



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y NEGOCIOS
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS, BASADO EN GESTIÓN POR
PROCESOS, PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA
EMPRESA MULTISERVICIOS MARIA**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

PRESENTADO POR:

**KEN ARNOLD SAMPERTEGUI MUÑOZ
ALLY OMANAL NORONHA ZELADA**

ASESOR:

Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO. Dr.

IQUITOS, PERÚ

2020



UNAP

Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
N° 001-CCGyT-FACEN-UNAP-2020**

En Iquitos, en el auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios-FACEN, a los 21 días del mes de Enero del año 2020, a horas: 11:00 a.m. se dio inicio a la sustentación pública del Trabajo de Investigación titulado: "PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS, BASADO EN GESTIÓN POR PROCESOS, PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS MARIA", aprobado con R.D. N° 0091-2020-FACEN-UNAP, presentado por los egresados de la Escuela Profesional de Administración: **KEN ARNOLD SAMPERTEGUI MUÑOZ y ALLY OMANAL NORONHA ZELADA**, para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador y dictaminador designado mediante R.D N°1643-2019-FACEN-UNAP (24/10/19), está integrado por:

LIC. ADM. NELIDA VALENCIA CORAL, Dra.	Presidente
LIC. ADM. JAIME RENGIFO PEÑA, Mgr.	Miembro
LIC. ADM. WINSTON JOSE RENGIFO VILLACORTA, Mgr.	Miembro


Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: satisfactoriamente


El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:


La Sustentación Pública y el Trabajo de Investigación han sido: Aprobado con la calificación: muy buena


Estando los egresados aptos para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Siendo las 12:30 m. se dio por terminado el acto académico


LIC. ADM. NELIDA VALENCIA CORAL, Dra.
Presidente


LIC. ADM. JAIME RENGIFO PEÑA, Mgr.
Miembro


LIC. ADM. WINSTON JOSE RENGIFO VILLACORTA, Mgr.
Miembro


LIC. ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe; #065-234364 /065-243644 / 944670264



**TEMA: PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS, BASADO EN
GESTION POR PROCESOS, PARA INCREMENTAR LA
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS
MARIA**

MIEMBROS DEL JURADO



LIC.ADM. NELIDA VALENCIA CORAL, Dra.
Presidente
CLAD-02311



LIC.ADM. JAIME RENGIFO PEÑA, Mgr.
Miembro
CLAD-18911



LIC.ADM. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mgr.
Miembro
CLAD-09265



LIC.ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Asesor
CLAD-01929

DEDICATORIAS

A Dios que nos ha dado la vida y fortaleza para terminar este trabajo de investigación, a mi padre, tío, hermanos y mi esposa por estar ahí cuando más lo necesitamos y por el apoyo brindado para culminar este trabajo.

KEN

A mi madre por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, es la mujer que me hace llenar de orgullo, te amo y no va haber manera de devolverte tanto que me has ofrecido desde incluso antes de nacer, muchos de mi logros se los debo a ella entre los que se incluye esta tesis para obtener mi grado de bachiller y sin lugar a dudas ha sido gran parte gracias a ti, me formaste con reglas y valores, que al final me sirvieron de tanto y me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos y metas, no sé en donde me encontraría de no ser por tu apoyo, tu compañía y tu amor.

Te doy todo mi amor por tanto amor amada Madre.

ALLY

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios Todopoderoso, por habernos permitido terminar nuestro trabajo de investigación.

A nuestros padres por el apoyo recibido durante nuestra formación profesional, por su cariño y los consejos que nos han brindado a lo largo de nuestras vidas, son ejemplo de vida.

A las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas y Negocios de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, a nuestro Asesor y su Plana Docente que imparten sus conocimientos.

KEN Y ALLY

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	<i>i</i>
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	<i>ii</i>
MIEMBROS DEL JURADO	<i>iii</i>
DEDICATORIAS	<i>iv</i>
AGRADECIMIENTOS	<i>v</i>
ÍNDICE DE CONTENIDO	<i>vi</i>
ÍNDICE DE TABLAS	<i>viii</i>
ÍNDICE DE GRÁFICOS	<i>ix</i>
RESUMEN	<i>x</i>
ABSTRACT	<i>xi</i>
INTRODUCCIÓN	<i>1</i>
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	<i>4</i>
1.1. Antecedentes	<i>4</i>
1.2. Bases Teóricas.	<i>8</i>
1.3. Definición de términos Básicos.	<i>11</i>
CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.	<i>14</i>
2.1. Formulación de la Hipótesis.	<i>14</i>
2.2. Variable y su Operacionalización.	<i>14</i>
CAPITULO III: METODOLOGÍA	<i>17</i>
3.1. Tipo y Diseño.	<i>17</i>

3.2. Diseño Muestral.	17
3.3. Procedimiento de recolección de datos.	18
3.4. Procesamiento y análisis de datos.	18
3.5. Aspectos éticos.	18
<i>CAPITULO IV: RESULTADOS</i>	20
<i>CAPITULO V: DISCUSIÓN</i>	29
<i>CAPITULO VI: CONCLUSIONES</i>	30
<i>CAPITULO VII: RECOMENDACIONES</i>	32
<i>CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN</i>	33
<i>ANEXO N° 01: Matriz de consistencia</i>	37
<i>ANEXO N° 02: Instrumento de recolección de datos</i>	39
<i>ANEXO N° 03. Consentimiento Informado</i>	42
<i>ANEXO N° 04: Propuesta de plan de mejora</i>	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Conocimiento de la misión, visión y los valores corporativos que tiene la empresa.	20
Tabla 2. Valoración del ambiente de trabajo de la empresa	21
Tabla 3. Calificación del área de trabajo.	22
Tabla 4. Actividades que no generan ningún valor al proceso.	23
Tabla 5. Facilidad de trabajar en coordinación con los compañeros de trabajo.	24
Tabla 6. Coordinación para desarrollar actividades con otras áreas.	25
Tabla 7. Qué tan satisfecho está con la empresa.	26
Tabla 8. Frecuencia que son escuchadas y valoradas las opiniones.	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Conocimiento de la misión, visión y los valores corporativos que tiene la empresa.	20
Gráfico 2. Calificación del ambiente de trabajo de la empresa	21
Gráfico 3. Calificación del área de trabajo	22
Gráfico 4. Actividades que no generan ningún valor al proceso	23
Gráfico 5. Facilidad de trabajar en coordinación con los compañeros de trabajo	24
Gráfico 6. Coordinación para desarrollar actividades con otras áreas.	25
Gráfico 7. Qué tan satisfecho está con la empresa.	26
Gráfico 8. Frecuencia que son escuchadas y valoradas las opiniones	27

RESUMEN

La presente investigación “Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa multiservicios María”, tiene como objetivo diseñar un plan de mejora para aumentar la productividad en la empresa. Se estableció como objeto de estudio, elaborar un plan de mejoras basado en gestión por procesos. Siendo el estudio de caso, se aplicó la muestra a la población total de empresa que suman 20 trabajadores de todos los niveles. La investigación es de tipo descriptivo, con diseño no experimental, se incluyó la observación directa del proceso de ventas de los diferentes productos que oferta la empresa, así como la aplicación de una encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa. En la aplicación de la encuesta se logró obtener información muy importante con respecto al ambiente de trabajo que se está mejorando, el ambiente, las acciones actuales que se desarrollan para obtener la productividad, y se logró conocer los valores éticos en la empresa y las debilidades de la empresa. Se aceptó la hipótesis aceptando porque un plan de mejorar incrementará la productividad con la satisfacción de un buen clima organizacional de los trabajadores.

Palabras clave: plan de mejora, productividad, gestión de procesos, calidad del servicio, diagnóstico,

ABSTRACT

The present investigation "Proposal of an improvement plan, based on process management, to increase productivity in the multi-service company María", aims to design an improvement plan to increase productivity in the company. It was established as the object of study, develop an improvement plan based on process management. Being the case study, the sample was applied to the total population of the company, with 20 workers of all levels. The research is descriptive, with a non-experimental design, it included direct observation of the sales process of the different products offered by the company, as well as the application of a survey aimed at the workers of the company. In the application of the survey it was possible to obtain very important information regarding the work environment that is being improved, the environment, the current actions that are developed to obtain productivity, and it was possible to know the ethical values in the company and the weaknesses of the company. The hypothesis was accepted by accepting that a plan to improve will increase productivity with the satisfaction of a good organizational climate for workers

Keywords: improvement plan, productivity, process management, service quality, diagnosis.

