



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión por procesos y el desarrollo de las operaciones en Feimi E.I.R.L. del distrito de
Pacasmayo, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Yovera De Freitas, Claudia Isabel (ORCID: 0000-0002-3605-0435)

ASESOR:

Dr. Carlos Tapia Sánchez (ORCID: 0000-0002-5278-093X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por iluminar mi camino y darme la sabiduría y fortaleza necesaria para salir adelante y crecer profesionalmente.

A mi madre Isabel De Freitas por su gran apoyo, amor, comprensión y confianza, y ser un ejemplo de lucha, perseverancia y superación.

A mi padre Santos Yovera por brindarme en todo momento su amor, comprensión y apoyo para continuar con mi carrera profesional.

A mi rayito de luz Zulema Daylin por ser mi fortaleza e inspiración para salir adelante y superarme día con día en este largo y férreo camino.

A mis hermanos, en especial a mi hermana gemela Diana por ser más que mi apoyo y brindarme su confianza incondicional en momentos complicados de mi vida profesional en que la necesité.

Agradecimiento

Es un verdadero placer utilizar este espacio para ser justa y consecuente con las personas que hicieron posible finalizar este preciso trabajo expresándoles mi agradecimiento, ya que, sin su valioso aporte, hubiese sido imposible culminar este proyecto, Carlos Cedrón Medina, Olenka León Medina y Carlos Tapia Sánchez. Agradezco también a la plana docente en general, administrativos de la Escuela Profesional de Administración de Empresas por haber facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de este informe.

Mi agradecimiento especial a mi jefa, Gladys Melendrez por brindarme todo lo necesario para poder desarrollarme profesionalmente en la empresa y también a todas mis compañeras de trabajo y colaboradores con los que compartía mi día a día y por último a mi novio Miguel Chuye Revilla quién me apoyo hasta el último día. A todos los que de forma directa e indirecta han contribuido a mi formación y siempre han estado motivándome.

¡Gracias...!

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Claudia Isabel Yovera De Freitas, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Administración de empresas de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 71221458, presento mi tesis la cual se titula: "Gestión por procesos y el desarrollo de las operaciones de FEIMI E.I.R.L. del Distrito de Pacasmayo-2019".

En tal virtud declaro que soy autor de mi propia tesis, respeté las normas internacionales APA sexta edición, por ende, los autores citados han sido referenciados como tal, la tesis no ha sido presentada anteriormente por lo que aseguro no es plagiada de manera parcial ni total; asimismo afirmo que los datos y resultados no son falsos ni han sido copiados de algún trabajo por lo que podrá servir a futuros investigadores que quieran indagar este tema.

De comprobarse la falsificación o el plagio, me comprometo a someterme a las consecuencias que se deriven de mis acciones, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chepén, 09 de Julio del 2019



Claudia Yovera De Freitas

DNI N° 71221458

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables:.....	15
2.3. Población, muestra y muestreo.....	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento.....	17
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	18
III. Resultados	19
IV. Discusión.....	32
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
VII. Referencias.....	37
VIII. Anexos	41

Resumen

En la presente investigación que lleva como título: “Gestión por procesos y el desarrollo de las operaciones en FEIMI E.I.R.L. del Distrito de Pacasmayo-2019”, se planteó como objetivo general analizar la relación de la gestión por procesos y el desarrollo de las operaciones en FEIMI E.I.R.L.

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental de tipo transversal, descriptivo-correlacional, asimismo los primeros 6 meses del presente año 2019 de la empresa lo obtuvimos como objeto de estudio de la cual realicé una ficha técnica, evidenciando mi primera variable independiente gestión por procesos y la segunda desarrollo de operaciones dependiente. Los resultados de la investigación evidencian que existe una relación entre la gestión por procesos y el desarrollo de operaciones de los colaboradores, esto fue comprobado calculando el coeficiente de correlación de todos los procesos de gestión con el desarrollo de operaciones de la empresa FEIMI E.I.R.L. del Distrito de Pacasmayo – 2019.

Palabras claves: Gestión por procesos, desarrollo de operaciones, recurso humano.

Abstract

In the present investigation that takes like title: "Management of the processes and the development of the operations in FEIMI E.I.R.L. of the District of Pacasmayo-2019", this is a general objective, the relation of the management of the processes and the development of operations in FEIMI E.I.R.L.

The research refers to a non-experimental design of transversal, descriptive-correlational type, as well as the first 6 months of this year 2019 of the company we obtained it as an object of study of which I made a technical sheet, evidence my first independent variable management by dependent processes. The results of the investigation show that there is a relationship between the management of the processes and the development of the operations of the collaborators, this was verified by calculating the correlation coefficient of all the processes of the management with the development of the operations of the company FEIMI EIRL Of the District of Pacasmayo-2019.

Keywords: Management by processes, development of operation, human resource

I. Introducción

La situación en Estados Unidos según Valdés argumenta que las MIPYMES en un porcentaje del 0 al 100% se encuentran en un promedio del 99% y llegan a alcanzar en sus empresas el 75% de los empleos para la sociedad, sin embargo, las entidades privadas han acaparado el 50.1% en el rubro empresarial de MIPYMES, es ahí donde los colaboradores son los que producen cada año y aportan a la economía del país, por lo tanto, se deduce la importancia de dichas empresas (pequeñas empresas) en el país con un 40.9% sobre otras. Puntualizando que se refleja notoriamente la erradicación, en otras palabras, la caída de las MIPYMES en un tiempo de 5 años aproximadamente, puesto que algunas de ellas tan sólo subsisten las dos terceras partes de su vida empresarial y tan sólo el 12% sobrevive a los cambios producidos por la sociedad y la globalización, que hoy en día lo sufren todas las empresas. (Iberóforum, 2012, p.131).

En países como Argentina, representó el 17.0% del valor bruto de la producción en el 2013, en Brasil fue el 27.0% del valor agregado en el sector metalmeccánico en el año 2012; para Colombia significó el 10.4% del valor agregado en el sector metalmeccánico en el año 2012 y en México fue el 31.0% del valor agregado en el año 2012; para Colombia significó el 10.4% del valor agregado en el año 2012, de acuerdo con datos de la Asociación Latinoamericana del Acero.

El Instituto Nacional de estadística e informática en el año 2018 informa que la fabricación de productos metálicos para uso estructural disminuyó en -8,32% debido a menor fabricación de chapas, torres, barras, tubo de acero, puertas, ventanas y marcos de aluminio para el mercado. (INEI, 2018).

Para Hernández, J. (2012) la gestión es el procedimiento o esquema que permite organizar los esfuerzos y la utilización de los recursos para lograr la satisfacción balanceada de todo aquello que está vinculado con los procesos que definen al sistema organizacional (materias primas, mano de obra, maquinarias, etc).

En el Perú la mayoría de medianas empresas no mantienen una gestión correcta, ni procesos bien definidos, tampoco conlleva una estructura de costos que permita mantener y soportar periodos de crisis, pero sí con una estrategia de crecimiento para los próximos tres años, entonces ¿cómo pueden superar un periodo de desaceleración?, pues las empresas no podrían, por ello según Igor Grimaldo cada cuatro empresas registran caídas de 50% en ventas por su mala gestión, los principales errores que cometen estas empresas son la duplicidad de funciones, la falta de claridad en los objetivos estratégicos y la carencia o falta de conocimiento de una misión o visión. (Gestión, 2016).

Por ello cada integrante de la empresa no debe apuntar a su beneficio propio, puesto que no permite que la empresa continúe marchando correctamente. La Gestión por procesos se ha convertido en una de las técnicas más utilizadas y más importantes dentro de las organizaciones, gracias a su desarrollo y formulación, la alta dirección encuentra un mecanismo de control que permite conocer el estado actual de sus procesos y la veracidad de la información, para determinar la eficacia y eficiencia con la cual se están desarrollando sus procesos y por ende, puedan tomar a tiempo las acciones necesarias para así lograr sus metas propuestas.

FEIMI E.I.R.L. fabrica productos basados de metal, pertenece al sector metalmecánica de empresas industriales, cuenta con 36 colaboradores que se encuentran divididos en distintas áreas de la empresa, quienes son los mecánicos, soldadores y electricistas principalmente, ellos mismos se encargan de producir, fabricar y realizar los acabados necesarios de los productos; son guiados por los jefes de planta y los supervisores que verifican que los procedimientos estén correctos. De tal manera se observó que la gestión que acostumbran desarrollar no son los adecuados, es decir, que es deficiente, puesto que los procesos en determinadas oportunidades no se realizan de la manera que deberían ser, por ende la empresa retarda en la fabricación y entrega, lo cual no es lo apropiado ya que genera para la empresa un desperdicio de tiempo y dinero, de tal modo repercute en la producción porque sabiendo las responsabilidades que se deben cumplir se debería divisar las consecuencias que ello acarreará, debido a que ello impedirá que el desarrollo de las operaciones de la empresa ejerza la competitividad que se necesita para aumentar sus productividad y para ello debe mejorar el método o formas de su gestión permitiéndoles sentirse colmados, seguros y cómodos con el trabajo que realizan, puesto que les va a permitir desempeñar mejor sus funciones mejorando y con ello alcanzar la rentabilidad que

la empresa necesita para no perder su valor y subsista en el mercado actual del rubro metalmecánica, por lo tanto se formuló la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el desarrollo de las operaciones en la empresa FEIMI E.I.R.L. del Distrito de Pacasmayo – 2019?

En vista de la manifestación de diferentes autores, universitarios e informes realizados hasta la actualidad del tema seleccionado Gestión por procesos en empresas del sector industrial, entre las que podemos considerar:

Bravo (2011) en su libro Gestión de procesos. Santiago de Chile: Evolución S.A.C. concluyó que los beneficios que obtenemos al desarrollar una buena Gestión por procesos, es conocer lo que desarrollamos y cómo se desarrolla, con ello se formulará el costo de los procesos en el que actualmente se desenvuelven, se observará gracias a ello el mejoramiento esperado y por lo tanto estarán próximos a una certificación en normas ISO 2001 u otras actuales y por ende permitirá fortalecer el conocimiento de toda persona integrante de la empresa con un 0.78 en relación a la competitividad y 0.82 en relación a rentabilidad.

Coagila (2017). “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O & C Metals S.A.C.”, para optar al Título Profesional de Ingeniero Industrial. Universidad Católica San Pablo, Arequipa tuvo como conclusión que, desarrollando la Gestión por procesos en empresas del rubro Metalmecánica, del sector industrial o Metalúrgicas si conseguirá un aporte significativo en los procesos, gracias a la eficacia que se obtendrá mediante la mejora de la gestión por procesos con la norma ISO 9001:2015 que se encargará de normalizar lo ya mencionado antes y mediante el análisis económico se evaluó la propuesta argumentando que es viable, ya que se obtuvo un VAN de S/. 73,477.99, asimismo el análisis costo-beneficio arrojó un ratio de 1.39, lo cual demuestra que la empresa se beneficiará con el desarrollo de la Gestión por procesos y la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Kearley, & Umaña (2017). Diseño de un modelo de sistema de Gestión de la Calidad con fundamento en las normas ISO 9001:2015 para las microempresas del Sector de Metalmecánica de el Salvador. Trabajo para la obtención al Grado de Ingeniero Industrial. Universidad de El Salvador, San Salvador concluyó que la creación de un Plan estratégico es esencial para el desarrollo de la Organización ya que a través de las líneas estratégicas y

establecimiento de indicadores se puede evaluar si el organismo está cumpliendo con las metas propuestas en un período establecido. (p.428)

Lugo (2012). Maestría en Gerencia de proyectos. Gestión por procesos e indicadores de Gestión. Universidad Nacional Experimental, Falcón, Venezuela. concluyó que la Gestión por procesos es de manera específica, puesto que el diseño, la gestión y la mejora de los diversos procesos valga la redundancia, de los departamentos que encontramos dentro de ella, están alineados por una intervención directa de los diferentes líderes de la empresa quienes son los gerentes, directores, supervisores, ingenieros, etc., que impulsen el desarrollo de su propia empresa, colaborando e implantando un clima organizacional saludable y gracias a ello mejore el sistema de gestión con el que ya cuentan.(p.5)

Ramirez (2016). “Propuesta de mejora de la seguridad industrial en la empresa Metalmecánica Cerinsa E.I.R.L. para aumentar la productividad”. Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. concluyó que mediante la evaluación del beneficio/costo de la investigación se obtuvo un valor de 33,28, es decir que por cada sol invertido la empresa gana S/. 32.00; lo cual evidencia que los beneficios son mayores que los costos y el proyecto es lo bastante beneficioso para generar ganancias al paso del tiempo. Además de ello si implementan adecuadamente la propuesta, permitirá obtener un beneficio adicional por la protección del trabajo que se brindará al personal de la empresa, reflejándose en ahorros por costo de accidentes, penalidades y disminución de horas extras.

Vásquez (2015). Modelo de enfoque basado en procesos para la mejora continua de una empresa metalmecánica. Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú concluyó que el Modelo de enfoque basado en procesos, evidencia la disposición y competitividad con la que cuenta la organización para aprovisionar a las numerosas empresas que disponen de sus servicios sea con un producto o servicio, ajustándose a los requisitos especificados y a las necesidades y/o expectativas de todos ellos, sin quitar de la mira la calidad con la que producen y suministran. (p.62).

