

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CLIENTES PARA AUMENTAR VOLUMEN DE VENTAS EN LA EMPRESA R&A COMPUTER TECHNOLOGI SAC, TRUJILLO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Bach. Jhony Agustin Aponte Luna

Asesor:

Ing. Miguel E. Alcala Adrianzen

Trujillo - Perú

2021



Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.1.1. Antecedentes.....	15
1.1.1.1. Antecedentes Internacionales.....	15
1.1.1.2. Antecedentes Nacionales.....	16
1.1.2. Bases Teóricas.....	18
1.1.3. Definición de Terminos.....	28
1.2. Formulación del Problema.....	29
1.3. Objetivo General.....	29
1.3.1. Objetivos Específicos.....	29
1.4. Hipótesis.....	30
1.5. Variables.....	31
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	32
2.1. Tipo de Investigación.....	32
2.1.1. Por la orientación.....	32
2.1.2. Por el diseño de la investigación.....	32
2.2. Población y muestra.....	32
2.3. Métodos.....	33
2.3.1. Diagnostico.....	33
2.4. Procedimientos.....	33
2.4.1. Diagnostico de la realidad actual.....	33
2.4.2. Propuesta de Solución.....	36

2.4.3.	Evaluación Económica.....	49
CAPÍTULO III. RESULTADOS		53
3.1.	Desarrollo de evaluación económica.....	53
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		54
4.1.	Discusión	54
4.2.	Conclusiones.....	57
REFERENCIAS		58
ANEXOS		62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de Operacionalización de Variables	31
Tabla 2 Conversión de causas raices a preguntas.....	34
Tabla 3 Desarrollo de priorización de causas con el método Pareto	35
Tabla 4 Matriz de indicadores	37
Tabla 5 Registro de posibles ventas 2020	38
Tabla 6 Pronostico de de posibles ventas 2021	48
Tabla 7 Cronograma de plan de desarrollo de propuesta	48
Tabla 8 Costos para el desarrollo de la propuesta de mejora	49
Tabla 9 Costos generales	49
Tabla 11 Estado de Resultados.....	51
Tabla 12 Flujo de caja	51
Tabla 13 Indicadores Economicos.....	52
Tabla 14 Beneficio del plan de mejora.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 DMI: Digital Maturity Index.....	11
Figura 2 DMI: Digital Maturity Index.....	12
Figura 3 Diagrama de Ishikawa.....	14
Figura 4 Principios de las 5S	21
Figura 5 Tipos de cambio de conducta por medio de la capacitación.....	24
Figura 6 La Capacitación como Sistema	25
Figura 7 Pasos del Plan de Capacitación.....	27
Figura 8 Símbolos del diagrama de proceso.....	28
Figura 9 Diseño de Investigación	32
Figura 10 Diagrama de Pareto	35
Figura 11 Kardex.....	39
Figura 12 5S	40
Figura 13 Diagnostico de necesidad de capacitación externa	41
Figura 14 Desarrollo de temas.....	42
Figura 15 Cronograma de capacitaciones.....	42
Figura 16 Evaluación del contenido de la capacitación	43
Figura 17 Evaluación de satisfacción de la capacitación	43
Figura 18 Procedimiento de venta e instalación de cámaras.....	44
Figura 19 Procedimiento de Venta de Productos Tecnológicos.....	45
Figura 20 Flujo de procedimiento de venta e instalación de cámaras.....	46
Figura 21 Flujo de procedimiento de venta de productos tecnológicos	47
Figura 22 Beneficio del plan de mejora.....	53

RESUMEN

La investigación se desarrolló con el objetivo de aumentar el volumen de ventas de la empresa R&A Computer Technologi SAC, se planteo el desarrollo una propuesta de mejora para lograr la satisfacción al cliente, el tipo de investigación desarrollado es pre experimental, para realizar el diagnostico se baso en plasmar el diagrama de Ishikawa, y se priorizo dichas causas raíces mediante una encuesta y los resultados fueron llevados a un diagrama de Pareto con la finalidad encontrar el 80% de las causas raíces que generan el problema de reducción de ventas que se dio en base a la insatisfacción del cliente, donde se encontró costos en función de ventas no finalizadas. Las causas que generaron esta situación son la falta de plan de instalación, no cuenta con registro de inventario, exceso de stock, no existe registro de ventas, falta de gestión de inventario, impuntualidad de entregas, mala atención a los clientes, falta de capacitación del personal, falta de orden y limpieza, falta de personal para ventas. Los resultados obtenidos son unas pérdidas monetarias anuales de S/ 4,060.00 soles y con la propuesta de mejora donde está el kardex, 5S, plan de capacitación y un plan de ruta se logro una nueva perdida de S/ 24,400.00 soles, generando un beneficio de S/ 69,660.00 soles anuales, se realiza un análisis de viabilidad financiera donde los indicadores económicos que arrojaron fue un VAN de S/ 23,389.09 soles, un TIR de 86.98% y un Beneficio Costo de 1,389, concluyendo que las propuestas de mejora cumplen el objetivo de aumentar las ventas mediante la reduciendo las ventas no finalizadas.

