



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente
en la empresa R&S, Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERA INDUSTRIAL**

AUTORES:

Chavez Balcazar, Evelyn Karina (ORCID: 0000-0001-9194-3853)

Solis Ramos, Viviana Maite (ORCID: 0000-0001-9736-5847)

ASESORA:

Mgtr. López Padilla, Rosario Del Pilar (ORCID: 0000-0003-2651-7190)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

LIMA – PERÚ

(2020)

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se encuentra dedicado especialmente a Dios, ya que sin la sabiduría que nos brinda, nada podría ser, a mis padres y hermanos, por mostrarme el camino a la superación y a mis amigos, por permitirme aprender y conocer más de la vida.

La presente investigación va dedicada en primer lugar a Dios por la sabiduría brindada, a mis padres y hermano por su amor incondicional; y mis amigos por su desinteresado apoyo.

Agradecimiento

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por su bendición y la sabiduría brindada, a nuestros padres y hermanos por apoyarnos en esta etapa y creer en nuestra capacidad, a nuestra asesora Rosario López que gracias a su conocimiento y ayuda se pudo realizar la investigación, por último, a nuestros amigos por estar siempre para nosotras.

Índice

| | |
|--|-----|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice..... | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de Figuras..... | vii |
| RESÚMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 15 |
| III. METODOLOGÍA..... | 28 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 28 |
| 3.2 Variable y operacionalización | 29 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo..... | 31 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 32 |
| 3.5 Procedimientos | 35 |
| IV. RESULTADOS..... | 89 |
| V. DISCUSIONES | 108 |
| REFERENCIAS..... | 107 |
| ANEXOS | 111 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla N°1: Causas identificadas en la empresa R&S..... | 9 |
| Tabla N°2: Experto de la validación de instrumentos..... | 32 |
| Tabla N°3: Correlación del índice de satisfacción del cliente..... | 34 |
| Tabla N°4: Correlación del índice de quejas..... | 34 |
| Tabla N°5: Correlación del índice de lealtad | 35 |
| Tabla N°6: Servicios realizados..... | 42 |
| Tabla N°7: Ficha de registro de satisfacción del cliente..... | 43 |
| Tabla N°8: Las 3 etapas utilizadas para la implementación..... | 48 |
| Tabla N°9: FODA de la empresa R&S..... | 51 |
| Tabla N°10: Ficha de registro de procesos críticos | 54 |
| Tabla N°11: Ficha de registros de procesos con seguimiento..... | 56 |
| Tabla N°12: Ficha de registro de la gestión por procesos..... | 57 |
| Tabla N°13: Diagrama SIPOC del proceso de verificación de vehículos tanque..... | 58 |
| Tabla N°14: Diagrama SIPOC del proceso elaboración de certificados..... | 59 |
| Tabla N°15: Codificación de los procesos..... | 60 |
| Tabla N°16: Ficha de proceso de verificación de vehículos tanque..... | 63 |
| Tabla N°17: Ficha de proceso de elaboración de certificados..... | 64 |
| Tabla N°18: Ficha de indicador..... | 65 |
| Tabla N°19: Matriz de riesgos..... | 73 |
| Tabla N°20: Valor del riesgo..... | 73 |
| Tabla N°21 Niveles de riesgo..... | 74 |
| Tabla N°22: Relación de errores en los certificados de verificación..... | 76 |
| Tabla 23. | 82 |
| Tabla N°24: Flujo de caja efectivo..... | 85 |
| Tabla N°25: Costo de oportunidad..... | 86 |
| Tabla N°26: Cálculos..... | 87 |
| Tabla N°27: Satisfacción del cliente antes de la implementación..... | 89 |
| Tabla N°28: Análisis estadístico de la satisfacción del cliente antes de la implementación..... | 89 |
| Tabla N°29: Satisfacción del cliente después de la implementación..... | 91 |

| | |
|--|-----|
| Tabla N°30: Análisis estadístico de la satisfacción del cliente después de la implementación | 91 |
| Tabla N°31: Índice de quejas antes de la implementación..... | 93 |
| Tabla N°32: Análisis estadístico del índice de quejas antes de la implementación..... | 94 |
| Tabla N°33: Índice de quejas después de la implementación..... | 95 |
| Tabla N°34 Análisis estadístico del índice de quejas después de la implementación..... | 96 |
| Tabla N°35: Índice de lealtad antes de la implementación..... | 98 |
| Tabla N°36: Análisis estadístico índice de lealtad antes de la implementación.... | 98 |
| Tabla N°37: Índice de lealtad después de la implementación..... | 100 |
| Tabla N°38: Análisis estadístico del índice de lealtad después de la implementación..... | 100 |
| Tabla N°39: Prueba de normalidad de la satisfacción del cliente..... | 103 |
| Tabla N°40: Contrastación de la satisfacción del cliente..... | 104 |
| Tabla N°41: Prueba de normalidad del índice de quejas..... | 104 |
| Tabla N°42: Contrastación del índice de quejas..... | 105 |
| Tabla N°43: Prueba de normalidad del índice de lealtad..... | 106 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura N°1: Crecimiento del sector servicios con respecto al crecimientos del sector comercio de bienes..... | 1 |
| Figura N°2: Expectativas del cliente por una atención personalizada..... | 2 |
| Figura N°3: Estrategias para aumentar la satisfacción del cliente..... | 3 |
| Figura N°4: Importancia de servicios en PBI de la región..... | 4 |
| Figura N°5: Empresas peruanas que cuenta con áreas para la satisfacción del cliente..... | 5 |
| Figura N°6: Empresas del sector logístico que maneja herramientas de gestión..... | 6 |
| Figura N°7: Diagrama de Ishikawa..... | 7 |
| Figura N°8: Relaciones de causalidad..... | 10 |
| Figura N°9: Diagrama de Pareto..... | 11 |
| Figura N°10: Porcentaje de causas por área..... | 12 |
| Figura N°11 Relación de los procesos dentro de una organización..... | 23 |
| FiguraN°12: Grados de correlación..... | 33 |
| Figura N°13: Ubicación de la empresa R&S..... | 36 |
| Figura N°14: Organigrama de la empresa..... | 37 |
| Figura N°15: Mapa de procesos..... | 38 |
| Figura N°16: Diagrama de flujo del servicio que brinda la empresa..... | 39 |
| Figura N°17: Satisfacción del cliente..... | 44 |
| Figura N°18: Índice de quejas..... | 45 |
| Figura N°19: Índice de lealtad..... | 46 |
| Figura N°20: Diagrama de GANTT | 47 |
| Figura N°21: Evidencia de la reunión realizada..... | 51 |
| Figura N°22: Mapa de procesos de la empresa R&S..... | 53 |
| Figura N°23: Diagrama de proceso de verificación de vehículos tanque..... | 61 |
| Figura N°24: Difusión del Manual de Organizaciones y Funciones..... | 66 |
| Figura N°25: Curva de aprendizaje de la difusión del MOF..... | 67 |
| Figura N°26: Políticas de gestión de calidad..... | 68 |
| Figura N°27: Difusión de las políticas de calidad..... | 69 |
| Figura N°28: Publicación de la política de calidad..... | 70 |
| Figura N°29: Publicación de los objetivos SMART..... | 71 |

