



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERA EMPRESARIAL**

**“PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
EMPRESA KOREA MOTOS S.R.L. - JOSÉ LEONARDO ORTIZ -
CHICLAYO”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERA EMPRESARIAL.**

AUTOR:

GONZALES VÁSQUEZ, SHEYLA.

ASESOR:

MBA. OLIVER VÁSQUEZ LEYVA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

CHICLAYO-PERÚ

2017



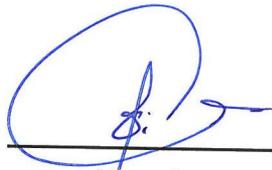
Presidente

Ing. Franklin Guerrero Campos



Secretario

Mba. Carlos Otero Gonzales



Vocal

Mba. Oliver Vásquez Leyva

Dedicatoria.

Dedicado a mis padres ya que son el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mi vida el deseo de superación, por su amor incondicional.

A mi hermana Liliana por el aliento de superación por la motivación, por el amor incondicional.

Agradecimiento.

Agradezco a Dios padre celestial por cuidarme día a día brindándome salud amor y sabiduría para poder cumplir con mis metas.

A mis asesores Mba. Oliver Vásquez Leyva, Ing. Franklin Guerrero Campos, Carlos Otero Gonzales. Quienes aportaron constantemente de la mejor manera para la elaboración de esta tesis.

De igual manera al Dr. Fidel Gálvez Bustamante, Gerente General de la empresa donde se desarrolló la tesis, ya que sin él hubiese sido nefasto la recolección de información.

Agradezco a los miembros de jurado calificador de la Escuela Ingeniería Empresarial, a mis compañeros de carrera por su afecto y apoyo incondicional, sin el cual hubiese sido difícil concretar esta misión.

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Procedimientos Administrativos para el mejoramiento de la Calidad de Servicios en la empresa Korea Motos S.R.L.-José Leonardo Ortiz Chiclayo”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Empresarial.

Sheyla Gonzales Vásquez

DECLARACION DE AUENTICIDAD

Yo, Sheyla Gonzales Vásquez con DNI N° 70052766 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo de Proyecto de Investigación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 24 de junio del 2017



Sheyla Gonzales Vásquez

ÍNDICE

RESUMEN.....	1
ABSTRAC.....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Realidad Problemática.....	3
1.2. Trabajos Previos.....	6
1.3. Marco Teórico.....	8
1.4. Formulación del Problema.....	16
1.5. Justificación del Estudio.....	16
1.6. Hipótesis.....	17
1.7. Objetivos.....	18
1.7.1. Objetivo General.....	18
1.7.2. Objetivos Específicos.....	18
II. METODO.....	19
2.1. Diseño de Investigación.....	19
2.2. Variables y Operacionalización.....	19
2.3. Población y Muestra.....	22
2.3.1. Población.....	22
2.3.2. Muestra.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.4.1. Técnica.....	23
2.4.2. Validez y Confiabilidad.....	24
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSIÓN.....	37
V. CONCLUSIONES.....	43

VI. RECOMENDACIONES.....	45
VII. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN	46
7.1. Etapa 01: Captura.....	46
7.1.7 Mapa de Proceso.	49
7.1.8. Mapa de Procedimiento.....	50
7.1.9. Procedimientos:.....	51
7.2. Etapa 02: Modelado.....	54
7.2.1. Elección de la Notación	54
7.2.2. Procedimiento de Venta	56
7.2.3. Flujo del Procedimiento de Venta.	61
7.2.4. Diagrama de Procedimiento de Venta.....	63
7.2.5. Proceso de Documentación	64
7.2.6. Flujo del Procedimiento de Documentación.	68
7.2.8. Proceso de Almacén Actual	71
7.2.9. Flujo del procedimiento de almacén.	76
7.2.10. Procedimientos de Almacén.....	77
7.3. Etapa 03 : Análisis y evaluación.	78
7.3.1. Tiempo.	78
7.3.2. Recursos.	79
7.3.3. Documentación.....	79
7.4. Etapa 04: Rediseño y Propuesta de Mejora.	81
7.4.1. Guía de Procedimientos "Procedimientos Administrativos" de la Empresa Korea Motos S.R.L. -Chiclayo.....	82
7.4.2. Guía de Procedimientos de venta.	92
7.4.3. Guía de Procedimientos de Documentación.	106
7.4.4. Guía de Procedimientos de Almacén.	117
7.5. Etapa 05: Soporte de TI.....	128

7.6. Evaluación Económica.....	128
7.6.1. Análisis Costo – Beneficio.	133
REFERENCIAS.....	136
ANEXO 01.....	139

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Operacionalización de la variable independiente	20
Tabla N° 02: Operacionalización de la Variable	21
Tabla N° 03: Conformidad de servicio.....	27
Tabla N° 04: Evaluación de seguridad	28
Tabla N° 05: Documentación requerida.	29
Tabla N° 06: Documentación Engorrosa	31
Tabla N° 07: Número de requisitos.	32
Tabla N° 08: Conformidad de Evaluación al Adquirir un Vehículo.	33
Tabla N° 09: Reutilización de Documentos	34
Tabla N° 10: Falta de Información.....	35
Tabla N° 11: Importancia de la Información	36
Tabla N° 12: Criterios de Calificación.....	39
Tabla N° 13: Selección de Metodologías.	40
Tabla N° 14: Análisis FODA	53
Tabla N° 15: Total de Operaciones de Ventas.	62
Tabla N° 16: Total de Operaciones de Documentación.	69
Tabla N° 17: Total de Operaciones de Almacén.	76
Tabla N° 18: Tiempos de Documentación antes del Proyecto	79
Tabla N° 19: Costos y Presupuestos antes del Proyecto	81
Tabla N° 20: Análisis de Tiempos	90
Tabla N° 21: Análisis de Costos.....	91
Tabla N° 22: Desarrollo del Proceso.	94
Tabla N° 23: Cambios en la Versión	95
Tabla N° 24: Indicadores del Procedimiento de Venta.....	95
Tabla N° 25: Análisis de Costos del Procedimiento de Información.....	96
Tabla N° 26: Análisis de Tiempo del Procedimiento de Información.....	97
Tabla N° 27: Análisis de Costos del Procedimiento de Venta.....	98
Tabla N° 28: Análisis de Tiempo del Procedimiento de Venta.	99
Tabla N° 29: Análisis de Costos del Procedimiento Entrega.....	100
Tabla N° 30: Análisis de Tiempo del Procedimiento de Entrega.	101
Tabla N° 31: Desarrollo del Procedimiento	109
Tabla N° 32: Cambios en la Versión	109

Tabla N° 33: Análisis de Costos de Requerimiento de Trámite.....	111
Tabla N° 34: Análisis de Tiempos de Requerimiento de Trámite	111
Tabla N° 35: Análisis de Costos de Aprobación de Documentación.	112
Tabla N° 36: Análisis de Tiempos de Aprobación de Documentos.	113
Tabla N° 37: Desarrollo del Procedimiento.	119
Tabla N° 38: Cambios en la Versión.	119
Tabla N° 39: Análisis de Costos del Procedimiento de Adquisición de Mercaderías.	121
Tabla N° 40: Análisis de Tiempo de Adquisición de Mercadería.....	122
Tabla N° 41: Análisis de Costo del Procedimiento de Control.....	123
Tabla N° 42: Análisis de Tiempos del Procedimientos de Control.	123
Tabla N° 43: Análisis de Recursos del Procedimiento de Registro de Información.	124
Tabla N° 44: Análisis de Tiempos del Procedimiento de Registro de Información	124
Tabla N° 45: Ingresos Mensuales Korea Motos.	128
Tabla N° 46: Cargos Laborales en la empresa Korea Motos.	129
Tabla N° 47: Gastos por Servicio Korea Motos.	129
Tabla N° 48: Costos de pagos por servicios percibidos	130
Tabla N° 49: Costos de obligaciones.	130
Tabla N° 50: Costo del Proyecto BPM.	131
Tabla N° 51: Resumen de Ingresos, Egresos, Inversión.....	131
Tabla N° 52: Proyección de ingresos y Gastos en la empresa Korea Motos. ...	132
Tabla N° 53: Análisis de Costo Beneficio	133
Tabla N° 54: Análisis VAN.....	134
Tabla N° 55: Análisis TIR	134
Tabla N° 56: Análisis TIR por interpolación.....	135
Tabla N° 57: Periodo de Recuperación	135

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Conformidad del Servicio.....	27
Gráfico N° 02: Evaluación de seguridad	28
Gráfico N° 03: Documentación requerida.....	30
Gráfico N° 04: Documentación Engorrosa	31
Gráfico N° 05: Conformidad de Evaluación al Adquirir un Vehículo.....	33
Gráfico N° 06: Reutilización de Documentación.....	34
Gráfico N° 07: Importancia de la Información.....	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Organigrama de la empresa Korea Motos S.R.L.	46
Figura N° 02: Mapa de Proceso de Korea Motos.....	49
Figura N° 03: Mapa de Procedimiento Korea Motos.	50
Figura N° 04: Diagrama de Causa- efecto de Atención al Cliente.....	52
Figura N° 05: Procedimiento Actual de Ventas.	59
Figura N° 06: Diagrama de flujo de Venta.....	61
Figura N° 07: Diagrama de Operaciones de Venta.	63
Figura N° 08: Procedimiento Actual del Documentación.....	67
Figura N° 09: Diagrama de Procedimiento de Documentación.	68
Figura N° 10: Diagrama de Operaciones de Documentación.....	70
Figura N° 11: Modelo Actual del Área de Almacén.	74
Figura N° 12: Diagrama del Procedimiento de Almacén.	76
Figura N° 13: Diagrama de Procedimiento de Almacén.....	77
Figura N° 14: Procedimientos Propuesto.	89
Figura N° 15: Procedimiento General del Área de Venta	93
Figura N° 16: procedimiento de información	96
Figura N° 17: Procedimiento de Venta	98
Figura N° 18: Procedimiento de entrega del Producto	100
Figura N° 19: Procedimiento General de Documentación.....	107
Figura N° 20: Procedimiento de Requerimiento de Tramite	110
Figura N° 21: Procedimiento de Aprobación de Documentación.	112
Figura N° 22: Procedimiento General del Almacén.....	118
Figura N° 23: Procedimiento de Adquisición de Mercadería.	121
Figura N° 24: Procedimiento de Control.....	123
Figura N° 25: Procedimiento de Información.....	124

RESUMEN.

La investigación denominada procedimientos administrativo para mejorar la calidad de servicio en la empresa Korea Motos S.R.L. Chiclayo, tuvo como finalidad mejorar la calidad del servicio para los clientes, debido a los percances que existían tales como verificación de información, roles no establecidos y falta de control de existencias; habiéndose planteando una guía de procedimientos para satisfacer las expectativas de los clientes y personal de la empresa, como parte de la solución.

Se realizó la recolección de información por medio de una entrevista al cargo con mayor relevancia que se tiene en la organización siendo el gerente general de la empresa quien nos informó de la forma como se vienen dando los procesos en la empresa, por medio de una encuesta de la calidad de servicios a los clientes se da a conocer cuan satisfechos se encuentran con la atención percibida en la organización dando por resultado; con respecto a la falta de información al momento de decir una compra con un 30% manifestó que si influyo, y un 33% considera que es muy engorrosa la documentación.

El medio que sirvió como técnica e instrumento para la recolección de datos fue entrevista y encuestas las que se aplicaron a empleados y clientes; obteniendo procedimientos de los empleados y operaciones de los involucrados en los procesos que se dan diariamente al momento de ejecutar una venta.

Encontrándose como resultado que los procedimientos de negocio de la empresa no cumplían los propósitos, tanto a los empleados y clientes. No aportando a la verificación de información, selección de personal, asignación de roles y falta de control de existencias.

Proponiéndose una guía de procedimientos de las áreas involucradas del negocio, simulándose los procedimientos con BPMN utilizando software Bizagi donde se escenificó posibles propuestas donde se optimizo costos, recursos y tiempos.

Palabras claves: Rediseño, Guía de Procedimientos.

ABSTRAC.

The investigation called administrative procedures to improve quality of service in Korea Motorcycle company S.R.L. Chiclayo, it aimed to improve the quality of service for customers, because there were mishaps such as verification of information, inadequate staffing, no established roles and lack of control of stocks; having posing a guide procedures for meeting the expectations of customers and company personnel, as part of the solution.

It carried out the collection of information through an interview with the general manager of the company where we reported how are taking place processes in the company, through an interview customers disclosed how satisfied encounter perceived attention resulting organization; regarding the lack of information when you say a purchase with 30% said that if I influence, and 33% manifest that it is very cumbersome documentation.

The medium served as techniques and instruments for data collection was interview and surveys which were applied to employees and customers; obtaining appraisals and behaviors of employees and clients involved in the processes that take place daily in the processes.

Encountering result in business processes of the company did not meet the purposes, both employees and customers. Not contributing to the verification of information, recruitment, and assignment of roles and lack of inventory control.

Intending to a guide procedures involved business areas, procedures with BPMN using software Bizagi where possible proposals where costs, resources and time is optimized staged.

Keywords: Redesign, Guide Procedures, Processes

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Las actividades realizadas en la empresa Korea Motos carecen de un proceso definido al momento de ejecutarse, los encargados de las áreas trabajan por experiencia adquirida, esto debido a que la empresa carece de guías o procedimientos establecidos para cada área de la empresa, lo cual dificulta una ejecución idónea de los procesos generando sobre costos, e incremento en los tiempos, duplicidad de tareas; se observa al momento de realizar una venta que la documentación son derivados al Área de Administración sólo para dar visto bueno, después de la aprobación este documento es derivado a Gerencia para que sea nuevamente revisado, una vez revisado este documento es derivado al Área Legal para que sea analizada la documentación y luego enviada a SUNARP para la emisión de la documentación según la ley. En el Área de Almacén se puede observar inconsistencias ya que la codificación es ineficiente perdiéndose tiempo al momento de ofrecer los productos al cliente, no se sabe qué productos existen en stock y movimientos de los artículos, así mismo se aprecia que toda la información solicitada del cliente requiere ser validada por entes externos incrementando los tiempos y costos para concretar la venta, cuando el cliente es recurrente en sus compras éste tiene que repetir todo el proceso de evaluación por la inexistencia de información histórica generando malestar en los clientes y a veces el cliente desiste de la venta por todos los tramites que en su primera compra se hicieron. El tiempo de atención al cliente es otro factor que acarrea un normal desarrollo de las actividades del negocio, tal es así que para la atención de un cliente este se ve afectado por la falta de definición de tiempos plasmado en una guía, para así conseguir la máxima rentabilidad en ventas y captación de clientes. La falta de indicadores por cada uno de los procedimientos influye en la buena atención al cliente es así que a la actualidad la empresa carece de estadísticas. La variedad de formatos con lo que cuenta la empresa para llevar sus procedimientos hace que los trabajadores seleccionen el formato de su preferencia generando una falta de estandarización. La actividad que más afecta al normal funcionamiento del negocio es el Área de Administración, la

cual se encarga de ejecutar la documentación siendo clave para poder llevar a cabo la operación de venta. Parte de la historia se precisa que la empresa Korea Motos pasó por momentos críticos durante el año 2012-2014, donde tuvieron una pérdida económica de más de 2 millones de soles, debido al cambio drástico que se apreció en el mercado de servicios; optando por dejar de importar los vehículos, llegando al extremo de suspender sus actividades de comercio por un tiempo, la mercadería que se tenía a disposición era insuficiente para ofrecerle al cliente, generando pérdida de clientes.

Ernesto A. Galvis-lista, 2014; indica que los negocios hoy enfrentan grandes retos que surgieron con la globalización. Para superar lo que viene surgiendo, las organizaciones de diversos rubros han decidido poner más atención y plantearon destinar mayores recursos en la Gestión de Procesos. Esto se basa a que BPM nos ayuda a modernizar la visibilidad del negocio proveyendo a las organizaciones con habilidades que les ayuda a realizar los cambios de una manera más rápida, sencilla, esto basado en BPM. Basándose al prestigio a nivel mundial esto se basa a los resultados que se obtuvo al aplicar en los negocios

Gartner (2013), explica que el 78% de los proyectos BPM logran una tasa interna mayor a 15%. Evolucionando de una manera más rápida (el 67% por debajo de los 6 meses y el 50% menor a cuatro meses), ayudando a los negocios a poder rentabilizar notables valores, con retornos dinámicos y ayudando a impulsar la mejora de los procesos.

Vega, (2010) explica que es posible que aumente la productividad de las organizaciones, es decir, BPM ayuda a que las actividades se realicen con mayor rapidez, agilidad y con menor mano de obra, pudiéndose observar en los costos de las organizaciones. En una organización de servicios financieros se observa un 66% del personal, en una empresa de seguros, se pudo reflejar el personal en un 40%. BPM ayuda en el descenso del tiempo de procesamiento, incrementando la satisfacción del usuario en el negocio. En estos ejemplos se puede aumentar la asistencia de servicios, incrementar la productividad, en el número del personal.

El banco de crédito dl Perú en afán de modernizar la gobernabilidad y gestión de la información de los consumidores de sus productos, luego de determinar

esta realidad, decidieron implementar BPM. Generándole a la entidad financiera optimizar las áreas de crédito, servicio al cliente y comercial, lográndose obtener como resultado la baja de los costos, incremento de rentabilidad así mismo mejorar su ubicación en un mercado competitivo. En el descenso llegaron un 55% de los recursos destinados y bajando casi el 80% en tiempos en atención al cliente financiero.

Internacional.

En el ámbito internacional, disminución en la cartera de clientes en la página Bpmn latino nos comenta que la empresa Supermedia es una empresa ubicada en EEUU, la empresa es líder nacional en soluciones de marketing locales, proporcionando pequeñas y medianas empresas con la impresión, en línea, móvil y los servicios de medios. La mejora de procesos produjo ahorros de productividad de más de \$1 millón y 17.000 horas anuales automatizando esfuerzos; racionalizar los procesos y ofrecer un servicio superior a los clientes. Supermedia utiliza SWIFT (Smart Flujos de trabajo formularios interactivos y tareas); para automatizar varios procesos de recursos humanos que se hacían manual y mano de obra intensiva; los resultados no sólo proporcionan mejoras significativas de productividad, sino también a los empleados y gerentes beneficiándose con respuestas más rápidas a sus interacciones abordando problemas más críticos.

A nivel nacional la oficina de planeamiento y presupuesto en las Fuerzas Armadas del Perú (ACFFAA) adquirió un software Bizagi BPM Suite para mejorar sus procesos, subprocesos y procedimientos de la Gestión Administrativa para establecer pautas de seguimiento y control de las actividades que se realizan, el costo de la adquisición fue de 28.600 soles.

En la empresa Korea Motos, los procesos gozan de una madurez otorgada por la experticia de los gestores más no por la madurez de los procesos en sí mismo, lo que genera riesgos de pérdida de información o estandarización por falta de formalización y estandarización con un enfoque de madurez de procesos.

1.2. Trabajos Previos.

Alvarado, R. (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Rediseño de la Cadena de Suministro para la Competitividad de la empresa Procesadora Agroindustrial Muchik S.A -Pitipo Lambayeque” Universidad Señor de Sipán Chiclayo-Perú, propone un rediseño de la cadena de suministros para la competitividad de la procesadora Muchik S.A – Pítipo, Lambayeque, y concluyo con el diagnóstico de la existencia de la competitividad de la empresa procesadora Muchik S.A, se revisó toda la documentación necesaria en los ámbitos (Internacional, latinoamericano, nacional, local), Luego se aplicó la encuesta a los trabajadores con la finalidad de saber los resultados, llegando a la conclusión que el 26% de los encuestados manifestaron que están en acuerdo que existe competitividad en la empresa, y el 74% están en total desacuerdo, debiéndose a la deficiencia de la innovación, calidad de productos, tecnología, agilidad comercial y flexibilidad productiva. Esto sirvió para proponer actividades plasmadas en la propuesta que se presentó en este trabajo para este fin, por lo que se espera que el nivel mejore a un grado significativo de lo encontrado. Esta tesis concuerda con la presente investigación ya que la finalidad de ambas es mejorar la calidad de servicio en la empresa.

Borbor, C. (2013) en su tesis “Análisis de los Procesos Administrativos y Contables en la empresa Impordau S.A, de la Ciudad de Guayaquil” tiene objetivo, plantear, analizar los procedimientos administrativos con recopilación de datos, aplicándose técnicas científicas, permitiendo obtener información para la toma decisiones. Sus conclusiones son: que el personal no cuenta con las actividades delimitadas teniendo un desempeño poli funcional, rotando por los puestos de trabajos establecidos no precisando su contenido; su información se enfoca a la compra, facturación, gestión y cobro de recaudaciones que están atrasadas por falta de seguimiento de todas las actividades de atención al cliente. No disponiendo de políticas establecidas que ayuden a la conducta general, actividades que regulen, definiendo la causa de la empresa con el fin de promover la creatividad y la integración con los trabajadores.

Zambrano, R. (2011) en su tesis “Diseño de un Manual de Procedimientos para el Departamento de Operaciones y Logística en la compañía Circolo S.A. y su incidencia en el año 2011” su principal objetivo es: Elaborar un Manual de Procedimientos con el fin de analizar los procesos y los flujos de la información del Área Operativa y Logística con lineamientos que favorezcan a Circolo S.A. llegando a la conclusión que es sumamente importante que la empresa cuente con un sistema Administración Logística siendo de vital importancia para toda organización y ser compatible, rentable para la planificación estratégica de una organización. Siendo funciones principales en la Organización la comercialización de los productos, logrando una gestión eficaz mostrando cada paso establecido de los pasos establecidos en el Manual de Procedimientos tratándose de conseguir el mayor aprovechamiento de los medios que estén disponibles, las tareas que se realizan en cada uno de los departamentos de Operaciones y Logística. Es de vital importancia que la Gerencia patrocine la puesta en marcha del Manual, siendo conocidos y adoptados por los trabajadores de cada área, así mismo que haga constante capacitación a cada uno de los departamentos, motivando a los trabajadores para que realicen las operaciones establecidas.

Vergara, I. (2007) en su tesis: “Diseño de una Guía de Procesos y Procedimientos del Área recursos Humanos del ISS, (modelo seccional Cundinamarca y D.C.)” tiene como objetivo, Diseñar una Guía de Procesos y Procedimientos, señalando los Procesos Administrativos y el soporte, procedimental y determinar los riesgos garantizando la efectividad y la eficiencia a cada una de las aplicaciones. La investigación concluyó que es de vital importancia aplicarse en el seguro social a nivel seccional Cundinamarca, debido a que es un consorcio gubernamental que tiene dificultad en la Gestión Administrativa, en la medida que el Ministerio de Protección Social y entidades del estado, dedican poner en marcha las inspecciones en cada una de las seccionales, siendo indispensable la identidad gubernamental con muchas trabas en la Gestión Administrativa, a

la medida en que el Ministerio de protección social e identidades estatales, llevando a cabo auditoria en cada una de las seleccionales fue necesario que el Área de Recursos Humanos adopte acciones para cada uno de los procedimientos que se realiza a favor de la Institución del Estado. La tesis contribuye a disminuir dificultades en la Gestión Administrativa pudiendo analizar cuáles son los procesos y procedimientos que se realice en la empresa.

Fernández, M. (2011) en su tesis “Propuesta de Manual de Procedimientos para una Organización Textilera” tiene como objetivo proponer un Manual de Procedimientos, que ayude a disminuir las deficiencias de la administración de la empresa; concluyendo que es necesario elaborar una guía para cada una de las actividades ejecutadas en la empresa que se vaya a desarrollar, caso contrario se puede generar un severo problema al momento de tomar alguna decisión. Todas las familias dependen económicamente de una empresa, al no efectuarse un Manual de Procedimientos los gastos incrementaran siendo que los dueños del capital de las empresas lo retiren y emigren a un país con baja imposición fiscal.

1.3. Marco Teórico.

Hurtado, J. (2003) explica en forma general los aspectos dentro de la organización dirigiéndose a sus integrantes para que se puedan integrar dependiendo de la estructura de cada organización, los divide en Guía de Normas y Procedimientos, en este describe las actividades que se realiza en la organización; Guía de Puestos y Funciones, describe los niveles jerárquicos de cada Área de la empresa.

Rodríguez, M. (2007) define como Guía de procedimiento al documento cuyo objetivo es describir las actividades que se realizan, quien las ejecuta y en qué tiempo se debe realizar el procedimiento, los documentos que se necesita para cada tarea.

Organización: las actividades y recursos deben de estar coordinadas con la finalidad de facilitar el trabajo; sistematizar los recursos.

Eficiencia: la eficiencia se define como la utilización de menos recursos para lograr un mismo objetivo.

Tiempo: se define como la magnitud física con la que medimos la duración o separación de las actividades.

Graham, K. (1962) define a un Manual de Procedimientos como manuscrito que contiene las descripciones de actividades a seguirse en relación con las funciones de cada proceso. El manual señala técnicas específicas, muestra el procedimiento que se seguirá para lograr el trabajo del personal, ya sea en oficina o cualquier trabajo ejecutado, un procedimiento establecido para la empresa significa un método estándar para ejecutar los trabajos” clasificándose en: Manual de Políticas: cuenta con principios básicos los cuales ayudan a controlar las decisiones que se van a tomar para el beneficio de la organización. Manual de Organización: en este manual se describe como está organizada las jerarquías que existen para poder llevar a cabo el buen funcionamiento de la empresa, dando a conocer los niveles y los objetivos que estos tienen. Manual de Procedimientos y Normas: aquí se puede describir al detalle los procedimientos de cada proceso en la empresa, así mismo especifica los documentos que son indispensables; las normas que se debe tener en cuenta para cada uno de los miembros de la empresa. Debiendo tener en cuenta una metodología para que sea más fácil de actualizar, contenido y descripción de los cambios que se realizan en la empresa, el nombre del funcionario que aprobó quien lo ejecutaran, así mismo deben desarrollarse en un lenguaje preciso y lógico permitiendo que sea de fácil aplicación en los roles de los trabajadores. Estos deben ser conocidos por todos los colaboradores involucrados en el proceso, debiendo cumplir con las funciones para las cuales fueron creadas y aplicados, evaluándose la aplicación, pudiéndose hacer cambios.

Pizzo, M. (2013) define como un hábito desarrollado y practicado por una organización que ayuda a interpretar las necesidades y expectativas que presentan los clientes para así ofrecerles un servicio; accesible, flexible, útil, oportuno, seguro y confiable, de tal manera que el cliente se sienta comprometido, atendido y servido como se lo merecen, proporcionando mayores ingresos memorando los costos para la organización.

La administración debe combinar eficacia y eficiencia con la finalidad de conseguir los objetivos organizacionales, sabiendo utilizar los recursos humanos que ejecutaran el trabajo y el cliente que lo recibe; dando dirección y rumbo a la organización proporcionando seguridad a las personas y decide cómo se pueden utilizar cada uno de los recursos que la organización brinda, incluyendo así mismo a altos ejecutivos, supervisores de primera línea, pudiéndose aplicar administración a cualquier nivel de la organización.

Útil: Permite conocer el funcionamiento de la información percibida al cliente, con la finalidad de que sea útil en otras circunstancias.

Seguro: se dice que una cliente percibe seguridad en la atención cuando siente que el trabajador conoce claramente los pasos que se realiza al momento de realizar la venta así mismo cuando se le explica detalladamente que documento recibirá.

Confiable: se define que es confiable a la disposición de seguridad que la persona percibe sobre algo que se le ofrece.

Flexible: Capacidad de cambio o adaptación ante condiciones externos, se refiere a la capacidad de una organización para responder eficazmente a un entorno competitivo.

