



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**MODELAMIENTO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA  
COMERCIALIZACIÓN EN LA EMPRESA AGROINVERSIONES GRUPO  
RAMOS SAC, CHICLAYO, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO EMPRESARIAL**

**AUTOR**

**Bach. DOMÍNGUEZ SAMPI HILTON ALEJANDRO**

**ASESOR**

**MG. MANUEL IGOR RIOS INCIO**

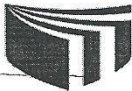
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2018**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 19:30 horas del día 13 de noviembre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 2751 -2018-UCV-CH, de fecha 07 de noviembre, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "MODELAMIENTO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA COMERCIALIZACION EN LA EMPRESA AGROINVERSIONAES GRUPO RAMOS SAC, CHICLAYO, 2018", presentada por el Bach. DOMINGUEZ SAMPI HILTON ALEJANDRO con la finalidad de obtener el Título de Ingeniero Empresarial, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

- Presidente: **Dr. José Manuel Barandiarán Gamarra**
- Secretario: **Mg. Franklin Guerrero Campos**
- Vocal: **Mg. Francisco Richard Herrera Piscoya**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

APROBAR POR MAYORIA

Siendo las 20:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 13 de noviembre del 2018

Dr. José Manuel Barandiarán Gamarra  
Presidente

Mg. Franklin Guerrero Campos  
Secretario

Mg. Francisco Richard Herrera Piscoya  
Vocal

## DEDICATORIA

**A Dios**, el que me permitió llegar hasta este punto de mi vida y haberme concedido salud para lograr las metas y objetivos que me tracé.

**A mis padres y hermanos**, por desmotar que son la base y ejemplo en todo lo que soy, especialmente en mi educación, ya sea en lo académico como en mi formación en la vida, gracias por su incondicional apoyo a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ustedes.

**A mis compañeros**, a quienes nos debemos el apoyo mutuo en nuestra formación profesional durante estos años de vivir experiencias, aventuras y dificultades que siempre con perseverancia lo hemos podido afrontar de la manera correcta.

Finalmente. **A los docentes**, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario.

**Hilton Alejandro**

## **AGRADECIMIENTO**

Este proyecto es el resultado del esfuerzo que he realizado en todo este tiempo dedicado a ello, por eso agradezco a todas estas personas, que se involucraron en mi vida personal y profesional, y que paso a mencionar a continuación

A mis padres, que me han generado apoyo a lo largo de mi vida, asimismo motivación en mi formación académica, confiando en mí y en mis habilidades en todo momento.

A mis compañeros de aula, quienes en todo este tiempo se convirtieron en parte de mi familia, y cada vez que hemos tenido dificultades la hemos superado conjuntamente, demostrando una gran unión.

Finalmente, a mis docentes universitarios a quienes les debo haber adquirido muchos conocimientos en relación a mi carrera profesional, gracias por su paciencia, dedicación y enseñanza, asimismo agradezco a esta universidad de prestigio, la cual me abrió las puertas en mi preparación y asimismo formándome como una persona de bien.

**Hilton Alejandro**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Hilton Alejandro Domínguez Sampi con DNI N° 48176999, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Empresarial, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Noviembre del 2018.



---

Hilton Alejandro Domínguez Sampi  
DNI: 48176999

## **PRESENTACIÓN**

Estimados miembros del Jurado: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la siguiente investigación denominada Tesis titulada “MODELAMIENTO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA COMERCIALIZACIÓN EN LA EMPRESA AGROINVERSIONES GRUPO RAMOS SAC, CHICLAYO, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y aguardo que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de “Ingeniero Empresarial”.

