



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de procesos como estrategia de mejora continua aplicado
a la empresa Ferreyros S. A Piura-2019**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Administración

AUTORAS:

Girón Morales, Dulce Noemí (ORCID: 0000-0003-3693-9514)

Rivas Ruesta, Miluska Elena (ORCID: 0000-0001-9034-6934)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

Mg. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa (ORCID: 0000-0003-0744-0052)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados y a nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años.

Rivas Ruesta, Miluska Elena

A nuestros padres, quienes han sido el soporte principal de este largo camino, orientando en nosotras el deseo de salir adelante y de lograr nuestros objetivos.

Girón Morales, Dulce Noemí

Agradecimiento

A nuestros docentes de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, a nuestros padres por confiar y permitirnos superarnos cada día.

Rivas Ruesta, Miluska Elena

A nuestro padre celestial por regalarnos la vida y habernos permitido lograr uno de nuestros grandes objetivos que tenemos en mente, a cada uno de nuestros docentes que con sus grandes consejos y conocimientos nos han permitido hacer posible este trabajo de investigación.

Girón Morales, Dulce Noemí

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	4
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	8
3.2 Población y Muestra	8
3.2.1 Población	8
3.2.2 Muestra	9
3.2.3 Tipo de muestreo	9
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	9
3.3.1 Técnicas.....	9
3.3.2 Instrumentos	10
3.3.3 Validez.....	10
3.3.4 Confiabilidad.....	11
3.4 Procedimiento	11
3.5 Métodos de análisis de datos	11
3.6 Aspectos éticos	11
IV.RESULTADOS	12
V.DISCUSIÓN	30
VI.CONCLUSIONES	36
VII.RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	42

Índice de Tablas

Tabla 1 población.....	5
Tabla 2 Matriz de operacionalización.....	38
Tabla 3 Matriz de operacionalización.....	39
Tabla 4 Matriz de Consistencia.....	40

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general conocer de qué manera la gestión de procesos se aplicará como estrategia de mejora continua en la empresa Ferreyros- Piura 2019. La investigación se basó en ciertos autores: Uno de ellos lo conforma Carbajal *et al.* (2017) quien define que la gestión por procesos es una forma metódica de identificar, entender y generar valor agregado a los procesos de una organización. Así mismo, Quispe (2019) indica que la mejora continua es un grupo de acciones dirigidas a alcanzar la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos. La metodología posee de un enfoque Mixto, de tipo descriptiva, y diseño no experimental, la población estuvo conformada por la cartera de clientes de la empresa Ferreyros. Así mismo se utilizaron técnicas como: la entrevista, y su instrumento guía de entrevista, la cual se aplicó al administrador, además se utilizó la técnica de la guía de observación la cual se empleó contrastando en las mismas instalaciones de la empresa, por último, se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario el que fue aplicado a los colaboradores de respectiva área. Los resultados indicaron que la empresa Ferreyros mantiene una serie de problemas que le impide lograr sus objetivos propuestos puesto que existen dificultades que originan que el cliente no se sienta conforme, sin embargo, tratan siempre de buscar la manera de satisfacer su necesidad es así que la empresa considera que debe aplicar herramientas de calidad que le otorguen mejoras en su productividad.

Palabras claves: Productividad, metódica, calidad, valor agregado.

ABSTRACT

The general objective of the research work was to know how process management will be applied as a continuous improvement strategy in the company Ferreyros-Piura 2019. The research was based on certain authors: One of them is made up of Carbajal et al. (2017) who define that process management is a methodical way of identifying, understanding and generating added value to the processes of an organization. Likewise, Quispe (2019) states that continuous improvement is a group of actions aimed at achieving the highest possible quality of products, services and processes. The methodology has a mixed approach, descriptive type, and non-experimental design, the population was made up of the client portfolio of the Ferreyros Company. Likewise, techniques were used such as: the interview, and its interview guide instrument, which was applied administrator, in addition the observation guide technique was used which was used by contrasting in the same facilities of the company, for Lastly, the survey technique was used with its questionnaire instrument, which was applied to the collaborators in the respective area. The results indicated that Ferreyros has a series of problems that prevents it from achieving its objectives, since there are difficulties that cause the client not to feel satisfied, however they always try to find a way to satisfy their need, this is why the company considers that you must apply quality tools that give you improvements in your productivity.

Keywords: Productivity, method, quality, added value

I. INTRODUCCIÓN

A nivel Internacional según los autores Martínez *et.al* (2017) en Colombia, manifiestan que los factores que determinan un desempeño logístico en las organizaciones es la eficiencia en los despachos aduaneros, ya que es allí donde se nota un grado alto de eficiencia, así mismo en cuanto a la calidad de infraestructura indican que se ha generado una incorporación del sector privado por medio de una concesión de obras, lo que ha ido mejorando la calidad en la infraestructura logística.

Por otro lado los autores Covas *et.al* (2017), comentan que en Cuba, cuando las empresas plantean una mala funcionalidad en su cadena de suministro estos traen consecuencias como insatisfacción de los clientes o consumidores referidos ya sea en los precios de estos productos, como también las cantidad que ofertan y la calidad que presentan, es así que para mejorar las rutas de transporte para la entrega de los productos ha permitido disminuir los gastos que se tenían en combustible en un 2.53% viéndose reflejados en la disminución de costos .

A nivel Nacional Según los autores Pérez *et al.* (2017), manifiestan que es de suma importancia que las empresas logren diseñar sus procesos antes de aplicar cualquier tipo de herramienta para la mejora continua y obedezcan un plan orientado en satisfacer al cliente y a otras partes interesadas. Por lo tanto, se recomienda que toda empresa se enfoque en establecer acciones que le permitan identificar las áreas que poseen un bajo rendimiento y así proporcionar una mejora continua en la organización.

Mientras tanto el diario gestión (2018) informa que toda compañía que se enfoca y se concentra más en los problemas suele irle mal, así mismo actualmente se es necesario que las empresas se enfoquen más en cómo solucionar y encontrar oportunidades que le beneficien en un futuro, Nuestro país en el año 2015 obtuvo un puntaje de 4.25 en el Índice de Competitividad revelado por el Foro Económico Mundial, ubicándose en el puesto 61 a nivel mundial de un total de 168 países.

Es así que se ha creído conveniente elegir a la empresa Ferreyros S.A Filial Piura, organización que se ha dedicado exclusivamente al rubro de la comercialización de maquinaria, equipos y servicio postventa. Esta nueva estructura organizativa pretende que la corporación se dirija totalmente en la propuesta de valor a sus clientes, pudiendo cubrir y asegurar las propias oportunidades de negocio, cumpliendo así las necesidades de cada cliente, permitiéndole lograr con eficacia y eficiencia sus objetivos propuestos.

Actualmente cuenta con dificultades para tomar decisiones, evaluar e identificar sus procesos que posiblemente le están generando inconvenientes para lograr sus objetivos propuestos, por lo que ha traído como consecuencia que su proceso de selección no mejore y sea deficiente todo esto se originó debido al cambio que se solicitó al realizar una reorganización.

Por otro lado, la empresa anteriormente se dedicaba a ser una organización que ofrecía sus servicios postventa de la marca caterpillar y sus distintas marcas las cuales le permitían diferenciarse así mismo Ferreyros S.A. se transformó en Ferreycorp S.A.C., generando controversias y una serie de dificultades que le impiden alcanzar sus propósitos, sin embargo, sigue en su constante lucha por seguir siendo la mejor y mantenerse en el mercado competitivo que existe. Si bien es cierto en la actualidad toda compañía se busca sobresalir entre la competencia, ofreciendo siempre un producto de calidad. Por lo tanto, con la propuesta de gestión de procesos como estrategia de mejora continua se da lugar a solucionar el problema presentado en la empresa Ferreyros S.A, la cual le ha permitido mejorar las condiciones laborales, como controlar y analizar las operaciones internas, minimizar posibles problemas y sobre todo contribuir a brindar estrategias para mejorar el producto o servicio y de esta manera sea más competitivo y responda mucho mejor a las exigencias del cliente. Contribuyendo de esta forma implementar en la empresa Ferreyros una actitud y un enfoque de no dejar de avanzar para ser más competitivo.

A continuación, se presenta el problema general: ¿De qué manera la gestión de procesos como estrategia de mejora continua se aplicará a la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019?

En cuanto a los problemas específicos se tienen los siguientes (a) ¿Cómo se evalúa la calidad en la empresa Ferreyros S.A Piura-2019? (b) ¿De qué manera se determina la productividad en la empresa Ferreyros S.A Piura-2019? (c) ¿Cómo se identifica la excelencia en la empresa Ferreyros S.A Piura-2019? (d) ¿De qué manera se seleccionan los desperdicios en la empresa Ferreyros S.A Piura-2019?, (e)¿Cómo se clasifican las modalidades de trabajo en la empresa Ferreyros S.A Piura-2019? (f) ¿Cómo se califica el servicio en la empresa Ferreyros S.A Piura-2019?

La investigación presenta una justificación práctica ya que surge de la necesidad de plantear y adoptar un sistema de Gestión de Calidad, que permita alcanzar los objetivos propuestos y el perfeccionamiento de los procesos, demostrando de esta manera la importancia y la utilidad de una gestión eficiente, también económica ya que le permitirá a la empresa mejorar el rendimiento, y productividad de todos los procesos con la finalidad de mejorar y crecer en los aspectos que se crean necesarios

A continuación, se presentan el objetivo general de la investigación: Conocer de qué manera se aplicará la gestión de procesos como estrategia de mejora continua. Por otro lado, como objetivos específicos tenemos: (a) Evaluar la calidad en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019, (b) Determinar la productividad en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019, (c) Identificar la excelencia en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019, (d) Seleccionar los desperdicios en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019, (e) Clasificar las modalidades de trabajo en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019, (f)Calificar el servicio en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional los autores Carballo *et al.* (2018) manifiestan en su investigación, La gestión de procesos esbeltos como principio de mejora un caso aplicado a una comercializadora , en México tiene como propósito diseñar un sistema empresarial para promover la gestión de proceso para la comercializadora , estableciendo la planeación en las actividades, monitoreo y control , se concluye que la empresa ha empleado un sistema con nivel estratégico y operativo teniendo Como resultado, la implementación del sistema de gestión de procesos propuesto para la empresa.