Oportuno: califica a todo aquel o aquello que resulta coherente con la información que se pretende mostrar al cliente.

Martínez, C. (2001) define a la Calidad de Servicio como un Concepto ampliamente utilizado; esto se basa a los cambios drásticos que se producen en un mercado competitivo por el cual atraviesa toda empresa de servicios o de productos, donde se plantea estrategias de calidad para que se pueda optimizar los recursos que dispone cada organización con la finalidad de mejorar sus actividades y mantenerse vivos en el mercado.

Bustos, C. (2010) propone a la metodología PADM (Metodología para el análisis y diseño de procesos) como marco de trabajo metodológico extensible y flexible, donde la describe en 5 etapas.

Captura:

En esta etapa se busca conocer cómo se procesa todo lo relacionado con la empresa, cual es la técnica utilizada para recabar la información como entrevistas, encuestas, con la participación de agentes involucrados en el proceso bajo estudio, teniendo en cuenta como, por ejemplo.

¿Cuál es el orden de las actividades?

¿Cuáles son los recursos necesarios?

¿Existen procesos definidos?

Modelado:

Se realiza el modelado del proceso utilizando la información obtenida por personal responsable de la empresa, así mismo se debe realizar un DOP y un DAP con la finalidad de obtener una información más certera, se debe diagramar los procedimientos tal y como se vienen dando en la empresa, para saber cuáles son los procesos importantes y cuáles son los procesos obsoletos, para obtener un mejor resultado, siendo revisada por el personal que está a cargo o que conoce como se debe llevar a cabo el proceso; en esta etapa se puede apreciar dos enfoques.

a) Reflejar al personal involucrado y las actividades.

b) Especificar como se están utilizando.

Análisis y Evaluación.

Se analiza que el modelado describa el procedimiento que se va a analizar con la finalidad de ver cómo funciona si es correcto la forma en la que funciona o no. Es de suma importancia llevar a cabo esta fase ya que de no desarrollarla podría contener información incorrecta ocasionando problemas en la toma de decisiones.

Rediseño.

En la etapa de rediseño se aplica el cambio que la organización necesita, tomando en cuenta cómo se maneja, como se aplica, los cambios; los cambios o rediseños de las actividades que se realizan en las organizaciones se realizan con el propósito de proponer una mejora al mismo, en los casos que sean necesario.

En esta etapa se proyectan las mejoras de los procesos de la organización, haciendo énfasis al momento de eliminar los procedimientos que no tienen valor, así mismo delimitando de responsabilidades (establecidas o no compartidas). En esta propuesta de rediseño se pueden incluir acciones de eliminación, simplificación integración y automatización.

Moreno. R. (2012), considera a la reingeniería como un proceso donde se rediseña las operaciones de los negocios con el único objeto de incrementar el valor de producto o servicio que ofrece, así mismo replanteamiento minucioso y rediseño radical de los procedimientos una Organización logrando mejoras muy significativas en los factores críticos que se vienen desempeñando, ya sean costos servicio y rapidez. Para ello menciona las siguientes etapas.

Preparación para el Cambio.

En esta etapa se dará a conocer a la alta dirección de la empresa sobre los procesos de reingeniería y cuáles serán los beneficios que esto les dará, así mismo a quienes involucra y que área será la encargada de brindar la información requerida para los cambios que se busca,

Planeación del Cambio.

En esta etapa se tiene que elaborar un plan estratégico a largo plazo, donde se debe tener en cuenta la misión y visión de la empresa, teniendo en cuenta si se está cumpliendo con las metas que se establece en la organización, así mismo se debe establecer un plan donde se lleve a cabo los recursos humanos y económicos los cuales se requieren para poder realizar el cambio.

Diseño de Evaluación.

El primer paso que se realizara es identificar los procedimientos con los que vienen trabajando, detectando los procesos más importantes de la empresa y los críticos actuales, luego se creara una estructura y definición del plan para la reingeniería de procesos seleccionando al personal que trabajara con dicho proyecto, teniendo en cuenta los objetivos que se quieren lograr. Cuando se identifica los procesos más importantes desechando los procesos que no dan valor a la organización se creara los procesos que crean valor que brindan competitividad a la organización.

Evaluación del Cambio.

Mostrar los resultados obtenidos a los directivos con la finalidad de mostrar si el trabajo desarrollado cumple con los objetivos esperados o necesita cambios, así mismo implementar la reingeniería como un procedimiento en los procesos administrativos para así lograr niveles competitivos y logren mantenerse constante.

Para la selección de la metodología se tuvo en cuenta la escala de Likert ANTZ FULL Service Research Company (2013) menciona un conjunto de indagaciones cuando son evaluadas a través de las maneras y acuerdos, suelen hacer uso de esta escala. Así mismo menciona que esta escala es ordinal ya que ubica una serie de frases que son seleccionadas en un rango a través de grados como pueden ser acuerdo o desacuerdo. La ventaja principal que tiene esta escala es que la totalidad de los sujetos pueden compartir y coincidir en el orden de las expresiones, gracias a Likert que es posible crear una escala de fácil comprensión.

Norma Internacional ISO 9001 versión 2008

Las Normas ISO 9001 tuvieron como punto de referencia las “Normas BS 5750 emitidas por el Instituto Británico de Normas de Gran Bretaña” **(INCOTEC,2010)**, el principal objetivo de dichas Normas es establecer parámetros generales y comunes en los países en los que sean implementadas.

La organización Internacional para la Normalización ISO tuvo su origen en la Federación Internacional de Asociaciones Nacionales de Normalización entre los años de 1926 a 1939.

En 1943 y hasta el año de 1946, el Comité de Coordinación de las Naciones Unidas para la Normalización actuó como organización permanente” **(International Estándar Organization, 2017)** finalmente fue en octubre de 1946 en la ciudad de Londres que los representantes de veinticinco países definieron el nombre de: Organización Internacional para la Normalización (International Organization for Standardization), quien celebró su primera reunión en junio de 1947 en la ciudad de Zurich. Su sede se encuentra ubicada en Ginebra (Suiza), teniendo como finalidad principal promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas, además de conformidad de los estatutos para el intercambio de bienes y servicios en las instituciones que la requieren. ISO es la Organización Internacional para la Estandarización la cual se encuentran representada hoy en día por noventa países de todos los continentes a través de organismos destacados para este objetivo.

Las Normas ISO 9000 se han convertido en un referente internacional para los requerimientos de calidad formando la base de por lo menos 350.000 sistemas de dirección de calidad certificados dentro de organizaciones públicas y privadas en al menos 150 países” **(International Estándar Organization, 2017)**

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, se convierte en la forma como su organización realiza la gestión empresarial y asociada con la calidad, consta de una estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que la

entidad emplea para alcanzar sus objetivos de calidad y así cumplir con los requisitos de su cliente.

La Norma Internacional ISO 9001:2008 promueve la adopción de un enfoque que se basa en procesos; cuando se aplica, desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos, hace que una organización funcione de manera eficaz, identificando y gestionando numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Para implementar un sistema de calidad se deben tener en cuenta tres características:

“Planificación de la Calidad: Son actividades que marcan los objetivos de un sistema de la calidad y los medios para conseguirlos. La planificación de la calidad nos permite contemplar acciones, recursos y procedimientos, que permitan dar solución a todos los pasos de cada uno de nuestros procesos de trabajo.

Control de la Calidad: Actividades utilizadas para comprobar que se estén cumpliendo con los requisitos de la calidad. Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas implantadas dentro del Sistema de la Calidad y demostrables si es necesario, para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad cumpliera los requisitos de calidad.”

La Norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, en los cuales los tres primeros consolidan los principios, estructura, descripción y requisitos generales de la empresa, es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos del cuarto al octavo están orientados a los procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

La Norma se divide o estructura de la siguiente manera:

1. “Alcance: Se describe la Norma y cómo ésta se aplica a las organizaciones.

2. Referencia Normativa: Referencias a otros documentos que deben utilizarse junto con la Norma ISO 9001:2008, Sistemas de Administración de Calidad - Fundamentos y vocabulario.

3. Definiciones: Se exponen algunas definiciones nuevas.

4. Requisitos Generales: Se exponen los requerimientos para todo el Sistema de Administración de Calidad.

5. Responsabilidad de las Directivas: Se exponen los requerimientos para las Directivas y su papel en el Sistema de Administración de Calidad.

6. Administración de Recursos: Se exponen los requerimientos relativos a los recursos, que abarcan entre otros: personal, capacitación, instalaciones y ambiente de trabajo.

1.4. Formulación del Problema.

¿De qué manera se podrá mejorar la Calidad de los Servicios en la empresa Korea Motos S.R.L- José Leonardo Ortiz?

1.5. Justificación del Estudio.

La investigación amerita desarrollarse a medida en la empresa Korea Motos S.R.L., los vendedores tienen limitaciones al desconocer los procesos y/o actividades que se desarrollan en la empresa, por lo tanto.

A través de una Guía de Procedimientos existe un mejor control en la empresa, ayudando a tomar mejores decisiones; es fundamental ya que ayuda a un mejor funcionamiento de las compañías que prestan servicios y actúan directamente con el cliente, siendo el motor para generar ingresos. Comúnmente los problemas administrativos se dan cuando se tiene que determinar la labor que se debe desempeñar, designar a las personas adecuadas para desarrollarlas, e incluyendo la disponibilidad de los recursos con que se cuenta para realizar los procesos que se originan del plan establecido inicialmente.

El uso de una Guía de Procedimientos apoya en la calidad de servicio, debido a que cuenta con una serie de relevancias que permitirán a la empresa ser mejor, las cuales se muestran a continuación:

- a) Académica: aplica lo estudiado durante toda mi carrera universitaria generando un aporte estructural una guía de procedimientos.
- b) Institucional: Mejora los procesos y procedimientos de las áreas mejorando la efectividad en el personal, para beneficio de la empresa, permitiendo que la empresa obtenga mayor reconocimiento de los clientes, estar a la vanguardia de la tecnología moderna y por ende competitivos; diferenciándose de la competencia en los mercados.
- c) Tecnológica: Desde el punto de vista tecnológico el presente proyecto dispone de información confiable, con acceso sencillo, rápido, menos susceptible a errores y brindando satisfacción a la empresa.
- d) Económica: Es beneficioso porque el presente proyecto ayuda en la reducción de recursos, minimización de costos operacionales, con una mayor productividad.
- e) Social: los clientes reciben una atención más personalizada pudiendo ejecutarse las actividades en menor tiempo, con menores recursos y al mismo tiempo poder disminuir los costos que estos generan.

1.6. Hipótesis.

Si se elabora la Guía de Procedimientos Administrativos utilizando una metodología de estructuración permitirá mejorar la Calidad de los Servicios de la empresa Korea Motos S.R.L. – José Leonardo Ortiz - Chiclayo.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General.

Elaborar una Guía de Procedimientos administrativos utilizando una metodología de estructuración para mejorar la calidad de los Servicio de la empresa Korea Motos S.R.L.

1.7.2. Objetivos Específicos.

- a. Diagnosticar la situación actual de la empresa.
- b. Evaluación de metodologías para la elaboración de la guía de procedimientos.
- c. Elaborar la guía de procedimientos para mejorar la calidad de servicio en la empresa Korea Motos.
- d. Realizar el análisis económico de la propuesta.

II. METODO.

2.1. Diseño de Investigación.

Propuesta por Campbell y Stanley (1966), por medio de este tipo de investigación se pudo aproximar a los resultados de una investigación no experimental esto se da ya que no es posible el control y la manipulación de las variables que se desarrollan.

2.2. Variables y Operacionalización.

a) Variable independiente: Guía de Procedimientos.

Tabla N° 01: Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensión	Definición Operacional	Dimensión	Herramienta
V.I: Guía de Procedimientos	Define como Guía de procedimiento al documento cuyo objetivo es describir las actividades que se realizan, quien las ejecuta y en qué tiempo se debe realizar el procedimiento, los documentos que se necesita para cada tarea. Miguel (2007).	La variable Guía de Procedimientos lo evalúa a través de Organización, Tiempo, Eficiencia	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Observación de Documentación
			Eficiencia	
			Tiempo	

Fuente: Elaboración propia

b). Variables Dependiente: Calidad de Servicio.

Tabla N° 02: Operacionalización de la Variable

Variable	Dimensión	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Herramienta
VD: Calidad de Servicio	Define como un hábito desarrollado y practicado por una organización que ayuda a interpretar las necesidades de los clientes para así ofrecerles un servicio; accesible, flexible, útil, oportuno, seguro y confiable Pizzo,M. (2013)	La variable de Calidad de servicio evalúa a través de los siguientes aspectos: seguro, confiable, flexibilidad, útil, oportuno	Seguro	$RDV = \frac{\text{Doc.Aprobado}}{\text{Doc Rechazados}} * 100$	Entrevista
			Confiable	$DAC = \frac{\text{cant documentos aprobados}}{N^{\circ} \text{ total de expedientes}}$	Encuesta
			Flexibilidad	$N^{\circ}RF = NRPE - NRXC$ $N^{\circ}RF =$ número de requisitos flexibles $NRPE =$ número de requisitos pedidos $NRXC =$ número de requisitos por cumplir.	
			Útil	$RR = NRV - NRD$ $RR =$ requisitos reutilizados. $NRV =$ Número requisitos validos $NRD =$ Número requisitos documentados.	
			Oportuno	$PD = NFE - NFNE$ $PD =$ Procesos detallados. $NFE =$ número de factores explicados $NFNE =$ Número de factores no explicados	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y Muestra.

2.3.1. Población.

La unidad de análisis para la presente investigación son los expedientes de ventas presentados por los clientes, los cuales son en promedio 60 mensuales.

Para la presente investigación, la población se considera 60 expedientes de ventas de los años 2014 y 2015, seleccionando una muestra de 30 expedientes (2015), la cual tiene una representatividad del 50%. (Ver anexo 03).

Se seleccionó 30 expedientes bajo los criterios de inclusión ya que el Gerente General; Fidel Gálvez Bustamante, considera que esta información es libre mientras que el resto de expedientes son privados y no se proporciona bajo ninguna modalidad. Para realizar las encuestas se contactó a cada cliente, con la finalidad de saber cómo consideran que fue la atención que se recibió por parte de la empresa, así mismo se realizó una encuesta al gerente general para conocer más a fondo a la empresa y así saber cuál es el objetivo que se plantean, esto se evidencia en el anexo (Nº01 y Nº02).

Según lo mencionado dada la naturaleza de la investigación, se considera un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que la población es reducida.

2.3.2. Muestra.

$$n = \frac{N * Z^2 * \sigma^2}{(N - 1) * h^2 + Z^2 * \sigma^2}$$

$$n = \frac{10.000 * (1,96)^2 * (\sigma)^2}{(9999 - 1) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * (\sigma)^2}$$

$$n = 60$$

$$\sigma = 0,20.$$

Habiéndose empleado la siguiente formula donde:

N: tamaño de la población.

n: muestra

Z^2 : Nivel de confianza.

σ : Desviación estándar

H: margen de error permitido.

Para la muestra se tiene un historial de los 30 expedientes (Ver Anexo N° 03) de los cuales se tomaron los tiempos del proceso de venta y documentación ya que son los procesos más importantes en la empresa, siendo validados con el coeficiente del Alfa de Cronbach. (Ver Anexo N° 4).

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

2.4.1. Técnica.

- a. Documental: Para el desarrollo de esta técnica se consultó de diferentes bibliografías y otras fuentes con la finalidad de obtener información en cuanto a las teorías en las que se sustentó la presente investigación.
- b. Encuesta: Se utilizó esta técnica para recabar toda la conformidad con los clientes, que permitió obtener información para el análisis correspondiente, considerando a Alvira (2011) quien argumenta que es una metodología de investigación que se aplica en las ciencias sociales, las cuales se apoyan en la información que es percibida por medio de las encuestas para realizar estadísticas; ver anexo 01.
- c. Entrevista y guía de observación se utilizó esta técnica para poder recabar la información de cómo se está llevando a cabo los procesos,

los responsables, considerando a Alvira (2011) quien argumenta que es una metodología de investigación muy usada en el desarrollo de las tesis, los cuales apoyan en la recolección de información y se puede tener tanto en físico como en video o audio, ver anexo 02.

2.4.2. Validez y Confiabilidad.

El investigador asume que los instrumentos empleados en esta investigación pasarán por el software estadístico de SPSS donde nos arroja un nivel de confiabilidad.

III. RESULTADOS.

3.1. Diagnóstico de la Situación Actual de la Empresa.

En este punto se muestran los resultados que se obtuvieron en las encuestas y de la entrevista que se realizó en la empresa Korea Motos S.R.L.

1.1.1. Procesos.

- a) En la empresa Korea Motos S.R.L. los procesos que se realizan se hacen de forma empírica ya que no están documentados, solo se definen por la experiencia que el trabajador adquiere en el transcurso de la venta. Haciendo que la falta de documentación haga perder bastante información vital para el funcionamiento del negocio. A los que le podría llamar proceso es en el área de ventas y la elaboración del expediente que está a cargo de la parte administrativa, no contando con un nombre claro, pero son el giro del negocio.
- b) Se visualiza mucho estancamiento o demora cuando los trabajadores elaboran el expediente al momento de realizar una venta, tal es así que este documento se deriva por distintas áreas de la empresa, obviamente en cada uno de ellas toma su tiempo, al extremo que en situaciones se ha llegado a que el cliente abandone la compra generando una pérdida en el negocio; en realidad toda esa visación la dispuse en un inicio de las operaciones del negocio pero no pensé en el crecimiento del negocio y es por eso que ahora en cierta medida esto impacta en el negocio.

1.1.2. Tiempo.

Las actividades se desarrollan de manera informal, pero aun así la cantidad de expedientes generados en el día siendo la cantidad mínima de 1 a 3, otro control que es de mi preocupación son los tiempos en él envió para la inscripción de la documentación y la aprobación de esta, teniendo un plazo menor a 30 días.

1.1.3. Recursos.

Los trabajadores que elaboran en cada una de las actividades tienen remuneraciones establecidas, no manejan niveles remunerativos para los trabajadores por lo tanto no se puede evaluar o determinar la eficiencia de los trabajadores.

1.1.4. Documentación.

No se lleva de forma correcta el control de estas aprobaciones, la cantidad de expedientes aprobados en un mes convencional, que va entre 15 y Siendo rechazados entre 5 a 10, tal es así que un documento sencillo de ser otorgado por cliente para el expediente se torna muy exigente para registros públicos (huella digital, firmas, foliación, formatos).

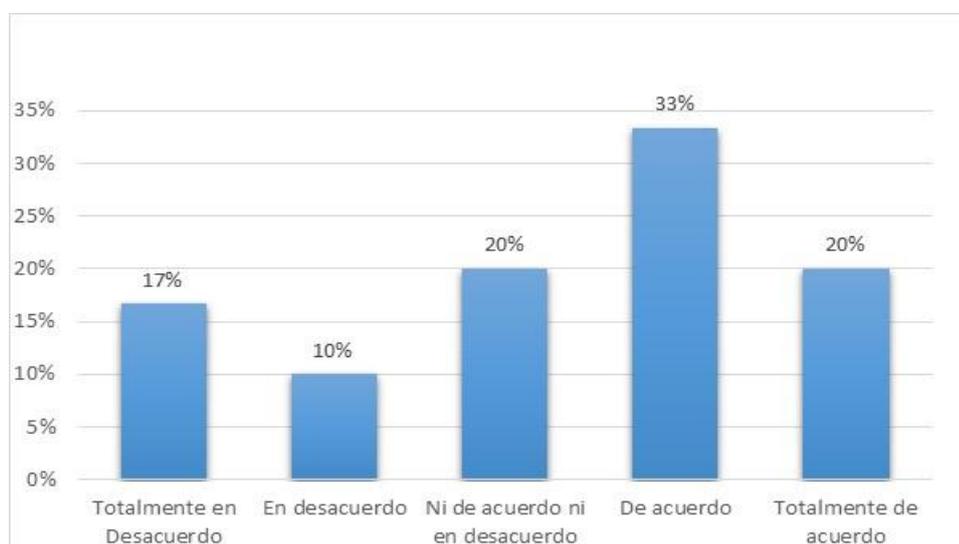
1.1.5. Documentación Aprobada.

Tabla N° 03: Conformidad de servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en Desacuerdo	5	17%
	En Desacuerdo	3	10%
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	20%
	De Acuerdo	10	33%
	Totalmente de Acuerdo	6	20%
	Total	30	100,0

Fuente: Korea Motos

Gráfico N° 01: Conformidad del Servicio



Fuente: Korea Motos

Interpretación.

En la pregunta se obtiene con un 33% de los clientes afirman estar de acuerdo, en que es necesaria la información al decidir su compra, un 20% están totalmente de acuerdo, el otro 20% no está ni de acuerdo ni en

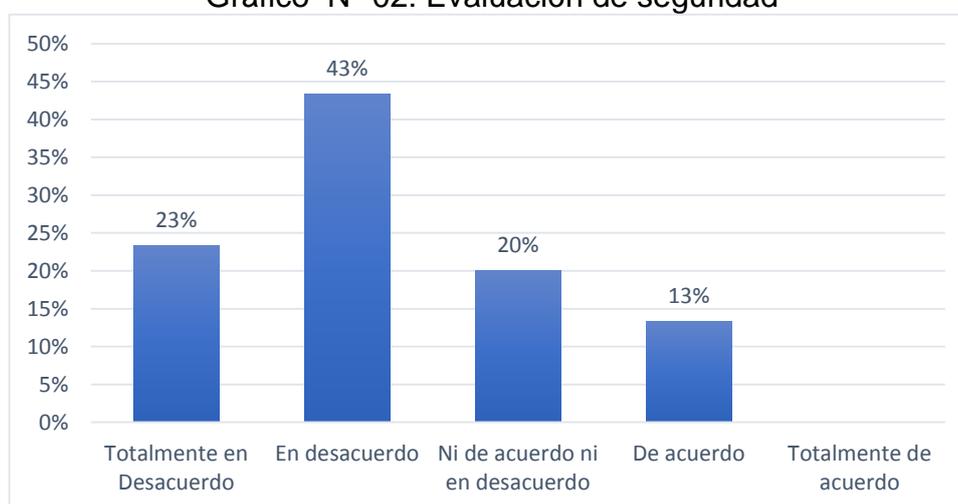
desacuerdo, un 10% está totalmente en desacuerdo y un 17% está totalmente en desacuerdo en que los elementos de información no son necesarios al momento de decidir su compra. Ver Tabla N°3 y Gráfico N° 1.

Tabla N° 04: Evaluación de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en Desacuerdo	7	23%
	En Desacuerdo	13	43%
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	6	20%
	De Acuerdo	4	13%
	Totalmente de Acuerdo	-	-
	Total	30	100,0

Fuente: Korea Motos

Gráfico N° 02: Evaluación de seguridad



Fuente: Korea Motos

Interpretación.

En la pregunta se obtiene con un 13% de los clientes afirman estar de acuerdo, con el resultado final de su expediente, un 20% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, un considerable 43% en desacuerdo y un

23% se encuentran totalmente en desacuerdo en el resultado final de su expediente que les ofrece la empresa Korea Motos S.R.l. ver Tabla N°4 y Gráfico N° 2.

A continuación, se desarrollará la siguiente fórmula para saber cuántos documentos fueron aprobados en un determinado tiempo.

Para conocer la cantidad se aplicó la siguiente formula:

$$DAC = \frac{\text{Cant de Doct Aprobados}}{\text{Nº total de Expedientes}}$$

$$RDV = \frac{26}{36}$$

$$RDV = 0.72\%$$

Interpretación:

Como se puede apreciar al desarrollar la formula solo se puede observar que de la documentación presentada en un mes donde existe mayor concentración de clientes solo el 72% de la documentación es aprobada.

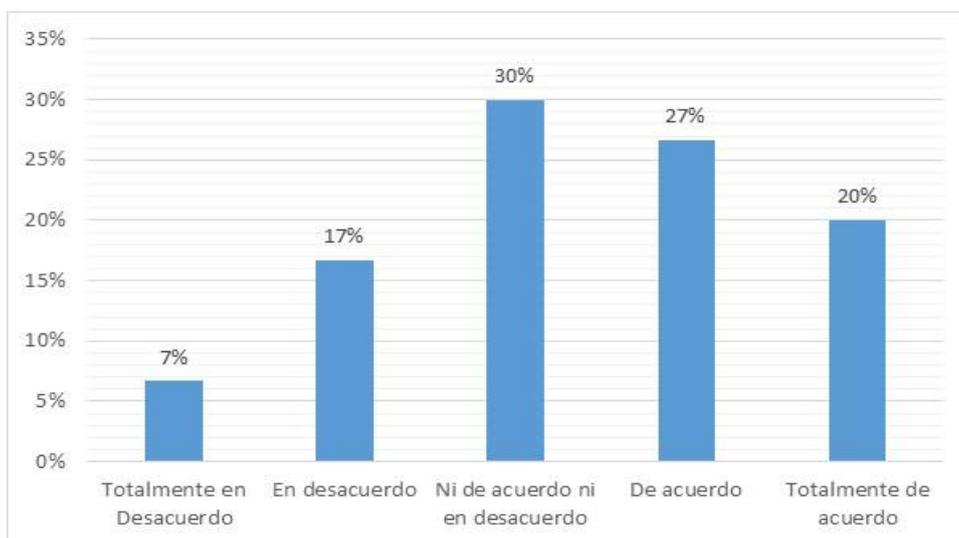
1.1.6. Requisitos Flexibles.

Tabla N° 05: Documentación requerida.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en Desacuerdo	2	7%
	En Desacuerdo	5	17%
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	9	30%
	De Acuerdo	8	27%
	Totalmente de Acuerdo	6	20%
	Total	30	100%

Fuente: Korea Motos

Gráfico N° 03: Documentación requerida.



Fuente: Korea Motos

Interpretación.

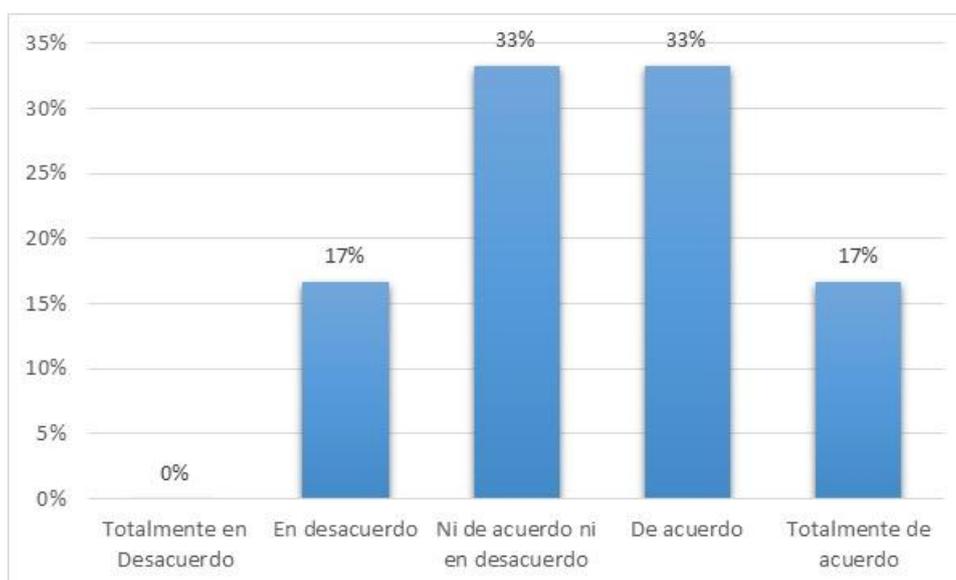
En esta pregunta se tiene con un 27% está de acuerdo mientras un 20% están totalmente de acuerdo que la documentación requerida es suficiente, así mismo se encontró un considerable 30% que están ni de acuerdo ni en desacuerdo; también se encontró un 17% en desacuerdo y un 7% en totalmente en desacuerdo, con los requerimientos de la empresa al momento de realizar una compra. Ver tabla N°5 y Gráfico N°3.