Palabras claves: Capacitación, tecnología, 5s, satisfacción, plan de ruta.

ABSTRACT

The research was developed with the objective of increasing the sales volume of the company R&A Computer Technologi SAC, the development of an improvement proposal was proposed to achieve customer satisfaction, the type of research developed is pre-experimental, to carry out the diagnosis is I base myself on capturing the Ishikawa diagram, and these root causes were prioritized through a survey and the results were taken to a Pareto diagram in order to find 80% of the root causes that generate the problem of reducing sales that occurred in based on customer dissatisfaction, where costs were found based on unfinished sales. The causes that generated this situation are the lack of an installation plan, no inventory record, excess stock, no sales record, lack of inventory management, late deliveries, poor customer service, lack of training of the personnel, lack of order and cleanliness, lack of personnel for sales. The results obtained are annual monetary losses of S / 4,060.00 soles and with the improvement proposal where the kardex, 5S, training plan and a route plan are, a new loss of S / 24,400.00 soles was achieved, generating a profit of S / 69,660.00 soles per year, a financial viability analysis is carried out where the economic indicators that yielded were a NPV of S / 23,389.09 soles, an IRR of 86.98% and a Cost Benefit of 1,389, concluding that the improvement proposals meet the objective of increasing sales by reducing unfinished sales.

Keywords: Training, technology, 5s, satisfaction, route plan.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Acosta, M., Salas, L., Jiménez, M. y Guerra, A. (2018). *Evaluar económicamente la propuesta de mejora para el volumen de ventas*. Área De Innovación Y Desarrollo, S.L. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2017.34>
- Barrios, R. (2014) *Servicio al cliente en los centros de soporte técnico de computadoras de la ciudad de Quetzaltenango* (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Botia, O. y Rivera, D. (2018) *Propuesta de mejoramiento para el servicio al cliente del grupo unipharm Bogotá* (Tesis de Licenciatura) Universidad De La Salle, Bogotá, Colombia.
- Carreño, A. J. (2011). *Logística de la A hasta la Z*. Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*, México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- El Economista (2020) *Entregas y servicio al cliente los mayores problemas del ecommerce en la pandemia*. Recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/tecnologia/Entregas-y-servicio-al-cliente-los-mayores-problemas-del-ecommerce-en-la-pandemia-20200706-0073.html>

El Peruano (2020). *Tendencias de consumo tecnológico con miras al 2021*. Recuperado de:

<https://elperuano.pe/noticia/110064-tendencias-de-consumo-tecnologico-con-miras-al-2021>

EY Peru (2021). *Impacto de la crisis en la madurez digital de las empresas peruanas*.

Recuperado de: https://www.ey.com/es_pe/consulting/madurez-digital-en-peru

Google Sites (2019). *Diagrama de procesos de operaciones*. Recuperado de:

<https://sites.google.com/site/et11221057312211582/diagrama-de-proceso-de-operaciones>

Guerrero, S. y Trujillo, F. (2014). *Propuesta de mejora de la gestión de quejas y reclamos en la empresa cineplanet-chiclayo* (Tesis de Licenciamiento) Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Incio, M. y Rodríguez, J. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes en el servicio de ejecución de obras de la empresa cer EIRL* (Tesis de Titulación) Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

Interempresas (2020). *Tendencias tecnológicas para 2021*. Recuperado de:

<https://www.interempresas.net/TIC/Articulos/321408-Tendencias-tecnologicas-para-2021.html>

La Gestión (2021). *El 65% del pbi global estará digitalizado en el 2022*. Recuperado de:

<https://cutt.ly/ZcqUzDc>

Lescano, L. (2010). *la disciplina del servicio, como desarrollar una cultura orientada al cliente*. Perú: Centro de Investigación de la Universidad del Pacifico.

Rincón, C. y Villareal, F. (2016). *Costos: Decisiones empresariales*. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=06IwDgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Sacristán, F. (2005). *Las 5S. Orden y limpieza en el trabajo*. Madrid: Artegraf

Perú Retail (2020) *Ticket de compra de laptops aumento en 15 durante los meses de pandemia*. Recuperado de: <https://www.peru-retail.com/peru-ticket-de-compra-de-laptops-aumento-en-15-durante-los-meses-de-pandemia/>

Quiliche, M. (2016) *Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria Cajamarca 2016* (Tesis de Titulación). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.

Quinto E. (2017). *Propuesta de implementación de las 5s al almacén de productos terminados para optimizar los tiempos de atención a los clientes a nivel nacional en la empresa basa, 2017* (Tesis de Titulación) Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.

Renteria, J. y Zevallos, M. (2014) *Propuesta de Mejora para la gestión estratégica del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos Domiciliarios en el distrito de Los Olivos* (Tesis de Titulación) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.