Así mismo Acevedo *et al.* (2016) manifiestan en su investigación Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro, quien tiene por objetivo gestionar los inventarios entre distintos niveles de la cadena de suministro, así mismo se concluye que los resultados han mostrado niveles bajos en la integración de los procesos así mismo con la investigación que lograron definir estrategias para mejorar la gestión de inventarios que conforman en la empresa.

Por consiguiente Gutiérrez, A (2017) indican en su estudio, Determinantes y modelos para medir el desempeño de una cadena de suministro agroalimentaria, en Guadalajara, quien tiene como objetivo medir el desempeño de la cadena de suministro que tiene la empresa, así mismo se concluye que mediante una metodología documental ,en diversos trabajos de investigación se logró identificar la eficiencia , eficacia y la calidad los que han permitido utilizarse y medir de mejor manera el desempeño en la cadena de suministro.

En el ámbito Nacional se tiene el autor Soriano. A (2016) quien presenta en su estudio Propuesta de mejora en la gestión de la cadena de suministro programación y distribución de producto terminando en una industria cervecera, en Lima, quien tiene como propósito plantear alternativas que permitan integrar en la cadena de suministro , estableciendo mejoras en los procesos evitando niveles de riesgo , roturas , así mismo se concluye que con la adecuada gestión de la cadena de suministro se ha podido incrementar la rentabilidad de la empresa mejorando los procesos y disminuyendo roturas de inventario .

Por otro el autor Ayres.M (2015) indica en su investigación Logística 360 The Supply Chain Magazine , en Lima, esta investigación tiene como propósito de facilitar y hacer los procedimientos más eficientes en la industria, para el comercio local y en las operaciones de comercio exterior , se concluye que mediante la innovación y mejora en la cadena de suministros por medio de una logística 360 utilizando el método de supply chain , le ha permitido a la empresa tener mayor captación de capacidad , creatividad así mismo se han implementado material digital los que han permitido agilizar y optimizar costos en los procesos logísticos para la importación y exportación .

Por consiguiente en el ámbito local el autor Becerra, J (2018) en su investigación Gestión de procesos para la mejora de la productividad en la gestión de proyectos de construcción, empresa CYJ constructores y contratistas S.A.C., quien tiene como finalidad gestionar los procesos para mejorar la gestión de los proyectos de construcción , así mismo se concluye que mediante la aplicación de la gestión de procesos se han ido mejorando la productividad en un 15,48% con un 7,0% de eficiencia y un 12,25% de eficacia.

Por ultimo Huaman, D (2018) indica en su estudio Mejora de procesos de inspección en hornos calentadores de crudo, para incrementar la productividad en el área de inspección de la empresa Inspectra S.A., en Lima quien tiene como finalidad mejorar los procesos incrementando la productividad en área de inspección , así mismo se concluye que la conducta de las variables por medio de las herramientas se una tenido que utilizar en una pre y post prueba con el objetivo de conseguir respuesta y desarrollando los proyectos permitiéndole reducir los costos operativos y el costo de mantenimiento innecesario .

Según el autor Becerra *et al.* (2017) define que la calidad es aquella herramienta que permite contar una estructura organizativa de fácil manejo mediante un diseño de procesos, subprocesos, así mismo se dice que la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada para satisfacer a los clientes y consumidores.

Así mismo el autor Sladogna, E (2017) indica que la productividad es una medición del desempeño del trabajador y el uso eficiente de recursos, e información en la producción de diversos bienes y servicios aumenta la producción.

Por consiguiente Mordeck, A (2016) manifiesta que la excelencia es uno de las teorías más fáciles de entender, pero muy difíciles para definir así mismo es que las empresas son las encargadas de conducir y por el cual deben apoyarse para tomar buenas decisiones e implementar adecuados procesos.

Por otro lado según Gisbert, D (2017) la gestión de desperdicios son aquellas actividades que están en mayor consumo de recursos sin embargo no agregan valor a un producto o servicio que vaya generando la empresa, es por ello que las empresas buscan la excelencia en todos sus procesos para hacerles frente.

Seguidamente el autor Nicklin *et al.* (2016) definen que la modalidad de trabajo son estudios que se concentran en brindar métodos y con ello identificar, determinar las tareas y así brindar una buena modalidad para el desempeño de los tareas.

Finalmente Álvarez y Rivera (2019) manifiestan que la calidad es aquella conversión de falta por parte de los consumidores en los cuales puede medirse solo con un bien o servicio, por lo que esta sirve para satisfacer a un cliente o consumidor así mismo la calidad deberá ser visualizada en el producto o servicio.

En ese sentido, el autor Quispe, E (2019) manifiesta que la mejora continua es un grupo de acciones dirigidas a alcanzar la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos, de tal manera que los sistemas de control que se emplean en la mejora continua sean beneficios para producir nuevos conocimientos, por tanto, se cree que la supervisión actúa y presta su apoyo a los distintos grupos que se crean para solucionar problemas.

Según Zambrano y Almeida (2018), aseguran que la mejora continua es uno de los elementos de suma importancia que toda empresa debe tener en cuenta ya que permite reducir posibles desperdicios y mejorar el modo de trabajo o servicio a ofrecer, lo que asegura que los servicios que se brindan a futuro obtengan una calidad deseada en la cual los clientes se sientan satisfechos y conformes los resultados obtenidos.

Por su parte, Lossada y Robles, (2018) consideran que el implementar el proceso de mejora continua simboliza de cierta forma una estrategia competitiva para muchas de las empresas competitivas que forman parte de este mundo globalizado, aportando a la mejora de los procesos en su cadena de valor, de tal manera que disminuye el trabajo que existe.

Según los autores Carbajal, Valls, Lemoine y Alcívar (2017) definen que la gestión de procesos es uno de los mejores sistemas de organización empresarial para conseguir índices de calidad, productividad y excelencia con la finalidad de cumplir con las estrategias planteadas de negocio, incrementándose así el nivel de satisfacción de los clientes.

Por otro lado; según Flores,O (2017) considera que la gestión de procesos permite de cierta forma la reducción, mejora del tiempo y eliminación de los defectos para entregar servicios o productos, con objetivos comunes y esenciales para el progreso de la organización. Siendo así, que para lograr estos objetivos se hace necesario entender primero, y luego modificar aquellos procesos en donde incurren los defectos o el bajo ritmo de producción.

Así mismo; según Marrero *et.al* (2015), aseguran que la gestión de procesos es la llave principal que sirve para entender a la organización como un método capaz de vencer y eliminar posibles problemas que dificulten el éxito de la organización, contribuyendo de forma sostenida a los resultados que se quieren llegar, ofreciéndole al cliente lo mejor.

III.METODOLOGÍA

2.1 Tipo y Diseño de investigación

El autor Muñoz (2015) manifiesta que la metodología es aquella que abarca un estudio de métodos para cierta investigación, el tipo de investigación según nuestras variables es aplicada ya que se dan propuestas de solución a los problemas específicos que presenta, así mismo es descriptivo porque se llegará a describir las situaciones que presenta la problemática, con nivel de medición mixta por emplear estudios cuantitativos y cualitativos y por ultimo su diseño es no experimental por lo que no existe manipulación en sus variables.

2.2 Población y Muestra

2.2.1 Población

El autor Silva (2014) lo define como un conjunto de elementos con ciertas características que la distingue como la totalidad del fenómeno a estudiar. En este estudio la empresa Ferreyros S.A. en el año 2018, cuenta con una población total de 22 clientes, estos datos fueron obtenidos de la respectiva empresa.

Tabla 1

Cuadro de la cartera de clientes de la empresa Ferreyros S.A

Empresas	
Yanacocha	Consortio
Marcona	Alicorp
Cormin	Milpo
Aceros Arequipa	Casapalca
Antamina	Soltrak
Barrick	Motored
Cerro verde	Good year
Tintaya	Mobil
Petro Perú	Iveco
Unicon	Metso
Graña y montero	
Southern	
Total	22 clientes

Elaboración Propia

2.2.2 Muestra

Silva (2014) define que la muestra es una pieza de un colectivo, un subconjunto de unidades de análisis representativas de la población. Población pequeña. Por lo que la muestra fue la misma cantidad que en la población conformada por los 22 clientes potenciales que cuenta la empresa, por lo que la investigación es de muestra censal.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Se incluyó solo a las clientes potenciales de la empresa Ferreyros, las cuales son empresas que compran con mayor frecuencia.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1 Técnicas

En relación con la técnica en la presente investigación, se elaborará y se aplicará un cuestionario, el cual contará con 5 ítems de Tipo Likert para ser respondido por los clientes y colaboradores, la escala y valores para este instrumento serán: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.

Encuesta

Los autores Roldan y Fachelli (2015) nos menciona que la encuesta es una técnica de recoger datos por medio de los encuestados, por lo mismo que en dicha investigación se utilizará, para los clientes potenciales de la empresa con el propósito de recopilar información sobre las opiniones los que darán respuesta a los objetivos específicos.

Entrevista

Así mismo, los autores Miller y Rollnick (2015) manifiestan que la entrevista es una técnica que recoge información de una manera más específica, y personalizada. Por lo que en la investigación se llevó a cabo una entrevista, la misma que se aplicó al administrador, en la respectiva empresa y el mismo que respondió a interrogantes planteadas.