Tabla N° 06: Documentación Engorrosa

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente en Desacuerdo	0	0%
	En Desacuerdo	5	17%
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	33%
	De Acuerdo	10	33%
	Totalmente de Acuerdo	5	17%
	Total	30	100%

Fuente: Korea Motos

Gráfico N° 04: Documentación Engorrosa



Fuente: Korea Motos

Interpretación.

En esta pregunta se tiene que los clientes están con el 33% de acuerdo, mientras que con un 17% en totalmente de acuerdo considera que la documentación es engorrosa, un 33% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, así mismo se

encontró un 17% en desacuerdo en que la documentación sea engorrosa para los expedientes. Ver tabla N°6 y Gráfico N° 4.

$$N^{\text{a}}RF = NRXC - NRPE$$

Donde:

N°RF= Número de requisitos Flexibles.

NRXC= Numero de requisitos por cliente

NRPE= Número de requisitos por expediente.

$$N^{\text{a}}RF = NRXC - NRPE$$

$$N^{\text{a}}RF = (4 - 2)$$

$$N^{\text{a}}RF = 2$$

Tabla N° 07: Número de requisitos.

DESCRIPCIÓN	INDISPENSABLE	NO INDISPENSABLE
DNI del Solicitante	X	
DNI del conyugue si tuviera		X
Recibo de Luz	X	
Recibo de Agua		X

Fuente: Korea Motos

Al desarrollar la formula se obtuvo que de los 4 requisitos que se necesitan solo 2 requisitos son indispensables para continuar con el proceso de la venta, para poder interpretar el nivel de indispensabilidad según las reglas de la empresa.

Donde existe la siguiente tabla de evaluación.

En la tabla se busca establecer los valores que se necesitan para evaluar el cumplimiento de los requisitos que se necesitan para que la venta proceda, esto según los requerimientos de la empresa Korea Motos S.R.L. Ver tabla N° 7.

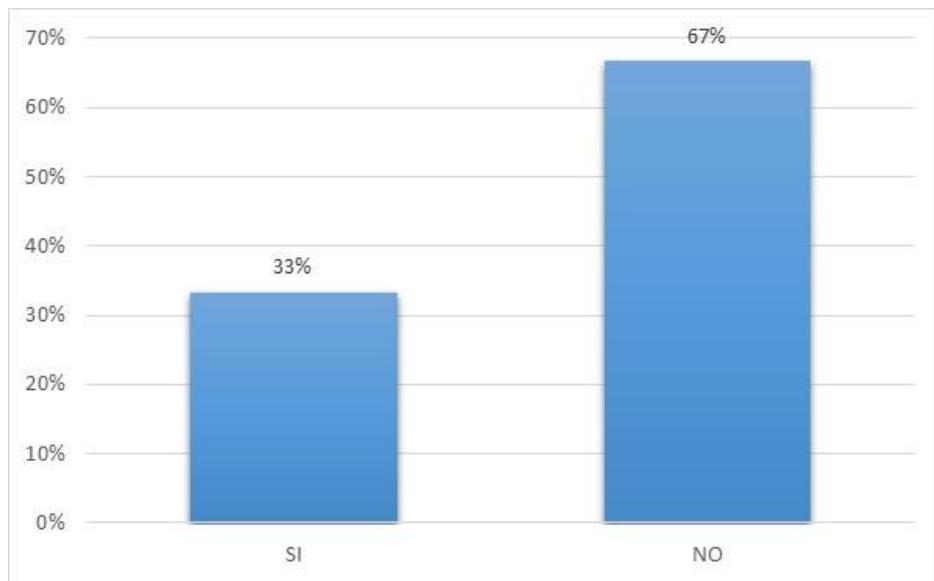
1.1.7. Requisitos Reutilizados.

Tabla N° 08: Conformidad de Evaluación al Adquirir un Vehículo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	10	33%
	No	20	67%
	Total	30	100%

Fuente: Korea Motos

Gráfico N° 05: Conformidad de Evaluación al Adquirir un Vehículo.



Fuente: Korea Motos

Interpretación.

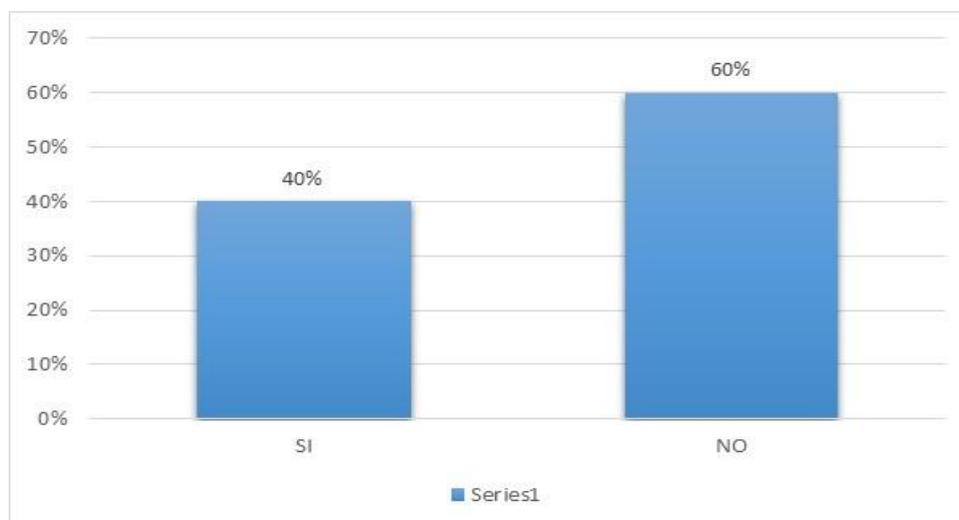
En esta pregunta se tiene con un 67% que la información proporcionada en la primera compra no fue utilizada y un 33% afirmo que su información si fue útil la información que se dejó inicialmente en la empresa ver tabla Nª 8 y Gráfico N° 5.

Tabla N° 09: Reutilización de Documentos

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	12	40%
	No	18	60%
	Total	30	100%

Fuente: Korea Motos

Gráfico N° 06: Reutilización de Documentación



Fuente: Korea Motos

Interpretación.

En esta pregunta se tiene con un 60% quien opina que no se reutilizo la información y un 40% afirma que si fue reutilizada su información cuando volvieron a la empresa ver tabla N° 9 y Gráfico N° 6.

$$RR = NRV - NRD$$

Donde:

RR: Requisitos Reutilizados.

NRV: Número de Requisitos Validos.

NRD: Número de Requisitos Nuevos.

$$RR = NRV - NRD$$

$$RR = 160 - 266$$

$$RR = -106$$

Interpretación.

En el desarrollo de la fórmula que se aplicó en el indicador de ÚTIL se busca conocer en el lapso de un año cuantos documentos fueron reutilizados y cuantos clientes que volvieron hacer su compra 106 clientes tuvieron que volver a presentar documentación para volver a comprar un producto en la empresa Korea Motos.

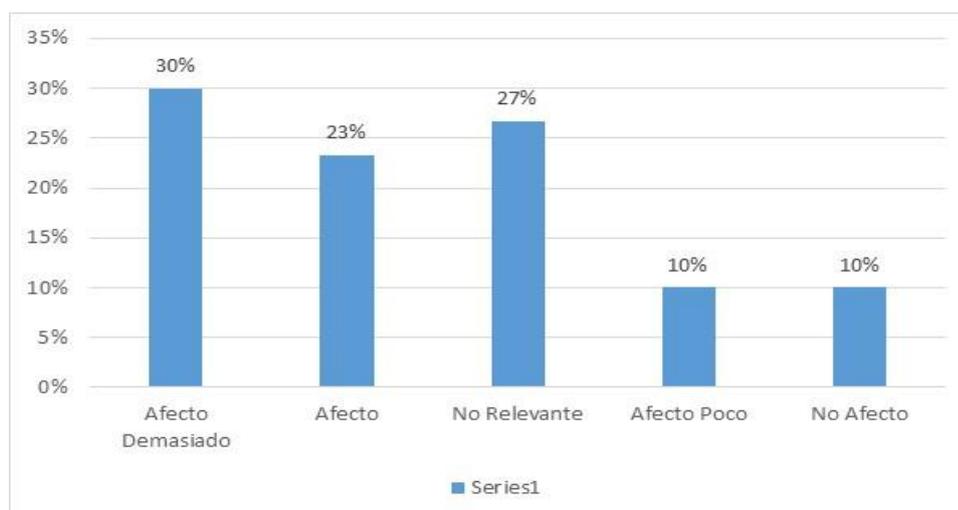
1.1.8. Procesos Detallados

Tabla N° 10: Falta de Información

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Afecto Demasiado	9	30%
	Afecto	7	23%
	No Relevante	8	27%
	Afecto Poco	3	10%
	No Afecto	3	10%
	Total	30	100%

Fuente: Korea Motos

Gráfico N° 1: Falta de Información.



Fuente: Korea Motos

Interpretación.

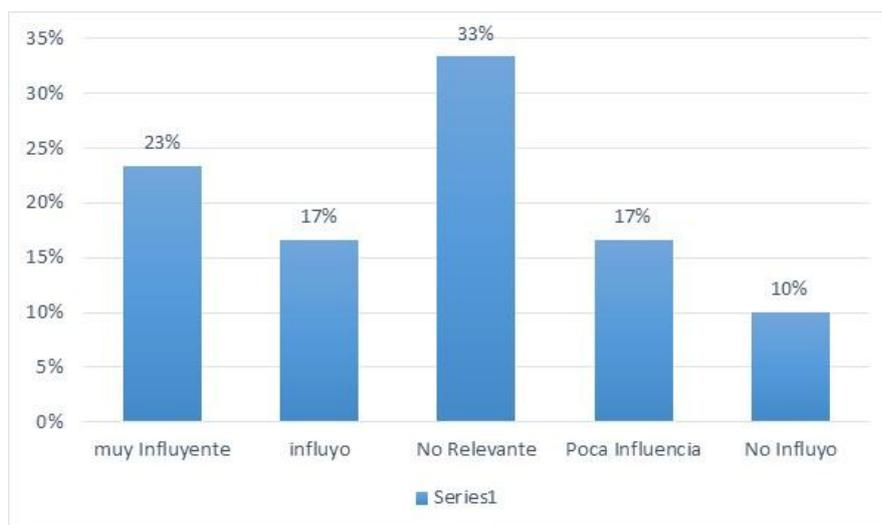
En esta pregunta se tiene con 30% considera que afecta demasiado y un 23% dice que afecto, un 27% dice que no fue relevante, así mismo se encontró un 10% opina que afecto un poco y otro 10% considera que no afecto la falta de información al momento de tomar una decisión de comprar o no comprar. Ver tabla N° 10 y Gráfico N° 7.

Tabla N° 11: Importancia de la Información

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	muy Influyente	7	23%
	influyo	5	17%
	No Relevante	10	33%
	Poca Influencia	5	17%
	No Influyo	3	10%
	Total	30	100%

Fuente: Korea Motos

Gráfico N° 07: Importancia de la Información.



Fuente: Korea Motos.

Interpretación.

En esta pregunta se tiene con un 23% donde se opina que fue muy influyente y un 17% dice que influyo con considerable 33% considera que no fue relevante, un 17% opina que fue de poca influencia y un 10% dice que la información no influyo al momento de comprar el producto. Ver tabla N^a 11 y Gráfico N^o 8.

$$PD = (NFE - NFNE)/100$$

Donde:

PD: Número de Procesos Detallados.

NFE: Número de Factores Explicados

NFNE: Número de Factores no explicados.

$$PD = (11 - 6) / 100$$

$$PD = 5/100$$

$$PD = 0.05\%$$

$$PD = 50\%$$

Con la fórmula que se aplicó se busca conocer cuántos de los procesos que se aplican en la empresa se dan a conocer en el cliente y cuantos no se dan a conocer y se mantienen de forma reservada por disposición de la empresa se encontró que solo el 50% de los procesos son los únicos que se dan a conocer.

IV. DISCUSIÓN.

El objetivo de la presente discusión busca comparar la investigación con anteriores trabajos realizados o textos publicados.

4.1. Diagnosticar los procedimientos del Área Administrativa de la empresa.

La situación actual en los procedimientos administrativos de la empresa Korea Motos S.R.L. se encuentran no establecidos esto se puede observar desde el momento en el que ingresa el cliente, ya que no encuentra la información necesaria conllevando a que muchas veces desistan al momento de realizar una compra como se puede apreciar en el gráfico N^o8, no obstante en el gráfico N^o9 se puede apreciar que quienes llegan a

comprar el producto encuentran problemas en los trámites para poder obtener la documentación que se necesita para adquirir el vehículo en regla. El análisis interno del Área Administrativa de la empresa Korea Motos S.R.L. permite apreciar una serie de problemas los cuales son divididos por las Áreas que están a su cargo.

4.1.1. Área de Venta.

En lo que respecta al área de venta encargado exclusivamente en ofrecer servicios a los clientes y a la elaboración de la documentación, con respecto a la atención se puede observar la escasa información que se le brinda es de forma verbal y no se le muestra volantes u otro tipo de información, donde contenga la información relevante, conllevando al cliente a que no se sienta seguro de adquirir el producto.

Con respecto a la explicación al cliente sobre los documentos que deben percibir después de la compra no es muy clara, ya que solo se le informa que en un lapso de un mes se le llamara para que reciba sus documentos, situación que no se da de esa manera debido a que los documentos pasan por cada área de la empresa para que estos sean validados y aprobados para que después de más de 15 días pasen a las organizaciones pertinentes para poder obtener la documentación, si son rechazados tardaran más de dos meses en realizar los trámites pertinentes para que sean aprobados.

4.1.2. Área Administrativa.

Cuando la información es derivada al área administrativa esta pasa por cada área de la empresa para recibir los vistos buenos por el gerente, Asesor, luego es retornado a gerencia quien hará el envío al área de administración, luego está recién enviara a instituciones externas, en el desarrollo de este procedimiento se puede observar que existe mucho tiempo muerto, ocasionando pérdidas económicas a la empresa, debido a que es una tarea que la puede realizar el área administrativa sin que se involucren las demás áreas.

Estando de acuerdo con **Borbor, Ch (2013)**, en la tesis Análisis de los procesos Administrativos y contables en la empresa Impordau S.A, de la ciudad de Guayaquil; debido a que plantea analizar los procedimientos administrativos con recopilación de datos permitiendo obtener información para la toma de decisiones.

4.2. Evaluación de la Metodología para la Elaboración de la Guía de Procedimientos.

Luego de haber llevado a cabo un sin número de metodologías para el análisis de procesos se determinó que la más adecuada para este estudio es PADM por cuanto contempla las siguientes fases.

- a) Captura: Recolección de información de la organización.
- b) Modelado: En esta etapa se modela los procesos por medio de diagramas.
- c) Análisis y Evaluación: En esta etapa se analiza el proceso actual de la empresa.

En el análisis de la metodología se tuvo en cuenta la metodología usada en la tesis propuesta por **Fernández, M, (2011)**, en su tesis Propuesta de Manual de Procedimientos para una empresa textilera, debido a que presenta una variable similar a la que usa en la Guía de Procedimientos utilizando la metodología PADM.

Tabla N° 12: Criterios de Calificación.

PUNTUACIÓN DE LOS CRITERIOS DE CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4
Descripción	La metodología no ejecuta correctamente los criterios que se tienen en cuenta.	la metodología se adecua en algunas partes de los criterios.	la metodología es capaz de realizar los criterios que se toman en cuenta	La metodología tomada es Idónea para la investigación

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se muestra un listado de metodologías con sus respectivos criterios por cada una de sus fases, siendo la metodología PADM la que más se adecua en el diseño de la propuesta ver Tabla N° 13

Tabla N° 13: Selección de Metodologías.

Criterios	Metodología de Lowenthal				Metodología PADM				ISO 9001			
	Ámbito	Industrial/ servicios				Servicios				General		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Etapas	Preparación para el cambio, planeación del cambio, diseño, evaluación				Captura, Modelado, Análisis y evaluación, rediseño, soporte				Información, planificación, desarrollo, capacitación Auditorías internas, auditorías de registró			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tipo de cambio	Radical				Flexible				Estructural			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Beneficios	Medo				Alto				Alto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contenido	General				General				Esquemático			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
TOTAL	6				16				16			

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Elaborar la Guía de Procedimientos.

Según la metodología seleccionada para elaborar la Guía de Procedimientos, fue elaborada contemplando las características principales de la norma ISO 9001.

1. Objeto: promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
2. Alcance: Incluye los detalles y la justificación de los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad; describiendo la interacción entre los procesos.
3. Definiciones: Son las que se incorporan para tener un claro entendimiento acerca del producto o servicio que se brinda.
4. Responsables: Define a los involucrados en el proceso a llevar a cabo en el negocio.
5. Desarrollo del procedimiento: Define las responsabilidades y los requisitos para realizar los registros de operaciones e informar de los resultados.
6. Documentos: Son aquellos que se incluyen como parte de los registros que la organización determina y que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
7. Cambios en la versión: Contempla las modificaciones que se hagan a lo largo de la implementación del sistema de gestión de calidad.
8. Indicadores: Define las medidas con el que contara el sistema de gestión de calidad para el tratamiento de los procesos propio del negocio.

Del Águila, L,(2014) en su tesis Análisis y Mejora de Procesos de una Empresa Consultora en base a la implementación de ISO 9001; se encuentra de acuerdo ya que plantea un manual de procesos de mejora utilizando la ISO como referente en el desarrollo de la tesis.

4.4. Realizar-el Análisis Económico de la Propuesta.

El análisis económico contemplo la elaboración de un flujo de caja para el análisis de los ingresos y los egresos; siendo analizado por el periodo de un año empleando procedimientos para determinar la viabilidad de la propuesta bajo la tasa de interés de retorno (TIR) y el valor neto actual (VAN).

El TIR nos da una medida relativa de la rentabilidad, es decir, va a venir expresada en tanto por ciento.

El VAN Proporciona una medida de la rentabilidad del proyecto analizado en valor absoluto, es decir expresa la diferencia entre el valor actualizado de las ventas menos los gastos que demanden las operaciones.

Vergara, I, (2007), en su tesis Diseño del Manual de Procesos y Procedimientos del Área Recursos Humanos del ISS, de acuerdo a complejidad y tamaño. No elaboro ningún análisis económico a su propuesta, por la cual no se está de acuerdo con la presente investigación, ya que la presente investigación si plantea un Análisis Económico con la finalidad de saber la factibilidad económica.

V. CONCLUSIONES.

- a) Se diagnosticó la situación actual de los procesos de la empresa Korea Motos SRL, en la cual se realizó un análisis mediante la metodología PADM, donde se aplicaron las etapas, tal es así que en la primera etapa de Captura de datos, permitió conocer la empresa a nivel de su estructura jerárquica, llegando a determinar que esta cuenta con una sólida base administrativa, la cual se ve reflejada en su funcionamiento, ya en la segunda etapa comprendió el Modelado de los procesos, en los cuales se aplicó el estándar BPMN, teniendo como resultado la respectiva propuesta y documentación de procesos con lo que contaba la empresa, una vez obtenido el modelo se procedió a la etapa de Análisis y evaluación, donde se evaluó cada modelo, haciendo la propuesta de reducción de tiempos significativos en cada proceso modelado en la fase anterior, siendo estos tomados en la etapa de Rediseño, donde se elevó la nueva propuesta del modelo a implementar plasmado en la Guía de Procedimientos, para mejorar la calidad de servicio al cliente.

- b) Al realizar la evaluación de las metodologías para elaborar la Guía de Procedimientos se encontró estructuras semejantes para el desarrollo de la Guía, optándose por parte de la estructura de ISO 9001-2008, ya que se adecua a lo que se desea implementar describiéndose en cada uno de los elementos de la Guía teniendo en cuenta el objeto; donde proporciona al involucrado la información más rápida y necesaria; Alcance el cual se aplica al que necesita de algún servicio como es el caso, Definiciones, donde especifica en qué Área se debe de ejecutar el trabajo, Responsable, señala la persona a cargo del procedimiento, Desarrollo del procedimiento, donde especifica en forma general como se lleva a cabo el procedimiento, Documentos, en este punto se adjuntan los documentos que involucran el proceso, Cambios en la reversión, describe las veces que se han emitido los documentos, y los indicadores que son como se medirá la Guía.

- c) Al elaborar la Guía de Procedimientos sirvió de soporte para la empresa ya que pudo distribuir de manera adecuada; tiempos, recursos, tareas, costos. En lo referente a tiempos se hizo una redistribución de estos por las tareas que se realizaban en los procesos para darle mayor fluidez al proceso; en recursos se excluyeron recursos que no daban valor al proceso por cuanto consumían tiempos que a la larga incrementaban las esperas; estas dos modificaciones sirvieron de soporte para la reducción de tareas y costos.
- d) Un factor importante para llevar a cabo la propuesta fue el análisis económico; donde se costó todas las actividades que demandó elaborar la propuesta, así mismo por parte de la empresa apoyó la iniciativa destinando parte de sus ingresos para este proyecto, garantizando el retorno de su inversión con indicadores aceptables, es así que el valor actual del proyecto generó ganancias por S/. 80.859,48 por el año que durara el proyecto, y una tasa de interés de retorno del 23%, con un costo de oportunidad al 15%.

VI. RECOMENDACIONES.

- a. La Guía de Procedimientos debería tener un formato para el control de ventas, a través del cual se puedan considerar la toma de los tiempos, así como la identificación de las actividades, con el fin de facilitar al investigador la toma de datos.

- b. Proponer una Guía de Procedimientos es uno de los principales modelos que se debe considerar al momento de realizar el estudio a los procedimientos, ya que busca reducir los tiempos, simplificar las tareas de una manera más ordenada, reduciendo los errores generados en el trascurso del proceso de cada área, los cuales son críticos dentro del área.

- c. Crear la oficina de control de procedimientos para llevar a cabo el procedimiento de mejora continua y rediseño.

VII. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

La propuesta que permite desarrollar la guía de procedimientos está fundamentada en la metodología PADM que consta de las siguientes etapas: captura, modelado, análisis y evaluación, rediseño y soporte; mientras que el modelado de los procesos se utilizó la estructura del ISO 9001:2008 que presenta las siguientes etapas: objeto, alcance, definiciones de las palabras claves, responsables, desarrollo del proceso, formularios, cambios de versión e indicadores.

7.1. Etapa 01: Captura

Diagnosticar la situación actual de la empresa korea motos.

7.1.1. Organigrama Estructural del Área Administrativa Korea Motos.

Se realizó el diagnóstico del área administrativa de la empresa Korea Motos S.R.L., primero se inició el levantamiento de información, obteniéndose el organigrama con que cuenta esta área de la empresa, se muestra a continuación. Ver Figura N°1

Figura N° 01: Organigrama de la empresa Korea Motos S.R.L.



Fuente: Elaboración propia.

7.1.2. Misión.

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, ofreciéndoles vehículos, repuestos y servicios d alta calidad, con la más alta tecnología e innovación en el mercado, demostrando a nuestros clientes que ellos son la razón de la existencia de nuestra empresa.

7.1.3. Visión.

Ser líderes y contar con un equipo humano altamente capacitado, colaborativo y comprometido en el cumplimiento de nuestros objetivos, descubriendo día a día nuevos productos, que nos permita conquistar nuevos mercados a nivel nacional e internacional.

7.1.4. Objetivos.

- a)** Reconocer las necesidades en los niveles e implementar soluciones útiles para lograr los objetivos e intereses de los clientes.
- b)** Avalar que los servicios se brinden con transparencia y calidad.
- c)** Tomar decisiones en función a las necesidades de los clientes
- d)** Difundir confianza y credibilidad en los clientes y en la sociedad.
- e)** Proporcionar a nuestros trabajadores capacitaciones integrales mediante la certificación, la especialización y diplomados, los cuales le permitan tener aprendizaje sobre nuevas técnicas.
- f)** Entrenar a los trabajadores en herramientas tecnológicas como apoyo en la empresa.

7.1.5. Valores Corporativos.

- a. **Aptitud:** La importancia de tener disposición a la hora de prestar un buen servicio ya que es la ventaja competitiva que posee nuestra empresa un servicio al cliente de calidad.
- b. **Honestidad:** Nuestra empresa se distingue por la transparencia, sinceridad y confianza con nuestros clientes.

- c. Respeto: Se trata de manera amable y cordial a nuestros clientes quienes son la razón de ser de nuestra empresa.
- d. Lealtad: Demostrar a nuestros clientes lo importante que es cumplir con las promesas y eso se conlleva a la fidelización del mismo.

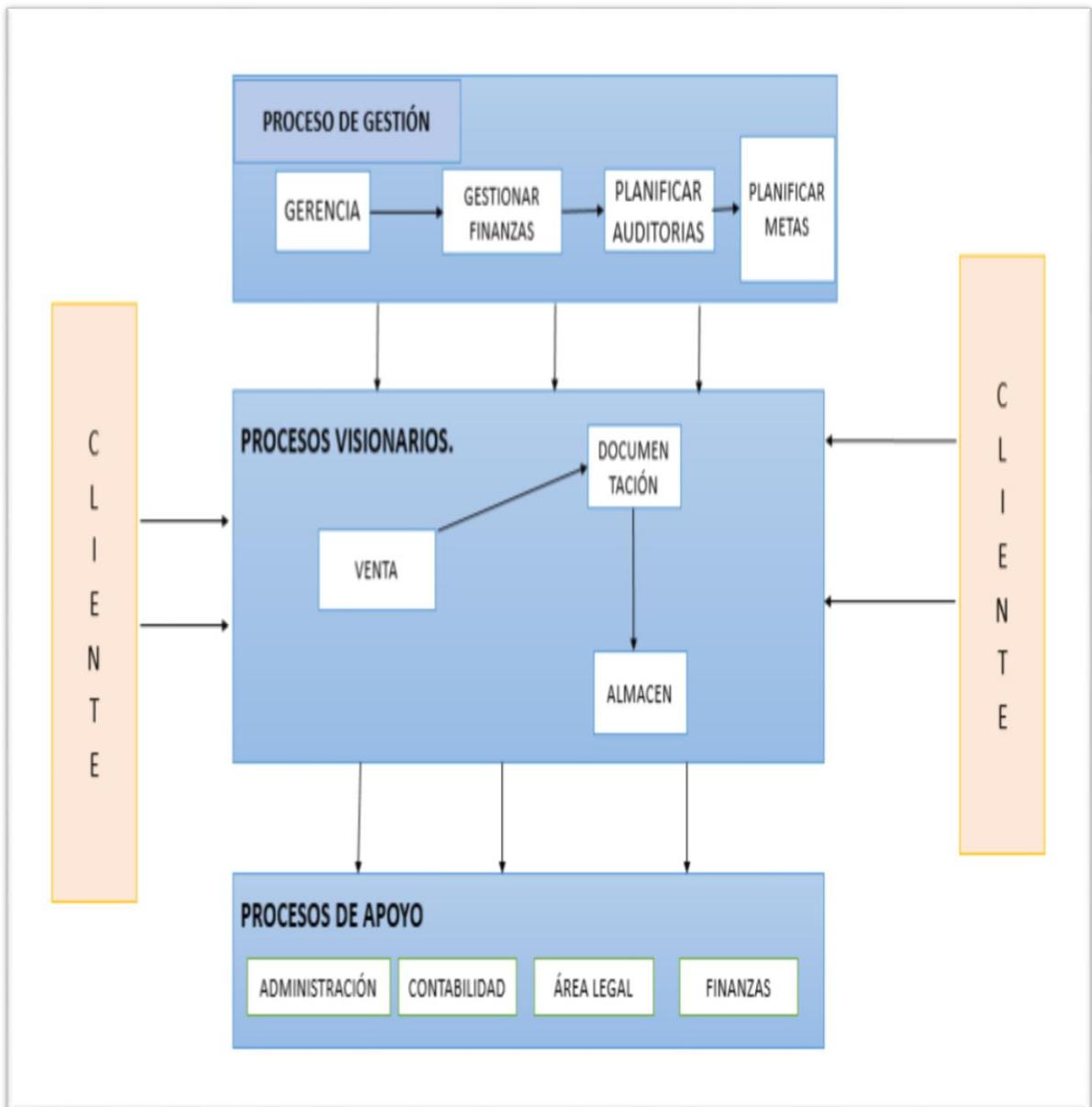
7.1.6. Actividades Relevantes:

Su actividad relevante de la empresa korea motos s.r.l., es la venta de motos al por mayor y menor, todo este proceso se desarrolla teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. Procedimiento de Venta.
- b. Procedimiento de documentación.
- c. Procedimiento de almacén.

