1.- Queja + Solución rápida = Incrementa satisfacción.

Especificaciones:

Capacidad de resolver rápidamente los problemas; es un factor de éxito. Las más tristes de las quejas me ayudará a mejorar. Volvámonos clientes para ver cómo funciona en la realidad. Por ejemplo: Una señora va a comprar un televisor y cuando lo va a prender, funciona, la persona lo toma normalmente porque ella esperaba que así fuera, la satisfacción será neutra ($P - E = \text{NEUTRA}$). Qué pasa si no funcionó el TV y no le dieron un buen servicio ($P - E = \text{NEGATIVO}$). Esta vez sí le va a contar a sus amigas que el producto es malo, la vez anterior, ni siquiera lo comentó. Qué pasa si no funcionó, pero recibe un excelente trato y servicio ($P - E = \text{POSITIVA}$) esta vez lo comentaremos, pero no a muchas personas.

Por cada queja que conocemos hay otras 24 que nunca nos llegan. Aquellos que no se quejan ante su proveedor si le narran el problema a otras 4 o más personas.

Captar una queja del cliente es uno de los mejores regalos que podemos recibir de él. La queja nos da la posibilidad de enterarnos de aspectos o situaciones que generan malestar o desagrado en nuestros clientes y nos da la posibilidad de mejorar y superar esa situación. Las expresiones de quejas de los clientes siempre suponen información valiosa sobre lo que no estamos haciendo bien y el tratamiento de las mismas nos facilitará la identificación de áreas o situaciones problemáticas, lo que permitirá desarrollar una estrategia para detectar, corregir y prevenir errores. La queja o reclamo es la última oportunidad que el cliente nos concede antes de abandonarnos para siempre y de convertirse, además, en alguien que no será precisamente un buen difusor de nuestros productos y servicios. Si el cliente reclama a la organización, es que todavía confía en ella.

2.- Satisfacción del cliente = Percepciones Expectativas (SC=PE). Todo ser humano espera algo, cuando compramos lo que deseábamos y lo percibimos en el momento de la verdad, esa diferencia aritmética es la Satisfacción del Cliente.

Especificaciones:

Es necesario exceder sus expectativas, no simplemente igualarlos.

Los clientes convierten sus expectativas en promesas crecientes.

Ante el líder del mercado, los clientes no aceptan rebajar sus expectativas.

¿Cómo manejar las expectativas de los clientes? Conociendo y afectando sus causas: comentarios informales (referencias de otros clientes, amigos etc.), necesidades personales, experiencias pasadas y comunicaciones externas (fuerza de ventas, publicidad, folletos, etc.)

¿Cómo manejar las percepciones de los clientes? Conociendo y afectando sus dimensiones: tangibles, confiabilidad, respuesta, habilidades, cortesía, credibilidad, seguridad, acceso, comunicación y comprensión.

2.- Cliente = # 1, Hay que verlo así desde toda perspectiva ya que él percibe si se le está viendo de esa forma.

Especificaciones:

La satisfacción del cliente es lo primero.

Es el primer principio de calidad (Total Quality Management)

Es el primer capítulo de todos los premios nacionales de calidad y de los ISO 9000.

"Es el cliente quien paga nuestros salarios. El Jefe sólo los administra " (Henry Ford).

4.- Cliente muy satisfecho = Cliente fiel, hacemos satisfacción de clientes porque queremos que nos compren hoy, mañana y así sucesivamente, porque los clientes que nos recompran nos son menos costosos que atraer uno nuevo, además que tiene otro "veneno", porque el cliente que no me es leal, se vuelve mi francotirador para dañar a todos los demás clientes, pero lo que son leales a mí, son mis mejores vendedores, y no me cobran comisión.

Especificaciones:

Ir detrás de clientes muy satisfechos porque estos son los que venderán mi producto a los demás, ya que, de los simplemente satisfechos, sólo el 60% volverá a comprar y el resto se irá a la competencia. Lo que se busca con este punto es la lealtad de los clientes y la búsqueda de los mismos. ¿Por qué el cliente se va a la competencia? Un estudio nos muestra que los clientes se van a nuestra competencia por mal servicio esto representa un porcentaje de 68%, precio muy alto 15%, producto inferior 12%.

Atención al cliente

Según Blanco, A (2010) Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

La atención es su constante movimiento, por eso es importante no distraer al prospecto de la idea principal, y guiarlo de manera adecuada para que capte el principal objetivo, así como no exigirle que ponga atención en dos cosas simultáneamente ya que es

imposible, si se le va a dar a analizar algún producto, debemos tener la prudencia de dejarlo terminar con su análisis y posteriormente continuar con la entrevista.

Tipos de atención

Voluntaria y activa.

“Es atención activa y voluntaria cuando se orienta y proyecta mediante un acto consciente, volitivo y con un fin de utilidad práctica y en su aplicación buscamos aclarar o distinguir algo”.

Involuntaria e activa.

Está orientada por la visión por el movimiento con actos inconscientes de lo que puede realizar.

Pasiva.

Esta sería la atención atraída sin ningún esfuerzo ósea que llega sin relativamente fácil a través de una encuesta o de solo una observación

La captación de la atención es relativamente fácil. No así el poder retenerla en virtud de lo efímero de su proyección y de lo móvil de su actividad.

Principios básicos

Según Helouani, R. (2003), indica que “Desde el punto de vista psicológico la atención se considera como el acto de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objeto o cuestión, concentrando la actividad mental sobre él con lo que penetra al campo de la conciencia. Hasta donde sea posible habrá que evitar que en el momento de la entrevista haya algo más que pueda atraer la atención del prospecto”.

En este punto la atención no llegamos al extremo se de aumentar la actividad mental de la persona, sino enfocarnos en un solo punto, tema, producto, servicio, idea específica que nos interese que el prospecto le tome mayor importancia.

La gestión en lado de la atención al cliente vendría ser como la agrupación de actividades desarrolladas por las organizaciones para identificar las necesidades o lo que el cliente quiere también como la orientación al mercado y así buscar la manera más prudente y concisa las compras para satisfacer dichas necesidades, y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

Características de atención al cliente

Podemos identificar las siguientes características de la atención al cliente:

Es subjetiva. Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente ha de ser cerebral y emocional.

Flexibilidad y mejora continua. Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más imposibles.

Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.

Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización.

Orientación al trabajo y al cliente. Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.

Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta:

Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad.

El cliente no necesariamente se siente satisfecho por una buena relación calidad/precio.

La dirección debe segmentar a los clientes para poder lograr la satisfacción de los mismos. No todos los clientes son iguales, ya que cada uno llega al mercado motivado por unas necesidades diferentes, por lo que hemos de ofertar a cada grupo homogéneo de clientes lo que desea y necesita.

La satisfacción de un cliente no está exclusivamente determinada por factores humanos. Es un error pensar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse de forma exclusiva en el componente humano de la venta, ya que toda venta personal está integrada en un contexto comercial cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente.

No es fácilmente modificable. Para conseguir un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias que el cliente perciba como exitosas.

Definición de la Terminología

Six sigma

La metodología Six o 6 sigma, una metodología que en todas las organizaciones deben utilizar ya que es muy efectiva ya que implica a crear un valor para estas organizaciones, ya que enfoca una filosofía de mejora continua, eficiente y eficaz, por medio de instrumentos que busca encontrar las necesidades del cliente pero a la vez trata de solucionar dichas necesidades, prevenir defectos o errores como si también reducir el tiempo del ciclo de procesos y costos (Pyzdek y Keller, 2010, p. 106).

El 6 Sigma en términos de negocios se puede definir como “Una estrategia de la mejora del negocio para su beneficio, a través de la eliminación del desperdicio, reducción de costos y mejoramientos en la eficacia y eficiencia de todas las operaciones para resolver o aún exceder las necesidades y las expectativas de los clientes”.

Satisfacción del cliente

Harris (2001) señala la Satisfacción del Cliente es parte vital del sistema de competencia en el mercado. Aunque en un sistema de libre competencia los clientes buscan la buena calidad a los mejores precios, como se dice en negocio ese día, pero lo más

probable es que no se repita. La Satisfacción del Cliente es parte vital del sistema de competencia en el mercado.

Servqual

Debido a la importancia de la satisfacción del cliente para las empresas e instituciones en general, surgieron herramientas para medir la calidad en el servicio y así conocer el nivel de satisfacción de los mismos; tal como la herramienta SERVQUAL; misma que fue desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), es un método de evaluación de los factores claves para medir la Calidad de los Servicios prestados. El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido.

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipos y diseño de la investigación

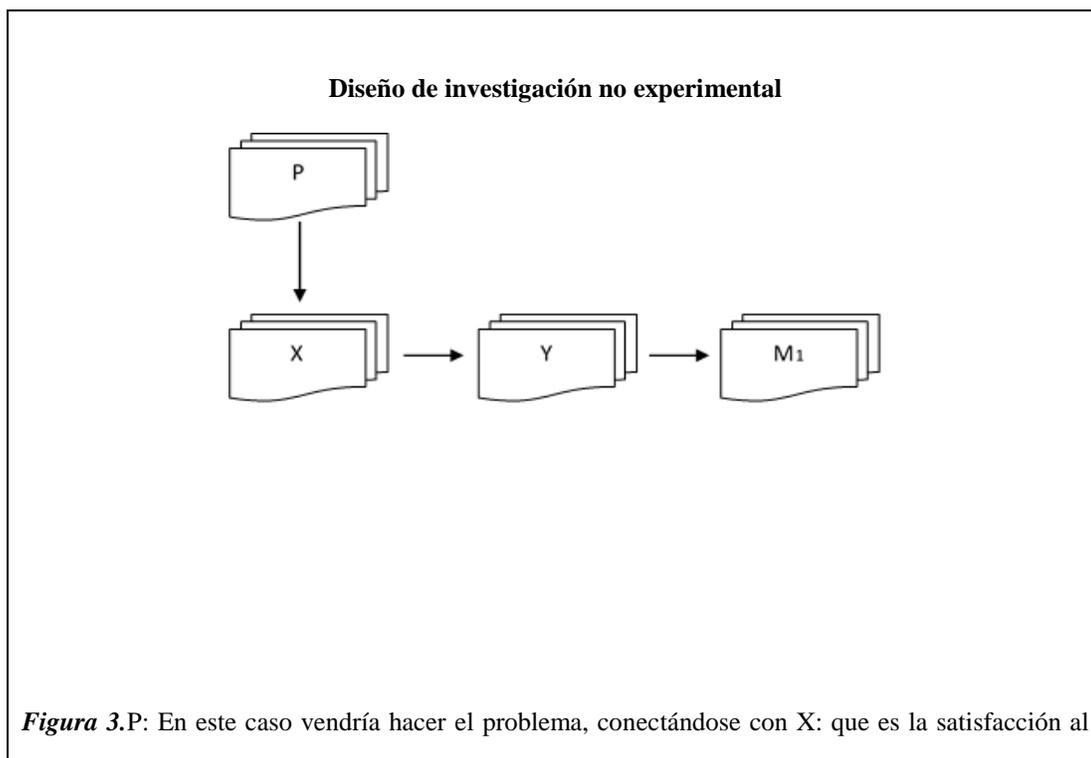
3.1.1 Tipo de investigación:

El tipo de investigación aplicado a nuestro proyecto será diagnóstica o también llamada descriptiva - propositiva; porque se pretende describir la realidad de la empresa y realizar una propuesta en base a un análisis a través de una teoría para observar una realidad a futuro.

3.1.2 Diseño de la Investigación:

El diseño que trabajaremos en esta investigación es de No experimental por qué tomamos esta investigación porque con ello identificaremos un conjunto de identidades que presenta dicha investigación y así proceder a la investigación de datos. Y por último diseñamos este tipo de investigación ya que gracias a ello no vamos a manipular ninguna variable en cuestión

En el trabajo de investigación se tomó el siguiente esquema:



cliente. Y: Optimización de la metodología Six sigma y siguiente con M1: Mejorar la satisfacción al cliente.

Fuente: Internet.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población está constituida por toda la estructura operativa de servicios de salud que tiene a cargo la GERESA, está cuenta con: 8 órganos: 1 laboratorio, 04 hospitales, referencia y 03 redes de establecimiento de salud; y 178 establecimientos de salud. Todos estos órganos cuentan con una persona encargada lo cual se convierte en nuestra población. Cantidad: 186

3.2.2 Muestra

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Dónde:

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

n = el tamaño de la muestra.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

n = 72

3.3 Hipótesis:

Si se propone la implementación de la metodología Six sigma, entonces se mejora la satisfacción al cliente en la (GERESA) en la gerencia regional de salud de Lambayeque.

3.4 Variables

3.4.1 Variable independiente

Metodología Six sigma.

