

## RESUMEN

Autor **Chavez\_Pantoja, G.**  
Autor Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima (Peru).  
corporativo Facultad de Economía y Planificación  
Título **Rediseño de procesos para la mejora de herramientas de gestión del área dedicada a la publicidad online y offline de la empresa editora El Comercio**  
Impreso Lima : UNALM, 2018

### Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	<u>E20. C438 - T</u>	EN PROCESO
	<b>Descripción</b> 60 p. : 16 fig., 13 tablas, 27 ref. Incluye CD ROM	
	<b>Tesis</b> Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
	<b>Bibliografía</b> Facultad : Economía y Planificación	
	<b>Sumario</b> Sumario (Es)	
	<b>Materia</b> <u>PERIODICOS</u> <u>GESTION</u> <u>DISEÑO</u> <u>PUBLICIDAD</u> <u>PROMOCION DE</u> <u>VENTAS</u> <u>EVALUACION</u> <u>NORMALIZACION</u> <u>COMUNICACION</u> <u>PERU</u> <u>REDISEÑO DE</u> <u>PROCESOS</u> <u>HERRAMIENTAS</u> <u>DE GESTION</u> <u>PUBLICIDAD</u> <u>ONLINE</u> <u>PUBLICIDAD</u> <u>OFFLINE</u> <u>EDITORA EL</u> <u>COMERCIO</u>	
	Nº PE2019000021 B / estándar M EUV E20; C20	

El presente trabajo de investigación, muestra el estudio y evaluación de los actuales procesos del área de Urbania de la Empresa Editora El Comercio

(EEC), que se dedica a la venta de publicidad online y offline del sector inmobiliario. El problema de la investigación fue analizar la falta de coordinación y control de los procesos generados desde COMZ que contempla el registro del cliente en la base de datos, las órdenes de publicación y entrega de materiales, considerados fundamentales para el desarrollo del negocio de la UNT. El análisis, permitirá a la organización mejorar sus herramientas de gestión, haciendo más fluida la obtención de la información y generando mayor interacción con el cliente para el establecimiento de mejores estrategias comerciales. La investigación se realizó en base a un diseño de tipo no experimental, obteniendo información de diversas fuentes, como entrevistas, encuestas y observaciones a la fuerza de venta. La propuesta de rediseño de los procesos, ha permitido identificar los principales puntos de mejora del área, encontrándose también que la herramienta de Siebel (CRM) que se utiliza no es la adecuada ya que solo sirve para un registro de agenda e indicador de visitas para el ejecutivo de ventas. Se concluyó que dentro de una organización los procesos siempre deben ser revisados para una mejora y las herramientas que sirven para el control de toda la gestión, siempre deben estar actualizadas; para el caso de la Unidad de Negocios Transaccionales, se indica que es necesario que Urbania asuma el control de sus procesos para hacerlos más eficientes y brindarle un valor agregado al cliente final. Finalmente, se puede tomar en consideración este estudio como referencia para las demás marcas que maneja la unidad.