

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“GESTIÓN DE PROCESOS COMERCIALES Y SU  
INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE  
LA MUEBLERÍA MULTISERVICIOS VIGO,  
TRUJILLO 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Ingeniera Empresarial**

**Autoras:**

Leydy Marelsi Garcia Sandoval

Angelita Muñoz Quispe

**Asesor:**

Ing. Cesia Elizabeth Boñón Silva

<https://orcid.org/0000-0002-6525-3864>

Trujillo - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Betty Lizby Suarez Torres</b>	<b>18121158</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Edward Alberto Vega Gavidia</b>	<b>42702476</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Rocío del Pilar Capuñay Puyen</b>	<b>42836141</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>24</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>24</b>
<b>1.4. Hipótesis</b>	<b>24</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	25
CAPÍTULO III: RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	40
REFERENCIAS	44
ANEXOS	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Base de datos de clientes de acuerdo al muestreo probabilístico.....	27
Tabla 2: Resultado pre vs post test del indicador percepción respecto al servicio.....	32
Tabla 3: Resultado pre vs post test del indicador cumplimiento de los servicios .....	33
Tabla 4: Resultado pre vs post test del indicador cordialidad en las atenciones.....	33
Tabla 5: Resultados de la evaluación económica .....	34
Tabla 6: Evaluación social.....	35
Tabla 7: Evaluación ambiental .....	35
Tabla 8: Validación del indicador percepción respecto al servicio.....	36
Tabla 9: Validación del indicador cumplimiento de servicios.....	37
Tabla 10: Validación del indicador cordialidad en las atenciones.....	38
Tabla 11: Inventario de procesos .....	66
Tabla 12: Caracterización del proceso de Gestión administrativa.....	73
Tabla 13: Caracterización del proceso de Compras.....	74
Tabla 14: Caracterización del proceso de Ventas .....	75
Tabla 151: Caracterización del proceso de Distribución .....	76
Tabla 16: Caracterización del proceso de Marketing .....	77
Tabla 173: Caracterización del proceso de Post Venta.....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Metodología para la implementación de la Gestión de procesos .....	20
Figura 2: Diagnostico actual de los procesos comerciales de la empresa .....	31
Figura 3: Diseño de la gestión de procesos según SGP (2018).....	31
Figura 4: Mapa de procesos propuesto .....	65
Figura 5: Diagrama propuesto para el proceso de ventas.....	68
Figura 6: Diagrama propuesto para el proceso de compras .....	70
Figura 7: Diagrama propuesto para el proceso de distribución .....	71
Figura 8: Diagrama Propuesto para el sub proceso de producción.....	72

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar cómo la gestión de procesos comerciales influye en la calidad del servicio de la Mueblería Multiservicios Vigo. El diseño metodológico corresponde al pre-experimental con escenarios pre prueba y post prueba, La muestra estuvo conformada por los procesos comerciales compra, ventas, distribución. Asimismo, una muestra 2 estuvo conformada por los 131 clientes. Los instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionarios NPS y la ficha de recolección de datos. En cuanto a los resultados la implementación de la gestión de procesos comerciales estuvo ligado a la metodología de la gestión de procesos (2018), en donde se estableció la etapa de preparatoria, identificación de procesos y mejora de procesos. Respecto a los indicadores medidos la percepción respecto al servicio aumento de 38.78% a 85.71%, el cumplimiento de los servicios realizados también aumento de 30.61% a 81.63%. Por otro lado, para validar la hipótesis planteada se utilizó la prueba estadística de la T de student, puesto que los datos procesados fueron cuantitativos y menores a 30, en donde todos los resultados del p valor fueron menores a 0.05, por lo tanto y según la regla de decisión, todos los resultados fueron estadísticamente significativos.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión de procesos comerciales, calidad de servicio, ciclo PHVA, percepción del cliente.

