ATMIRE

Title	Propuesta de rediseño del proceso comercial del servicio de segundo punto de gas natural para termas en Cálidda
Item Type	http://purl.org/coar/resource_type/c_7a1f
Authors	Trigo Banegas, María Fernanda;Diaz Sumen, Julio Diego
Publisher	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)
Rights	https://purl.org/coar/access_right/c_16ec
Download date	2026-11-28 08:49:38
Link to Item	https://hdl.handle.net/10757/690462

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE NEGOCIOS

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Propuesta de rediseño del proceso comercial del servicio del segundo punto de gas natural para termas en Cálidda

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

AUTOR(ES)

Diaz Sumen, Julio Diego 0009-0007-1550-0656
Trigo Banegas, María Fernanda 0009-0008-9314-1617

ASESOR(ES)

Vera Rodriguez, Rocío Jenny 0000-0003-3075-8528

Lima, 16 de junio de 2026

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, por su apoyo incondicional, comprensión y confianza a lo largo de nuestra formación profesional.

De manera especial, a nuestros padres, quienes con su esfuerzo, sacrificio y constante motivación nos brindaron las herramientas necesarias para alcanzar nuestras metas y culminar esta importante etapa de nuestras vidas.

A ellos, nuestro más profundo agradecimiento y reconocimiento.

Agradecimientos

Agradecemos a Gas Natural de Lima y Callao S.A. (Cálidda) por la oportunidad de desarrollar este trabajo sobre una problemática real de la organización. A los colaboradores que compartieron su experiencia y conocimiento, fundamentales para el diagnóstico y el desarrollo de la propuesta. Y a nuestra asesora Rocio Vera, por su acompañamiento, orientación y exigencia constante, que elevaron la calidad de este trabajo.

Resumen

El presente trabajo de suficiencia profesional aborda la baja adopción del segundo punto de gas natural destinado a la instalación de termas a gas entre los clientes residenciales del área de Hogar de Gas Natural de Lima y Callao S.A. (Cálidda). El diagnóstico, sustentado en las matrices de evaluación de factores externos e internos y en entrevistas a ejecutivos de la organización, identificó que la baja captación directa tiene un origen operativo, asociado a la ausencia de un equipo dedicado, de un proceso diseñado de extremo a extremo y de un mecanismo de prospección activa. El estudio se enmarca en la gestión por procesos, la reingeniería de procesos y el Service Blueprint, marco a partir del cual se formularon tres alternativas de solución derivadas de la matriz FODA integrada. Las alternativas se evaluaron mediante una matriz de análisis multicriterio con criterios de viabilidad, impacto en la organización, costos, plazos y recursos requeridos, ponderados a través de una matriz de impactos cruzados. La alternativa seleccionada consiste en el diseño del proceso integral de prospección y captación del segundo punto a través del asistente conversacional de la organización, que en un escenario conservador proyecta 2,009 instalaciones anuales y un ingreso incremental de USD 502,752 con un retorno sobre la inversión de 6.95 veces, aprovechando los activos digitales y operativos existentes dentro del horizonte de la concesión vigente.

Palabras clave: gestión por procesos; reingeniería de procesos; Service Blueprint; prospección activa; gas natural residencial.

Proposal for the management of the natural gas second point service intended for water heaters

Abstract

This professional sufficiency work addresses the low adoption of the natural gas second point intended for the installation of gas water heaters among residential customers of the Home area of Gas Natural de Lima y Callao S.A. (Cálidda). The diagnosis, based on the external and internal factor evaluation matrices and on interviews with executives of the organization, identified that the low direct capture has an operational origin, associated with the absence of a dedicated team, of an end-to-end designed process, and of an active prospecting mechanism. The study is framed within business process management, business process reengineering, and the Service Blueprint, a framework from which three solution alternatives derived from the integrated SWOT matrix were formulated. The alternatives were evaluated through a multicriteria analysis matrix with criteria of feasibility, organizational impact, costs, timelines, and required resources, weighted through a cross-impact matrix. The selected alternative consists of designing the integral process of prospecting and capturing the second point through the organization's conversational assistant, which under a conservative scenario projects 2,009 annual installations and an incremental income of USD 502,752 with a return on investment of 6.95 times, leveraging the existing digital and operational assets within the horizon of the current concession.

Keywords: business process management; business process reengineering; Service Blueprint; active prospecting; residential natural gas.

Trabajo_U201915908.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%	7%	3%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUD

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorioacademico.upc.edu.pe	Fuente de Internet
2	repositorio.continental.edu.pe	Fuente de Internet
3	hdl.handle.net	Fuente de Internet
4	Submitted to Universidad Anahuac México Sur	Trabajo del estudiante
5	idus.us.es	Fuente de Internet
6	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	Trabajo del estudiante
7	upc.aws.openrepository.com	Fuente de Internet
8	Submitted to Integración ABbL	Trabajo del estudiante
9	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru	Trabajo del estudiante
10	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista	Trabajo del estudiante
11	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	Trabajo del estudiante
12	tesis.pucp.edu.pe	Fuente de Internet
13	vdocuments.net	Fuente de Internet
14	www.huwc.ufc.br	Fuente de Internet