



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

## **“LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS INTERNOS EN LA VENTA DE LIBROS DE UNA EDITORIAL”**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título  
profesional de:**

**Licenciada en Administración**

**Autor:**

Ximena Alejandra Lozada Herrera

**Asesor:**

Mg. Lic. Mario Edison Ninaquispe Soto

<https://orcid.org/0000-0002-6287-3291>

**Lima - Perú**

**2024**

## Informe de Similitud



Page 2 of 52 - Integrity Overview

Submission ID trn:oid::1:3088631481




### 14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

#### Exclusions

- ▶ 63 Excluded Sources
- ▶ 20 Excluded Matches

#### Top Sources

- 13%  Internet sources
- 1%  Publications
- 6%  Submitted works (Student Papers)

#### Integrity Flags

##### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## **Dedicatoria**

A mis padres, por su respaldo constante y por hacerme  
adepto a los valores del esfuerzo y la perseverancia.

A mis hermanos pequeños, por inspirarme con su  
capacidad de soñar y ser mi mayor motivación.

A mis abuelos, por sus valiosas enseñanzas y por ser un  
pilar fundamental en mi formación y crecimiento personal.

A mi gatito Husk, por su amor silencioso y por ser una  
gran compañía y consuelo.

## **Agradecimiento**

Me siento profundamente agradecida con la Universidad Privada del Norte por brindarme las herramientas y el conocimiento necesarios para este logro, y por crear un ambiente que fomenta el crecimiento académico y personal.

A mi asesor, por su guía, paciencia y valiosas recomendaciones a lo largo de este proceso. Su compromiso y sabiduría han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

A la editorial donde tuve la oportunidad de trabajar, por permitirme ser parte de su equipo, brindándome la experiencia y los aprendizajes que enriquecieron este proyecto.

## Tabla de contenido

Índice de tablas .....	6
Índice de Figuras.....	7
Índice de Gráficos.....	8
RESUMEN EJECUTIVO.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	15
Atención al Cliente .....	15
Mejora Continua .....	17
Metodología PDCA (Plan-Do-Check-Act).....	18
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	21
Implementación del Ciclo PDCA .....	22
Consideraciones Éticas .....	24
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	29
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS .....	45
ANEXO N° 1. Lista de Asistencia a Sesiones de Capacitación .....	45

### Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Fechas, temas y objetivos tratados en las capacitaciones .....	27
<b>Tabla 2</b> Resultados de Contacto.....	37
<b>Tabla 3</b> Grado de Satisfacción del cliente .....	38

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Equipo directivo Santillana - 2024.....	14
<b>Figura 2</b> Principios de la atención al cliente.....	17
<b>Figura 3</b> Diagrama de Gantt .....	25
<b>Figura 4</b> Chatbot Alessia .....	30
<b>Figura 5</b> Flujograma del proceso de llamadas .....	33

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1</b> Comparación de Interacciones – Canal Whatsapp .....	31
<b>Gráfico 2</b> Comparación de Interacciones – Canal Correos.....	32
<b>Gráfico 3</b> Interacciones mediante el canal de llamadas .....	34
<b>Gráfico 4</b> Variaciones en KPIs respecto al 2023 .....	35
<b>Gráfico 5</b> Resultado de Contactos .....	38
<b>Gráfico 6</b> Resultado Encuesta de Satisfacción .....	39

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto se desarrolló en una editorial en la que trabajé como asistente de servicio al cliente; en la cual, se enfrentaron desafíos significativos en la atención al cliente y en la gestión de procesos internos. Uno de los problemas principales era que el área de atención al cliente no contaba con suficientes recursos para atender todos los canales de comunicación, generando insatisfacción en los clientes que no eran atendidos. Además, se identificó que era fundamental contar con una capacitación adecuada para abordar problemas recurrentes con los clientes, lo que limitaba nuestra capacidad para resolver quejas y consultas de manera efectiva, aumentando los tiempos de atención y volviendo más complicado poder responder a otros clientes. Para mejorar la situación, se implementó la metodología PDCA (Plan-Do-Check-Act). En la fase de planificación, se realizó un diagnóstico de los procesos y se establecieron objetivos claros para optimizar la comunicación y la eficiencia. En la fase de ejecución, se llevaron a cabo capacitaciones en atención al cliente y gestión de pedidos, lo que me permitió abordar problemas de manera más efectiva. Durante la fase de verificación, recopilamos feedback de los clientes y evaluamos los cambios realizados, lo que nos permitió ajustar los procesos y mejorar la atención. Esta experiencia fortaleció competencias como la gestión del cambio, el trabajo en equipo y la resolución de problemas, destacando la importancia de un enfoque sistemático en la mejora continua de la cultura organizacional de la editorial.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Ediciones Díaz de Santos.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Gil López, J. V. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, S.L.
- Gómez-Valdez, L. E., & Cervantes-Collado, K. E. (2019). El efecto de la mejora continua en la productividad y calidad de la empresa PSF. *Universidad Autónoma de Baja California, Facultad de Ciencias Administrativas*.  
[http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica\\_5\\_2/A.55.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/vinculategica_5_2/A.55.pdf)
- Juran, J. M. (1988). *Juran's Quality Control Handbook* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de marketing* (14.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.
- Mateos, M. Á. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. *COMM002PO*. Innovación y Cualificación: IC Editorial.
- Parra-Suárez, F. A., Moreno-Pino, M. R., & Martínez Peña, Y. (2020). Control y la mejora de la gestión de la calidad editorial. *Ciencias Holguín*, 26(3). Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181563834006>
- Puche, J. C., & Costas, J. (2010). Entender el ciclo PDCA de mejora continua.  
[https://www.academia.edu/download/63467675/Entender\\_el\\_Ciclo\\_PDCA\\_de\\_mejora\\_continua.2010120200529-23712-1tn8bo5.pdf](https://www.academia.edu/download/63467675/Entender_el_Ciclo_PDCA_de_mejora_continua.2010120200529-23712-1tn8bo5.pdf)
- Sánchez-Muñiz, J. C., & Pinargote-Macías, E. I. (2020). Modelos de gestión de la calidad para organizaciones educativas. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7).  
<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7.0041>
- Santillana. (s.f.). *Equipo directivo*. <https://santillana.com/es/equipo-directivo/>
- Santillana. (s.f.). *Nuestra historia*. <https://santillana.com/es/nuestra-historia>

- Zavala-Choez, F. N., & Vélez-Moreira, E. M. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(3). <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>
- Zehir, S. & Zehir, C. (2023). Effects of Total Quality Management Practices on Financial and Operational Performance of Hospitals. *Sustainability* 2023, 15, 15430. <https://doi.org/10.3390/su152115430>