



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión por procesos para mejorar la eficiencia del
área de comercialización y atención al cliente SEDALIB
S.A., 2020**

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

AUTOR:

Br. Ramos Vargas, Anthony James (ORCID: 0000-0002-4027-6760)

Br. Vásquez Escobedo, Jessica Palmira (ORCID: 0000-0001-7965-175)

ASESOR:

Mg. Ulloa Bocanegra, Segundo Gerardo (ORCID: 0000-0003-1635-9563)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Empresarial y Productiva

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestro querido DIOS por permitirnos alcanzar esta meta que nos propusimos y poder vencer todos los obstáculos que se nos presentaron en el trayecto de la investigación.

También a las personas que siempre estuvieron apoyándonos y dándonos palabras de aliento para seguir sin desmayar.

Agradecimiento

Gracias a Dios, por habernos dado la fuerza para culminar esta etapa. Agradecemos a todos nuestros profesores de la carrera de Ingeniería Industrial por sus conocimientos transmitidos, a nuestro asesor Segundo Gerardo Ulloa bocanegra por lo relacionado a la elaboración de la tesis. A nuestros padres que nos han enseñado a siempre perseverar a través de sus consejos y celebrando nuestros triunfos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice De Tablas.....	vi
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población, Muestra, Muestreo y unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e Instrumentos.....	13
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método De Análisis De Datos.....	16
3.7. Aspectos Éticos.....	16
IV.RESULTADOS.....	17
4.1. Diagnosticar la situación actual del área de Comercialización y Atención al Cliente.....	17
4.2. Mejorar la gestión por procesos en el área de Comercialización y Atención al Cliente.....	19
4.3. Evaluar el análisis post test y comparar con el análisis pre test....	21
V. DISCUSIÓN:.....	23
VI.CONCLUSIONES:.....	27
VII.RECOMENDACIONES:.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXO.....	36
Anexo 3.....	36
Anexo 3.1: Matriz de operacionalización de variables.....	36
Anexo 3.2: Indicadores de variables.....	37

Anexo 4:.....	40
Anexo 4.1: Esquema de Ishikawa.....	40
Anexo 4.2: Matriz FODA	42
Anexo 4.3: Entrevista al sub gerente de comercialización y atención al cliente	46
Anexo 4.4: Cuestionario al personal	47
Anexo 4.5: Ficha de Observación	86
Anexo 5: Validación y confiabilidad.....	87
Anexo 6:.....	87
Anexo 6.1: Procedimiento de reclamos y cobranzas	87
Anexo 6.2: Proceso Organizacional de Cliente.....	96
Anexo 6.3: Proceso de Atención al Cliente	97
Anexo 6.4: Proceso de Solicitud de datos (Comunicación entre Áreas)	98
Anexo 6.5: Check List	99
Anexo 6.6: Aspectos técnicos de la atención.....	101
Anexo 6.7: Estructura del plan de Implementación.....	105
Anexo 6.8: Planificación.....	105
Anexo 6.9: Análisis de Procesos.....	107
Anexo 6.10: Planillas de datos.....	109
Anexo 6.11: Ficha de mejora de proceso.....	111
Anexo 6.12: Digitalización de datos Pre test.....	120
Anexo 6.13: Digitalización de datos Pos test	124
Anexo 6.14: Sustentación Económica	129
Anexo 6.15: Lista de procesos.....	140
Anexo 7: Autorización de la empresa	146