Un enfoque propuesto por Hernández, Cardona, & Del Río, (2017) refiere que el Direccionamiento Estratégico es un enfoque que presenta variedad de opciones o esquemas, dado que existe la posibilidad de corregir lo defectuoso, en lo que sea necesario durante la

etapa de implementación de la estrategia y de acuerdo con los cambios que transcurren en el entorno de la organización. (p.15)

Debido a que el resultado final de la dirección estratégica es el potencial para el éxito futuro que busca la organización conseguir, más no negaremos la importancia de las áreas de dirección operativa, debido a que es vital reconocer la trascendencia de la dirección estratégica, ya que es mayor al de cualquier otra área operativa que podamos encontrar en la empresa, dado que con ello cumplimos las metas ya fijadas.

Los principios corporativos que integran el direccionamiento estratégico son: la visión y la misión, en vista de que la integran todas aquellas creencias, costumbres, valores y normas que organizan e identifica a la empresa, de las cuales se rigen y estimulan en ella el cumplimiento de unas proyecciones preconcebidas. (Hernández, Cardona, & Del Rio, 2017)

Por otra parte, según Estrada, Saumett, & Montenegro (2016) “El direccionamiento estratégico es un modelo global en el que intervienen esencialmente las metas, políticas y las principales fases, conjuntamente de los procedimientos estratégicos que continuamente se formulan gracias a la efectividad de las estrategias y la formulación dada. (p.53)

Expuesto lo anterior podemos decir que es un enfoque gerencial que permite a la alta dirección determinar claramente sus roles y promover las actividades necesarias para que sea guía de toda la organización y se orienten en el mismo sentido cada uno de ellos, definiendo así que toda organización debe mantener buena interacción con todas sus áreas, desde la cabeza principal, hasta el último trabajador puesto que es necesario y ayuda a mantener un clima laboral saludable y a la vez agradable, en el que todos desearán trabajar.

Estrada, Saumett, & Bahamón (2017) argumentan que el objetivo del direccionamiento estratégico radica anteponerse ante fracasos, riesgos u acontecimientos futuros, siendo ello su mayor propósito.

Es decir, según Estrada, Saumett, & Bahamón (2017) se aplica desde un enfoque gerencial que enfoca las acciones pertinentes para beneficio de toda la organización y se manifieste ante los cambios del entorno en lugar de perjudicarlos.

Permitiendo agrupar métodos y atrayendo nuevas oportunidades futuras para la empresa reafirmandose en el razonamiento y la experiencia que han logrado conseguir con el transcurrir de los años.

(“Centro Europeo de Postgrado”, 2018) afirma que los objetivos estratégicos deben constituirse rigiéndose de la visión y la misión que sostiene la organización. Por ende, se deben constituir de forma clara y precisa; y lo más importante es que permita a la organización orientarse hacia sus fines corporativos.

A consecuencia de ello (“CEUPE, 2018) sostiene que estos objetivos estratégicos serán alcanzados a través de las estratégicas de acción que desarrollan en el transcurso del proceso.

Los procesos se definen según los presentes autores y clasificación de la siguiente manera.

Bravo, (2011) plantea que un Proceso “ejecuta un procedimiento práctico y provechoso para la organización, el cual con el transcurrir del tiempo se convierte en una utilidad que beneficiará a la empresa” (p.10.)

A consecuencia que se realiza en todas las operaciones de la organización porque depende de ello y mediante el cual a los clientes se les muestra la seguridad de lo que está consumiendo u adquiriendo.

También se puede decir que “Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que engloban un único fin, elaborando los elementos de entrada en resultados, siguiendo una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor el cliente” (Bravo, 2011, p.11)

El proceso es realizado con tecnología de apoyo necesario y a la mano e información brindada por el personal capacitado que cuenta la empresa. (p.11)

El cual nos ayuda a los trabajadores a cumplir las funciones que desempeñan. Sin desligarnos de las responsabilidades cuando habiendo realizado el proceso ya establecido, simplemente no funcionó, pudiendo haber prevenido esos gastos y esos inconvenientes que hacen perder tiempo y dinero a la empresa.

A causa de que sirve para la organización y/o administración, encabezando y guiando eficazmente la información recepcionada, para los clientes que adquieren nuestros servicios o productos.

Mientras que Velasco (2016) describe al Proceso como un conjunto de actividades realizadas por una persona o grupos de personas que consideran el mismo objetivo, el cual

es transformar los inputs u entradas en resultados en general que satisfagan al usuario final” (p.38).

Observando visiblemente todos los ingresos sin excepción, que ayuda a los trabajadores a comprender sus labores y a reforzar lo ya conocido de la empresa.

Los procesos en otras palabras representan cómo las empresas establecen, gestionan, organizan y entregan valor a todos sus clientes.

Por lo anterior se deduce que la mejor manera de dirigir una empresa es controlando adecuadamente las fases de todo lo trabajado minuciosamente, de todas las áreas sin excepción, ya que si no es así el rendimiento será bajo y no habrá una buena administración y mucho menos con el fin que se desea obtener.

En virtud de lo señalado Velasco (2016) se deduce que los procesos de una organización están interrelacionados entre sí, es importante identificarlos bien y conocer sus límites para gestionarlos de manera efectiva dado que las salidas de un proceso indican la entrada del siguiente proceso en curso.

Según Escudero (2013) señala que “El propósito final de la Gestión por procesos es desplegarlos de forma coordinada y precisa, los procesos, acrecentando la efectividad actual y la satisfacción tanto de la empresa como de los clientes” (p.240).

Describiendo así que este procedimiento (gestión por procesos) es seguro para toda aquella organización que dispone utilizar este nuevo método en el desarrollo de sus áreas.

Según International, Organization for Standardization (2015) “La Gestión por Procesos son fases en conjunto que se convierten en procesos interrelacionados mediante enlaces de causa efecto”

Dicho lo mencionando, se recalca que están considerablemente vinculadas, es por ello, que se deben trabajar juntos.

Es así que la International Organization for Standardization (2015) especifica también que “Quien debe determinar los procesos necesarios para la producción para conseguir el sistema de gestión de calidad deseado y una mejor aplicación es la organización, por ende, es necesario determinar las secuencias empleadas” (p.6).

Considerando que es necesario identificar todo lo citado, se deberá poner énfasis y total importancia en identificarlos, ya que como se mencionó es indispensable para poder gozar de un buen sistema de calidad y una organización que se fija en conseguir su misión y llegar a visualizarse como organización.

Es así, que se considera a la Gestión por procesos como una disciplina que nos ayuda como empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y ser más productivos en todas las fases de la organización para lograr la confianza de las empresas que obran conjuntamente con nosotros y a la vez conseguir se queden como nuestros clientes fijos y atraer a otros más.

En virtud de lo señalado, se concluye que realizar la Gestión por Procesos es el mejor mecanismo para encaminar las empresas en el Perú y en el mundo, sea cual sea el rubro al que se dediquen para que generen valor y consigan un resultado que cumpla con la demanda del cliente y la satisfacción en su totalidad.

En virtud de lo señalado también hablaremos de las dimensiones e indicadores de la variable independiente: gestión por procesos, son las siguientes:

Como primera dimensión tenemos a las ventas y facturación; es así que cuando mencionamos ventas se nos viene a la mente la acción de vender, por ello deducimos que es vender el o los productos y/o servicios que la empresa produce, ofreciéndoles lo que el cliente necesita para tener éxito. (Johnston y Marshall. 2009). Por lo tanto, cuando hablamos de facturación según el Libro de Consulta Sunat (2012) dice que es el medio de emitir un comprobante de pago por un bien o un servicio para que el cliente sustente el gasto o costo para efecto tributario. (p.255)

La Negociación es uno de los indicadores y sucede cuando dos o más partes cimientan un acuerdo, dan algo para recibir a cambio otra cosa, es decir es una comunicación de vía doble para llegar a un acuerdo, por ello busca que los propósitos e intereses sean aceptados y por lo tanto sean beneficiadas ambas partes, calculando en las empresas un 0.69% en beneficio propio, adaptando y aceptando que la negociación es el principal proceso para lograr que la empresa obtenga buenos índices de rentabilidad. (Álvarez, Rivera, Conforme, Campoverde, Sornoza y Merchán, 2018, p.15).

Asimismo, Aldao, C. (2009) dice que es la utilización de la información y el poder para afectar comportamientos dentro de un remolino de tensiones. (p.78).

Otro indicador es la consolidación de la venta que viene a ser el momento en el que se logra el objetivo, es decir se ajustó a los requerimientos del cliente y viceversa, en otras palabras, se da firmeza al trato ya sea por el bien o servicio con un porcentaje de 0.83% en las empresas de cualquiera sea su rubro, dado que consolidar es fortalecer y asegurar el nuevo producto a fabricar. (Navarro, 2012, p.81).

La Cobranza como siguiente indicador es el momento en que ingresa el importe a los ingresos de la empresa por medio del efectivo, transferencias electrónicas o cheques, dado que, si la empresa se queda sin capital de trabajo y no liquidará sus cuentas y ventas, decaerá prontamente y sufrirá problemas financieros y en la peor situación, la empresa quebrará obteniendo un 0.69% respecto a la gestión por procesos que se involucra directamente con este indicador. (Morales, J y Morales, A, 2014, p.144).

Como segunda dimensión tenemos a la producción

It is when a set of resources is transformed to create goods and services useful to society. (Elwood, 1983).

Es cuando se transforma un conjunto de recursos para crear bienes y servicios útiles para la sociedad. (Elwood, 1983).

Salah (1966) argues that it is an increase in usefulness of an object or service, usually refers to the manufacture of an object, such as cars, doors, balconies, etc., except for the acts of destruction as for example murders or wars.

Salah (1966) argumenta que es un aumento de utilidad de un objeto o servicio, generalmente se le alude a la fabricación de un objeto, como por ejemplo los carros, las puertas, los balcones, etc., excepto los actos de destrucción como por ejemplo los asesinatos o las guerras.

Torgensen and Fabricky (1966) infer that the production process can be described as a metamorphosis of inputs into one or more outputs, sometimes they can be simple or complex, since it alters it evolving into a greater utility.

Torgensen, y Fabricky (1966) infiere que el proceso de producción puede describirse como una metamorfosis de entradas en una o más salidas, en ocasiones pueden ser sencillas o complejas, puesto que lo altera evolucionándolo en una utilidad mayor.

Esta dimensión concentra los siguientes indicadores, uno de ellos es el aprovisionamiento, en donde Perales (2015) concluye que es la distribución de la empresa de todo lo necesario, sean bienes o servicios que necesitan ser adquiridos lo más pronto posible por encargados de cotizar los productos, para respaldar la planificación de la producción generando un 0.85% para las empresas, involucrándose en su gestión y sus procesos.

Según la AECOC (1993) argumenta que las fases de este proceso son:

Las operaciones previas, quienes detallan las necesidades que se deben satisfacer.

La preparación, puesta proceso investiga el mercado y ubica los posibles proveedores para con ello cotizar las ofertas.

La realización, aquí se analizan las cotizaciones y se comparan las empresas, para negociar con los compradores y con ello poder elegir a uno o más proveedores para poder luego elaborar el pedido.

El seguimiento, este proceso se encarga de inspeccionar las entregas que se llevan a cabo y hacer le reclamo o cambio pertinente necesario y también en este proceso se elaboran las facturas correspondientes.

Las operaciones derivadas tratan de recuperar y ordenar los embalajes lo comprado y entregado a la empresa, es decir la basura que ya no se puede utilizar y las que si como las sobras de cartones y con ello gestionar los stocks de los materiales a tiempo real.

El siguiente indicador es la producción, acorde con Dervitsiotis, k. (1981) tells us that production is the fundamental function of every company, since it encompasses the creation of goods and services, own design, planning, control of supervisors in each step of manufacture and operation, because it makes it in exits, which would be in themselves the varieties of the results of the entire company, finding a 0.80% penetration in the process management.

Según Dervitsiotis (1981) nos dice que la producción es la función fundamental de toda empresa, pues abarca la creación de los bienes y servicios, el diseño propio, la planificación,

el control de los supervisores en cada paso de fabricación y el funcionamiento, porque lo convierte en salidas, los cuales vendrían a ser en sí las variedades de los resultados de toda la empresa, encontrándose un 0.80% de penetración en las gestiones de los procesos.

For Ternise (1985) production is the combination of money, machines (technology), human resources and materials or raw materials. Therefore, the outputs can be tangible when it is a product or intangible when it is a service.

Para Ternise (1985) la producción es la combinación del dinero, de máquinas (tecnología), del recurso humano y materiales o materias primas. Por ello las salidas pueden ser tangibles cuando es un producto o intangible cuando es un servicio.

En la dimensión distribución que son las actividades que permiten el traslado de las materias primas o productos finales, sin embargo, varían dependiendo del producto, del lugar y del tiempo, puesto que no es lo mismo transportar un producto que caduca en tiempo determinado o otros duraderos como muebles o instrumentos (Velásquez, 2012).

Esta dimensión concentra los siguientes indicadores: Seguridad en la distribución en la cual en este proceso se reducen los accidentes de transporte en el trabajo, se muestra mayor satisfacción al trabajador, verificamos un aumento en la producción debido al no incremento de daños y se obtiene un ahorro de espacio en la planta, puesto que permite agilizar otro trabajo próximo en caso el espacio sea reducido en la empresa, con ello también se utilizará mejor la maquinaria y los servicios ofrecidos a los clientes, puesto que se reduce el material en proceso, se elabora más rápido y se emplea mejor la mano de obra dado que se realiza una mejor vigilancia lo cual minimiza el deterioro del material y se aumenta la calidad del producto, argumentando con un 0.88% de inclusión en la gestión por procesos de la empresa, puesto que como se refirió anteriormente la seguridad es el eje para producir más y más y con eficacia. (Muther, R., 1970).