Observación

Por otro lado el autor Peña (2015) indica que es una técnica, en donde el investigador se apoya de esta para obtener información, así mismo se realizó una observación en la empresa, lo que permitió visualizar como se brinda el servicio y de esta manera contrastar y dar respuesta a las diversas problemáticas.

2.3.2 Instrumentos

Cuestionario

Según los autores Meneses y Rodríguez (2015) señalan que es una herramienta que permite plantear un conjunto de preguntas para recoger información. Este instrumento cuantitativo se aplicó a los 22 clientes, lo que permitió adquirir mayor información mediante las interrogantes formuladas.

Guía de entrevista

Troncoso y Amaya (2016) nos aportan que La entrevista, permite la información mediante la interacción oral. Este instrumento se le realizó al administrador, con la finalidad de conocer la situación actual en que se encuentra la empresa.

Guía de observación

Según el autor Chirinos (2014) lo define como un proceso práctico que permitirá contrastar realidades en el campo de estudio. Así mismo este instrumento cualitativo se llevó a cabo en la respectiva empresa y así se procedió a dar respuesta a las variables del respectivo estudio.

2.3.3 Validez

Los autores Martínez y March (2015) nos describe que es el grado en que un instrumento representa a los diferentes elementos que se pretenden recopilar de un constructo teórico en el mismo que se llevará acabo para la empresa Ferreyros S.A. a través de una previa revisión por asesores y critica de expertos.

2.3.4 Confiabilidad

Así mismo los autores Martínez y March (2015) expresan que la confiabilidad muestra hasta dónde los resultados que se obtengan son verdaderamente útiles, sólidos y consistentes para dicha investigación, así mismo esto se aplicará en el transcurso de dicha aplicación y al traslado de resultados.

2.4 Procedimiento

Este proceso se llevará a cabo en la organización Ferreyros S.A. Piura en las respectivas instalaciones de esta organización, en donde se aplicarán instrumentos los mismos que serán guía de entrevista la cual será respondida por el administrador de la empresa, una guía de observación la que será resuelta por las mismas investigadoras, visualizando las áreas y como se brinda el servicio, por último un cuestionario el cual se le aplicará a los clientes de la empresa Ferreyros S.A. Con la finalidad de recolectar y obtener información sobre las variables.

2.5 Métodos de análisis de datos

El método que se llevará a cabo en esta investigación será mediante el instrumento de la encuesta el cual será dirigido a los potenciales clientes de la empresa Ferreyros, así mismo la guía de observación realizada y desarrollada por las respectivas investigadoras y la entrevista que se le hará al administrador de la empresa Ferreyros S.A. por lo que estos serán ingresados en el Excel, con total ética y responsabilidad.

2.6 Aspectos éticos

Los autores Denman, Castro, Figueroga (2014) nos define la ética como uno de los principios importantes en las personas, Así mismo se tomarán en cuenta los siguientes aspectos éticos durante el desarrollo de esta, como el citar a los autores de acuerdo a las normas APA, el respeto a la privacidad de las personas encuestadas que forma parte de la investigación; honestidad a la interpretación adecuada de los resultados obtenidos y el respeto hacia la organización Ferreyros S.A.

III.RESULTADOS

A continuación, se presentarán los resultados los cuales han sido obtenidos por medio de las encuestas aplicadas a los clientes teniendo en cuenta nuestros objetivos propuestos. El mismo que tiene una estructura de tipo Likert con cinco alternativas asignándoles un valor desde 1 hasta el 5, por otro lado se llevó a cabo una entrevista al administrador y se conoció como se brinda el servicio y las situaciones en las que se encuentra, por último se aplicó una guía de observación que permitió comparar los resultados con la realidad.

3.1 Informe de aplicación del cuestionario a los clientes de la empresa Ferreyros S.A.

Objetivo específico N°1: Evaluar la calidad en la empresa Ferreyros S.A.

Piura- 2019.

Tabla 2

Calidad en la empresa Ferreyros S.A. Piura- 2019.

D1 - CALIDAD	(5) SIEMPRE		(4) CASI SIEMPRE		(3) A VECES		(2) CASI NUNCA		(1) NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Considera que el costo de los materiales, producto y servicio es accesible.	10	0.0%	7	31.3%	5	68.8%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
Teniendo en cuenta su experiencia con el equipo de servicio al cliente, recomendaría el servicio o producto a otras personas	8	25.0%	6	75.0%	8	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
Cuando adquiero un producto, no tengo problema alguno y me es útil por mucho tiempo.	10	0.0%	8	81.3%	4	18.8%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
El servicio o producto se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.	8	56.3%	9	43.8%	5	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
El servicio web ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones que presentaba alguna dificultad.	10	31.3%	5	68.8%	3	0.0%	2	0.0%	2	0.0%	22	100%
He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas vistas como cliente.	9	100.0%	6	0.0%	5	0.0%	2	0.0%	0	0.0%	22	100%

Elaboración Propia

En la tabla 2 habla con respecto a la calidad que presenta Ferreyros en su productos y servicios por lo que un 68.8% de los clientes a veces el costo de los materiales, productos y servicio son accesibles, por otro lado un 75% de los clientes indica que según su experiencia en la compra de un equipo o servicio casi siempre lo recomendaría, así mismo el 81.3% casi siempre cuando adquiere un producto no suele tener problemas, por consiguiente el 56.3% de los clientes manifiesta que siempre el servicio o producto se adapta a sus necesidades, sin embargo el 68.8% el sitio web casi siempre le ha podido solucionar algunas problemáticas a los usuarios y finalmente el 100% de clientes siempre ha observado que la empresa está en constante cambios .

Los resultados se deben que Ferreyros si brinda servicio y productos en buen estado, sin embargo hay que mejorar tiempos para brindar los servicios de manera más rápida, brindándoles un sitio web que se rápido eficiente y que les garantice que su compra, le llegará los productos en el día y lugar acordado, por otro lado le permita que le soluciones los problemas en caso se tengan dándose respuesta rápidamente a lo solicitado por el cliente.

Objetivo específico N°2: Determinar la productividad en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019

Tabla 3

Productividad en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019

D2 - PRODUCTIVIDA D	(5) SIEMPRE		(4) CASI SIEMPRE		(3) A VECES		(2) CASI NUNCA		(1) NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Considera que la empresa cuenta con adecuado nivel del producto terminado.	12	62.5%	8	37.5%	2	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
He podido comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	10	81.3%	8	18.8%	4	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
Considera que el horario de atención que se maneja en la empresa es útil para el cliente.	9	100.0%	1 0	0.0%	3	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
Se le proporciona suficiente tiempo al momento de aclarar alguna duda.	8	0.0%	7	0.0%	4	0.0%	3	0.0%	0	100.0%	22	100%
Considera usted que le han informado sobre las opciones que más le convienen para solucionar sus posibles problemas.	4	0.0%	4	62.5%	8	37.5%	6	0.0%	0	0.0%	22	100%
Los productos que han sido adquiridos por su parte, cumplen con la descripción que prometen.	9	50.0%	8	50.0%	5	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%

Elaboración Propia

Con respecto a la tabla 3 quien hace referencia a la productividad de los colaboradores, los clientes manifiestan con un 62.5% que siempre el nivel de los productos son adecuado, así mismo un 81.3% de los clientes indican que el personal siempre los colaboradores cuentan con los materiales adecuados para realizar su trabajo, como también el 100% expresa que los horarios establecidos por la empresa son apropiados, sin embargo el 100% de clientes manifiesta que nunca se proporciona suficiente tiempo, por otro lado, el 62.5% casi siempre se le da información de cómo puede resolver sus dudas y finalmente el 50% de siempre y casi siempre que los productos cuando son recibidos, estos llegan en buenas condiciones.

Por lo que estos resultados dan a conocer que si bien los procesos de compra y entrega de los productos son los más adecuados, existen algunas dificultades en brindarle la mayor información precisa al cliente y las opciones en como este puede solucionar algunas incógnitas que pueda presentar lo que trae como consecuencia incomodidad del cliente con el servicio que se le está brindando.

Objetivo específico N°3: Identificar la excelencia en la empresa Ferreyros
S.A. Piura-2019

Tabla 4

Excelencia en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019

D3 - EXCELENCIA	(5) SIEMPRE		(4) CASI SIEMPRE		(3) A VECES		(2) CASI NUNCA		(1) NUNCA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Los vendedores ofrecen información precisa sobre los productos.	0	0.0%	7	31.8%	15	68.4%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
El personal de la empresa es cuidadoso con el trato al cliente.	7	31.8%	5	22.7%	5	22.7%	5	22.7%	0	0.0%	22	100%
Cree usted que la empresa toma en cuenta las quejas y sugerencias del cliente.	4	18.2%	5	22.7%	8	36.4%	3	13.6%	2	9.1%	22	100%
Los reclamos realizados por usted son solucionados en el menor tiempo posible.	0	0.0%	4	13.6%	10	45.5%	6	27.3%	2	9.1%	21	100%
Los miembros de este equipo trabajan duro por el éxito en equipo	10	45.5%	6	27.3%	3	13.6%	3	13.6%	0	0.0%	22	100%
Considera usted que el equipo gerencial se manifiesta como un modelo de trabajo en equipo.	10	45.5%	6	27.3%	6	27.3%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%

Elaboración Propia

Con respecto a la tabla 4 que se basa en identificar la excelencia en la empresa, los resultados indicaron que un 68.4% a veces el vendedor le brinda la información suficiente ya sea de los productos o servicios que la empresa brinda, por otro lado el 31.8% siempre el personal es cuidadoso con el cliente ,así mismo un 36.4% a veces la empresa toma en cuenta las quejas y los reclamos que los clientes realizan , por consiguiente 45.5% a veces los reclamos son solucionados rápidamente, así mismo un 45.5% los clientes indican que los colaboradores los colaboradores trabajan en equipo , y finalmente un 45.5% siempre los jefes de área dan una imagen de compañerismo con los colaboradores.