3.4.2 Variable dependiente

Satisfacción al cliente

3.5 Operacionalización

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos
Metodología Six sigma	Definir	Priorizar los procesos de atención	Técnica: Encuesta y observación
	Medir	Recopilación	
	Analizar	Evaluación de procesos	Instrumento: Cuestionario
	Mejorar	Implementación	
	Controlar	Optimizar Seguimiento Retroalimentación	

Fuente: elaboración propia

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos
Satisfacción del cliente (Método Servqual)	Aspectos tangibles	Espacio	Técnica: Encuesta y observación
	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	
	Capacidad de respuesta	Tiempo	Instrumento: Cuestionario
	Seguridad	Conocimientos	
	Empatía	Confianza Profesionalismo Actitud	

Fuente: elaboración propia

3.6 Métodos y técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1 Método de la investigación

Método descriptivo. La investigación descriptiva a menudo puede hacerse más clara utilizando estadística descriptiva. La estadística descriptiva puede presentar información cuantitativa en una forma manejable, proporcionando resúmenes sencillos. Las herramientas estadísticas también pueden asistir en la creación de gráficos para la visualización de los datos. A diferencia de la estadística inferencial, la estadística descriptiva no intenta alcanzar conclusiones o hacer inferencias de los datos disponibles.

Método explicativo. Buscan encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos

Método inductivo. El método inductivo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

3.6.2 Técnicas de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación hemos aplicado lo siguiente:

Técnica de observación. Hemos utilizado esta técnica que nos ha permitido involucrarnos en un hecho real, observando detalladamente cada una de las actividades para poder sacar nuestras conclusiones de ellas.

Técnica de la encuesta. La encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. Las encuestas se les realizan a grupos de personas con características similares de las cuales se desea obtener información, por ejemplo, se realizan encuestas al público objetivo, a los clientes de la empresa, al

personal de la empresa, etc.; dicho grupo de personas se les conoce como población o universo.

3.6.3 Instrumento de recolección de datos

La guía de observación lo hemos tomado como un instrumento de la observación para darnos cuentas de las actividades y dificultades que existen a la hora de realizar el servicio.

El cuestionario es la técnica de recogida de datos más empleada en investigación, porque es menos costosa, permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis. Son documentos específicos que permiten al analista recoger la información y las opiniones que manifiestan las personas que los responden.

Mediante el cuestionario se pudo recolectar datos sobre actitudes, creencias, comportamientos y características de las personas que trabajan en la organización. El cuestionario de esta investigación fue validado por expertos como medida de confiabilidad de la misma, está estructurada en dos partes, la primera comprende los datos personales del encuestado, la segunda consta de 14 ítems los cuales representan el núcleo de la investigación, se evaluara personalmente a cada encuestado para garantizar la objetividad de la información, a continuación la ficha técnica del instrumento.

FICHA TÉCNICA

Título: PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA METODOLOGÍA SIX SIGMA PARA LA SATISFACCION DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD GERESA DE LAMBAYEQUE.

Procedencia : Chiclayo

Administración : Individual

Duración : 40 minutos

Aplicación : estructura operativa de servicios de salud que tiene a cargo la GERESA

Significación : Manejo de Información de Contenido

Administración y Calificación: Se administró utilizando los siguientes:

Materiales:

Hoja de Respuesta

Lápiz o lapicero,

Escala de calificación	CATEGORÍAS
1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	Indeciso
4	En desacuerdo
5	Totalmente en Desacuerdo

Fuente: Elaboración propia

Consigna

La presente encuesta forma parte del trabajo de investigación, consta de 14 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

Baremación: Autores

Análisis de Confiabilidad

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	14

Fuente: Elaboración propia

Se diseñó un cuestionario de 14 preguntas, se analizó la validez de contenido mediante la valoración de expertos; se evaluó la fiabilidad del cuestionario analizando la consistencia interna por el método del alfa de Cron Bach:

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Figura 5.

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Item

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,836 indicando que es altamente confiable

Fuente: Elaboración propia

3.7 Procedimiento para la recolección de datos

Para poder realizar la recolección de datos del presente proyecto se realizó mediante la aplicación del cuestionario, una guía de observación detallada y analizada minuciosamente de acuerdo a la realidad percibida en la institución.

3.8 Análisis estadístico e interpretación de datos

Luego de haber obtenido la información pertinente para el desarrollo de esta investigación, fue procesado mediante el software estadístico de datos SPSS 20.

3.9 Criterios éticos

Durante el desarrollo de la investigación se hizo uso de los principios de la ética personalista, los investigadores presentan los principios éticos fundamentales:

CAPITULO IV
ANALISIS DE
INTERPRETACION DE LOS
RESULTADOS

4.1. Tablas y gráficos

Tabla 1

Dimensión de Definir de la Metodología Six Sigma para la GERESA de Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	12	17,0	17,0	17,0
Indeciso	19	26,0	26,0	43,0
En Desacuerdo	25	33,0	33,0	76,0
Totalmente en desacuerdo	16	24,0	24,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

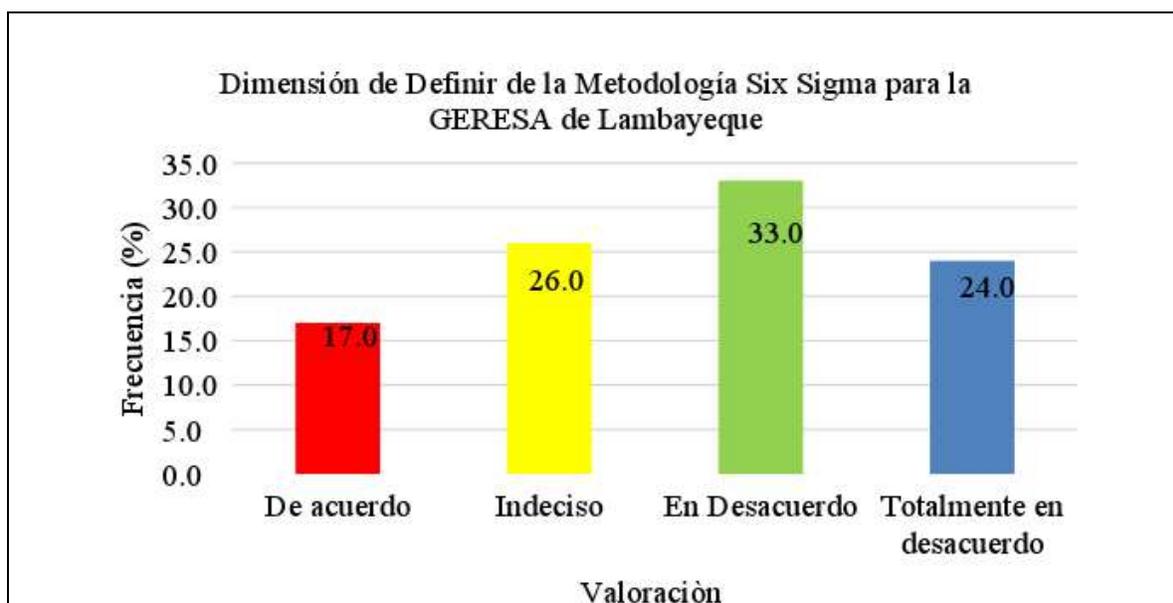


Figura 1. Se muestra los resultados de la dimensión Definir como sigue: El 17% de los clientes indicaron estar de acuerdo, el 26% de los clientes indicaron estar indecisos, el 33% de los clientes indicaron estar en desacuerdo, el 24% indicaron estar totalmente en desacuerdo, siendo este el porcentaje más alto. Esto quiere decir que según los encuestados que la GERESA no realiza sus procesos de manera eficiente. Se muestra los Medir como sigue:

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

Tabla 2

Dimensión Medir de la Metodología Six Sigma para la GERESA de Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	16	22,0	22,0	22,0
Indeciso	20	27,0	27,0	49,0
En Desacuerdo	30	40,0	40,0	89,0
Totalmente en desacuerdo	6	11,0	11,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

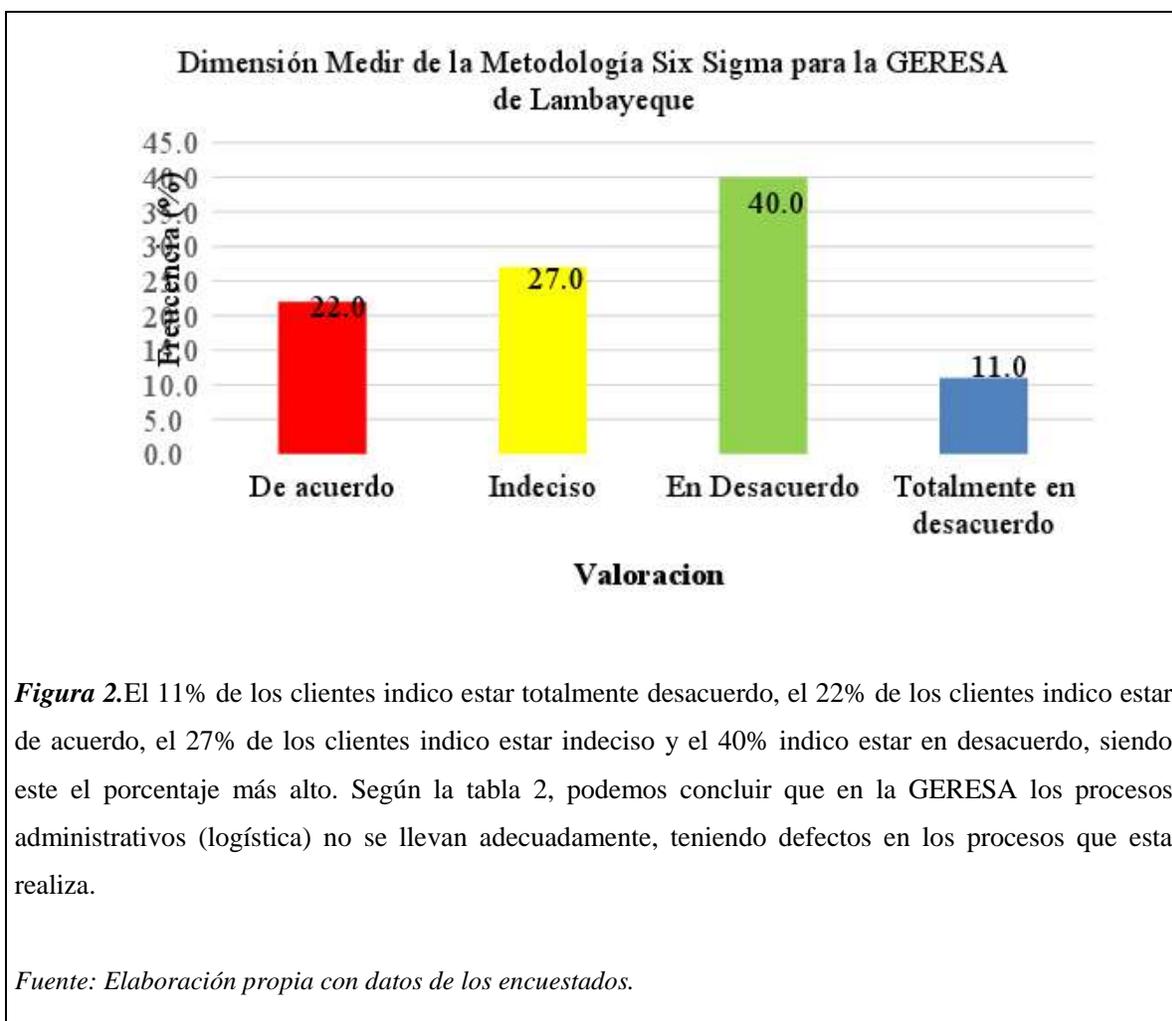


Figura 2. El 11% de los clientes indicaron estar totalmente desacuerdo, el 22% de los clientes indicaron estar de acuerdo, el 27% de los clientes indicaron estar indeciso y el 40% indicaron estar en desacuerdo, siendo este el porcentaje más alto. Según la tabla 2, podemos concluir que en la GERESA los procesos administrativos (logística) no se llevan adecuadamente, teniendo defectos en los procesos que esta realiza.

