



FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL.

“GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA C.C. RODRÍGUEZ
S.R.L 2018”

AUTOR:

Luis Fernando Rodríguez Sánchez

ASESORES

Mg. Ing. Segundo Ulloa Bocanegra

Dr. Ing. Joe Alexis Gonzales Vásquez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Gestión de Seguridad y Calidad

TRUJILLO-PERÚ

2018

DEDICATORIA

A DIOS:

Por su amor infinito, por demostrarme que cualquier meta que me proponga puedo lograrla gracias a él.

A MIS PADRES: HERMES Y MARIA

Por el apoyo y amor incondicional durante toda esta larga y satisfactoria etapa universitaria.

MI HERMANA Y SOBRINA:

Por acompañarme en todos estos años, alentándome a seguir adelante con el cumplimiento de mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad César Vallejo por formarme integralmente a lo largo del desarrollo académico de mi carrera, a los docentes que con su experiencia me apoyaron a mejorar mis competencias como ingeniero y de forma muy especial a mis asesores los ingenieros Segundo Ulloa Bocanegra y Joe González Vásquez. Adicional a esto también demuestro mi agradecimiento con la empresa Centro Comercial Rodríguez S.R.L. quién me brindó la oportunidad de desarrollar mi investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en el área de ventas de la empresa Centro Comercial Rodríguez S.R.L”, la cual contempla siete capítulos:

Capítulo I: Introducción, donde se describen la bases teóricas y empíricas que ayuden a dar solución a la problemática planteada, indicando la justificación del estudio, su problema, hipótesis y objetivos que se persiguen.

Capítulo II: Método, hace referencia al método, diseño, variables, población y muestra, así como las técnicas e instrumentos empleados y los métodos de tratamiento de datos.

Capítulo III: Contempla el resultado de los objetivos, para lo cual se realizó un análisis de la satisfacción del cliente en estudio, desarrollo de la gestión por procesos y por último se vuelve a medir la satisfacción del cliente para ver en cuanto mejora.

Capítulo IV al V: Contempla secuencialmente las discusiones, conclusiones de cada objetivo.

Capítulo VI: Las recomendaciones pertinentes acorde al estudio.

Capítulo VII: Presenta el resumen de las fuentes bibliográficas usadas en base a la norma ISO 690.

Esta investigación ha sido elaborada en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Luis Fernando Rodríguez Sánchez

RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión Por Procesos para mejorar la satisfacción del cliente en el área de ventas de la empresa C.C. RODRIGUEZ S.R.L, 2018, enmarcado en las teorías de Gestión Por Procesos; para lo cual se empleó el método deductivo, con una investigación de tipo pre- experimental, aplicándolo a una población desconocida, se aplicó la formula y nos salió una muestra de 100 clientes de la organización en estudio y por otra parte la muestra son las actividades del área de ventas de la organización. Para poder determinar el grado de satisfacción de los clientes lo cual se empleó el modelo de encuesta servqual, luego, para conocer la problemática de la empresa usamos herramientas como; lluvia de idea, el Diagrama de Ishikawa, Diagrama de Pareto, matriz foda, matriz de fallos y oportunidades (AMFE), a continuación, para poder aplicar la Gestión Por Procesos se necesitó primero conocer los procesos para así poder elaborarle a la empresa su Mapa de Procesos y después de eso a los procesos operativos se le elaboro una ficha de procesos para luego elaborar su diagrama de flujo y por ende su manual de procedimientos para que sus actividades queden estandarizadas y si después se puede hacer una mejora, esa mejora tiene que ser comunicada al personal de la empresa mediante el formato llamado planificación de los cambios, y por último, para determinar el nuevo grado de satisfacción de la organización de los clientes después de la aplicación de la Gestión Por Procesos se los vuelve a encuestar utilizando en mismo modelo de encuesta. Al ejecutar la prueba de normalidad de la muestra resultó que los datos no eran normales, por ende se empleó la prueba de Wilcoxon al dar un valor p de significancia de 0.00. Lo que me permite concluir que se aprueba la hipótesis, lo que nos dice que la aplicación de la gestión por procesos aumenta la satisfacción del cliente en la en la empresa CCR S.R.L.