Estos resultados dados por los clientes dan a conocer que si bien, la empresa se enfoca en darle una idea a los demás colaboradores de compromiso y compañerismo, existen situaciones en que al colaborador le falta ser capacitado para que este pueda dar toda la información que el cliente solicite, por otro lado los reclamos de los clientes se tienen que solucionar rápidamente dándoles una respuesta que los ayude y responda a sus necesidades dándoles un servicio eficiente.

Objetivo específico N°4: Seleccionar los desperdicios en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019.

Tabla 5

Desperdicios en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019.

D4 - DESPERDICIOS	(5) SIEMPRE		(4) CASI SIEMPRE		(3) A VECES	(2) CASI NUNCA		(1) NUNCA		TOTAL		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	12	54.5%	10	45.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
El personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros servicios para facilitar su labor.	8	36.4%	8	36.4%	6	27.3%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
Considera usted que los artículos que suele buscar se encuentran fácilmente, sin tener ninguna dificultad.	6	27.3%	6	27.3%	10	45.5%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
Considera que se emplean variedad de materiales para cada producto a ofrecer.	14	63.6%	8	36.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
Considera usted que la empresa sigue un proceso lógico para cada servicio.	13	59.1%	9	40.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%

Elaboración Propia

En la tabla 5 los clientes potenciales indicaron que un 54.5 % de los clientes siempre ha podido visualizar que el personal si cuenta con programas y equipos necesarios para desarrollar el trabajo de manera más rápida, así mismo el 36.4% de siempre y casi siempre se dispone de los medios adecuados para la comunicación con otros servicios para facilitar las actividades, por consiguiente un 45.5% a veces los artículos se pueden encontrar rápidamente ,por otro lado un 63.6% siempre la empresa cuenta con variedad de productos para brindar y finalmente un 59.1% siempre la empresa sigue un proceso para cada servicio .

Estos resultados dados por los clientes indicaron que la empresa brinda sus servicios y cada uno tiene sus servicios, así mismo la empresa les brinda equipos actualizados y de calidad que les permiten que los procesos se den de manera más rápida sin embargo los medios de comunicación para obtener otro servicios deben ser mejorados para que el servicio se dé completo y exista satisfacción en los clientes. Es así que los clientes manifiestan que si bien los colaboradores cuentan con los medios de comunicación para facilitar los procesos de compra entre otros a veces estos no son aprovechados al máximo, o no son capacitados correctamente para el uso de estas máquinas, por lo que le cliente opina que se debería aprovechar al mayor para obtener mejores beneficios y aprovechamiento de esta tecnología.

Objetivo específico N°5: Clasificar las modalidades de trabajo en la empresa Ferreyros S.A. Piura -2019.

Tabla 6

Modalidades de trabajo en la empresa Ferreyros S.A. Piura -2019.

5 - MODALIDAD DE TRABAJO	(5) SIEMPRE		(4) CASI SIEMPRE		(3) A VECES		(2) CASI NUNCA		(1) NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Considera que la empresa emplea equipos de trabajo o herramientas peligrosas, defectuosas o en mal estado.	0	0.0%	0	0.0%	8	36.4%	10	45.5%	4	18.2%	22	100%
El mantenimiento de los equipos o herramientas es inexistente o inadecuado	0	0.0%	4	18.2%	9	40.9%	9	40.9%	0	0.0%	22	100%
Cree usted que los colaboradores hacen uso adecuado de sus EPP.	9	40.9%	8	36.4%	5	22.7%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
La empresa se preocupa y vela por la integridad de sus colaboradores otorgándoles equipos de protección.	12	54.5%	10	45.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
Considera que la empresa se percata por brindarle la seguridad necesaria al cliente al momento de adquirir un producto o servicio.	10	45.5%	12	54.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
Considera que es posible reforzar la seguridad en el establecimiento.	14	63.6%	8	36.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%

Elaboración Propia

En la tabla 6 los clientes indican un 45.5% casi nunca la empresa le brinda a sus colaboradores herramientas que se encuentran en mal estado para el desarrollo de sus actividades, así mismo el 40.9% a veces o casi nunca el mantenimiento de los equipos son inadecuados, por otro lado el 40.9% siempre los colaboradores hacen el correcto uso de sus EPP, por consiguiente el 54.5% la empresa siempre se preocupa por la integridad de sus colaboradores ya que se les brinda todas las medidas y equipos de protección ,por otro lado el 54.5 % casi siempre la empresa se percata de brindar la seguridad necesaria a los clientes al momento de adquirir al producto y por ultimo un 63.6% de clientes considera que siempre es necesario reforzar la seguridad del establecimiento .

Estos resultados indican que la empresa le brinda los recursos y medidas de protección a sus colaboradores para que se desempeñen correctamente y con todas las medidas de seguridad, sin embargo no existe seguridad si un cliente quiere probar algún producto de los que brinda no se le da esa seguridad completo por lo que existe riesgo de algún accidente, es por ello que las medidas preventivas tiene que ser generales.

Objetivo específico N°6: Calificar el servicio en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019.

Tabla 7
Servicio en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019.

D6 - SERVICIO	(5) SIEMPRE		(4) CASI SIEMPRE		(3) A VECES		(2) CASI NUNCA		(1) NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Recomendaría esta empresa a sus amigos o familiares como un buen sitio para trabajar.	15	68.2%	7	31.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
Considera que el trato que manifiesta el vendedor al cliente, es digno a recomendar.	8	36.4%	8	36.4%	6	27.3%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
El personal se muestra dispuesto a lograr los objetivos de la empresa.	11	50.0%	5	22.7%	6	27.3%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
Considera que el personal se compromete diariamente a mostrar una imagen totalmente calificada para las tareas que tiende a realizar.	10	45.5%	8	36.4%	4	18.2%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización (jefe – colaborador, colaborador -jefe).	17	77.3%	5	22.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%
La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de identidad y misión entre los representantes.	16	72.7%	6	27.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	22	100%

Elaboración Propia

La tabla 7 evidencia con respecto a que 68.2% de los clientes siempre recomendaría a la empresa para un buen ambiente laboral para poder desempeñarse, por otro lado el 36.4% de siempre y casi siempre que el trato que le brinda el colaborador es digno de recomendar, así mismo un 50% siempre el personal se muestra motivado por cumplir sus objetivos organizacionales, por

consiguiendo el 45.5% de clientes indica que siempre hay un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización de jefe a colaborador y viceversa y por último el 72.7% siempre la dirección manifiesta sus objetivos de tal forma se cree un sentido común de identidad y misión entre los representantes.

Por lo que quiere decir que si bien el servicio que brinda Ferreyros si es el adecuado , pero que de todas maneras presenta algunas situaciones en las que debe mejorar para seguir el mercado competitivo y seguir manteniéndose como una de las empresas por brindar productos con mayor durabilidad cumpliendo de esta manera con las expectativas esperadas por los clientes .

Objetivo General: Conocer de qué manera la gestión de procesos se aplicará como estrategia de mejora continua

Tabla 8

Gestión de procesos como estrategia de mejora continua aplicado a la empresa Ferreyros S. A Piura-2019

VARIABLES	(5) SIEMPRE		(4) CASI SIEMPRE		(3) A VECES		(2) CASI NUNCA		(1) NUNCA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
GESTIÓN DE PROCESOS	8.11	38%	6.56	34%	5.33	17%	1.67	4%	0.33	7%	22.00	100%
MEJORA CONTINUA	10.11	46%	7.11	32%	3.50	16%	1.06	5%	0.22	1%	22.00	100%

Elaboración Propia

La tabla 8 hace referencia a que los clientes de la empresa Ferreyros S.A indicaron con un 38 % que las actividades siempre se llevan a cabo por una gestión de procesos, Por otro lado un 46% de los clientes potenciales manifestaron que están de acuerdo que exista una mejora continua en la empresa para un mejor desarrollo, así mismo aumentar la productividad de la empresa para su crecimiento y mantenimiento en el mercado. Estos resultados indican que si bien la empresa realiza sus actividades por medio de procesos para una mejor gestión, aún existen algunas situaciones en que la empresa tiene que mejorar para seguir manteniéndose, por otro lado la organización tiene que seguir innovando, implementando estrategias con la finalidad de mejorar los puntos débiles y de esta manera brindar calidad en sus servicios y productos.

3.2 Informe de Aplicación de la Guía de entrevista.

Para realizar el análisis de la entrevista se agruparon en categorías y por último en temas. Las respuestas de la entrevista que se le pudo hacer al administrador de la empresa Ferreyros Piura, Giancarlo Aguirre, hacen referencia a los contenidos empezando por la primera variable gestión de procesos, seguido a esto se realizaron una serie de preguntas que competen a la variable mejora continua. Dando lugar a los siguientes ítems que competen a la primera variable.

Objetivo Especifico N°01: Evaluar la calidad en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019

Por otro lado, el tema de los clientes es parte fundamental que se logró conversar en esta entrevista, puesto que para la empresa ferreyros, considerando de esta manera que sus clientes si prefieren a la empresa por sus productos porque poseen clientes potenciales que de alguna u otra manera ya tienen tiempo trabajando con ellos, siempre están enfocados a implementar y mejorar para poder ofrecer productos de calidad, originando que sus clientes se fidelicen con la propia empresa. Así mismo, con lo que respecta al tema de los empleados o colaboradores, si existe un cierto déficit ya que nos manifiesta que los empleados no suelen estar en capacitación de manera eventual, sino que se da en ciertas ocasiones de manera temporal, lo que origina de cierto modo que los empleados no mejoren sus habilidades laborales y frenen sus actividades.