| | |
|--|-----|
| Figura N°30: Indicador de eficiencia..... | 72 |
| Figura N° 31: Difusión del IPER..... | 74 |
| Figura N° 32: Difusión del plan de contingencias..... | 75 |
| Figura N° 33: Curva de aprendizaje del Plan de Contingencia..... | 75 |
| Figura N°34: Diagrama de Pareto..... | 77 |
| Figura N°35: Información transferida en pape..... | 78 |
| Figura N°36: Difusión del instructivo de la Tablet..... | 79 |
| Figura N°37: Uso de la Tablet..... | 79 |
| Figura N°38: Carpetas del DRIVE..... | 80 |
| Figura N°39: Carpeta..... | 81 |
| Figura N°40: Desinfección de área..... | 82 |
| Figura N°41: Bomba nueva..... | 82 |
| Figura N°42: Evidencia de la tasa de interés que trabaja BCP..... | 86 |
| Figura N°43: Histograma de la satisfacción del cliente antes de la implementación..... | 90 |
| Figura N°44: Histograma de la satisfacción del cliente después de la implementación..... | 92 |
| Figura N°45: Mejora de la satisfacción del cliente..... | 93 |
| Figura N°46: Histograma índice de quejas antes de la implementación..... | 94 |
| Figura N°47: Histograma índice de quejas después de la implementación..... | 96 |
| Figura N°48: Mejora del índice de quejas..... | 97 |
| Figura N°49: Histograma índice de lealtad antes de la implementación..... | 99 |
| Figura N°50: Histograma del índice de lealtad después de la implementación... | 101 |
| Figura N°51: Mejora del índice de lealtad..... | 102 |

RESÚMEN

La investigación “Gestión por procesos para mejorar la satisfacción del cliente en la empresa R&S, Lima, 2020”. El objetivo general es determinar cómo la gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente en la empresa R&S.

La investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño experimental y clase cuasi-experimental. La población fueron los servicios de verificación, la muestra fue conformada por los servicios de verificación evaluados 7 semanas antes y después de la aplicación de la gestión por procesos, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia; la técnica utilizada fue el análisis documental y como instrumentos se utilizaron las fichas de registro.

Los resultados de la aplicación fueron satisfactorios, puesto que al realizar la contrastación de la hipótesis el nivel de significancia nos resultó 0,003, lo que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, por lo que se puede inferir que con un margen de error del 0,3% la gestión por procesos mejora la satisfacción del cliente.

La importancia radica en la mejora de las condiciones del personal, el enriquecimiento de la estructura y cultura organizacional, así como, el otorgamiento de una mejor comunicación, calidad y seguridad a quienes confían en el servicio.

Palabras clave: Gestión por procesos, quejas, lealtad y satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The research "Process management to improve customer satisfaction in the company R&S, Lima, 2020". The overall objective is to determine how process management improves customer satisfaction in the R&S company.

La investigación fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño experimental y clase cuasi-experimental. La población fueron los servicios de verificación, la muestra fue conformada por los servicios de verificación evaluados 7 semanas antes y después de la aplicación de la gestión por procesos, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia; la técnica utilizada fue el análisis documental y como instrumentos se utilizaron las fichas de registro.

The results of the application were satisfactory, since in carrying out the hypothesis the level of significance was 0.003, which implies the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis, so it can be inferred that with a margin of error of 0.3% process management improves customer satisfaction.

The importance lies in the improvement of the conditions of the enrichment of the organizational structure and culture, as well as the granting of a better communication, quality and security to those who trust in the service.

Keywords: Process management, complaints, loyalty and customer satisfaction



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOPEZ PADILLA ROSARIO DEL PILAR, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA R&S, LIMA, 2020", cuyos autores son CHAVEZ BALCAZAR EVELYN KARINA, SOLIS RAMOS VIVIANA MAITE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Diciembre del 2020

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| LOPEZ PADILLA ROSARIO DEL PILAR DNI: 08163545 ORCID 0000-0003-2651-7190 | Firmado digitalmente por: RPLOPEZP el 22-12-2020 22:25:28 |

Código documento Trilce: TRI - 0092153