En las teorías relacionadas al tema consideramos al Desarrollo de Operaciones como variable dependiente, puesto que es el estudio general de la toma de decisiones de la organización en función de las operaciones, porque trata de la producción de bienes y servicios (Schroeder, R., Goldstein, S., Rungtusanatham, M., 2011, p.2) sus dimensiones son las siguientes:

La Competitividad como dimensión del desarrollo de operaciones nos dice que “Competitiveness is a meaningless word when applied to national economies. And the obsession with competitiveness is both wrong and dangerous.” Krugman (1994).

“La competitividad es el resultado del entretrejo de una serie de factores económicos, geográficos, sociales y políticos que conforman la base estructural del desarrollo de una nación.” (Araoz, 1998)

Esta dimensión concentra los siguientes indicadores; la calidad que es la preocupación por satisfacer al cliente y operar eficazmente todos los procesos, día a día obteniendo los resultados cada vez más positivos. La calidad en otras palabras, es la mejora continua de toda organización y por tanto la mejora continua de todos los niveles de la empresa, puesto que afecta a las personas y a la vez a los procesos al no desarrollarse de la manera que deberían de ser. (Hoyer, R. y Brooke, B., 2001).

La segunda dimensión es la rentabilidad que según Vergara (2014) es la capacidad que tiene un bien o un servicio para generar suficiente utilidad, por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos.

Esta dimensión concentra los siguientes indicadores: Rentabilidad sobre el patrimonio y se obtiene dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio neto de la empresa, por lo tanto, así se mide la rentabilidad de los fondos aportados por el empresario. (Guzmán, 2005).

Ante la problemática detectada en la empresa FEIMI E.I.R.L. del Distrito de Pacasmayo-2019, se formuló la siguiente Pregunta General: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y su relación con el desarrollo de operaciones en la empresa FEIMI E.I.R.L. del Distrito de Pacasmayo – 2019?

Correspondiente a la justificación práctica, el presente trabajo de investigación brindará aportes constructivos y pedagógicos tanto para la Empresa FEIMI E.I.R.L. u otras del sector metalmecánica, así como aprendices en busca de conocimientos para la profundización de sus temas escogidos a investigar buscando siempre sea de utilidad para ellos y en razón a las empresas se busca gracias a los aportes plasmados, que incrementen su rentabilidad y alcancen sus fines propuestos basados en la mejora de la gestión por procesos.

Correspondiente a la justificación por conveniencia, el presente trabajo sirve para analizar la gestión general de la empresa observando y analizando los procesos de la empresa y sus

miembros en el desarrollo de sus operaciones, por lo tanto, busca demostrar la importancia de estas dos variables para que una organización crezca y pueda lidiar en un mercado tan competitivo.

Refiriéndome de la misma manera, la justificación Social, pretende que la empresa conozca las deficiencias en sus procesos, que sus trabajadores mejoren en su rendimiento y con dicha gestión ya mejorada realice modificaciones a elegir e implementar un nuevo método de gestión diferente a la que mantiene actualmente; del mismo modo servirá a otras empresas que pretenden incrementar la competitividad de sus colaboradores.

Y por último la Justificación metodológica, es decir el desarrollo del presente estudio se realizó con la participación de los miembros de la empresa Feimi E.I.R.L. del Distrito de Pacasmayo - 2019, y para obtener la información respectiva se utilizó una ficha técnica, posterior a ello se procesaron los datos en Excel para analizar ambas variables de estudio.

El objetivo general es analizar la relación de la gestión por procesos y el desarrollo de las operaciones en FEIMI E.I.R.L. del Distrito De Pacasmayo – 2019.

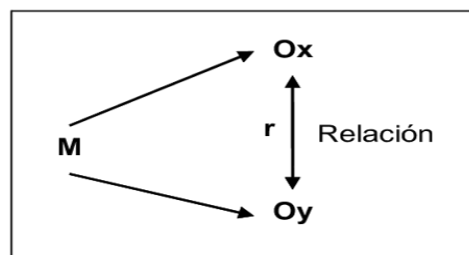
Los objetivos específicos. Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la competitividad en la empresa Feimi E.I.R.L. del Distrito de Pacasmayo-2019.

Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la rentabilidad en la empresa Feimi E.I.R.L. del Distrito de Pacasmayo-2019.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Como señala Kerlinger (1979, p. 116). “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones, por lo tanto, la presente investigación solo se ejecutará periodos tiempo, con carácter correlacional para el análisis de la “Relación de la gestión por procesos y el desarrollo de las operaciones en FEIMI E.I.R.L. del Distrito de Pacasmayo – 2019”



Dónde:

M : Muestra

Ox : Gestión por procesos

Oy : Desarrollo de Operaciones

r : Relación

Variable Independiente: Gestión por procesos

Variable dependiente: Desarrollo de operaciones

2.2. Operacionalización de variables:

Tabla 1 : Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Gestión por Procesos	“Permite conocer lo que se desarrolla y cómo se desarrolla, puesto que con ello se formula el costo de los procesos que actualmente se desenvuelven y se observará el mejoramiento esperado que les permitirá fortalecer el conocimiento de los integrantes de la organización”. Bravo (2011)	Para utilizar la gestión administrativa de la empresa utilizaré una ficha técnica, pues ello me permitirá recabar la información que necesito para cumplir con los objetivos de mi investigación	Venta y Facturación	Negociación	Cuantitativa De Razón
				Consolidación de la Venta	
				Cobranza	
			Producción	Aprovisionamiento	
		Distribución	Seguridad en la Distribución		
Desarrollo Operacional	“Es el estudio general de la toma de decisiones de la organización en función de las operaciones, porque trata de la producción de bienes y servicios (Schroeder, Goldstein, Rungtusanatham, 2011)	Se analizará la competitividad mediante una ficha técnica con la finalidad de recabar la información que necesito.	Competitividad	Calidad	Cuantitativa De Razón
			Rentabilidad	Rentabilidad sobre el Patrimonio	
		Se analizará la rentabilidad mediante una ficha técnica con la finalidad de recabar la información que necesito			

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población:

Es la totalidad de unidad de análisis del conjunto a estudiar o conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada. (D'Angelo, 2016) los utilizados en esta presente investigación son los siguientes documentos otorgados por la empresa, los cuales son: los registros de contactos con el cliente, cotizaciones, Registro de comprobantes de pago por servicio, Registro de productos producidos en Feimi, Check List de los vehículos, Registro de supervisiones a las maquinarias de la empresa, Registro de pedidos devueltos.

2.3.2 Muestra

En probabilidad y estadística, la distribución-t o distribución t de Student es una distribución de probabilidad que surge del problema de estimar la media de una población normalmente distribuida cuando el tamaño de la muestra es pequeño. A la teoría de pequeñas muestras también se le llama teoría exacta del muestreo, ya que también la podemos utilizar con muestras aleatorias de tamaño grande. (García, 2013) por lo tanto el presente trabajo de investigación no contiene muestra ya que mi población es muy pequeña y son las mencionadas anteriormente.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Los datos secundarios recopilados en los antecedentes, describen las similitudes de las variables, aplicación y forma de trabajo en la investigación que se utilizaron.

Análisis documental de los datos recopilados a través del registro de la ficha técnica expresada en los anexos.

Las siguientes personas fueron las que validaron el instrumento que realicé en la presente investigación:

Karen Mostacero Ventura

Luis Constantino Valdivieso Merino

Ruiz Vásquez Feliz

2.5. Procedimiento

Para dar respuesta a los objetivos de la presente investigación, se tuvo en cuenta la ficha técnica utilizada para obtener los resultados tomados en cuenta, que involucran la negociación en el que localizamos el tiempo de demora en que se demora en concretar la venta y las horas que se necesitaron para luego lograr la consolidación de las ventas de FEIMI con sus clientes, incorporé la cobranza que es muy importante para realizar el aprovisionamiento previo que es necesaria para la adquisición de los materiales directos que se necesitarán para verificar el total facturado, dado que sin ello no se podrían empezar a transformar las materiales a conveniencia de la empresa, la producción está incluida en el instrumento de recolección de datos puesto que permite observar la producción vendida y el tiempo que se demora en producir, además de la distribución y la seguridad de ella, mediante las no conformidades y las inspecciones de seguridad de entrega del producto, la competitividad asimismo está incluida en el instrumento dado que evidencia la contra entrega de los pedidos realizados y las ventas mensuales que señalan la calidad de la empresa y por último la rentabilidad que nos permite probar el índice de porcentaje mensual que alcanzamos gracias a la producción elaborada y darnos cuenta si las empresa recibe ingresos y no sólo egresa, se respetaron las normas y procedimientos de la empresa FEIMI E.I.R.L. alcanzando resultados positivos o negativos, puesto que sus niveles de correlación alcanzados son altos, lo cual quiere decir que si se relacionan.

Sin dejar de lado preciso recalcar que todo lo mencionado anteriormente es originalidad de la autora.

2.6. Método de análisis de datos

Los resultados que se obtuvieron fueron mediante el programa Microsoft Excel en el cual vaciamos todos los datos de nuestra ficha técnica, empleando análisis de tablas y gráficos estadísticos relacional, lo cual nos arrojó como resultado que existe una relación entre la variable independiente: Gestión por procesos y la variable dependiente: Desarrollo de operaciones.

2.7. Aspectos éticos

Esta investigación se desarrollo mediante el permiso del Sr. Estanislao Castañeda, gerente de la empresa y con ayuda de los colaboradores para recabar la información que la investigación persigue; aclaro principalmente que se respetó la legitimidad, quienes han sido citados y referenciados según las normas APA sexta edición.

III. Resultados

En este capítulo se sustentan los resultados que se obtuvieron con la investigación de las variables de estudio de la Empresa FEIMI E.I.R.L. del distrito de Pacasmayo.

Tabla N°2.

Índice de Negociación vs calidad

INDICADORES		
MESES DEL AÑO 2019	NEGOCIACIÓN	CALIDAD
ENERO	33.33%	5%
FEBRERO	25.00%	4%
MARZO	33.33%	0%
ABRIL	25.00%	0%
MAYO	33.33%	0%
JUNIO	50.00%	8%
COF DE CORRELACIÓN	0.648619866	

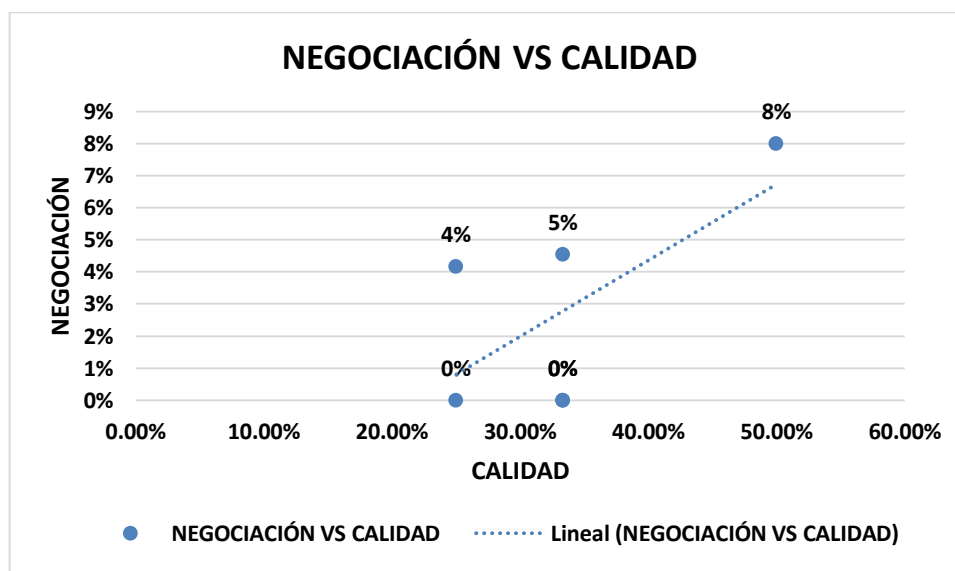


Figura N°1: Índice de Negociación vs calidad

En la tabla N°2 y figura N°1, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores del de negociación con el cliente (x) y el desarrollo de la calidad en la organización (y), entendiéndose que al

relacionarse a través del coeficiente de correlación, resulta un índice del 0.648619866, ubicándose en un nivel alto de relación entre los suscritos.

Tabla N°3.

Índice de Consolidación de la Venta vs calidad

MESES DEL AÑO 2019	INDICADORES	
	CONSOLIDACIÓN DE LA VENTA	CALIDAD
ENERO	91.67%	5%
FEBRERO	70.59%	4%
MARZO	78.79%	0%
ABRIL	76.47%	0%
MAYO	76.67%	0%
JUNIO	92.59%	8%
COF DE CORRELACIÓN	0.641865078	

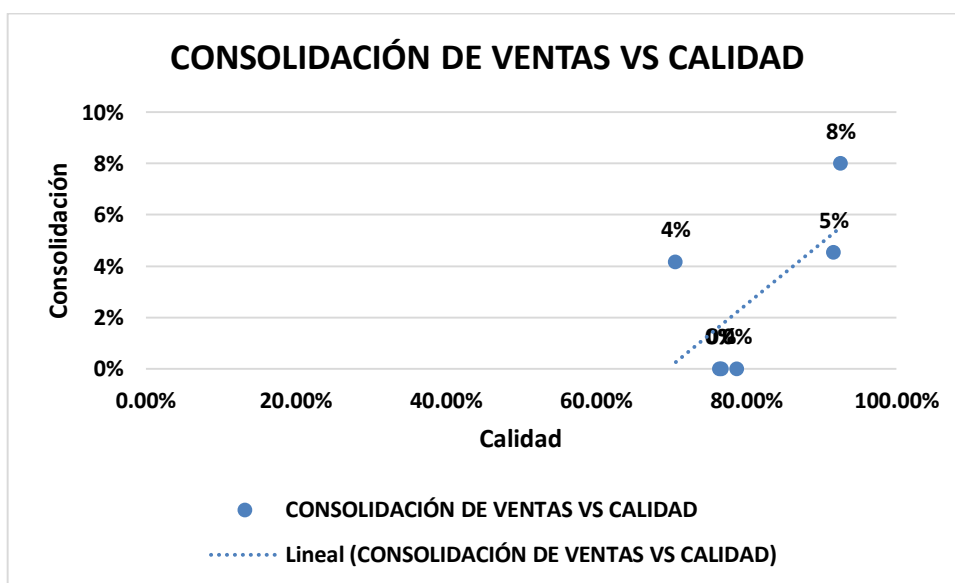


Figura N°2: Índice de Consolidación de la Venta vs calidad

En la tabla N°3 y figura N°2, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de Consolidación de la Venta con el cliente (x) y el desarrollo de la calidad en la organización (y), entendiéndose qué al relacionarse a través del coeficiente de correlación, resulta un índice del **0.641865078**, ubicándose en un nivel alto de relación entre los suscritos.

Tabla N°4.

Índice de cobranza vs calidad

MESES DEL AÑO 2019	INDICADORES	
	COBRANZA	CALIDAD
ENERO	62.50%	5%
FEBRERO	60.00%	4%
MARZO	62.50%	0%
ABRIL	55.56%	0%
MAYO	62.50%	0%
JUNIO	71.43%	8%
COF DE CORRELACIÓN	0.72391393	

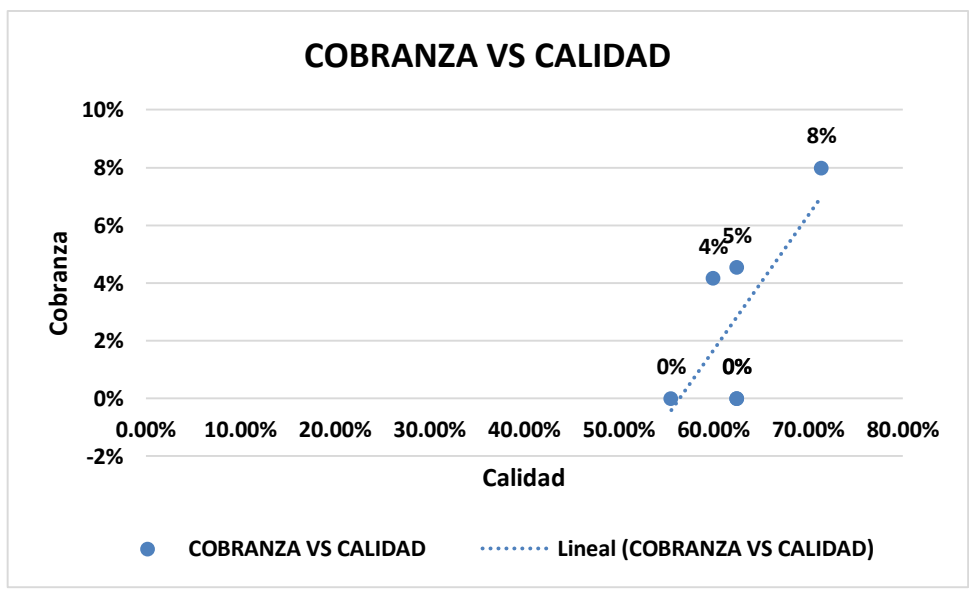


Figura N°3: Índice de Cobranza vs calidad

En la tabla N°4 y figura N°3, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de Cobranza con el cliente (x) y el desarrollo de la calidad en la organización (y), entendiéndose que al relacionarse a través del coeficiente de correlación, resulta un índice del **0.72391393**, ubicándose en un nivel alto de relación entre los suscritos.

Tabla N°5.

Índice de Aprovisionamiento vs Calidad

INDICADORES		
MESES DEL AÑO 2019	APROVISIONAMIENTO	CALIDAD
ENERO	17.00%	5%
FEBRERO	15.80%	4%
MARZO	12.30%	0%
ABRIL	18.00%	0%
MAYO	12.00%	0%
JUNIO	30.00%	8%
COF DE CORRELACIÓN	0.823764037	

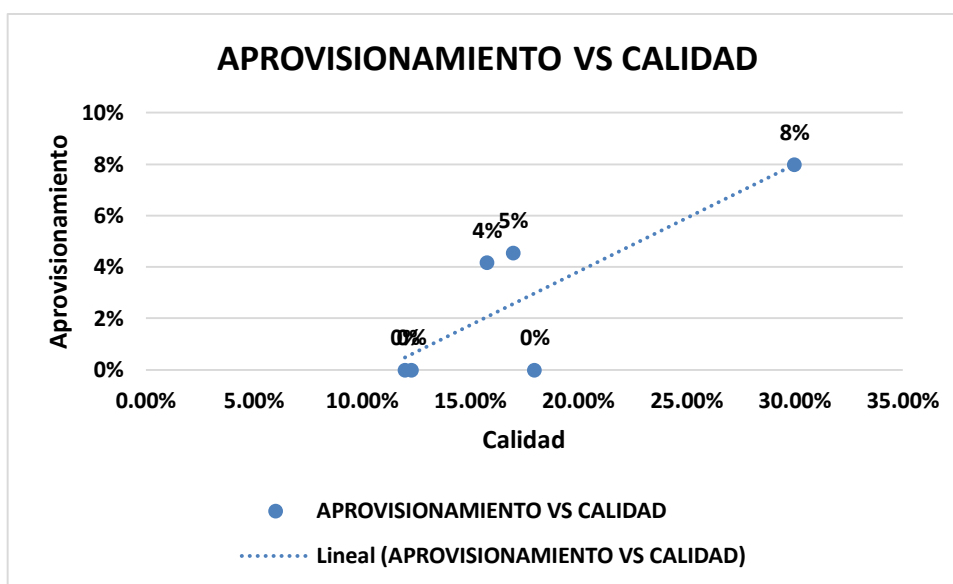


Figura N°4: Índice de Aprovisionamiento vs Calidad

En la tabla N°5 y figura N°4, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de Aprovisionamiento con el cliente (x) y el desarrollo de la calidad en la organización (y), entendiéndose que al relacionarse a través del coeficiente de correlación, resulta un índice del **0.823764037**, ubicándose en un nivel muy alto de relación entre los suscritos.

Tabla N°6.

Índice de Producción vs Calidad

MESES DEL AÑO 2019	INDICADORES	
	PRODUCCIÓN	CALIDAD
ENERO	16.67%	5%
FEBRERO	20.00%	4%
MARZO	16.67%	0%
ABRIL	16.67%	0%
MAYO	16.67%	0%
JUNIO	23.33%	8%
COF DE CORRELACIÓN	0.847611685	

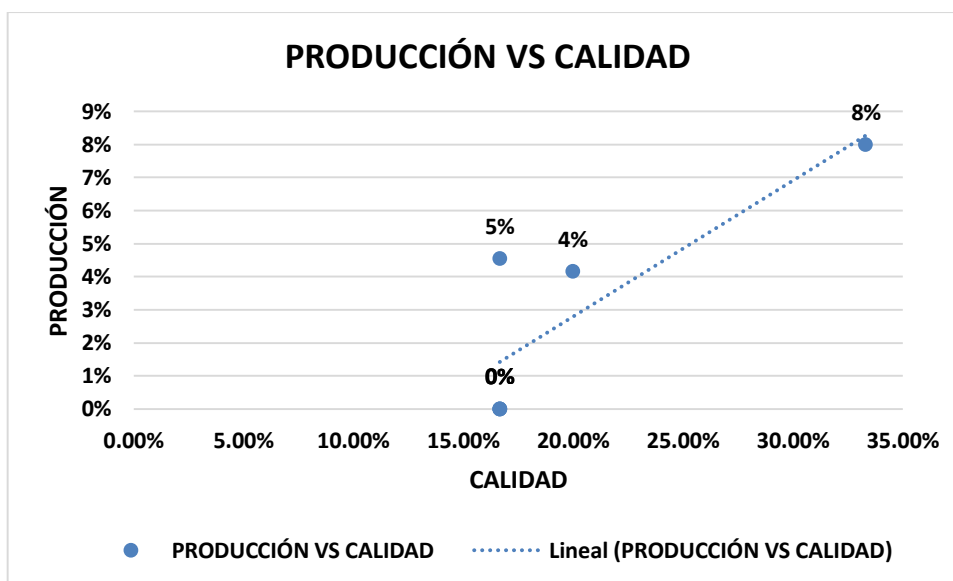


Figura N°5: Índice de Producción vs Calidad

En la tabla N°6 y figura N°5, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de Producción con el cliente (x) y el desarrollo de la calidad en la organización (y), entendiéndose que al relacionarse a través del coeficiente de correlación, resulta un índice del **0.847611685**, ubicándose en un nivel muy alto de relación entre los suscritos.

Tabla N°7.

Índice de Seguridad de la Distribución vs Calidad

MESES DEL AÑO 2019	INDICADORES	
	SEGURIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN	CALIDAD
ENERO	13.64%	5%
FEBRERO	12.50%	4%
MARZO	0.00%	0%
ABRIL	0.00%	0%
MAYO	0.00%	0%
JUNIO	20.00%	8%
COF DE CORRELACIÓN	0.992889435	

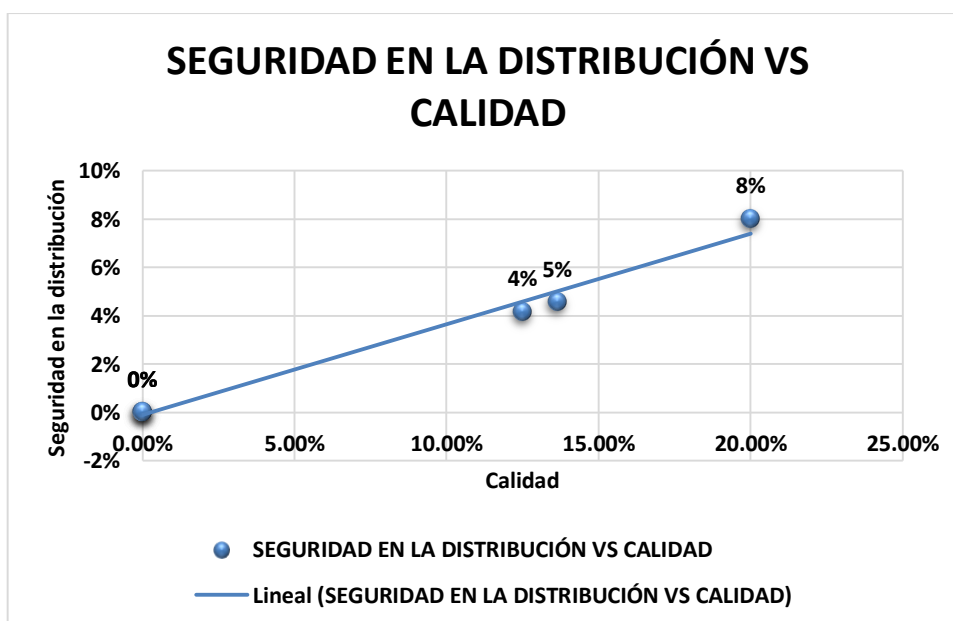


Figura N°6: Índice de Seguridad de la Distribución vs Calidad

En la tabla N°7 y figura N°6, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de Seguridad de la Distribución con el cliente (x) y el desarrollo de la calidad en la organización (y), entendiéndose que al relacionarse a través del coeficiente de correlación, resulta un índice del 0.992889435, ubicándose en un nivel muy alto de relación entre los suscritos.

Tabla N°8.

Índice de Negociación vs Rentabilidad sobre el Patrimonio

MESES DEL AÑO 2019	NEGOCIACION N	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO
ENERO	33.33%	1.66%
FEBRERO	25.00%	1.56%
MARZO	33.33%	1.51%
ABRIL	25.00%	1.54%
MAYO	33.33%	1.50%
JUNIO	50.00%	1.75%
CORRELACIÓN	0.744293497	

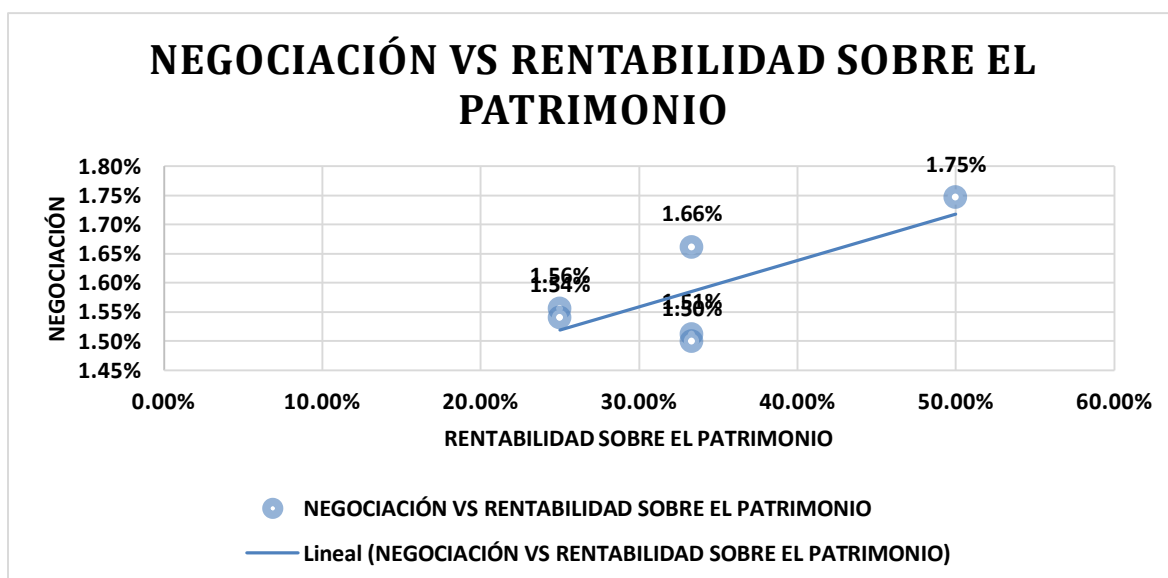


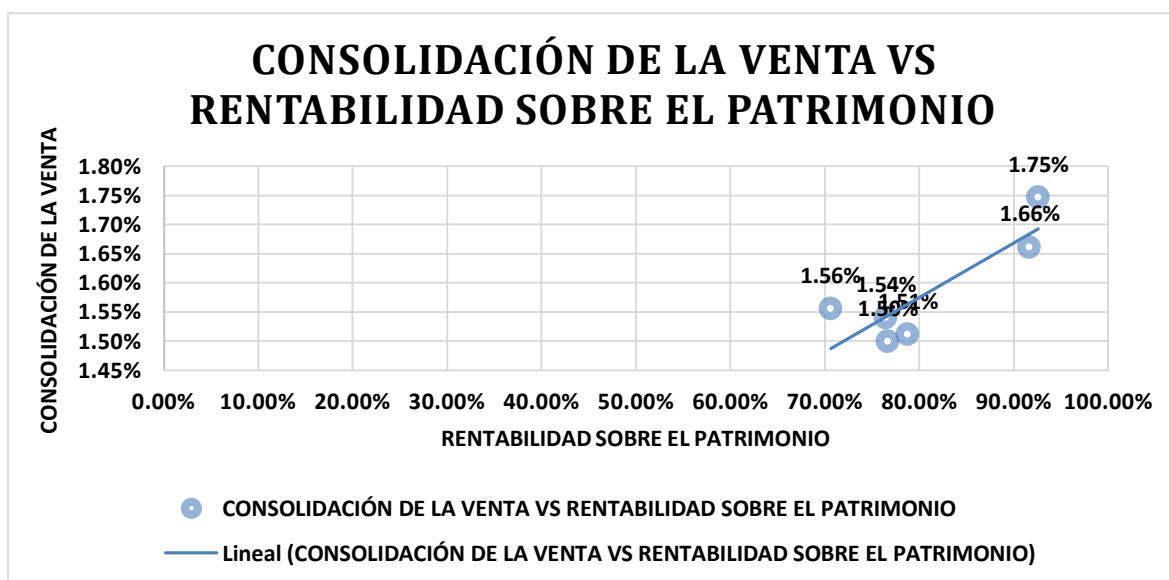
Figura N°7: Índice de Negociación vs Rentabilidad sobre el Patrimonio

En la tabla N°8 y figura N°7, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de Negociación con el cliente (x) y el desarrollo de la Rentabilidad sobre el Patrimonio organización (y), entendiéndose que al relacionarse a través del coeficiente de correlación, resulta un índice del **0.744293497**, ubicándose en un nivel alto de relación entre los suscritos.

Tabla N°9.

Índice de Consolidación de la Venta vs Rentabilidad sobre el Patrimonio

MESES DEL AÑO 2019	CONSOLIDACIÓN DE LA VENTA	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO
ENERO	91.67%	1.66%
FEBRERO	70.59%	1.56%
MARZO	78.79%	1.51%
ABRIL	76.47%	1.54%
MAYO	76.67%	1.50%
JUNIO	92.59%	1.75%
CORRELACIÓN	0.855027732	



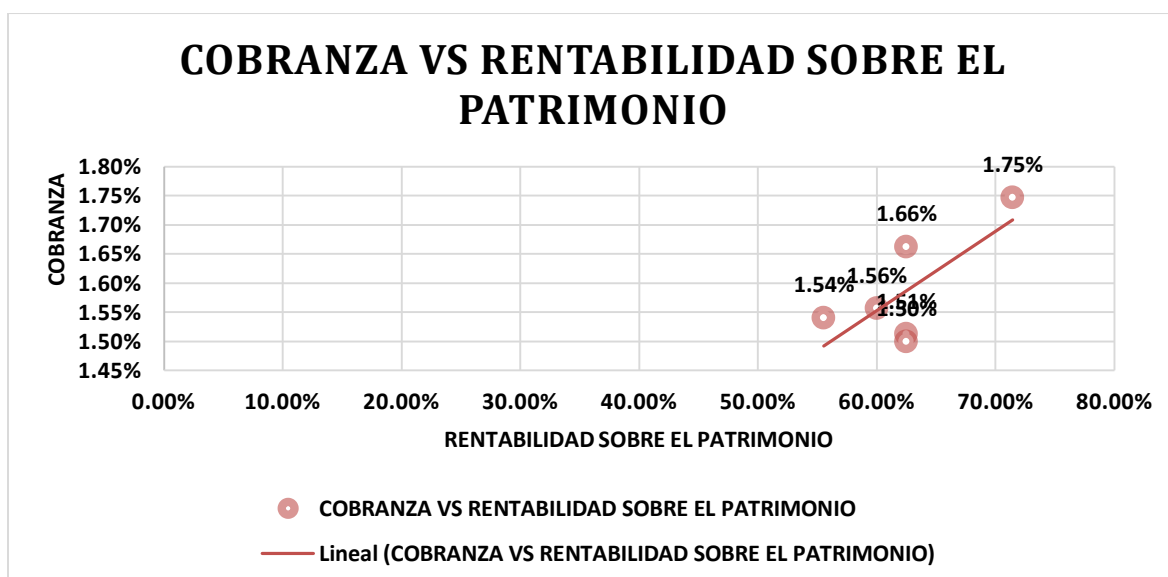
FiguraN°8: Índice de Consolidación de la venta vs Rentabilidad sobre el Patrimonio

En la tabla N°9 y figura N°8, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de Consolidación de la venta con el cliente (x) y el desarrollo de la Rentabilidad sobre el Patrimonio organización (y), entendiéndose qué al relacionarse a través del coeficiente de correlación, resulta un índice del **0.855027732**, ubicándose en un nivel muy alto de relación entre los suscritos.

Tabla N°10.

Índice de Cobranza vs Rentabilidad sobre el Patrimonio

MESES DEL AÑO 2019	COBRANZ A	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO
ENERO	62.50%	1.66%
FEBRERO	60.00%	1.56%
MARZO	62.50%	1.51%
ABRIL	55.56%	1.54%
MAYO	62.50%	1.50%
JUNIO	71.43%	1.75%
CORRELACIÓN	0.72443378	



FiguraN°9: Índice de Cobranza vs Rentabilidad sobre el Patrimonio

En la tabla N°10 y figura N°9, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de cobranza con el cliente (x) y el desarrollo de la Rentabilidad sobre el Patrimonio organización (y), entendiéndose qué al relacionarse a través del coeficiente de correlación, resulta un índice del **0.72443378**, ubicándose en un nivel alto de relación entre los suscritos.

Tabla N°11.

Índice de Aprovisionamiento vs Rentabilidad sobre el Patrimonio

MESES DEL AÑO 2019	APROVISIONAMIENTO	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO
ENERO	17.00%	1.66%
FEBRERO	15.80%	1.56%
MARZO	12.30%	1.51%
ABRIL	18.00%	1.54%
MAYO	12.00%	1.50%
JUNIO	30.00%	1.75%
CORRELACIÓN	0.890392581	

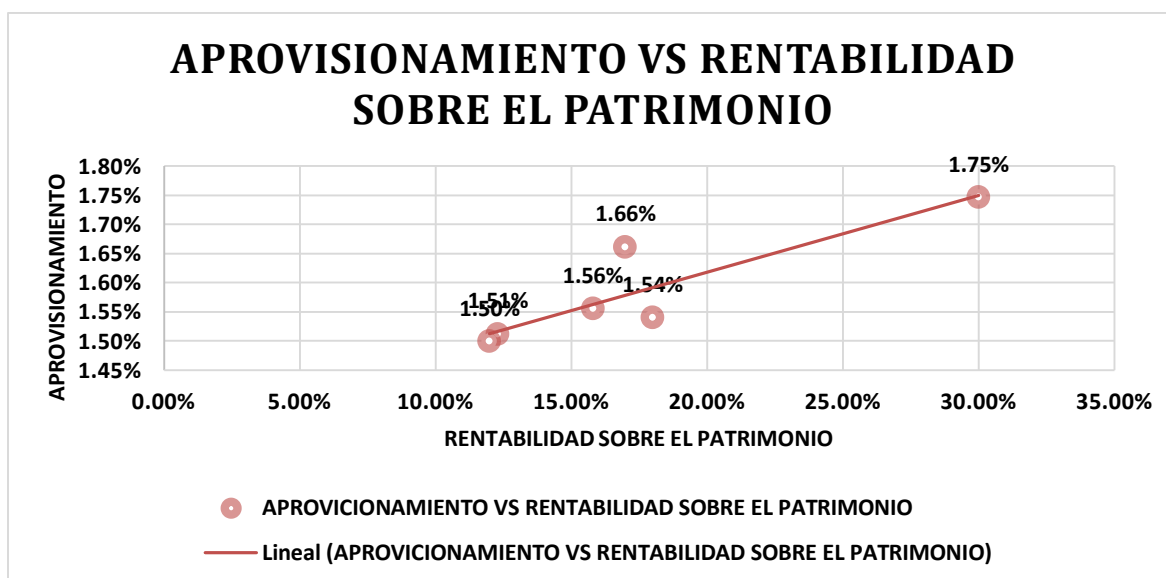


Figura N°10: Índice de Aprovisionamiento vs Rentabilidad sobre el Patrimonio

En la tabla N°11 y figura N°10, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de aprovisionamiento con el cliente (x) y el desarrollo de la Rentabilidad sobre el Patrimonio organización (y), entendiéndose que al relacionarse a través del coeficiente de correlación, resulta un índice del **0.890392581**, ubicándose en un nivel muy alto de relación entre los suscritos.

Tabla N°12.

Índice de Producción vs Rentabilidad sobre el Patrimonio

MESES DEL AÑO 2019	PRODUCCIO N	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO
ENERO	16.67%	1.66%
FEBRERO	20.00%	1.56%
MARZO	16.67%	1.51%
ABRIL	16.67%	1.54%
MAYO	16.67%	1.50%
JUNIO	23.33%	1.75%
CORRELACIÓN	0.714155087	

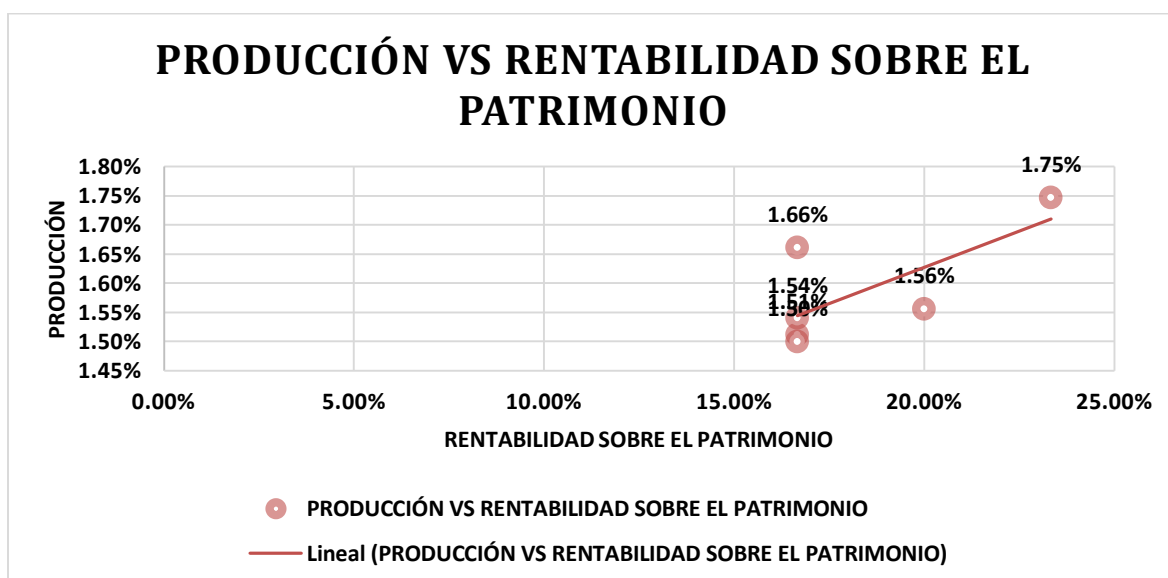


Figura N°11: Índice de Producción vs Rentabilidad sobre el Patrimonio

En la tabla N°12 y figura N°11, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de producción con el cliente (x) y el desarrollo de la Rentabilidad sobre el Patrimonio organización (y), entendiéndose qué al relacionarse a través del coeficiente de correlación, resulta un índice del **0.828779576**, ubicándose en un nivel muy alto de relación entre los suscritos.

Tabla N°13.

Índice de Seguridad en la distribución vs Rentabilidad sobre el Patrimonio

MESES DEL AÑO 2019	SEGURIDAD EN LA DISTRIBUCION	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO
ENERO	13.64%	1.66%
FEBRERO	12.50%	1.56%
MARZO	0.00%	1.51%
ABRIL	0.00%	1.54%
MAYO	0.00%	1.50%
JUNIO	20.00%	1.75%
CORRELACIÓN	0.902068634	

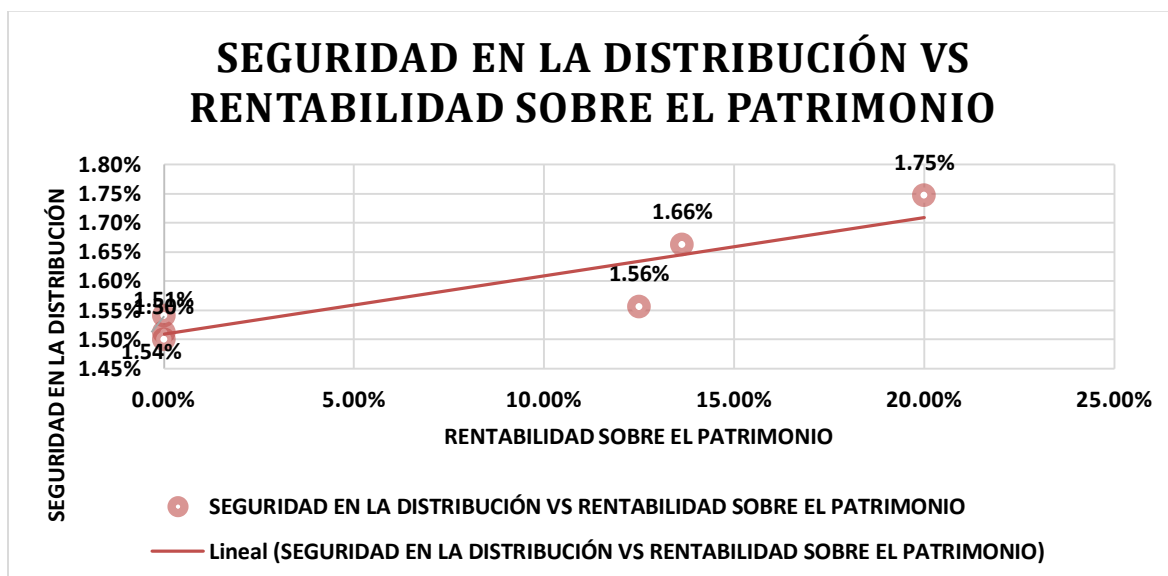


Figura N°12: Índice de Seguridad en la distribución vs Rentabilidad sobre el Patrimonio

En la tabla N°13 y figura N° 12, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de seguridad en la distribución con el cliente (x) y el desarrollo de la Rentabilidad sobre el Patrimonio organización (y), entendiéndose qué al relacionarse a través del coeficiente de correlación, resulta un índice del **0.902068634**, ubicándose en un nivel muy alto de relación entre los suscritos.

Tabla N°14.

Relación de Gestión por procesos y Desarrollo de Operaciones

PROCESOS	COEF. DE CORRELACIÓN DE COMPETITIVIDAD	COEF. DE CORRELACIÓN DE RENTABILIDAD
NEGOCIACIÓN	0.65	0.74
CONSOLIDADCIÓN DE LA VENTA	0.64	0.86
COBRANZA	0.72	0.72
APROVISIONAMIENTO	0.82	0.89
PRODUCCIÓN	0.82	0.79
SEGURIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN	0.99	0.90
PROMEDIO	0.78	0.82

En la tabla N°14, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los coeficientes de correlación de gestión por procesos y el desarrollo de operaciones, entendiéndose que al relacionarse resulta un promedio de 0.78 y 0.82 obteniendo un nivel alto de relación entre las variables escogidas a analizar.

IV. Discusión

FEIMI E.I.R.L. es una empresa dedicada al rubro de Metalmecánica, cuenta con 36 trabajadores para la elaboración de todos sus servicios y productos de gama general, cuenta con material de punta, ya que ellos consideran que lo mejor manera de producir y fabricar es teniendo buenas herramientas a la mano, mi propósito con esta investigación es abordar los conocimientos de la gestión por procesos y el desarrollo de las operaciones en la empresa ya mencionada anteriormente, puesto que busco obtener una relación entre estas variables para que la empresa pueda conocer de qué manera puede mejorar e incrementar su producción y alcanzar con mayor eficacia y eficiencia sus metas formuladas.

En la tabla N°7 de la dimensión ventas y facturación y su indicador negociación se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de negociación con el cliente y el desarrollo de la rentabilidad en la organización, encontrando que al relacionarse refleja un índice del 0.74%, muy semejante al estudio de Álvarez, Rivera, Conforme, Campoverde, Sornoza y Merchán, en el año 2018, dado que argumenta que la negociación en la gestión por procesos en las empresas fue de un 0.69% aceptando que es el principal proceso para lograr que la empresa obtenga buenos índices de rentabilidad, por lo tanto confirman que la relación que conllevan es importante para las organizaciones.

En la tabla N°9, de la dimensión ventas y facturación y su indicador consolidación de la venta se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de Consolidación de la venta con el cliente y el desarrollo de la Rentabilidad en la organización resultando un índice del 0.86%, muy semejante a los resultados obtenidos por Navarro en el año 2012 infiriendo que la consolidación de la venta en la gestión por procesos en las empresas fue de un 0.83% mostrando que ajustarse a los requerimientos del cliente y viceversa, se da firmeza al trato por ejecutar ya sea por un bien o un servicio dado que consolidar es fortalecer y asegurar el nuevo producto a fabricar, por ende confirman que la relación que conllevan es importante para las organizaciones.

En la tabla N°10, de la dimensión ventas y facturación y su indicador cobranza se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de cobranza con el cliente y el desarrollo de la Rentabilidad de la organización, resultando un índice del 0.72%, muy

semejante a los resultados de Morales y Morales en el año 2014 deduciendo que la cobranza en la gestión por procesos fue de un 0.69% dado que se involucran directamente cuando ingresa el importe a la empresa por medio del efectivo, de las transferencias electrónicas o los cheques, dado que afectaría visiblemente a la empresa quedándose sin capital de trabajo, por lo tanto no permitirá liquidar sus cuentas y decaerá sufriendo problemas financieros, por lo tanto se confirma que la relación que conllevan es importante para las organizaciones.

En la tabla N°11, de la dimensión ventas y facturación y su indicador aprovisionamiento se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de aprovisionamiento con el cliente y el desarrollo de la Rentabilidad de la organización, resultando un índice del 0.89%, muy parecido a los resultados de Perales en el año 2015 señalando que el proceso de aprovisionamiento fue de un 0.85% en donde concluye que es necesario adquirir lo más pronto posible los bienes que se necesitan para respaldar la planificación de la producción, por lo tanto se confirma que este indicador se involucrándose en la gestión y por procesos de las empresas significativamente.

En la tabla N°12 de la dimensión ventas y facturación y su indicador producción se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de producción con el cliente y el desarrollo de la Rentabilidad de la organización, resultando un índice de 0.83%, muy parejo a los resultados de Dervitsiotis en el año 1981 señalando que el proceso de producción fue de un 0.80% en donde concluye que es la función fundamental de toda empresa, porque incluye la creación de los bienes y servicios, el diseño propio, la planificación y el funcionamiento dado que lo convierte en salidas, por ello se confirma que este indicador penetración en las gestiones de los procesos de las organizaciones.

En la tabla N°13 de la dimensión ventas y facturación y su indicador seguridad en la producción, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los indicadores de seguridad en la producción con el cliente y el desarrollo de la Rentabilidad de la organización, resultando un índice de 0.90%, muy similar al de Muther, en el 1970, que muestra que este indicador fue de 0.88% en razón de la gestión por procesos, dado que comprueba que gracias a la seguridad se reducen los accidentes de transporte en el trabajo, muestran mayor satisfacción al trabajador, se logra verificar un aumento en la producción debido al no incremento de daños y permite agilizar otro trabajo próximo ya que sin correcciones se elaborará más rápido y se empleará mejor la mano de obra, por lo tanto se justifica que este indicador tiene un alto nivel de relación con la gestión por procesos.

Por último en la tabla N°14, se detallan los resultados correspondientes de la aplicación de los coeficientes de correlación de gestión por procesos y el desarrollo de operaciones, entendiéndose que al relacionarse resulta un promedio de 0.78% y 0.81%, muy semejante a los resultados de Bravo en el año 2011 mostrando que alcanzó un 0.78 en relación a la competitividad y 0.82 en relación a rentabilidad, debido que señala, que los beneficios que se obtienen al desarrollar una buena Gestión por procesos, permite conocer lo que desarrollamos y cómo se desarrolla y con ello se formula el costo de los procesos en el que actualmente se desenvuelven y direccionándolo correctamente se observará gracias a ello el mejoramiento esperado y fortalecerá el conocimiento de los integrantes de la empresa, por lo expuesto se demuestra que existe una relación entre estas dos variables.

V. Conclusiones

Se llega a la conclusión que la gestión por procesos y el desarrollo de operaciones en FEIMI E.I.R.L. en el distrito de Pacasmayo es alta, debido a que su índice de correlación respecto con la competitividad es de 0.78% ya que dirigen sus procesos de tal manera que ayuda y beneficia a la empresa, dicho esto se recalca que si elaboraran la producción en un periodo de tiempo más corto acrecentaría la productividad aún más y por lo tanto la competitividad en relación con la competencia crecería y se obtendría una mejor organización dispuesta a ofrecer sus productos con más calidad, añadiéndole valor a la producción y disminuyendo las deficiencias casi insignificantes que se puedan hallar dentro de la empresa.

Por tal motivo, se culmina argumentando que es alta, debido a que su índice de correlación respecto a la rentabilidad es de 0.82% dado que mensualmente obtienen buena rentabilidad, es decir no pierden; por lo tanto, el flujo del efectivo brinda un respaldo a FEIMI en caso aparezcan cambios o dificultades del que se necesite importes fuertes o necesarios de cubrir.

VI. Recomendaciones

Se recomienda a la alta dirección que siga fomentando la importancia de la calidad del cliente y la satisfacción que deben obtener de ellos, puesto que con ello reflejamos el esfuerzo que realizan día a día los colaboradores de la empresa y puedan dar el correcto seguimiento debido a que los procesos se están obteniendo buenos resultados, pero se pueden llegar a conseguir muchos más por lo tanto, si se incluyera en la charla de 5 minutos una breve recomendación a los trabajadores sobre la mejora que quiere obtener se conseguirían mayores resultados positivos.

También que siga aplicando mejores propuestas para que logren los objetivos eficientemente y de la misma manera contribuya a la mejora de la gestión y como dije anteriormente a la satisfacción de los clientes, dado que es lo más importante, creando de alguna manera un vínculo más comprometido para el logro de sus metas empresariales, personales y profesionales y tengan esa unión de equipo si llegara a suceder algo inesperado, como por ejemplo un accidente del personal o pérdidas de trabajos.

VII. Referencias

- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Evolución.
- Centro Europeo de Postgrado. (2018). ¿Qué son los objetivos estratégicos? Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/que-son-los-objetivos-estrategicos.html>
- Chávez, E., & Rosas, E. (2017). Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración estratégica de empresas. *Diagnóstico Operativo Empresarial Planta de Producción de AiD*. Pontifica Universidad Católica del Perú, Santiago de Surco.
- Coagila Gonzales, A. F. (2017). Para optar al Título Profesional de Ingeniero Industrial. *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O & C Metals S.A.C*. Universidad Católica San Pablo, Arequipa.
- Escudero, C. (2013). *Manual de Auditoría Médica*. Buenos aires: Editorial Dunken.
- Eslava Arnao, E. (08 de febrero de 2011). Gestión del Talento humano en las Organizaciones. *Gestiopolis*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-del-talento-humano-en-las-organizaciones/>
- Estrada López, H., Saumett España, H. G., & Montenegro Rada, A. (2016). *Direccionamiento Estratégico y Aprendizaje*. Barranquilla, Colombia: Editorial Mejoras.
- Estrada, H. H., Saumett, H. G., & Bahamón, M. J. (2017). Direccionamiento estratégico y aprendizaje organizacional en unidades productivas asociadas a cooperativas del sector agrícola del Atlántico Colombiano. *ESPACIOS*, 38, 19.
- Hernández, H. G., Cardona, D. A., & Del Rio, J. L. (2017). Direccionamiento Estratégico. *Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas*, 28(5), 15-22. doi:10.4067/S0718-07642017000500003
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos*. Ginebra:Suiza.

- International, Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario. Ginebra: Suiza.
- Kearley, A., & Umaña, J. (2017). Trabajo de Graduación previo a la opción al Grado de Ingeniero Industrial. *Diseño de un modelo de sistema de Gestión de la Calidad con fundamento en las normas ISO 2001:2015 para las microempresas del Sector de Metalmecánica de El Salvador*. Universidad de El Salvador, San Salvador.
- Lugo, J. (2012). Maestría en Gerencia de proyectos. *Gestión por procesos e indicadores de Gestión*. Universidad Nacional Experimental, Falcón, Venezuela.
- Ramírez, C. (2016). Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial. *Propuesta de mejora de la seguridad industrial en la empresa Metalmecánica Cerinsa E.I.R.L. para aumentar la productividad*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Vásquez, J. (2015). Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. *Modelo de enfoque basado en procesos para la mejora continua de una empresa metalmecánica*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Velasco, K. (2016). Para el título de Ingeniera en auditoría y contaduría pública autorizada. *Diseño de un sistema de Gestión por procesos para una empresa dedicada a la comercialización de materiales*. Universidad de El Salvador, El Salvador.
- Grimaldo, I. (24 de marzo del 2016). Unas de cuatro medianas empresas registran caídas de 50% en ventas por su mala gestión. *Gestión*. p.3.
- Valdés, J. (2012). Las Mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en México. *Iberofórum*. VII(14), p.131.
- Alcántara, V. (agosto del 2015). 20 años de la Industria metalmecánica en América Latina. *Internacional Metalmecánica*. Recuperado de <http://www.metalmecanica.com/temas/20-anos-de-la-industria-metalmecanica-en-America-Latina+106698>
- INEI (2018). Producción Nacional. Informe Técnico. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-n04-produccion-nacional-feb2018.pdf>

- Johnston y Marshall (2009). ADMINISTRACIÓN DE VENTAS. (9 ed.).México:McGRAW-HILL/Interamericana Editores.
- Libro de Consulta Sunat (2012). *Cultura Tributaria: Libro de Consulta*. (2°. Ed.). Lima, Perú: Instituto de Administración Tributaria y Aduanera.
- Alvarez, C., Rivera, H., Conforme, G., Campoverde, F., Sornoza, D. y Merchán, L. (2018). *Los procesos, las técnicas de negociación y la tecnología*. Doi: 10.17993/2018.41
- Aldao, C. (2009). *La negociación. Un enfoque transdisciplinario con específicas referencias a la negociación laboral*. (4°ed.).Montivideo: OIT/Cinterfor.
- Navarro, M. (2012). *Técnicas de ventas*. (1°ed.). México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Morales, J. y Morales, A., (2014). *Crédito y Cobranza*. (1°ed.). México: Grupo editorial Patria.
- Elwood, B. (1983). *Modern Production/Operations Management*. (7°ed.) NewYork:John Wiley & Sons.
- Salah, E. (1966). *The Design of Production Systems*. (1°ed.) New York:REINHOLD PUB. CORP.
- Torgensen, P. y Fabricky, W. (1966). *Operations Economy*. (1°ed.) Englewood Cliffs:PRENTICE-HALL.
- Perales,R. (Septiembre del 2015). Aprovevisionamiento. Recuperado de: http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/75847/4/Gesti%C3%B3n%20del%20aprovisionamiento_M%C3%B3dulo%202_Aprovevisionamiento.pdf
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CODIFICACIÓN COMERCIAL (1993). *Manual de logística para la distribución comercial*. (1°ed.). Madrid:Ibergráficas.
- Dervitsiotis, K, (1981). *Operations Management*. (1°ed). New York:McGraw & Hill.
- Ternise, R. (1985). *Production/Operations Management: Concepts, Structure, and Analysis*. (2°ed.). New York:North-Holland.
- Velásquez, E. (2012). *Canales de distribución y logística*. (1°ed.).México: RED TERCER MILENIO.

- Muther, R., (1970). *Distribución en planta*. (2°ed.). España, Barcelona: McGraw-Hill Book.
- Schroeder, R., Goldstein, S y Rungtusanathan, M., (2011). *Administración de operaciones. Conceptos básicos contemporáneos*. (5°ed.). México: McGraw-Hill.
- Krugman, P. (1994) *Competitiveness: A Dangerous Obsession*. Foreign Affairs.(2°Ed), Marzo/Abril, pp. 28-44.
- Araoz, M. (1998) “La Integración Como instrumento para incrementar la Competitividad en un mundo globalizado: perspectivas en la Comunidad Andina.”, CEFIR, Montevideo.
- Hoyer, R. y Brooke, B., (2001). ¿Qué es calidad?. Recuperado de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/que-es-calidad.pdf>
- Vergara, C. (2014). Capacitación y rentabilidad de las MYPE comerciales-Rubro librerías de la calidad de Piura, Periodo 2012. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.Piura.
- Guzmán, C. (2005). *Guía rápida. Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*.

VIII. Anexos

ANEXO 1: Ficha técnica realizada para la empresa FEIMI E.I.R.L. del Distrito de Pacasmayo

DIM.	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	DATOS					
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
VENTA Y FACTURACIÓN	NEGOCIACIÓN	Tiempo negociable (horas)	72:10:00	60:01:00	85:00:00	78:00:00	80:00:00	63:00:00
		Promedio de respuestas realizadas al cliente*tiempo negociable	3	4	3	4	3	2
	ÍNDICE DE NEGOCIACIÓN		33%	25%	33%	25%	33%	50%
	CONSOLIDACIÓN DE LA VENTA	VENTAS (NUMERO)	22	24	26	26	23	25
		TOTAL DE CONTACTOS ESTABLECIDOS CON EL CLIENTE	24	34	33	34	30	27
	ÍNDICE DE CONSOLIDACIÓN DE LA VENTA		92%	71%	79%	76%	77%	93%
	COBRANZA	COBRANZA PROMEDIO MENSUAL (DIAS)	5	6	5	5	5	5
		Tiempo negociable (DIAS)+COBRANZA PROMEDIO MENSUAL (DIAS)	8	10	8	9	8	7
	ÍNDICE DE COBRANZA		63%	60%	63%	56%	63%	71%
PRODUCCIÓN	APROVISIONAMIENTO	COSTO DE LA MATERIALES DIRECTOS (SOLES)	S/. 14,120.72	S/. 12,287.78	S/. 9,296.22	S/. 13,856.12	S/. 8,994.70	S/. 26,191.82
		TOTAL FACTURADO (SOLES)	S/. 83,063.03	S/. 77,770.73	S/. 75,579.03	S/. 76,978.42	S/. 74,955.84	S/. 87,306.08
	ÍNDICE DE APROVISIONAMIENTO		17.0%	15.8%	12.3%	18.0%	12.0%	30.0%
	PRODUCCIÓN	TIEMPO DE PRODUCCIÓN (COBRANZA PROMEDIO MENSUAL)	5	6	5	5	5	7
		PRODUCCIÓN VENDIDA (VENTAS)	22	24	26	26	23	36
ÍNDICE DE PRODUCCIÓN		17%	20%	17%	17%	17%	23%	
DISTRIBUCIÓN	SEGURIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN	NO CONFORMIDADES DEL TRANSPORTE	3	3	0	0	0	5
		INSPECCIONES PRE ENTREGA DEL TRANSPORTE	22	24	26	26	23	25
	ÍNDICE DE SEGURIDAD EN LA DISTRIBUCIÓN		13.64%	12.50%	0.00%	0.00%	0.00%	20.00%
COMPETITIVIDAD	CALIDAD	CONTRAENTREGA DE PEDIDOS	1	1	0	0	0	2
		VENTAS (NUMERO)	22	24	26	26	23	25
	ÍNDICE DE CALIDAD		5%	4%	0%	0%	0%	8%
RENTABILIDAD	RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO	UTILIDAD NETA	S/. 6,645.04	S/. 6,221.66	S/. 6,046.32	S/. 6,158.27	S/. 5,996.47	S/. 6,984.49
		CAPITAL SOCIAL (NETO)	S/. 400,000.00	S/. 400,000.00	S/. 400,000.00	S/. 400,000.00	S/. 400,000.00	S/. 400,000.00
	ÍNDICE DE RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO		1.66%	1.56%	1.51%	1.54%	1.50%	1.75%

Anexo 2: Registro de contactos con el cliente otorgado por la empresa FEIM E.I.R.L. del Distrito de Pacasmayo-2019



Registro de contacto con el cliente

Empresa	Encargado	Fecha	Tiempo en horas	Número de respuestas al cliente	Notas
Cementos Pacasmayo	William Orteaga Tarazona	3 de Enero de 2019	75:00:00	3	
Cementos Pacasmayo	William Orteaga Tarazona	4 de Febrero de 2019	60:00:00	4	
Cementos Pacasmayo	William Orteaga Tarazona	3 de Marzo de 2019	84:00:00	3	
Cementos Pacasmayo	William Orteaga Tarazona	5 de Abril de 2019	70:00:00	4	
Cementos Pacasmayo	William Orteaga Tarazona	3 de Mayo de 2019	70:00:00	4	
Cementos Pacasmayo	William Orteaga Tarazona	7 de Junio de 2019	62:00:00	3	

Empresa	Encargado	Fecha	Promedio de llamadas	Número de llamadas	Notas
Técnica Avícola	César Sarmiento	2 de Enero de 2019	80:00:00	3	
Técnica Avícola	César Sarmiento	2 de Febrero de 2019	60:00:00	4	
Técnica Avícola	César Sarmiento	3 de Marzo de 2019	84:00:00	3	
Técnica Avícola	César Sarmiento	4 de Abril de 2019	78:00:00	3	
Técnica Avícola	César Sarmiento	3 de Mayo de 2019	80:00:00	4	
Técnica Avícola	César Sarmiento	4 de Junio de 2019	59:90:00	2	

Empresa	Encargado	Fecha	Promedio de llamadas	Número de llamadas	Notas
Don pollo La Libertad SAC	Samuel Mejía Cossio	3 de Enero de 2019	71:00:00	3	
Don pollo La Libertad SAC	Samuel Mejía Cossio	4 de Febrero de 2019	59:00:00	4	
Don pollo La Libertad SAC	Samuel Mejía Cossio	5 de Marzo de 2019	86:00:00	5	
Don pollo La Libertad SAC	Samuel Mejía Cossio	7 de Abril de 2019	77:00:00	2	
Don pollo La Libertad SAC	Samuel Mejía Cossio	4 de Mayo de 2019	81:00:00	3	
Don pollo La Libertad SAC	Samuel Mejía Cossio	7 de Junio de 2019	68:60:00	2	

Empresa	Encargado	Fecha	Promedio de llamadas	Número de llamadas	Notas
Induemérica Servicios Logísticos SAC	Emanuel Carrasco López	3 de Enero de 2019	69:00:00	3	
Induemérica Servicios Logísticos SAC	Emanuel Carrasco López	3 de Febrero de 2019	62:00:00	4	
Induemérica Servicios Logísticos SAC	Emanuel Carrasco López	4 de Marzo de 2019	86:30:00	2	
Induemérica Servicios Logísticos SAC	Emanuel Carrasco López	3 de Abril de 2019	85:00:00	3	
Induemérica Servicios Logísticos SAC	Emanuel Carrasco López	2 de Mayo de 2019	79:00:00	4	
Induemérica Servicios Logísticos SAC	Emanuel Carrasco López	4 de Junio de 2019	60:00:00	2	

Empresa	Encargado	Fecha	Promedio de llamadas	Número de llamadas	Notas
Hotel Libertad	Guillermo Cárdenas	3 de Enero de 2019	68:00:00	4	
Hotel Libertad	Guillermo Cárdenas	2 de Febrero de 2019	61:00:00	3	
Hotel Libertad	Guillermo Cárdenas	4 de Marzo de 2019	85:30:00	4	
Hotel Libertad	Guillermo Cárdenas	3 de Abril de 2019	80:00:00	5	
Hotel Libertad	Guillermo Cárdenas	2 de Mayo de 2019	85:00:00	2	
Hotel Libertad	Guillermo Cárdenas	4 de Junio de 2019	65:00:00	3	

Empresa	Encargado	Fecha	Promedio de llamadas	Número de llamadas	Notas
Depósito Pakatnamú	Andrés Ventura	2 de Enero de 2019	70:00:00	3	
Depósito Pakatnamú	Andrés Ventura	4 de Febrero de 2019	58:00:00	4	
Depósito Pakatnamú	Andrés Ventura	3 de Marzo de 2019	84:00:00	3	
Depósito Pakatnamú	Andrés Ventura	3 de Abril de 2019	85:00:00	4	
Depósito Pakatnamú	Andrés Ventura	4 de Mayo de 2019	85:00:00	3	
Depósito Pakatnamú	Andrés Ventura	5 de Junio de 2019	65:00:00	2	

Promedio mensual de respuestas en horas al cliente	Promedio de N° de respuestas
72:10:00	3
60:00:00	4
85:00:00	3
78:00:00	4
80:00:00	3
63:00:00	2


ESTANISLAO CASTAÑEDA
 Director ejecutivo

Anexo 3: Registro de productos vendidos de FEIMI E.I.R.L. del Distrito de Pacasmayo
2019



Registro de productos vendidos

Meses	N° de pedidos	Total pedidos producidos	Promedio
Enero	24	22	2
Febrero	34	24	10
Marzo	33	26	7
Abril	34	26	8
Mayo	30	23	7
Junio	27	25	2


ESTANISLAO CASTAÑEDA
Director ejecutivo

Anexo 4: Registro de comprobante de pago por servicios-2019



Registro de comprobante de pago por servicio

DÍAS DE DEMORA

COMPROBANTES DE PAGO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Depósitos por adelanto (días)	5	6	5	5	5	5
Total facturado (días)	8	10	8	9	8	7


ESTANISLAO CASTAÑEDA
Director ejecutivo

Anexo 5: Registro de costo de materiales mensuales-2019



Registro de costo de materiales mensuales - 2019

Meses	Costo de materiales directos	Total facturado
Enero	S/14,120.72	S/83,063.03
Febrero	S/12,287.78	S/77,770.73
Marzo	S/9,296.22	S/75,579.03
Abril	S/13,856.12	S/76,978.42
Mayo	S/8,994.70	S/74,955.84
Junio	S/26,191.82	S/87,306.08


ESTANISLAO CASTAÑEDA
Director ejecutivo

Anexo 6: Registro de productos elaborados en FEIMI E.I.R.L.-2019



Registro de productos elaborados en FEIMI E.I.R.L.

Encargado	Días	Número de productos vendidos
William Orteaga Tarazona	5	22
William Orteaga Tarazona	6	23
William Orteaga Tarazona	5	26
William Orteaga Tarazona	5	26
William Orteaga Tarazona	5	22
William Orteaga Tarazona	6	33

Encargado	Días	Número de productos vendidos
César Sarmiento	6	22
César Sarmiento	6	24
César Sarmiento	4	26
César Sarmiento	5	26
César Sarmiento	5	21
César Sarmiento	7	35

Encargado	Días	Número de productos vendidos
Samuel Mejía Cossio	5	23
Samuel Mejía Cossio	6	24
Samuel Mejía Cossio	6	25
Samuel Mejía Cossio	4	24
Samuel Mejía Cossio	5	23
Samuel Mejía Cossio	7	37

Encargado	Días	Número de productos vendidos
Emanuel Carrasco López	5	22
Emanuel Carrasco López	6	23
Emanuel Carrasco López	4	25
Emanuel Carrasco López	5	27
Emanuel Carrasco López	6	22
Emanuel Carrasco López	6	38

Encargado	Días	Número de productos vendidos
Guillermo Cárdenas	4	22
Guillermo Cárdenas	5	25
Guillermo Cárdenas	6	26
Guillermo Cárdenas	7	27
Guillermo Cárdenas	5	23
Guillermo Cárdenas	6	34

Encargado	Días	Número de productos vendidos
Andrés Ventura	4	23
Andrés Ventura	5	26
Andrés Ventura	6	27
Andrés Ventura	4	28
Andrés Ventura	6	25
Andrés Ventura	7	36

Promedio del registro mensual en días	Promedio de N° de productos vendidos
5	22
6	24
5	26
5	26
5	23
7	36


ESTANISLAO CASTAÑEDA
 Director ejecutivo

Anexo 7: Check List de vehículos FEIMI E.I.R.L.-2019



FABRICACION DE EQUIPOS INDUSTRIALES MANTENIMIENTO E INSTALACIONES

PACASMAYO:
 Jr. Ladislao Espinar N° 401
 Telefax: 044- 521103/ Celular: 94 9913304
 RPM: # 975572287/ # 331099
 Email: feimi20@hotmail.com

LIMA:
 Los Huanchos 851- Zárate
 Teléfono: 01- 4890876
 R.U.C: 20109085660

CHECK LIST INTERNATIONAL

Nombre de la Obra:				
Identificación del equipo:				
Empresa:		LICENCIA:		
Conductor/Operador:		Fecha:		
OK: Satisfactorio NC: Necesita Corrección NT: No Tiene				
DESCRIPCION		OK	NC	NT
INSPECCIÓN VISUAL				
Sistema de Luces (bajas, altas, estacionamiento, freno, intermitentes, etc)				
Funcionamiento de Accesorios Adicionales (limpia parabrisas, calefacción)				
Cinturones de Seguridad				
Vidrios (parabrisas, laterales, etc)				
Extintor				
Botiquín				
Espejos Retrovisores				
Nivel de aceite (hidráulico, motor, etc)				
Filtros de aceite para verificar obstrucciones				
Nivel de Combustible				
Nivel de Refrigerante				
Llave de Ruedas , Gata, Cuñas, Triangulos.				
Estado de los Neumáticos (delanteros, traseros, repuesto)				
Cadenas				
Batería				
Sistema de Frenos (estacionamiento, servicio, etc)				
Sistema de Dirección				
Alarma de Retroceso				
Brazos Estabilizadores				
Seguro de Brazos Estabilizadores				
Eslingas				
Estrobo/ Grilletes				
Engrasado de todas las partes				
DOCUMENTACION LEGAL		OK	NO	CONTROL
LICENCIA DE CONDUCIR	CLASE:			
PERMISO DE CIRCULACION				
REVISION TECNICA				
SEGURO OBLIGATORIO				
CHARLA DE INDUCCION				
OBSERVACIONES				

 FIRMA OPERADOR/CONDUCTOR

 FIRMA PERSONA QUE REvisa

Anexo 8: Registro de productos regresados FEIMI E.I.R.L.-2019



Registro de productos regresados en FEIMI E.I.R.L.

Empresa	Encargado	Meses	Número de productos regresados
Cementos Pacasmayo	William Orteaga Tarazona	Enero	1
Cementos Pacasmayo	William Orteaga Tarazona	Febrero	1
Cementos Pacasmayo	William Orteaga Tarazona	Marzo	0
Cementos Pacasmayo	William Orteaga Tarazona	Abril	0
Cementos Pacasmayo	William Orteaga Tarazona	Mayo	0
Cementos Pacasmayo	William Orteaga Tarazona	Junio	2

Promedio de N° de productos vendidos
1
1
0
0
0
0
2

Empresa	Encargado	Meses	Número de productos vendidos
Técnica Avícola	César Sarmiento	Enero	0
Técnica Avícola	César Sarmiento	Febrero	1
Técnica Avícola	César Sarmiento	Marzo	0
Técnica Avícola	César Sarmiento	Abril	1
Técnica Avícola	César Sarmiento	Mayo	1
Técnica Avícola	César Sarmiento	Junio	1

Empresa	Encargado	Meses	Número de productos vendidos
Don pollo La Libertad SAC	Samuel Mejía Cossio	Enero	0
Don pollo La Libertad SAC	Samuel Mejía Cossio	Febrero	1
Don pollo La Libertad SAC	Samuel Mejía Cossio	Marzo	0
Don pollo La Libertad SAC	Samuel Mejía Cossio	Abril	0
Don pollo La Libertad SAC	Samuel Mejía Cossio	Mayo	0
Don pollo La Libertad SAC	Samuel Mejía Cossio	Junio	2


 ESTANISLAO CASTAÑEDA
 Director ejecutivo

Empresa	Encargado	Meses	Número de productos vendidos
Induamérica Servicios Logísticos SAC	Emanuel Carrasco López	Enero	1
Induamérica Servicios Logísticos SAC	Emanuel Carrasco López	Febrero	0
Induamérica Servicios Logísticos SAC	Emanuel Carrasco López	Marzo	1
Induamérica Servicios Logísticos SAC	Emanuel Carrasco López	Abril	0
Induamérica Servicios Logísticos SAC	Emanuel Carrasco López	Mayo	0
Induamérica Servicios Logísticos SAC	Emanuel Carrasco López	Junio	1

Empresa	Encargado	Meses	Número de productos vendidos
Hotel Libertad	Guillermo Cárdenas	Enero	1
Hotel Libertad	Guillermo Cárdenas	Febrero	1
Hotel Libertad	Guillermo Cárdenas	Marzo	0
Hotel Libertad	Guillermo Cárdenas	Abril	1
Hotel Libertad	Guillermo Cárdenas	Mayo	0
Hotel Libertad	Guillermo Cárdenas	Junio	2

Empresa	Encargado	Meses	Número de productos vendidos
Depósito Pakatnamú	Andrés Ventura	Enero	1
Depósito Pakatnamú	Andrés Ventura	Febrero	1
Depósito Pakatnamú	Andrés Ventura	Marzo	0
Depósito Pakatnamú	Andrés Ventura	Abril	0
Depósito Pakatnamú	Andrés Ventura	Mayo	1
Depósito Pakatnamú	Andrés Ventura	Junio	1

Anexo 9: Registro Mensual de FEIMI E.I.R.L.-2019 (Utilidad Neta)



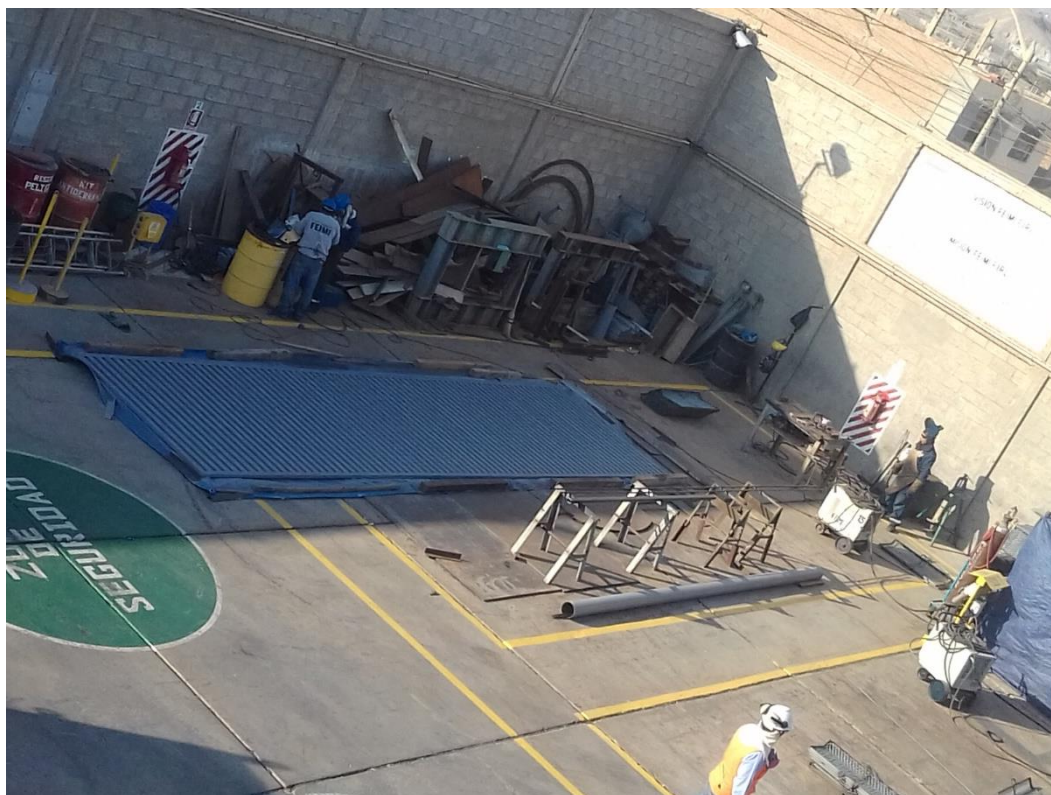
**Registro de
FEIMI E.I.R.L.**

Meses	Utilidad Neta
Enero	6645.0426
Febrero	6221.6586
Marzo	6046.3224
Abril	6158.2737
Mayo	5996.4674
Junio	6984.4861



ESTANISLAO CASTAÑEDA
Director ejecutivo

Anexo 10: Trabajo por culminar de los colaboradores de FEIMI E.I.R.L. del distrito de Pacasmayo.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Karen Mostacero Ventura, titular del DNI N° 40388528, de profesión Economista, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución UEV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
CONGRUENCIA DE ÍTEMS			✓	
Amplitud			✓	
Relación de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En chepén, a los 10 días del mes de JULIO del 2019


Firma

JUICIO DE EDXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cuantitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan:

E= Excelente / B= Bueno /M= Mejorar /X= Eliminar / C=Cambiar

Las categorías a evaluar son Redacciones, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	ÍTEM	E	B	M	X	C	
1	Registros de contactos con el cliente		✓				
2	Registros de productos vendidos		✓				
3	Registro de comprobante de pago por servicios		✓				
4	Registro de costo de materiales mensuales		✓				
5	Registro de productos elaborados		✓				
6	Check list de vehículos		✓				
7	Registro de productos regresados		✓				
8	Registro mensual de Utilidad Neta		✓				

Evaluado por:

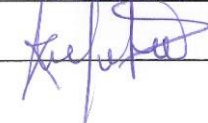
Nombre y Apellido:

Karen Mastacero Ventura

D.N.I.:

40388528

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ruis Conitante Valdivieso, titular del DNI N° 17840382, de profesión Doc. en Administración, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Nacional de Arequipa

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Feimi E.I.R.L. (Acazmayo)

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
CONGRUENCIA DE ITEMS			✓	
Amplitud			✓	
Relación de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Arequipa, a los 20 días del mes de Julio del 2019

Ruis Conitante Valdivieso
Firma
Ruis C. Valdivieso morino
17840382

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cuantitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan:

E= Excelente / B= Bueno /M= Mejorar /X= Eliminar / C=Cambiar

Las categorías a evaluar son Redacciones, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

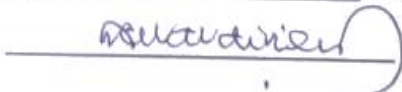
PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
N°	ÍTEM	E	B	M	X	C	
1	Registro de contactos con el cliente		✓				
2	Registro de productos vendidos		✓				
3	Registro de comprobantes de pago por servicios		✓				
4	Registro de costo de materiales mensuales		✓				
5	Registro de productos elaborados	✓					
6	Check list de vehículos		✓				
7	Registro de productos regresados		✓				
8	Registro mensual de Utilidad Neta		✓				

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Luis Constante Jaccarino Merino

D.N.I.: 17040382

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, FELIX RUIZ VAJQUEZ, titular del DNI N° 17920359, de profesión ECONOMISTA, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución UNU. CESAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en FEIMI E.I.R.L. POCASMAYO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
CONGRUENCIA DE ITEMS			✓	
Amplitud			✓	
Relación de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En chepén, a los 22 días del mes de JULIO del 2019


Firma

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cuantitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan:

E= Excelente / B= Bueno /M= Mejorar /X= Eliminar / C=Cambiar

Las categorías a evaluar son Redacciones, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
N°	ÍTEM	E	B	M	X	C	
1	Registro de contactos con el cliente		✓				
2	Registro de productos vendidos		✓				
3	Registro de comprobantes de pago por servicios		✓				
4	Registro de costo de materiales mensuales		✓				
5	Registro de productos elaborados		✓				
6	Check list de vehículos		✓				
7	Registro de productos regresados		✓				
8	Registro mensual de Utilidad Neta		✓				

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

FELIX SANTIAGO RUIZ VAQUEZ

D.N.I.:

17990359

Firma:

