



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“REDISEÑO DE PROCESOS Y SU INFLUENCIA
EN LA GESTIÓN DE VENTAS DE LA EMPRESA
CORPORACIÓN MACROCHIPS SAC TRUJILLO
– 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

INGENIERO EMPRESARIAL

Autores:

Jose Jhonathan Avila Tolentino
Maria de Jesus Mercado Alvarado

Asesora:

Mg. Ing. Betty Lizby Suárez Torres

Trujillo - Perú

2021

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
TABLA DE CONTENIDO	4
INDICE DE TABLAS	5
INDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	38
CAPÍTULO III. RESULTADOS	45
CAPITULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES.....	109
REFERENCIAS	113
ANEXOS	119

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	37
Tabla 2 Inventario de procesos – Procesos estratégicos	47
Tabla 3 Inventario de procesos – Procesos misionales	48
Tabla 4 Inventario de procesos – Procesos de soporte.....	49
Tabla 5 Proceso de atención por consulta	52
Tabla 6 Proceso de venta de equipos de cómputo a B2C.....	55
Tabla 7 Proceso de venta de accesorios a B2C.....	59
Tabla 8 Proceso de venta de equipos de seguridad a B2C	63
Tabla 9 Proceso de venta de equipos de cómputo, accesorios y equipos de seguridad a B2B.....	67
Tabla 10 Proceso de atención por garantía.....	71
Tabla 11 Proceso de post - venta	74
Tabla 12 Matriz de priorización.....	77
Tabla 13 Detalle de problemas encontrados por proceso	78
Tabla 14 Análisis del problema de acuerdo a la probabilidad de ocurrencia e impacto.....	79
Tabla 15 Valores para estimar la probabilidad	80
Tabla 16 Valores para estimar el impacto	80
Tabla 17 Proceso rediseñado de atención por consulta.....	83
Tabla 18 Proceso rediseñado de venta de equipos de cómputo a B2C	86
Tabla 19 Proceso rediseñado de venta de accesorios a B2C	89
Tabla 20 Proceso rediseñado de venta de equipos de seguridad a B2C.....	92
Tabla 21 Proceso rediseñado de venta de equipo de cómputo, accesorios y equipos de seguridad a B2B	95
Tabla 22 Proceso rediseñado de atención por garantía	98
Tabla 23 Proceso rediseñado de post - venta.....	101
Tabla 24 Resultados Pre y Post test de la encuesta	102
Tabla 25 Indicadores Pre y Post test por proceso.....	103
Tabla 26 Costos de inversión	106
Tabla 27 Costos de inversión proyecta en 5 años	107
Tabla 28 Análisis del indicador para la propuesta del rediseño	107
Tabla 29 Análisis de ahorros proyectados.....	107
Tabla 30 Flujo de caja incremental	108
Tabla 31 Cálculo de Van, Tir y B/C.....	108
Tabla 32 Interpretación de Van, Tir y B/C.....	108

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Procesos del nivel 0.....	19
Figura 2 Procesos del nivel 1.....	20
Figura 3 Procesos del nivel 2.....	21
Figura 4 Organigrama	46
Figura 5 Proceso de atención por consulta.....	51
Figura 6 Proceso de venta de equipos de cómputo a B2C.....	54
Figura 7 Proceso de venta de accesorios a B2C.....	58
Figura 8 Proceso de venta de equipos de seguridad a B2C	62
Figura 9 Proceso de venta de equipos de cómputo, accesorios y equipos de seguridad B2B.....	66
Figura 10 Proceso de atención por garantía.....	70
Figura 11 Proceso de post venta	73
Figura 12 Mapa de procesos.....	76
Figura 13 Matriz de probabilidad e impacto	80
Figura 14 Proceso rediseñado de atención por consulta	82
Figura 15 Proceso rediseñado de venta de equipos de cómputo a B2C	85
Figura 16 Proceso rediseñado de venta de accesorios a B2C	88
Figura 17 Proceso rediseñado de venta de equipos de seguridad a B2C.....	91
Figura 18 Proceso rediseñado de venta de equipos de cómputo, accesorios y equipos de seguridad B2B	94
Figura 19 Proceso rediseñado de atención por garantía.....	97
Figura 20 Proceso rediseñado de post venta.....	100
Figura 21 Prueba de normalidad Pre test	104
Figura 22 Prueba de normalidad Post test.....	104
Figura 23 T student – Pre test.....	105
Figura 24 T student – Post test	105

