



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSGRADO

Gestión por procesos y cumplimiento del servicio en una Entidad de Inspección de Medidores de Energía Eléctrica en el año 2016.

Tesis para optar el grado **MAESTRO** en:

Dirección de Operaciones y Cadena de Abastecimiento

Autores:

Bachiller. Ascurra Risco Katherine Alejandra

Bachiller. Medina Mancilla Claudia Milagros

Asesor:

Magister. Terán Iparraguirre María Victoria

Trujillo – Perú

2017

Resumen

El presente trabajo de investigación denominado “Gestión por Procesos y Cumplimiento del Servicio en una Entidad de Inspección de Medidores de Energía Eléctrica en el año 2016”, pretende determinar los niveles de implementación de Gestión por Procesos y de Cumplimiento de servicio de una Entidad de inspección de medidores de energía eléctrica en la sede de Ancash en el año 2016.

Para la realización de la investigación, se elaboraron instrumentos de recopilación y diagnóstico tanto para la Gestión por Procesos como para el Cumplimiento de Servicio. Toda la información recopilada fue valorizada de acuerdo a criterios establecidos, determinados por la revisión teórica y la información histórica otorgada por la Entidad. Los resultados indican que el nivel de implementación es bajo (15.0 %); así mismo, el nivel de Cumplimiento de Servicio también es reducido (20.6 %).

Así también, se planteó una propuesta profesional para contribuir con la implementación de la Gestión por Procesos en la Entidad, si ésta tomase la decisión de hacerlo.

Abstract

This research named “Management by Processes and Service Compliance in an Entity of Inspection of Electrical Energy meters in 2016”, aims to determinate the levels of implementation of Process Management and Service Compliance of an Inspection Entity of Electrical Energy meters at Ancash headquarters’.

In order to do the research, compilation and diagnosis instruments were developed for both Process Management and Service Compliance. All the information collected was valued according to established criteria, determined by the theoretical review and historical information granted by the Entity. The results indicate that the level of implementation is low (15.0%) and the level of compliance is also low (20.6%).

Likewise, a professional proposal was proposed to contribute to the implementation of Process Management in the Entity, if it made the decision to do so.

Dedicatoria y Agradecimientos

A Dios por haberme iluminado el camino hacia el logro de mis objetivos hasta ahora trazados. A mis padres y a mi abuela: Por haberme fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida, dándome ejemplos de superación y entrega.

Katherine Alejandra Ascurra Risco

A Dios por la oportunidad diaria de ser una mejor persona. A mis padres, por haberme apoyado en todo momento, a lo largo de mi formación profesional y de valores. Por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y por su amor.

Medina Mancilla Claudia Milagros

Agradecemos de manera especial a la Mg. María V. Terán Iparraguirre, por haber confiado en nosotros, por encaminarnos para orientar nuestra investigación y por la dirección de este trabajo ya que sin su ayuda y colaboración no habiéramos culminado la presente tesis.

Katherine Alejandra Ascurra Risco

Medina Mancilla Claudia Milagros

Tabla de contenidos

Carátula	i
Resumen	ii
Abstract	iii
Dedicatoria y agradecimiento.....	iv
Tabla de contenidos.....	v
Índice de tablas y figuras	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación.....	7
I.3. Objetivos de la investigación.....	8
I.4. Justificación de la investigación	8
I.5. Alcance de la investigación.....	9
II. MARCO TEÓRICO	9
II.1. Antecedentes.....	9
II.2. Bases teóricas	11
A. Gestión por procesos	11
B. Diseño de procesos.....	12
C. Mejora de proceso.....	19
D. Ciclo de Deming.....	20
E. Calidad de Servicio	21
F. Satisfacción del cliente	29
G. Relación entre Calidad de servicio y Satisfacción del Cliente	34
H. Gestión de Riesgos	34
II.3. Marco Conceptual.....	36
II.4. Marco Institucional.....	40
III. HIPÓTESIS.....	55
III.1. Declaración de hipótesis	55
III.2. Operacionalización de variables	55
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	57
A. Diseño de Investigación	57
B. Unidad de estudio	58
C. Población	58
D. Muestra.....	58
E. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	58
F. Métodos y procedimientos de análisis de datos	59
V. RESULTADOS.....	65

VI. PROPUESTA PROFESIONAL.....	71
VII. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	92
Lista de referencias.....	94
Anexos.....	97

Índice de Tablas y Figuras

Tablas

Tabla N° 1. Participación de las empresas distribuidoras en el mercado eléctrico	3
Tabla N° 2. Organismos de inspección de Medidores de Energía Eléctrica	6
Tabla N° 3. Operacionalización de variables	56
Tabla N° 4. Tabla de valores ponderados por etapa de la implementación de la Gestión por Procesos.....	60
Tabla N° 5. Cuadro de Penalidades del contrato entre el Cliente y la Entidad	62
Tabla N° 6. Penalidades impuestas por el Cliente a la Entidad por incumplimientos de contrato Agosto – Diciembre 2015	63
Tabla N° 7. Cantidad de casos por penalidad aplicadas a la Entidad en el periodo de Agosto – Diciembre 2015.....	64
Tabla N° 8 Nivel de Implementación de la Gestión por Procesos.....	65
Tabla N° 9. Valorización de respuestas de la entrevista realizada al representante de la entidad.....	67
Tabla N° 10. Cálculo de valores de ponderación estimados para encuesta de Calidad del Servicio al Cliente	69
Tabla N° 11. Cronograma de implementación de una Gestión por Procesos.....	73
Tabla N° 12. Lista Maestra de Procesos de la Entidad en la sede Ancash.....	76
Tabla N° 13 Matriz de Riesgos de los procesos de la sede Ancash de la Entidad	82
Tabla N° 14. Indicadores de los procesos de la sede Ancash de la Entidad	86

Figuras

Figura N° 1. Producción de Energía Eléctrica Total Nacional – RER 2015	2
Figura N° 2. Áreas de Distribución Eléctrica con Concesión	4
Figura N° 3. Ejemplo de secuencia de procesos y sus interacciones	16
Figura N° 4. Organigrama general de la Entidad de inspección de Medidores.....	43
Figura N° 5. Organigrama específico de la entidad en el departamento de Ancash....	51
Figura N° 4. Esquema gráfico del “Diseño Transeccional Descriptivo”	57
Figura N° 7. Diagrama de Pareto de Penalidades aplicadas a la Entidad	68
Figura N° 8. Registro de encuesta de cumplimiento del servicio realizado al Cliente de la Entidad de inspección de servicios.....	70
Figura N° 9. Diagrama de Gantt de la implementación de una Gestión por Procesos. .	74

Figura N° 10. Mapa de Procesos de la Entidad.....	78
Figura N° 11. Formato de Estructura de una Hoja de Proceso.....	79
Figura N° 12. Matriz de Exposición al Riesgo	81
Figura N° 13. Formato de ficha de indicadores de Proceso	85
Figura N° 14. Formato de Procedimiento de procesos.....	89

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

Lista de referencias

- Albrecht, K. (1994). *Todo el Poder al Cliente*. Barcelona-España: Ediciones Paidós.
- Albrecht, K., & Zemke, R. (1988). *Gerencia del Servicio: ¿Cómo hacer negocios en la Nueva Economía?* Bogotá: Legis, Fondo Editorial.
- Álvarez, J., & Bullón, J. (2006). *Introducción a la Calidad: Aproximación de los Sistemas de Gestión y Herramientas de la Calidad*. Vigo, España: Ideaspropias Editorial.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Browning, H., & Singelmann, J. (1978). *The Emergence of a Service Society*. Springfield: Population Research Center, University of Texas.
- Decreto Legislativo N° 1030 - Consejo de Ministros. (23 de Junio de 2008). *Decreto Legislativo que aprueba la ley de los sistemas nacionales de normalización y acreditación*. Obtenido de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01030.pdf>
- Decreto Supremo N° 004-2015-PRODUCE. (23 de Febrero de 2015). *Aprueban Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Calidad-INACAL*. Obtenido de <http://www2.produce.gob.pe/dispositivos/publicaciones/ds004-2015-produce.pdf>
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2008). *Administración y Control de la Calidad* (7ma ed.). Mexico DF: CENGAGE Learning Editores.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del Cambio* (2da ed.). México: Pearson Educación de México.
- Gonzales Apaza, R. (2012). *Aplicación del Ciclo Deming*. Moquegua: Universidad Nacional de Moquegua.
- Grande Esteban, I. (2005). *Marketing de los Servicios*. Madrid: Esic Editorial.
- Hernández Escobar, D. L. (2003). *Diseño e Implementación de la Gestión por Procesos, Seguimiento, Medición y Mejora Continua en el sistema de Gestión de Calidad de Tauroquímica S.A*. Tesis de Licenciatura, Universidad de la Sabana, Cundinamarca, Colombia.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). Mexico DF: McGRAW HILL INTERAMERICANA Editores.
- Hugues Orellana, R. A., Paredes Vásquez, E. G., & Pimentel Cardoza, J. C. (2009). *Diseño de un sistema de Gestión por Procesos aplicado a la caja de crédito de Zacatecoluca*. Tesis de Licenciatura, Universidad del Salvador, San Salvador, El Salvador.
- Ildelfonso Grande, E. A. (2005). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Instituto Nacional de Calidad. (2016). Entidades Contrastadoras de Medidores de Energía Eléctrica. Lima. Recuperado el 06 de Mayo de 2016, de http://www.inacal.gob.pe/inacal/files/acreditacion/EC/Medidores_EE-web_2016-05-06.pdf
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2012). Reglamento para la Acreditación de Entidades Contrastadoras. Lima. Recuperado el 12 de Marzo de 2016, de [http://www.inacal.gob.pe/inacal/images/docs/acreditacion/otros-servicios/ReglamentoContrastadoras\(1\).pdf](http://www.inacal.gob.pe/inacal/images/docs/acreditacion/otros-servicios/ReglamentoContrastadoras(1).pdf)
- Lascurain Gutierrez, I. (2012). *Diagnóstico y Propuesta de Mejora de Calidad en el Servicio de una Empresa de unidades de energia electrica ininterrumpida*. Mexico DF.
- Manay Mendoza, J. R., & Mestanza Guanilo, R. N. (2015). *Plan de Gestión basado en la Norma Andina NA-0079 y su incidencia en la satisfacción del Cliente en la empresa Andina, Servicios y Representaciones E.I.R.L. en el año 2014*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Martínez Martínez, A., & Cegarra Navarro, J. G. (2014). *Gestión por procesos de negocio*. Madrid: Editorial del Economista.
- Medina Giopp, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público. Un enfoque analítico*. Santo Domingo: Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
- Organización Internacional de Normalización. (2008). *Orientación sobre el concepto y uso del "Enfoque basado en procesos" para los sistemas de gestión*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de http://www.inlac.org/Doc/Doc_ISO-TS-176_04_11/N544R3_Orientacion_sobre_el_Concepto_Enfoque_basado_procesos.pdf

- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma Internacional ISO 900:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. Recuperado el 12 de Marzo de 2016, de <http://www.bsiconsultores.com.co/wp-content/uploads/2016/05/Norma-ISO-9001-2015.pdf>
- Pérez Fernandez de Velasco, J. A. (1994). *Gestión de la calidad empresarial. Calidad en los Servicios y Atención al Cliente, Calidad Total*. Madrid: ESIC Editorial.
- Pérez Fernandez de Velasco, J. A. (2009). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Project Management Institute. (2013). *Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK)* (5ta ed.). Pensilvania, EEUU.
- Rojas Chávez, M. A. (2016). *Conocimiento y Aplicación de la Gestión por Procesos en los restaurantes de dos y tres tenedores del distrito de Trujillo, Julio - Setiembre 2016*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Saavedra Costilla, V. S. (2013). *Gestión por procesos en los actos preparatorios para contratación de bienes y servicios como propuesta para optimizar los procesos de selección de un gobierno regional*. Trujillo.
- Salvador Ferrer, C. M. (2008). *Calidad de Servicios: El Camino hacia la fidelidad del consumidor*. Almería: Universidad de Almería.
- Trujillo, A., Carrete, L., Vera, J., & García Lopez, S. I. (2011). *Servir con calidad en México*. México: LID Editorial Mexicana.
- Uribe Macías, E. M. (2010). *Gerencia del Servicio*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Vargas Quiñonez, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Cundinamarca, Colombia: Ecoe Ediciones.