INTRODUCCIÓN

La investigación realizada “Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa multiservicios María” tiene como propósito que la empresa Multiservicios María, mejore el proceso de producción con las recomendaciones que se alcance en el estudio. La gestión por procesos es la estrategia de mejora de todas las actividades de la empresa, desde la planificación de los recursos hasta la distribución del producto al cliente final.

El problema de la investigación plantea la problemática respecto a la producción y a la gestión por procesos, por el cual es necesario conocer la problemática real que está atravesando la empresa. Multiservicios María.

Los objetivos de la investigación es proponer un plan de mejoras para incrementar la productividad, la mejora de la calidad, así aumentar la satisfacción del cliente ya que estos están vinculados entre sí con la gestión por procesos, para esto se debe realizar un diagnóstico de la situación actual.

Este trabajo de investigación es importante porque servirá de base para guiar a nuevas empresas trabajando con profesionalismo, cambiando la estructura de acuerdo a su realidad y gestionando una buena administración siendo esto un factor importante para saber si el empleado tiene conocimientos de sus funciones, visión y misión de la empresa.

Por otro lado, para cumplir los objetivos, se ha puesto en práctica la muestra que consistió en aplicar 20 encuestas las que fueron realizada a esa misma cantidad de trabajadores, por lo tanto, fue un censo de la población.

El enfoque aplicado es de una investigación cuantitativa, con tipo descriptiva y transeccional. El procedimiento de recolección de datos y análisis de datos, se analizaron los métodos, técnicas e instrumentos.

Por otro lado, la encuesta. lo usamos para facilitar la recolección de datos y probar las hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento de los 20 trabajadores encuestados, recolectando y analizando las respuestas para contestar las preguntas que se plantea en el trabajo de investigación para establecer con exactitud las necesidades que tienen los empleados con la empresa y cuan identificados están.

Se arribó a las siguientes interrogantes:

Problema General: ¿La propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, la productividad de los trabajadores de la empresa Multiservicios María?

Problemas específicos:

a) ¿Cómo Realizar un diagnóstico de la situación actual, midiendo la productividad de la empresa?

b) ¿Cuál es la productividad de los trabajadores de la empresa Multiservicios María?

Objetivo General: Proponer un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad trabajadores de la empresa Multiservicios María.

Objetivos Específicos:

a) Realizar un diagnóstico de la situación actual, midiendo la productividad de la empresa.

b) Determinar la productividad de los trabajadores de la empresa Multiservicios María.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

(Fernández y Ramírez, 2017), en su investigación, su objetivo fue elaborar un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad de la empresa “Distribuciones A & B”, este estudio de tipo aplicado con un diseño no experimental, la población conformada por 202 usuarios encuestados en la misma empresa, se concluye que el estado actual de la empresa y se encontraron: que el equipo ablandador no cuenta con un tanque de salmuera, no cuentan con un plan de mantenimiento de equipos, no planifica sus ventas, los pedidos son atendidos con retraso, no realiza una cotización de proveedores para realizar una compra, asimismo se midió la productividad global de la empresa, encontrando un valor de 0.2434 Bidones/soles, el cual significa que por cada sol invertido en recursos, la empresa puede producir 24.34% del bidón por lo que se modeló los procesos actuales de la empresa encontrando algunos problemas en cada uno de los procesos, cuya solución se plantea en el plan de mejora propuestas.

(Carrión Torres, 2016), en su Tesis sobre “Evaluación de procesos del Servicio Banco de Leche Humana del Instituto Nacional Materno Perinatal”, el autor hace mención por diversos autores el concepto de procesos como cualquier actividad o conjunto de actividades con inicio y fin, que transforman entradas (inputs) en salidas (outputs) para obtener un bien o servicio específico que sea valorados por el usuario. La función principal del proceso radica en la producción de bienes y servicios para

satisfacer a los clientes y alcanzar los objetivos institucionales.

Para (Cruzado, 2014). En su propuesta de estudio los objetivos de gestión por procesos son maximizar la productividad del personal y maximizar los trabajos programados, y reducir así las actividades correctivas. En la cual usa como metodología realizar un modelo Mantenimiento centrado en la confiabilidad (RCM), evaluación de los indicadores de gestión y los mapas de proceso para una asociatividad de Mypes del sector textil.

Para la gestión de mantenimiento se tomó en cuenta también el modelo de RR. HH, el modelo de gestión de residuos para que sean mínimos en la producción y el modelo de gestión logística integrada conjunto con la seguridad y salud ocupacional entre otros que se interrelacionan para asegurar las estrategias del equipo de mantenimiento.

En su estudio mencionan que gestión por procesos integrada a una gestión de mantenimiento aseguran los objetivos planteados que pueden lograrse, aplicando un mantenimiento de actividades preventivas de las maquinarias y un trabajo conjunto y ordenado de las operaciones estratégicas.

(Sanchez , 2014) ¡En su tesis “Propuesta de un plan de mejora basado en Lean Manufacturing para incrementar la productividad en la empresa textil Oh! Baby - Chiclayo”, cuya finalidad era incrementar la productividad, desarrolló una metodología utilizando las herramientas de Manufactura Esbelta.

En el análisis realizado se identificó que la empresa presenta varios problemas: No tiene una buena planificación, información inadecuada al

operario, tiempos de aislamiento, desperdicios o despilfarros, mermas, línea de producción no está organizada, en el caso mano de obra, no está capacitado, no cuenta con la información adecuada para realizar su trabajo, no se realiza un control, en el caso de los materiales no existe un planificación generando compras diarias, además pérdida de tiempo y dinero, parando el proceso productivo y entregando a destiempo los pedidos debido a ello su productividad es baja y sus costos son elevados. Razón por lo que se propone implementar herramientas de manufactura esbelta como solución a estos problemas, las cuales son Pull System, Kanban y SMED.

La aplicación de las herramientas de manufactura esbelta le proporciona a la empresa un incremento en la simulación de 0.08 a 0.10 de la productividad factor global, equivalente al 25%.

(Mejia , 2013) En su tesis “Análisis y propuesta de mejora del proceso productivo de una línea de confecciones de ropa interior en una empresa textil mediante el uso de herramientas de Manufactura Esbelta” realizada en la Universidad Católica del Perú, Facultad de Ingeniería, la finalidad era mejorar la eficiencia de las líneas de confección, desarrolló, una metodología basada en el análisis, el diagnóstico y las propuestas de mejora para lograr mejores indicadores de eficiencia.

En el análisis realizado se desarrolló un diseño para la implantación de un sistema de Manufactura Esbelta, principalmente para poder mejorar el proceso productivo de la empresa para seguir compitiendo en el mercado, se identificó que los principales problemas detectados en el mapa de flujo

de valor actual fueron desorden en el área, alto tiempo de búsqueda de herramientas y tiempos de parada de máquina altos y frecuentes. Es por eso que se propone implementar herramientas de manufactura esbelta como solución a estos problemas, las cuales son la implementación de la metodología 5S's acompañada del mantenimiento autónomo y el SMED (por las siglas en inglés de Single Minute Exchange of Die).

Entre los resultados obtenidos, se mejoró el proceso productivo en un 33% equivalente a 25,000.00 nuevos soles mensuales, en la línea de algodón del área de confección para la familia de productos, mediante la mejora de las condiciones de trabajo y la planificación en las ordenes de fabricación.

(Melgar, 2013), cuya finalidad fue mejorar sus procesos mediante un nuevo diseño de operaciones, desarrolló una metodología basada en las herramientas de Manufactura Esbelta.

En el análisis realizado se identificó que los principales problemas detectados en el mapa de flujo de valor actual fueron, desorden en el área, alto tiempo de búsqueda de herramientas y tiempos de parada de máquina altos y frecuentes. Es así que se propone implementar herramientas de manufactura esbelta de cómo dar solución a estos problemas, las cuales son la implementación de la metodología 5S's acompañada del mantenimiento autónomo y el SMED (por las siglas en inglés de Single Minute Exchange of Die).

Las aplicaciones de las herramientas de manufactura esbelta le proporcionan a la empresa una ventaja competitiva en calidad, flexibilidad

y cumplimiento, que a largo plazo se verá reflejado en aumento de ventas y mayor utilidad por parte de la empresa. Al realizar la carga de trabajo de los operarios que integran el área de confección se revela que los confeccionistas sólo tienen un porcentaje de elaboración de prendas de alrededor del 60% siendo este un porcentaje muy bajo para las aspiraciones de la empresa. Con las células de manufactura se alcanzará una disponibilidad del 85% del trabajo del confeccionista realizando su principal actividad que consiste en el paso de las piezas a través de las máquinas de coser.

1.2. Bases Teóricas.

Plan de mejora:

En opinión del (Ministerio de Administración Pública , 2014), el plan de mejora es un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, mediante la mejora de sus procedimientos y estándares de servicio.

El objetivo principal de un plan de mejora es desarrollar un conjunto de acciones para el seguimiento y control de las áreas de mejora detectadas durante el proceso de evaluación, en procura de lograr el mejoramiento continuo de la organización. Debe ser difundido y comunicado a todos los integrantes de la organización por el equipo de mejora para su conocimiento, apoyo e involucramiento colectivo en obtener sus resultados.

Definición de proceso:

Son varias las definiciones existentes sobre lo que representa la palabra proceso, pero vale la pena indicar todas aquellas que comparten criterios comunes, como lo son:

En la cita textual de Davenport y Short (1990 citado en Ortiz y Serrano, 2012) Definen proceso como:

“Conjunto estructurado y medido de actividades que mantienen un orden específico a lo largo del tiempo y el espacio, con un comienzo y un final, y además con unas entradas y unas salidas claramente identificadas”.

Según (Pérez, 2010), define que un proceso según ISO 9000 es un conjunto de actividades relacionadas entre sí, que transforman los elementos de entrada en salidas. Así mismo define que un proceso es la secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valores importantes para los clientes.

Los elementos de un proceso están conformados por tres elementos principales: las entradas (inputs), secuencia interrelacionada de actividades y salidas (outputs). Los procesos también se conforman por la Misión, la cual determina el fin para el cual fue concebido en relación directa a los objetivos del mismo.

Las Entradas pueden ser tangibles o intangibles y son los insumos para realizar el servicio (equipos, materiales, componentes, energía, información, etc.); la interrelación de las entradas (por medio del conjunto de actividades y tareas) se llaman “Transformación”; esta transformación permite generar valor y esto genera una salida para el usuario, el cual

puede ser interno o externo; la Salida, viene a ser el producto o servicio generado por un proceso para el cliente. (Pérez, 2013).

Definición de Productividad

Schroeder (Aquino & Castañeda, 2015), menciona que la productividad se define como la relación entre las entradas y salidas de un sistema productivo. Esta productividad debe medir en relación como una razón de la salida dividida entre la entrada.

Si se produce más salida con las mismas entradas se mejora la productividad. De la misma manera, al utilizar menos entradas para producir la misma salida también se mejora la productividad.

Técnicas para el mejoramiento de la Productividad

(Herrera, Sanchez , 2012-2014); Es una técnica que nos ayuda a mejorar y diseñar nuevas formas de trabajo, ayudado de los conocimientos de la ingeniería, mejorando las condiciones de trabajo ayudando a mejorar la calidad y productividad, así mismo nos ayuda a prevenir cualquier tipo de enfermedad producida por la acumulación de horas de trabajo que pueden ser estrés laboral, fatiga, etc. medición del trabajo; ayuda a medir el ritmo de trabajo de nuestros trabajadores obteniendo datos que se pueden medir y así poder mejorarlos para hacer los trabajos más eficientes, eliminando movimientos innecesarios. Análisis de Pareto; esta herramienta no permite diagnosticar la productividad de la empresa teniendo como dimensiones de medida el 80% de los resultados que proceden del 20% del esfuerzo.

1.3. Definición de términos Básicos.

Proceso:

Es toda actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de transformar los elementos de entrada en resultados, generando un valor agregado para el cliente.

Gestión:

Es asumir las responsabilidades de los procesos para alcanzar un objetivo en el tiempo, conjunto con los costos pre establecidos, teniendo en cuenta las estrategias de la empresa y el escenario competitivo del momento.

Gestión por procesos:

Es la administración de los procesos fundamentales de la empresa, teniendo en cuenta anticipadamente un enfoque por procesos, que es el conjunto de objetivos a alcanzar dentro de la organización.

La gestión por proceso brinda una perspectiva general de todas las actividades realizadas en la institución, garantizando el intercambio con los clientes, elevando la calidad, eficiencia y efectividad de los productos.

(Bravo Carrasco, 2011). Indica que la gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores. Sin pretender agotar el tema, porque la gestión de

procesos es todavía una disciplina en formación. El gran objetivo de la gestión de procesos es aumentar la productividad en las organizaciones. Productividad considera la eficiencia y agregar valor para el cliente.

Plan de Mejora Continua:

El plan de mejora continua es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va a permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos. Su aplicación es muy útil y fácil e involucra a todos los niveles de la organización dependiendo del área o proceso a mejorar, lo importante para lograr los éxitos esperados en la aplicación de esta técnica es definir de manera exacta el área a mejorar, definiendo claramente los problemas a solucionar, y en función de estos estructurar el plan de acción a seguir definiendo objetivos claros, actividades, responsables e indicadores que permita evaluar el proceso de mejora todo esto dentro de un periodo determinado y bien definido. (Proaño Villavicencia , 2017)

Productividad:

Es la relación entre la cantidad de elementos obtenida dentro de un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

En términos generales, entendemos que la productividad es el cociente entre la producción y el número de personas empleadas para lograrla. La mayoría asocia el concepto de productividad con el de producción, debido a que la productividad es algo más visible, tangible y medible en esa actividad. Los economistas han respaldado esta definición tradicional al afirmar que la productividad es el resultado (la producción) que se obtiene

por cada unidad de trabajo que interviene. Este punto de vista tiene que cambiar para que incluya a todos los segmentos del trabajo. El sector educativo, el gobierno, los grupos de servicio y los grupos de profesionales deben seguir interesados y preocupados por la productividad. La productividad afecta a todos como consumidores, contribuyentes y ciudadanos. Cuando las personas se quejan de que no les llega el dinero a final de mes para afrontar el gasto en comida, la reparación de sus automóviles o sus impuestos, y contribuir a limpiar el medio ambiente contaminado, están hablando de algo más que el simple dinero, están hablando de productividad: de la capacidad para utilizar los recursos existentes para satisfacer las demandas en constante expansión de los individuos. (Alamar Belenguer, Jose & Guijarro Tormo, Rocio, 2018)

CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.

2.1. Formulación de la Hipótesis.

Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correccional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (Hernández, 2010) En referencia a la clasificación anterior, el presente trabajo de investigación no amerita hipótesis, por ser de carácter descriptivo.

Hipótesis descriptiva.

Al implementar un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, se incrementa la productividad de los trabajadores de la empresa Multiservicios María.

2.2. Variable y su Operacionalización.

Las variables son características observables, susceptibles de adoptar distintos valores o ser expresados en varias categorías. Existen diferentes tipos de variables y de acuerdo al número de variables el presente trabajo tiene una variable unidimensional. Una variable unidimensional son las estadísticas de una sola variable, es el caso de considerar independientemente un aspecto de un fenómeno estudiado. (Correa & Alvarado, 2014).

Dependiente: "Productividad"

Independiente: Gestión por Procesos

Operacionalización de las variables::

Variable	Definición	Tipo de Naturaleza	Indicadores	Escala de Medición	Categoría	Valores de las Categorías	Instrumentos
Productividad	Es el resultado de las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir los objetivos de la empresa además de un buen clima laboral.	Cuantitativa	Ambiente organizacional Clima organizacional Coordinación	Ordinal	Si No	2 1	Técnica: La encuesta
					Excelente Bueno Malo Pésimo	4 3 2 1	
Gestión de procesos	Es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la		Satisfacción del cliente Externo Satisfacción del cliente interno		Muy Fácil Fácil Difícil Muy Difícil	4 3 2 1	Instrumento: Cuestionario
					Si No Algunas ocasiones	3 2 1	

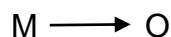
	visión del cliente sobre las actividades de la organización.				Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho	4 3 2 1	
--	--	--	--	--	--	------------------	--

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño.

La presente investigación es de tipo descriptiva, transversal, indaga la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de uno o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos (Hernández - Sampieri, 2018).

Es de tipo descriptivo, porque se pretende determinar el grado de variabilidad entre productividad y el plan de mejoras basados en procesos, a continuación, se muestra la representación gráfica del diseño:



Donde:

M= representa la empresa de Multiservicios María

O= representa el resultado de la observación y evaluación del cuestionario y ficha de registro.

3.2. Diseño Muestral.

La **población** está conformada por el total de los trabajadores de la empresa Multiservicios María desde los auxiliares de ventas hasta el gerente propietario.

La **muestra** está conformada por 20 encuestas que es el número de trabajadores de la empresa en estudio.

3.3. Procedimiento de recolección de datos.

En un primer momento se identificó la literatura los instrumentos que nos permitió recoger la información de la variable en estudio, para ello se seleccionó un cuestionario con el propósito de que permitió recoger información relacionados al sector de estudio, luego se encuestó con previa información a los clientes que asisten al Multiservicios María.

Técnica.

En el estudio se utilizó dos técnicas la encuesta y el análisis documental.

La técnica es la encuesta que nos permitió recoger información a través de preguntas escritas organizadas en los cuestionarios con variante de respuestas estándares, lo que facilitó la evaluación de los resultados.

Instrumento.

El instrumento que se empleó en la recolección de los datos es: El cuestionario formado por preguntas organizadas en una escala de calificación.

3.4. Procesamiento y análisis de datos.

Para procesar la información se utilizará el programa Excel y los resultados se presentan en tablas y gráficos.

3.5. Aspectos éticos.

En cuanto a la redacción del documento, se respetó los derechos de autor y la propiedad intelectual de terceros, las ideas o conceptos tomados de

otros autores, se marcarán con citas textuales o con paráfrasis en el texto y su referencia completa al final del documento con el uso del manual del sistema APA, con el objetivo de dar crédito al autor original y guiar al lector a la fuente original en caso de que desee ahondar en dicho tema.

La objetividad y honestidad fueron utilizados para explicar y entender los hechos estudiados en la presente investigación, limitándose así a describir la variable y el análisis de dimensiones e indicadores

.

CAPITULO IV: RESULTADOS

Los resultados se obtuvieron aplicando el instrumento de recolección de datos, se aplicaron 20 encuestas a los trabajadores de la empresa Multiservicios María. Los datos se ingresaron al programa estadístico SPSS.

Tabla 1. Conocimiento de la misión, visión y los valores corporativos que tiene la empresa.

Ítem	Cantidad	%
Si	10	50
No	10	50
Total	20	100

Fuente: De los datos de la Encuesta

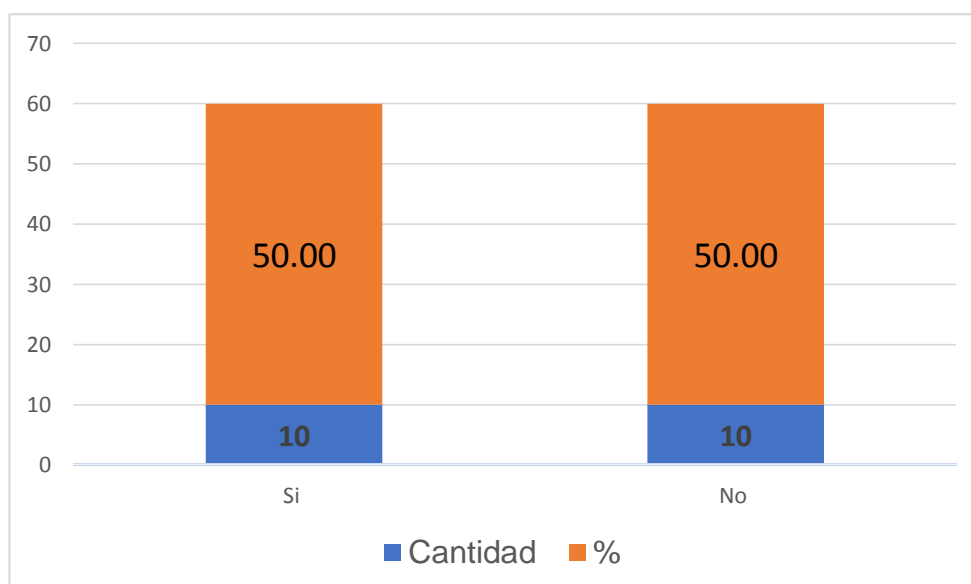


Gráfico 1. Conocimiento de la misión, visión y los valores corporativos que tiene la empresa.

Fuente: Tabla N° 1

Según la tabla N° 1 y el gráfico N° 1, respecto sí o no conoce el trabajador la misión, visión y los valores corporativos que tiene la empresa, indicaron de los 20 entrevistados, 10 indicaron que, si y los otros 10 manifestaron que no,

teniendo en cuenta que es el 50% de los trabajadores, un porcentaje significativo desconoce la Misión, Visión y Valores de la empresa.

Tabla 2. Valoración del ambiente de trabajo de la empresa

Ítem	Cantidad	%
Excelente	10	50.00
Bueno	6	30.00
Malo	2	10.00
Pésimo	2	10.00
Total	20	100.00

Fuente: De los datos de la Encuesta

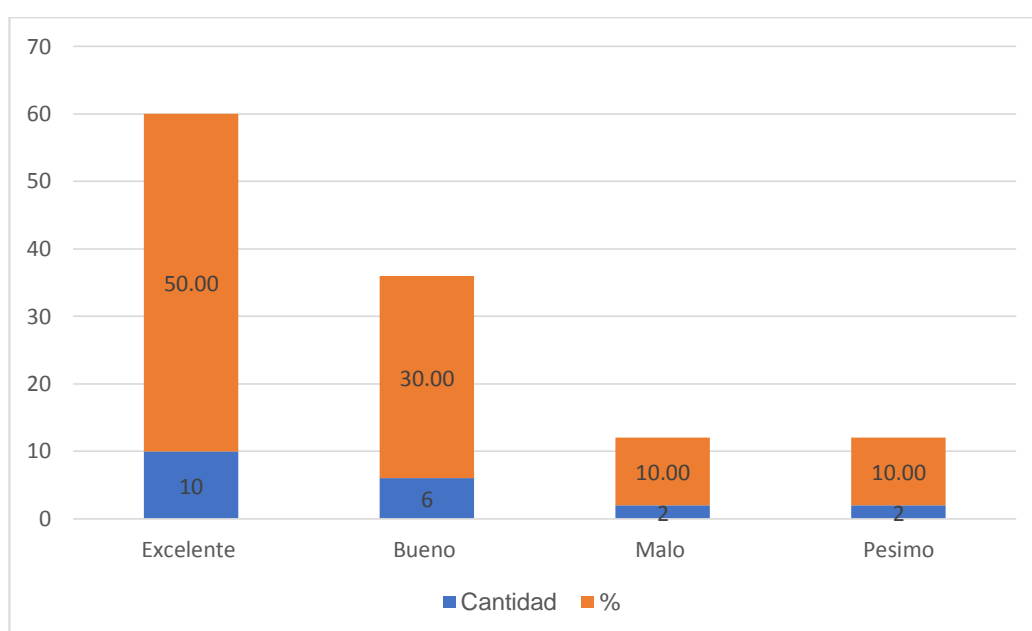


Gráfico 2. Calificación del ambiente de trabajo de la empresa

Fuente: Tabla N° 2

Respecto en general ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo de la empresa?, del total de los entrevistados, 10 respondieron que es excelente, 06 respondieron bueno, 02 respondieron malo y los últimos 02 manifestaron pésimo, se pudo obtener un resultado satisfactorio para la mayoría de los trabajadores, pero se recomienda aceptar las recomendaciones de los trabajadores que no se sienten bien con el ambiente laboral y analizarlo.

Tabla 3. Calificación del área de trabajo.

Ítem	Cantidad	%
Excelente	1	5.00
Bueno	14	70.00
Malo	3	15.00
Pésimo	2	10.00
Total	20	100.00

Fuente: De los datos de la Encuesta

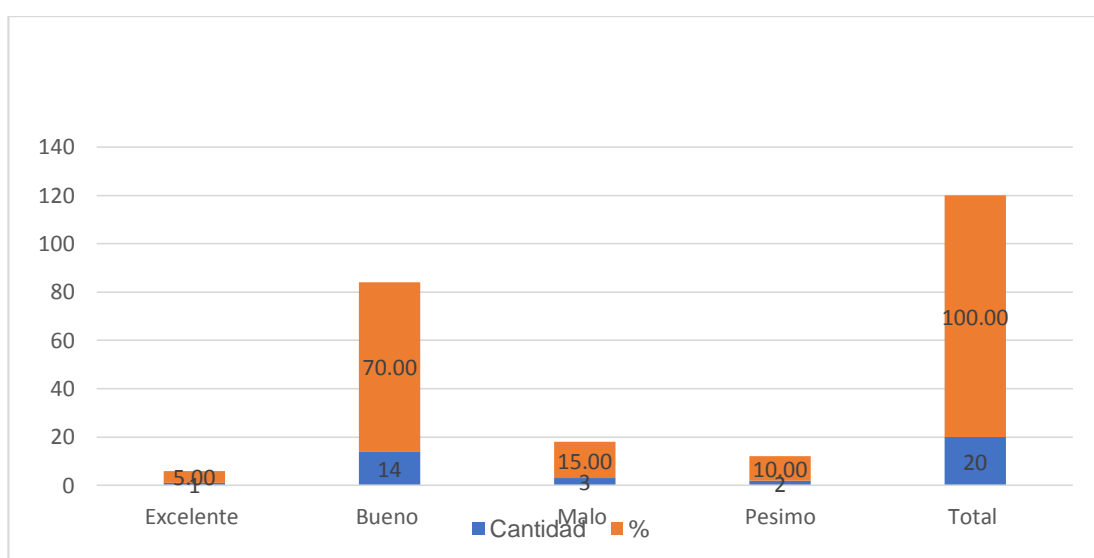


Gráfico 3. Calificación del área de trabajo

Fuente: Tabla N° 3

Respecto a la pregunta ¿Cómo califica el área de trabajo en donde desarrolla sus actividades? del total de los entrevistados, 02 respondieron que es excelente, 14 indicaron bueno, 03 respondieron malo y los últimos 02 manifestaron pésimo, la mayoría de los trabajadores se sienten cómodos en el área donde laboran, pero la empresa buscará la manera de mejorar el área de trabajo para que todos sus empleados se sientan cómodos en su área de trabajo.

Tabla 4. Actividades que no generan ningún valor al proceso.

Ítem	Cantidad	%
Si	10	50
No	10	50
Total	20	100

Fuente: De los datos de la Encuesta

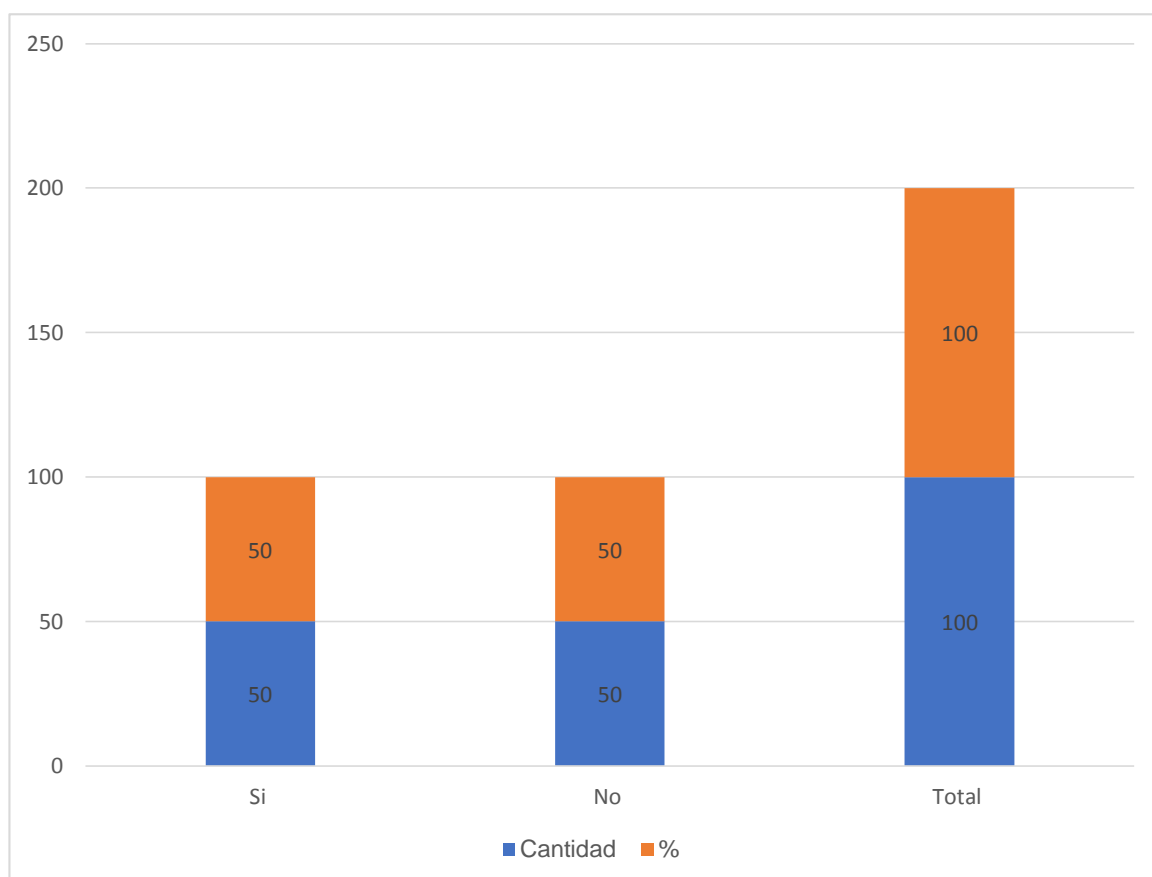


Gráfico 4. Actividades que no generan ningún valor al proceso

Fuente: Tabla N° 4

Respecto a la pregunta ¿Ud. cree que hay actividades que no generen ningún valor al proceso?, del total de los entrevistados, 10 indicaron que si, los otros 10 restantes manifestaron que no, la mitad de los trabajadores indican que existen ciertos procesos que no generan ningún valor al proceso generando disconformidad en la jornada laboral.

Tabla 5. Facilidad de trabajar en coordinación con los compañeros de trabajo.

Ítem	Cantidad	%
Muy fácil	0	0
Fácil	13	65
Difícil	6	30
Muy difícil	1	5
TOTAL	20	100

Fuente: De los datos de la Encuesta

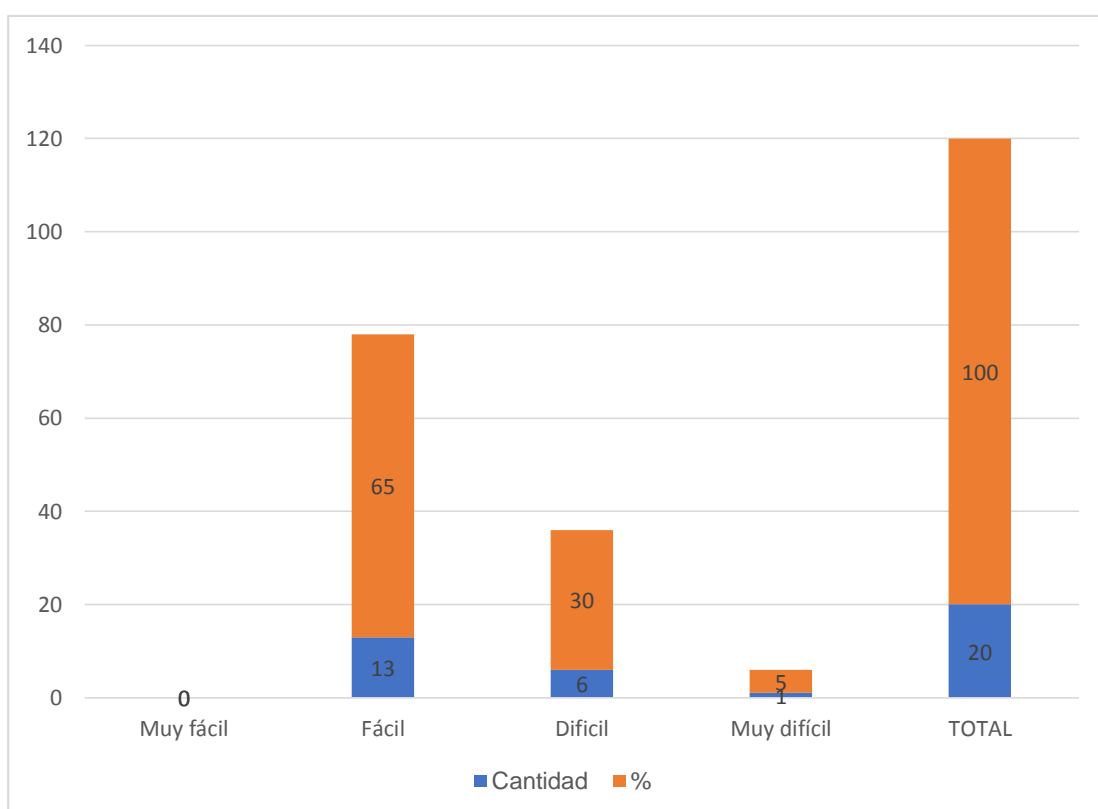


Gráfico 5. Facilidad de trabajar en coordinación con los compañeros de trabajo

Fuente: Tabla N° 5

Respecto a ¿Qué tan fácil te resulta trabajar en coordinación con tus compañeros de trabajo?, 13 entrevistados indicaron fácil, 06 respondieron difícil y 01 dijo que es muy difícil, siendo este análisis muy observado ya que

se debe trabajar en este punto y poder encontrar las dificultades que hacen que no todo el personal pueda trabajar de manera coordinada.

Tabla 6. Coordinación para desarrollar actividades con otras áreas.

Ítem	Cantidad	%
SI	5	25
NO	5	25
Algunas Ocasiones	10	50
TOTAL	20	100

Fuente: De los datos de la Encuesta

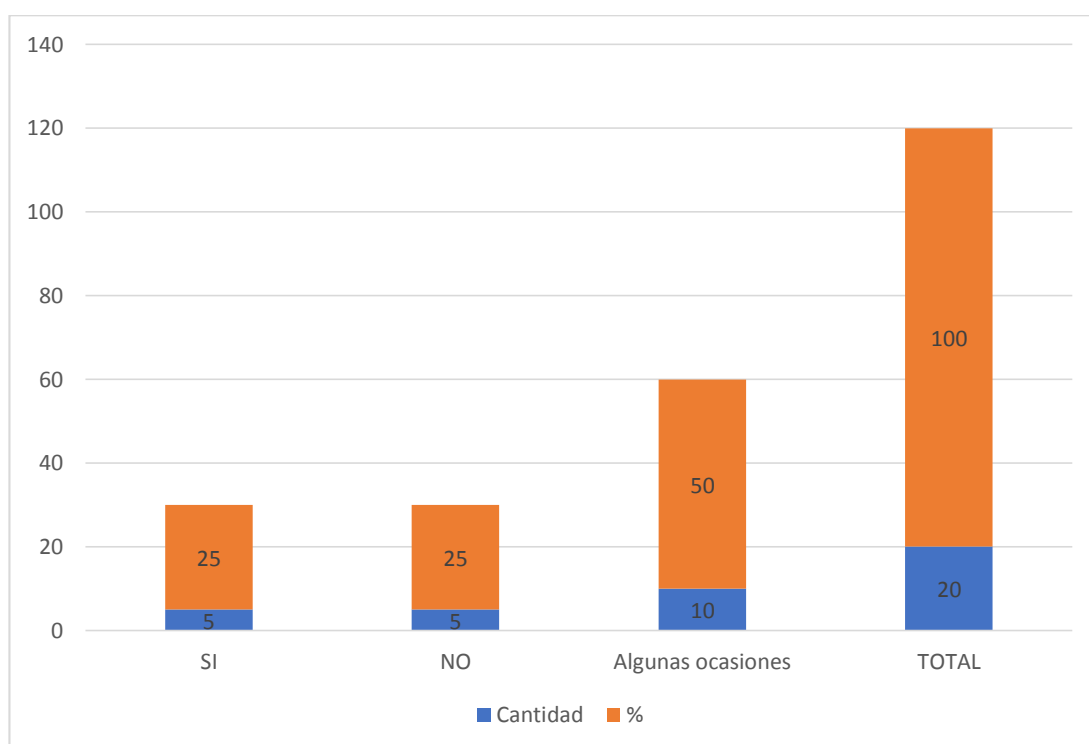


Gráfico 6. Coordinación para desarrollar actividades con otras áreas.

Fuente: Tabla N° 6

Respecto a la pregunta ¿Existe una coordinación adecuada para el desarrollo de las actividades con las otras áreas?, 05 encuestados respondieron que si, 05 respondieron que no y los otros 10 manifestaron que, en algunas ocasiones, este análisis responde a que no existe una buena coordinación

entre las diferentes áreas existiendo falta de comunicación entre los trabajadores.

Tabla 7. Qué tan satisfecho está con la empresa.

Ítem	Cantidad	%
Muy satisfecho	0	0
Satisfecho	10	50
Poco satisfecho	10	50
Nada satisfecho	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: De los datos de la Encuesta

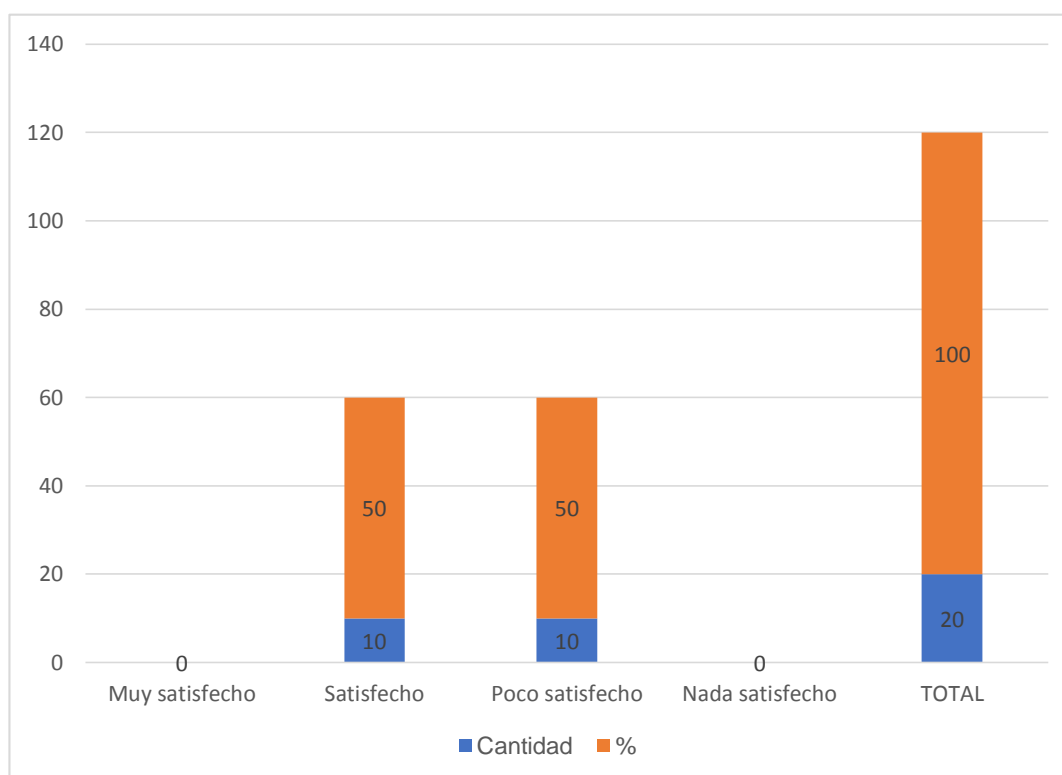


Gráfico 7. Qué tan satisfecho está con la empresa.

Fuente: Tabla N° 7

Respecto a la pregunta. ¿Qué tan satisfecho esta Ud. con la empresa?, no hubo alguno de los 20 entrevistados que se sienta muy satisfecho con la empresa, 10 dijeron sentirse satisfecho, 10 dijeron sentirse poco satisfecho y

nadie dijo sentirse nada satisfecho, se deberá analizar este análisis y poder encontrar la insatisfacción que lleva el personal que respondió poco satisfecho y mediante a ello plantear mejoras.

Tabla 8. Frecuencia que son escuchadas y valoradas las opiniones.