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas e instrumentos.....	14
Tabla 2: Análisis Pre test.....	18
Tabla 3: Mejora de la gestión por proceso del área de comercialización y atención al cliente.....	19
Tabla 4: Análisis Post Test.....	21
Tabla 5: Matriz de operacionalización de variables.....	36
Tabla 6: Indicadores de variables.....	37
Tabla 7: Matriz FODA.....	42
Tabla 8: Resultado de cuestionario.....	52
Tabla 9: Ficha de observación.....	86
Tabla 10: Análisis de confiabilidad para el instrumento de cuestionario a los trabajadores según software SPSS V20.....	87
Tabla 11: Procedimiento de reclamos relativos a la facturación.....	87
Tabla 12: Procedimientos de reclamos y quejas.....	90
Tabla 13: Proceso para nuevos suministros (agua y/o alcantarillado).....	91
Tabla 14: Proceso para cobranzas.....	93
Tabla 15: Check List.....	100
Tabla 16: Guía de orientación.....	116
Tabla 17: Gestión de calidad.....	118
Tabla 18: Digitalización de datos Pre test.....	120
Tabla 19: Digitalización de datos Pre test.....	121
Tabla 20: Digitalización de datos Pre test.....	122
Tabla 21: Digitalización de datos Pre test.....	123
Tabla 22: Resumen de las tablas Pre test.....	124
Tabla 23: Digitalización de datos Pos test.....	124
Tabla 24: Digitalización de datos Pos test.....	125
Tabla 25: Digitalización de datos Pos test.....	126
Tabla 26: Digitalización de datos Pos test.....	127
Tabla 27: Sustentación Económica diagnostico pre prueba.....	129
Tabla 28: Sustentación económica-planificación.....	130
Tabla 29: Sustentación económica - ejecución.....	133
Tabla 30: Sustentación económica - Diagnostico post prueba.....	135

Tabla 31: Sustentación económica - Cierre	137
Tabla 32: Análisis Económico	139
Tabla 33: Check List de procesos	140

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Resultado de cuestionario	17
Figura 2: Esquema de Ishikawa	41
Figura 3: Me gusta trabajar bajo las órdenes de un jefe directo?.....	53
Figura 4: ¿Mi jefe establece objetivos realistas?.....	54
Figura 5: ¿Mi superior es respetuoso conmigo?	55
Figura 6: ¿La forma de ser de mi jefe es un buen ejemplo a seguir para desempeñar mi trabajo?.....	55
Figura 7: ¿Cuándo mi superior le llama la atención a alguien, lo hace con justicia?	56
Figura 8: ¿Cuándo tengo problemas personales mi jefe es accesible?	57
Figura 9: ¿La comunicación con mi encargado es positiva?.....	58
Figura 10: ¿Mi encargado exige de buena forma el cumplimiento del trabajo por parte del personal?.....	58
Figura 11: ¿La empresa programa cursos de capacitación?	59
Figura 12: ¿Los cursos de capacitación que he recibido han sido eficaces para la realización de mi trabajo?.....	60
Figura 13: Todos los dependientes, sin importar su puesto de trabajo, ¿reciben cursos de capacitación?.....	61
Figura 14: ¿Considero que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para mi desarrollo laboral?.....	61
Figura 15: ¿Me gusta recibir cursos de capacitación?	62
Figura 16: ¿La empresa demuestra tener interés en mí para mi desarrollo personal?.....	63
Figura 17: ¿Recursos Humanos cumple satisfactoriamente su función?.....	64
Figura 18: ¿La información de los tableros de avisos o corchos me proporciona información útil sobre mi trabajo?.....	65
Figura 19: ¿Tengo la información actualizada sobre los acontecimientos de la empresa de acuerdo a mi departamento?.....	66
Figura 20: ¿Las juntas de trabajo son interesantes y amenas?	67
Figura 21: ¿Sería interesante contar con un boletín informativo que me proporcione información útil y necesaria acerca de la empresa?.....	68