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia del rediseño de procesos en la gestión de ventas de la empresa Corporación Macrochips SAC – Trujillo 2019. Esta investigación es de tipo experimental de grado pre experimental, tomando como muestra los 7 procesos de la gestión de ventas y como población a los 10 colaboradores que conforma dicha gestión a quienes se le aplicaron los instrumentos de recolección de datos como entrevistas y encuestas. Asimismo, como parte de la metodología se procedió a realizar un análisis de los procesos actuales de la empresa, identificar procesos críticos, proponer el rediseño de procesos y evaluar el impacto económico de la implementación del rediseño de procesos. Como resultado se obtuvieron que la medición Pre en promedio es de 774 minutos y que al rediseñar se obtuvo como medición Post en promedio de 557 minutos, generando una varianza de un 30% en ahorro de tiempo mejorando la eficiencia y eficacia de los colaboradores al concretar sus ventas. Finalmente, la implementación del rediseño de procesos en la Corporación Macrochips presenta un VAN mayor a cero, esto significa que el proyecto es viable dando una rentabilidad de S/47, 374.64 y un TIR de 56.86%.

Palabras clave: Rediseño, Metodología, Procesos, Gestión, Ventas.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Acosta (2018) en su libro La administración de ventas conceptos clave en el siglo XXI.
<https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/La-administracion-de-ventas.pdf>
- Alvira (2011) La encuesta: una perspectiva general metodológica (2a. ed.)
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=3223000&query=que+es+una+encuesta#>
- Apraiz (2013) Marketing, comunicación y ventas para Pymes (2a. ed.), Editorial ICB
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=5809709&query=vendedor>
- Asado y Morales (2017) *Implementación de un sistema web de gestión comercial para mejorar el proceso de ventas de la empresa comercial Vasgar*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática, Universidad de Ciencias y Humanidades) <http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/155>
- Asmat y Pérez (2015) *Rediseño de procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa distribuidora Hermer en el Perú*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Computación y Sistemas, Universidad de San Martín de Porres) <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1452>
- Avila J. (2017) *Rediseño de procesos en el área de producción en una empresa de calzados y su efecto en la productividad – Trujillo 2017* (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Empresarial, Universidad Privada del Norte) <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12535/Avila%20Ponce%20Jhon%20Anthony.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bravo (2009) Gestión de procesos - con responsabilidad social.
https://www.academia.edu/6236588/Gestion_de_Procesos_Juan_Bravo_Carrasco
- Bravo (2011) Gestión de procesos – alineados con la estrategia. Editorial Evolucion S.A. Santiago de Chile. <https://silo.tips/download/gestion-de-procesos-alineados-con-la-estrategia>
- Bravo (2016) Rediseño de procesos – Innovación orientada a las estrategias de las organizaciones. Editorial Evolución S.A. Santiago de Chile.
- Brown (1992) Gestión de la atención al cliente.
<https://books.google.com.pe/books?id=634hBJasWI4C&printsec=frontcover&dq=cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiPoJL5kd7bAhXJwVkKHdHJA9UQ6AEIMDAC#v=onepage&q=cliente&f=false>
- Carro y González (2012). Productividad y competitividad.
http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Denove y Power (2006). La satisfacción del cliente.
http://www.administracion.yolasite.com/resources/La_satisfaccion_del_cliente.pdf
- Diario Gestión (2020). Venta de laptops gamer se duplica en el mercado peruano por la pandemia del Covid 19, según GFK. <https://gestion.pe/economia/venta-de-laptops-gamer-se-dispara-en-el-mercado-peruano-por-la-pandemia-del-covid-19-segun-gfk-nndc-noticia/>.
- Díaz (2011). La observación.
http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Díaz, Torruco, Martínez y Varela (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico.
<https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

- Echegaray (2018) Identificación del proceso crítico en el área de operaciones para la mejora de la calidad en el servicio de transporte urbano de la empresa Etsosa de la ruta 2805 – Lima 2018. (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad San Ignacio de Loyola)
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3716/1/2018_Echegaray-Medina.pdf
- Gestión pública del Perú (2015) Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del d.s. N° 004-2013-pcm – política nacional de modernización de la gestión pública.
https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf
- Gil y Vallejos (2008). Guía para la identificación y análisis de los procesos de la universidad de Málaga.
https://www.uma.es/publicadores/gerencia_a/wwwuma/guiaprocessos1.pdf
- Gutiérrez (2010) Calidad total y productividad. Tercera Edición por McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Hernández (2014) Metodología de la investigación.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- INEI (2019) Demografías empresariales en el Perú.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demografia_empresarial_1.pdf
- Lavado y Sánchez (2019) en su tesis Rediseño de procesos de negocio para agilizar la gestión comercial en la empresa Orbitum Net S.R.L. – Trujillo. (Para obtener el título de Ingeniero de Sistemas, Universidad Nacional de Trujillo)
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14795/LAVADO%20GOMEZ>

[%2c%20MILAGROS%20STEFANY%3b%20SANCHEZ%20CARRANZA%2c%20CARLOS%20EDUARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Martínez y Cegarra (2014) Gestión por procesos de negocio, organización horizontal. Editorial del Economista, 2014. ProQuest
- Ministerio de Fomento (2005) La gestión por procesos. <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Murillo (2008) La investigación científica. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Oliveira (2016) en su tesis Sincronismo organizacional: propuesta de rediseño del proceso servicio y venta de una micro empresa. (Para la obtención de licenciatura en Administración de empresas, Universidad Federal de Campina Grande) <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/jspui/bitstream/riufcg/9486/1/%c3%8dVYNA%20LAVINIA%20DE%20OLIVEIRA%20RUFINO%20-%20TCC%20ADMINISTRA%c3%87%c3%83O%202016.pdf>
- Oller y Varea (2016) ¿Cómo debe ser el vendedor ideal? https://www.researchgate.net/publication/307476014_COMO_DEBE_SER_EL_VENDEDOR_IDEAL
- Pardo (2017) Gestión por procesos y riesgo operacional. AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. ProQuest Ebook Central
- Paredes (2018) en su tesis Rediseño de procesos y su relación con la productividad del Centro Médico Medical Arequipa S.A.C, Arequipa 2018. (Para obtener el grado de Maestría en dirección y Gestión Empresarial, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa).

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8779/MADpamum1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Perea (2016) en su tesis Propuesta de mejora en el proceso de ventas de una empresa comercializadora de productos electrónicos para automatización industrial. (Para optar el título de Ingeniero Industrial, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas).
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621705/PEREA_S_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez (2006) en su libro Calidad total en la atención al cliente, pautas para garantizar la excelencia en el servicio.
<https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=true>
- Pérez (2012) Calidad de servicio y Atención al Cliente. (2a. ed.), Editorial ICB.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=5809661&query=phva>
- Project Management Institute (2017) La guía de los fundamentos para la dirección de proyectos. Sexta edición.
https://www.academia.edu/37404496/PMBOK_6ta_Edici%C3%B3n_Espa%C3%B1ol
- Rojas y Bances (2017) Propuesta de rediseño de procesos para la mejora de la gestión en la empresa Llanki Cine + Medios EIRL en la ciudad de Chiclayo. (Para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo).
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1657/1/TL_RojasRuizErika_BancesTenorioKarem.pdf
- Sánchez (2017) Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa brumoda S.A.C – Lima, 2017. (Para optar el grado de Maestro de Ingeniería de Sistemas

con mención en Tecnología de la Información, Escuela de Posgrado de Universidad
Cesar Vallejo)

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8574/S%c3%a1nchez_A
G.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8574/S%c3%a1nchez_A_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Serbel (2011) Administración de ventas.
<http://administracion.yolasite.com/resources/AdmonVtas.pdf>
- West (1991) Gestión de la Distribución Comercial: concepto de distribución total.
[https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=3175087&query
=gestion+de+la+distribucion+comercial#](https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/reader.action?docID=3175087&query=gestion+de+la+distribucion+comercial#)