Ítem	Cantidad	%
Siempre	10	50
A veces	10	50
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	20	100

Fuente: De los datos de la encuesta

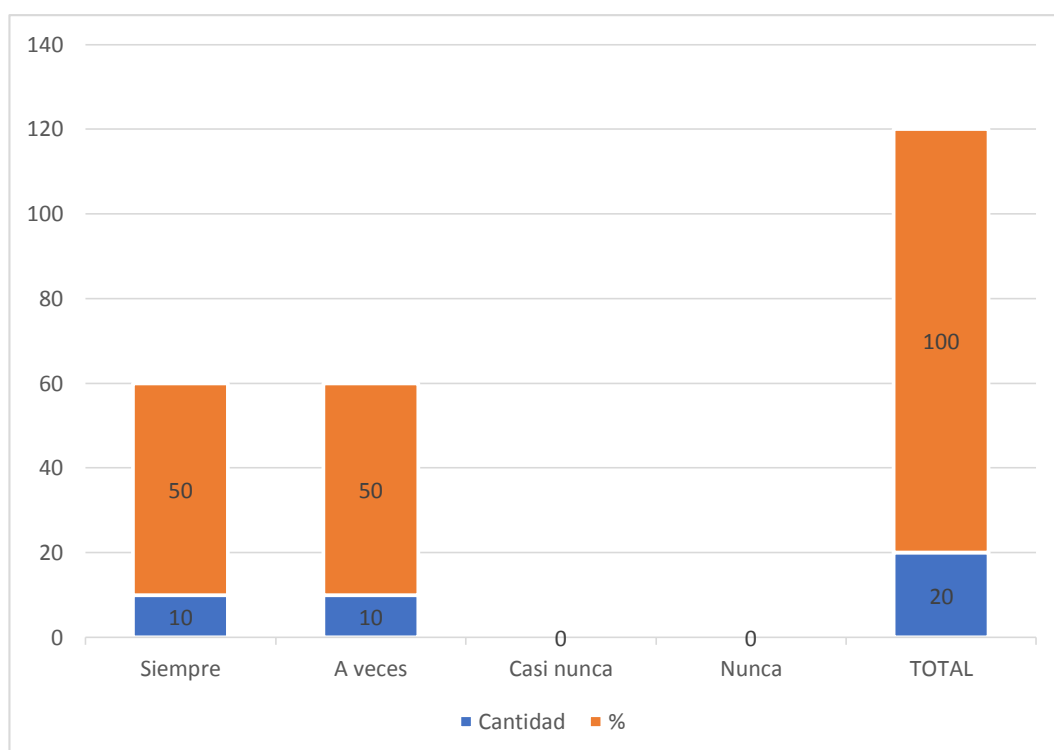


Gráfico 8. Frecuencia que son escuchadas y valoradas las opiniones

Fuente: Tabla N° 8

Con respecto a la pregunta ¿con qué frecuencia consideras que tus opiniones son escuchadas y valoradas? 10 entrevistados dijeron siempre, 10 dijeron a

veces, no hubo personal que indique casi nunca y nunca, la empresa tendrá que mejorar la comunicación con sus trabajadores.

Demostración de la Hipótesis:

Hipótesis descriptiva:

“Al implementar un plan de mejora basado en gestión por procesos, se incrementa la productividad de los trabajadores de la empresa Multiservicios María”

Se acepta la hipótesis, pues, de acuerdo a los resultados, la propuesta del Plan de mejora, se espera alcanzar el 90% de conocimiento y satisfacción al trabajador para optimizar la producción.

Por otro lado, también cambiará el actual ambiente de trabajo, con las capacitaciones se aplicará la gestión por procesos cumpliendo las estrategias del Área de Comercialización y de la Gerencia.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

El propósito fundamental es incrementar la productividad en todos los procesos con lo que cuenta la empresa Multiservicios María.

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa, midiendo su productividad. Coincidiendo con el autor Schroeder (1992 citado en Aquino & Castañeda, 2015), en la cual menciona que la productividad tiene que medirse para que exista una correcta administración de los recursos empleados y se mejore la calidad, con ello se evalúa las causas que la afecten. El resultado del análisis de la productividad global en la empresa es de 0.2434, esto significa que, por cada sol invertido en recursos, se puede producir aproximadamente el 24.34%% de un bidón.

Coincidiendo con lo mencionado por el mismo autor se evaluó la productividad después de una posible implementación del plan de mejoras propuesto, para evaluar la mejora de los recursos empleados por la empresa. Para la presente investigación se modeló los procesos actuales de la empresa Multiservicios María, para tener una visión macroproceso de la empresa, coincidiendo con Pérez (2013), en el cual señala que modelar los procesos forma parte de una herramienta que puede mostrar las interrelaciones a nivel macroproceso. Con ello también se coincide con el trabajo de investigación realizado por el autor Sandoval (2012), en la cual señala que el objetivo principal para desarrollar la gestión por procesos, es identificar los procesos y la metodología necesaria para desarrollar la caracterización de los procesos. Se modelaron todos los procesos de la empresa.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES

Se hizo un diagnóstico del estado actual de la empresa y se encontraron lo siguiente:

Se modeló los procesos actuales de la empresa encontrando algunos problemas en cada uno de los procesos, cuya solución se plantea en el plan de mejora propuestas.

Se diseñó un plan de mejoras basado en gestión por procesos cuya implementación podría incrementar la productividad de la empresa.

El diagnóstico del estudio de caso de la empresa requiere la aplicación de un plan de mejora basada en la información a los trabajadores sobre la Misión, Visión y Valores de la empresa el colaborador debe tener un pleno conocimiento sobre los valores de la empresa y así poder tener en claro la dirección y enfoque de la empresa, el ambiente.

Respecto al área de trabajo muestra cierta disconformidad en los trabajadores con un clima organizacional con deficiencias en el aspecto de coordinación y otros indicadores que hace necesario determinar el Plan de mejora sobre la comercialización y de parte de la Gerencia.

El empleador debe mantener una buena área de trabajo y buenas condiciones para su personal con respecto a las actividades que no muestran ningún valor en el proceso, se debe realizar un análisis exhaustivo para optimizar los tiempos y el recurso para realizar un proceso eficaz y eficiente, se observa en el análisis de encuesta que a los trabajadores no se les realiza fácil trabajar

en coordinación entre sus compañeros y entre las áreas ya que esto genera un demora en el servicio y ausencia de trabajo en equipo

,

CAPITULO VII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la empresa debe dar a conocer y/o capacitar a sus trabajadores sobre los conceptos fundamentales y valores corporativos como la visión, misión y valores de la empresa ya que mediante a ello el trabajador así cuente con la buena dirección, enfoque de la misma y saber las directrices de la empresa.
2. El empleador debe mejorar el ambiente de trabajo brindándoles una buena infraestructura y comodidad, así el personal pueda desarrollar su trabajo con mayor eficacia y eficiencia.
3. Se recomienda realizar retroalimentación 3 veces por semana para el mejor desempeño en el trabajo.
4. Es primordial capacitar al personal en el trabajo en equipo con personas de su misma área y diferentes áreas para poder tener mejor coordinación obteniendo mejores resultados para la productividad de Multiservicios María.
5. Se recomienda al encargado de tienda reuniones al empezar y terminar la semana laboral para tratar temas que suscitaron en la semana, hacer reconocimientos, mostrando indicadores de mejora y recopilando inquietudes de los mismos.

CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Alamar Belenguer, Jose & Guijarro Tormo, Rocio. (2018). *Como mejorar la Productividad en la empresa* . Resultae.

Aquino & Castañeda, Y. (2015). *Redistribución de Planta para mejorar La Productividad en el Area de Producción de la Empresa La Casa del Tornillo S.R.L (Tesis de Pregrado)*. Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú.

Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos, alineados con la estrategia*,. Santiago de Chile : Evolución S.A. .

Carrión Torres, C. (2016). *Tesis sobre Evaluación de procesos del servicio Banco de leche humana del Instituto Nacional Materno Perinatal en el año 2016*.

Cruzado. (2014). *Propuesta de estudio de gestión por procesos para maximizar la productividad del personal y maximizar los trabajos programados, y reducir así las actividades correctivas*.

Fernández y Ramírez. (2017). *Tesis titulada "Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B"*,. Chiclayo.

Hernández -Sampieri, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mexico: Edamsa Impresiones.S.A de CV.