Siguiendo la estructura planteada por esta universidad, en el capítulo I se hace mención de la realidad problemática a nivel global a través de autores y fuentes, también a nivel de empresa. Asimismo se describen trabajos previos relacionados a la investigación y teorías relacionadas al tema desarrollando así el marco teórico, finalmente se establecen la justificación, hipótesis y objetivos. En el capítulo II se describe el diseño de la investigación planteada para la misma, asimismo se identifica y se plantea la variable tanto independiente como dependiente, seguida de la población con su respectiva muestra, además de establecen las técnicas e instrumentos de recolección de datos con el respectivo método de análisis. En el capítulo III se muestra los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. En el capítulo IV se describe la discusión a los antecedentes, objetivos y resultados, verificando la información con las teorías en relación al tema, donde también se hace mención si se está de acuerdo o en desacuerdo. En el capítulo V se plantea las conclusiones obtenidas a través del desarrollo de los objetivos específicos. En el capítulo VI señala las recomendaciones de la investigación. En el caso del capítulo VII establece la propuesta realizada a la investigación, el cual es un modelamiento de procesos, basado en la metodología de análisis y diseño de procesos (PADM), seguido de un análisis económico de la propuesta en el capítulo VIII y finalmente en los capítulos IX y X y describe las referencias bibliográficas y anexos de la investigación respectivamente.

Atentamente, Hilton Alejandro

## ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b>1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. TRABAJOS PREVIOS.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....</b>	<b>21</b>
1.3.1. Conceptos de proceso.....	21
1.3.2. Gestión por procesos (Business Process Management).....	31
1.3.3. Modelamiento de procesos.....	35
1.3.4. Indicadores.....	52
1.3.5. Comercialización .....	53
<b>1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>57</b>
<b>1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>57</b>
<b>1.6. HIPÓTESIS.....</b>	<b>58</b>
<b>1.7. OBJETIVO.....</b>	<b>58</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>59</b>
<b>2.1. Diseño de investigación .....</b>	<b>59</b>
<b>2.2. Variables, operacionalización.....</b>	<b>60</b>
<b>2.3. Población y muestra .....</b>	<b>63</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</b>	<b>63</b>
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	63
2.4.2. Validación y confiabilidad de datos.....	64
<b>2.5. Métodos de análisis de datos.....</b>	<b>64</b>
<b>2.6. Aspectos éticos .....</b>	<b>64</b>
<b>III. RESULTADOS: .....</b>	<b>65</b>

<b>3.1. Comercialización .....</b>	<b>65</b>
<b>3.1.1. Compra.....</b>	<b>65</b>
<b>3.1.2. Almacenamiento .....</b>	<b>67</b>
<b>3.1.3. Venta.....</b>	<b>71</b>
<b>3.2. Resultados de la propuesta de modelamiento.....</b>	<b>73</b>
<b>3.2.1. Resultados en el proceso de compra .....</b>	<b>73</b>
<b>3.2.2. Resultados en el proceso de almacenamiento. ....</b>	<b>74</b>
<b>3.2.3. Resultados en el proceso de ventas. ....</b>	<b>75</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>77</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>81</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>83</b>
<b>VII. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>84</b>
<b>7.1. Etapa 01: Captura de datos .....</b>	<b>84</b>
<b>7.1.1. Información general de la empresa .....</b>	<b>84</b>
<b>7.1.2. Descripción de la Situación actual del proceso de comercialización. ....</b>	<b>92</b>
<b>7.1.3. Factores críticos del actual proceso de comercialización .....</b>	<b>96</b>
<b>7.2. Etapa 02: Modelado de procesos .....</b>	<b>97</b>
<b>7.2.1. Clasificación de los procesos. ....</b>	<b>97</b>
<b>7.2.2. Modelado de los procesos.....</b>	<b>109</b>
<b>7.3. Etapa 03: Análisis y Evaluación de Procesos.....</b>	<b>142</b>
<b>7.3.1. Análisis y evaluación del proceso de compra.....</b>	<b>142</b>
<b>7.3.2. Análisis y evaluación del proceso de almacenamiento. ....</b>	<b>149</b>
<b>7.3.3. Análisis y evaluación del proceso de venta.....</b>	<b>156</b>
<b>7.4. Etapa 04: Rediseño y propuesta de mejora .....</b>	<b>169</b>
<b>7.4.1. Documentación de los modelos de procesos de la comercialización propuesto.</b>	<b>169</b>
<b>7.5. Etapa 05: Soporte tecnológico .....</b>	<b>216</b>
<b>VIII. ANALISIS ECONÓMICO DE LA INVESTIGACIÓN. ....</b>	<b>218</b>
<b>IX. REFERENCIAS.....</b>	<b>228</b>
<b>X. ANEXOS.....</b>	<b>232</b>
<b>Acta de aprobación de originalidad de Tesis.....</b>	<b>298</b>
<b>Autorización de publicación de Tesis.....</b>	<b>299</b>