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

Tabla 3

Dimensión Analizar de la Metodología Six Sigma para la GERESA de Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	7	10,0	10,0	10
Indeciso	18	27,0	27,0	37,0
En Desacuerdo	26	34,0	34,0	71,0
Totalmente en desacuerdo	21	29,0	29,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

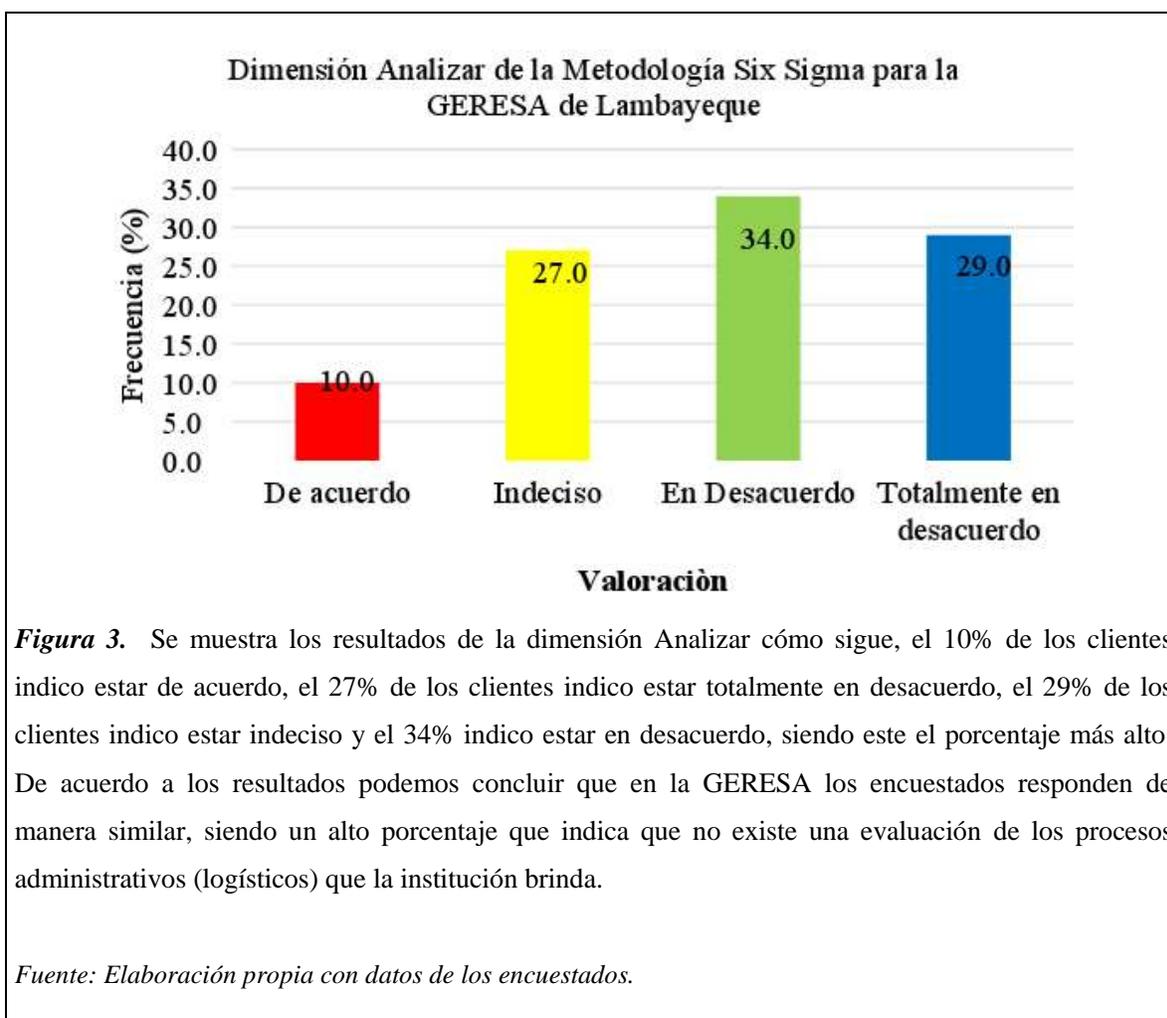


Tabla 4

Dimensión Mejorar de la Metodología Six Sigma para la GERESA de Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	40	52,0	52,0	52
Indeciso	15	20,0	20,0	72,0
En Desacuerdo	9	16,0	16,0	88,0
Totalmente en desacuerdo	8	12,0	12,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

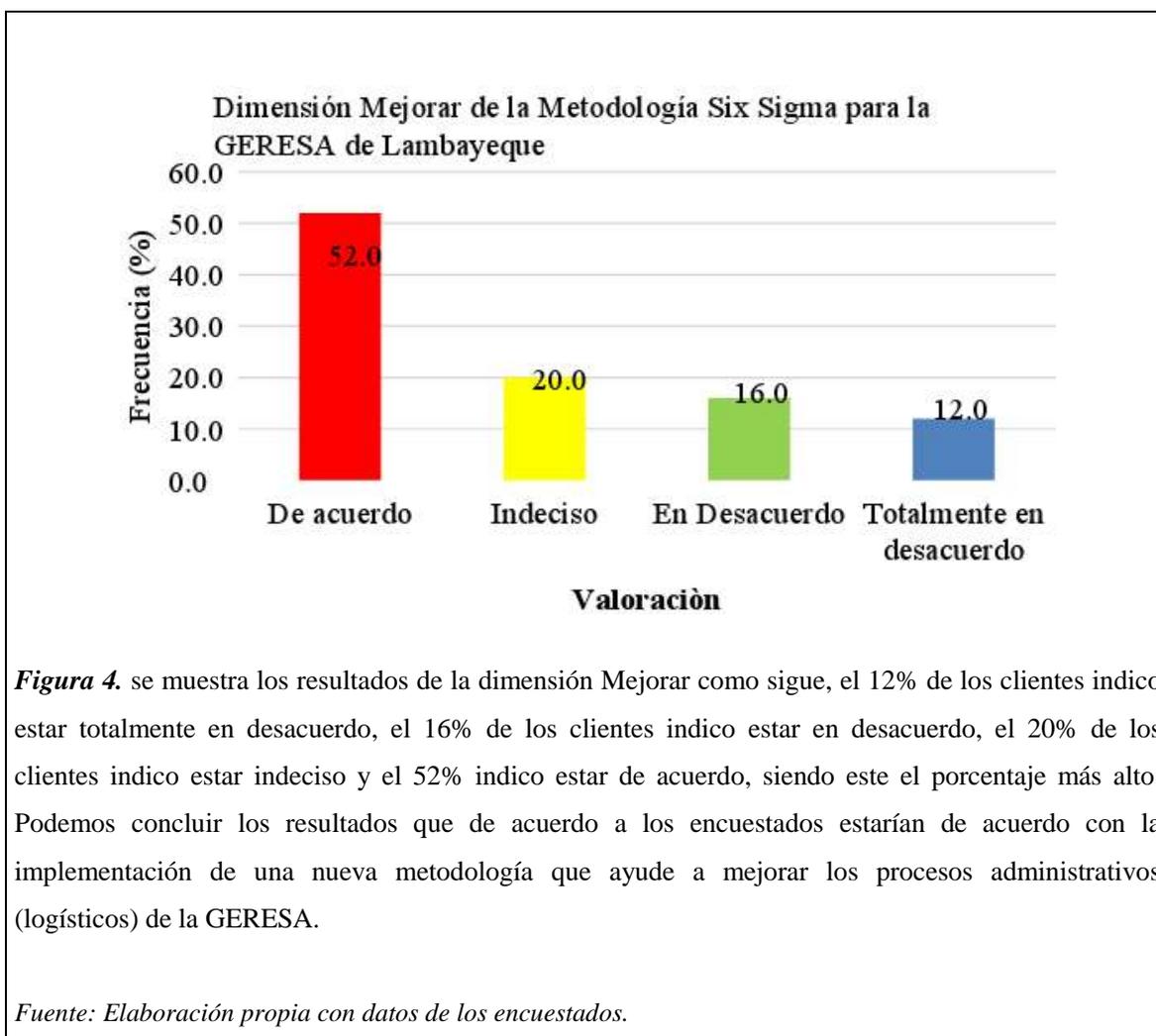


Tabla 5

Dimensión Controlar de la Metodología Six Sigma para la GERESA de Lambayeque.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	8	10,0	10,0	10
Indeciso	12	18,0	18,0	28,0
En Desacuerdo	32	44,0	44,0	72,0
Totalmente en desacuerdo	20	28,0	28,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

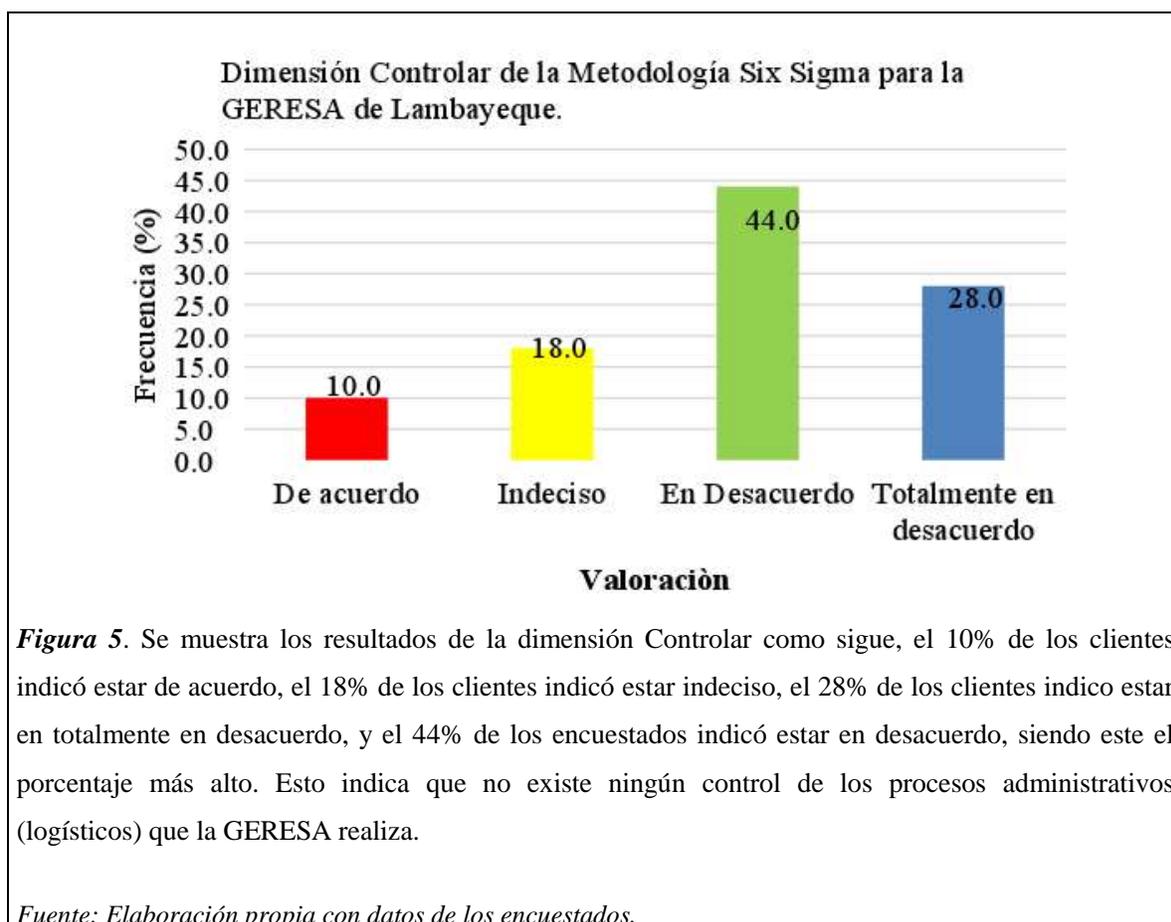


Tabla 6

Dimensión de los Aspectos Tangibles de la Satisfacción al Cliente de la GERESA de Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	12	17,0	17,0	17
Indeciso	21	28,0	28,0	45,0
En Desacuerdo	27	35,0	35,0	80,0
Totalmente en desacuerdo	12	20,0	20,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

