



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA DE CALZADO GRUPO ROMINA SAC EN BASE A LA FILOSOFÍA JUST IN TIME, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO DEL AÑO 2018.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autores:**

Bach. Alessandra Gamarra Andrade

Bach. Valentina Villena Lázaro

**Asesor:**

Lic. Carmen D'Angelo Panizo

Trujillo – Perú

2018

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u> .....	ii
<u>DEDICATORIA</u> .....	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u> .....	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u> .....	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u> .....	vi
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u> .....	viii
<u>RESUMEN</u> .....	x
<u>ABSTRACT</u> .....	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	16
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	35
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	40
CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN.....	90
CONCLUSIONES.....	92
RECOMENDACIONES.....	94
REFERENCIAS.....	95
ANEXOS.....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Cuadro de operacionalización de variables.....	35
<b>Tabla 2:</b> Resultados de la encuesta de servicio al cliente.....	41
<b>Tabla 3:</b> Resultados de dimensiones del instrumento SERVQUAL .....	43
<b>Tabla 4:</b> Dimensiones SERVQUAL ponderadas .....	45
<b>Tabla 5:</b> Ventas históricas de Grupo Romina S.A.C. durante años 2016 y 2017 .....	47
<b>Tabla 6:</b> Ordenes de compra generadas por Grupo Romina SAC, durante el 2017.....	49
<b>Tabla 7:</b> Indicadores Subprocesos de compra y recepción y pago.....	59
<b>Tabla 8:</b> Stock Valorizado mes a mes durante año 2017.....	59
<b>Tabla 9:</b> Indicadores JIT – año 2017 .....	60
<b>Tabla 10:</b> Regla de corte Clasificación ABC criterio inversión .....	64
<b>Tabla 11:</b> Cuadro Resumen Clasificación ABC.....	64
<b>Tabla 12:</b> Distribución de familias de ítems dentro de la clasificación ABC.....	67
<b>Tabla 13:</b> Aplicación de la matriz de Kraljic.....	68
<b>Tabla 14:</b> Políticas de compra recomendadas según matriz de Kraljic.....	69
<b>Tabla 15:</b> Valoración de homologación de proveedores según criterios preestablecidos .....	71
<b>Tabla 16:</b> Evaluación de Organización de proveedor .....	72
<b>Tabla 17:</b> Evaluación de local y almacenes de proveedor .....	72
<b>Tabla 18:</b> Evaluación de maquinaria, herramientas y equipo de proveedor .....	72
<b>Tabla 19:</b> Evaluación de procesos de fabricación de proveedor.....	73
<b>Tabla 20:</b> Evaluación de procesos de aprovisionamiento de proveedor.....	73
<b>Tabla 21:</b> Evaluación de procedimientos comerciales de proveedor .....	73
<b>Tabla 22:</b> Evaluación de políticas de recursos humanos de proveedor.....	74
<b>Tabla 23:</b> Evaluación de políticas de calidad de proveedor .....	74
<b>Tabla 24:</b> Evaluación de laboratorios para control de calidad de proveedor .....	75

<b>Tabla 25:</b> Evaluación de acciones correctivas que toma proveedor .....	75
<b>Tabla 26:</b> Evaluación de capacidad financiera de proveedor .....	75
<b>Tabla 27:</b> Valores de proceso de homologación de proveedores .....	76
<b>Tabla 28:</b> Puntajes de homologación obtenidos por cada proveedor evaluado .....	77
<b>Tabla 29:</b> Pronósticos de demanda redondeada para el año 2018 .....	82
<b>Tabla 30:</b> Indicadores Subprocesos gestión de requerimiento, recepción y pago; y subproceso de contratación .....	89
<b>Tabla 31:</b> Mejora de Indicadores Subproceso de compra, recepción y pago .....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Percepciones y expectativas SERVQUAL.....	33
<b>Figura 2:</b> Diseño de la investigación .....	37
<b>Figura 3:</b> Organigrama de la empresa .....	40
<b>Figura 4:</b> : Representación gráfica de brechas entre expectativas y percepciones de calidad.....	42
<b>Figura 5:</b> Gráfico de líneas de las brechas de cada pregunta.....	43
<b>Figura 6:</b> Representación gráfica de brechas de las dimensiones del modelo SERVQUAL.....	44
<b>Figura 7:</b> Gráfico de líneas de las brechas de cada dimensión.....	45
<b>Figura 8:</b> Representación gráfica de brechas relativas de las dimensiones del modelo SERVQUAL .....	46
<b>Figura 9:</b> Mapa de Sub Procesos de Grupo Romina SAC- Área de Logística .....	50
<b>Figura 10:</b> Diagrama de flujo de subproceso de gestión de requerimientos .....	51
<b>Figura 11:</b> Diagrama de flujo de subproceso de gestión de requerimiento:.....	52
<b>Figura 12:</b> Diagrama de flujo de subproceso de compras.....	53
<b>Figura 13:</b> Diagrama de flujo de subproceso de compras .....	54
<b>Figura 14:</b> Diagrama de flujo de subproceso de compras .....	55
<b>Figura 15:</b> Diagrama de flujo de subproceso de recepción de mercadería y pago.....	56
<b>Figura 16:</b> Diagrama de flujo de subproceso de recepción de mercadería y pago .....	57
<b>Figura 17:</b> Diagrama de flujo de subproceso de recepción de mercadería y pago .....	58
<b>Figura 18:</b> Representación gráfica de indicador Stock Valorizado 2017 .....	60
<b>Figura 19:</b> Propuesta de mejora de servicio al cliente en Grupo Romina SAC, en base a la filosofía JIT.....	62
<b>Figura 20:</b> Gráfico de barras Clasificación ABC.....	65
<b>Figura 21:</b> Curva de la Clasificación ABC .....	65
<b>Figura 22:</b> Gráfica de historial de las ventas años 2016, 2017 y pronóstico de ventas año 2018..	83

<b>Figura 23:</b> Diagrama de flujo propuesto para subproceso de gestión de requerimientos y recepción de mercadería .....	84
<b>Figura 24:</b> Diagrama de flujo propuesto para subproceso de gestión de requerimientos y recepción de mercadería .....	85
<b>Figura 25:</b> Diagrama de flujo propuesto para subproceso de gestión de requerimientos y recepción de mercadería .....	86
<b>Figura 26:</b> Diagrama de flujo propuesto de subproceso de contrataciones .....	87
<b>Figura 27:</b> Diagrama de flujo propuesto de subproceso de contrataciones .....	88

## RESUMEN

La presente investigación descriptiva busca realizar una propuesta de mejora del servicio al cliente en la empresa de calzado Grupo Romina S.A.C. en base a la filosofía Just in time, la cual contiene dos poblaciones y dos muestras censales: la primera población y muestra comprende todos los procesos logísticos de la empresa de calzado Grupo Romina S.A.C. en la ciudad de Trujillo del año 2017, y la segunda población y muestra comprende los 30 clientes mayoristas activos de la empresa de calzado Grupo Romina S.A.C., en la ciudad de Trujillo del año 2017. Para recolectar información de los clientes y dar valor a la variable servicio al cliente, se empleó un cuestionario (modelo SERVQUAL), adaptado a la realidad de la población de estudio. Gracias a la aplicación y análisis del referido instrumento se determinó los niveles de cada una de las dimensiones de la variable servicio al cliente; obteniendo valores positivos en las dimensiones de seguridad y empatía; y una calificación negativa en las dimensiones de elementos tangibles, responsabilidad y confiabilidad; por otro lado se diagnosticó los procesos logísticos de la empresa encontrando diversas oportunidades de mejora que sirvió de base para plantear la propuesta de mejora de la presente investigación. Dicha propuesta apunta a alinear las actividades logísticas de aprovisionamiento de la empresa a los pedidos del cliente y de esta forma asegurar el abastecimiento oportuno de los materiales en la planta de producción, evitando paradas de producción que impidan el cumplimiento de la programación y por consiguiente asegurando la salida a tiempo de los despachos y la entrega de los pedidos a los clientes dentro de los tiempos pactados, mejorando así las dimensiones de confiabilidad y responsabilidad de la empresa y por tanto mejorando el servicio al cliente.

Palabras Clave: Justo a tiempo, clasificación ABC, artículos críticos, servicio al cliente, pronósticos de demanda, procesos, aprovisionamiento, políticas.

## ABSTRACT

The present descriptive investigation seeks to make a proposal to improve customer service in the shoe company Grupo Romina S.A.C. based on the Just in Time philosophy, which contains two populations and two census samples: the first population and sample includes all the logistic processes of the footwear company Grupo Romina S.A.C. in the city of Trujillo in 2017, and the second population and sample includes the 30 active clients of the shoe company Grupo Romina S.A.C., in the city of Trujillo in the year 2017. To collect information from clients and give value to the variable customer service, a questionnaire was used, (SERVQUAL model), adapted to the reality of the study population. Thanks to the application and analysis of the aforementioned instrument, the levels of each of the dimensions of the customer service variable were determined; obtaining positive values in the dimensions of security and empathy; and a negative qualification in the dimensions of tangible elements, responsibility and reliability ; on the other hand, the logistic processes of the company were diagnosed, finding various opportunities for improvement that served as the basis for proposing the proposed subject of the present investigation; this proposal aims to align the company's supply logistics activities with the customer's orders in order to ensure the timely supply of the materials in the production plant, avoiding production stops that prevent compliance with the programming and consequently, ensuring the timely delivery of orders and the delivery of orders to customers within the agreed times, thus improving the reliability and responsibility dimensions of the company and therefore improving customer service.

Keywords: Just in time, ABC classification, critical articles, customer service, demand forecasts, processes, procurement, policies



## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Alcaide, J. (2015). *Los 100 errores de la experiencia de cliente*. Madrid: ESIC.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Episteme.
- Berry, L. (2004). *El buen servicio ya no basta: Más allá de la excelencia en el servicio*. Barcelona: Ediciones Deusto S.A.
- Córcoles Cubero, A. I. (2008). *Empatía: Ponte en su lugar*. Madrid: FC Editorial Fundación Confemental.
- Gómez Aparicio, J. M. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Hay, E. J. (1987). *Justo a tiempo*. Grupo Editorial Norma.
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Principios de Administración de operaciones*. México D.F.: Pearson Educación.
- Lovelock, C. (2011). *Administración de servicios: Estrategia de marketing, operaciones y recursos humanos*. México D.F.: Pearson.
- Méndez Álvarez, C. (2000). *Un marco teórico para el concepto de cultura organizacional*. Bogotá: Ediciones Rosaristas.
- Miranda, J., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.
- O'Grady, P. (1993). *Just in Time: Una estrategia fundamental para los jefes de producción*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Heizer, J.; Render, B. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones*. México D.F: Pearson Prentice Hall
- Parada Gutiérrez, O. (2009). *Un enfoque multicriterio para la toma de decisiones en la gestión de Inventarios*. Santiago de Cuba.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67, 420 - 450.
- Pérez Torres, V. (2010). *Calidad total en la atención al cliente*. Vigo: Ideas propias editorial S.L.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. madrid: ESIC.
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente*. Minnesota: USA.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México D.F.: McGraw Hill.