Palabras claves: Gestión Por Procesos
Satisfacción del cliente

ABSTRAC

This research entitled: Process Management to improve customer satisfaction in the sales area of C.C. RODRIGUEZ S.R.L, 2018, framed in the Theories of Management by Processes; for which the deductive method was used, with a pre-experimental type of research, applying it to an unknown population, the formula was applied and we got a sample of 100 clients of the organization under study and on the other hand the sample are the activities of the sales area of the organization. In order to determine the degree of customer satisfaction which was used servqual survey model, then, to know the problems of the company we use tools such as; Rain of idea, the Ishikawa Diagram, Pareto Diagram, foda matrix, failure and opportunities matrix (FMEA), then, to be able to apply Process Management, it was necessary to first know the processes in order to elaborate the company's Map of Processes and after that to the operative processes a process sheet was elaborated to him later to elaborate his diagram of flow and therefore his manual of procedures so that his activities are standardized and if afterwards an improvement can be made, that improvement has to be communicated to company personnel through the format called change planning, and finally, to determine the new degree of satisfaction of the client organization after the application of the Process Management, they are re-surveyed using same survey model. When performing the normality test of the sample it turned out that the data were not normal, therefore the Wilcoxon test was used to give a p value of significance of 0.00. This allows me to conclude that the hypothesis is approved, which tells us that the application of process management increases customer satisfaction in the company CCR S.R.L.

Keywords: Process Management
Customer satisfaction

INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN	6
RESUMEN	7
ABSTRAC	8
I. INTRODUCCIÓN	17
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	17
1.2. TRABAJOS PREVIOS	19
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	23
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	32
1.5. JUSTIFICACIÓN	32
1.6. HIPÓTESIS	32
1.7. OBJETIVOS	33
1.7.1. GENERAL:	33
1.7.2. ESPECÍFICOS:	33
II. MARCO METODOLÓGICO:	33
2.1. TIPO DE ESTUDIO	33
2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	34
2.3. VARIABLES	34
2.3.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	34
2.3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	37
2.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	38
2.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	39
2.7. ASPECTOS ÉTICOS	40
III. RESULTADOS	40
3.1. DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ACTUAL DE LA EMPRESA CENTRO COMERCIAL RODRÍGUEZ.	40

3.1.1.	RESULTADO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA	40
3.1.2.	RESULTADO DE LA CUALIDAD ELEMENTOS TANGIBLES	42
3.1.3.	RESULTADO DE LA CUALIDAD FIABILIDAD	43
3.1.4.	RESULTADO DE LA CUALIDAD CAPACIDAD DE RESPUESTA	45
3.1.5.	RESULTADO DE LA CUALIDAD SEGURIDAD	46
3.1.6.	RESULTADO DE LA CUALIDAD DE EMPATÍA	48
3.2.	ANALIZAR LA PROBLEMÁTICA E IDENTIFICAR SUS CAUSAS DE LA EMPRESA CENTRO COMERCIAL RODRÍGUEZ	50
3.2.1.	PROBLEMAS CUALITATIVOS DE LA EMPRESA CENTRO COMERCIAL RODRÍGUEZ S.R.L.	43
3.2.1.1.	LLUVIA DE IDEAS DE LOS PROBLEMAS CUALITATIVOS	43
3.2.1.2.	LLUVIA DE IDEAS ORDENADOS DE LOS PROBLEMAS CUALITATIVOS	46
3.2.2.3.	PROBLEMAS CUALITATIVOS EN EL ISHIKAWA	48
3.2.2.4.	PROBLEMAS CUALITATIVOS EN EL DIAGRAMA DE PARETO	49
3.2.2.	PROBLEMAS CUANTITATIVOS DE LA EMPRESA CENTRO COMERCIAL RODRIGUEZ S.R.L.	50
3.2.2.1.	PROBLEMA SOBRE LA FECHA DE ENTREGA	50
3.2.2.2.	PROBLEMA SOBRE LAS DEVOLUCIONES DE ALGUNOS PRODUCTOS	54
3.2.2.3.	PROBLEMA SOBRE EL PRODUCTO NO ERA LO QUE ESPERABA EL CLIENTE	57
3.2.2.4.	RESULTADOS DE LOS PROBLEMAS CUANTITATIVOS	62
3.2.2.5.	RESULTADOS ORDENADOS DE LOS PROBLEMAS CUANTITATIVOS	63
3.2.3.	ANÁLISIS DE PROCESOS	64
3.2.4.	PROBLEMAS CUANTITATIVOS REPRESENTADOS EN EL ISHIKAWA	54
3.2.5.	PROBLEMAS CUANTITATIVOS REPRESENTADOS EN EL DIAGRAMA DE PARETO	54
	Figura 12: Problemas cuantitativos en el Pareto de la empresa CCR SRL, 2018.	54
3.2.6.	ANÁLISIS FODA DE LA EMPRESA	60
3.2.6.1.	POSIBLES ESTRATEGIAS QUE SE PUEDEN APLICAR	61
3.2.7.	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	63
3.2.8.	PROPUESTA DE MEJORA	66
3.2.8.1.	OBJETIVOS	66
3.2.8.2.	RELACIÓN OBJETIVOS – CAUSAS REALES	66
3.2.8.3.	PROPUESTA DE MEJORA	68
3.3.	IMPLEMENTAR LA GESTIÓN POR PROCESOS EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA CENTRO COMERCIAL RODRÍGUEZ	69
3.3.1.	CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	69
3.3.2.	MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA C.C.RODRIGUEZ S.R.L	71

