



UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA  
DEL PERÚ

# Facultad de Ingeniería Industrial y Mecánica

**Carrera Profesional de Ingeniería Industrial**

**Informe de Suficiencia Profesional para optar el  
Título Profesional de Ingeniero Industrial**

**“REDISEÑO DE PROCESO DE VENTA  
EN LAS AREAS COMERCIAL E  
INGENIERIA EN ASCENSORES  
SCHINDLER DEL PERU S.A.”**

Bachilleres:

**Romero Castillon, Evelyn  
Cordova Durand, Leonardo Daniel**

**Lima – Perú  
2015**

### **DEDICATORIA DE LEONARDO DANIEL CORDOVA DURAND**

A mis padres, por su apoyo constante en este sendero de crecimiento profesional.

Y con gratitud a mis ex compañeros de trabajo.

### **DEDICATORIA DE EVELYN ROMERO CASTILLÓN**

Con cariño y admiración a mi madre Máxima Castellón y mi hermana Carol Romero

Con cariño para mis hermanos

Y con especial sentimiento de gratitud para mis compañeros de trabajo.

### **AGRADECIMIENTO DE LEONARDO DANIEL CORDOVA DURAND**

Antes que a todos, quiero agradecer a Dios por haberme dado las fuerzas necesarias para enfrentar de la mejor manera los diferentes obstáculos que se han presentado durante toda mi vida y guiarme a su lado. A toda mi familia, especialmente a mi padre Enrique Córdova Jaramillo y mi Madre Gloria Durand Galindo por todo el apoyo brindado moral, físico y económico durante todos estos años de mi formación como profesional, ya que sin ellos no hubiera sido capaz de lograr terminar este ciclo de mi vida.

### **AGRADECIMIENTO DE EVELYN ROMERO CASTILLÓN**

Primero debo agradecer a Dios todo poderoso por darme la salud, fortaleza y tranquilidad en los momentos que lo requerí. A mi madre y hermana por brindarme su apoyo incondicionalmente, por su entrega y sacrificio que me permitieron alcanzar escalón en mi vida. Agradezco a todas esas personas que estuvieron presentes en esta etapa, y que de una u otra forma ayudaron a mi formación personal, igualmente a mis compañeros de trabajo por su ayuda y apoyo, y muy especialmente a mis jefes por brindarme su comprensión y colaboración; por último y no menos importante a todos los docentes que compartieron sus conocimientos y experiencias.

## RESUMEN

El presente trabajo busca realizar un rediseño del proceso con que se maneja actualmente las áreas de Comercial e Ingeniería de la empresa Ascensores Schindler del Perú, a fin de convertir un proceso ineficiente que adolece de múltiples fallas en uno que responda a las exigencias del cliente actual. Para ello se realizará un estudio del proceso, donde será necesario describir el proceso de venta actual, conocer la voz del cliente y priorizar los principales problemas.

El proyecto inicia con el planteamiento de problema y seguidamente se desarrolla el marco teórico que sirve como fundamento para el planteamiento de la metodología.

También, se definen las variables y la metodología de estudio en el proceso para obtener información. Luego, se desarrollan las alternativas de solución y control de las mismas en el proceso seleccionado. Además se realiza una evaluación y presentación de resultados a través del análisis y diagnóstico del proceso actual y los resultados obtenidos del proceso propuesto, utilizando los métodos de causa – efecto, el diagrama de flujo y las técnicas de recolección de datos para el análisis de la información.

De acuerdo a ello se evaluará la efectividad de la propuesta, teniendo como indicadores principales la satisfacción del cliente, cumplimiento en la entrega de planos y eficiencia en configuración (Ingreso de datos en el sistema SFA). Finalmente, se demuestra el rediseño del proceso de venta como una alternativa viable para la empresa.