Objetivo Especifico N°02: Determinar la productividad en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019

Mediante la entrevista dirigida al Sr. Giancarlo Aguirre quien es el encargado del área administrativa nos informó que cada área actualmente tiene un encargado, la cual facilita y aclara las dudas de ciertos trabajadores, incentivándoles a realizar su trabajo sin el temor o miedo de que pueda pasar algo, todo esto con la finalidad de poder lograr el objetivo necesario. Con lo que respecta al área logística nos manifestó el administrador que está pasando por una situación que no le permite de alguna u otra manera avanzar a la empresa, debido a que considera que el personal no está totalmente capacitado para el registro y control de productos y que en algunas oportunidades se requieren de dos personas para realizar dicha tarea.

Por otra parte, se reconoce totalmente que los empleados de la empresa Ferreyros si se ayudan mutuamente ante la presencia de inconvenientes, esto se da porque tratan de cumplir con su labor y tarea de manera eficiente, lo que también perjudica y crea de cierta manera el retraso en algunas u otras tareas que otro colaborador pueda desempeñar. Para ello, es importante reconocer que durante la entrevista se pudo observar que el personal que labora en la empresa Ferreyros conoce las políticas, debido a que se identifica con la empresa en todos los ámbitos y porque muchos de ellos consideran que es parte de cada trabajador mantener esa idea.

Objetivo Especifico N°3: Identificar la excelencia en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019

Todo trabajador que ingresa o forma parte de la familia Ferreyros según nos comenta el administrador Giancarlo Aguirre, se le debe dar a conocer los objetivos que tiene la empresa, todo esto con la finalidad de que la persona que vaya a formar parte de la familia Ferreyros tenga en claro cuál va ser el rol a desempeñar. Así mismo, se logró identificar que en la empresa Ferreyros en ciertas ocasiones suele existir el problema de no realizar las tareas justo a tiempo, no son reiteradas las veces en las que se puede ocasionar dicho problema nos manifiesta el Sr. Giancarlo Aguirre, pero es un problema con el que tratan de lidiar de manera eventual.

Objetivo Especifico N°4: Seleccionar los desperdicios en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019.

Cabe resaltar que la empresa Ferreyros se preocupa de manera diaria por mejorar sus inconvenientes, por ello ante el problema que se viene aconteciendo que es el del entregar el producto justo a tiempo, la empresa considera que debería implementar alguna herramienta que se le haga posible mejorar el incidente que tiene con el cliente. Se considera que no cuenta con algún mecanismo para evaluar al cliente es por ello que surgen en ciertas ocasiones dificultades para atender las necesidades del cliente, pero que están en busca de mejores soluciones para evitar dicho problema.

Objetivo Especifico N°5: Clasificar las modalidades de trabajo en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019.

Por otro lado, la mayor parte de los clientes prefieren a la empresa Ferreyros y esto se da porque de alguna u otra forma, la empresa se preocupa por mejorar sus posibles inconvenientes o problemas que se le presenten, dando lugar a dar respuesta a las aclamaciones o dudas de los clientes, para poder seguir obteniendo una cartera de clientes fieles, que es con las que cuenta en la actualidad.

Objetivo específico N°6: Calificar el servicio en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019

Con lo que respecta a la variable de mejora continua, también se realizó una serie de preguntas al encargado, que dieron lugar a la aclaración de ciertas dudas. Según nos comentó el encargado del área administrativa que muchas de las personas que ya llevan tiempo laborando en la empresa y que pertenecen desde hace algún tiempo, no manejan información en cuanto a tecnología, sin embargo, el personal actualizado y nuevo que forma parte de esta empresa si conocen y se sienten capacitados en cuanto al tema de la tecnología, lo que genera a su vez un descontrol en ciertos ámbitos. El personal que labora en la empresa Ferreyros si maneja la información necesaria acerca de sus productos o servicios a ofrecer, por ese ámbito se desconoce totalmente algún perjuicio o problema a observar.

La empresa Ferreyros busca de cierta forma mantener a su personal motivado, pese a las tareas que se le puedan encomendar, todo esto con el fin de que el personal no se sienta en la obligación de realizar su tarea, sino por el contrario la considere como un medio de objetivo alcanzar. Además, se considera que en la empresa Ferreyros si existe un buen clima laboral puesto que nunca se ha observado algún tipo de conflictos entre trabajadores, por el contrario, buscan siempre en trabajar en equipo, ayudándose mutuamente.

Objetivo General: Conocer de qué manera se aplicará la gestión de procesos como estrategia de mejora continua

En cuanto a la variable de gestión de procesos, el gerente administrativo de la empresa ferreyros nos manifestó que la empresa estaba atravesando por una serie de inconvenientes que no le permitían a la empresa avanzar con sus labores y de esta manera poder desempeñarse de la forma en la que empezaron, es decir, siendo una empresa altamente competitiva en todos sus estándares.

Para concluir la entrevista al administrador de la empresa Ferreyros nos manifestó que los colaboradores no están en constantes evaluaciones, pero cabe recalcar que, si se preocupan por su personal de trabajo para que manejen la información necesaria, aunque consideran también que se es necesario realizar capacitaciones de manera eventual o aplicar alguna herramienta que sirva de ayuda para su mejoramiento, y así de esta manera dar solución a la problemática por la que actualmente están atravesando.

3.3 Informe de aplicación de la Guía de Observación.

La información que se pudo recopilar gracias a los resultados de la guía de observación permitió de alguna u otra forma evaluar el estado en el que se encuentra la empresa Ferreyros y de esta manera aplicar la gestión de procesos mediante la estrategia de mejora continua para poder brindar una alternativa de solución que le beneficie a la empresa en general.

Objetivo Específico N°1: Evaluar la calidad en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019.

Un análisis cualitativo de los resultados que se lograron obtener de las observaciones con respecto a la siguiente variable que es la mejora continua, logramos observar que la dimensión de calidad no se logra establecer indicadores sobre los resultados de los procesos y no le permite de esta manera fijar objetivos de mejora, ni emplear herramientas de calidad adecuadas en las actividades.

Objetivo Especifico N°2: Determinar la productividad en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019.

Por un lado podemos observar también que la dimensión de productividad no se maneja con total claridad la información de los recursos dentro de la empresa, por otro lado al personal se le suele evaluar en ciertas ocasiones para acreditar los conocimientos necesarios en función a la empresa es decir, no se realiza de manera eventual, se pudo conocer que hay colaboradores que no están totalmente comprometidos con la empresa, con lo que respecta a la dimensión de excelencia se pudo identificar que existen ciertos inconvenientes porque en algunas ocasiones los reclamos, quejas de los clientes suelen demorar y en ellos ocasiona molestias.

Objetivo Especifico N°4: Seleccionar los desperdicios en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019

Como parte de la constatación y recolección de observaciones se procedió hacer una visita a la empresa Ferreyros en dos oportunidades en la que pudimos observar una serie de perjuicios y desempeños que no le permiten a la empresa crecer y avanzar, conjuntamente a ello, se pudieron evaluar ciertas actitudes que no permite el progreso de la empresa.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación su objetivo principal es conocer de qué manera la gestión de procesos se aplicará como estrategia de mejora continua. en la Empresa Ferreyros S.A para el año 2019, en esta investigación se hizo uso de tres instrumentos para recolección de información los cuales tenemos : el cuestionario, que fue aplicado a los clientes donde se midió la calidad, productividad y la excelencia en la primera variable y en la segunda variable de mejora continua se midió desperdicios, modalidad de trabajo y servicios seguido de una guía de observación resultas por las investigadoras y por consiguiente, se realizó la guía de entrevista al gerente administrativo de la empresa, esto se realizó con el propósito de recoger información sobre la gestión de procesos y así poder realizar una mejora continua en la organización.

En cuanto a nuestro primer objetivo específico relacionado a evaluar la calidad en la empresa Ferreyros S.A. dicho objetivo es importante para evaluar que tan eficiente es la empresa en cuanto a la calidad que poseen en sus productos, Según como lo indica Becerra *et al.* (2017) define que la calidad es aquella herramienta que permite contar una estructura organizativa de fácil manejo mediante un diseño de procesos, subprocesos, así mismo se dice que la calidad de los productos y servicios de una organización está determinada para satisfacer a los clientes y consumidores. De acuerdo a los resultados que se han obtenido en la investigación un 68.8% de los clientes indica que a veces el costo de sus productos y servicios son accesibles , así mismo un 75% de casi siempre recomendarían el servicio que les brinda ferreyros, debido a que se presentan algunas situaciones que les incomoda a los clientes como el que no se les solucione rápidamente los problemas que presentan .

Por otro lado en la entrevista guarda relación con los resultados ,ya que se conoció, por el gerente administrativo de la empresa que la calidad es una parte fundamental para la empresa ferreyros, en asi que en los resultados se conoció que el 81.3% casi siempre el producto que recibe le es útil por mucho tiempo, así mismo el 56.3% manifestó que el servicio se adapta correctamente a sus necesidades, considerando de esta manera que sus colaboradores son una pieza fundamental

para poder plantear estrategias para un mejor crecimiento que le permita a la empresa poder considerarse competitiva en el mercado local.

En cuanto a la guía de observación donde también guarda cierta relación con los resultados y teóricos un 68.8 %que casi siempre el sitio web ha podido solucionarle los problemas, por otro lado un 100% de siempre ha observado que la empresa realiza mejoras así mismo se pudo observar que el colaborador a veces le brinda la información correcta al cliente, ya que hay algunos colaboradores que no se encuentran tan capacitados como otros. Los resultados son coherentes con lo que establecen los autores por lo que el incrementar el valor agregado a los procesos de una organización, se incrementa el nivel de satisfacción para los clientes.

