

FACULTAD DE
INGENIERÍA



Carrera de Ingeniería Industrial

“IMPACTO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS CLAVES EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA JI CORPOTECH, LIMA-2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autores:

Jackeline Pierina Ramos Alvarez
Jheremy David Sanchez Trinidad

Asesor:

Dr. Julio César Vidal Rischmoller

Lima - Perú

2020

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE DE ANEXOS	6
INDICE DE TABLAS.....	7
INDICE DE GRAFICOS.....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Antecedentes	12
1.3. Marco Teóricos.....	16
1.4. Formulación del problema.....	24
1.5. Objetivos	25
1.1.2. <i>Objetivo general:</i>	25
1.1.3. <i>Objetivos específicos</i>	25
1.6. Hipótesis	26
1.7. <i>Hipótesis general:</i>	26
1.8. <i>Hipótesis específicas:</i>	26
1.9. Justificación.....	26
1.10. <i>Justificación Teórica:</i>	26
1.11. <i>Justificación práctica:</i>	27
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	28
2.1. Tipo de investigación.....	28
2.2. Población y muestra	28
2.2.1. Población:.....	28
2.2.2. Muestra:	29
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	29
2.4. Confiabilidad del instrumento	31
2.5. Validez del instrumento	32
2.6. Procedimientos de recolección de datos	33
2.7. Aspecticos Éticos	33
2.8. Cronograma	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	36
3.1. Impacto de la Gestión por Procesos Claves en la Satisfacción del Cliente.....	36

3.2. Determinar que dimensiones planificación del proceso, procesos internos y control de procesos tienen mayor influencia en la Gestión por Procesos claves en la empresa JI CORPOTECH E.I.R.L. en la ciudad de Lima-Perú, año 2020	39
3.2.1. Dimensión Planificación del proceso:.....	39
3.2.2. Dimensión Procesos internos:.....	43
3.2.3. Dimensión Control de los procesos:.....	48
.....	50
3.2.4. Nivel de influencia:	51
3.3. Determinar que dimensiones preventa, venta y postventa tienen mayor influencia en la Satisfacción del Cliente en la empresa JI CORPOTECH E.I.R.L. en la ciudad de Lima-Perú, año 2020	53
3.3.1. Dimensión Preventa:	53
3.3.2. Dimensión Venta:	56
3.3.3. Dimensión Postventa:	60
3.3.4. Nivel de influencia:	65
3.4. Determinar si existe un impacto económico de la gestión por procesos en la empresa JI CORPOTECH E.I.R.L. en la ciudad de Lima-Perú, año 2020	67
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	69
4.1. Limitaciones de la investigación	69
4.2. Interpretación comparativa	69
4.3. Implicancias de la investigación	71
4.3.2 Implicancias prácticas:	71
4.3.2 Implicancias teóricas:	72
4.4. Conclusiones.....	72
4.5. Recomendaciones.....	73
CAPÍTULO V. BIBLIOGRAFÍA.....	74
ANEXOS	82

INDICE DE ANEXOS

Anexo 01 Matriz de Consistencia y Operacionalización de Variables	82
Anexo 02 Matriz Vester	91
Anexo 03: Diagrama de Pareto.....	93
Anexo 04: Encuesta Net Promoter Score	94
Anexo 05: Diagrama de Ishikawa (Causa-Efecto)	96
Anexo 06: Encuesta de Satisfacción del Cliente	97
Anexo 07: Encuesta Gestión por Procesos Claves.....	102
Anexo 08: Validación de instrumentos.....	107
Anexo 09: Cronograma de Actividades	115
Anexo 10: Carta de autorización de uso de información de empresa para obtención de grado de bachiller y título profesional.....	117
Anexo 11: Ficha RUC JI CORPOTECH	118