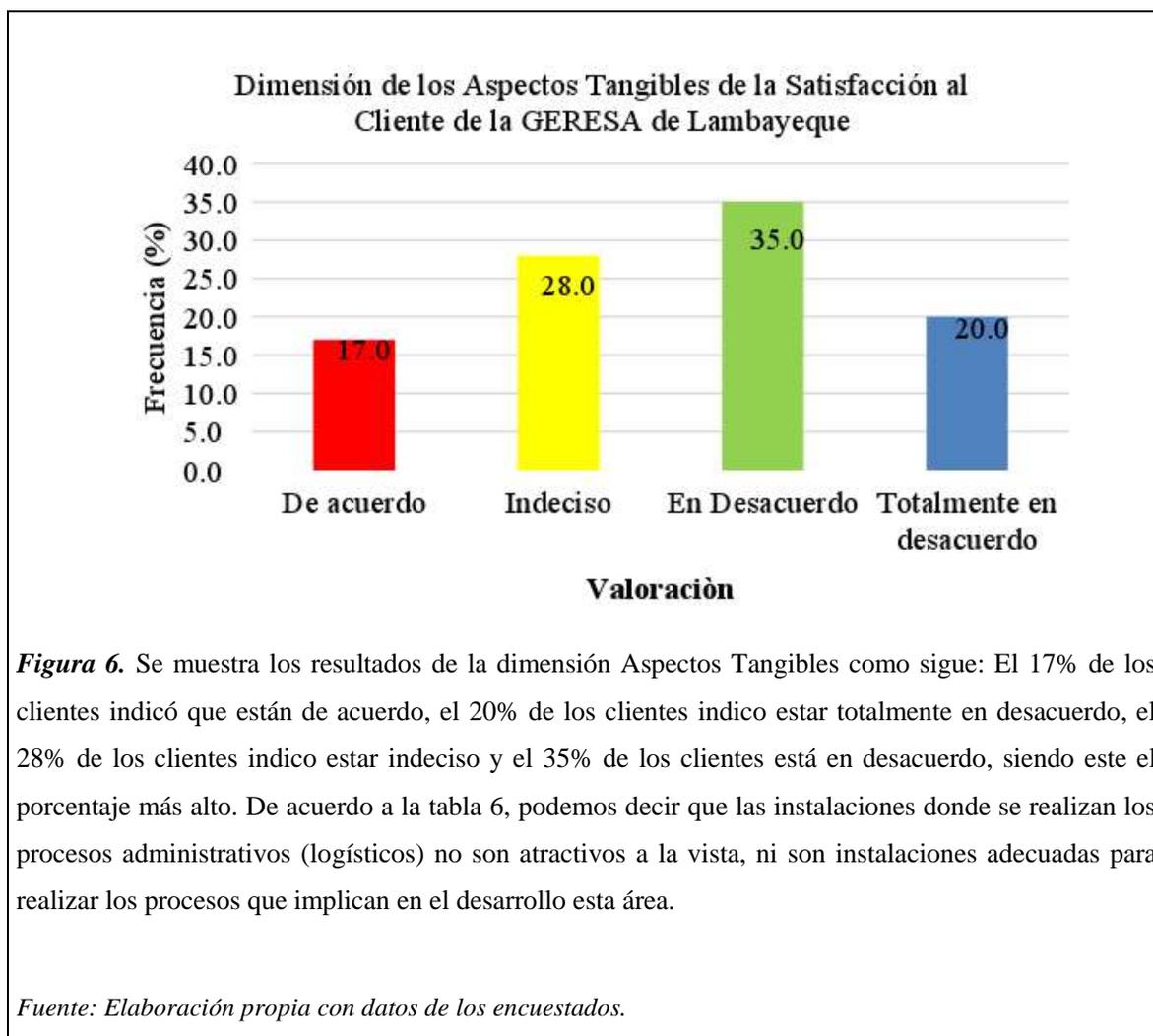


Figura 6. Se muestra los resultados de la dimensión Aspectos Tangibles como sigue: El 17% de los clientes indicó que están de acuerdo, el 20% de los clientes indico estar totalmente en desacuerdo, el 28% de los clientes indico estar indeciso y el 35% de los clientes está en desacuerdo, siendo este el porcentaje más alto. De acuerdo a la tabla 6, podemos decir que las instalaciones donde se realizan los procesos administrativos (logísticos) no son atractivos a la vista, ni son instalaciones adecuadas para realizar los procesos que implican en el desarrollo esta área.

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

Tabla 7

Dimensión de Fiabilidad para la Satisfacción al Cliente en la GERESA de Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	9	14,0	14,0	14
Indeciso	15	22,0	22,0	36,0
En Desacuerdo	34	43,0	43,0	79,0
Totalmente en desacuerdo	14	21,0	21,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

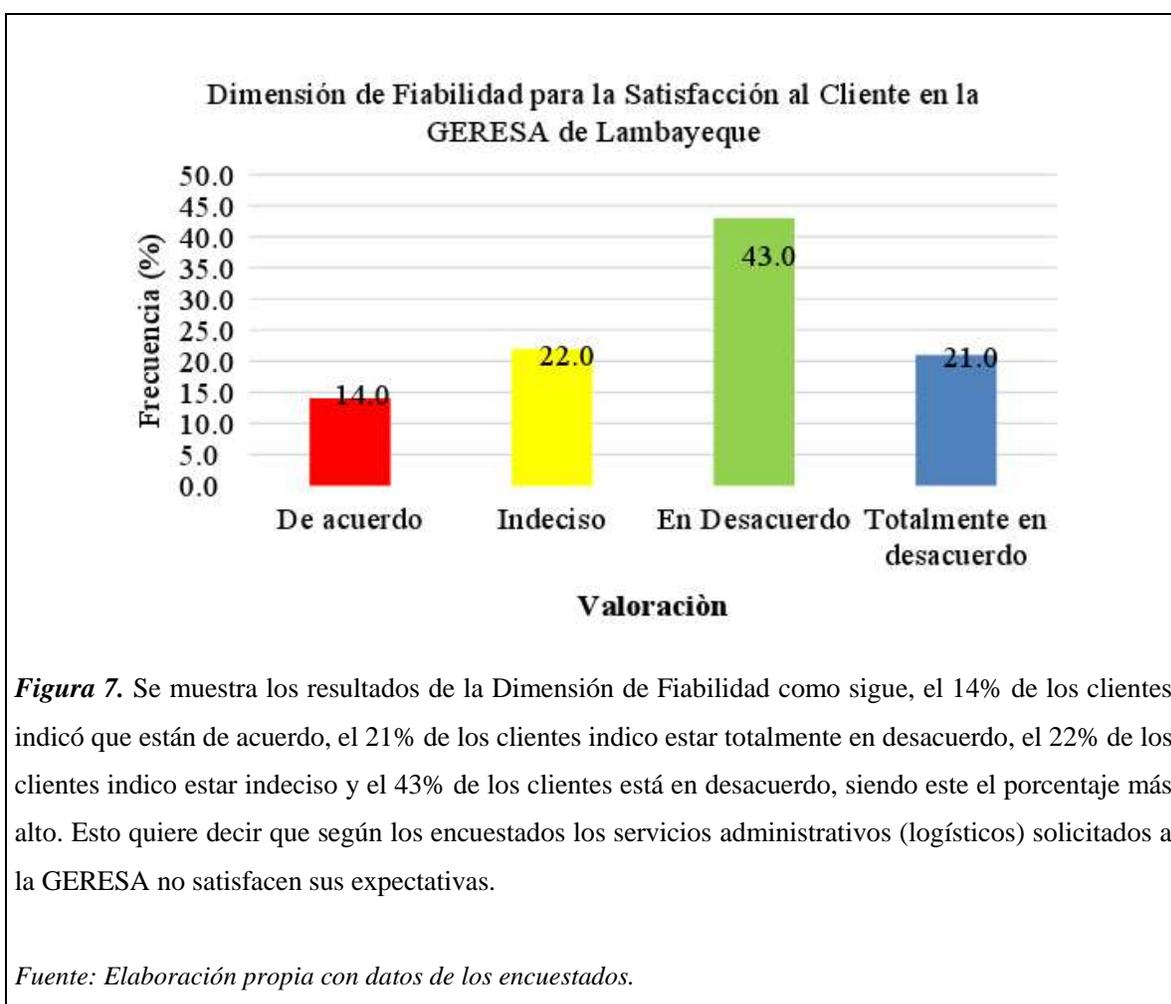


Figura 7. Se muestra los resultados de la Dimensión de Fiabilidad como sigue, el 14% de los clientes indicó que están de acuerdo, el 21% de los clientes indico estar totalmente en desacuerdo, el 22% de los clientes indico estar indeciso y el 43% de los clientes está en desacuerdo, siendo este el porcentaje más alto. Esto quiere decir que según los encuestados los servicios administrativos (logísticos) solicitados a la GERESA no satisfacen sus expectativas.

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

Tabla 8

Dimensión de Capacidad de Respuesta de la Satisfacción del Cliente de la GERESA de Lambayeque.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	10	14,0	14,0	14,0
Indeciso	0	0,0	0,0	14,0
En Desacuerdo	37	49,0	49,0	63,0
Totalmente en desacuerdo	25	37,0	37,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

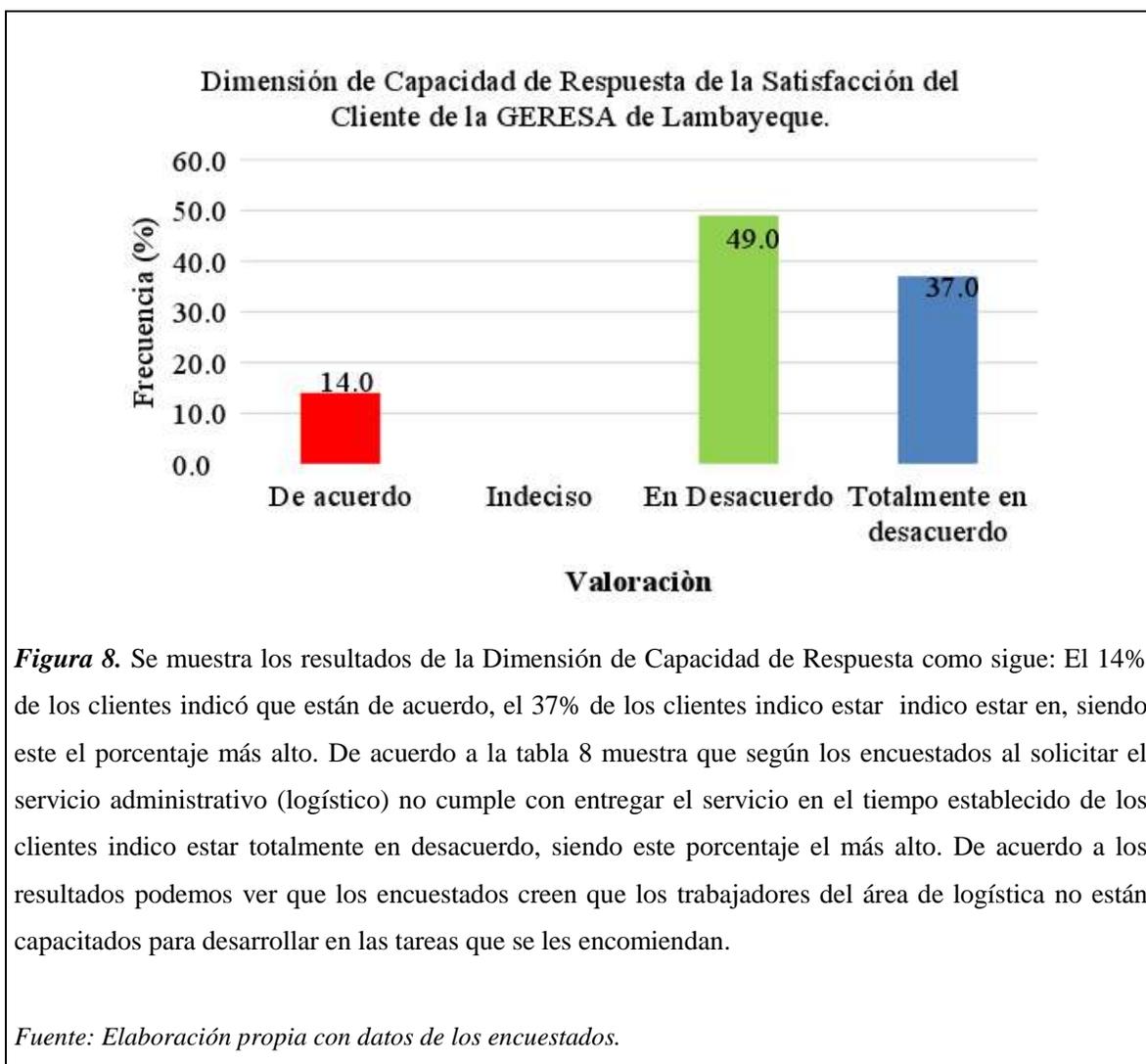


Figura 8. Se muestra los resultados de la Dimensión de Capacidad de Respuesta como sigue: El 14% de los clientes indicó que están de acuerdo, el 37% de los clientes indico estar indeciso estar en, siendo este el porcentaje más alto. De acuerdo a la tabla 8 muestra que según los encuestados al solicitar el servicio administrativo (logístico) no cumple con entregar el servicio en el tiempo establecido de los clientes indico estar totalmente en desacuerdo, siendo este porcentaje el más alto. De acuerdo a los resultados podemos ver que los encuestados creen que los trabajadores del área de logística no están capacitados para desarrollar en las tareas que se les encomiendan.