7.1.7. Mapa de Proceso.

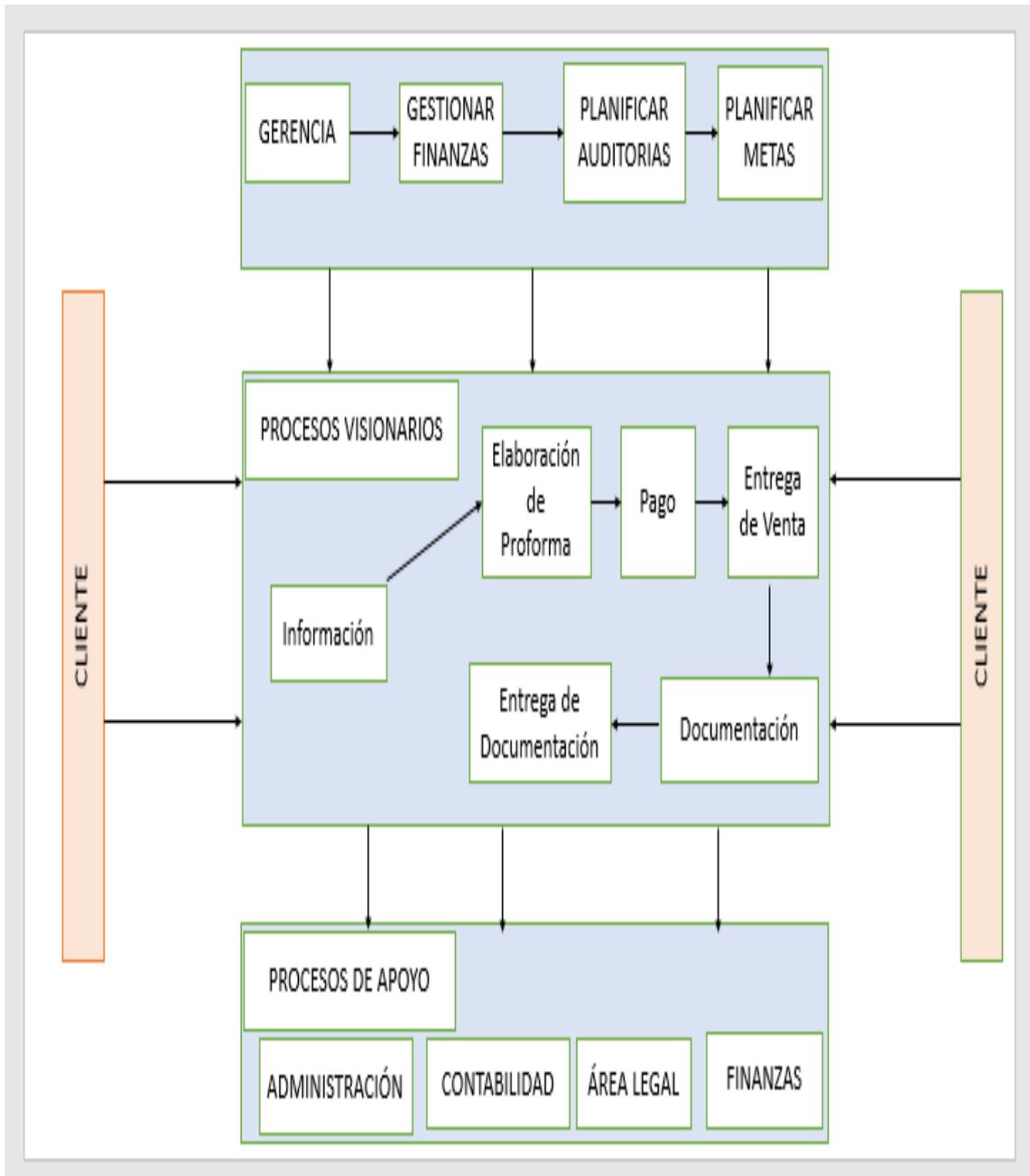
Figura N° 02: Mapa de Proceso de Korea Motos.



Fuente: Elaboración propia.

7.1.8. Mapa de Procedimiento.

Figura N° 03: Mapa de Procedimiento Korea Motos.



Fuente: Elaboración propia.

- **Problemas Comerciales:**
 - Alto nivel de morosidad.
 - Poca difusión sobre la atención de calidad al usuario.
 - Inadecuados procesos y procedimientos del servicio.

- **Problemas Administrativos:**
 - Personal desmotivado.
 - Personal sin criterio técnico.
 - Recursos económicos insuficientes.
 - Derivación de ingresos económicos en otros rubros.

- **Problemas Financieros:**
 - Falta de capacidad financiera para cubrir pagos propios del área.

7.1.9. Procedimientos:

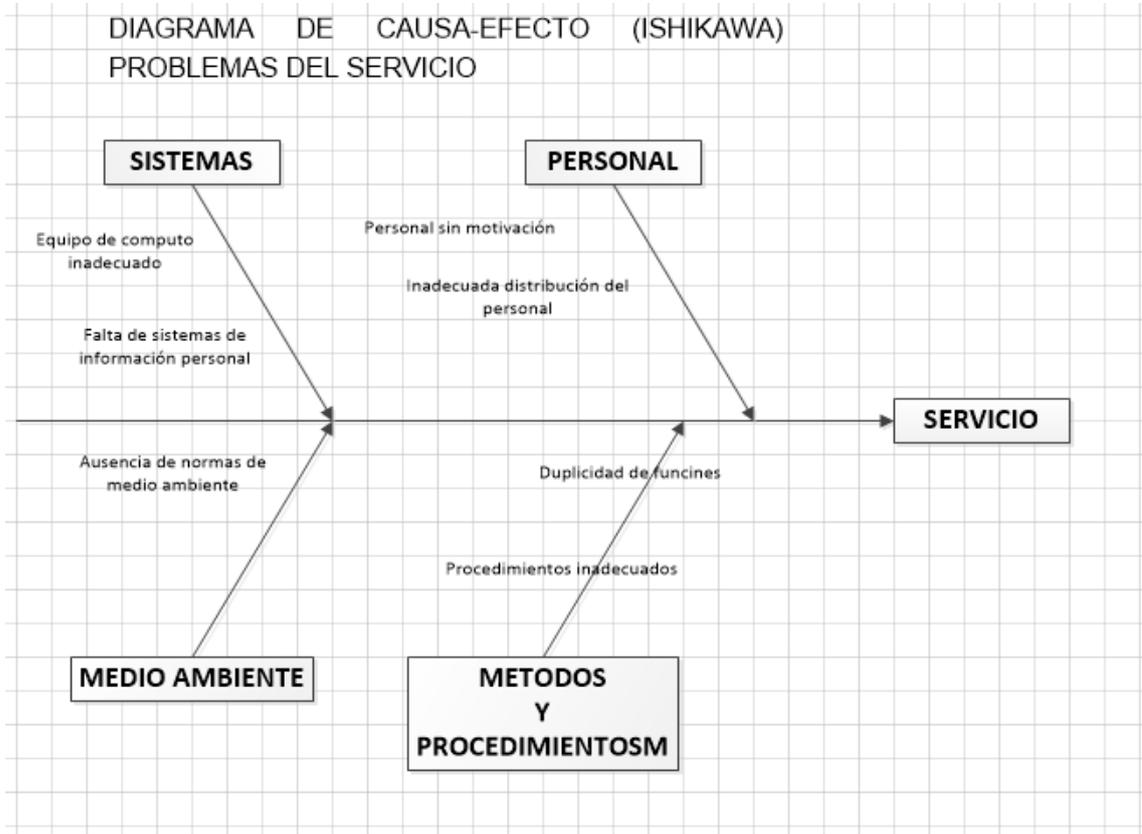
- a. Información:** En esta fase se informará a los usuarios del servicio sobre la descripción de los procedimientos que tienen en la empresa Korea Motos, la calidad de los servicios, los beneficios que se le ofrecen, las modalidades en las que puede pagar y los requerimientos que se pide para poder obtener un producto.

- b. Venta:** En esta fase se realiza la venta dando la bienvenida al cliente, brindar la información al cliente conforme a lo que el cliente necesita, así mismo realizar toda la documentación necesaria para luego ser derivada a administración donde pasara a entidades externas.

- c. Documentación:** la documentación a una serie de procedimientos en el área administrativa, para dar vistos buenos y poder derivar a Registros Públicos, y Cámara de Comercio, tomando 30 a 60 días poder retirar placa y tarjeta de propiedad para poder entregar documentación al cliente.

d. Diagrama de Causa- efecto de Atención al Cliente.

Figura N° 0 4: Diagrama de Causa- efecto de Atención al Cliente



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se realizó el diagnóstico del procedimiento del servicio brindado en la empresa. En el que se utilizó el diagrama causa-efecto basado en Ishikawa k. (1943); observándose las deficiencias en el problema en cuanto al servicio, medio ambiente, sistemas, y los métodos, procedimientos del servicio que se brinda.

Tabla N° 14: Análisis FODA

	<p>DEBILIDADES (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carencia de planificación • Ausencia al proceso de post venta. 	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imagen institucional. • Capital propio.
<p>OPORTUNIDADES (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demanda de sus servicios para Mypes. • Mercado creciente. 	<p>Estrategias (D O)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar investigaciones de mercado para determinar nuevas empresas objetivo. • Desarrollar campañas para los servicios de post-venta. 	<p>Estrategia (F O)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conservar el buen desempeño para ingresar a nuevos mercados. • Aprovechar en reinvertir las utilidades obtenidas en diversos rubros.
<p>AMENAZAS (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia. • Poco crecimiento en la economía. 	<p>Estrategias (D A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar juntas periódicas para elaborar planes para el crecimiento de la empresa. 	<p>Estrategia (FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la calidad de los servicios desarrollando ofertas acordes a la capacidad del cliente.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación de metodologías para la elaboración de la guía de procedimientos.

7.2. Etapa 02: Modelado.

Esta fase contempla tareas que, usando procedimientos diagramación bajo un patrón, se lleva a cabo con el objetivo de estudiar las características de más impacto en las tareas tales como: metas, acciones, funciones, actores, verificaciones, articulaciones e interacciones.

- **Ámbito:** espacio y un conjunto de personas en el que se plantea desarrollar.
- **Etapas:** las **etapas** son secuencias que se deben tener en cuenta para poder desarrollar la metodología de forma apropiada de tal manera que sea continua y se haga más fácil para e investigador.
- **Tipo de cambio:** se refiere a la disposición para el cambio que plantea la metodología.
- **Beneficios:** nos plantea los beneficios que se obtendrá al desarrollar la metodología, si será beneficioso de acuerdo a su objetivo del proyecto.
- **Contenido:** Se describe la forma que tendrá lo que se desarrollara, si cuenta con los pasos, la estructura es la deseada.

Para llevar esta etapa se tomó en cuenta la tabla de criterios N° 12 y 13 las que tienen las metodologías más adecuadas para el desarrollo del presente trabajo

7.2.1. Elección de la Notación

En esta etapa de utilizo estándares de diagramas, los cuales se diseñarán con el objetivo de estudiar las particularidades relevantes de los procesos que son: objetivos, roles, actividades, controles. Los procesos de captura, modelado, el modelado son modificados de acuerdo con las observaciones involucradas en el proceso.

La finalidad de modelar procesos de la empresa Korea Motos, proporciona un apoyo para los objetivos que esta tenga, basándonos en el análisis situacional actual para realizar mejoras e implementar este sistema como un soporte. Es por ello, que los prototipos deben simbolizar todas las particularidades de operación del negocio, la asociación entre su arquitectura, y los sistemas de información que se emplea. Es así como la empresa Korea Motos lleva a cabo sus procesos y actividades diarias al momento de ejecutar los procedimientos administrativos que brinda A sus clientes.

Para el desarrollo del modelado se optó por el marco de trabajo de BPM con la respectiva notación de BPMN

BPM (Business Process Management).

Realizando una orientación total entre procesos, individuos y tecnologías de la información; que engloba técnicas para identificar, documentar, calcular y examinar los procesos manuales, con el objetivo de alcanzar los resultados esperados por la empresa que se alinean con la empresa, crear valor y posibilitar el logro de los objetivos del negocio con agilidad, para realizar los esquemas necesarios, es significativo familiarizarse con el patrón de notación para el diagramado de procesos BPMN. A continuación, una amplia descripción de la notación que se utiliza en BPMN.

7.2.2. Procedimiento de Venta

Empresa: KOREA MOTOS S.R.L.	Proceso de Venta de Motos	Página: 1 de 7
Elaborado: Sheyla Gonzales Vásquez 	Revisado por: Ing. Franklin Guerrero Campos 	Aprobado por: Fidel Gálvez Bustamante 

Nombre del Procedimiento	
Venta	
Dueño del Procedimiento	
Jefe de ventas	
Objetivos	
Coordinar e implementar todo el proceso de venta y documentación requerida para el registro de la propiedad del vehículo a vender	
Alcance	
Empieza	El procedimiento inicia con la llegada del cliente a la empresa y la respectiva entrega de información al cliente.
Incluye	La verificación del stock en almacén, elaboración de proforma, aprobación de compra, emisión del comprobante de pago, elaboración de carta poder, entrega del vehiculó y derivación de la documentación al Área Administrativa.
Termina	Entrega al cliente de placa y tarjeta de propiedad.

Políticas, Lineamientos, Reglas de Negocio
Obligatoriedad en el llenado y firmado de los documentos que se requieren para el registro de la propiedad.
La espera del registro de propiedad no debe superar los 30 días

Sub-procedimiento	Líder	Área
Verificación de mercadería	Belisario Gálvez Bustamante	Venta
Elaboración de proforma	Belisario Gálvez Bustamante	Venta
Confirmación de compra	Belisario Gálvez Bustamante	Venta
Realizar pago, emisión de comprobante, firma de carta poder, entrega del producto	Belisario Gálvez Bustamante	Venta

Proveedores	Entradas
Empresa o persona que compra el vehiculó.	Ruc, responsable, dirección, teléfono, otros.
Área de Almacén	Características del vehículo solicitado.
Documentación del cliente	DNI del cliente y de cónyuge, o nombre de la empresa, recibo de luz o agua.

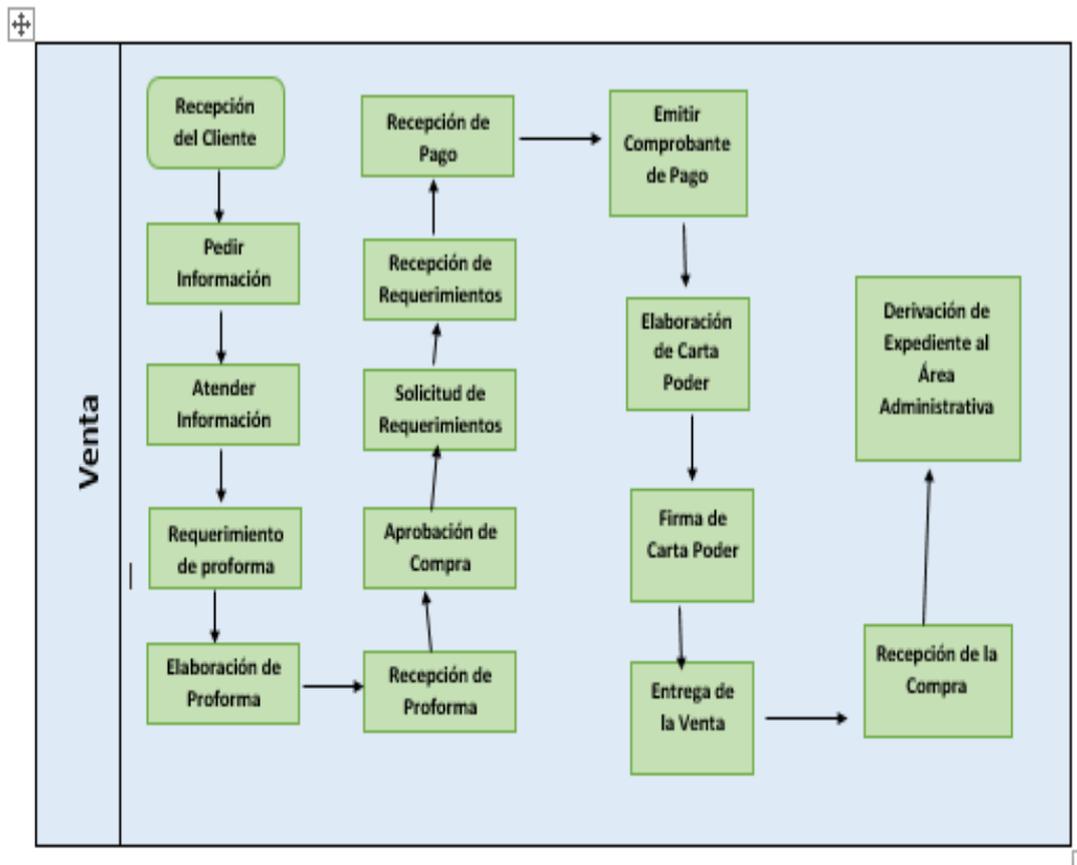
Salidas	Clientes
Comprobante de pago y Acta de entrada	Empresa o persona quien compra.
Entrega de placa y tarjeta de propiedad	Empresa o persona quien compra.

Procesos	Procedimientos	Responsables
Venta	Recepción del cliente	Vendedor
	Pedir información	Cliente
	Atender Información	Vendedor
	Requerimiento de proforma	Cliente
	Elaboración de proforma	Vendedor
	Recepción de proforma	Cliente
	Aprobación de compra	Cliente
	Solicitud de requerimientos	Vendedor
	Recepción de requisitos	Vendedor
	Recepción del pago	Vendedor
	Emitir comprobante de pago	Vendedor
	Elaboración de carta poder	Vendedor
	Firma de carta poder	Cliente
	Entrega de la venta	Vendedor
	Recepción de la compra	Cliente
	Derivación de expediente al Área Administrativa	Vendedor

Mapa de procedimiento actual de la empresa Kora Motos S.R.L.

En este mapa de procedimiento se diseñó la manera en cómo se lleva a cabo una venta de acuerdo a lo analizado durante a captura de la información que se realizó con la finalidad de saber cómo inicia y como culmina cada proceso en la empresa Korea Motos. Ver figura Nª 3.

Figura N° 05: Procedimiento Actual de Ventas.



FUENTE: Elaboración propia.

Recursos
Usuario del sistema Plataforma del TI

Indicadores	Forma de Cálculo	Periodicidad	Responsable de la Medición
Tiempo de atención por venta. TAXC	TAXV= TEPV-TPVR	Diario	Administración
TAXC: Tiempo de atención por venta TEPV: Tiempo establecido por venta TPVR: Tiempo por venta realizada.			
Porcentaje de ventas Efectivas	PVE= (CVD/TVM)100	Mensual	Administración
PVE: Procedimiento de ventas efectivas CVD: Cantidad de ventas diarias. TVM: total de ventas mensual			

Variables de Control del Procedimiento	
Tiempo por venta realizada.	Cantidad de tiempo real que se empleó en atender la venta.
Cantidad de ventas diarias.	Cantidad de ventas efectivas diarias.

7.2.3. Flujo del Procedimiento de Venta.

Figura N° 06: Diagrama de flujo de Venta.

D.A.P. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE VENTA							
Recursos Humanos	Tiempos en minutos	OPERACION	TRANSPORTE	INSPECCION	DEMORAS	ALMACENAMIENTO	ACTUAL
		○	→	□	◻	▽	X
							DESCRIPCIÓN
1	0:03:00	●					Recepción del Cliente
1	0:03:00	●					Pedir Información
1	0:05:00	●					Atender Información
1	0:02:00	●					Requerimiento de Proforma
1	0:04:00	●					Elaboración de Proforma
1	0:02:00	●					Recepción de Proforma
1	0:04:00	●			●		Aprobación de Compra
1	0:03:00	●					Solicitud de Requerimientos
1	0:03:00	●					Recepción de Requisitos
1	0:04:00	●					Recepción de Pago
1	0:05:00	●		●			Emitir Comprobante de Pago
1	0:04:00	●		●			Elaboración de Carta Poder
1	0:03:00	●		●			Firma de Carta Poder
1	0:03:00	●		●			Entrega de la Venta
1	0:04:00	●					Recepción de Compra
1	0:10:00	●					Derivación de Expediente al Área Administrativa
Total	1:02:00						

Tabla N° 15: Total de Operaciones de Ventas.

Operaciones	12
Transporte	-
Inspección	3
Demoras	1
Almacenamiento	-

Fuente: Elaboración Propia

En el DAP se representa gráficamente toda la secuencia del proceso involucrado, así mismo se puede identificar qué tipo de tarea es. Ver Figura N°6.

7.2.4. Diagrama de Procedimiento de Venta.

Figura N° 07: Diagrama de Operaciones de Venta.

D.O.P Diagrama de Procedimiento de Venta	
	Inicio
	Recepción del Cliente
	Pedir Información
	Atender Información
	Requerimiento de Proforma
	Elaboración de Proforma
	Recepción de Proforma
	Aprobación de Compra
	Solicitud de Requerimientos
	Recepción de Requisitos
	Recepción del Pago
	Emitir Comprobante de Pago
	Elaboración de Carta Poder
	Firma de Carta Poder
	Entrega de la Venta
	Recepción de la Compra
	Derivación de Expediente al Área Administrativa

Fuente: Elaboración Propia.

Se realizó un D.O.P. del procedimiento de venta con la finalidad de descubrir y poder eliminar los procedimientos que son vanos y no dan valor al momento de realizar una venta. Ver Figura N° 6.

7.2.5. Proceso de Documentación

Empresa: KOREA MOTOS S.R.L.	Proceso de Documentación	Página: 1 de 6
Elaborado: Sheyla Gonzales Vásquez. 	Revisado por: Ing. Franklin Guerrero Campos 	Aprobado por: Fidel Gálvez Bustamante 

Nombre del Procedimiento	
Documentación	
Dueño del Procedimiento	
Gerencia	
Objetivos	
Coordinar todo el proceso de Documentación que se requiere para poder obtener los papeles que se necesitan para la venta del vehículo	
Alcance	
Empieza	El procedimiento empieza cuando el Área de Administración recibe el expediente del cliente
Incluye	Verificación de la información que se está recibiendo para la derivación del expediente a diferentes Áreas de la empresa para ser validados y ser enviados a entes externos
Termina	Entrega de placa y tarjeta de propiedad

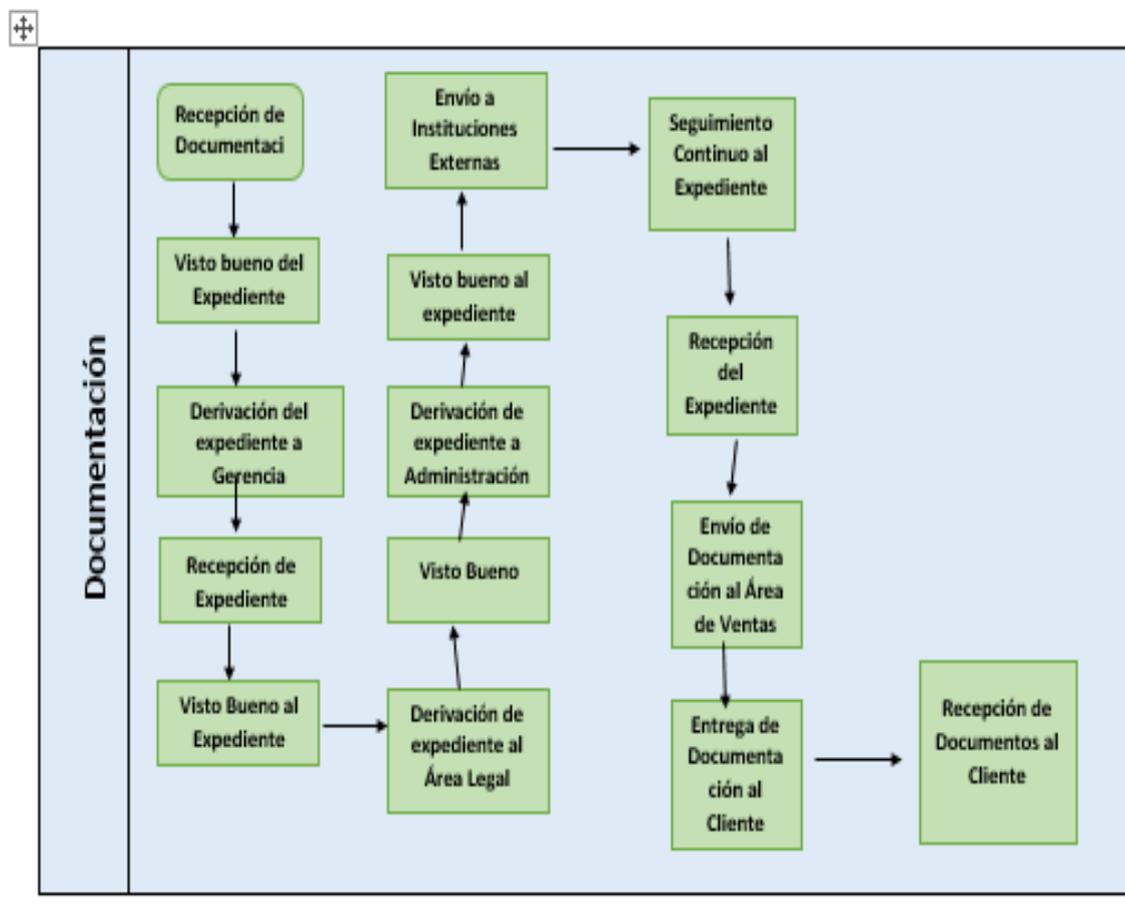
Políticas, Lineamientos, Reglas de Negocio		
Es obligatorio que la documentación sea llenada correctamente y que tengas los requisitos necesarios.		
Sub-procesos	Líder	Área
Verificación de documentación.	Fidel Gálvez Bustamante	Administración
Derivación a entes externos	Fidel Gálvez Bustamante	Administración

Salidas	Clientes
Documentación	Tarjeta y placa de propiedad

Procesos	Procedimientos	Responsables
Documentación	Recepción de expediente	Administrador
	Visto bueno al expediente	Administrador
	Derivación del expediente a gerencia	Administrador
	Recepción de expediente	Gerente
	Visto bueno al expediente	Gerente
	Derivación de expediente al Área legal	Gerente
	Visto bueno	Área Legal
	Derivación de expediente a Administración	Área Legal
	Visto bueno al expediente	Administrador
	Envío a Instituciones externas	Administrador
	Seguimiento continuo al expediente	Administrador
	Recepción del expediente	Administrador
	Envío de documentación al área de ventas	Administrador
	Entrega de documentación al cliente	Vendedor
	Recepción de documentación al Cliente	Cliente

Mapa de Procedimiento Actual de la Documentación.