3.3.3.	DOCUMENTACION DEL PROCESO DE COMPRA-----	73
3.3.4.	DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO-----	73
3.3.5.	DOCUMENTACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS-----	76
3.3.6.	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES-----	91
3.3.7.	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS-----	94
3.3.8.	OBJETIVOS- CAUSA DE LOS PROBLEMAS- SOLUCIÓN-----	95
3.4.	DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA CENTRO COMERCIAL RODRÍGUEZ. -----	97
3.4.1.	RESULTADO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA	97
3.4.2.	RESULTADO DE LA CUALIDAD ELEMENTOS TANGIBLES-----	99
3.4.3.	RESULTADO DE LA CUALIDAD FIABILIDAD-----	100
3.4.4.	RESULTADO DE LA CUALIDAD CAPACIDAD DE RESPUESTA-----	102
3.4.5.	RESULTADO DE LA CUALIDAD SEGURIDAD-----	103
3.4.6.	RESULTADO DE LA CUALIDAD EMPATIA-----	105
IV.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS-----	109
V.	CONCLUSIONES-----	114
VI.	RECOMENDACIONES-----	116
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS-----	118
VIII.	ANEXOS-----	123
A.	ANEXO DE TABLA-----	124
B.	ANEXO DE FIGURAS-----	137
C.	ANEXO DE INSTRUMENTO-----	140
D.	ANEXO DE DOCUMENTO-----	143

Índice de Tablas

Tabla 1: Resultado de la Satisfacción del Cliente de la Empresa CCR S.R.L., 2018	40
Tabla 2: Resultado de elementos tangibles de la Empresa CCR S.R.L, 2018	42
Tabla 3: Resultado de fiabilidad de la Empresa CCR S.R.L, 2018	43
Tabla 4: Resultado de capacidad de respuesta de la Empresa CCR S.R.L., 2018.	45
Tabla 5: Resultado de seguridad de la Empresa CCR S.R.L., 2018	46
Tabla 6: Resultado de empatía de la Empresa CCR S.R.L., 2018	48
Tabla 7: Intervalos para la ponderación de los problemas de la Empresa CCR S.R.L., 2018	50
Tabla 8: Lluvia de ideas de los problemas cualitativos de la Empresa CCR S.R.L., 2018	43
Tabla 9: Lluvia de ideas ordenados de los problemas cualitativos de la Empresa CCR S.R.L., 2018	46
Tabla 10: Hoja de verificación de datos del problema pedidos entregado fuera de la fecha establecida de la empresa CCR S.R.L, 2018	50
Tabla 11: Resultados del problema de incumplimiento en la fecha de entrega de la empresa CCR S.R.L., 2018.	53
Tabla 12: Hoja de verificación de datos del problema devoluciones de algunos productos de la empresa CCR S.R.L, 2018	54
Tabla 13: Resultados del problema devoluciones del producto (Producto fallado) de le Empresa CCR S.R.L., 2018.....	57
Tabla 14: Hoja de verificación de datos del problema sobre el producto no era que espera el cliente de la empresa CCR, 2018.	58
Tabla 15: Resultados del problema del producto que no era de lo que se esperaba de la empresa CCR SRL, 2018	61
Tabla 16: Resultados de los problemas cuantitativos de la Empresa CCR S.R.L., 2018	62
Tabla 17: Resultados de los problemas cuantitativos ordenados de la empresa CCR SRL, 2018.....	63
Tabla 18: Análisis de procesos y sus inconvenientes de la empresa CCR SRL, 2018	65