- Herrera, Sanchez . (2012-2014). *Menciona que las técnicas para el mejoramiento de la productividad son: Estudio de tiempos y movimientos.*
- Mejia . (2013). *tesis “Análisis y propuesta de mejora del proceso productivo de una línea de confecciones de ropa interior en una empresa textil mediante el uso de herramientas de Manufactura Esbelta” en la Universidad Católica del Perú de la Facultad.*
- Melgar. (2013). *Tesis “Propuesta para el mejoramiento de los procesos de producción en una empresa de corte y confección -Lima”.*
- Ministerio de Administración Pública . (2014). *Guía para la elaboración del plan de mejora institucional. Santo Domingo: Publicaciones MAP.*
- Pérez Fernández , J. (2013). *Gestión por Procesos ((5ª Ed.) ed.). México: Alfaomega grupo editor, S.A. de C.V.*
- Pérez Fernández de Velasco, J. (2010). *Gestión por Procesos ((4ª Ed.) ed.). México: Alfaomega grupo editor, S.A. de C.V.*
- Proaño Villavicencia , D. (2017). *Metodología para obtener un plan de mejora continua. 3C empresa .*
- Sánchez & Mesías . (2012). *Propuesta de un plan estratégico para la empresa Panadería Alex ubicada en el distrito Metropolitano de Quito periodo del 2012 – 2016,.*
- Sanchez , N. (2014). *Propuesta de un Plan de mejora basado en Lean Manufacturing para incrementar la Productividad en la Empresa Textil*

*Oh! Baby. (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo,
Perú.*

ANEXOS

ANEXO N° 01: Matriz de consistencia

Título de la Investigación	Preguntas de la investigación	Objetivos	Hipótesis	Tipo y Diseño de estudio	Población de estudio	Instrumento de recolección de datos
<p>Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Multiservicios María</p>	<p><u>General:</u> ¿La propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, la productividad de los trabajadores de la empresa Multiservicios María?</p> <p><u>Específico:</u> a) ¿Cómo Realizar un diagnóstico de la situación actual, midiendo la</p>	<p><u>General:</u> Proponer un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad de los trabajadores de la empresa Multiservicios María.</p> <p><u>Específico:</u> a) Realizar un diagnóstico de la situación actual, midiendo la</p>	<p><u>Hipótesis descriptiva</u> Al implementar un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, se incrementa la productividad de los trabajadores de la empresa Multiservicios María</p>	<p>La presente investigación es de tipo descriptiva y cuantitativa.</p> <p>Diseño: No Experimental</p>	<p>Población: Está conformada por todos los trabajadores</p> <p>La muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa los que se aplicó la encuesta.</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta</p>

	<p>productividad de la empresa?</p> <p>b) ¿Cuál es la productividad de los trabajadores de la empresa Multiservicios María?</p>	<p>productividad de la empresa.</p> <p>b) Determinar la productividad de los trabajadores de la empresa Multiservicios María.</p>				
--	---	---	--	--	--	--

ANEXO N° 02: Instrumento de recolección de datos



ENCUESTA A TRABAJADORES

Instrucciones:

Agradeceré a usted responder al siguiente cuestionario académico.

Señale con una X o encierre en un círculo el casillero que expresa su respuesta.

¡Muchas gracias por tu participación!

1. Conoce Ud. La misión, visión y los valores corporativos que tiene la empresa.

Si

No

2. ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo de la empresa?

Excelente

Bueno

Malo

Pésimo

3. ¿Cómo califica el área de trabajo en donde desarrolla sus actividades?

Excelente

Bueno

Malo

Pésimo

4. ¿Ud. cree que hay actividades que no generen ningún valor al proceso?

Sí

No

5. ¿qué tan fácil te resulta trabajar en coordinación con sus compañeros de trabajo?

Muy fácil

Fácil

Difícil

Muy difícil

6. ¿Existe una coordinación adecuada para el desarrollo de las actividades con las otras áreas?

Si

No

En algunas ocasiones

7. Como trabajador, ¿Qué tan satisfecho esta Ud. con la empresa?

Muy satisfecho(a)

Satisfecho (a)

Poco satisfecho (a)

Nada satisfecho (a)

8. En general, ¿con qué frecuencia consideras que tus opiniones son escuchadas y valoradas?

Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

ANEXO N° 03. Consentimiento Informado

Yo, _____, acepto participar voluntariamente en el estudio de la PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS, BASADO EN GESTIÓN POR PROCESOS, PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS MARIA

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

Firma Investigador/a
Responsable

Lugar y Fecha:

Este documento se firma en dos ejemplares, quedando una copia en poder de cada parte.

ANEXO N° 04: Propuesta de plan de mejora

Diagnóstico de la empresa

El objetivo de esta investigación es diseñar un plan de mejora, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Multiservicios María. Nuestra propuesta tendrá su aplicación en el área de ventas, área de compras y área de transporte de la empresa

Multiservicios María, es una empresa que se dedica a venta de productos masivos, que desde el año 2016 se dedica a la actividad de multiservicios, su principal actividad es el servicio en general.

Objetivo de la propuesta

Proponer un plan de acción que permitan mejorar los procesos productivos de la empresa, para contribuir al incremento de la productividad.

Justificación de la propuesta

La propuesta se justifica porque actualmente la empresa no cuenta con un instrumento técnico de planificación que oriente su gestión, de manera especial en el proceso del servicio de atención al cliente. Además, es importante considerar que ante la competencia cada vez mayor, la empresa tiene que trabajar con miras a mantenerse en el mercado con éxito.

Datos generales de la empresa

Nombre : MULTISERVICIOS MARIA

RUC : 10101365714

ESTADO : ACTIVO

FECHA DE INSCRIPCIÓN : 16/01/2016

CONDICIÓN : HABIDO

DOMICILIO FISCAL: CALLE YAVARI N° 597 IQUITOS

ACTIVIDAD(ES) ECONÓMICA(S): COMERCIO EN GENERAL.

Fuente: Elaborado por los investigadores

Visión:

Multiservicios María, tiene como visión ser una empresa competitiva y reconocida en la localidad y en la región que oferta productos y servicios de calidad, con estrategias de ventas innovadoras satisfaciendo las necesidades y con servicios más allá de las expectativas de sus consumidores.

Misión:

Ser la empresa líder en el mercadeo en ciudad de Iquitos, ofreciendo y brindando satisfacción a todos nuestros clientes, con calidad y buen servicio, contribuyendo decisivamente al crecimiento económico de la empresa

Valores de la empresa:

- Responsabilidad
- Orden
- Espíritu de Equipo / Espíritu colaborativo
- Iniciativa
- Equidad
- Respeto a las jerarquías
- Lealtad

Descripción de los productos y servicios:

En la empresa Multiservicios María se debe ofertar productos y servicios de calidad, con un mejor servicio de atención a nuestros clientes, buscando la satisfacción de los clientes y teniendo en cuenta que existen clientes potenciales que podrían convertirse en clientes leales.

Descripción de las propuestas:

De acuerdo con el análisis de los resultados, se determinó que el área de Comercialización y el área de Gerencia, son los puntos críticos en los cuales se requiere cambio inmediato, para esto, se plantearon las propuestas para la empresa en base a la metodología de la gestión por procesos, las propuestas están interrelacionadas entre sí, fortaleciendo la investigación desarrollada.

A continuación, se detallan las propuestas del área de comercialización y de la gerencia:

1. ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN

1.1 Estrategias

Implementar un programa de marketing para aprovechar el mercado local y regional.

1.2 Programas

Capacitación sobre marketing empresarial

1.3 Acciones inmediatas

Determinación de temas y expositores de las capacitaciones.

Establecer los costos administrativos inherentes a la capacitación.

1.4 Recursos necesarios

Recursos Humanos

Recursos Financieros

Recursos materiales

Recursos tecnológicos

1.5 Plazo (Fecha de Inicio y final)

Desde el 1 al 30 de abril.

1.6 Responsable

Jefe de comercialización o funcionario responsable.

2. ÁREA DE GERENCIA.

2.1 Estrategia

Implementar programas de procesos y evaluación del desempeño de los trabajadores de todos los niveles

2.2 Programas

Desarrollo de programas de evaluación del desempeño y comportamiento organizacional

2.3 Acciones inmediatas

Presentar el Manual de funciones.

Informar referente al proceso del desempeño del trabajador.

Establecer Costos de material informativo a elaborar y entregar a los asistentes o trabajadores.

2.4 Recursos Necesarios

Recursos Humanos.

Recursos Financieros.

Recursos materiales.

Recursos tecnológicos.

2.5 Plazo (Fecha de inicio y finalización)

Del 1 al 30 de abril.

2.6 Responsables

Gerente o Gerente propietaria.