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Aburto, K., & Pozo, M. (2018). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Ittisa Bus*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Barba, M., Aragon, A., & Sanz, R. (2017). Prácticas de formación y resultados organizativos basados en el rediseño de los procesos de venta. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa.*, 127-144.
- Bravo, J. (2013). *Delivering Quality Service*. Madrid, España: Diaz de santos.
- Cantero, H., Herrera, G., & Leyva, E. (2021). *La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero*. La Habana, Cuba: Ciencias Holguín.
- Castillo, L. (2015). *Análisis documental*. Colombia: Biblioteconomía.
- Cruz, M., López, E., & Meneses, G. (2018). *¿Por qué no crecen las Micro y Pequeñas empresas en México?* Querétaro: Universidad Tecnológica de Tecamác.
- D'Alessio, F. (2014). *Administración y dirección de la producción*. Mexico: Pearson.
- Diario Gestion. (17 de Enero de 2018). Industria maderera: barreras y oportunidades para el comercio interno. pág. 6.
- Droguett, F. (2017). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Gamarra, D. (2018). *Propuesta de mejora en el modelo de negocio de la empresa Aragón y Gamarra S.A.C*. Lima: Universidad San Ignacio De Loyola.
- Gonza, A., & Quiroz, S. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos para el Minimarket Sandrita S.A.C*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.



- Habermas, J. (2016). *CONCEPTO DE PERSPECTIVA DE CIENTES*.
- Hermida, A. (2014). *Gestión administrativa del proceso comercial*. Madrid: Centro de estudios Adams.
- Hernández, A. (2017). Identificación de procesos de negocio basados en los procesos de venta. *Ingeniería industrial*, 54-59.
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Leon, M. (2018). *Diseño de los procesos comerciales y su influencia en la productividad en las ventas de la empresa Lagencia S.A.C*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Lorenzoe, C. (2018). *Fabricación y comercialización de muebles multifuncionales*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Moreira, M. (2019). *Gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de información. Un caso de estudio*. Bogotá: Ciencias de la Información.
- Paz, V. (2019). *Optimización de la gestión de los procesos logístico y comercial de la distribuidora e importadora Rivera Pharma E.I.R.L*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Pérez, W. (2019). *El Valor de la Puntualidad*.
- Principe, N. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio de los restaurantes*. Madrid: Crescendo Ciencias Contables.
- Quevedo, R. (2018). *Propuesta de mejora de procesos de atención de reclamos comerciales en la empresa Electronorte S.A. para la disminución de costos de atención*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Reyes, S. (2019). *CALIDAD DEL SERVICIO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA ASOCIACION SHARE, SEDE HUEHUETENANGO*. Quetzaltenango-Panamá: Universidad Rafael Landívar.
- Rodríguez, D. (Julio de 2017). *La investigación aplicada: definición y características*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>

- Rojas, C., Niebles, W., & Pacheco, C. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Sucre, Colombia: Revista: Información tecnológica.
- Ruiz, G. R. (2017). *CONCEPTO DE TIEMPO EMPLEADO EN PYMES*.
- Salazar, L. (2018). *Calidad del Servicio y Fidelización del cliente en la empresa Papeles Industriales y Comerciales S.A.C*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Santander. (2020). *A pesar de la pandemia, el sector del mueble produce en niveles cercanos a su capacidad de máxima*. Varsovia, Polonia.
- Taboada, K., & Quiroz, M. (2018). *La calidad de servicio y su relación con el nivel de satisfacción de los clientes externos de la empresa Yomiqui comercializadora y servicios digitales E.I.R.L*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Tordera, N., & Caballer, A. (2015). *Dimensiones de calidad de servicio*. Papers de turisme.
- Vila, N., Kuster, I., & Escamilla, M. (2019). Formación para fuerza de ventas. *Ciencias Sociales*, 358-372.
- Zambrano Abril, E., & Pilco Naranjo, C. (2019). *Diseño de un plan de mejoramiento para los procesos comerciales en el Departamento de Vida y Asistencia Médica Corporativa en un Broker de seguros*. Ecuador: Universidad Central de Ecuador.