Tabla 19: Análisis FODA de la Empresa CCR S.R.L., 2018.....	60
Tabla 20: Posibles estrategias de la empresa CCR S.R.L., 2018.....	61
Tabla 21: Matriz de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (AMFE) de la Empresa CCR S.R.L., 2018	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 22: Tabla de relación objetivos – causas reales de la Empresa CCR S.R.L., 2018	67
Tabla 23: Clasificación de los procesos de la empresa CCR S.R.L., 2018	69
Tabla 24: Ficha de proceso del área de compra de la Empresa CCR S.R.L., 2018	73
Tabla 25: Ficha de proceso del área de almacenamiento de la empresa CCR S.R.L., 2018	73
Tabla 26: Ficha de proceso del área de ventas de la empresa CCR S.R.L., 2018	76
Tabla 27: Check list para el manual de procedimiento de la empresa CCR S.R.L., 2018	79
Tabla 28: Check list para el manual de procedimiento de la empresa CCR S.R.L., 2018	80
Tabla 29: Descripción general para el manual de procedimiento en el área de ventas de la Empresa CCR S.R.L., 2018	81
Tabla 30: Manual de procedimiento en el área de ventas de la empresa CCR S.R.L., 2018.	82
Tabla 31: Descripción general para el manual de procedimiento en el área de compras de la empresa CCR S.R.L., 2018	83
Tabla 32: Manual de procedimiento en el área de compras de la empresa CCR S.R.L., 2018	84
Tabla 33: Descripción general para el manual de procedimiento en el área de logística de la empresa CCR S.R.L., 2018.....	86
Tabla 34: Manual de procedimiento en el área de logística de la empresa CCR S.R.L., 2018	87
Tabla 35: Plan de acción en el área de ventas de la empresa CCR SRL, 2018	88
Tabla 36: Diagrama de Gantt para la implementación del manual de procedimientos en el área de ventas de la empresa CCR S.R.L., 2018	90

Tabla 37: Matriz de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades (AMFE) de la empresa CCR SRL, 2018.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 38: Planificación de los cambios de la empresa CCR S.R.L., 2018.....	94
Tabla 39: Objetivos- Causa de los problemas- Solución de la empresa CCR S.R.L., 2018	95
Tabla 40: Resultado de la satisfacción del cliente de la empresa CCR S.R.L., 2018	97
Tabla 41: Resultado de elementos tangibles de la empresa CCR S.R.L., 2018	99
Tabla 42: Resultado de capacidad de respuesta de la empresa CCR S.R.L., 2018	102
Tabla 43: Resultado de seguridad de la Empresa CCR S.R.L., 2018	103
Tabla 44: Resultado de la empatía de la Empresa CCR S.R.L., 2018	105
Tabla 45: Prueba de Normalidad, CCR S.R.L. 2018	106
Tabla 46: Prueba de Hipótesis, CCR S.R.L. 2018.....	107

Índice de Figuras

Figura 1: Resultado de la satisfacción del cliente de la empresa CCR SRL, 2018.	41
Figura 2: Resultado de elementos tangibles de la Empresa CCR SRL, 2018.	42
Figura 3: Resultado de fiabilidad de la empresa CCR SRL, 2018.	44
Figura 4: Resultado de fiabilidad de la empresa CCR SRL, 2018.	45
Figura 5: Resultado de seguridad de la empresa CCR SRL, 2018.	47
Figura 6: Resultado de empatía en la Empresa CCR SRL, 2018.	48
Figura 7: Problemas cualitativos en el Ishikawa de la empresa CCR SRL, 2018.	48
Figura 8: Problemas cualitativos en el Pareto de la empresa CCR SRL, 2018.	49
Figura 9: Causas primarias en el Ishikawa del problema incumplimiento en la fecha de entrega del producto de la empresa CCR SRL, 2018.	54
Figura 10: Causas primarias en el Ishikawa del problema producto no es lo que esperaba de la empresa CCR SRL, 2018.	55
Figura 11: Causas primarias en el Ishikawa del problema devoluciones de los productos (producto fallado) de la empresa CCR SRL, 2018.	56
Figura 12: Problemas cuantitativos en el Pareto de la empresa CCR SRL, 2018.	54
Figura 13: Mapa de procesos de la empresa CCR SRL, 2018.	72
Figura 14: Diagrama de flujo del área de compra de la empresa CCR SRL, 2018.	72
Figura 15: Diagrama de flujo del área de almacenamiento de la empresa CCR SRL, 2018.	75
Figura 16: Diagrama de flujo del área de ventas de la empresa CCR SRL, 2018.	78
Figura 17: Resultado de la satisfacción del cliente de la empresa CCR SRL, 2018.	98
Figura 18: Resultado de elementos tangibles de la empresa CCR SRL, 2018.	99
Figura 19: Resultado de fiabilidad de la empresa CCR SRL, 2018.	101
Figura 20: Resultado de fiabilidad de la empresa CCR SRL, 2018.	102
Figura 21: Resultado de seguridad de la empresa CCR SRL, 2018.	104

Figura 22: *Resultado de empatía de la empresa CCR SRL, 2018..... 105*