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de proceso .....	21
Figura 2. Tipos de Procesos .....	24
Figura 3. Interacción de los elementos del Proceso .....	25
Figura 4. Límites de un proceso .....	26
Figura 5. Jerarquía de los procesos.....	28
Figura 6. Ejemplo de un Mapa de Procesos.....	29
Figura 7. De enfoque funcional a enfoque de procesos orientada a resultados .....	32
Figura 8. Ciclo de vida BPM.....	33
Figura 9. Modelado de un proceso de pago .....	33
Figura 10. División de los elementos fundamentales de la Notación BPMN .....	37
Figura 11. Tipos de Eventos en BPD .....	38
Figura 12. Tipos de Actividades en BPD .....	38
Figura 13. Representación gráfica de una decisión en BPD .....	39
Figura 14. Tipos de objetos de conexión en BPD.....	40
Figura 15. Tipos de carriles en BPD.....	41
Figura 16. Tipos de artefactos en BPD.....	42
Figura 17. Interfaz principal del Bizagi Modeler.....	43
Figura 18. Creación de diagrama en Bizagi a través de figuras .....	43
Figura 19. Mensaje de validación de diagrama en programa Bizagi Modeler .....	44
Figura 20. Fases de la metodología PADM.....	47
Figura 21. Mapa de factores clave de éxito de la gestión .....	53
Figura 22. Mapa de proceso de almacenamiento.....	55
Figura 23. Diseño de Investigación .....	59
Figura 24. Organigrama de la empresa.....	86
Figura 25. Mapa de procesos actual de Agroinversiones Grupo Ramos S.A.C. ....	87
Figura 26. Cadena de valor actual de Agroinversiones Grupo Ramos S.A.C. ....	87
Figura 27. Matriz Externa e Interna de la empresa .....	92
Figura 28. Leyenda del Mapa de Procesos .....	106
Figura 29. Interfaz Principal de Bizagi Studio .....	216
Figura 30. Interfaz de entidades y atributos en el Bizagi Studio.....	217

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Gestión funcional vs Gestión por procesos.....	31
<b>Tabla 2.</b> Perspectivas del modelado de procesos .....	45
<b>Tabla 3.</b> Relación de las categorías de las herramientas con enfoque a procesos con las etapas de la metodología PADM .....	48
<b>Tabla 4.</b> Interrogantes que ayudan a recolectar datos de procesos.....	48
<b>Tabla 5.</b> Principales técnicas diagramáticas en el modelado de procesos .....	49
<b>Tabla 6.</b> Operacionalización de variable Independiente .....	61