INDICE DE TABLAS

Tabla 01	30
Tabla 02	31
Tabla 03	31
Tabla 04	32
Tabla 05	32
Tabla 06	32
Tabla 07	37
Tabla 08	37
Tabla 09	38
Tabla 10	38
Tabla 11	39
Tabla 12	40
Tabla 13	41
Tabla 14	42
Tabla 15	43
Tabla 16	44
Tabla 17	45
Tabla 18	47
Tabla 19	48
Tabla 20	48
Tabla 21	49
Tabla 22	50
Tabla 23	52
Tabla 24	53
Tabla 25	54
Tabla 26	55
Tabla 27	56
Tabla 28	57
Tabla 29	58
Tabla 30	59
Tabla 31	60
Tabla 32	61
Tabla 33	62
Tabla 34	63
Tabla 35	64
Tabla 36	66

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1	40
Gráfico 2	40
Gráfico 3	42
Gráfico 4	43
Gráfico 5	44
Gráfico 6	45
Gráfico 7	46
Gráfico 8	47
Gráfico 9	48
Gráfico 10.....	49
Gráfico 11.....	50
Gráfico 12.....	51
Gráfico 13.....	51
Gráfico 14.....	52
Gráfico 15.....	53
Gráfico 16.....	54
Gráfico 17.....	56
Gráfico 18.....	57
Gráfico 19.....	58
Gráfico 20.....	59
Gráfico 21.....	60
Gráfico 22.....	61
Gráfico 23.....	62
Gráfico 24.....	63
Gráfico 25.....	64
Gráfico 26.....	65
Gráfico 27.....	65
Gráfico 28.....	66

RESUMEN

La presente investigación tiene por título “Impacto de la gestión por procesos en la satisfacción del cliente en la empresa JI CORPOTECH. Lima-2020”, tiene como objetivo principal determinar si la Gestión por Procesos Claves tiene un impacto en la Satisfacción del Cliente, siendo un enfoque cuantitativo, un estudio no experimental de corte transversal, teniendo una muestra de 8 trabajadores del área de operaciones y ventas; y 8 clientes que tienen contrato con la empresa, teniendo por ende como instrumentos dos cuestionarios de 12 ítems cada uno con una validación de Alfa de Cronbach de 0.80 y 0.96 respectivamente, llegando a concluir que la gestión por procesos claves impacta en la satisfacción del cliente, teniendo una correlación positiva alta, con un valor de 0.712.

***Palabras clave:** Gestión por procesos, Gestión por procesos claves, satisfacción del cliente*

NOTA DE ACCESO

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

CAPÍTULO V. BIBLIOGRAFÍA

Argudo, C. (25 de Enero de 2018). *La planificación del proceso administrativo*. Obtenido de emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/la-planificacion-del-proceso-administrativo.html>

Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (Primera Edición ed.). Arequipa, Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL. Obtenido de https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (abril-junio de 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. 63, 201 - 206. México, México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Arquimedes Academia. (12 de Mayo de 2016). *Importancia del SPSS: qué es y para qué sirve*. Obtenido de <https://www.academiaarquimedes.com/>: <https://www.academiaarquimedes.com/importancia-del-spss/>

Atoche Palma, L. Y., & Reyna Vergaray, J. A. (2019). *Gestión por procesos en la operación de embarque y su incidencia en la satisfacción del cliente del terrapuerto Trujillo, 2019*. Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51581/Atoche_PLY-Reyna_VJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ayón Córdova, A. A. (Junio de 2021). Propuesta de un modelo de gestión por procesos para mejorar el servicio de atención al cliente en una empresa que comercializa equipos de

hemodiálisis en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de
<http://201.159.223.180/bitstream/3317/16861/1/T-UCSG-POS-MAE-359.pdf>

Berna Zipa, M. M. (2015). *GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA, PUNTOS CLAVE PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*. Bogotá. Obtenido de
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%
c3%93N%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA%2c%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%
c3%93N%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%c3%93N%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA%2c%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Berna Zipa, M. M. (2015). *GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA, PUNTOS CLAVE PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*. Bogotá. Obtenido de
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%
c3%93N%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA%2c%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%
c3%93N%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6332/GESTI%c3%93N%20POR%20PROCESOS%20Y%20MEJORA%20CONTINUA%2c%20PUNTOS%20CLAVE%20PARA%20LA%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bruni, P. (25 de Octubre de 2017). *Thema*. Obtenido de [https://www.thema-med.com/wp-
content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.p](https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.p)

Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Quinta Edición ed.). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de [study.com:
http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)

Cali, R. (19 de Febrero de 2020). *¿Qué es Excel y para qué sirve?* Obtenido de Marketingneuroventas: <https://marketingneuroventas.com/que-es-excel-y-para-que-sirve/>

Cardenas Quispe, J. M. (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. Huancayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1456>

Carranza Puicon, H. G. (2018). Gestión de procesos para mejorar la satisfacción del cliente en una empresa de servicios logísticos. Lima – Perú. Año 2018. Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38400/Carranza_PHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carvajal Zambrano, G. V., Valls Figueroa, W., Lemoine Quintero, F. Á., & Alcívar Calderón, V. E. (2017). *Gestión por procesos. Un principio de la gestión de calidad* (Primera ed.). Manta: Mar Abierto. Obtenido de https://issuu.com/marabierto/leam/docs/gestion_por_procesos

Collachagua Rivera, B. K., & Gutierrez Vargas, G. E. (2017). INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIOPOSTVENTA EN LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE DEL LEASING FINANCIERO EN UNA EMPRESA BANCARIA, LIMA 2016. Lima, Perú . Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2913/1/2017_Collachagua_Influencia-de-la-gestion.pdf

Contreras Contreras, F., Olaya Guerrero, J. C., & Matos Uribe, F. F. (2017). *GESTION POR PROCESOS, INDICADORES Y ESTANDARES PARA UNIDADES DE INFORMACION* (Primera ed.). Lima. Obtenido de

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>

Cortez Osorio, J. (2018). *Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina*, 2016 . Perú . Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12852/Cortez_OJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Deloitte. (2017). *Estudio sobre el desarrollo de la ejecución de la experiencia de cliente en el mercado peruano*. Obtenido de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pe/Documents/finance/CEX_Per%C3%BA.pdf

E-ichi . (24 de Mayo de 2018). *CONOCE EL PROCESO DE: PREVENTA, VENTA Y POSVENTA*. Obtenido de Instituto de Capacitación Hipotecaria e Inmobiliaria : <https://www.blog.e-ichi.com.mx/conoce-el-proceso-de-preventa-venta-y-posventa>

Escobar Cappa, N. E. (Enero de 2018). *EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE PREVENTA PARA EL INCREMENTO DE VOLUMEN EN RUTAS DE AUTOVENTA EN UNA INDUSTRIA DE DISTRIBUCIÓN DE BEBIDAS*. Guatemala. Obtenido de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/11701/1/Nancy%20Elizabeth%20Escobar%20Cappa.pdf>

Fernandez Rico, E. M., & Fernández Verde, L. (2017). *Comunicación empresarial y atención al cliente* (Segunda ed.). Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kAMoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq>

=cliente&ots=nCiSmaw3CE&sig=Z09y_qg94-

HwnxWQ44N3qv0FMo8#v=onepage&q&f=false

García Polo, J. D., & Ledesma Gamarra, G. A. (2019). GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES Y TURISMO MILAGRITOS S.A.C. DEL DISTRITO DE TRUJILLO 2018. Trujillo, Perú . Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5653/1/RE_ADMI_JHOSELYN.GARC%c3%8da_GIORDANO.LEDESMA_GESTI%c3%93N.POR.PROCESOS_DATOS.PDF

Gauna, N. R. (20 de Marzo de 2017). *SCRIBD*. Obtenido de <https://www.scribd.com/document/342467507/Refrigeracion-y-Aire-Acondicionado-definicion>

Gestión . (14 de Setiembre de 2019). Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>

Hammond, M. (15 de Febrero de 2022). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

Heatley, P., & Caballo, F. (30 de Marzo de 2020). La refrigeración, reconocida como servicio productivo esencial. *Centro Informativo de la Construcción*. Obtenido de <http://www.cicconstruccion.com/es/notices/2020/03/la-refrigeracion-reconocida-como-servicio-productivo-esencial-72641.php>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera Edición ed.). México: McGRAW-HILL.