Figura N° 08: Procedimiento Actual del Documentación.



Fuente: Elaboración propia.

INDICADORES	FORMA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
Cantidad de stock	$\%dvpm = \frac{\sum VPM}{TV}$	Mensual	Almacén
<p>% DVPM: Porcentaje de vehículo por marca $\sum VPM$: Sumatoria de vehículo por marca TV: Total de venta</p>			

7.2.6. Flujo del Procedimiento de Documentación.

Figura N° 09: Diagrama de Procedimiento de Documentación.

D.A.P. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN							
Recursos Humanos	Tiempos en minutos	OPERACION	TRANSPORTE	INSPECCION	DEMORAS	ALMACENAMIENTO	ACTUAL
							X
							DESCRIPCIÓN
1	0:04:00	●					Recepción de Expediente
1	0:10:00				●		Visto Bueno al Expediente
1	0:05:00		●				Derivación del Expediente a Gerencia
1	0:03:00	●					Recepción de Expediente
1	0:15:00				●		Visto Bueno al Expediente
1	0:05:00		●				Derivación de Expediente al Área Legal
1	0:10:00				●		Visto Bueno
1	0:06:00	●					Derivación de Expediente a Administración
1	0:03:00				●		Visto Bueno al Expediente
1	0:10:00		●				Envío a Instituciones Externas
1	0:20:00				●		Seguimiento continuo al Expediente
1	0:10:00	●					Recepción del Expediente
1	0:03:00		●				Envío de Documentos al Área de Ventas
1	0:05:00	●					Entrega de Documentos al Cliente
1	0:04:00	●					Recepción de Documentos
Total	1:53:00						

Tabla N° 16: Total de Operaciones de Documentación.

Operaciones	6
Transporte	4
Inspección	0
Demoras	5
Almacenamiento	0

Fuente: Elaboración propia.

En el DAP se representa gráficamente toda la secuencia del proceso involucrado, así mismo se puede identificar qué tipo de tarea es. Ver Figura N°.9

7.2.7. Procedimiento de Documentación

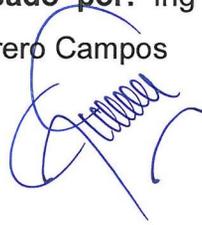
Figura N° 10: Diagrama de Operaciones de Documentación.

D.O.P Diagrama de Procedimiento de Documentación	
	Inicio
	Recepción de Expediente
	Visto bueno al Expediente
	Derivación del expediente a gerencia
	Recepción de expediente
	Visto bueno al expediente
	Derivación de expediente al Área legal
	Visto bueno
	Derivación de expediente a Administración
	Visto bueno al expediente
	Envío a Instituciones externas
	Seguimiento continuo al expediente
	Recepción del expediente
	Envío de documentación al área de ventas
	Entrega de documentación al cliente
	Recepción de documentación al Cliente

Fuente: Elaboración propia.

Se realizó un D.O.P. del procedimiento de Documentación, con la finalidad de descubrir y poder eliminar los procedimientos que son vanos y no dan valor al momento de realizar una venta. Ver Figura N° 10.

7.2.8. Proceso de Almacén Actual

Empresa: KOREA MOTOS S.R.L.	Procedimiento de Almacén	Página: 1 de 7
Elaborado: Sheyla Gonzales Vásquez 	Revisado por: Ing Franklin Guerrero Campos 	Aprobado por: Fidel Gálvez Bustamante 

Nombre del Procedimiento	
Almacén	
Dueño del Procedimiento	
Melber Gálvez Bustamante	
Objetivos	
Brindar las cantidades oportunas, integra y disponibles de los vehículos solicitados en el proceso de venta.	
Alcance	
Empieza	El procedimiento empieza con el registro de mercadería con la respectiva codificación para los requerimientos necesarios.
Incluye	Verificación de la disponibilidad del vehículo con sus respectivas características solicitadas en los requerimientos de venta.
Termina	Listado disponible de los vehículos solicitados en las consultas.

Políticas, Lineamientos, Reglas de Negocio

Los resultados de la disponibilidad estarán en relación al stock mínimo dispuesto o establecido por el área de gerencia.

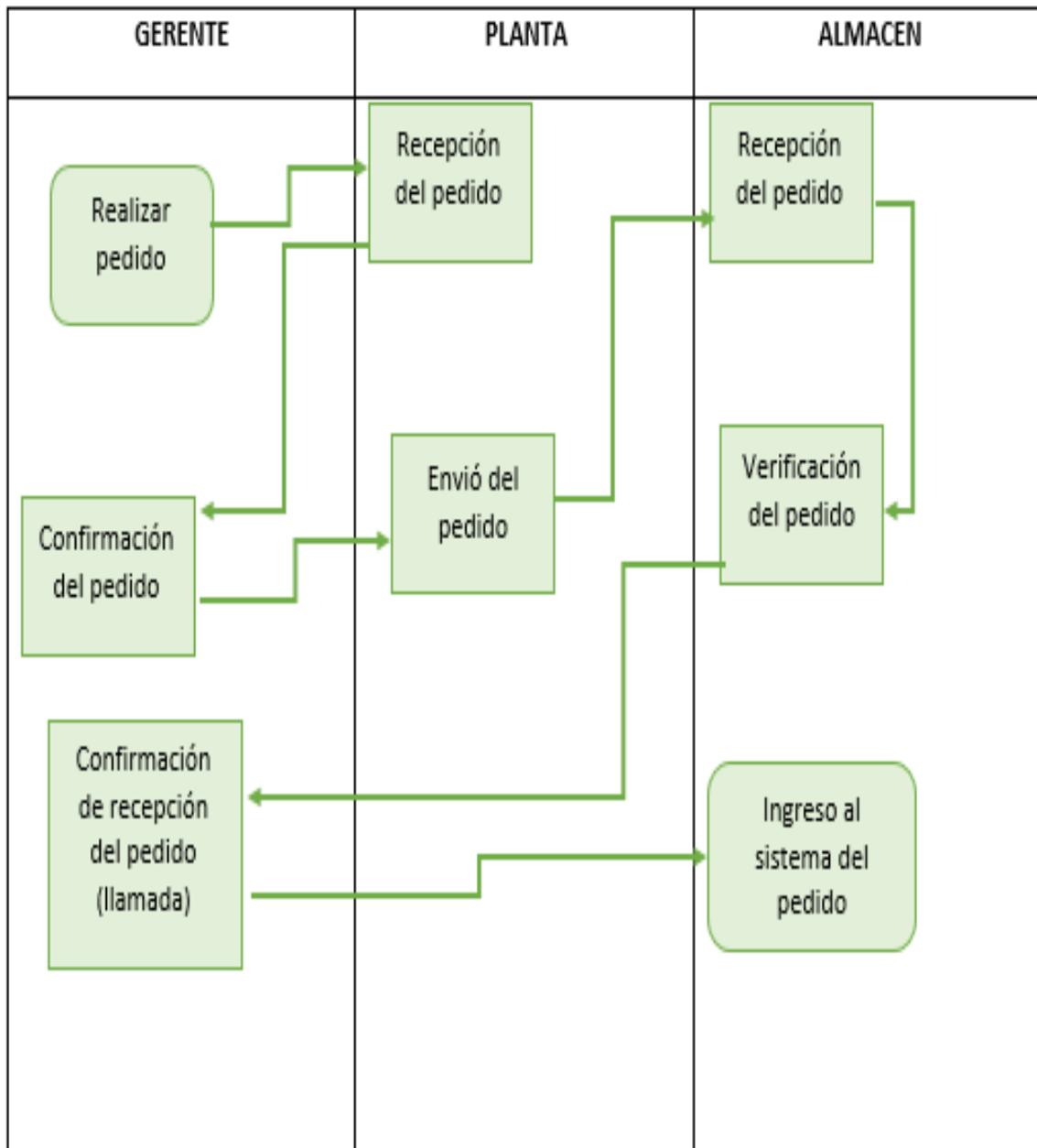
Sub-procesos	Líder	Área
Verificación de mercadería.	Melber Gálvez Bustamante	Almacén
Ingreso y validación de códigos.	Melber Gálvez Bustamante	Almacén

Proveedores	Entradas
Empresa Importadora de los Vehículos a registrar en almacén	Especificaciones técnicas del vehículo.
Requerimientos de clientes	Características del vehículo a consultar
Salidas	Cientes
Disponibilidad del vehículo	Gerente general y Clientes

Procesos	Procedimientos	Responsables
Adquisición de Mercadería	Realizar pedido	Gerencia
	Recepción del pedido	Encargado de planta
	Confirmación de pedido	Gerencia
	Envío del pedido	Encargado de planta
	Recepción del pedido	Almacén
Control	Verificación del pedido	Almacén
	Confirmación de recepción del pedido	Gerencia
Registro de Información	Ingreso al sistema del pedido	Almacén

Modelo Actual en el Área de Almacén en l empresa Korea Motos S.R.L.

Figura N° 11: Modelo Actual del Área de Almacén.



Activar Windows

Fuente: Elaboración propia.

Recursos
Usuario del sistema Plataforma del TI

Indicadores	Forma de Cálculo	Periodicidad	Responsable de la Medición
Cantidad de stock	$\%dvpm = \frac{\sum VPM}{TV}$	Mensual	Almacén
% DVPM: Porcentaje de vehículo por marca $\sum VPM$: Sumatoria de vehículo por marca TV: Total de venta			

Variables de Control del Procedimiento	
Vehículo por marca	Cantidad de vehículo pro marca

7.2.9. Flujo del procedimiento de almacén.

Figura N° 12: Diagrama del Procedimiento de Almacén.

D.A.P. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ALMACÉN								
Recursos Humanos	Tiempos en minutos	OPERACION	TRANSPORTE	INSPECCION	DEMORAS	ALMACENAMIENTO	ACTUAL	X
							DESCRIPCIÓN	
1	0:15:00	●						Realizar Pedido
1	0:08:00	●						Recepción del Pedido
1	0:05:00			●				Confirmación del Pedido
1	0:05:00	●						Recepción de Expediente
1	0:25:00		●					Envío del Pedido
1	0:10:00	●						Recepción del Pedido
1	0:15:00	●						Verificación del Pedido
1	0:10:00			●				Confirmación de Recepción del Pedido
1	0:30:00	●						Ingreso al sistema del Pedido
Total	2:03:00							

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 17: Total de Operaciones de Almacén.

Operaciones	6
Transporte	1
Inspección	2
Demoras	0
Almacenamiento	0

Fuente: Elaboración propia.

En el DAP se representa gráficamente toda la secuencia del proceso involucrado, así mismo se puede identificar qué tipo de tarea es. Ver Figura N°12.

7.2.10. Procedimientos de Almacén

Figura N° 13: Diagrama de Procedimiento de Almacén.

D.O.P Diagrama de Procedimiento de Almacén	
	Inicio
	Realizar Pedido
	Recepción del Pedido
	Confirmación de Pedido
	Envió del Pedido
	Recepción del Pedido
	Verificación del Pedido
	Confirmación de Recepción del Pedido
	Ingreso al Sistema del Pedido
	Fin del Procedimiento

Fuente: Elaboración propia.

Se realizó un D.O.P. del procedimiento de Almacén, con la finalidad de descubrir y poder eliminar los procedimientos que son vanos y no dan valor al momento de realizar una venta. Ver Figura N° 12.

Se visualiza mucho estancamiento o demora cuando los trabajadores elaboran el expediente al momento de realizar una venta, tal es así que este documento se deriva por distintas áreas de la empresa, obviamente en cada uno de ellas toma su tiempo, al extremo que en situaciones se ha llegado a que el cliente abandone la compra generando una pérdida en el negocio; en realidad toda esa visación la dispuse en un inicio de las operaciones del negocio pero no pensé en el crecimiento del negocio y es por eso que ahora en cierta medida esto impacta en el negocio.

7.3. Etapa 03: Análisis y evaluación.

Esta etapa permite que se verifique que el modelo previo describa al proceso lo más cercano posible para proseguir con el análisis de las distintas vistas del proceso (la redundancia de información o tareas y las actividades de poca relevancia). Es importante trasladar a esta etapa toda la información elemental, ya que, de no llevarlo a cabo, los modelos previos podrían incluir información errada o ausente, dando a tomar decisiones poco acertadas en posibles rediseños de modelos. Al desarrollar este análisis de las acciones en funciones de los actores, cada uno da a conocer escenarios distintos de cómo desarrollaban las mismas actividades. Además, existía un espacio entre lo que expresaban, y lo que desarrollaban, además de lo que realmente estaba sucediendo

Para ello se llevará a cabo un análisis de los siguientes aspectos:

7.3.1. Tiempo.

Las actividades se desarrollan de manera informal, pero aun así la cantidad de expedientes generados en el día siendo la cantidad mínima de 1 a 3, otro control que es de mi preocupación son los tiempos en él envió para la inscripción de la documentación y la aprobación de esta, teniendo un plazo menor a 30 días.

7.3.2. Recursos.

Los trabajadores que elaboran en cada una de las actividades tienen remuneraciones establecidas, no manejan niveles remunerativos para los trabajadores por lo tanto no se puede evaluar o determinar la eficiencia de los trabajadores.

7.3.3. Documentación.

No se lleva de forma correcta el control de estas aprobaciones, la cantidad de expedientes aprobados en un mes convencional, que va entre 15 y Siendo rechazados entre 5 a 10, tal es así que un documento sencillo de ser otorgado por cliente para el expediente se torna muy exigente para registros públicos (huella digital, firmas, foliación, formatos).

Tabla N° 18: Tiempos de Documentación antes del Proyecto

Nombre	Instancias completadas	Tiempo mínimo (m)	Tiempo máximo (m)	Tiempo promedio (m)	Tiempo total (m)
Venta	10	245	330	300	3767
Llegada del cliente	10	1	1	1	10
Recibimiento al Cliente	10	3	5	3,6	36
Cliente realiza la petición de información	10	1	1	1	10
Ofrece opciones de productos	10	4,5	8,53	7	70
Proforma	10	4,52	7,52	6,55	65,5
Aprueba compra	10	0,51	0,53	0,56	6
Efectúa pago	10	1	1	1	10
Registra información en el sistema del producto y cliente	10	5,05	8,15	6,55	65,5
Emisión de comprobante de pago (factura. boleta)	10	8	12	10,56	106
Elabora carta poder	10	10	11	10,12	105
Firma de carta poder	10	0,25	0,25	0,25	2,52
Entrega de llaves al cliente	10	10	9	10	97,55
Entrega el producto	10	10	10	10	100
Anexa Información	10	8,55	12	11,15	111,55

Destina información a Administración	10	5	46	24,05	240,5
Visto Bueno del expediente	10	9,45	11	11,25	230,43
Deriva información a gerencia	10	8,48	0,25	12,36	97,23
Deriva información al área Legal	10	10,53	9,45	15,45	2,25
Revisión de Documentación	10	14	48	41,5	415
Traslada Documentación a RP y Cámara de Comercio	10	46	58	51	510
Recepción de Documentación	10	45	57	53,54	535
Convoca al cliente	10	46	58	50,54	505
Entrega Documentación al cliente	10	0	0	0	0
NoneEnd	10				
Realiza pedido	5	21	40	32,43	162
Recepción del pedido	5	5	5	5	25
Confirmación de pedido	5	30	42	34,06	174
Envío del pedido	5	4	4	4	20
Recepción del pedido	5	5	13	8,2	41
Verificación del pedido	5	4	28	10,16	53
Confirmación de recepción del pedido	5	6	21	13,4	67
Ingreso al sistema del pedido	5	23	45	33,22	166
NoneEnd	5				
Inicio de proceso de Almacén	5	4	25	11,44	59

Fuente: Elaboración Propia.

Luego de haber evaluado, se tiene que, para poder llevar a cabo todas estas actividades, se han empleado un tiempo de 1 hora con 30 minutos, siendo un proceso que más demanda de tiempo en la documentación.

Costos y Recursos.

Tabla N° 19: Costos y Presupuestos antes del Proyecto

Recurso	Uso	Costo fijo total	Costo unitario total	Costo total
Vendedor	0,24%	69120	27,67	69147,67
Administrador	0,60%	62000	28,17	62028,17
Gerente	0,30%	28800	16,25	28816,25
Área Legal	0,32%	29900	16,25	29917,25
Encargado de Planta	0,10%	12400	4,875	12404,88
Almacenero	0,24%	11520	7	11527
Total	1,80%			

Fuente: Elaboración Propia.

7.4. Etapa 04: Rediseño y Propuesta de Mejora.

En esta cuarta etapa, se trabajó con toda la documentación de cada uno de los procesos proceso obtenida en la fase dos y su respectivo diagrama desarrollado también en la fase dos.

La matriz de tiempos de los procedimientos permitió desglosar todas las actividades del proceso, qué tipo de actividades son, cuáles son sus tiempos, y con ayuda de las observaciones anotadas pudimos vislumbrar cuales podrían ser las mejoras sobre este proceso procesos. Además, utilizando la herramienta de análisis de valor agregado pudimos ver cuáles son las actividades que no agregan valor al proceso, de manera que se tenga un indicio de cuáles son las posibles actividades por mejorar.

Esta fase es una de las más importantes ya que haciendo uso de la matriz de tiempo, la mejora de procedimientos en la empresa, reuniones internas y aplicando la técnica brainstorming se deben crear las propuestas para la mejora del proceso.

7.4.1. Guía de Procedimientos "Procedimientos Administrativos" de la Empresa Korea Motos S.R.L. -Chiclayo.

	<p>GUÍA DE PROCEDIMIENTOS DE KOREA MOTOS S.R.L.</p>	<p>PAGINA: 01- 10</p>
	<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</p>	
	<p>CODIGO: G.AD - 01 VERSIÓN: 01</p>	
<p>GUÍA DE PROCEDIMIENTOS "PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS" DE LA EMPRESA KOREA MOTOS S.R.L. - CHICLAYO</p>		
<p>RESPONSABLES</p>		<p>FIRMA</p>
<p>APROBADO POR</p>	<p>Fidel Gálvez Bustamante</p>	
<p>REVISADO POR</p>	<p>Ing. Franklin Guerrero Campos</p>	

Introducción.

La Guía de Procedimientos es un instrumento eficaz de la organización administrativa, ayudando a simplificar los procesos, disminuir costos y duplicidad de actividades.

La Guía de Procedimientos, ayuda a señalar el procedimiento que se debe seguir para lograr un trabajo óptimo que se debe desempeña en el trabajo de forma eficaz, ayudando a describir en forma lógica, todas las actividades y secuencias que se dan en los procesos.

El hecho de que no se utilicen uniformemente los mejores métodos que existen para hacer las actividades es causa de gran derroche de tiempo y esfuerzo en las oficinas, siendo la Guía de Procedimientos el que persigue la uniformidad y simplificación en la ejecución de las tareas.

La Guía de Procedimientos para los procesos administrativos mantiene relación directa con el cliente, dentro de todo el ámbito del servicio al cliente.

Dicha Guía de Procedimientos contiene un texto donde especifica los procedimientos a seguir para la ejecución de los procesos; se plasma con diagrama según las circunstancias y necesidades, incluyéndose también formatos que se emplean en el procedimiento.

7.4.1.1. Presentación de La Empresa.

✓ **Localización de la empresa.**

La empresa Korea Motos S.R.L, inicia sus labores en el año 2004, mediante el empeño y unión de los hermanos Gálvez nacidos en la ciudad de Chota.

Numero de RUC: 20479779598

Representante Legal: Fidel Gálvez Bustamante.

Actividad Económica: venta de motos al por mayor y menor

Domicilio Fiscal: Augusto B. Leguía N° 300.

✓ **Medios de Comunicación.**

Los clientes pueden contactarse con la siguiente página Web de la empresa: www.koreamotos.com o comunicarse con el teléfono (074) 251005 o celular /#97004856.

7.4.1.2. Base legal.

Korea Motos S.R.L, es una empresa de capitales Chótanos, que comenzó sus operaciones en el año 2004 en la ciudad de Chiclayo-Lambayeque-Perú. Teniendo como socios a Fidel Gálvez Bustamante, Belisario Gálvez Bustamante, Orlando Gálvez Bustamante, Formalmente registrada en Registros Públicos con la ficha Registral N°6 y ante la superintendencia de Administración Tributaria- SUNAT con RUC 20479779598.

Inicio sus operaciones comerciales en el año 2004 calle las cucardas 285 López Albuja- Chiclayo, para pasar luego en el 2009 a la AV. Augusto B Leguía N 300 José Leonardo Ortiz, siendo trasladada en el año 2009 a AV. Augusto B Leguía 420 donde actualmente funciona la empresa.

7.4.1.3. Productos

- a) Moto taxi de tres pasajeros.
- b) Moto lineal de dos pasajeros.
- c) Motos cargueras de un pasajero.

7.4.1.4. Objetivos de los procedimientos.

Describir los procedimientos pertinentes de las actividades administrativas, con la finalidad de satisfacer al cliente.

7.4.1.5. Gestión de Procesos.

Requisitos de la documentación Guía de Procedimientos.

- a) Determinar los procesos necesarios
- b) Interactuar la secuencia de los procesos
- c) Determinación de métodos y criterios de aceptación
- d) Asegurar la disponibilidad de los recursos e información
- e) Asegurar el seguimiento y medición de los procesos cuando sea aplicable y su respectivo análisis
- f) Aplicar acciones de mejora.

7.4.1.6. Control de la Documentación

El sistema de gestión de procesos de la empresa KOREA MOTOS S.R.L. tiene como base documentar; siendo de vital importancia para el logro de los procesos de nuestra empresa, pues en ella se plasman no sólo las formas o lineamientos de cómo debe operar nuestra organización.

Entre los requisitos documentarios están:

- a) Declaraciones documentadas de una política de procesos y de objetivos de los procesos de KOREA MOTOS S.R.L.
- b) Caracterización de procesos de KOREA MOTOS S.R.L.
- c) Procedimientos documentados (Cada procedimiento establecido es documentado, implementado y mantenido, pues un sólo documento puede incluir los requisitos para varios procedimientos).
- d) Se han establecido procedimientos para controlar los procesos de la empresa, en ellos se indican las pautas para su interacción, incluyendo a su vez las modificaciones a las que haya que realizarse.

7.4.1.7. Responsabilidad de la Dirección.

Compromiso de la Dirección.

La empresa KOREA MOTOS S.R.L, ha dado su respaldo para la elaboración de toda la documentación de procesos, implementación y mejora continua por medio de:

- a) Se comunicó a la toda la organización la necesidad de satisfacer, determinar y cumplir las necesidades del cliente, los requisitos legales.
- b) Se estableció y documento la política y los objetivos de los procesos, coherentes con la realidad de la empresa.
- c) Se cercioro de proporcionar la información necesaria.

7.4.1.8. Enfoque al Cliente.

Se aseguró del cumplimiento de las expectativas del cliente mediante el registro detallado de sus requerimientos, en la ejecución de los procedimientos, además de la consideración de sus peticiones y reclamos en el ejercicio de la mejora continua de la empresa.

Políticas de Ventas

Todos los productos vendidos en KOREA MOTOS S.R.L, son nuevos, y tienen garantía (excepto cuando se exprese lo contrario por el fabricante) dependiendo del modelo y marca del producto.

- a) Los precios, descripciones y detalles de los productos se encuentran sujetos a cambio después de una semana entregada la proforma, esto solo se aplica solo a los clientes que traigan consigo su proforma, caso contrario el precio cambia de acuerdo al tipo de cambio.
- b) Cualquier cambio de características de la compra solo se realizará en el momento de la compra; no se acepta cambios después de la compra.
- c) Durante la compra el cliente puede escoger diversas características del vehículo, siendo cargado el costo al cliente.
- d) KOREA MOTOS S.R.L. no procesa órdenes durante los domingos.

7.4.1.9. Formas de Pago.

Las formas de pago son mediante el sistema financiero, transferencias, cheques, efectivo.

- a) Cheque: se acepta pago con cheque de cualquier entidad financiera; pero la venta procederá cuando el cheque sea procesado, una vez procesado recién se procederá a la entrega y firma de documentación correspondiente.
- b) Efectivo: por medio de este medio la venta se realizará más rápido debido a que no existe intermediarios al momento de contar el dinero.

7.4.1.10. Políticas de Garantía

Los productos no pueden ser devueltos ni se reembolsan el dinero.

- a) La empresa KOREA MOTOS S.R.L no acepta devoluciones, ya que las movildades salen respectivamente probadas por un especialista del área, siendo verificada por el mismo cliente al momento de la

compra, en caso de fallas el cliente puede ir a los talleres para las respectivas revisiones mensuales.

- b) La empresa KOREA MOTOS S.R.L solo realizara cambios de movilidades si es comprobado que la falla es de fábrica.

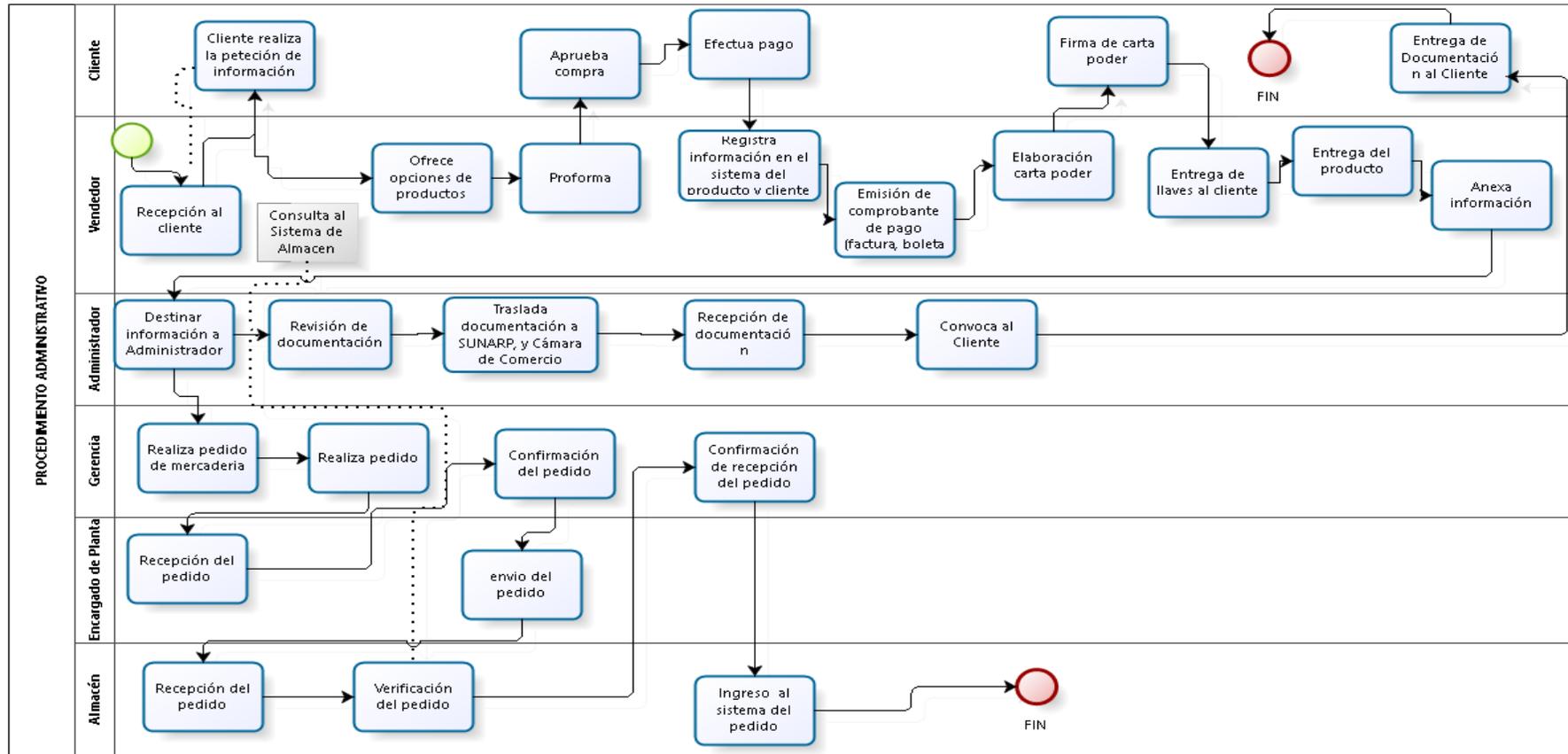
7.4.1.11. Propuesta.

