



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS Y SU
INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN
UN MINIMARKET EN TRUJILLO”

Tesis para optar el título profesional de:
Ingeniera Empresarial

Autores:

Erika Antonella Morales Alva
Flavia Fernanda Morales Arevalo

Asesor:

Mg. Ing. Cesia Elizabeth Boñón Silva

Trujillo - Perú

2020

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	31
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	39
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	72
REFERENCIAS.....	77
ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones, sub-dimensiones y ítems del cuestionario	34
Tabla 2: Escala valorativa (Baremo) para medir el nivel de satisfacción del cliente	34
Tabla 3: Escala valorativa (Baremo) para evaluar las actividades de los diferentes procesos del minimarket "La Floristería"	35
Tabla 4: Prueba de confiabilidad del cuestionario de "satisfacción del cliente"	37
Tabla 5: Identificación de los procesos del minimarket "La Floristería"	40
Tabla 6: Matriz de procesos relevantes.....	53
Tabla 7: Resultados de la evaluación de la satisfacción al cliente externo del minimarket "La Floristería" y sus dimensiones.....	54
Tabla 8: Procesos relevantes definidos para implementar planes de mejora	56
Tabla 9: Evaluación de las ventas de abarrotos y licores en ambos periodos de estudio.....	63
Tabla 10: Prueba de hipótesis para comparar la venta de abarrotos en ambos periodos	64
Tabla 11: Prueba de hipótesis para comparar la venta de licores en ambos periodos	64
Tabla 12: Evaluación de devoluciones (soles) de abarrotos y licores en ambos periodos de estudio	65
Tabla 13: Prueba de hipótesis para comparar las devoluciones de abarrotos en ambos periodos	66
Tabla 14: Prueba de hipótesis para comparar las devoluciones de licores en ambos periodos	66
Tabla 15: Evaluación de la satisfacción del cliente externo del minimarket "La Floristería" y sus dimensiones, antes y después de aplicar el modelo de gestión de procesos	67
Tabla 16: Costos de inversión proyectados a 5 años	69
Tabla 17: Flujo neto de efectivo	70
Tabla 18: Calculo del VAN, TIR	70
Tabla 19: Resultados del VAN, TIR y B/C	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Diagrama de "Causa - Efecto" propuesto por Ishikawa	39
Ilustración 2: Mapa de procesos actual de la empresa "La Floristería"	41
Ilustración 3: Diagrama del proceso de venta actual	43
Ilustración 4: Diagrama del proceso de clasificación de productos actual	44
Ilustración 5: Diagrama del proceso de devolución de productos actual	45
Ilustración 6: Diagrama de proceso de abastecimiento actual	46
Ilustración 7: Diagrama del proceso de desarrollo de políticas y normas actual	47
Ilustración 8: Diagrama del proceso de delivery actual	48
Ilustración 9: Diagrama del proceso de apertura actual	49
Ilustración 10: Diagrama del proceso de limpieza actual	50
Ilustración 11: Diagrama del proceso de almacenamiento actual	51
Ilustración 12: Diagrama del proceso de supervisión actual	52
Ilustración 13: Evaluación de la satisfacción del cliente externo del minimarket "La Floristería" y sus dimensiones.....	55
Ilustración 14: Mapa de procesos modelado del minimarket "La Floristería"	57
Ilustración 15: Diagrama del proceso de administración modelado	58
Ilustración 16: Diagrama del proceso de abastecimiento modelado	59
Ilustración 17: Diagrama del proceso de almacenamiento modelado	60
Ilustración 18: Diagrama del proceso de distribución modelado	61
Ilustración 19: Diagrama del proceso de atención al cliente modelado	62
Ilustración 20: Comparación de los puntajes pre y post test del cuestionario de satisfacción	68

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación es determinar la influencia de elaborar un modelo de gestión por procesos en la satisfacción del cliente en un minimarket, haciendo uso de herramientas como: diagrama de Ishikawa, el mapa de procesos y los diagramas de flujo del minimarket. El proceso metodológico consistió en recopilar la información empleando 52 encuestas a clientes y realizando 2 fichas de observación, con el fin de analizar los datos a ser utilizados dentro de nuestra investigación.

Los resultados obtenidos en el diagnóstico fueron que la empresa cuenta con 10 procesos de los cuales 5 son aquellos que requieren una mejora. Asimismo, la evaluación del cliente arrojó un puntaje promedio de 2.94 esto quiere decir que, el nivel de satisfacción es regular. Es por ello que, se propone la mejora en base al modelo de gestión por procesos.

Además, como resultado de la aplicación del modelo de gestión se logró mejorar el lineamiento de los procesos, logrando satisfacer las necesidades de sus clientes. Finalmente, mediante el análisis económico se concluye que la propuesta es viable ya que se obtiene un VAN de S/. 47,103.13 y una ratio de beneficio – costo de 3.27.

Palabras clave: Gestión, Procesos, Satisfacción, Cliente

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the influence of developing a process management model on customer satisfaction in a minimarket, making use of tools such as: Ishikawa diagram, the process map and the minimarket flow diagrams. The methodological process consisted of collecting the information using 52 customer surveys and 2 observation sheets, in order to analyze the data to be used in our research.

