



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE PARA REDUCIR LOS COSTOS EN LA EMPRESA TIMPORT S.A.C.”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Bach. Jorge Tello Piña

Asesor:

Ing. Enrique Avendaño Delgado

Trujillo - Perú

2018

INDICE

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	55
CAPÍTULO III. RESULTADOS	117
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	119
REFERENCIAS	121
ANEXOS	123

RESUMEN

La presente investigación inició con el diagnóstico actual de la Gestión de servicio al cliente en la empresa TIMPORT S.A.C., en la cual se evidenció diversos problemas a lo largo de la operación y los cuales generan pérdidas monetarias. Es así que se encuentra a personal con falta de capacitación, a su vez se evidenció que el personal mantiene una postura inadecuada durante la jornada laboral. Con respecto a las máquinas que se utilizan durante el proceso de servicio muchas veces han presentado fallas. También se encuentra deficiencias en los procesos de servicio. Todos los problemas generan una pérdida total de S/. 13,285.95 anualmente.

Ante los problemas encontrados, se diseñó una Propuesta de mejora en la Gestión de servicio al cliente en el cual se implementará un Plan de capacitación, a su vez se realizará el Método REBA para la evaluación de la posición a lo largo de la jornada laboral y se implementará un Plan de ergonomía. Con respecto a la maquinaria, se implementará un Plan de mantenimiento preventivo, el cual ayudará a cuidar las máquinas. Por último, para la estandarización de procesos, se utilizará la metodología Customer Relationship Management (CRM) en la que se enlazarán las herramientas de gestión que permitan generar bienestar y satisfacción al cliente. Se realizará un control estadístico del proceso, un estudio de tiempos, un Sistema de indicadores de Gestión y se aplicará el enfoque Business Process Management (BPM), con todo lo implementado se tendrá un beneficio de S/. 8,170.41.

Los indicadores encontrados en la evaluación económica y financiera afirmaron que la Propuesta de mejora impactará de manera positiva en la reducción de costos, teniendo como resultado un VAN de S/. 9,925.50, un TIR de 60.52% y un B/C de S/.1.88. Esto evidencia que la Propuesta de mejora impactará de manera positiva en la Gestión de servicio al cliente de la empresa TIMPORT S.A.C. y a su vez servirá como base teórica para futuras investigaciones.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Cancino, E., & Ruelas, C. (2015). Mejora de procesos de gestión en una empresa de servicios de mantenimiento y limpieza industrial. Lima.
- Chain, R. e. (12 de Agosto de 2014). Obtenido de EAE Business School - Retos en Supply Chain: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-para-la-maximasatisfaccion-de-los-clientes/>
- Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia. (25 de Junio de 2017). CROEM. Obtenido de CROEM Wen site: <http://www.croem.es/prevergo/formativo/1.pdf>
- Costa, M., & Aguinaga, A. (1998). Gestión en la capacitación de organizaciones. Lima: Ministerio de Salud.
- Díaz, A. (2003). Tutorial para la asignatura de costos y presupuesto. Distrito Federal: Fondo Editorial FCA.
- Grupo Santander S.A. (2017). Santander TradePortal. Obtenido de <https://es.portal.santandertrade.com/analizar-mercados/estados-unidos/politica-yeconomia>
- Hitpass, B. (2017). Business Process Management Fundamentos y conceptos de implementación. Santiago de Chile: BHH Ltda.
- INEI. (6 de Junio de 2018). Encuesta Mensual del Sector servicios.
- Instituto de Biomecánica de Valencia. (s.f.). ERGODEP. Obtenido de <http://ergodep.ibv.org/procedimientos/10-metodos-ergonomicos-especificos/473-rebarapid-entire-body-assessment.html>
- Isidro, G. (2012). SISTEMA DE COSTOS . Lima: Pacífico Editores.
- Isotools. (16 de Marzo de 2016). Isotools Blog Calidad y Excelencia. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/03/16/implementacion-y-gestion-indicadores-calidad/>
- Leon, & Vera. (2017). “Propuesta de implementación de la metodología BPM (Business Process Management) para reducir los costos operativos en el área de operaciones y Gestión Logística de la empresa Lezama Consultores de Salud Ocupacional E.I.R.L.”. Trujillo.
- Molina, J. (2006). Mantenimiento y seguridad industrial.
- Montoya, C., & Boyero, M. (16 de Noviembre de 2012). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Medellín, Antioquía, Colombia.
- Morales, C. (2016). Gestión de la calidad de servicio al cliente en restaurantes y hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo. Trujillo.
- Niebel, B., & Freivalds, A. (2009). Ingeniería de métodos, estándares y diseños del trabajo. España: McGraw - Hill.

Ochoa, Y., Ferrel, Y., & Zegarra, L. (2014). Propuesta de mejora en la Gestión de servicios para una empresa proveedora de servicios de comunicaciones. Lima.

Rey, F. (2001). Manual de Mantenimiento Integral en la Empres. Madrid: Fundación CONFEMETAL.

Riofrío, M. (2012). Disminución de tiempos improductivos en la confección e instalación de serpentines en la empresa CONFRINA. Guayaquil.

Santamaría, P. (2012). Estudio para la implementación de administración de procesos (BPM) en la Fuerza Aérea Colombiana. Bogotá.

Shaw, J. (1991). Gestión de servicios: la consecución del éxito en empresas de servicio mediante desarrollo de planes. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.

Suañez, M. (Noviembre de 2013). Sector terciario en España. Publicaciones Didácticas, 11. Obtenido de <http://publicacionesdidacticas.com/hemeroteca/articulo/040003/articulopdf>

Xinhua News Agency. (16 de Febrero de 2018). XINHUA Español. Obtenido de http://spanish.xinhuanet.com/2018-02/16/c_136979701.htm