Respecto a nuestro segundo objetivo específico relacionado a determinar la productividad en la empresa Ferreyros S.A. Sladogna (2017) indica que la productividad es una medición del desempeño del trabajador y el uso eficiente de recursos, e información en la producción de diversos bienes y servicios aumenta la producción. Según los resultados un 62.5% siempre la empresa tiene un nivel de producto terminado bueno, por otro lado el 81.3% se ha comprobado que el personal si cuenta con los recursos necesarios para sus actividades, el resultado nos conlleva a la conclusión de que la productividad que desarrollan los empleados si bien la calidad de los productos si son buenos pero los colaboradores deben mejorar para lograr una mejor satisfacción de los clientes para evitar que ocurran problemas y se pierda clientela

Por otro lado en la entrevista también está relacionada a los resultados un 100% siempre consideran que los horarios de atención que tiene la empresa si son flexibles, sin embargo un 100% de nunca a los clientes se le proporciona el suficiente tiempo para sus reclamos, por lo que se considera que se deberían dar prioridad a la escucha de los reclamos que los clientes tienen ya que estos son clientes potenciales que la empresa ha ido logrando obtener.

Así mismo en la guía de observación también se relaciona a los aportes ya que un 62.5% considera que se le ha informado sobre las opciones que más le convienen al cliente para solucionar sus posibles problemas, así mismo se conoció que un 50% de siempre y casi siempre los productos son de acuerdo a las características que presentan. Si bien existe un cierto déficit ya que nos manifiesta que los trabajadores no están en capacitaciones de manera constante, sino que se da en ciertas ocasiones de manera temporal, lo que genera de cierta manera que los empleados no mejoren sus habilidades laborales.

Respecto a nuestro tercer objetivo relacionado a identificar la excelencia en la empresa Ferreyros S.A. Según Como lo menciona Mordeck (2016) manifiesta que la excelencia es uno de las teorías más fáciles de entender, pero muy difíciles para definir así mismo es que las empresas son las encargadas de conducir y por el cual deben apoyarse para tomar buenas decisiones e implementar adecuados procesos. Según los resultados obtenidos en la investigación los clientes manifiestan que un 68.4% a veces los vendedores ofrecen suficiente información de los productos y servicios así mismo un 31.8% siempre el personal es cuidadoso con su cliente, es por ello que la empresa debe implementar capacitaciones para el trato del cliente y estar en constante evaluaciones para medir su grado de información que tienen sobre la empresa.

Por otro lado en la guía de entrevista donde también tienen relación con los resultados se conoció que un 36.4% a veces la empresa toma atención a las quejas que los clientes presentan, por consiguiente un 45.5% a veces los reclamos son solucionados rápidamente por lo que se tendrá que implementar un servicio en donde el cliente sea escuchado y de esta manera se le solucione de manera rápida para seguir manteniéndolo fidelizado a la empresa.

En la guía de observación también se tiene relación así mismo se tiene que el 45.5% de siempre los miembros de la empresa trabajan en equipo para ofrecer las mejores medidas de atención a sus clientes es así que se conoció si se evalúan a los colaboradores, pero no constantemente, pero están seguros en encontrar la solución para evitar el caos y desconformidad de los clientes.

Respecto a nuestro cuarto objetivo relacionado a seleccionar los desperdicios en la empresa Ferreyros S.A. Según Como lo menciona Gisbert (2017) la gestión de desperdicios son aquellas actividades que están en mayor consumo de recursos sin embargo no agregan valor a un producto o servicio que vaya generando la empresa, es por ello que las empresas buscan la excelencia en todos sus procesos para hacerles frente.

. Según los resultados obtenidos un 54.5 % de los clientes dicen que han podido visualizar que el colaborador dispone de programas y equipos adecuados para llevar a cabo su trabajo, así mismo un 36.4% de siempre y casi siempre de encuestados de que el personal cuenta con los medios adecuados de comunicación para facilitar su labor.

. Por otro lado en la guía de entrevista también existe relación con los resultados donde 45.5% a veces los productos son encontrados rápidamente el 63.3% siempre se cuenta con variedad de productos para ofrecer por consiguiente se pudo dar a conocer, como se manifestó anteriormente la empresa Ferreyros se caracteriza por ser una empresa abierta, en tal sentido que permite la mejoría de sus posibles problemas, tomando en cuenta las asesorías que se le puedan presentar o las herramientas claves para la solución de sus problemas.

Con respecto en la guía de observación también 59.1% que siempre la empresa sigue un proceso cronológico en sus procesos ya que así se identifican rápidamente sus actividades siempre se clasifican adecuadamente los materiales pero no los suficientes lo que impide que haya retrasos e insatisfacción de los clientes, en distintas formas.

Respecto a nuestro quinto objetivo relacionado a clasificar las modalidades de trabajo en la empresa Ferreyros S.A. Según como lo indica Nicklin *et al.* (2016) definen que la modalidad de trabajo son estudios que se concentran en brindar métodos y con ello identificar, determinar las tareas y así brindar una buena modalidad para el desempeño de los tareas. Según los resultados obtenidos se tiene que 54.5% siempre se ha podido comprobar que los colaboradores cuentan con los equipos informáticos adecuados, por otro lado el 36.4% indican que los medios que se utilizan para realizar las actividades siempre han respondido bien ,

por lo que quiere decir que los implementos que le otorga la empresa a sus colaboradores para realizar sus labores son los más adecuados .

En La guía de entrevista también guarda relación con los aportes teóricos ya que se dio a conocer que un 45.5% a veces los artículos se encuentran rápidamente, según lo que comento el encargado del área administrativa que muchas de las personas que ya llevan tiempo laborando en empresa si conocen y se sienten capacitados en cuanto al tema de la tecnología, como también el 63.6% la empresa siempre brinda variedad de productos.

Con respecto a la guía de observación se pudo visualizar que un 59.1% siempre la empresa sigue ciertos procesos cuando brinda sus servicios por los peligros que pueden presentar algunas áreas por carga pesada, por lo que se realizan inspecciones de seguridad.

Respecto a nuestro sexto objetivo relacionado a calificar el servicio en la empresa Ferreyros S.A. Según Como lo menciona Álvarez y Rivera (2019) manifiestan que la calidad es aquella conversión de falta por parte de los consumidores en los cuales puede medirse solo con un bien o servicio, por lo que esta sirve para satisfacer a un cliente o consumidor así mismo la calidad deberá ser visualizada en el producto o servicio.. Respecto los resultados el 68.2 % de los clientes están muy de acuerdo y si recomendarían a la empresa Ferreyros S.A.C, así un 36.4 % siempre y casi siempre manifiestan que el trato que se da entre colaborador y cliente es el adecuado, pero que, sin embargo, prefieren que en su totalidad la empresa sea recomendada por el público en general.

En la guía de entrevista se pudo conocer al concluir que un 50% siempre los colaboradores no están en constantes evaluaciones. Pero cabe recalcar que, si se preocupan por su personal de trabajo para que manejen la información necesaria, así un 45.5% siempre el colaborador se mantiene comprometido mismo aunque consideran también que se es necesario realizar capacitaciones de manera eventual o aplicar alguna herramienta que sirva de ayuda para su mejoramiento y de esa manera brindar un buen servicio.

Con respecto a la guía de observación quien guarda relación un 77.3% existe doble vía siempre se pudo ver que casi siempre se realiza un servicio post venta en el que mide la recomendación y el servicio que se le brinda al cliente, casi siempre se visualiza compromiso por parte de los colaboradores y a veces existe una buena comunicación entre colaboradores y grados jerárquicos.

Para concluir en nuestro objetivo General, Conocer de qué manera la gestión de procesos se aplicará como estrategia de mejora continua, según el autor Quispe (2019) define que la mejora continua es un grupo de acciones enfocadas para alcanzar la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos, con respecto a los resultados el 38% las actividades que desarrollan los colaboradores siempre se llevan a cabo por medio de una buena gestión de procesos, Por otro lado un 46% de los clientes indicaron que están de acuerdo que exista una estrategia con enfoque de mejora continua en la empresa para un mayor crecimiento .

Por otro lado en la guía de entrevista los resultados indican 34% de casi siempre se siguen los procesos planteados dentro de la empresa y un 32% la empresa de casi siempre la empresa se preocupa por mantenerse realizando cambios con la finalidad de tener mejoras y le permitan seguir creciendo en el ámbito de servicios de calidad, así mismo se conoció que los colaboradores no están en constantes evaluaciones sin embargo la empresa si les brinda la información para su conocimiento de los colaboradores.

V. CONCLUSIONES

1. La empresa Ferreyros se preocupa y se caracteriza por ofrecer un producto de calidad que satisfaga y cumpla las necesidades del cliente, sin embargo, considera de alguna u otra manera, que es necesario emplear alguna herramienta que le permita disolver ciertos inconvenientes que se le presenten en cuanto a la calidad.
2. Mediante las técnicas e instrumentos que empleamos en el trabajo de investigación nos permitió llegar a la conclusión que la empresa cuenta con un cierto déficit en cuanto productividad, lo cual origina que no se pueda lograr con excelencia los procesos que se ejecutan en la empresa Ferreyros.
3. Los procesos que se ejecutan en la empresa Ferreyros no cumplen con el nivel satisfactorio que requiere tanto la empresa como el cliente, siendo el factor más preocupante que considera la empresa para poder lograr dichos objetivos, por lo que la empresa deberá plantear estrategias para seguir manteniendo excelencia en sus servicios.
4. Con lo que respecta a los registros de los productos se logró identificar que en la empresa Ferreyros no se establece indicadores sobre los resultados de los procesos, lo que origina de cierta forma que no se puedan fijar objetivos de mejora, además se constató que la empresa no emplea herramientas de calidad adecuadas en los procesos que realiza.
5. Los colaboradores que forman parte de la empresa Ferreyros si cuentan con los conocimientos necesarios que se requieren, sin embargo, dichos conocimientos no se logran evaluar al momento de que se emplean a los servicios que brindan.