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

Tabla 9

Dimensión de Seguridad de la Satisfacción al Cliente en la GERESA de Lambayeque.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Indeciso	0	0,0	0,0	0,0
En Desacuerdo	30	48,0	48,0	48,0
Totalmente en desacuerdo	42	52,0	52,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

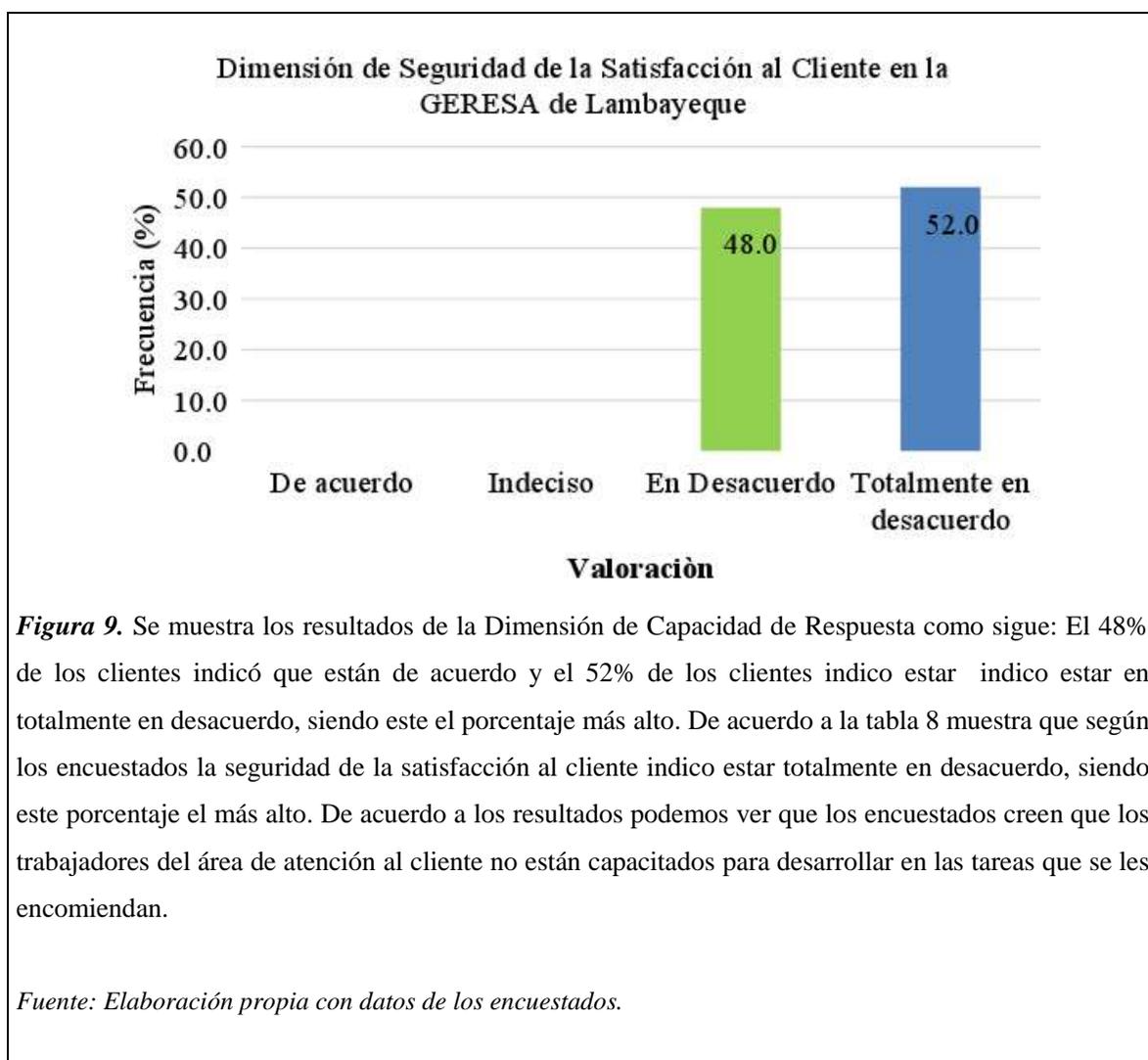


Tabla 10

Dimensión de Empatía de la Satisfacción al Cliente de la GERESA de Lambayeque

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	12	17,0	17,0	17,0
Indeciso	19	26,0	26,0	43,0
En Desacuerdo	25	33,0	33,0	76,0
Totalmente en desacuerdo	16	24,0	24,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados.

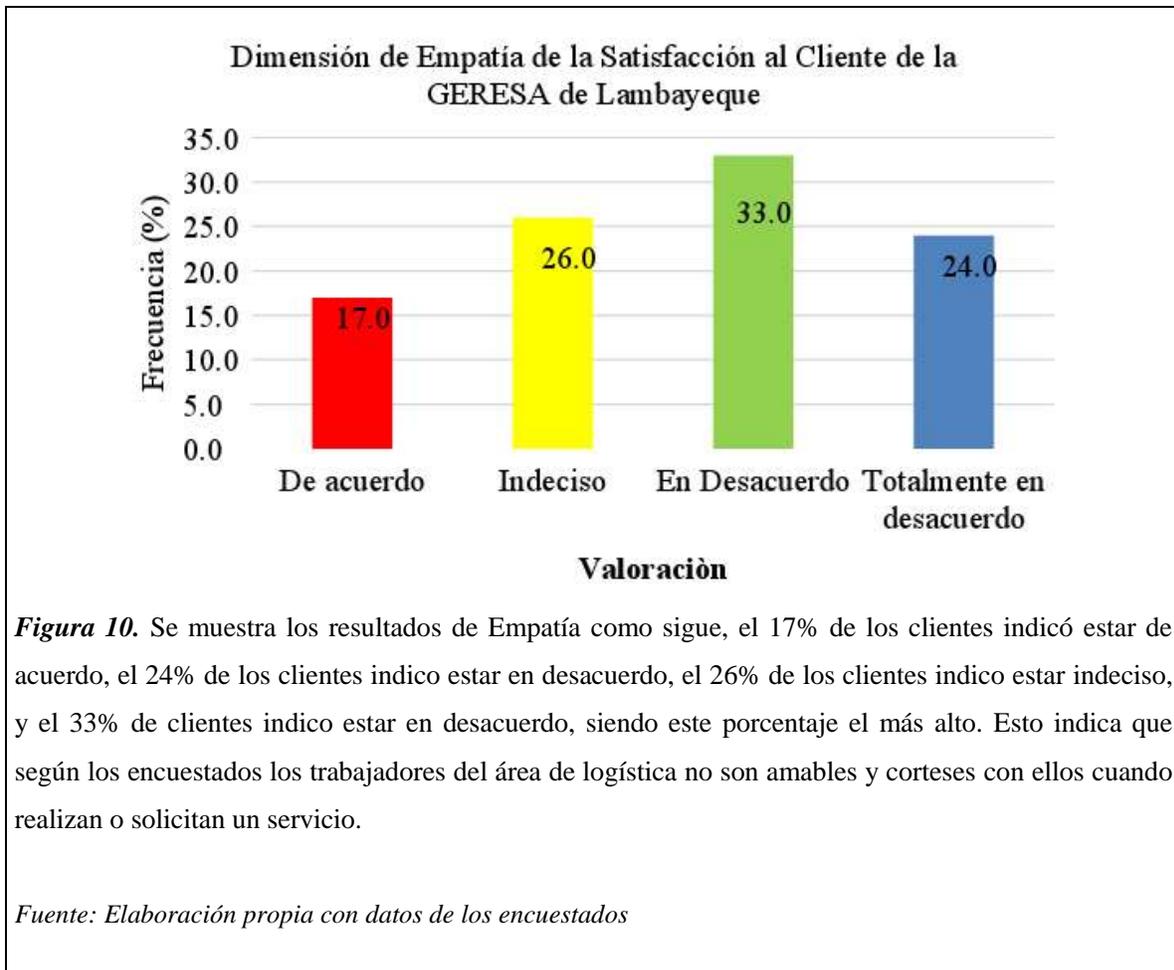


Figura 10. Se muestra los resultados de Empatía como sigue, el 17% de los clientes indicó estar de acuerdo, el 24% de los clientes indicó estar en desacuerdo, el 26% de los clientes indicó estar indeciso, y el 33% de clientes indicó estar en desacuerdo, siendo este porcentaje el más alto. Esto indica que según los encuestados los trabajadores del área de logística no son amables y corteses con ellos cuando realizan o solicitan un servicio.

Fuente: Elaboración propia con datos de los encuestados

4.2. Análisis estadístico del cuestionario

4.2.1.- Promedio por indicador

Promedio por indicador Variable independiente

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Promedio	
Metodología Six sigma	Definir	Priorizar los procesos de atención	4.25	
	Medir	Recopilación	3.36	
	Analizar		Evaluación de procesos	3.85
			Implementación	0.9
	Mejorar		Optimizar	1.89
			Seguimiento	2.10
	Controlar		Retroalimentación	1.79

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Promedio por indicador Variable Satisfacción al cliente.

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Promedio	
Satisfacción al cliente	Aspectos tangibles	Espacio	3.54	
			3.74	
	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	4.07	
	Capacidad de respuesta	Tiempo	2.40	
	Seguridad		Conocimientos	2.18
			Confianza	1.53
	Empatía		Profesionalismo	2.1

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

4.2.2. Promedio por cada dimensión

Variable Independiente

Variable Independiente	Dimensiones	Promedio	Desv.Est.
Metodología Six sigma	Definir	4.25	0.90
	Medir	3.36	0.92
	Analizar	3.85	0.96
	Mejorar	2.79	1.05
	Controlar	3.89	0.94

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

Variable dependiente

Variable Dependiente	Dimensiones	Promedio	Desv.Est.
Satisfacción al cliente	Aspectos tangibles	3.54	0.96
	Fiabilidad	3.74	0.92
	Capacidad de respuesta	4.07	0.95
	Seguridad	4.58	0.50
	Empatía	3.63	1.01

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

4.2.2.- Promedio por variables

Promedio y desviación estándar en el test de la variable investigada

Variable	Promedio	Desv.Est.
Metodología Six Sigma	3.63	0.056
Satisfacción al cliente	0.87	0.21

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta

4.2.3.- Prueba de normalidad

Los valores de las respuestas del test deben tener distribución normal y se determina mediante la Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra y se detalla:

Discusión de resultados.

Después de analizar los resultados obtenidos en la presente investigación con una muestra de estudio 72 personas (GERESA) de Lambayeque le brinda sus servicios. Se establecen los siguientes resultados.

En la tabla N° 1 se muestra los resultados de la dimensión Definir como sigue: El 7% de los clientes indico estar de acuerdo, el 10% de los clientes indico estar de indeciso, el 32% de los clientes indico estar en desacuerdo, el 51% indico estar en totalmente desacuerdo, siendo este el porcentaje más alto. Esto quiere decir que según los encuestados que la GERESA no realiza sus procesos de manera eficiente.

En la tabla N° 2 se muestra los Medir como sigue:

El 11% de los clientes indico estar totalmente desacuerdo, el 22% de los clientes indico estar de acuerdo, el 27% de los clientes indico estar indeciso y el 40% indico estar en

desacuerdo, siendo este el porcentaje más alto. Según la tabla 2, podemos concluir que en la GERESA los procesos administrativos (logística) no se llevan adecuadamente, teniendo defectos en los procesos que esta realiza.

En la tabla N° 3 se muestra los resultados de la dimensión Analizar como sigue:

El 10% de los clientes indico estar de acuerdo, el 27% de los clientes indico estar totalmente en desacuerdo, el 29% de los clientes indico estar indeciso y el 34% indico estar en desacuerdo, siendo este el porcentaje más alto. De acuerdo a los resultados podemos concluir que en la GERESA los encuestados responden de manera similar, siendo un alto porcentaje que indica que no existe una evaluación de los procesos administrativos (logísticos) que la institución brinda.

En la tabla N° 4 se muestra los resultados de la dimensión Mejorar como sigue:

El 12% de los clientes indico estar totalmente en desacuerdo, el 16% de los clientes indico estar en desacuerdo, el 20% de los clientes indico estar indeciso y el 52% indico estar de acuerdo, siendo este el porcentaje más alto. Podemos concluir los resultados que de acuerdo a los encuestados estarían de acuerdo con la implementación de una nueva metodología que ayude a mejorar los procesos administrativos (logísticos) de la GERESA.

En la tabla N° 5 se muestra los resultados de la dimensión Controlar como sigue:

El 10% de los clientes indicó estar de acuerdo, el 18% de los clientes indicó estar indeciso, el 28% de los clientes indico estar en totalmente en desacuerdo, y el 44% de los encuestados indicó estar en desacuerdo, siendo este el porcentaje más alto. Esto indica que no existe ningún control de los procesos administrativos (logísticos) que la GERESA realiza.

En la tabla N° 6 se muestra los resultados de la dimensión Aspectos Tangibles como sigue: El 17% de los clientes indicó que están de acuerdo, el 20% de los clientes indico estar totalmente en desacuerdo, el 28% de los clientes indico estar indeciso y el 35% de los clientes está en desacuerdo, siendo este el porcentaje más alto. De acuerdo a la tabla 6, podemos decir que las instalaciones donde se realizan los procesos administrativos

(logísticos) no son atractivos a la vista, ni son instalaciones adecuadas para realizar los procesos que implican en el desarrollo esta área.

En la tabla N° 7 se muestra los resultados de la Dimensión de Fiabilidad como sigue:

El 14% de los clientes indicó que están de acuerdo, el 21% de los clientes indico estar totalmente en desacuerdo, el 22% de los clientes indico estar indeciso y el 43% de los clientes está en desacuerdo, siendo este el porcentaje más alto. Esto quiere decir que según los encuestados los servicios administrativos (logísticos) solicitados a la GERESA no satisfacen sus expectativas.

En la tabla N° 8 se muestra los resultados de la Dimensión de Capacidad de Respuesta como sigue: El 14% de los clientes indicó que están de acuerdo, el 37% de los clientes indico estar indeciso estar en, siendo este el porcentaje más alto. De acuerdo a la tabla 8 muestra que según los encuestados al solicitar el servicio administrativo (logístico) no cumple con entregar el servicio en el tiempo establecido de los clientes indico estar totalmente en desacuerdo, siendo este porcentaje el más alto. De acuerdo a los resultados podemos ver que los encuestados creen que los trabajadores del área de logística no están capacitados para desarrollar en las tareas que se les encomiendan.

En la tabla N° 10 se muestra los resultados de Empatía como sigue:

El 17% de los clientes indicó estar de acuerdo, el 24% de los clientes indico estar en desacuerdo, el 26% de los clientes indico estar indeciso, y el 33% de clientes indico estar en desacuerdo, siendo este porcentaje el más alto. Esto indica que según los encuestados los trabajadores del área de logística no son amables y corteses con ellos cuando realizan o solicitan un servicio.

Como conclusión de acuerdo a los objetivos específicos podemos ver que de acuerdo a los resultados de las encuestas, mostradas en las tablas anteriores se puede ver que los encuestados aciertan en que existe una deficiencia tanto en los procesos (TABLA 1) que la GERESA brinda como principalmente en los procesos administrativos (logística) de la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque (TABLA 2) , como también en

el trato que se les brinda al solicitar un servicio (TABLA 10), y a su vez que estarían de acuerdo con la implementación de una nueva tecnología que ayude a mejorar los procesos administrativos (logística) de la GERESA de Lambayeque (TABLA 4.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE LA

INVESTIGACIÓN

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA SIX SI PARA LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LA GERENCIA REGIONAL SALUD (GERESA) DE LAMBAYEQUE

5.1.1 LA EMPRESA

GERENCIA REGIONAL DE SALUD (GERESA) DE LAMBAYEQUE

Visión

Ser una Gerencia Regional de Salud eficaz y pionera que avale la inclinación de los requisitos de salud con recurso humano capacitados, servicios de salud estructurados y articulando diversos actores estratégicos, en concordancia con las prioridades regionales, que contribuya al desarrollo integral y sostenido de la Región Lambayeque.

Gerencia Regional de Salud



Figura 11. Fachada de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque

Fuente: Internet.

5.1.2 Fundamentación

En el presente capítulo se expone la metodología requerida para llevar a cabo un proyecto de mejora en la Dirección Regional de Salud de Lambayeque GERESA bajo la integración de los principios de la metodología de calidad Six Sigma. La propuesta aquí presentada nos modela una de las posibilidades de aplicación de estas metodologías en el sector público e ilustra sobre la importancia del análisis de los procesos en la organización para el establecimiento de actividades de mejora continua en cada uno de estos.

Es importante iniciar este capítulo aclarando que la herramienta de la metodología Six Sigma, enfocada en la mejora incremental de procesos existentes, utiliza las siglas DMAIC es un acrónimo (por sus siglas en inglés: Define, Measure, Analyze, Improve, Control) que al traducirlos y ya definidos por la metodología equivale a DMAMC: Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar.

5.1.3 Justificación

La institución en un plan de mejora de los servicios de salud ha tomado la decisión de implementar una metodología Six sigma con el propósito de agilizar los procesos administrativos (logística) con el fin de contribuir con el desarrollo integral y sostenido de la región.

5.2 Metas de la empresa

5.2.1 Objetivos

5.2.1.1 Objetivo General

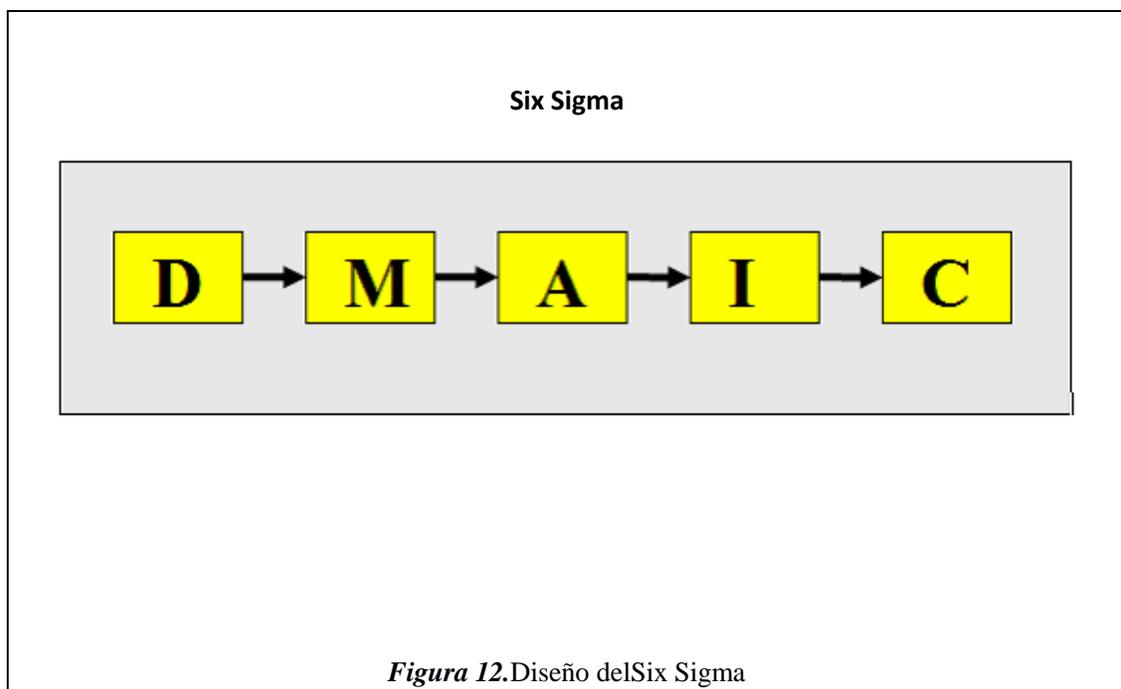
Diseñar la metodología 6 Sigma para Gerencia Regional de Salud de Lambayeque.
(GERESA)

5.2.1.2 Objetivo específico

Aplicar la metodología Six sigma para mejorar los procesos administrativos.

Plantear acciones de mejora

5.2.2 Implementación de la Metodología Six sigma



Fuente: Internet.

5.2.2.1 FASE 1: DEFINIR

SITUACION ACTUAL DE LA GERESA Y/O PROCESOS ADMINISTRATIVOS (LOGISTICA)

La GERESA es una dependencia que es destinada a brindar un servicio de salud con eficiencia y eficacia, brinda un servicio con calidad a un menor precio para el público en general. En la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque hemos podido identificar que los procesos que esta realiza, no se llevan adecuadamente de acuerdo a lo establecido en el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), muchas veces se actúa de acuerdo a lo que el jefe inmediato dispone, realizando funciones rutinarias y monótonas, no existe evidencia de alguna evaluación del cumplimiento de funciones detalladas en el MOF, mensual semestral, ni anual, por indicaciones del asistente de persona. Dentro del área de logística se encuentran una serie de procesos deficientes en el cual se dirigirá a la elaboración de la metodología SIX SIGMA.

Descripción del área y el proceso logístico

El Área de Logística cuenta con cuatro áreas las cuales son: Área de información, Área de Unidad Patrimonial, Área de Servicios Generales (Almacén) y Área de Adquisición. La encargada del área de Logística es la Lic. Rosario Estela Elera que tiene a su cargo 18 trabajadores. El adicto que este produce está conexo a un horizonte en el cual están determinados todos los elementos y asesoría aplicada para su distribución como cantidades a entregar, medicamentos entre otras. Para la colocación de elementos se tienen sectores oportunamente sobresalientes y adecuados así hacemos que el mismo trabajador hallase con comodidad los materiales que requiere en su tratamiento, Pero obligado a un tema de

imperfección en los procesos administrativos (logística), como la lentitud en los procesos que conllevan a la insatisfacción de los clientes con el servicio brindado.

Materiales e insumos

El Área de Logística tiene a su cargo los siguientes equipos, materiales e insumos tales como

Ambulancias.

Camillas.

Sillas de ruedas.

Medicamentos, ampollas, sueros, material quirúrgico, etc.

Materiales de oficina, computadoras, escritorio.

Uniformes.

Entre otros que no me acuerdo.

ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN A LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS (LOGÍSTICA)

Benchmarking

Se comparó con instituciones de otras regiones (Gerencias Regionales de Salud) y se pudo ver la diferencia en como desarrollan sus procesos administrativos (logística), como también se puede hacer uso del benchmarking con la finalidad de mejorar los procesos deficientes que la institución conlleva.

RECURSOS NECESARIOS ESTIMADOS PARA LA REALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

Recurso Humano, el área de logística cuenta con 18 trabajadores en vía de capacitación.

Tecnología, el área de logística hace uso de tecnología adecuada que puede ser empleada de la mejor manera con el fin de resolver los procesos deficientes que esta área presenta.

OBETIVO DE LA FASE DEFINICION

Conocer la perspectiva del cliente con respecto a la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque y reconocer las deficiencias en los procesos administrativos (logística) que presenta la institución.

Detección de proyectos Six Sigma aplicados en otras instituciones con el fin de comparar, mejorar (Benchmarking) los procesos administrativos (logística) de la institución.

Estimar los recursos necesarios para la toma de la propuesta.

FASE 2: MEDIR

En esta fase se da a conocer la situación logística en la GERESA de Lambayeque que se inclina hacia:

Exposición de la Metodología Six Sigma al trabajador en el sector del area de Logística

Se da a conocer al personal del área de logística ¿Qué es? ¿Qué se quiere lograr con esta implementación? ¿Cómo se hará?

Sondeo a los trabajadores.

Con esta investigación se indaga para que ello podamos reconocer que tanto es la responsabilidad de los trabajadores en el sector de logístico con su ocupación. Ver Anexo

Modelo de incidencias:

Mediante la utilización del modelo se investiga que los trabajadores reconozcan, cataloguen los cuellos de botellas que se están mostrando al ejecutar sus actividades (estos defectos no son dependientes de los trabajadores, como por paradigma demora en el tiempo de la gestión, retrasos por los materiales, entre otros). Ver Anexo

Guía de observación:

A través de la guía de observación podemos diagnosticar la calidad del servicio prestada por el sector de logística en la GERESA de Lambayeque. Ver Anexo.

RESULTADOS DE LA FASE MEDIR

Lentitud en los procesos en el sector de logística en la (GERESA) de Lambayeque.

PROPOSITO FASE MEDIR

Medir el desempeño en los procesos administrativos (logística) que la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque brinda.

FASE 3: ANALIZAR

Posteriormente de ejecutar las distintas etapas dentro del área de logística se derivó con el pertinente estudio de cada una de las tareas enmendadas. La primera etapa que se realizó a cabo fue la entrevista con la cual se pudo descubrir una falla en los procesos administrativo en el sector de entendimiento de la institución, como la ocupación, la visualización, posición de aprendizaje ínfimo, reducidas conocimientos.

El esquema de Ishikawa que se utilizó fue el de la configuración en capas o cuantificación de las causas, el cual permite reconocer cuáles son las pautas primordiales. En este se señalan el conjunto de las diferentes etapas que se recopila.

Siguientemente se plasma los conjuntos elegidos:

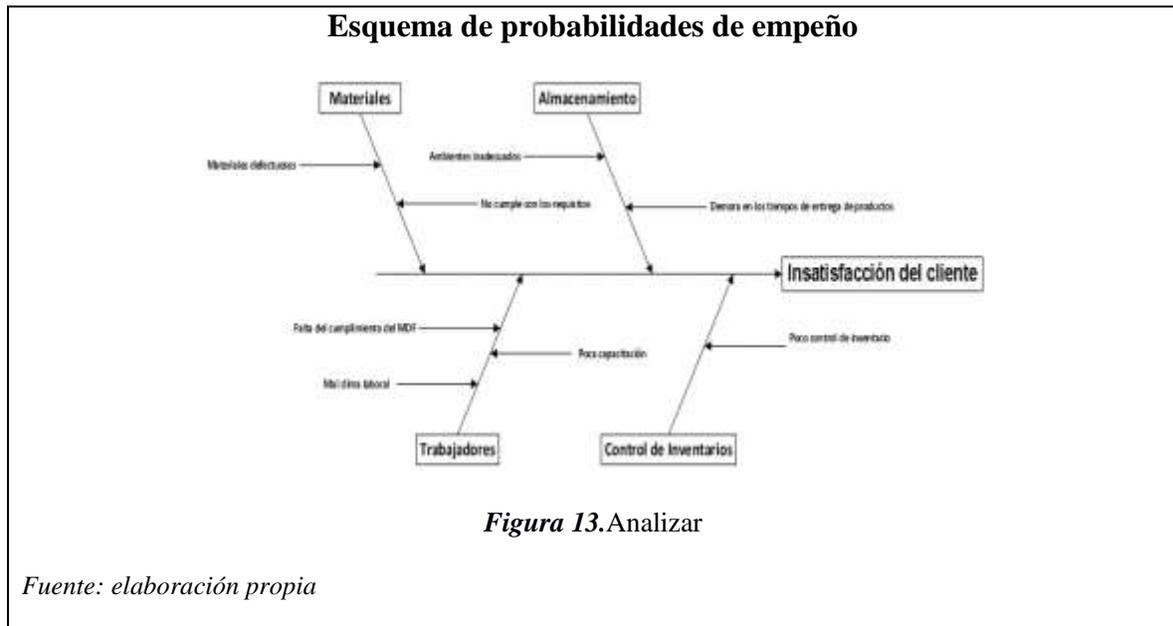
Materiales

Almacenamiento

Trabajadores

Control de inventarios

Cada una de estos conjuntos posee las probabilidades de empeño las cuales se determinan en el esquema que aparece sigüientemente:



FASE 4: MEJORAR

A continuación, se presentan una serie de actividades a mejorar:

Mejoras a realizar en los procesos del área de logística

MATERIALES

Objetivo:

Materiales adecuados para el buen uso de procesos.

Actividad:

Solicitar materiales de calidad.

Uso adecuado de los materiales.

Control de los materiales existentes a través de inventarios.

ALMACENAMIENTO

Objetivo:

Entrega oportuna del servicio solicitado y mejora de los almacenes.

Actividad:

Mejorar ambiente de almacenes.

Respetar el tiempo establecido para entregar un servicio.

Agilidad de los procesos administrativos (logística).

Trabajadores del área identificados con sus funciones asignadas de acuerdo al MOF.

TRABAJADORES

Objetivo:

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

Actividad:

Clima laboral

Capacitaciones

Reconocimientos, incentivos, entre otros.

Trabajadores identificados con la institución.

CONTROL DE INVENTARIO

Objetivo:

Tener un adecuado control de los inventarios.

Actividad:

Equipos de cómputo adecuados

Sistema o software de logística actualizados a través de una base de datos. (SPPS o Excel)

Realización semestral de control de inventar.

FASE 5: CONTROLAR

Cuando se aplica el controlen una técnica o en un proceso se debe proyectar una sucesión de procedimientos para en determinados etapas o periodos, en los cual el rastreo que se ejecute avala la verdad del proyecto de mejoramiento en la realización del mismo. A través de una auditoria o indicadores de control que permitan llevar un adecuado control de los procesos administrativos que la institución realiza.

Para el rastreo se realizara de formato mensual, estudiando además la conducta del origen de la insatisfacción del cliente obtenidas en el diagnóstico del proyecto.

CUADRO RESUMEN DE LA PROPUESTA

Fases	Interrogante	Herramienta	Resultados	Objetivo de las fases
Definición	¿Cuál es la situación actual de la empresa? ¿Cuál es el impacto con los clientes?	Benchmarking	Procesos administrativos (logística) ineficientes. Los clientes no están satisfechos con el servicio brindado	Percepción de la perspectiva del consumidor con afinidad a la institución y examinar las conclusiones logísticas internamente
	¿Qué opción podrían dar satisfacción a etapas halladas, o aumentar los rendimientos de la institución a través del área de logística para ser más competitivas? ¿Cuáles son los bienes imprescindibles considerados para la cadena que planteamos?	Benchmarking	Se comparó con instituciones del mismo rubro (gerencias regionales) y se pudo ver la diferencia en como desarrollan sus procesos administrativos (logística)	Detección de posibles proyectos six sigma
Medición	¿Cuál es la situación logística en el área involucrada en el proyecto de investigación?	Recurso humano tecnología	Detección de recursos necesarios para la propuesta	Estimar los recursos necesarios para la toma de la propuesta
		Encuesta guía de investigación guía observación plantilla de incidencia	Lentitud en los procesos	Medir el desempeño en las áreas involucradas
análisis	¿Cuáles son las causas o defectos en las áreas?	Diagrama de causa y efecto (ishikawa)	<ul style="list-style-type: none"> • Materiales • Almacenamiento • Trabajadores • Control de inventarios 	Detectar las causas o efectos en las áreas

Mejoramiento	¿Cómo mejorar el desempeño logístico?	Control visual o guía de observación	Generación de alternativas de mejora	Manifiestar opciones de progresos y/o transformación en los puntos decisivos
	¿Cómo realizar los progresos sosteniendo siempre en cuenta las etapas y los recursos?	Capacitación	Acción y recursos definidos y asignados en el tiempo	Implementar las mejoras de forma estructurada y controlada
Control	¿Cómo sostener el mejoramiento?	Auditoria indicadores	Control sobre los procesos y resultados	Dar seguimiento a las mejoras o cambios realizados y retroalimentación del mejoramiento continuo

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Se elaboró la propuesta de implementación de la metodología Six Sigma para satisfacción al cliente en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque con fin de mejorar los procesos deficientes que esta presenta.

Se diagnosticó la situación actual de la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque, encontrando deficiencia en los procesos que esta realiza, según los encuestas en un 51% respondió que los procesos que la institución realiza no son realizados de manera adecuada.

Según los encuestados un 40% como índice mayor aseguro que los procesos administrativos (logística) no se realizan adecuadamente en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque, siendo este resultado tomado con el fin de mejorar los procesos administrativos (logística) a través de la metodología Six Sigma.

Se ha podido concluir que es muy necesario diseñar la metodología Six Sigma, para dar conocer de una manera más sencilla y resumida como deberían llevarse los procesos y de esa manera mejorar los procesos administrativos (logística) de la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque.

6.2 RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar la metodología Six sigma en la Gerencia Regional de Salud con el fin de mejorar sus procesos deficientes que esta presenta.

Se recomienda realizar periódicamente un diagnóstico de la situación actual de la GERESA con el fin de identificar debilidades en los procesos que está realiza.

Se sugiere realizar un control o un seguimiento de los procesos administrativos (logísticos) que la GERESA realiza, con el fin de actuar a tiempo si existen procesos defectuosos.

Se sugiere aplicar la metodología Six sigma para la Gerencia Regional de Salud (GERESA) como en otras instituciones para la mejora de los procesos que estas brindan, el cual exige calidad para el servicio que se brinda al cliente.

REFERENCIAS

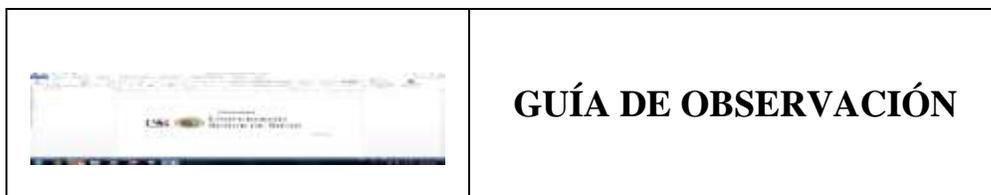
- Almudéver, C. (2012). *"Implementacion de la filosofia Six Sigma en la Construcción"*. España: Universidad Politecnica de Valencia.
- Alvitres, V. (2000). *Metodo Cientifico: Planificacion de la Investigacion*. Peru: Ciencia.
- Azcotia, O. (2011). *"Mejora en el nivel de servicio utilizando la Metodologia Six Sigma y manufactura Esbelta"*. Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Blanco Prieto, A. (s.f.). *Atención al cliente*.
- Cabrera, L. (2007). *"Aplicacion de la metodologia DMAIC de Six Sigma como herramienta para resolver un problema de calidad en una panaderia familiar de puerto Plata, Republica Dominicana"*. Republica Dominicana: Legajo 40738.
- Chowdhury. (2005). *El poder de Seis Sigma*. Madrid - España: Pearson Educacion.
- Chowdury, B. (2005). *El poder Six Sigma*. Madrid: Pearson Educacion.
- De Guevara, U. (2009). *"Medicion de la Satisfaccion del cliente interno en una empresa de transformacion"*. Mexico: Universidad Veracruzana.
- Echevarria Bustamante, L. (2010). *Aplicacion de la Metodologia Seis Sigma*. Guayaquil - Ecuador.
- Escalante, E. (2003). *Seis Sigma Metodologia y Tecnicas*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Gallardo García, D. (2011). *Aplicación de Seis Sigma en una Microempresa del Ramo Automotriz*. *Ciencia Tecnológica*, 18.
- Garcia, M. (2011). *"Medicion de la Satisfaccion al cliente en una empresa de retail"*. Peru: Universidad de Piura.
- Gutierrez, H. D. (2004). *Control estadistico de calidad y Seis Sigma*. Mexico: Mcgraw - Hill Interamericana.
- Helouani, R. (2003). *Atención al cliente*. Primera.
- León, O. C. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción*. Lima : Universidad Mayor de San Marcos .
- Llamas, M. (2002). *Servicio y Atención al cliente*. Limusa.

- LLuen, C. (2009). *"Optimizacion de procesos mediante Six Sigma validado por una simulacion predictiva. Caso Archivo Regional de Lambayeque"*.Peru - Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Lowenthal, J. (2002). *Guía para la aplicacion de un proyecto Seis Sigma*. España: Fundación Confemetal.
- Lozano, C. O. (2009). *Optimización de procesos mediante Six sigma validado por una simulación predictiva. Caso: archivo regional Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo .
- Olmedo, N. y. (2012). *"Metodologia Lean Six Sigma aplicada a un proceso de manufactura"*.Bogota: Universidad EAN Facultad de Posgrado Especializacion en Gerencia de Procesos y Calidad.
- Pande, L. (2002). *¿Que es Seis Sigma?* España: Mcgraw - Hill.
- Pelaes, O. (2010). *"Relacion entre clima organazional y la satisfaccion del cliente en una empresa de servicios telefonicos"*.Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Valderrey, P. (2011). *Seis Sigma Fundamentos, fases y herramientas*.Bogota: Ediciones de la U.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	1	TESIS	VARIABLE
<p>Problema general ¿De qué manera la implementación de la metodología SIX SIGMA mejorara la satisfacción al cliente en la Gerencia de Salud de Lambayeque (GERESA)?</p>	<p>Objetivo general Elaborar la propuesta de implementación de la metodología SIX SIGMA para mejora de la satisfacción al cliente en la Gerencia Regional de Lambayeque.</p> <p>Objetivo específicos Diagnosticar la situación actual de la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque Detallar que procesos son ineficientes que influyen en la satisfacción al cliente en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) deLambayeque. Diseñar la metodología Six Sigma para mejorar la satisfacción al cliente en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque.</p>		<p>Hipótesis principal Si se propone la implementación de la metodología Six sigma mejorara la satisfacción al cliente en la gerencia regional de salud (GERESA) de Lambayeque.</p>	<p>Variable independiente METODOLOGÍA SIX SIGMA</p> <p>Variable dependiente SATISFACCIÓN AL CLIENTE</p>



Resumen:

El presente instrumento ha sido elaborado con el fin de diagnosticar la calidad de servicio prestada por la Gerencia Regional de Lambayeque.

El protocolo de observación es entonces, principalmente un listado de temáticas y preguntas que guían el proceso de recolección de datos, este por lo general se presenta separado en dos partes:

La primera parte es un instructivo con el listado de temas y preguntas que el observador debe responder a partir de la situación que observa.

Las preguntas más comunes en una primera observación de tipo descriptivo son:

Proyecto:		Observador:	
Lugar:		Situación:	
Objetivo de la observación:			
Instrucciones:	1.	4.	
	2.	5.	
	3.	6.	
TEMAS			
		PREGUNTAS	

La segunda es un **instrumento para el registro** descriptivo del observador; esta ficha va acompañada por los demás instrumentos de registro gráfico y/o audiovisual que se realicen, dichos registros adicionales constituyen sus anexos.

Proyecto:		Observador:	
Lugar:		Escena:	
Hora inicio:		Código de registro gráfico y audiovisual.	
Hora final:			
Descripción (observación directa)			
Interpretativo			
Temático			
Personal			

CUESTIONARIO DIRIGIDO A USUARIOS N°:.....

Resumen:

El presente instrumento ha sido elaborado con el fin de identificar los factores que influyen en la satisfacción al cliente en la Gerencia Regional de Lambayeque.

Agradeciendo su valioso aporte al responder con objetividad todas las preguntas en áreas de proporcionar información confiable.

Datos generales

Sexo : M F

Profesión : Titulado Técnico Superior

Información específica

Lea cuidadosamente cada enunciado antes de seleccionar una alternativa.

Marque con una equis (X) la respuesta que considere correcta.

Seleccione solo una única respuesta.

Responda todas las preguntas ya que su opinión es muy importante.

Dicho instrumento será estructurado por 14 ítems con una escala cualitativa la cual es la siguiente:

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Medianamente de acuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

Gracias por su colaboración

		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		1	2	3	4	5
1	La GERESA realiza sus procesos de manera eficiente					
2	En la GERESA los procesos administrativos (logística) se realizan adecuadamente					
3	La GERESA realiza una evaluación de sus procesos administrativos (logística) que realiza para mejorar su gestión					
4	La GERESA se encuentra en condiciones de implementar nuevas metodologías					
5	Está de acuerdo con la implementación de una nueva metodología que mejore los procesos administrativos(logística) de la GERESA					
6	La GERESA realiza un seguimiento y monitoreo a todos los procesos logísticos.					
7	El personal del área de logística de la GERESA es constantemente cambiante ante cualquier error					
8	Las instalaciones del área de logística de la GERESA son atractivas a la vista					
9	Los servicios logísticos que brinda la GERESA satisfacen sus expectativas					
10	Los procesos administrativos (logísticos) que brinda la GERESA cumple con entregar el servicio en el tiempo establecido					
11	El personal del área de logística está lo suficientemente preparado para atenderlo cuando realiza un proceso administrativo (logística)					
12	La GERESA realiza sus procesos administrativos (logística) de acuerdo al MOF de la institución.					
13	Los empleados de la GERESA (logística) cumplen y actúan de acuerdo a los valores de la institución.					
14	Los trabajadores administrativos (logística) de la GERESA son amables y corteses a la hora de atenderlo					

Anexo 4: Esquema del Resumen de Tesis para “Registro del Trabajo de Investigación – SUNEDU”

RESUMEN DE LA TESIS

ESPECIFICACIONES:

I. NIVEL PRE GRADO

- FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
- CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
- TITULO PROFESIONAL: BACHILLER EN ADMINISTRACION
- DENOMINACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TESIS:
“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA SIX SIGMA PARA LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD (GERESA) DE LAMBAYEQUE”
- AUTOR (ES):
- JESUS MARTIN CARMONA MONTAÑO
- DANIEL FERNANDEZ BALLONA

II. CONTENIDO DEL RESUMEN

ASPECTO METODOLÓGICO

Los métodos que se emplearon fueron, para la realización del presente artículoson: Método descriptivo – propositivo, porque pretende describir la realidad de la empresa y realizar una propuesta en base a un análisis a través de una teoría para observar una realidad a futuro. Con respecto a las técnicas empleadas y utilizadas son: Encuesta: Cuestionario 1.- para 80 socios. Las técnicas de procesamiento y análisis a utilizar son: La hoja de cálculo Excel (o SPSS) y la estadística descriptiva, respectivamente.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Perú muchas empresas desconocen la importancia de la aplicación de la metodología para la mejora de sus procesos, así mismo otras empresas utilizan estrategias pero que no son suficientes para ser frente a las exigencias del mercado. 113 Sostiene que en Latinoamérica el servicio al cliente se ha constituido en una herramienta eficaz para captar nuevos clientes, para ser competitivos se debe brindar bienes y servicios de alta calidad ya que, si el producto o servicio encierra un beneficio preciso para el cliente, una buena calidad hará de incrementarlo.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Implementar la metodología SIX SIGMA para mejorar la satisfacción al cliente.

Objetivos Específicos:

Diagnosticar la situación de la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque.

Detallar los procesos que son ineficientes y que influyen en la satisfacción al cliente en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque.

Diseñar la metodología Six Sigma para mejorar la satisfacción al cliente en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque.

HIPÓTESIS

H1: Si se propone la implementación de una metodología entonces se mejora la atención al cliente en la gerencia regional de salud de Lambayeque.

H0: Si no se propone dicha metodología entonces no se mejora la atención al cliente en la gerencia regional de salud de Lambayeque

BREVE REFERENCIA AL MARCO TEÓRICO

La implementación de Six Sigma, no solo mejora los objetivos establecidos en una organización, sino que también habrá mejoras en otros aspectos como son los procesos. En la Gerencia Regional de Salud existe deficiencia a la hora de realizar sus procesos logísticos, y por consecuencia no brinda una adecuada satisfacción al cliente, es por eso que con la propuesta de una metodología Six Sigma se tratará de mejorar los procesos que esta brinda con el fin de obtener mejores resultados para la institución. Para que la metodología sea un éxito, debemos tomar los pasos para diseñar tal metodología con mucho cuidado y que la información sea de tal veracidad, así podríamos llegar a definir el problema o los problemas que se sustituyen y así concluir con las etapas que son la medición, el análisis, la mejora y el control del estudio. La presente tesis tiene como objetivo medir y controlar el nivel de satisfacción de los clientes de una empresa de retail, exactamente en el área electro, mediante un cuestionario, el cual nos proporcionará la información respectiva, para luego ser procesada y de esta manera poder analizarla mediante el uso de gráficos de control estadístico. De esta manera pretende evaluar cómo es 115 que van a variar los niveles de satisfacción de los clientes y si éstos están dentro o fuera de unos niveles estadísticamente aceptables. La Satisfacción al Cliente en toda organización es de suma importancia porque tanto las instituciones públicas como privadas dependen de ellos, ya que gracias al cliente se obtienen los resultados que esta desea obtener.

CONCLUSIONES

Se elaboró la propuesta de implementación de la metodología Six Sigma para la satisfacción al cliente en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque con el fin de mejorar los procesos deficientes que esta presenta. Se diagnosticó la situación actual de la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque, encontrando deficiencia en los procesos que esta realiza, según los encuestados en un 51% respondió que los procesos que la institución realiza no son realizados de manera adecuada. Según los encuestados un 40% como índice mayor aseguro que los procesos administrativos (logística) no se realizan

adecuadamente en la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque, siendo este resultado tomado con el fin de mejorar los procesos administrativos (logística) a través de la metodología Six Sigma. Se ha podido concluir que es muy necesario diseñar la metodología Six Sigma, para dar conocer de una manera más sencilla y resumida como deberían llevarse los procesos y de esa manera mejorar los procesos administrativos (logística) de la Gerencia Regional de Salud (GERESA) de Lambayeque.

REFERENCIAS

Almudéver, C. (2012). *"Implementación de la filosofía Six Sigma en la Construcción"*. España: Universidad Politécnica de Valencia.

Alvitres, V. (2000). *Método Científico: Planificación de la Investigación*. Perú: Ciencia.

Azcotia, O. (2011). *"Mejora en el nivel de servicio utilizando la Metodología Six Sigma y manufactura Esbelta"*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de Mexico.

Blanco Prieto, A. (s.f.). *Atención al cliente*.

Cabrera, L. (2007). *"Aplicación de la metodología DMAIC de Six Sigma como herramienta para resolver un problema de calidad en una panadería familiar de puerto Plata, Republica Dominicana"*. República Dominicana: Legajo 40738.

Chowdhury. (2005). *El poder de Seis Sigma*. Madrid - España: Pearson Educación.

Chowdury, B. (2005). *El poder Six Sigma*. Madrid: Pearson Educación.

De Guevara, U. (2009). *"Medición de la Satisfacción del cliente interno en una empresa de transformación"*. Mexico: Universidad Veracruzana.

Echevarría Bustamante, L. (2010). *Aplicación de la Metodología Seis Sigma*. Guayaquil - Ecuador.

Escalante, E. (2003). *Seis Sigma Metodología y Técnicas*. Mexico: Limusa Noriega Editores.

- Gallardo García, D. (2011). Aplicación de Seis Sigma en una Microempresa del Ramo Automotriz. *Ciencia Tecnológica*, 18.
- García, M. (2011). *"Medición de la Satisfacción al cliente en una empresa de retail"*. Perú: Universidad de Piura.
- Gutiérrez, H. D. (2004). *Control estadístico de calidad y Seis Sigma*. Mexico: McGraw - Hill Interamericana.
- Helouani, R. (2003). *Atención al cliente*. Primera.
- León, O. C. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Llamas, M. (2002). *Servicio y Atención al cliente*. Limusa.
- LLuen, C. (2009). *"Optimización de procesos mediante Six Sigma validado por una simulación predictiva. Caso Archivo Regional de Lambayeque"*. Perú - Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Lowenthal, J. (2002). *Guía para la aplicación de un proyecto Seis Sigma*. España: Fundación Confemetal.
- Lozano, C. O. (2009). *Optimización de procesos mediante Six sigma validado por una simulación predictiva. Caso: archivo regional Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Olmedo, N. y. (2012). *"Metodología Lean Six Sigma aplicada a un proceso de manufactura"*. Bogotá: Universidad EAN Facultad de Posgrado Especialización en Gerencia de Procesos y Calidad.
- Pande, L. (2002). *¿Qué es Seis Sigma?* España: McGraw - Hill.
- Pelaes, O. (2010). *"Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos"*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Pimentel, _____

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

CARMONA MONTAÑO JESUS MARTIN con DNI 44455952

FERNANDEZ BALLONA VICTOR DANIEL con DNI 46853539

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

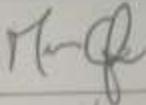
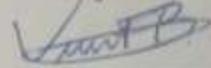
PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA SIX SIGMA PARA LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD (GERESA) DE LAMBAYEQUE

Presentado y aprobado en el año 2014 - II como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la

Escuela Académico Profesional de ADMINISTRACION por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipan está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CARMONA MONTAÑO JESUS MARTIN	44455952	
FERNANDEZ BALLONA VICTOR DANIEL	46853539	



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, CAROLINA DE LOURDES FALLA GÓMEZ, Docente Tiempo Completo de la Escuela Académico Profesional de Administración y revisor de la Investigación aprobada mediante Resolución N° 1195-FACEM-USS-2014, presentado por los egresados CARMONA MONTAÑO JESÚS MARTÍN Y FERNANDEZ BALLONA VICTOR DANIEL autores de la Investigación titulada: "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA SIX SIGMA PARA LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE LAMBAYEQUE (GERESA) 2014"

Fuede constar que la misma tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de Turnitin en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 22 de Setiembre de 2017

MG. CAROLINA DE LOURDES FALLA GÓMEZ
DNI N° 43636006

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor Autores

CARMONA MONTAÑO JESUS MARTIN

DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio
44455952	2051405132	Presencial

FERNANDEZ BALLONA VICTOR DANIEL

DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio
	46853539	2091415645
		Presencial

Escuela académico profesional

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Administración

Ciencias Empresariales

Ciclo

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

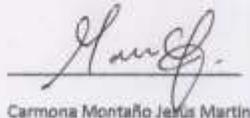
Proyecto de investigación

Informe de investigación

DECLARÓ BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado
Propuesta de implementación de la metodología Six sigma para la satisfacción de atención al cliente en la gerencia regional de salud (GERESA) de Lambayeque.
La misma que presento para optar el grado de:
Licenciado en Administración
2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

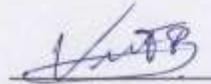
Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Carmona Montaña Jesús Martín

DNI N°





Fernández Ballón Daniel

DNI N°



CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DE TESIS IMPRESA Y DIGITAL

EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, DEJA CONSTANCIA QUE EL BACHILLER CARMONA MONTAÑO JESUS MARTIN, IDENTIFICADO (A) CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD N° **44455952** HA CUMPLIDO CON ENTREGAR A LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN, LA SIGUIENTE DOCUMENTACIÓN:

- A. UN (01) EJEMPLAR IMPRESO DEL TEXTO INTEGRO DE LA TESIS SUSTENTADA PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL RESPECTIVO.**
- B. UN (01) CD ROM QUE CONTIENE EL TEXTO INTEGRO DE LA TESIS SUSTENTADA PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL RESPECTIVO, RESUMEN Y ARTÍCULO CIENTÍFICO SEGÚN FORMATO DE LA UNIVERSIDAD.**

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA, PARA FINES DE OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL RESPECTIVO.

PIMENTEL, DE NOVIEMBRE DE 2017

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA SIX SIGMA PARA LA SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA GERENCIA GENERAL DE SALUD (GERESA) DE LAMBAYEQUE - MARTIN CARMONA

INDICADORES DE IMPACTO

24%

ÍNDICE DE IMPACTO

21%

FUENTES DE
N° 81961

0%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJO DEL
ESTUDIANTE

TRABAJOS PROPUESTOS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	3%
2	tesis.usaf.edu.pe	3%
3	Submitted to Universidad Rafael Landívar	2%
4	esprints.ucm.es	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe	1%
6	revista.investigacion.uhtrm.edu.pe	1%
7	www.uhu.es	1%
8	repository.eaf.edu.co	1%