A continuación, se propusieron las siguientes Guías de Procedimientos.

- a) Guía de Procedimientos de Ventas.
- b) Guía de Procedimientos de Documentación.
- c) Guía de Procedimientos de Almacenamiento.

PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS.

Figura N° 14: Procedimientos Propuesto.



Fuente: Elaboración propia.

Herramienta: bizagi

ANALISIS DE TIEMPOS

Tabla N° 20: Análisis de Tiempos

Nombre	Instancias completadas	Tiempo mínimo (m)	Tiempo máximo (m)	Tiempo promedio (m)	Tiempo total (m)
Venta	10	245	330	300	3767
Llegada del cliente	10	1	1	1	10
Recibimiento al Cliente	10	3	5	3,6	36
Cliente realiza la petición de información	10	1	1	1	10
Ofrece opciones de productos	10	4,50	8,53	7	70
Proforma	10	4,52	7,52	6,55	65,50
Aprueba compra	10	0,51	0,53	0,56	6
Efectúa pago	10	1	1	1	10
Registra información en el sistema del producto y cliente	10	5,05	8,15	6,55	65,50
Emisión de comprobante de pago (factura. boleta)	10	8	12	10,56	106
Elabora carta poder	10	10	11	10,12	105
Firma de carta poder	10	0,25	0,25	0,25	2,52
Entrega de llaves al cliente	10	9,75	9,75	9,75	97,55
Entrega el producto	10	10	10	10	100
Anexa Información	10	8,55	12	11,15	111,55
Destina información a Administración	10	5	46	24,05	240,5
Revisión de Documentación	10	14	48	41,5	415
Traslada Documentación a RP y Cámara de Comercio	10	46	58	51	510
Recepción de Documentación	10	45	57	53,54	535
Convoca al cliente	10	46	58	50,54	505

Entrega Documentación al cliente	10	0	0	0	0
NoneEnd	10				
Realiza pedido	5	21	40	32,43	162
Recepción del pedido	5	5	5	5	25
Confirmación de pedido	5	30	42	34,06	174
Envío del pedido	5	4	4	4	20
Recepción del pedido	5	5	13	8,20	41
Verificación del pedido	5	4	28	10,16	53
Confirmación de recepción del pedido	5	6	21	13,40	67
Ingreso al sistema del pedido	5	23	45	33,22	166
NoneEnd	5				
Inicio de proceso de Almacén	5	4	25	11,44	59

Fuente: Elaboración Propia

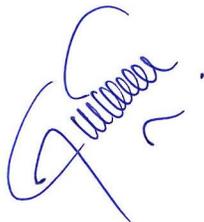
ANALISIS DE COSTOS

Tabla N° 21: Análisis de Costos

Recurso	Uso	Costo fijo total	Costo unitario total	Costo total
Vendedor	0,24%	69120	27,67	69147,67
Administrador	0,60%	62000	28,17	62028,17
Gerente	0,30%	28800	16,25	28816,25
Encargado de Planta	0,10%	12400	4,875	12404,88
Almacenero	0,24%	11520	7	11527
Total	1,48%			

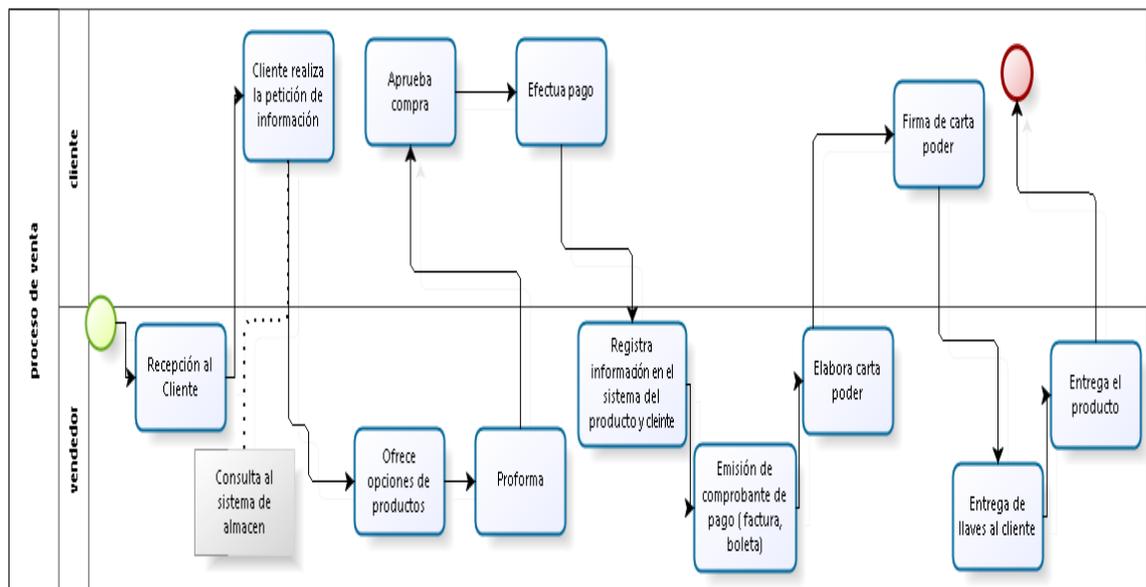
Fuente: Elaboración Propia

7.4.2. Guía de Procedimientos de venta.

		GUÍA DE PROCEDIMIENTOS DE KOREA MOTOS S.R.L.	
		PAGINA: 1 de 11	
<p>GUÍA DE PROCEDIMIENTOS DE VENTA</p>			
RESPONSABLES		FIRMAS	
APROBADO POR:	Fidel Gálvez Bustamante		
REVISADO POR	Ing. Franklin Guerrero Campos		

1. Procedimiento General en el Área de Venta.

Figura N° 15: Procedimiento General del Área de Venta



Fuente: Elaboración Propia.

2. Objeto.

Diseñado para establecer el proceso operacional de todos los procedimientos administrativos relacionados con la venta.

3. Alcance.

Se aplica a todas las compras realizadas por los clientes de la empresa KOREA MOTOS S.R.L-CHICLAYO.

4. Definiciones

- Venta:** Intercambio de algún producto por una determinada cantidad de dinero.
- Expediente:** documento brindado por el cliente con la finalidad de poder registrar sus datos y exista mayor formalidad.
- Tarjeta de propiedad:** Es un documento donde contiene los códigos de la moto además de una foto del vehículo este documento sirve para demostrar quién es el propietario.

- d) **Placa de rodaje:** Es una placa que es entregada al cliente contiene letras y números con el cual se describe las características del vehículo siendo único
- e) **Carta poder:** Documento que se redacta de forma obligatoria por la empresa con la finalidad de que el cliente se ceda el poder para que se realice el trámite necesario para la obtención de la tarjeta de propiedad y placa de rodaje.

5. Responsables

- a. ADM01: Jefe del Área de Venta.

6. Desarrollo del Proceso.

Tabla N° 22: Desarrollo del Proceso.

SECUENCIA	PROCEDIMIENTOS	ACTORES
1. Cliente	a) Recepción al Cliente	
		Vendedor
2. Información	a. Cliente realiza la petición de información.	Cliente
	b. Consulta al sistema de almacén.	Vendedor
	c. Ofrece opciones de productos.	Vendedor
	d. Proforma.	Vendedor
3. Venta	a. aprueba compra.	Cliente
	b. Efectúa pago.	Cliente
	c. Registra información en el sistema del producto y cliente.	Vendedor
	d. Emisión de comprobante de pago (factura, boleta).	Vendedor
	e. Elaboración de carta poder.	Vendedor
	f. Firma de la carta poder.	Cliente
4. Entrega	a) Entrega de llaves al cliente.	Vendedor
	b) Entrega del producto	Vendedor

Fuente: Elaboración Propia

7. Formularios

Boleta

Factura

Proforma

Formato de Inmatriculación.

Formato de Conformidad de Fabricación

Carta poder.

8. Cambios en la versión

Tabla N° 23: Cambios en la Versión

N° REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	28 – 01 - 2015	Primera emisión del documento

Fuente: Elaboración Propia

9. Indicadores.

Tabla N° 24: Indicadores del Procedimiento de Venta.

$$\text{TAXV} = \text{TPVR} - \text{TEPV}$$

Fuente: Elaboración Propia

Donde:

TAXC: Tiempo de atención por venta

TPVR: Tiempo por venta realizada.

TEPV: Tiempo establecido por venta.

DESARROLLO:

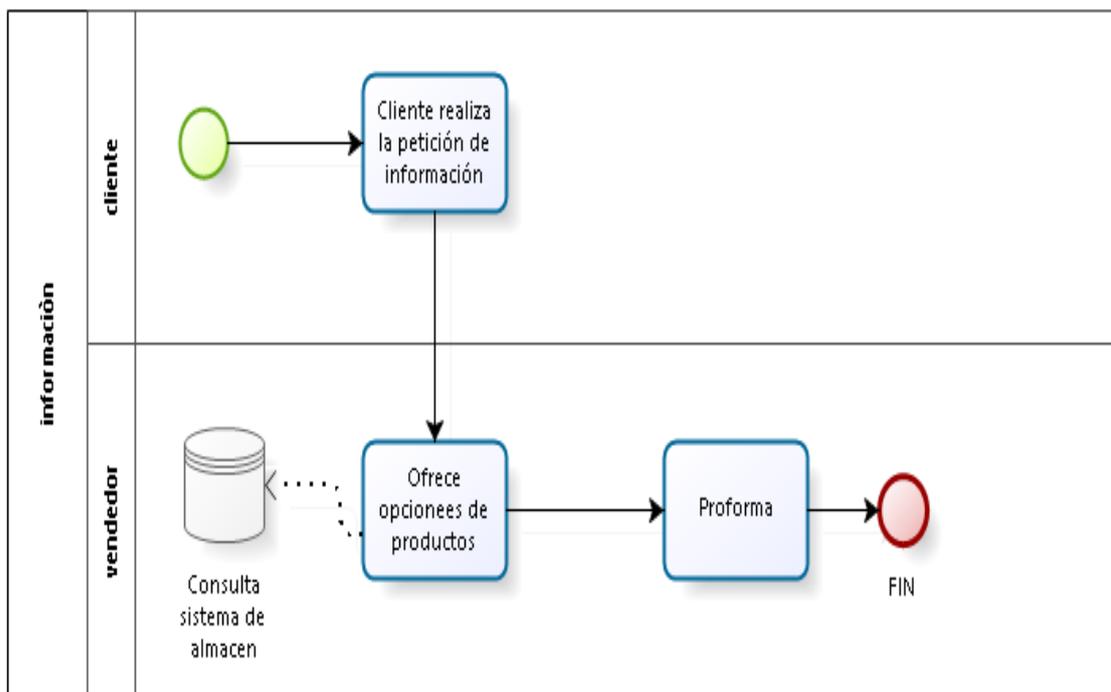
$$\text{TAXC} = 30-32$$

$$\text{TAXC} = -2 \text{ minutos.}$$

Con la propuesta en el área administrativa se realizó una prueba con 10 procesos y se notó que los procedimientos de hacen con -2 minutos del tiempo establecido, dándonos por satisfechos con lo logrado.

10. Información.

Figura N° 16: procedimiento de información



Fuente: Elaboración Propia.

En el diagrama se aprecia el momento en el que se pide la información al vendedor, donde se procederá a verificar un sistema donde se puede observar los productos que se tiene, elaborando una propuesta de acuerdo con los requerimientos del cliente.

Para llegar a la propuesta final de este procedimiento se tuvo que analizar tres escenarios (óptimo, pésimo), teniendo los siguientes resultados.

Análisis de Costos

Tabla N° 25: Análisis de Costos del Procedimiento de Información

Recurso	Escenario	Uso	Costo fijo total	Costo unitario total	Costo total
Vendedor	Optimo	0,03%	12,55	1,82	14,32
	Pésimo	0,17%	37,50	7,81	45,31

Fuente: Elaboración Propia

Análisis de tiempo.

Tabla N° 26: Análisis de Tiempo del Procedimiento de Información

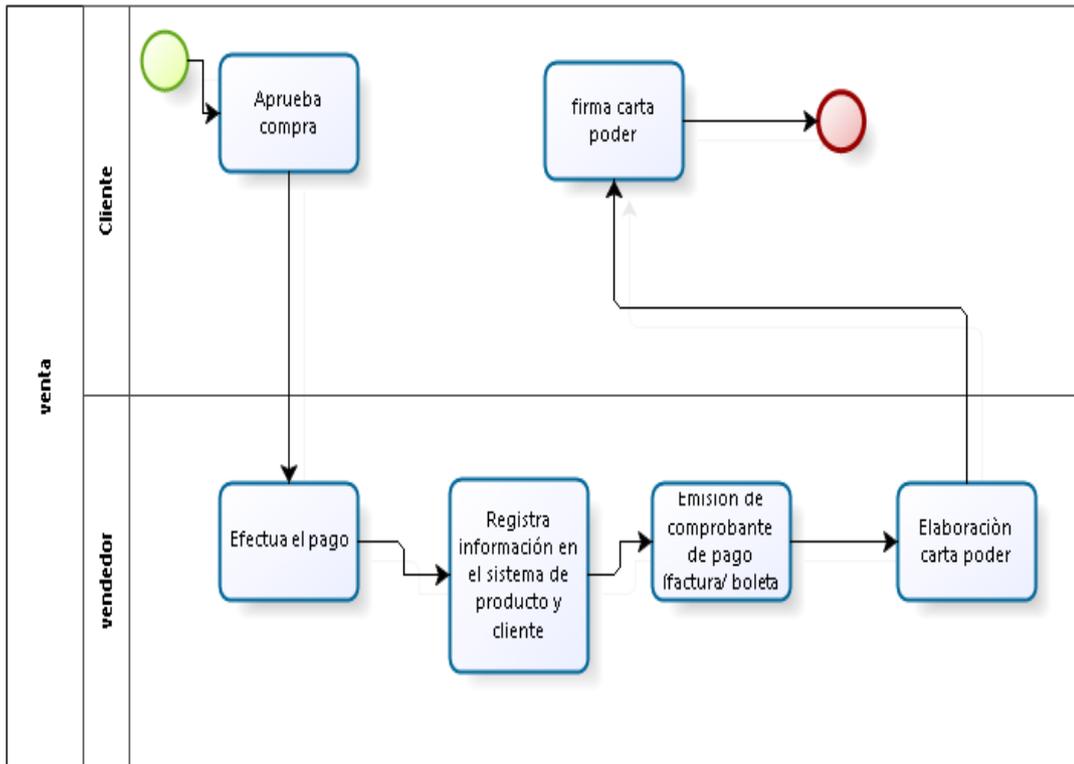
Nombre	Escenario	Instancias completadas	Tiempo mínimo (m)	Tiempo máximo (m)	Tiempo promedio (m)	Tiempo total (m)
Información	Optimo	5	4,50	10,45	8,34	42
	Pésimo	15	9	49	34,34	516
Cliente realiza la petición de información	Optimo	5	1	1	1	5
	Pésimo	15	2	2	2	30
Ofrece opciones de productos	Optimo	5	1,45	5,25	3,33	16,25
	Pésimo	15	2	26	13,44	201
Proforma	Optimo	5	2	5,35	4,18	20,15
	Pésimo	15	5	27	19	285
FIN	Optimo	5				
FIN	Pésimo	15				

Fuente: Elaboración Propia

Luego de comparar los escenarios se tiene que el escenario a proponer es el escenario Óptimo ya que así lo demuestran los indicadores de costos y tiempo.

11. VENTA:

Figura N° 17: Procedimiento de Venta



Fuente: Elaboración Propia

En el diagrama se aprecia el procedimiento que se realiza al momento en que el cliente acepta la compra, efectuando el pago del producto adquirido, registrando información del cliente, firmando el documento que se requiere para poder realizar papeles en instancias externas.

Para llegar a la propuesta final de este procedimiento se tuvo que analizar tres escenarios (óptimo, pésimo), teniendo los siguientes resultados.

Análisis de Costos

Tabla N° 27: Análisis de Costos del Procedimiento de Venta.

Recurso	Escenario	Uso	Costo fijo total	Costo unitario total	Costo total
vendedor	Óptimo	0,05%	25	3,65	28,65
	Pésimo	0,49%	75	21,88	96,88

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis de Tiempo.

Tabla N° 28: Análisis de Tiempo del Procedimiento de Venta.

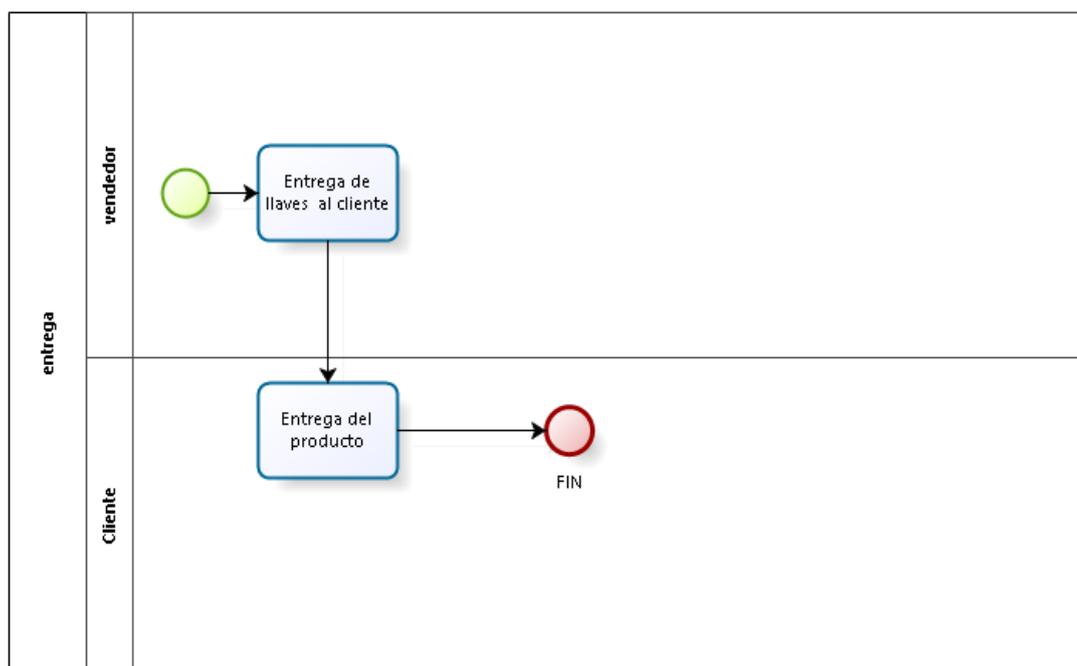
Nombre	Escenario	Instancias completadas	Tiempo mínimo (m)	Tiempo máximo (m)	Tiempo promedio (m)	Tiempo total (m)
Venta	Optimo	5	15	31	26,26	133
	Pésimo	15	43	179	156,36	2349
Aprueba compra	Optimo	5	1	1	1	5
	Pésimo	15	2	2	2	30
Efectúa el pago	Optimo	5	1	6	4	20
	Pésimo	15	3	52	26,38	402
Registra información en el sistema de producto y cliente	Optimo	5	3	11	7,28	39
	Pésimo	15	5	60	43,34	651
Emisión de comprobante de pago (factura/boleta)	Optimo	5	3	10	7,22	36
	Pésimo	15	10	58	46,44	696
Elaboración carta poder	Optimo	5	3	9	5,16	28
	Pésimo	15	16	58	36	540
Firma carta poder	Optimo	5	1	1	1	5
	Pésimo	15	2	2	2	30

Fuente: Elaboración Propia

Luego de comparar los escenarios se tiene que el escenario a proponer es el escenario Óptimo ya que así lo demuestran los indicadores de costos y tiempo.

12. ENTREGA

Figura N° 18: Procedimiento de entrega del Producto



Fuente: Elaboración Propia

En el diagrama se muestra la etapa final de la venta donde se entrega la compra al cliente como parte final de este proceso.

Para llegar a la propuesta final de este procedimiento se tuvo que analizar tres escenarios (real, óptimo, pésimo), teniendo los siguientes resultados.

Análisis de Costos

Tabla N° 29: Análisis de Costos del Procedimiento Entrega.

Recurso	Escenario	Uso	Costo fijo total	Costo unitario total	Costo total
Vendedor	Óptimo	0,01%	6,25	0,52	6,77
	Pésimo	0,12%	18,75	9,38	28,13

Fuente: Elaboración Propia

ANALISIS DE TIEMPO

Tabla N° 30: Análisis de Tiempo del Procedimiento de Entrega.

Nombre	Escenario	Instancias completadas	Tiempo mínimo (m)	Tiempo máximo (m)	Tiempo promedio (m)	Tiempo total (m)
Entrega	Optimo	5	2	2	2	10
	Pésimo	15	5	33	19	285
Entrega de llaves al cliente	Optimo	5	1	1	1	5
	Pésimo	15	3	31	17	255
Entrega del producto	Optimo	5	1	1	1	5
	Pésimo	15	2	2	2	30

Fuente: Elaboración Propia

Luego de comparar los escenarios se tiene que el escenario a proponer es el escenario Óptimo ya que así lo demuestran los indicadores de costos y tiempo.

FOMULARIOS.

	Korea Motos S.R.L. Venta de Motos, trimotos, motos cargueras. AV. AUGUSTO BELEGUÍA N°300 (074) 251005-970044856 www.koreamotos.com.pe			RUC: 20479779598 FACTURA 001 N°00001	
	Chiclayo,:: _____ de _____ del _____				
Señor (es): _____					
Dirección: _____					
RUC: _____					
	Cantidad	Codigo	Descripción	P. Unitario	Valor Neto
SON:				SUB TOTAL:	
				IGV	
				TOTAL	

	Korea Motos S.R.L. Venta de Motos, trimotos, motos cargueras. AV. AUGUSTO BELEGUÍA N°300 (074) 251005-970044856 www.koreamotos.com.pe			RUC: 20479779598 BOLETA 001 -N°00001	
	Chiclayo,:: _____ de _____ del _____				
Señor (es): _____					
Dirección: _____					
RUC: _____					
	Cantidad	Codigo	Descripción	P. Unitario	Valor Neto
SON:				SUB TOTAL:	
				IGV	
				TOTAL	

KOREA MOTOS S.R.L.

**IMPORTACIÓN Y VENTAS AL POR MAYOR Y MENOR DE MOTOCICLETAS
MOTOTAXIS**

Señor:

Estimado señor, nos es grato saludarle y de acuerdo a su solicitud, le hacemos llegar nuestra propuesta técnica y económica por la compra de una moto taxi Korea Motos.



Marca	Korea motos
modelo	GM 150-PA
Fuerza de motor	150 CC
Combustible	Gasolina
tecnología	Koreana
Velocidad máx.	100 km/h
Sistema de arranque	Arrancador electrónico Alarma Pedal de arranque
transmisión	05 cambios. corona y retrocesos

beneficio de compra
Tarjeta
Placa
juego de llaves
Panorámico
puertas de pasajero
garantía 12 meses
Precio
S/.5.400,00
precio incluye igv.

CTA. BANCO DE CREDITO: 305-1513268-0-42

Los gastos registrales de tarjeta de propiedad y placa de rodaja, trámites administrativos están incluidos en el precio del vehículo.

MARCO LLUNCOR: # 949458773

AV. Augusto B Leguia #300 JLO- Chiclayo- teléfono (074) 251005 /#97004856

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE FABRICACIÓN

CERTIFICADO CIX 000534

La empresa SOFTWARE de PARWARE INGENIEROS S.R.L.

CERTIFICA:

Haber efectuado la inspección técnica del vehículo cuyas características registrar son las siguientes:

1	Titular o Propietario				
2	Categoría		12	Nº Asientos	
3	Clase		13	Largo	
4	Marca		14	Ancho	
5	Modelo		15	Altura	
6	Año de fab. Y Año de mod		16	Color	
7	VIN/Nº de serie		17	Peso Neto	
8	Tipo de carrocería		18	Peso Bruto	
9	Nº Ejes		19	Carga Útil	
10	Nº Ruedas		20	Nº de Motor	
11	Nº Pasajeros		21	Formula rodante	

Conste por el presente documento de acuerdo con el expediente Nº16 CIX- FAB-000534 que la fabricación del vehículo no afecta negativamente la seguridad del mismo el tránsito terrestre.

El vehículo materia de evaluación fue originalmente diseñado y construido para destinarlo al transporte de pasajeros.

Se expide el presente certificado en la ciudad de CHICLAYO EL 23/04/2014.

ING MECANICO

CARTA PODER

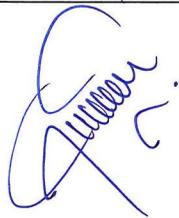
YO.....,
identificado con el DNI:..... con domicilio en:
.....

AUTORIZOAL SEÑOR,.....
identificado con el DNI: para que en mi representación se
apersone a cualquier notaria y firme el formulario de inmatriculación, declaración
jurada de medios de pago, y otros documentos necesarios para inscripción del
vehículo de mi propiedad de serie Nª..... así mismo realice
los trámites ante registros públicos y otros trámites correspondientes.