6. La empresa si bien tiene un grado de nivel alto de prestigio de marca, pero presenta algunas dificultades para ello se tendrán que identificar y así mismo plantear alguna estrategia que le permita mejorar en el ámbito, así mismo mediante un formato de eficacia se medirán el cumplimiento y el seguimiento específico de los procesos.
7. Se concluye, que mediante el modelo de gestión por procesos se pretende dar soporte a la evolución de recursos y el aprovechamiento de la mano de obra, tratando de mejorar la calidad general de las operaciones que se vienen realizando en la empresa. Por otro lado, se tiene que considerar que, durante la realización de proyectos, tendrá que intervenir el personal temporal o el personal que recién se ha incorporado, los cuales de cierta forma desconocen la manera en que la empresa trabajará una vez implementados los procesos.

VI. RECOMENDACIONES

1. En la empresa Ferreyros se recomienda que se emplee una herramienta de calidad que le permita de cierta forma mejorar el producto o servicio a ofrecer al cliente, para ello se cree conveniente emplear una ficha de eficiencia
2. En la empresa Ferreyros se recomienda que mediante una ficha de proceso optimizado se podrá medir la productividad de la empresa, para tener conocimiento si la empresa se está desarrollando de la mejor manera.
3. En la empresa Ferreyros se recomienda estimular al personal para que se tome la iniciativa de implantar nuevos cambios dentro de ciertos parámetros acordados con la finalidad de mejorar sus procesos.
4. En la empresa Ferreyros se recomienda identificar áreas de mejora, gestionar y apoyar la implantación de los cambios que se puedan realizar a través de control, verificación.
5. En la empresa Ferreyros se recomienda que todo colaborador que forma parte de dicha empresa maneje con total claridad la información de los recursos, además se recomienda capacitar constantemente al personal para que obtenga conocimientos actuales de los servicios a funcionar y permita de esta forma la reducción de los problemas.
6. Para mejorar el servicio es conveniente que la empresa tenga una ficha de indicador de eficacia para medir de una solicitud de servicio, verificación de la información con base de datos del componente.
7. Por ello que se recomienda que el personal operativo que se encuentra bajo nómina empresarial, actúe como principal coordinador con el personal temporal o recién integrado, apoyando la dirección de operaciones bajo el esquema de procesos que se propone.

REFERENCIAS

Acevedo, J, Maiguelo, H, Salas, K (2016) Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro, <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-25-01-00326.pdf>.

Alvarez, D y Rivera, A (2019) Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018, <http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2303.pdf>

Ayres.M(2015) Logistica 360 “The Supply Chain Magazine”, <https://logistica360.pe/nosotros/>.

Becerra, L (2017) Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571>.

Becerra, J (2018) gestión de procesos para la mejora de la productividad en la gestión de proyectos de construcción, empresa cyj constructores y contratistas s.a.c., <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV>.

Carballo, B, Arellano, A, Ríos, V (2018) la gestión de procesos esbeltos como Principio de mejora. Un caso aplicado a una comercializadora, <file:///C:/Users/dulce%20grion/Downloads/644-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2247-1-10-20180824.pdf>

Carvajal, G, Valss, W, Lemoine, F Alcívar, V (2017), Gestión por procesos, <jgtchtSVqQsxqFDFVVlxZHL?projector=1&messagePartId=0.2.pdf>

Chirino, E (2014) https://mestrado.prpg.ufg.br/up/97/o/T%C3%A9cnicas_para_IAP.pdf

Denman, C Castro, R Figueroga, J (2014) [https://books.google.com.pe/books?id=qQINDwAAQBAJ&pg=PT4&lpg=PT4&dq=Denman,+Castro,+Figueroga+\(2014\).pdf](https://books.google.com.pe/books?id=qQINDwAAQBAJ&pg=PT4&lpg=PT4&dq=Denman,+Castro,+Figueroga+(2014).pdf)

El diario gestión (2015) <https://gestion.pe/blog/gestiondeltalento/2015/12/de-la-mejora-continua-a-la-adaptacion-continua.html/>

Huaman, D (2018) Mejora de procesos https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_69a02199b456ded01f00b2e.

Flores, Pérez, Medina, Nogueira y Oviedo (2017) <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/380/276>

Gisbert, V (2017) guía metodológica de la gestión de desperdicios en una pyme, <https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/577#:~:text=Se%20conoce%20como%20desperdicio.pdf>

Gutiérrez, A (2017) Determinantes y modelos para medir el desempeño de una cadena de suministro agroalimentaria, <http://revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/view/6646/6179>.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Marrero, Olivera, Garza y González (2015) <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360435365003.pdf>

Meneses y Rodríguez (2015) http://femrecerca.cat/meneses/files/tecnicas_de_investigacion_social_y_educativa_2016.pdf.

Nicklin (2016) las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public.pdf>

Troncoso y Amaya (2016) <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>.

Quispe (2019)
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5928/1/IV_FIN_108_TE_Quispe_Arana_2019.pdf

Roldan y Fachelli (2015)
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf

Troncoso y Amaya (2016) <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

Martínez,J , Bossio,J , García,G; Molina,G Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico,
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p13.pdf>

Covas, D , Martínez,G , Delgado,N , Díaz ,N (2016) Mejora de procesos logísticos en la comercializadora agropecuaria Cienfuegos
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000200010&lang=es.

Miller, W y Rollnick, S (2015) La entrevista
https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/31/30319_La_entrevista_motivacional.pdf

Mordecki, D (2017) que es la excelencia?,
<https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/que-es-la-excelencia-parte-i>

Peña,B (2015) Observation as a Scientific Tool,
<https://books.google.com.pe/books?id=yDt2CgAAQBAJ&pg=PA6&lpg=PA6&dq=p+e%C3%B1a+2015+observacion&source.pdf>

Sladogna (2017) productividad- definiciones y perspectivas para la negociación colectiva, <http://www.relats.org/documentos/orgsladogna2.pdf>

ANEXO

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE PROCESOS	Carbajal, Valls, Lemoine y Alcívar (2017) es uno de los mejores sistemas de organización empresarial para conseguir índices de calidad, productividad y excelencia	La gestión por procesos es aquella que le permite a una organización mejorar los sistemas con la finalidad de cumplir con las estrategias planteadas de negocio, incrementándose así el nivel de satisfacción de los clientes.	CALIDAD	-Valoración de ventas. -Durabilidad de los materiales -Monitoreo de redes sociales.	Ordinal
			PRODUCTIVIDAD	-Control de los materiales -Flexibilidad horaria -Encuestas de satisfacción	
			EXCELENCIA	-Evaluación de desempeño -Número de reclamos -Trabajo en equipo	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
MEJORA CONTINUA	Según Zambrano y Almeida (2018), es uno de los elementos que permite reducir posibles desperdicios y mejorar el modo de trabajo o servicio a ofrecer.	La mejora continua es productos, servicios y procesos, de tal manera que los sistemas de control que se emplean en la mejora continua sean beneficios para producir nuevos conocimientos.	DESPERDICIOS	-Identificación de actividades -Clasificación de materiales -Control de los materiales	Ordinal
			MODALIDAD DE TRABAJO	-Identificación de peligros y riesgos -Equipos de protección -Inspección de seguridad	
			SERVICIO	-Índice de recomendación -Compromiso de los empleados. -Comunicación	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA
<p>“GESTIÓN DE PROCESOS COMO ESTRATEGIA DE MEJORA CONTINUA APLICADO A LA EMPRESA FERREYROS S.A. PIURA-2019”</p>	<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera la gestión de procesos como estrategia de mejora continua se aplicará a la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Conocer de qué manera la gestión de procesos se aplicará como estrategia de mejora continua.</p>	<p>El diseño de investigación: de tipo no experimental. *Tipo de investigación: Aplicada - descriptiva. *Población: 142 total de clientes *Muestra: 104 total de clientes *Técnicas: Encuesta, entrevista, observación *instrumentos: Cuestionario, guía de entrevista y guía de observación. *Método de Análisis: Excel</p>
	<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a) ¿Cómo se evalúa la calidad en la empresa Ferreyros S.A Piura-2019? (b) ¿De qué manera se determina la productividad en la empresa Ferreyros S.A Piura-2019? (c) ¿Cómo se identifica la excelencia en la empresa Ferreyros S.A Piura-2019? (d)¿De qué manera se seleccionan los desperdicios en la empresa Ferreyros S.A Piura-2019? (e) ¿Cómo se clasifican las modalidades de trabajo en la empresa Ferreyros S.A Piura-2019? (f) ¿Cómo se califica el servicio en la empresa Ferreyros S.A Piura-2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: (a) Evaluar la calidad en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019. (b) Determinar la productividad en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019. (c) Identificar la excelencia en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019. (d) Seleccionar los desperdicios en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019. (e) Clasificar las modalidades de trabajo en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019, (f)Calificar el servicio en la empresa Ferreyros S.A. Piura-2019.</p>	

Formato de cuestionario para los clientes de la Empresa Ferreyros S.A.C



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha: ____/____/____ N° ____

Estimado Sr. (Sra.), buen día, solicito su colaboración para la realización del siguiente cuestionario, el cual es de carácter confidencial y está destinado a recolectar información necesaria para un trabajo de investigación con fines académicos: Agradeceremos leer las preguntas y responder con sinceridad.

Objetivo: Conocer de qué manera la gestión de procesos se aplicará como estrategia de mejora continua.

Instrucciones: Marque las respuestas con un aspa (x), teniendo en cuenta la siguiente escala: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.

ITEMS						
VARIABLE 1: GESTIN POR PROCESOS		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: CALIDAD						
1	Considera que el costo de los materiales, producto y servicio es accesible.					
2	Teniendo en cuenta su experiencia con el equipo de servicio al cliente, recomendaría el servicio o producto a otras personas.					
3	Cuando adquiero un producto, no tengo problema alguno y me es útil por mucho tiempo.					
4	El servicio o producto se adapta perfectamente a mis necesidades como usuario.					
5	El servicio web ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones que presentaba alguna dificultad.					