The results obtained in the diagnosis were that the company has 10 processes, of which 5 are those that require improvement. Likewise, the customer's evaluation yielded an average score of 2.94, which means that the level of satisfaction is regular. That is why the improvement is proposed based on the process management model.

In addition, as a result of the application of the management model, it was possible to improve the guidelines of the processes, managing to satisfy the needs of its clients. Finally, through the economic analysis, it is concluded that the proposal is viable since a NPV of S/is obtained. 47,103.13 and a profit ratio - cost of 3.27.

Keywords: Management, Processes, Satisfaction Customer

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Arrascue, J. y Segura, E. (2016) *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer” Chiclayo-2015*. Recuperado el 13 de Enero del 2020 de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arhuis, F. y Campos, A. (2015). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal – Huancayo 2015*. Recuperado el 15 de Enero del 2020 de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1269>
- Benavente, J. P. (2018). *Gestión de procesos en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad distrital Echarati-Cusco*. (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de: http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2058/1/Juan_Tesis_bachiller_2018.pdf
- Cacino, E. & Ruelas, C. (2014). *Mejora de procesos de gestión en una empresa de servicios de mantenimiento y limpieza industrial*. (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de: file:///C:/Users/Flavia%20Morales/Downloads/CANCINO_EDUARDO_RUELAS_CINTHYA_MEJORA_PROCESOS_EMPRESA_SERVICIOS.pdf
- Cárdenas, J. (2015). *Diseño de gestión por procesos en el sector salud para mejorar la satisfacción de los clientes caso: Centro de atención PRIMARIA II CHILCA ESSALUD*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/396463259/Diseno-de-Gestion-Por-Procesos-en-El-Sector-Salud>
- Chavez, L. & Martell, C. (2016). *Gestión de procesos para mejorar la eficiencia y eficacia de la administración de centros de educación técnica productiva en la provincia de Trujillo*. (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3400/1/RE.SIS_LEDGAR.CHAVEZ_CRISTIAN.MARTELL_GESTION.DE.PROCESOS_DATOS.PDF

- Chicana, L. (2016). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016*. Recuperado el 13 de Enero del 2020 de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8937?locale-attribute=es>
- Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C*. Universidad Católica San Pablo. Arequipa. Recuperado de: http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf
- Fernández, A. & Ramírez, L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A&B*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Pimentel. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TEISIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, A., Hernández, A., Nogueira, D. y Comas, R. (2018, junio,25). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare*. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>
- Morales, C. (2015). *Mejoras a la gestión del proceso de abastecimiento de insumos clínicos para el hospital San José*. (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132979/Mejoras-a-la-gestion-del-proceso-de-abastecimiento-de-insumos-clinicos.pdf?sequence=1>
- Pérez, V. (2012). *Calidad Total en la atención al cliente*. (2° ed.). España: Ideaspropias Editorial.
- Ponce, K. (2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil*. (tesis de pregrado). Universidad de Chile. Santiago de Chile. Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620981/Tesis+Textil?sequence=1>
- Puertas Castillo, D. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa Energy Palma*

- S.A. (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito.
Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12232>
- Quispe, G. y Ayaviri, N. (2016). *Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo*. Recuperado el 13 de Enero del 2020 de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>
- Kotler, P. y Keller, K. (2016). Dirección de marketing. (15° ed.). México: Pearson Educación.
- Las nuevas tendencias del consumidor peruano. (30 octubre de 2019). *Diario el Peruano*. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia-las-nuevas-tendencias-del-consumidor-peruano-86000.aspx>
- Resolución N° 178-2020-PRODUCE. (13 de junio de 2020) *Diario el Peruano*. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/establecen-disposiciones-para-el-inicio-gradual-y-progresivo-resolucion-ministerial-n-178-2020-produce-1867930-1/>
- Sampieri, H., Fernández, C., y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed.). México: McGraw-HILL.
- Soriano, C. (2018). *Gestión de procesos comerciales y su relación con la satisfacción del cliente en una empresa productora de lácteos, 2018*. Recuperado el 13 de Enero del 2020 de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13758>.
- Soriano, C. y Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Recuperado el 15 de Enero del 2020 de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10969>
- Valenzuela Alvarado, R. (2017). *Gestión por procesos y clima social laboral de los trabajadores del instituto nacional de defensa civil de Lima 2017*. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de : http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10000/Valenzuela_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ventura, I. (2017). *Influencia de la cultura de calidad del servicio en la satisfacción del cliente de supermercados plaza vea del distrito de independencia, lima, 2017*. Recuperado el 13 de Enero del 2020 de : <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2896/TESIS%20DE%2>

0MAMANI%20ZARATE%20LISYA%20Y%20VENTURA%20RAMOS%20IRM
A.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Vitancio Ramirez, A.R. (2019). *Gestión de la distribución y la satisfacción de los clientes en la empresa Cremaconf E.I.R.L, Ate 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/232927931.pdf>