<b>Tabla 7.</b> Operacionalización de variable Dependiente.....	62
<b>Tabla 8.</b> Cuadro de Técnicas e Instrumentos .....	64
<b>Tabla 9.</b> Resumen de Análisis de las órdenes de compra realizadas en el periodo Enero - Junio 2018 .....	65
<b>Tabla 10.</b> Resultados del análisis de la tasa de órdenes de compra despachadas sin error .....	66
<b>Tabla 11.</b> Resultado de análisis de la variación en registro real de inventario .....	68
<b>Tabla 12.</b> Resultados del análisis de la tasa de entrega perfectas.....	70
<b>Tabla 13.</b> Resultado de análisis del volumen de ventas mensuales.....	72
<b>Tabla 14.</b> Resultados del proceso de compra actual y con propuesta.....	73
<b>Tabla 15.</b> Resultados del proceso de almacenamiento actual y con propuesta.....	74
<b>Tabla 16.</b> Resultados del proceso de venta a clientes ocasionales actual y con propuesta .....	75
<b>Tabla 17.</b> Resultados del proceso de venta a clientes fidelizados actual y con propuesta .....	76
<b>Tabla 18.</b> Clasificación de niveles para elección de metodología.....	78
<b>Tabla 19.</b> Elección de la metodología en la investigación .....	78
<b>Tabla 20.</b> Oportunidades y Amenazas de Agroinversiones Grupo Ramos S.A.C. ....	88
<b>Tabla 21.</b> Niveles de calificación en la matriz EFE .....	89
<b>Tabla 22.</b> Matriz EFE de la empresa .....	89
<b>Tabla 23.</b> Fortalezas y Debilidades de Agroinversiones Grupo Ramos S.A.C. ....	90
<b>Tabla 24.</b> Niveles de calificación en la matriz EFI .....	91
<b>Tabla 25.</b> Matriz EFI de la empresa.....	91
<b>Tabla 26.</b> Inventario de procesos estratégicos de la empresa.....	97
<b>Tabla 27.</b> Inventario de procesos operativos de la empresa. ....	99
<b>Tabla 28.</b> Inventario de procesos de apoyo de la empresa .....	105
<b>Tabla 29.</b> Leyenda del mapa de procesos .....	107
<b>Tabla 30.</b> Escala de clasificación para selección de procesos .....	107
<b>Tabla 31.</b> Matriz de priorización de procesos .....	108
<b>Tabla 32.</b> Procesos básicos de estudio en la investigación.....	108
<b>Tabla 33.</b> Caracterización del proceso actual de comercialización .....	109
<b>Tabla 34.</b> Caracterización del proceso actual de compra. ....	113
<b>Tabla 35.</b> Ficha de indicador del actual proceso de compra. ....	117
<b>Tabla 36.</b> Caracterización del proceso actual de almacenamiento .....	120
<b>Tabla 37.</b> Fichas de indicador (1), del actual proceso de almacenamiento .....	123
<b>Tabla 38.</b> Ficha de indicador (2), del actual proceso de almacenamiento .....	127
<b>Tabla 39.</b> Caracterización del proceso actual de venta para clientes ocasionales.....	130
<b>Tabla 40.</b> Caracterización del proceso actual de venta para clientes fidelizados .....	134
<b>Tabla 41.</b> Ficha de indicador del actual proceso de venta.....	138
<b>Tabla 42.</b> Tareas y tiempos requeridos en el proceso actual de compra.....	142
<b>Tabla 43.</b> Análisis de tiempos requeridos en el proceso actual de compra .....	144
<b>Tabla 44.</b> Recursos necesarios en el proceso actual de compra .....	147
<b>Tabla 45.</b> Costos por recursos necesarios en el proceso actual de compra.....	147
<b>Tabla 46.</b> Tareas y tiempos requeridos en el proceso actual de almacenamiento.....	149
<b>Tabla 47.</b> Análisis de tiempos requeridos en el proceso actual de almacenamiento .....	151
<b>Tabla 48.</b> Recursos necesarios en el proceso actual de almacenamiento .....	153
<b>Tabla 49.</b> Costos por recursos necesarios en el proceso actual de Almacenamiento.....	154
<b>Tabla 50.</b> Tareas y tiempos requeridos en el proceso actual de venta a clientes de ocasión .....	156
<b>Tabla 51.</b> Tareas y tiempos requeridos en el proceso actual de venta a clientes fidelizados .....	158
<b>Tabla 52.</b> Análisis de tiempos requeridos en el proceso de venta para clientes ocasionales .....	160

