

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



**PROPUESTA DE DESPLIEGUE DE LA FUNCION DE CALIDAD PARA LA
EMPRESA “ENGINEERING AND INNOVATION ENIN S.A.C.” DE LA
PROVINCIA DEL CUSCO- 2019.**

TESIS PRESENTADO POR:

BR. ABARCA MORA MARIA DEL ROSARIO

BR. JUSTINIANI ACCOSTUPA ROYLE

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

DR. RAUL ABARCA ASTETE

CUSCO – PERÚ

2021

RESUMEN

En el mundo de los negocios se ha dado muchas veces el caso en donde las empresas fabrican un producto o servicio aparentemente de excelentes características y además a un precio bajo , sin embargo al lanzar dicho producto o servicio al mercado no se obtiene la acogida deseada, esto puede deberse a que tal vez al diseñar nuestro producto no hemos considerado los requerimientos y especificaciones que el cliente desea y necesita; o también puede deberse a que aun sabiendo cuales son estos requerimientos del cliente no hemos sabido convertirlos en las características de dicho producto o servicio.

Por ello la importancia del diseño es fundamental para el éxito, además un buen diseño evita fallas en la fase de producción evitando desperdicio de material tiempo y dinero. Este diseño debe traducir las demandas expresadas y latentes del cliente a las especificaciones del producto/servicio.

El Despliegue de la Función de la Calidad QFD es una herramienta que nos permite conocer las características, preferencias, deseos, necesidades y traducirlas en las características de nuestro producto o servicio, adaptándolo a las necesidades y expectativas detectadas, en pocas palabras es una valiosísima herramienta para fabricar un producto o servicio que generara un alto porcentaje de satisfacción en el cliente ya que tendrá todas las características explícitas e implícitas que el cliente desea.

Al diseñar nuestro producto o servicio, gracias al QFD podremos conocer cuáles deben ser las especificaciones del servicio, también podremos saber en qué aspectos tenemos que invertir más para estar cada vez más cerca a lo que quiere el cliente

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de diseñar una propuesta de Despliegue de la Función de Calidad para la empresa ENGINEERING AND INNOVATION

ENIN S.A.C. – 2019.; el problema formulado para la investigación fue: ¿Cómo diseñar una propuesta de Despliegue de la Función de Calidad para la Empresa ENGINEERING AND INNOVATION ENIN S.A.C. – 2019?

Para lograr el objetivo se procedió a formular el direccionamiento estratégico, efectuar un análisis ambiental, efectuar un análisis intraorganizacional, describir la gestión por procesos, prospectar la voz del cliente, luego identificar el listado de requisitos técnicos, desarrollar la matriz de relación, evaluar a los competidores y puntos de ventas clave, evaluar los requisitos técnicos y finalmente desplegar los requisitos técnicos de la organización; también se ha recomendado soluciones a algunos problemas que se identificó en el área de producción. La muestra del estudio estuvo conformada por la administración superior e intermedia de la empresa “Engineering and Innovation ENIN S.A.C.”. La presente investigación en cuanto a su finalidad es de Tipo Aplicada, en cuanto al diseño de la investigación es No Experimental, en cuanto a la naturaleza de los datos manejados tiene un Enfoque Mixto, en cuanto al tiempo de estudio es Transversal, respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta y la observación directa. La conclusión a la que se llegó fue que con la implementación de esta metodología permitirá la fabricación de un producto que se ajuste a las necesidades y requerimientos del cliente, así mismo evitaremos fallas en el proceso de producción, por tanto, habrá mayor nivel de satisfacción del comprador e incrementará la rentabilidad de la empresa.

Palabras clave: *Despliegue de la Función de Calidad, diseño, requerimientos del cliente, satisfacción.*