6	He observado mejoras en el funcionamiento general del servicio en mis distintas vistas como cliente.					
DIMENSION: PRODUCTIVIDAD						
7	Considera que la empresa cuenta con adecuado nivel del producto terminado.					
8	He podido comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.					
9	Considera que el horario de atención que se maneja en la empresa es útil para el cliente.					
10	Se le proporciona suficiente tiempo al momento de aclarar alguna duda.					
11	Considera usted que le han informado sobre las opciones que más le convienen para solucionar sus posibles problemas.					
12	Los productos que han sido adquiridos por su parte, cumplen con la descripción que prometen.					
DIMENSIÓN: EXCELENCIA						
13	Los vendedores ofrecen información precisa sobre los productos.					
14	El personal de la empresa es cuidadoso con el trato al cliente.					
15	Cree usted que la empresa toma en cuenta las quejas y sugerencias del cliente.					
16	Los reclamos realizados por usted son solucionados en el menor tiempo posible.					
17	Los miembros de este equipo trabajan duro por el éxito en equipo.					
18	Considera usted que el equipo gerencial se manifiesta como un modelo de trabajo en equipo.					
VARIABLE 2: MEJORA CONTINUA		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: DESPERDICIOS						
1	He podido comprobar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo.					

2	El personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros servicios para facilitar su labor.					
3	Considera usted que los artículos que suele buscar se encuentran fácilmente, sin tener ninguna dificultad.					
4	Considera que se emplean variedad de materiales para cada producto a ofrecer.					
5	Considera usted que la empresa sigue un proceso lógico para cada servicio.					
6	Se realiza un previo control a todo producto o servicio a ofrecer.					
DIMENSIÓN: MODALIDAD DE TRABAJO						
7	Considera que la empresa emplea equipos de trabajo o herramientas peligrosas, defectuosas o en mal estado.					
8	El mantenimiento de los equipos o herramientas es inexistente o inadecuado.					
9	Cree usted que los colaboradores hacen uso adecuado de sus EPP.					
10	La empresa se preocupa y vela por la integridad de sus colaboradores otorgándoles equipos de protección.					
11	Considera que la empresa se percata por brindarle la seguridad necesaria al cliente al momento de adquirir un producto o servicio.					
12	Considera que es posible reforzar la seguridad en el establecimiento.					
DIMENSIÓN: SERVICIO						
13	Recomendaría esta empresa a sus amigos o familiares como un buen sitio para trabajar.					
14	Considera que el trato que manifiesta el vendedor al cliente, es digno a recomendar.					
15	El personal se muestra dispuesto a lograr los objetivos de la empresa.					
16	Considera que el personal se compromete diariamente a mostrar una imagen totalmente cualificada para las tareas que tiende a realizar.					

17	Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización (jefe – colaborador, colaborador -jefe).					
18	La dirección manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de identidad y misión entre los representantes.					

Datos Generales:

1. **Género:** Femenino ☐ Masculino ☐

2. **Edad:** Menos de 25 años ☐

De 25 a 30 años ☐

Más de 31 años ☐

3. **Tiempo siendo cliente en la empresa empresa Ferreyros S.A.C**

Menos de 1 año ☐

Más de 2 años ☐

Más de 4 años ☐

Formato de guía de Entrevista



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dirigido a: _____

Fecha: ____/____/____

Cargo: _____

Objetivo: Conocer de qué manera la gestión de procesos se aplicará como estrategia de mejora continua.

Preguntas:

Variable 1: GESTIÓN DE PROCESOS

1. ¿Usted Considera que la empresa ofrece productos o servicios de calidad?
¿Sí? ¿No? (porque)
2. ¿Cree usted que la atención que se brinda en las instalaciones son las correctas? ¿Sí? ¿No? (porque)
3. ¿Los colaboradores siempre ejecutan sus labores tiempo? ¿Alguna vez se ha presentado un acto de irresponsabilidad por parte de algún empleado?
4. ¿Considera usted que la empresa está en condiciones de ser recomendada como una de las mejores en la ciudad?
5. ¿Cuál es el aspecto o aspectos que mejoraría en su experiencia con la propia empresa? (porque)

Variable 2: MEJORA CONTINUA

1. ¿Cree que el personal conoce todos los productos y servicios que se ofrecen en la empresa Ferreyros?
2. Considera usted que el empleado aplica la experiencia adquirida para brindarle una asesoría adecuada, de acuerdo con sus necesidades ¿Sí? ¿No? (porque)
3. Cree usted que sus clientes están satisfechos con su producto o servicio que se les brinda y cuándo los clientes realizan un reclamo, éste es atendido de manera inmediata ¿Sí? ¿No? (porque)
4. ¿Usted como encargado que medidas de seguridad les ofrece a sus trabajadores, para que estos se sientan comprometidos?
5. ¿Usted considera que en su empresa existe una buena comunicación? ¿Sí? ¿No? (como lo realiza).

Guía de observación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nombre del Estudiante:

Nombre del evaluado:

Cargo que desempeña: _____

Fecha:

Objetivo: Conocer de qué manera la gestión de procesos se aplicará como estrategia de mejora continua.

N°	Aspectos a evaluar	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
Dimensión: CALIDAD					
1	El colaborador le brinda información al cliente.				
2	El cliente se retira de la tienda satisfecho.				
3	Los clientes están de acuerdo con los precios y descuentos que se le otorgan				
4	Se visualizan promociones, descuentos, entre otros en las redes sociales.				
Dimensión: PRODUCTIVIDAD					
5	Se realizan control de los materiales por medio de formatos e informes, entre otros.				
6	Se ve que los trabajadores cumplen con sus horarios respectivos.				
7	Se realizan encuestas para mejorar y plantear estrategias.				

Dimensión: EXCELENCIA					
9	Se evalúan a los colaboradores para medir el grado de desempeño y evaluación.				
10	Se resuelve rápidamente si existe un reclamo.				
11	Se visualiza compañerismo y trabajo en equipo				
Dimensión: DESPERDICIOS					
12	Los colaboradores identifican rápidamente sus actividades y cumplen con ellas.				
13	Se clasifican adecuadamente los materiales y permite que los clientes encuentren de manera rápido los materiales.				
14	Cuentan con personal para asesorar a los clientes en información para su adecuada compra.				
Dimensión: MODALIDAD DE TRABAJO					
15	La empresa identifica adecuadamente los peligros y riesgos que puedan presentar algunas áreas.				
16	Los colaboradores cuentan con adecuados equipos de protección.				
17	Se realizan inspecciones que se esté cumpliendo con los requisitos de seguridad.				

DIMENSION: SERVICIO					
20	Se realiza un servicio de post venta para medir el grado de recomendación y servicio.				
21	Se puede visualizar compromiso por parte de los colaboradores a la hora de desempeñarse.				
22	.Existe una buena comunicación entre colaboradores y grados jerárquicos.				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Piura, 15 de noviembre del 2019.

CARTA N° 250-2019/UCV-DEA

**SRA.
MARIELA GARCIA DE FABBRI
GERENTE GENERAL
FERREYROS S.A.
PIURA**

Es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentar a nuestros alumnos del curso de Metodología de la Investigación Científica:

- GIRON MORALES DULCE NOEMI
- RIVAS RUESTA MILUSKA ELENA.

A la vez solicitar el apoyo a nuestros estudiantes para la recolección de cierta información por medio de una entrevista al gerente y la aplicación de encuestas a sus colaboradores del área de logística, para su trabajo: **"Gestión de procesos como estrategia de mejora continua aplicado a la empresa Ferreyros S.A."**, que será expuesto durante el desarrollo de las clases, cuyo beneficio será para el fortalecimiento profesional y personal de nuestros alumnos.

En ese sentido llegamos a Ud. conocedores de su alto espíritu solidario para que sirva aceptar que su institución sea objeto de este estudio.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



**DRA. NÉLIDA RODRIGUEZ DE PEÑA
COORDINADORA ESCUELA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
PIURA**



> CAMPUS PIURA

Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I.III
Tel.: (073) 285900 anx.: 5501

fb/ucv.piura
somosucv.edu.pe
#AsíEsLaUCV
ucv.edu.pe

Validación de Profesionales:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO con DNI N° 02845588 Doctor (a)
 en CIENCIAS A.D.
 N° ANR/COP 1629.092 de profesión LIC. EN A.D.
 desempeñándome actualmente como DOCENTE
 en U.C.V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de diciembre de Dos mil dieciocho.

M. R. Palacios de Briceño

Dr : MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO
 DNI : 02845588
 Especialidad : LIC. AD.
 E-mail : michedeb@yahoo.es

**“GESTIÓN DE PROCESOS COMO ESTRATEGIA DE MEJORA CONTINUA APLICADO A LA EMPRESA
FERREYROS S.A. PIURA-2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores		Criterios		Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES													
ASPECTOS DE VALIDACION				0	5	6	10	11	15	16	20	21	25	26	30	31	35	40	41	45	46	50	51	55	56	60	61	65	70	71	75	76	80	81	85	86	90	91	95	96		
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																																							96		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																																							96		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																																							96		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																																							96		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																																							96		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Michael Buzen

Dr: FLEKCCCS
DNI: 02845588

9680 60260

E-mail:

mechudub 7 yafso. 23

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco A. Ramos Flores con DNI N° 32982571 Magister
en Administración y Negocios M.B.A.
N° 04735 de profesión Ing. Administración
desempeñándome actualmente como coordinador
en Municipalidad de Casapalca

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

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

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia					✓
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 04 días del mes de diciembre de Dos mil dieciocho.

Mg. : Francisco A. Ramos Flores
DNI : 32982571
Especialidad : Ing. Administración
E-mail : abraham_ramos_flores@com


M.B.A. Francisco A. Ramos Flores
COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN DEL PERÚ
CLAP - 4735

[illegible]

Fotos de la Empresa Ferreyros S.A.- filial Piura



Administrador: Giancarlo Aguirre



Centro de trabajo -Filial Piura



Colaboradores