<b>Tabla 53.</b> Análisis de tiempos requeridos en el proceso de venta para clientes fidelizados .....	162
<b>Tabla 54.</b> Recursos necesarios en el proceso actual de ventas a clientes ocasionales .....	165
<b>Tabla 55.</b> Costos por recursos necesarios en el proceso actual de ventas a clientes ocasionales...	165
<b>Tabla 56.</b> Recursos necesarios en el proceso actual de ventas a clientes fidelizados .....	166
<b>Tabla 57.</b> Costos por recursos necesarios en el proceso actual de ventas a clientes fidelizados ...	166
<b>Tabla 58.</b> Caracterización del proceso propuesto de compra .....	169
<b>Tabla 59.</b> Tareas y tiempos estimados en el proceso propuesto de compra .....	176
<b>Tabla 60.</b> Análisis de tiempos estimados en el proceso de compra propuesto .....	178
<b>Tabla 61.</b> Recursos necesarios en el proceso propuesto de compra .....	180
<b>Tabla 62.</b> Costos por recursos necesarios en el proceso de compra propuesto.....	180
<b>Tabla 63.</b> Caracterización del proceso propuesto de almacenamiento .....	182
<b>Tabla 64.</b> Tareas y tiempos estimados en el proceso propuesto de almacenamiento .....	188
<b>Tabla 65.</b> Análisis de tiempos estimados en el proceso de almacenamiento propuesto .....	189
<b>Tabla 66.</b> Recursos necesarios en el proceso propuesto de almacenamiento .....	190
<b>Tabla 67.</b> Costos por recursos necesarios en el proceso de almacenamiento propuesto.....	191
<b>Tabla 68.</b> Caracterización del proceso propuesto de venta para clientes ocasionales .....	193
<b>Tabla 69.</b> Tareas y tiempos estimados en el proceso propuesto de venta a clientes ocasionales .....	199
<b>Tabla 70.</b> Análisis de tiempos estimados en el proceso de venta propuesto a clientes ocasionales .....	201
<b>Tabla 71.</b> Recursos necesarios en el proceso propuesto de ventas a clientes ocasionales .....	203
<b>Tabla 72.</b> Costos por recursos necesarios en el proceso de venta a clientes ocasionales propuesto .....	203
<b>Tabla 73.</b> Caracterización del proceso propuesto de venta para clientes fidelizados .....	205
<b>Tabla 74.</b> Tareas y tiempos estimados en el proceso propuesto de ventas a clientes fidelizados ..	212
<b>Tabla 75.</b> Análisis de tiempos estimados en el proceso de ventas para clientes fidelizados propuesto.....	21
3	
<b>Tabla 76.</b> Recursos necesarios en el proceso propuesto de ventas a clientes fidelizados .....	214
<b>Tabla 77.</b> Costos por recursos necesarios en el proceso de venta a clientes fidelizados propuesto .....	214
<b>Tabla 78.</b> Costo de personal en la investigación .....	218
<b>Tabla 79.</b> Costos de materiales en la investigación.....	218
<b>Tabla 80.</b> Costos de servicios en la investigación.....	219
<b>Tabla 81.</b> Resumen de costos de la investigación .....	219
<b>Tabla 82.</b> Costos en Hardware.....	220
<b>Tabla 83.</b> Costos en Software .....	220
<b>Tabla 84.</b> Costos en personal de análisis de procesos .....	221
<b>Tabla 85.</b> Costos en personal de capacitación .....	221
<b>Tabla 86.</b> Costos de materiales incurridos en la implementación de la propuesta.....	221
<b>Tabla 87.</b> Costos por actividades de presentación de propuesta. ....	222
<b>Tabla 88.</b> Resumen de costos totales incurridos en la implementación de la propuesta de investigación .....	222
<b>Tabla 89.</b> Flujo de caja proyectado de Agroinversiones Grupo Ramos S.A.C.....	224
<b>Tabla 90.</b> Resumen del análisis económico de la propuesta .....	227

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Tasa de órdenes de compra despachadas sin error.....	67
Gráfico 2. Tasa de variación positiva en registro real de inventario .....	68
Gráfico 3. Tasa de variación negativa en registro real de inventario .....	69
Gráfico 4. Tasa de entrega perfectas .....	71
Gráfico 5. Volumen de ventas Enero - Junio 2018.....	72
Gráfico 6. Resumen de resultados del proceso de compra.....	73
Gráfico 7. Resumen de resultados del proceso de almacenamiento.....	74
Gráfico 8. Resumen de resultados del proceso de ventas (Ocasionales).....	75
Gráfico 9. Resumen de resultados del proceso de ventas (Fidelizados).....	76
Gráfico 10. Análisis de tiempos por evento en el proceso actual de compra .....	144
Gráfico 11. Análisis de tiempos por evento en el proceso actual de almacenamiento .....	150
Gráfico 12. Análisis de tiempos por evento en el proceso actual de ventas a clientes ocasionales	157
Gráfico 13. Análisis de tiempos por evento en el proceso actual de ventas a clientes fidelizados	159
Gráfico 14. Análisis de tiempos estimado por evento en el proceso propuesto de compra .....	177
Gráfico 15. Análisis de tiempos estimado por evento en el proceso propuesto de almacenamiento .....	189
Gráfico 16. Análisis de tiempos estimado por evento en el proceso propuesto de venta a clientes ocasionales .....	200

## INDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1. Actual proceso de comercialización de Agroinversiones Grupo Ramos S.A.C. ....	112
Diagrama 2. Actual proceso de compra de Agroinversiones Grupo Ramos S.A.C.....	119
Diagrama 3. Actual proceso de almacenamiento de Agroinversiones Grupo Ramos S.A.C.....	129
Diagrama 4. Actual proceso de venta y despacho a clientes ocasionales de Agroinversiones Grupo Ramos S.A.C.....	140
Diagrama 5. Actual proceso de venta y despacho a clientes fidelizados de Agroinversiones Grupo Ramos S.A.C.....	141
Diagrama 6. Análisis de tiempos del proceso de compra actual .....	148
Diagrama 7. Análisis de tiempos del proceso de almacenamiento actual .....	155
Diagrama 8. Análisis de tiempos del proceso de venta actual a clientes ocasionales de la empresa .....	167
Diagrama 9. Análisis de tiempos del proceso de venta actual a clientes fidelizados de la empresa .....	168
Diagrama 10. Proceso de compra propuesto para la empresa .....	174
Diagrama 11. Análisis de tiempos del proceso de compra propuesto para la empresa .....	181
Diagrama 12. Proceso de almacenamiento propuesto para la empresa .....	186
Diagrama 13. Análisis de tiempos del proceso de almacenamiento propuesto para la empresa ....	192
Diagrama 14. Análisis de tiempos del proceso de venta para clientes ocasionales propuesto para la empresa .....	204
Diagrama 15. Proceso de venta propuesto para clientes fidelizados .....	210
Diagrama 16. Análisis de tiempos del proceso de venta para clientes fidelizados propuesto para la empresa .....	215

## INDICE DE ANEXOS

<b>ANEXO 1.</b> Instrumentos de recolección de datos.....	232
<b>ANEXO 2.</b> Ficha de validación de instrumento - Experto 01 .....	239
<b>ANEXO 3.</b> Ficha de validación de instrumento - Experto 02 .....	240
<b>ANEXO 4.</b> Ficha de validación de instrumento - Experto 03 .....	241
<b>ANEXO 5.</b> Matriz de consistencia.....	242
<b>ANEXO 6.</b> Manual de procesos para Agroinversiones Grupo Ramos S.A.C. ....	245
<b>ANEXO 7.</b> Ficha de validación de propuesta - Experto 01.....	284
<b>ANEXO 8.</b> Ficha de validación de propuesta - Experto 02.....	287
<b>ANEXO 9.</b> Ficha de validación de propuesta - Experto 03.....	290
<b>ANEXO 10.</b> Formatos propuestos .....	293

## RESUMEN

La presente investigación que se denomina “Modelamiento de procesos para mejorar la comercialización en la empresa Agroinversiones Grupo Ramos SAC, Chiclayo, 2018” tiene como finalidad proponer la solución a la problemática actual que se presenta en la empresa. la cual se resume en la no caracterización formal de sus procesos en sus actividades de comercialización, proponiendo una propuesta de modelamiento y rediseño de los mismos el cual permita optimizar la eficacia, eficiencia y satisfacción de los involucrados, asimismo una mejora económica para la empresa.

Para el desarrollo se ha utilizado una metodología denominada “Análisis y Diseño de Procesos (PADM)”, compuesta por (5) fases: La primera fue la captura y descripción de la realidad de procesos; luego la segunda fase es el modelado de esos procesos para evaluar la interacción de cada tarea, después el análisis del proceso en base a tiempo, costo y recursos, culminada esta fase se realiza la propuesta que consiste en la eliminación de tareas innecesarias por actividades relevantes para el negocio.