Hevia, H., & Aziz, C. (2019). *¿Qué es un indicador?* Lima. Obtenido de Lideres Educativos.

Indecopi. (16 de Marzo de 2016). *El Indecopi, CEMTRUM Católica y Arellano Marketing presentan el primer índice de satisfacción del consumidor peruana*. Obtenido de <https://bit.ly/300Trno>

IONOS. (10 de Setiembre de 2019). La satisfacción del cliente: qué es y cómo se mide. Obtenido de <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/que-es-la-satisfaccion-del-cliente/>

ISOTools. (5 de Julio de 2017). *Control de procesos en ISO 9001:2015*. Obtenido de ISOTools: <https://www.isotools.cl/control-de-procesos-en-iso-9001-2015/>

ISOTools. (17 de Julio de 2017). *Procesos estratégicos, procesos clave y procesos complementarios*. Obtenido de ISOTools: <https://www.isotools.com.mx/procesos-estrategicos-procesos-clave-procesos-complementarios/>

Jamaluddin, J., & Ruswanti, E. (Mayo de 2017). Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 19, 23-33. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.9790/487X-1905012333>

Jurado, O. (28 de Enero de 2020). *¿Qué es la satisfacción del cliente?* Obtenido de [liderdelemprendimiento.com: https://www.liderdelemprendimiento.com/ventas/la-satisfaccion-del-cliente/#Rendimiento_percibido](https://www.liderdelemprendimiento.com/ventas/la-satisfaccion-del-cliente/#Rendimiento_percibido)

Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. &. (2017). *Marketing for hospitality and tourism*. Pearson Education.

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*.

Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

Lozano Salazar, E. (28 de Abril de 2017). *Vocacionxestadistica*. Obtenido de

http://vocacionxestadistica.blogspot.com/2017/04/matriz-de-operacionalizacion-de_28.html

Maldonado, J. Á. (2018). *GESTIÓN DE PROCESOS*. Obtenido de

https://www.academia.edu/download/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018.pdf.

Marin Borunda, D. Y. (2017). CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA VETERINARIA “SAN ROQUE” DE LA

CIUDAD DE HUANUCO – 2017. Huanuco, Perú. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2853/CALIDAD_DE_SERVICIO_CLIENTE_MARIN_BORUNDA_DALLANARA_YSABEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Ñañez Malpica, P. A., Pedraza Sánchez, M. A., & Vargas Ferrucho, E. V. (Noviembre de 2021).

Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la empresa Tasty Planet S.A.S. Bogotá

D.C, Colombia. Obtenido de

[https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11370/NanezPaula2021.](https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11370/NanezPaula2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

[pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11370/NanezPaula2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Ortiz, J. L. (01 de Julio de 2021). *SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad*. Obtenido

de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Obtenido de Scielo: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037
- Páramo Bernal, P. F. (2017). *La Investigación en Ciencias Sociales Técnicas de recolección de información* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Universidad Piloto de Colombia. Obtenido de <https://cutt.ly/5fA62Us>
- Raffino, M. E. (28 de Mayo de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/cliente/>
- Raffino, M. E. (26 de Mayo de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion/>
- Rodríguez Sánchez, L. F. (2018). GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA C.C. RODRÍGUEZ S.R.L 2018. Trujillo, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25276/rodriguez_sl.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Terol Conthe, A., & Jiménez San Mateo, J. (5 de Octubre de 2016). *Entendiendo la experiencia de usuario*. Obtenido de Marketingstorming: <https://marketingstorming.com/tag/preventa/>
- Westreicher, G. (14 de Diciembre de 2020). *Mantenimiento*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/mantenimiento.html>
- ZENDESK. (2019). *Informe de tendencias 2019 de la atención al cliente de Zendesk*. Obtenido de https://zen-marketing-content.s3.amazonaws.com/content/The_Zendesk_Customer_Experience_Trends_2019_ES.pdf