



UCV

UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TITULO

**"INFLUENCIA DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, DE LA EMPRESA
SIDERPERU, EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE, AÑO 2013"**

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

AUTOR

CASTILLO ROJAS WALTER PAOLO

ASESOR

DR. JOSÉ GERMÁN LINARES CAZOLA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
*DESARROLLO EMPRESARIAL***

CHIMBOTE - PERÚ

2013

DEDICATORIA

A mis padres por estar siempre conmigo, por su incansable apoyo, ejemplo y dedicación, haciendo todo lo posible para que yo alcanzara este logro.

A mis hijos quienes siempre me han brindado su apoyo para poder continuar con mi preparación personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por haberme dado la oportunidad de continuar con mi preparación profesional, a todos los Docentes que participaron en el ciclo de estudios de la Escuela de Administración. Mi especial reconocimiento al doctor José Linares Cazola, Asesor de Tesis, por su guía y colaboración para concretar este trabajo.

Agradezco al personal que labora en SiderPerú, por haber atendido los requerimientos de información y haber colaborado en actividades que se llevaron a cabo con su participación.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: "Influencia del Proceso de Atención de Reclamos en la satisfacción de los clientes de la empresa SiderPerú, Chimbote 2013", con el objeto de optar el grado de: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar la calidad del servicio en la empresa SiderPerú.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros maestros que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la carrera universitaria, en especial al asesor por brindarme su incondicional apoyo.

Walter Paolo Castillo Rojas.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
PRESENTACIÓN	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE CUADROS	
INDICE DE TABLAS	
INDICE DE GRÁFICOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	14
1.1 Problema de Investigación	14
1.1.1 Realidad problemática	17
1.1.2 Formulacióndel Problema	18
1.1.3 Justificación	18
1.1.4 Antecedentes	19
1.1.5 Objetivos	24
1.1.5.1 Objetivo General	24
1.1.5.2 Objetivos Específicos	24
1.2 Marco Referencial	25
1.2.1Marco Teórico	25
1.2.1.1 Proceso	25
1.2.1.2 Sistemas de Producción y Sistemas de Servicios	33
1.2.1.3 Norma ISO 10002	37
1.2.1.4 Indicadores claves del Desempeño - KPI	41
1.2.1.5 Principios de la Calidad Total	42
1.2.1.6 Administración de la Calidad Total	44
1.2.1.7 Clientes	44
1.2.2 Marco Conceptual	53
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	55
2.1 Hipótesis de Investigación	55
2.2 Variables	55

2.2.1 Definición Conceptual	56
2.2.2 Definición Operacional	56
2.3 Metodología	57
2.3.1 Tipo de Estudio	57
2.3.2 Diseño	57
2.4 Población y Muestra	58
2.5 Método de Investigación	59
2.6 Técnicas, Instrumentos, Fuentes e Informantes	60
2.7 Métodos de análisis de datos	62
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	63
3.1 Ordenamiento de los Datos	63
3.2. Descripción de los Resultados	63
3.3. Análisis Estadístico	64
3.3.1 Análisis Descriptivo del Proceso de Atención de Reclamos	64
3.3.2 Análisis Descriptivo de la Satisfacción de los Clientes	71
CAPÍTULO IV: CONTRASTACION DE HIPÓTESIS	93
4.1. Descripción y Análisis de la Hipótesis	93
4.2. Contrastación Frente a los Datos Logrados	93
4.3. Contrastación Estadística	93
CAPÍTULO V: DISCUSION DE RESULTADOS	98
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
6.1. Conclusiones	100
6.2. Recomendaciones	101
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFIA	103
CAPÍTULO VIII: ANEXOS	105
8,1 Operacionalización de Variables	106
8.2 Cuadro de consistencia lógica	107
8.3 Matriz de Ítems	108
8.4 Guía de Observación	110
8.5 Cuestionario	111
8.6 Confiabilidad del cuestionario	115
8.7 Validez del cuestionario	117

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°		PÁGINA
1	Sistemas de Producción y Sistemas de Servicios	33
2	Satisfacción del Cliente	50
3	Expectativas del Cliente	51
4	Población Muestral	57
5	Tiempos del Proceso de Reclamos de SiderPerú	65
6	Proceso de Reclamos SiderPerú frente a Norma ISO10002	67
7	Operacionalización de Variables	105
8	Cuadro de Consistencia Lógica	106
9	Matriz de Ítems	107
10	Guía de Observación	109

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°		PÁGINA
1	Distribución de la población según satisfacción de expectativas.	70
2	Distribución de la población según experiencia satisfactoria.	71
3	Distribución de la población según preocupación de SiderPerú por cubrir expectativas.	73
4	Distribución de la población según procesamiento en una sola área.	75
5	Distribución de la población según tiempo de demora del proceso.	76
6	Distribución de la población según cumplimiento de los plazos fijados.	78
7	Distribución de la población según atención personalizada.	80
8	Distribución de la población según personal calificado.	81
9	Distribución de la población según respuesta obtenida.	83
10	Distribución de la población según informe de status.	85
11	Distribución de la población según el proceso de información.	86
12	Distribución de la población según el proceso de reclamos.	88
13	Distribución de la población según el nivel de satisfacción.	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°		PÁGINA
1	El Proceso de atención de reclamos satisface sus expectativas.	70
2	El Proceso de atención de reclamos ha solucionado satisfactoriamente sus demandas en ocasiones pasadas.	72
3	Considera que SiderPerú se preocupa por cubrir sus expectativas.	74
4	Considera que el procesamiento de sus Reclamos está concentrado en una sola área.	75
5	El tiempo que demora procesar un Reclamo es el adecuado.	77
6	Cuando ha registrado un Reclamo, ha sido atendido dentro de los plazos fijados por la empresa.	79
7	Siente que el procesamiento de sus Reclamos son efectuados de manera personalizada.	80
8	El personal que atiende el Proceso de Reclamos en SiderPerú, está totalmente calificado para el desarrollo de esta función.	82
9	Siempre obtuvo alguna respuesta cuando ha realizado un Reclamo.	84
10	La información que brinda la empresa sobre el status de un Reclamo es completa y satisfactoria.	85
11	NO es necesario mejorar el proceso de información al cliente.	87
12	NO es necesario mejorar el Proceso de Atención de Reclamos.	89
13	Considerando todos los aspectos calificados anteriormente, indique su Nivel de Satisfacción frente al Proceso de Atención de Reclamos en SiderPerú.	90

RESUMEN

Este trabajo se ha realizado con el propósito de determinar la influencia que tiene el proceso de atención de reclamos de SiderPerú en la satisfacción de sus clientes, para, contando con la información bibliográfica relacionada con la administración de procesos, plantear algunas sugerencias que ayuden a mejorar la productividad del proceso y la atención al cliente en la empresa.

Para esta investigación se determina en primer lugar, los objetivos que permiten establecer hacia dónde se quiere llegar, se plantea la pregunta de investigación que al final del trabajo es contestada.

Con el fin de tener el conocimiento necesario de los temas a investigar, se realiza la investigación bibliográfica que sirve de base para estructurar el marco teórico, considerando principalmente los aspectos relacionados a un proceso de atención de reclamos. Se establecen los instrumentos de investigación que se aplicaron a directivos, empleados y clientes de SiderPerú, cuyo resultado permitió determinar las falencias en el proceso de atención de reclamos y el nivel de satisfacción de los clientes de SiderPerú.

Finalmente, en base a los resultados del diagnóstico y el estudio bibliográfico, se procede a elaborar las recomendaciones pertinentes, las mismas que se ponen en consideración de las gerencias respectivas, para su implementación.

ABSTRACT

This work has been done in order to determine the influence that has the attention of SiderPerú claims process in the satisfaction of their customers, in order, with bibliographic information related to process management, raise some suggestions that will help to improve the productivity of the process and the customer in the company. For this research is determined first and foremost objectives that allow you to set where you want to reach, raise the question of research that is answered at the end of the work.

In order to have the necessary knowledge of the issues to investigate is the bibliographical research that provides the basis for structuring the theoretical framework, considering mainly the aspects related to a process of care claims. Establish the research tools that were applied to managers, employees and customers of SiderPerú, which allowed to determine the shortcomings in customer service and their possible solutions.

Finally, based on the results of the diagnosis and the literature review, is to draw up the relevant recommendations, which are put in consideration of the respective managements, for its implementation.