La investigación está centrada en el diseño de procesos de comercialización alineados con los cumplimientos de los objetivos organizacionales. La población de estudio es el proceso de compra, venta, y almacenamiento, los tres procesos vienen a ser la muestra por ser una población finita. Para finalizar se determina que una apropiada gestión del proceso de comercialización permite tener una buena administración para brindar un eficiente servicio al cliente y por ende mejorar las ventas.

En la empresa, no va ser posible alcanzar la totalidad de metas que se propone, si antes no logran asegurar el óptimo funcionamiento de cada uno de los procesos que posee, para alcanzar la totalidad de metas se debe asegurar el funcionamiento óptimo de cada uno de los procesos claves de la organización.

Palabras claves: Gestión, Procesos, eficiencia, objetivos, eficacia, satisfacción y metas.

## ABSTRACT

The present investigation that denominates "Modeling of processes to improve the commercialization in the company Agroinversiones Grupo Ramos S.A.C, Chiclayo - 2018" has like purpose propose the solution to the current problematic that appears in the company. Which is summarized in the non-formal characterization of their processes in their commercialization activities, proposing a proposal for modeling and redesigning them, which allows to optimize the effectiveness, efficiency and satisfaction of those involved, as well as an economic improvement for the company.

For the development a methodology called "Analysis and Process Design (PADM)" has been used, composed of (5) phases: The first was the capture and description of the reality of processes; then the second phase is the modeling of those processes to evaluate the interaction of each task, then the analysis of the process based on time, cost and resources, culminated in this phase the proposal is made that eliminates unnecessary tasks by relevant activities for the business.

The research is focused on the design of marketing processes aligned with the fulfillment of organizational objectives. The study population is the process of purchase, sale, and storage, the three processes come to be the sample because it is a finite population. Finally, it is determined that an appropriate management of the commercialization process allows good management to provide efficient customer service and therefore improve sales.

In the company, it will not be possible to achieve all the goals that are proposed, if before they fail to ensure the optimal functioning of each of the processes that they have, in order to achieve all the goals, the optimal functioning of each of them must be ensured. The key processes of the organization.

Keywords: Management, Processes, efficiency, objectives, efficiency, satisfaction and goals

## Acta de aprobación de originalidad de Tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Rios Incio Manuel Igor, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Empresarial de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada:

**“MODELAMIENTO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA COMERCIALIZACIÓN EN LA EMPRESA AGROINVERSIONES GRUPO RAMOS SAC, CHICLAYO, 2018”** del estudiante **DOMÍNGUEZ SAMPI HILTON ALEJANDRO** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

PIMENTEL, 06 DE DICIEMBRE 2018



RIOS INCIO MANUEL IGOR

DNI: 42642430

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



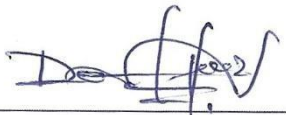
## Autorización de publicación de Tesis

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p><b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b></p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1</p>
--	---	---

Yo Hilton Alejandro Domínguez Sampi, identificado con DNI N° 48176999, egresado de la Escuela profesional de Ingeniería Empresarial, de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: **“MODELAMIENTO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA COMERCIALIZACIÓN EN LA EMPRESA AGROINVERSIONES GRUPO RAMOS SAC, CHICLAYO, 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

Por el motivo de que la empresa Agroinversiones Grupo Ramos SAC, me permitió realizar la presente investigación en base a sus procesos, también me pusieron la condición de que manejara la información que me brindaron de forma confidencial, ya que la política de la empresa es que la misma no puede ser expuesta a visualizarse por medio de internet.



FIRMA

DNI: 48176999

FECHA: 22 de ENERO del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**DOMINGUEZ SAMPI HILTON ALEJANDRO**

INFORME TÍTULADO:

MODELAMIENTO DE PROCESOS PARA MEJORAR LA COMERCIALIZACIÓN DE LA EMPRESA  
AGROINVERSIONES GRUPO RAMOS SAC, CHICLAYO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**INGENIERO EMPRESARIAL**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 13/11/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN