



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“PROPUESTA DEL PROCESO OPERATIVO PARA ORIENTAR EL
SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA JOSÉ SANTOS UMBO
AMBULAY S.A.C. DE FRÍAS, AÑO 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

UMBO AGUILAR SANTOS ELBER

ASESOR

DRA. RODRIGUEZ ORTEGA DE PEÑA NELIDA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

PIURA – PERÚ

2015

Página del Jurado

DRA. RODRIGUEZ ORTEGA DE PEÑA NÉLIDA

DRA. ÁLVAREZ LUJÁN BLANCA

ING. MORIN GARRIDO FÉLIX

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y permitirme el haber llegado a cumplir mi formación profesional.

A mis padres, por ser ellos quienes me han brindado su apoyo incondicional siendo un buen ejemplo a seguir de lucha y perseverancia.

AGRADECIMIENTO

Primero al Altísimo Dios por todas y cada una de sus bendiciones. A mi familia mamá, papá, hermanas y amigos por ser proveedores de fuerza, voluntad, de ganas de seguir y salir adelante, sin importar cuán dura sea la meta.

Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento a la Dra. Nélida Rodríguez Ortega por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis. Debo destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia. No cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo realizado.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Umbo Aguilar Santos Elber con DNI N° 47408753, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Diciembre del 2015

Umbo Aguilar Santos Elber

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Propuesta del proceso operativo para orientar el servicio al cliente en la empresa José Santos Umbo Ambulay S.A.C de Frías, año 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Umbo Aguilar Santos Elber

INDICE

CARATULA	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema.....	24
1.5. Justificación.....	24
1.6. Objetivos	26
1.6.1. Objetivo General.....	26
1.6.2. Objetivos Específicos	26
II. MÉTODO	27
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, Operacionalización.....	27
2.3. Población y muestra.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	
.....	30
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.4.2. Validez y confiabilidad del instrumento	31
2.5. Métodos de análisis de datos.....	32
2.6. Consideraciones éticas	32
III. RESULTADOS	33
3.1. Proceso de compras actual en la empresa José Santos Umbo Ambulay SAC. Frías. 2015.....	33
3.2. Proceso de ventas actual en la empresa José Santos Umbo Ambulay SAC. Frías. 2015.....	35

3.3. Manejo de inventarios en la empresa José Santos Umbo Ambulay SAC. Frías. 2015.....	36
3.4. Satisfacción del cliente en la empresa José Santos Umbo Ambulay SAC. Frías. 2015.....	38
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. Conclusiones	48
VI. Recomendaciones.....	49
VII. Propuesta	50
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	62

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo analizar el proceso operativo de la empresa José Santos Umbo Ambulay SAC y presentar una propuesta para orientar el servicio al cliente, en la ciudad de Frías, a través del análisis de ciertos indicadores relacionados con las variables de estudio. La población en estudio fue de 20 colaboradores que laboran en la organización, 77 clientes entre mayoristas y minoristas así como al gerente de la empresa. Para ello se aplicaron 3 instrumentos, encuesta (aplicada a los clientes), entrevista (aplicada al gerente de la empresa) y la guía de observación (aplicada a los colaboradores) la metodología utilizada fue observacional de tipo aplicativo y descriptivo. Por medio de la encuesta aplicada a los clientes se determinó que la dimensión con la que los clientes se encuentran menos satisfechos es la del personal (atención al cliente), mientras que en la dimensión del producto es con la que se encuentran más satisfechas. Finalmente en cuanto a satisfacción global se determinó que los clientes se encuentran satisfechos. A través de la entrevista aplicada al gerente se obtuvieron diversas respuestas que se fueron relacionando con los resultados de la encuesta aplicada, en dónde dio a conocer el proceso actual de compra y venta de los productos que utiliza la empresa. Y por último según la guía de observación aplicada sólo para el proceso de ventas se pudo observar que algunos clientes mayoristas como minoristas requieren del flete de la empresa para ser trasladados a su destino.

Palabras claves: Proceso operativo, proceso de compra, proceso de venta, inventario, satisfacción al cliente, producto, almacenamiento.

ABSTRACT

This investigation aims to analyze the operational process of the Company Jose Santos Umbo Ambulay SAC and submit a proposal to guide customer service in the city of Frias. Through the analysis of certain indicators related to the study variables. The studied population was 20 employees working in the organization, 77 customers among wholesalers and retailers, as well as the manager of the company. For this were applied 3 instruments: Survey (Applied to customers), interview (Applied to the manager of the company) and the observation guide (applied to employees). The methodology used was observational and descriptive. Through the survey of customers it was determined that the dimension with which customers are less satisfied is the staff (customer service) while the dimension of the product is found the most satisfied. Finally in terms of global satisfaction it was determined that customers are satisfied. Through the interview applied to the manager were obtained different answers that were related to the results of the survey applied, in which revealed the ongoing process of buying and selling of products used by the company. And finally according to the observation guide only applied to the sale process, it was observed that some wholesalers and retail clients require the freight company to be transferred to their destination.

Key words: operational process, buying process, selling process, stocktaking, customer service, product, storage.