Figura 22: ¿Periódicamente en esta empresa se evalúa el desempeño personal?	69
Figura 23: ¿Recibo retroalimentación sobre mi desempeño laboral?	70
Figura 24: ¿La comunicación con el personal del departamento al que pertenezco es positiva?	71
Figura 25: ¿El flujo de información en mi área de trabajo es adecuado?	72
Figura 26: ¿Tus opiniones cuentan para tomar decisiones?	73
Figura 27: ¿La comunicación entre empleados es positiva?	74
Figura 28: ¿Qué tan satisfecho te sientes de ser parte de una gran empresa?	75
Figura 29: ¿Qué tan satisfecho te sientes con el sueldo y las prestaciones que recibes?	76
Figura 30: ¿Te sientes satisfecho por el trabajo que realizas en la empresa?	77
Figura 31: ¿Te sientes satisfecho por el trato que recibes dentro de la empresa?	78
Figura 32: ¿Estas satisfecho por la atención y el trato que se le otorga al cliente?	79
Figura 33: ¿La actitud de mi superior me impulsa a trabajar más?	80
Figura 34: ¿Recibo incentivos por realizar bien mi trabajo?	81
Figura 35: ¿Mi superior me apoya para mejorar mi desempeño?	82
Figura 36: ¿Mi encargado se preocupa por mi superación?	83
Figura 37: ¿Mi encargado se preocupa por la superación laboral de los empleados?	84
Figura 38: ¿La empresa se preocupa por tu bienestar?	85
Figura 39: Proceso organizacional de clientes	97
Figura 40: Proceso de Atención al Cliente	98
Figura 41: Proceso de Solicitud de datos (Comunicación entre Áreas)	99
Figura 42: Tipo de reclamos de los usuarios	104
Figura 43: Estructura del plan de implementación	105
Figura 44: Diagrama de Pareto	108
Figura 45: Tendencia de ocurrencias	109
Figura 46: Plantilla de Ocurrencias (Registro de anomalías en Proceso)	109
Figura 47: Plantilla de Cierre de Servicios Circulados (Cumplimiento de metas)	110
Figura 48: Plantilla de reporte de quejas (Preservar Calidad de Servicio)	110

Resumen

La presente investigación es aplicada y de tipo experimental de grado preexperimental, responde a las deficiencias encontradas en el área de comercialización y atención al cliente de la empresa SEDALIB mediante un modelo estratégico que actúa como plan de acción, el cual ha permitido el cumplimiento al 100% de sus objetivos, la reducción del tiempo de sus procesos en 39.16%. Haciendo un contraste con la reducción de ocurrencias y eventualidades este se redujo a un mínimo menor al 1%. Se puede decir que los resultados fueron positivos en las dos investigaciones, las relaciones respecto al impacto económico positivo generado por las estrategias planteadas son del 100%, por lo que se solidifica la veracidad de la mejora producida por un modelo estratégico en la gestión cual fuera el rubro. Por las estrategias planteadas en los planes de los antecedentes presentados son del 100%, por lo que se solidifica la veracidad de la mejora producida por un modelo estratégico en la gestión cual fuera el rubro. Finalmente, los resultados demuestran que el valor actual de la inversión es de S/. 2717.92 tomando después el primer un valor positivo de S/.1685.15 después de cubrir los costes de inversión.

Palabras clave: estrategia, evaluación, planificación, ejecución, modelo, gestión comercial, seguimiento.

Abstract

This research is applied and is focused on the processes and workers that are part of the customer service and sales area of a water distribution company, aiming to determine the influence of a strategic model based on efficiency.

Likewise, this pre-experimental research of an pre - experimental type responds to the deficiencies found in the aforementioned area through a strategic model that acts as an action plan, which has allowed 100% compliance with its objectives, reducing time of its processes in 39.16%. Making a contrast, the reduction of occurrences and eventualities was reduced to a minimum of less than 1%. It can be said that the results were positive in the two investigations, the relationships regarding the positive economic impact generated by the strategies proposed in the plans of the presented antecedents are 100%, so the veracity of the improvement produced by a strategic model in the management whatever the heading. Finally, the results show that the current value of the investment is S /. 2717.92 taking after the first a positive value of S / .1685.15 after covering the investment costs.

Keywords: strategy, evaluation, planning, execution, model, business management, monitoring.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SEGUNDO GERARDO ULLOA BOCANEGRA, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "Gestión por procesos para mejorar la eficiencia del área de comercialización y atención al cliente SEDALIB S.A., 2020", del (los) autor (autores) Ramos Vargas, Anthony James y Vásquez Escobedo, Jessica Palmira, 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 el Trabajo de Investigación / 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 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.

Trujillo, 06 de septiembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SEGUNDO GERARDO ULLOA BOCANEGRA DNI: 18123406 ORCID: 0000-0003-1635-9563	