Nombre:

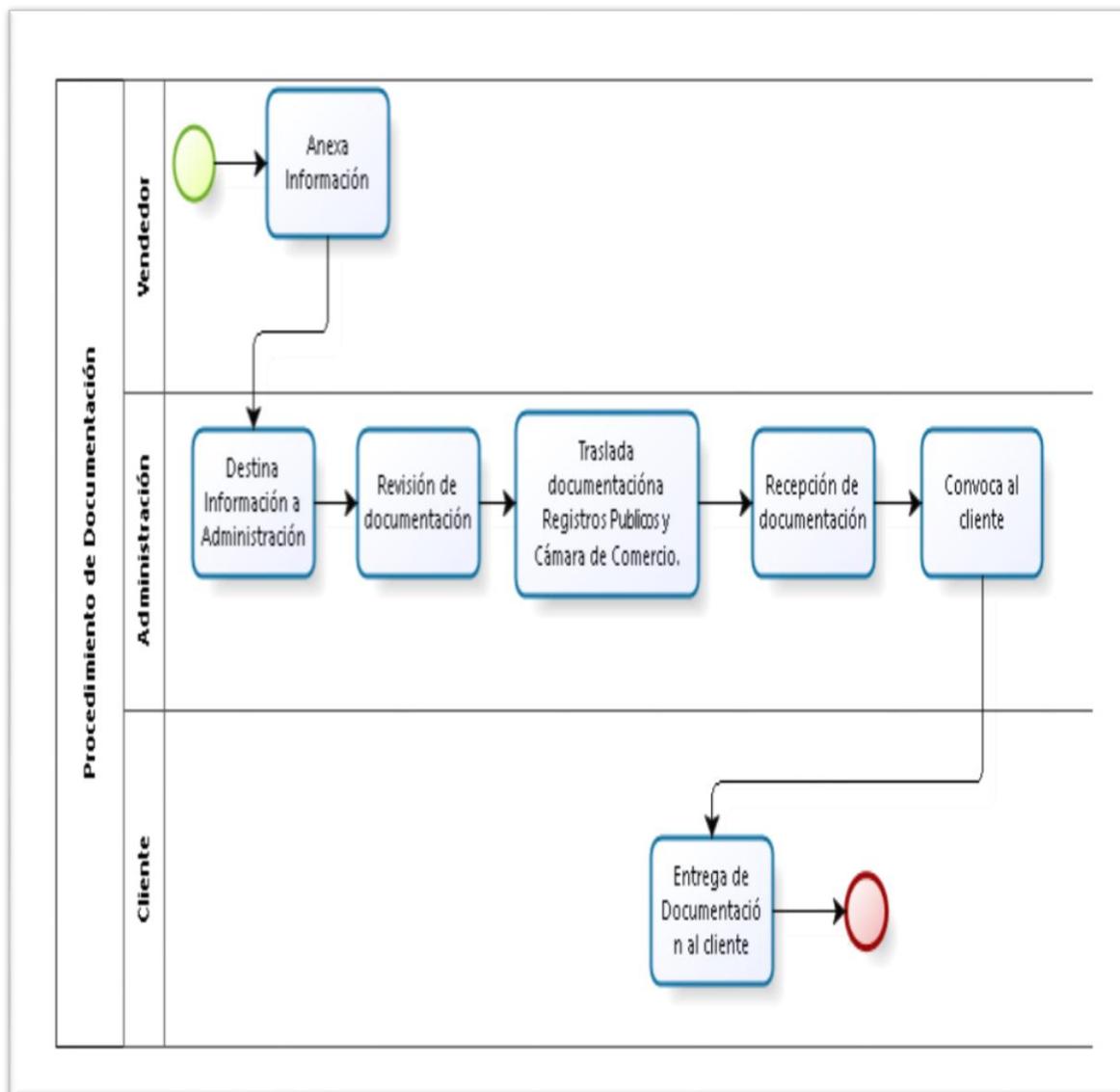
DNI:

7.4.3. Guía de Procedimientos de Documentación.

	GUÍA DE PROCEDIMIENTOS DE KOREA MOTOS S.R.L.	
	PAGINA: 1 de 11	
GUÍA DE PROCEDIMIENTOS DE DOCUMENTACIÓN		
RESPONSABLES		FIRMAS
APROBADO POR:	Fidel Gálvez Bustamante	
REVISADO POR	Ing. Franklin Guerrero Campos	

1. Procedimiento General de Documentación.

Figura N° 19: Procedimiento General de Documentación



Fuente: Elaboración Propia

2. Objeto.

Realizar de manera más eficiente la documentación con la finalidad que el cliente obtenga su documentación en corto tiempo, llegando a satisfacer las necesidades del cliente.

3. Alcance.

Se aplica a todos los trámites documentarios realizados al momento de adquirir un vehículo en la empresa KOREA MOTOS S.R.L-CHICLAYO.

4. Definiciones.

Documentación: Procesos de un trámite necesario y obligatorio para la obtención de documentación en regla.

- a) **Factura:** Documento donde detalla el pago que se realizó al momento de comprar el vehículo.
- b) **Carta poder:** Documento que se redacta de forma obligatoria por la empresa con la finalidad de que el cliente se ceda el poder para que se realice el trámite necesario para la obtención de la tarjeta de propiedad y placa de rodaje.
- c) **Certificado de conformidad:** Documento que emite el fabricante de inspecciones y series de códigos con relación a las características del vehículo.
- d) **Proforma:** Documento que se brinda al cliente antes de la compra donde especifica características del vehículo el costo, etc.
- e) **Formato de inmatriculación:** Documento que emite la SUNARP para que se pueda emitir la placa y tarjeta del vehículo.

5. Responsables.

ADM 001: Jefe del Área de Administración

6. Desarrollo del Procedimiento.

1Tabla N° 31: Desarrollo del Procedimiento

SECUENCIA	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE
1. Requerimiento de tramite	a) Anexa Información.	Vendedor
	b) Destina Información a Administración.	Administrador
2. Aprobación de Documentación	a) Revisión de Documentación.	Administrador
	b) Traslada documentación a Registros Públicos y Cámara de Comercio.	Administrador
	c) Recepción de documentación.	Administrador
	d) convoca al cliente.	Administrador
	e) Entrega de Documentación al cliente	Administrador

Fuente: Elaboración Propia

7. Formularios.

Carta Poder

Certificado de conformidad de fabricación.

Formato de Inmatriculación

8. Cambios en la Versión

Tabla N° 32: Cambios en la Versión

N° REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	28 – 01 – 2015	Primera emisión del documento

Fuente: Elaboración Propia

9. INDICADORES.

$PVE = (CVD/TVM)100$

PVE= proceso de ventas efectivas.

CVD: cantidad de ventas diarias

TVM: total de ventas mensuales.

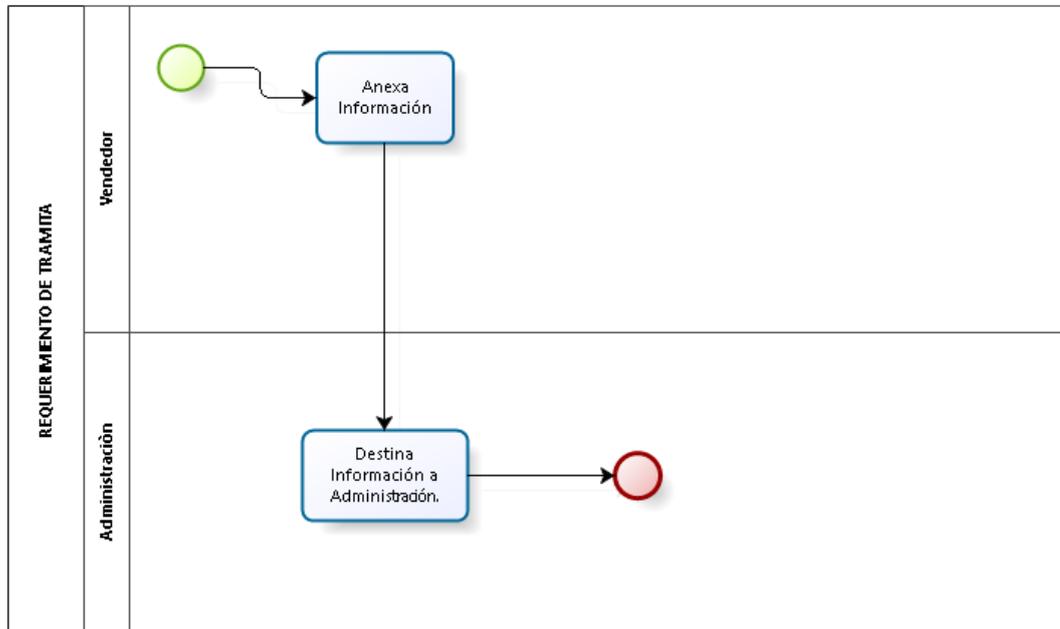
$PVE = (CVD/TVM)100$

$PVE = (2/60)100$

PVE= 3.

10. Requerimiento de Trámite.

Figura N° 20: Procedimiento de Requerimiento de Tramite



Fuente: Elaboración Propia

En el diagrama del procedimiento de Documentación se aprecia cómo se debe llevar a cabo, comenzando por anexar de información para ser derivada a Administración donde se encargan de formalizar la documentación.

Para llegar a la propuesta final de este procedimiento se tuvo que analizar tres escenarios (óptimo, pésimo), teniendo los siguientes resultados.

Análisis de Costos

Tabla N° 33: Análisis de Costos de Requerimiento de Trámite

Recurso	Escenario	Uso	Costo fijo total	Costo unitario total	Costo total
Vendedor	Optimo	0,03%	6,25	3,125	9,375
	Pésimo	0,14%	18,75	6,25	25
	TOTAL	0.1.7%			
Administración	Optimo	0,02%	7,56	1,21	8,71
	Pésimo	0,17%	22,58	9,38	31,88
	TOTAL	0,19%			

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis de Tiempos.

Tabla N° 34: Análisis de Tiempos de Requerimiento de Trámite

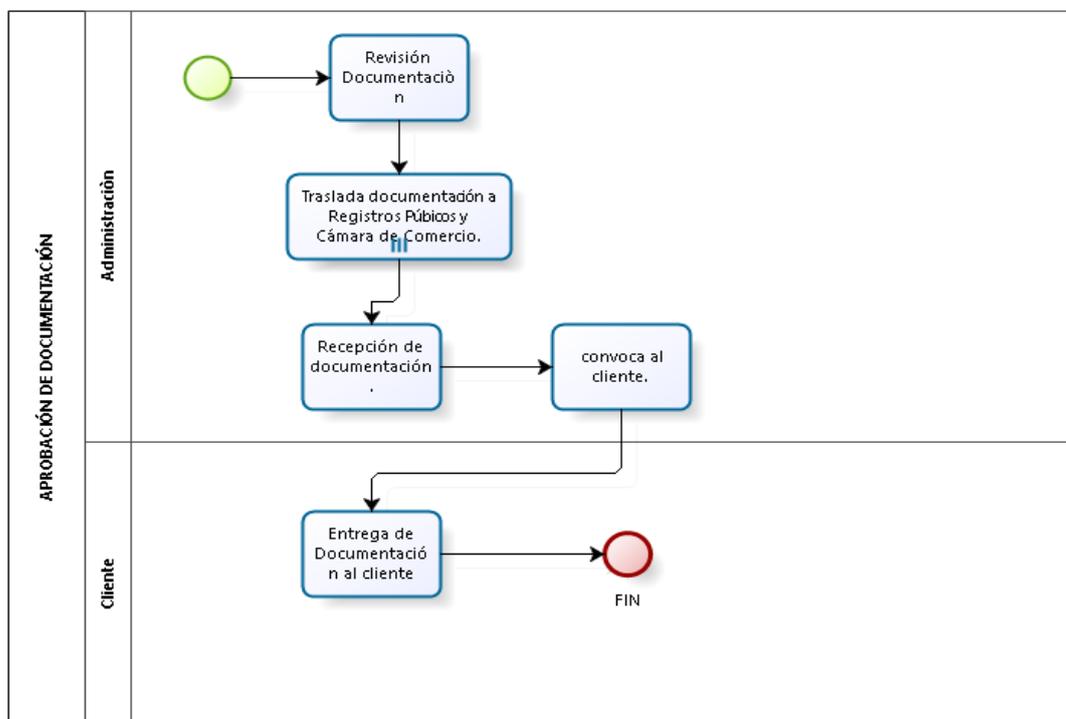
Nombre	Escenario	Instancias completadas	Tiempo mínimo (m)	Tiempo máximo (m)	Tiempo promedio (m)	Tiempo total (m)
Requerimiento de Tramite	Optimo	5	5	9	7	35
	Pésimo	15	9	51	30	450
Anexa Información	Optimo	5	3	7	5	25
	Pésimo	15	4	32	18	270
Destina información a administración.	Optimo	5	2	2	2	10
	Pésimo	15	5	19	12	180

Fuente: Elaboración Propia

Luego de comparar los escenarios se tiene que el escenario a proponer es el escenario real ya que así lo demuestran los indicadores de costos y tiempo.

11. Aprobación de Documentación.

Figura N° 21: Procedimiento de Aprobación de Documentación.



Fuente: Elaboración Propia

En el diagrama el administrador se encarga de formalizar la compra con los datos del cliente, donde obtendrá la placa de rodaja y tarjeta de propiedad, cuando se tenga esta documentación se llamará al cliente para ser entregadas.

Para llegar a la propuesta final de este procedimiento se tuvo que analizar tres escenarios (óptimo, pésimo), teniendo los siguientes resultados.

Análisis de Costos

Tabla N° 35: Análisis de Costos de Aprobación de Documentación.

Recurso	Escenario	Uso	Costo fijo total	Costo unitario total	Costo total
Administración	Optimo	0,13%	37,50	6,88	44,38
	Pésimo	0,69%	112,55	37,25	150
	TOTAL	0, 82%			

Fuente: Elaboración Propia

Análisis de Tiempos.

Tabla N° 36: Análisis de Tiempos de Aprobación de Documentos.

Nombre	Escenario	Instancias	Tiempo	Tiempo	Tiempo	Tiempo
		completadas	mínimo (m)	máximo (m)	promedio (m)	total (m)
Aprobación de Documentación	Optimo	5	37	47	44,36	223
	Pésimo	15	166	272	245,38	3687
	Real	7	53	72	67,14	470
Revisión de documentación	Optimo	5	1	8	4,40	22
	Pésimo	15	5	65	33,28	507
	Real	7	2	17	8,43	59
Enviar documentación RP. Cámara de Comercio	Optimo	5	5	18	12,43	62
	Pésimo	15	13	63	48,24	732
	Real	7	5	19	14,29	100
Recepción de documentación	Optimo	5	3	14	9,55	48
	Pésimo	15	39	65	51,44	771
	Real	7	10	19	16,71	117
Entrega de documentación	Optimo	5	6	14	8,46	43
	Pésimo	15	40	64	53,34	807
	Real	7	8	19	12,43	87
Llamar al cliente	Optimo	5	7	14	9,33	48
	Pésimo	15	49	66	58	870
	Real	7	10	18	15,29	0

Fuente: Elaboración Propia

Luego de comparar los escenarios se tiene que el escenario a proponer es el escenario real ya que así lo demuestran los indicadores de costos y tiempo.

1. PERSONA(S) NATURAL(S) a favor de quien debe extenderse la primera inscripción:

Nombres y Apellidos:	
Domicilio:	
Doc. de Identidad:	Estado civil:

2. CARACTERISTICAS DEL VEHICULO.

NUMERO DE DUA.

NUMERO VIN:	NUMERO DE
-------------	-----------

Marca:	
Año de Fabricación:	Modelo:
Año del Modelo:	Versión:
CATEGORIA	Motor N°:
Carrocería	Potencia de motor:
Color	combustible:
	Cilindros:

Longitud:	Ejes:
Ancho:	Ruedas:
Alto:	Asientos:
Peso neto:	pasajeros:
Carga Útil:	Formula Rodante
Peso Bruto:	

OBSERVACIONES:

IMPORTANTE:El uso de este formato electrónico no se significa la presentación de la SUNARP.

0001504863

firma

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD DE FABRICACIÓN

CERTIFICADO CIX 000534

La empresa SOFTWARE de PARWARE INGENIEROS S.R.L.

CERTIFICA:

Haber efectuado la inspección técnica del vehículo cuyas características registrar son las siguientes:

1	Titular o Propietario				
2	Categoría		12	Nº Asientos	
3	Clase		13	Largo	
4	Marca		14	Ancho	
5	Modelo		15	Altura	
6	Año de fab. Y Año de mod		16	Color	
7	VIN/Nº de serie		17	Peso Neto	
8	Tipo de carrocería		18	Peso Bruto	
9	Nº Ejes		19	Carga Útil	
10	Nº Ruedas		20	Nº de Motor	
11	Nº Pasajeros		21	Formula rodante	

Conste por el presente documento de acuerdo con el expediente N°16 CIX- FAB-000534 que la fabricación del vehículo no afecta negativamente la seguridad del mismo el tránsito terrestre.

El vehículo materia de evaluación fue originalmente diseñado y construido para destinarlo al transporte de pasajeros.

Se expide el presente certificado en la ciudad de CHICLAYO EL 23/04/2014.

ING MECANICO

CARTA PODER

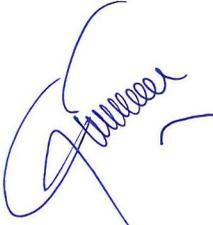
YO.....,
IDENTIFICADO CON EL DNI:..... CON DOMICILIO EN:
.....
.....

AUTORIZOAL SEÑOR,.....
identificado con el DNI: para que en mi representación se
apersone a cualquier notaria y firme el formulario de inmatriculación, declaración
jurada de medios de pago, y otros documentos necesarios para inscripción del
vehículo de mi propiedad de serie N^a..... así mismo realice
los trámites ante registros públicos y otros trámites correspondientes.

Nombre:

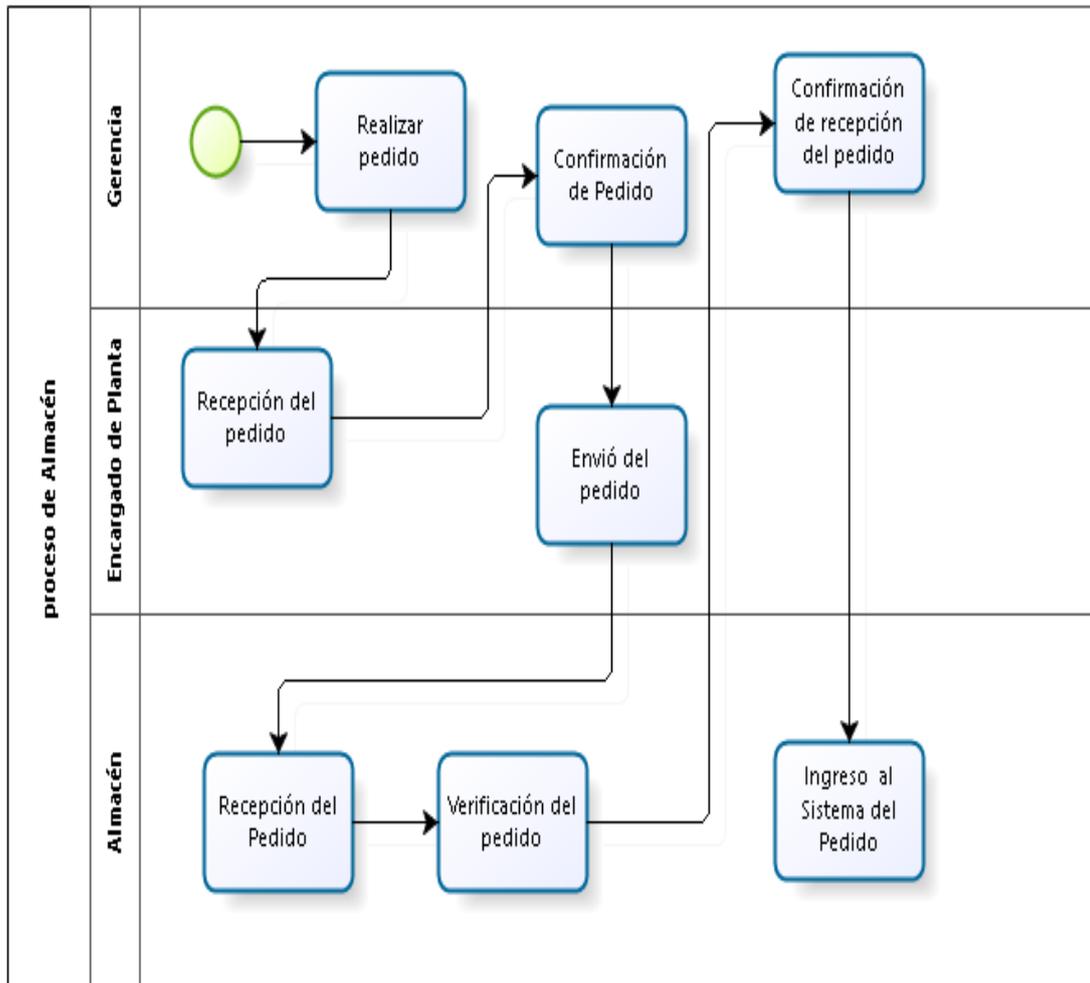
DNI:

7.4.4. Guía de Procedimientos de Almacén.

	GUÍA DE PROCEDIMIENTOS DE KOREA MOTOS S.R.L.	
	PAGINA: 1 de 11	
GUÍA DE PROCEDIMIENTOS ALMACEN		
RESPONSABLES		FIRMAS
APROBADO POR:	Fidel Gálvez Bustamante	
REVISADO POR	Ing. Franklin Guerrero Campos	

1. Procedimiento general del Almacén.

Figura N° 22: Procedimiento General del Almacén.



Fuente: Elaboración Propia

2. Objeto.

Proporciona al vendedor una información más rápida y efectiva sobre los productos existentes en stock.

3. Alcance

Se aplica a la necesidad del vendedor para ofrecer al cliente de la empresa Korea Motos.

4. DEFINICIONES.

Almacén: espacio panificado para el almacenaje y la manipulación eficaz y eficiente de bienes y materiales.

5. RESPONSABLE.

ADM01: Jefe del Área de Almacén.

6. Desarrollo del Procedimiento.

Tabla N° 37: Desarrollo del Procedimiento.

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS	REGISTROS
Adquisición de Mercadería	Realizar pedido	Gerencia
	Recepción del pedido	Encargado de planta
	Confirmación de pedido	Gerencia
	Envío del pedido	Encargado de planta
	Recepción del pedido	Almacén
Control	Verificación del pedido	Almacén
	Confirmación de recepción del pedido	Gerencia
Registro de Información	Ingreso al sistema del pedido	Almacén

Fuente: Elaboración Propia.

7. Formularios.

- a) Formulario de Pedido.

8. Cambios en la Versión

Tabla N° 38: Cambios en la Versión.

N° REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	28 – 01 – 2015	Primera emisión del documento

Fuente: Elaboración Propia

9. INDICADORES.

$$PDVPM = \sum VPM - TV$$

Donde:

PDVPM: Porcentaje de vehículo por marca

$\sum VPM$: Sumatoria de vehículo por marca

TV: Total de venta

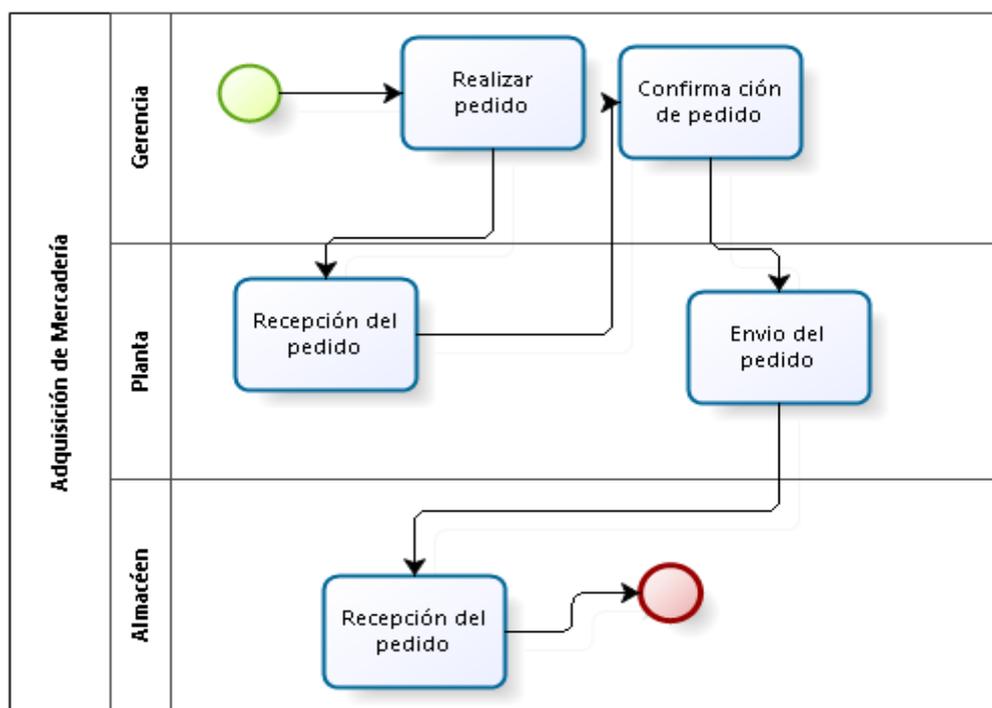
$$PDVPM = \sum VPM - TV$$

$$PDVPM = 15 - 5 = 10$$

El total de moto taxi del modelo 002 se pidió 15 a planta de las cuales se observa que se vendieron 5 sobrando 10 movilidades libres para ser vendidas, por lo consiguiente no es necesario realizar pedido de más movilidades para el stock.

10. Adquisición de Mercadería

Figura N° 23: Procedimiento de Adquisición de Mercadería.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis de costos.

Tabla N° 39: Análisis de Costos del Procedimiento de Adquisición de Mercaderías.

Recurso	Uso	Costo fijo total	Costo unitario total	Costo total
Gerencia	0,64%	28800	28,75	28828,75
Encargado de planta	0,33%	24800	13	24813
Almacén	0,28%	7680	8	7688
Total	1,25%			

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis de tiempo.

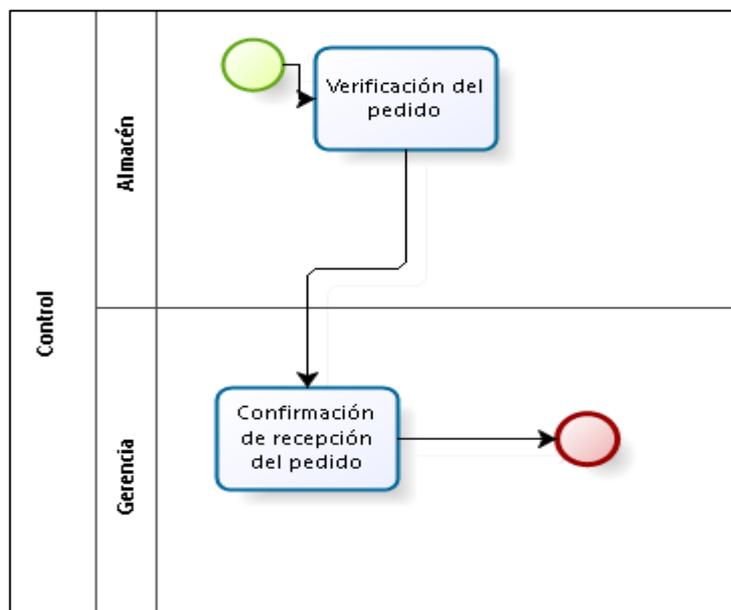
Tabla N° 40: Análisis de Tiempo de Adquisición de Mercadería.

Nombre	Instancias completadas	Tiempo mínimo (m)	Tiempo máximo (m)	Tiempo promedio (m)	Tiempo total (m)
Adquisición de Mercadería	10	354	493	452,82	4528
Realizar pedido	10	18	385	199,33	1995
Recepción del pedido	10	7	247	31	310
Confirmación de pedido	10	33	374	183,27	1837
Envío del pedido	10	7	7	7	70
Recepción del pedido	10	12	61	31,24	316
Total		431	1567	905,32	9056

Fuente: Elaboración Propia

11. Control.

Figura N° 24: Procedimiento de Control.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis de Costo.

Tabla N° 41: Análisis de Costo del Procedimiento de Control.

Recurso	Uso	Costo fijo total	Costo unitario total	Costo total
gerencia	0,14%	14400	7,50	14407,5
Almacén	0,21%	7680	6	7686
Total	0,35%			

Fuente: Elaboración Propia

Análisis de Tiempos.

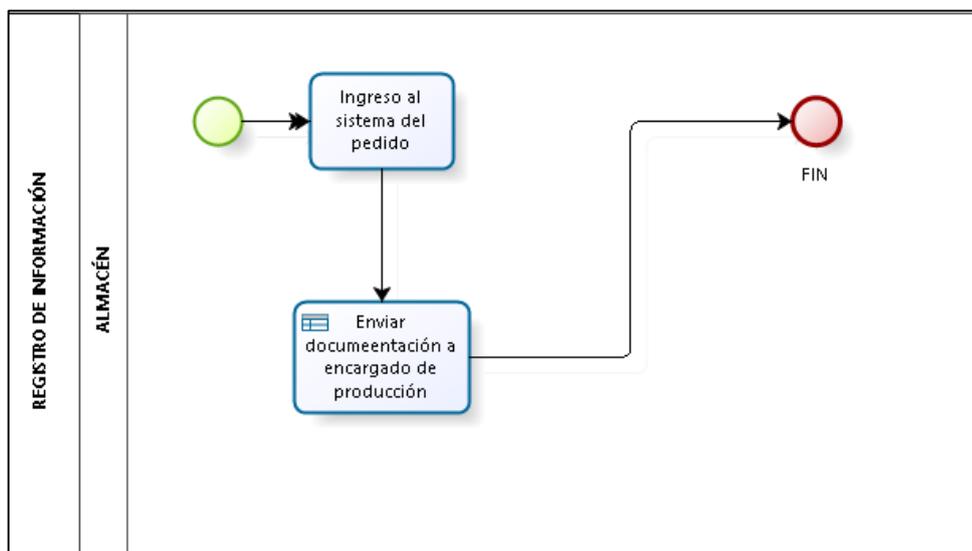
Tabla N° 42: Análisis de Tiempos del Procedimientos de Control.

Nombre	Instancias completadas	Tiempo mínimo (m)	Tiempo máximo (m)	Tiempo promedio (m)	Tiempo total (m)
Control	10	15	51	33	330
Verificación del pedido	10	9	45	27	270
Confirmación de recepción del pedido	10	6	6	6	60

Fuente: Elaboración Propia

12. Registro de Información.

Figura N° 25: Procedimiento de Información.



Fuente: Elaboración Propia

Análisis de Recursos.

Tabla N° 43: Análisis de Recursos del Procedimiento de Registro de Información.

Recurso	Uso	Costo fijo total	Costo unitario total	Costo total
Almacén	100,00%	7680	21,33	7701,33

Fuente: Elaboración Propia

Análisis de tiempos.

Tabla N° 44: Análisis de Tiempos del Procedimiento de Registro de Información

Nombre	Instancias completadas	Tiempo mínimo (m)	Tiempo máximo (m)	Tiempo promedio (m)	Tiempo total (m)
Registro de Información	10	32	275	153,50	1535
Ingreso al sistema del pedido	10	32	275	153,50	1535
Enviar Documentación al encargado de producción	10	15	200	100,20	1430
FIN	10				

Fuente: Elaboración Propia

13. Formulario.

FORMULARIO DE MERCADERIA

Orden de compra N°:	Fecha de entrega:
Fecha de pedido:	
Modelo:	Cantidad:
Características:	

Nota: es indispensable marcar la cantidad de vehículos a pedir a producción, así como es obligatorio escribirlo en números con la finalidad de que no exista equivocación por los operadores del Área de planta.

	Moto	Moto
Moto taxi	Lineal	carguera
5	5	5
8	8	8
10	10	10
13	13	13
15	15	15
20	20	20

fecha de envió	
Recibido por:	
OBSERVACIONES:	

COMENTARIO:

INGRESOS Y EGRESOS.

Fecha	Nº de Pedido	Nº de Factura	Proveedor	Cliente	Producto	Cantidad	Comentarios
10/4/2014	P001	F001-0001	JanAhmeda	angie bravo	trimotos	5	
12/5/2014	P002	F001-0002	JanAhmeda	angie bravo	motos cargueras	2	
4/22/2014	P003	F001-0003	JanAhmeda	keylian	motos lineales	1	
7/6/2014	P004	F001-0004	JanAhmeda	zakhia ben	motos lineales	1	
6/5/2014	P005	F001-0005	JanAhmeda	angie bravo	motos cargueras	1	
6/4/2014	P006	F001-0006	JanAhmeda	angie bravo	motos cargueras	2	
6/4/2014	P007	F001-0007	JanAhmeda	ahmed ben	motos lineales	4	
6/4/2014	P008	F001-0008	JanAhmeda	jandion	trimotos	3	
6/4/2014	P009	F001-0009	JanAhmeda	ytalodiaz	trimotos	1	
6/4/2014	P010	F001-0010	JanAhmeda	angie bravo	motos lineales	1	
6/4/2014	P011	F001-0011	JanAhmeda	angie bravo	motos cargueras	2	

STOCK.

Producto	Moto 1
----------	--------

Stock Disponible	Fecha	Nº de Pedido	Nº de Factura	Proveedor	Cliente	Total
	12/20/2013	P001	F001-0001	Proveedor 1	Cliente 1	5
	4/2/2024	P002	F001-0002	Proveedor 1	Cliente 1	2
	9/3/2014	P003	F001-0003	Proveedor 1	Cliente 2	1
	4/2/2015	P004	F001-0004	Proveedor 1	Cliente 2	1
	3/4/2015	P005	F001-0005	Proveedor 1	Cliente 3	1
Total, general						10

7.5. Etapa 05: Soporte de TI

Para esta fase se elabora o adecua el factor tecnológico que de soporte a la realización de las tareas conforme a lo logrado durante el estudio y replanteo preservando que estas técnicas estén conforme a la condición de las tareas y la forma de desarrollar por parte de los integrantes comprometidos para llevar a cabo esta tarea. Es relevantes dar atención en cómo deben desarrollarse las tareas, seguido de considerar cómo podría dar soporte la tecnología en esto, para ello se toman en cuenta el modelo de la Suite de Bizagi que contempla el Modelado del Proceso, Modelado de Datos, Definición de Formularios, Definición de Reglas de Negocio, Definición de Participantes, Integración y Ejecución, por tratarse de una propuesta documental, solo se especifica las posibles fases de una futura automatización, para así poder bosquejar la posible automatización.

7.6. Evaluación Económica.

Se plasmó el análisis económico de la empresa Korea Motos donde se obtuvo la información de Ingresos por mes por la venta de una moto ver Tabla N° 45.

Tabla N° 45: Ingresos Mensuales Korea Motos.

MES	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
Enero	20	S/.7.000,00	S/.67.500,00
Febrero	22	S/.4.500,00	S/.99.000,00
Marzo	23	S/.4.500,00	S/.73.500,00
Abril	20	S/.4.500,00	S/.90.000,00
Mayo	15	S/.4.500,00	S/.67.500,00
Junio	26	S/.7.000,00	S/.109.000,00
Julio	23	S/.4.500,00	S/.103.500,00
Agosto	25	S/.4.500,00	S/.91.000,00
Septiembre	28	S/.4.500,00	S/.126.000,00
Octubre	15	S/.4.500,00	S/.67.500,00
Noviembre	23	S/.4.500,00	S/.103.500,00
Diciembre	30	S/.4.500,00	S/.135.000,00
TOTAL	270	S/.59.000,00	S/.1.133.000,00

Fuente: Elaboración propia.

Se plasmó el cuadro de Egresos que se realiza en la empresa Korea Motos, donde especifica los sueldos que los trabajadores perciben por sus servicios ver Tabla N° 46.

Tabla N° 46: Cargos Laborales en la empresa Korea Motos.

CANTIDADES	DESCRIPCION	P. UNITARIO	TOTAL
PERSONAL			
5	Vendedor	S/.1.500,00	S/.7.500,00
1	Administrador	S/.1.800,00	S/.1.800,00
1	Gerente	S/.2.500,00	S/.2.500,00
1	Área Legal	S/.2.000,00	S/.2.000,00
2	Almacenero	S/.1.500,00	S/.3.000,00
2	Secretarias	S/.850,00	S/.1.700,00
TOTAL S/.			S/.18.500,00

Fuente: Elaboración propia.

Se plasmó un cuadro con los gastos que se tiene en la empresa Korea Motos S.R.L. por los servicios que adquiere, como son teléfonos, servicios de luz, agua, seguridad del local, ver Tabla N° 47.

Tabla N° 47: Gastos por Servicio Korea Motos.

CANTIDADES	DESCRIPCION	P. UNITARIO	TOTAL
SERVICIOS			
1	Teléfono Fijo	S/.200,00	S/.200,00
4	Teléfono Móvil	S/.130,00	S/.520,00
1	Servicio de Luz	S/.1.200,00	S/.1.200,00
1	Servicio de Agua	S/.300,00	S/.300,00
2	Seguridad	S/.1.500,00	S/.3.000,00
TOTAL S/.			S/.5.220,00

Fuente: Elaboración propia.

Se desarrolló un cuadro describiendo los costos que se pagan por los servicios que se percibe de terceros como son pagos de Aranceles, Almacenaje, Traslado de los productos y ensamblaje de las motos ver Tabla N° 48.

Tabla N° 48: Costos de pagos por servicios percibidos

COSTO DE VENTA	DESCRIPCION	P. UNITARIO	TOTAL
COSTO DE VENTA			
1	Aranceles de Importación	S/.1.000,00	S/.1.000,00
1	Almacenaje	S/.1.200,00	S/.1.200,00
1	Traslado	S/.2.500,00	S/.2.500,00
1	Ensamblaje	S/.800,00	S/.800,00
	TOTAL S/.		S/.5.500,00

Fuente: Elaboración propia.

Se realizó un cuadro con los costos por las Obligaciones que se pagan como son los impuestos a la SUNAT y créditos bancarios ver Tabla N°49.

Tabla N° 49: Costos de obligaciones.

CANTIDADES	DESCRIPCION	P. UNITARIO	TOTAL
IMPUESTOS			
	Renta Sunat	S/.400,00	S/.9.000,00
1	Prestamos	S/.8.000.000,00	S/.50.000,00
	TOTAL S/.		S/.59.000,00

Fuente: Elaboración propia.

Se realizó un cuadro con la finalidad de mostrar el total del costo del proyecto planteado ver Tabla N° 50.

Tabla N° 50: Costo del Proyecto BPM.

Cantidades	Descripción	P. Unitario	Total
COSTO PROYECTO BPM			
1	Desarrollo e Implementación	S/. 8.000,00	S/. 8.000,00
TOTAL S/.			S/.8.000,00

Fuente: Elaboración propia.

Se realizó un cuadro con la finalidad de saber el total de Ingresos, Egresos y el total de la inversión del proyecto propuesto ver Tabla N° 51.

Tabla N° 51: Resumen de Ingresos, Egresos, Inversión.

CANTIDADES	DESCRIPCION	P. UNITARIO	TOTAL
COSTO PROYECTO BPM			
1	Ingresos	S/.1.133.000,00	S/.1.133.000,00
	Total de Egresos	-S/.51.220,00	-S/.51.220,00
	TOTAL S/.		S/.1.081.780,00

Fuente: Elaboración propia.

PROYECCIÓN DE INGRESOS Y GASTOS.

Tabla N° 52: Proyección de ingresos y Gastos en la empresa Korea Motos.

FLUJO DE CAJA PROYECTADO												
AÑOS	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016
RUBROS/MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
FLUJO INICIAL DE EFECTIVO	S/.1.000,00	S/.700,00	S/.800,00	S/.1.000,00	S/.6.000,00	S/.7.000,00	S/.5.500,00	S/.4.500,00	S/.6.000,00	S/.8.000,00	S/.4.500,00	S/.1.000,00
Ventas	S/.67.500,00	S/.99.000,00	S/.73.500,00	S/.90.000,00	S/.67.500,00	S/.109.000,00	S/.103.500,00	S/.91.000,00	S/.126.000,00	S/.67.500,00	S/.103.500,00	S/.135.000,00
TOTAL INGRESOS	S/.68.500,00	S/.99.700,00	S/.74.300,00	S/.91.000,00	S/.73.500,00	S/.116.000,00	S/.109.000,00	S/.95.500,00	S/.132.000,00	S/.75.500,00	S/.108.000,00	S/.136.000,00
(-)TOTAL EGRESOS	S/.45.720,00	S/.45.720,00	S/.45.720,00	S/.45.720,00	S/.45.720,00	S/.45.720,00	S/.45.720,00	S/.45.720,00	S/.45.720,00	S/.45.720,00	S/.45.720,00	S/.46.220,00
GASTOS OPERATIVOS												
COSTOS Y GASTOS OPERATIVOS	S/.7.500,00	S/.7.500,00	S/.7.500,00	S/.7.500,00	S/.7.500,00	S/.7.500,00	S/.7.500,00	S/.7.500,00	S/.7.500,00	S/.7.500,00	S/.7.500,00	S/.8.000,00
GASTOS ADMINISTRATIVOS												
PERSONAL	S/.18.500,00	S/.18.500,00	S/.18.500,00	S/.18.500,00	S/.18.500,00	S/.18.500,00	S/.18.500,00	S/.18.500,00	S/.18.500,00	S/.18.500,00	S/.18.500,00	S/.18.500,00
SERVICIOS	S/.5.220,00	S/.5.220,00	S/.5.220,00	S/.5.220,00	S/.5.220,00	S/.5.220,00	S/.5.220,00	S/.5.220,00	S/.5.220,00	S/.5.220,00	S/.5.220,00	S/.5.220,00
OTROS GASTOS DE VENTA	S/.5.500,00	S/.5.500,00	S/.5.500,00	S/.5.500,00	S/.5.500,00	S/.5.500,00	S/.5.500,00	S/.5.500,00	S/.5.500,00	S/.5.500,00	S/.5.500,00	S/.5.500,00
IMPUESTOS	S/.9.000,00	S/.9.000,00	S/.9.000,00	S/.9.000,00	S/.9.000,00	S/.9.000,00	S/.9.000,00	S/.9.000,00	S/.9.000,00	S/.9.000,00	S/.9.000,00	S/.9.000,00
SALDO DE CAJA	S/.22.780,00	S/.53.980,00	S/.28.580,00	S/.45.280,00	S/.27.780,00	S/.70.280,00	S/.63.280,00	S/.49.780,00	S/.86.280,00	S/.29.780,00	S/.62.280,00	S/.89.780,00
PRESTAMO	S/.50.000,00	S/.50.000,00	S/.50.000,00	S/.50.000,00	S/.50.000,00	S/.50.000,00	S/.50.000,00	S/.50.000,00	S/.50.000,00	S/.50.000,00	S/.50.000,00	S/.50.000,00
(-) SERVICIO A LA DEUDA												
CAJA FINAL	-S/.27.220,00	S/.3.980,00	-S/.21.420,00	-S/.4.720,00	-S/.22.220,00	S/.20.280,00	S/.13.280,00	-S/.220,00	S/.36.280,00	-S/.20.220,00	S/.12.280,00	S/.39.780,00
(-)CAJA INICIAL		S/.1.000,00	S/.700,00	S/.800,00	S/.1.000,00	S/.6.000,00	S/.7.000,00	S/.5.500,00	S/.4.500,00	S/.6.000,00	S/.8.000,00	S/.4.500,00
CAJA NETA	-S/.27.220,00	S/.2.980,00	-S/.22.120,00	-S/.5.520,00	-S/.23.220,00	S/.14.280,00	S/.6.280,00	-S/.5.720,00	S/.31.780,00	-S/.26.220,00	S/.4.280,00	S/.35.280,00

Fuente: Elaboración propia

7.6.1. Análisis Costo – Beneficio.

En este indicador se utilizó la siguiente fórmula, la cual se encuentra en el libro Evaluación económica y Financiera (Gallardo Cervantes, 2012). El resultado que se obtuvo en este indicador es de 1.689 lo cual significa que el proyecto es rentable. El costo de oportunidad es del 15 %. Ver tabla N° 53.

$$B/C = \frac{\sum_{t=0}^n \frac{\text{ingresos}}{(1+d)^t}}{\text{Inversión} + \frac{\sum_{t=0}^n \text{Egresos}_t}{(1+d)^t}}$$

Tabla N° 53: Análisis de Costo Beneficio

	INGRESOS			EGRESOS		
PER 1	S/. 68.500,00	1,2	S/. 59.565,22	S/. 45.720,00	1,2	S/. 39.756,52
PER 2	S/. 99.700,00	1,32	S/. 75.387,52	S/. 45.720,00	1,32	S/. 34.570,89
PER 3	S/. 74.300,00	1,521	S/. 48.853,46	S/. 45.720,00	1,521	S/. 30.061,64
PER 4	S/. 91.000,00	1,7490	S/. 52.029,55	S/. 45.720,00	1,7490	S/. 26.140,56
PER 5	S/. 73.500,00	2,0114	S/. 36.542,49	S/. 45.720,00	2,0114	S/. 22.730,92
	SUMATORIA		S/. 272.378,23	SUMATORIA		S/. 153.260,53
	TOTAL			1,689		

Fuente: Elaboración propia.

7.2.1. Valor Actual Neto VAN

En este indicador se utilizó la siguiente fórmula, la cual se encuentra establecida en el libro Evaluación económica y Financiera (Gallardo Cervantes, 2012). El resultado que se obtuvo es del 15%

Según el VAN se debe invertir ya que es positivo. Ver tabla N°54.

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{V_t}{(1+k)^t} - 1_0$$

Tabla N° 54: Análisis VAN

P	INVERSION	UTILIDAD NETA	DEPRECIACION	TOTAL	F.S.A	VAN COK 10%
0	S/. 8.000,00	S/. -	S/. -	S/. -	0	S/. 8.000,00
1	S/. -	S/. 22.780,00	S/. 193,89	S/. 22.973,89	0,8696	S/. 19.977,29
2	S/. -	S/. 53.980,00	S/. 193,89	S/. 54.173,89	0,7561	S/. 40.963,24
3	S/. -	S/. 28.580,00	S/. 193,89	S/. 28.773,89	0,6575	S/. 18.919,30
4	S/. -	S/. 45.280,00	S/. 193,89	S/. 45.473,89	0,5718	S/. 25.999,84
5	S/. -	S/. 27.780,00	S/. 193,89	S/. 27.973,89	0,4972	S/. 13.907,97
						S/. 244.669,66

Fuente: Elaboración propia.

7.4.5.2. Tasa Interna de Retorno TIR.

Este indicador utilizó la fórmula la cual se encuentra en el libro Evaluación económica y Financiera (Gallardo Cervantes, 2012).

La TIR fue obtenida por interpolación y expresado en 30 % con un costo de oportunidad del 10%. Ver tabla N°55.

Tabla N° 55: Análisis TIR

PERIODO	TOTAL	FACTOR SIMPLE DE ACTUALIZACION	VAN 30%
0	S/. -	0	S/. 8.000,00
1	S/. 22.973,89	0,032258065	S/. 741,09
2	S/. 54.173,89	0,001040583	S/. 56,37
3	S/. 28.773,89	0,000033567	S/. 0,97
4	S/. 45.473,89	0,000001083	S/. 0,05
5	S/. 27.973,89	0,000000035	S/. 0,00
			S/. 798,48

Fuente: Elaboración propia.

2Tabla N° 56: Análisis TIR por interpolación

I	VAN		
15	S/. 8.000,00		
TIR	0		
30	S/. 798,48		
15	S/. -7.201,52		S/. 7.201,52
TIR - 10	S/. -8.000,00		S/. 8.000,00

15	0,9002	* TIR	S/. 13,50
S/. 28,50	0,9002	* TIR	
TIR	31,66%		

Fuente: Elaboración propia.

La TIR de este proyecto es de 31,66 % a través del periodo de recuperación también se comprueba que la TIR es mayor que 1 por lo que el proyecto procede con 1.86. Ver tabla N°56.

7.4.5.3. Periodo de Recuperación.

En este indicador se utilizó la siguiente formula, la cual se encuentra en el libro Evaluación económica y Financiera (Gallardo Cervantes, 2012). El periodo de recuperación del proyecto es en el primer periodo. Ver tabla N°57.

Tabla N° 57: Periodo de Recuperación

P	INVERSIÓN	BENEFICIO	FAC. DESCUENTO	INV. REAL	BENEFICIO REAL	BENEFICIO ACTUAL
0	S/. 8.000,00	S/. -	1	S/. 8.000,00	S/. -	S/. -
1	S/. -	S/. 4.606,17	0,8696	S/. -	S/. 4.005,36	S/. 4.005,36
2	S/. -	S/. 4.606,17	0,7561	S/. -	S/. 3.482,92	S/. 7.488,29
3	S/. -	S/. 4.606,17	0,6575	S/. -	S/. 3.028,63	S/. 10.516,92
4	S/. -	S/. 4.606,17	0,5718	S/. -	S/. 2.633,59	S/. 13.150,51
5	S/. -	S/. 4.606,17	0,4972	S/. -	S/. 2.290,08	S/. 15.440,59
TOTAL	S/. 8.000,00	S/. 23.030,84		S/. 8.000,00	S/. 15.440,59	

Fuente: Elaboración propia.

REFERENCIAS.

- Alvira. M. (2011) La encuesta: Una Perspectiva general Metodológica. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid. Pag 45-50.
- Aguila. L. (2014) Analisis y Mejora de Procesos de una Empresa Consultora en Base a la Implementación de ISO 9001: 2008 y Balanced Scorecard. Pontificia Universidad Catolica del Perú. Lima – Perú. 114 pag 50 – 100.
- ADARME JAIMES, Wilson y ALVAREZ Camilo. Gestión por procesos. Técnicas básicas. Cali : Universidad Nacional de Colombia, 2005. 30 – 31 p.
- Borbor. J. (2013) Analisis de los Procesos Administrativos y Contables en la empresa Impordau S.A., Universidad Estatal del Milagro. Milagro – Ecuador. 149 pag. 35-50.
- Bustos. C. (2010) La Reingenieria una Herramienta Controversial. Universidad ULA, Mérida, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales 360 pag 20 - 22.
- Calderón. E. (2013) Madurez y planificación estratégica de proyectos BPM en el sistema financiero peruano. Universidad Mayor de San Marcos. Lima- Perú.
- Chiavenato,I. Administración en los Tiempos Nuevos Editorial Mc Graw Hill. 2 ed. México, 2006. 711 pag 16-27.
- Carbonel j, (2011) Proyectos Agroindustriales y Agronegocios. Lima-Perú. 214pag 35-45.
- Moreno.R. (2012) Process Reengineering, A Tool in Business Management: Cereals “SANTIAGO” Case. Santiago – Cuba. Pp 85-98.
- DUHAT KIZATUS Miguel A. Monografias. Com. Manuales de Organización (en línea). Disponibles en: <http://www.monografias.com/historia/index/shtm/interlink> (consulta: 11 de mayo 2016).

- Fernandez. M. (2011) Propuesta de Manual de Procedimientos para una Empresa Textilera. Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás. Instituto Politecnico Nacional. Mexico - D.F. 113 pag 50 - 70.
- Hammer, M, & Champy, J. (1994). Reingeniería Olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa ¡Casi todo está cerrado! (Primera ed.). (J. Cárdenas Nanneti, Trad.) Bogotá, Colombia: Norma.
- Hitpass, B. (2013). Business Process Management Fundamentos y conceptos de implementación (Segunda ed.) Santiago, Chile.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Manual para las pequeñas empresas. Guía sobre la Norma ISO 9001:2000. Bogotá : Icontec, 2000. 172 p.
- Martínez C., A. (2012). Propuestas Integral de un modelo de Gestión por procesos de negocio. Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas. México.
- POVEDA, Pedro Pablo. Implementar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001: Guía básica para empresas comprometidas con la competitividad y la generación de valor; 2ª ed. Bogotá: CYGA ; ICONTEC, 2006. 15 p.
- Soto, M. (2009). Análisis del sistema de atención a clientes y mejora de los procesos operativos a través de técnicas de gestión de calidad en una empresa proveedora de servicios de internet. Tesis de la Universidad Rafael Landívar. Campus Central. Guatemala.
- Vergara. i.(2007) Diseño del Manual de Procesos y Procedimientos del Área Recursos Humanos del ISS, por Tipo de Seccional de Acuerdo a Complejidad y Tamaño. Universidad de la Salle. Bogotá - Colombia. 879 pag 700-750.

ANEXOS

ANEXO 01.

EMPRESA KOREA MOTOS S.R.L. CHICLAYO

Instrucciones: Por favor, lea comprensivamente y coloque un aspa en el casillero correspondiente. La encuesta es anónima y los datos servirán para una investigación universitaria en la Escuela de Ingeniería Empresarial. Gracias

1. **Sexo**

M	F
---	---

2. **Edad**

3. **¿considera necesarios los elementos informativos para decidir su compra?**

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

4. **¿Cómo evalúa el resultado final de su expediente?**

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

5. **¿Considera que toda la documentación requerida por la empresa es suficiente?**

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

6. **¿Considera que es engorrosa la documentación requerida por la empresa para su expediente?**

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

7. ¿Le fue útil la información proporcionada inicialmente en su próxima compra?

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

8. ¿Se reutilizo los documentos en su compra pasada?

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

9. ¿En qué medida afecta la falta de información para su compra?

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

10. ¿Considera que la falta de información influyo en la compra del producto?

- a. Totalmente en desacuerdo.
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- d. De acuerdo.
- e. Totalmente de acuerdo.

ANEXO N° 02

Entrevistado: Fidel Gálvez Bustamante Entrevistador: Sheyla Gonzales Vásquez	Fecha: enero 15 Área o Departamento: Gerencia
Objetivo: Conocer la realidad de la empresa a nivel de los procesos	
Dirigido a: Gerente General.	
Preguntas: 1 ¿Cuántos procesos identifica en la empresa? 2 ¿Cuáles son los procesos misionarios? 3 ¿Cuáles son los procesos de apoyo? 4 ¿Cuáles son los cuellos de botella en la empresa? 5 ¿Que recursos emplea en sus procesos? 6. ¿Qué medidas tiene respecto a los tiempos por proceso? 7 ¿Qué recursos emplea en sus procesos? 8 ¿Cómo clasifica los costos por recursos? 9 ¿Que niveles maneja para que los recursos sean eficientes? 10 ¿Cuántos expedientes fueron aprobados dentro del proceso de inscripción? 11 ¿Cuántos documentos fueron rechazados dentro del periodo de inscripción?	

ANEXO N° 02: Análisis de población N° 03

Año	Mes	Cantidad
2014	Enero	2
	Febrero	3
	Marzo	1
	Abril	2
	Mayo	2
	Junio	4
	Julio	5
	Agosto	2
	Septiembre	1
	Octubre	1
	Noviembre	3
	Diciembre	4
TOTAL		30

Año	Mes	Cantidad
2015	Enero	2
	Febrero	2
	Marzo	3
	Abril	2
	Mayo	2
	Junio	3
	Julio	4
	Agosto	2
	Septiembre	2
	Octubre	2
	Noviembre	2
	Diciembre	4
TOTAL		30

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PARA LA GUÍA DE PROCEDIMIENTOS.

Los planes de acción son los pasos que se debe seguir para la implementación de del proyecto que se está presentado para la mejora de la organización en estudio, buscando mejorar la situación en la empresa.

Para empezar como entradas principales para la elaboración del plan de acción se consideró los resultados obtenidos en el diagnóstico de la investigación, plasmando en etapas la ejecución del proyecto de investigación, esto se dio gracias a la ayuda que se percibió por parte de cada uno de los integrantes involucrados en los procedimientos; es por ello que es necesario realizar este plan de acción.

PRESENTACIÓN.

La capacitación en los trabajadores constituye una herramienta que permite identificar todo lo primordial para la capacitación de los colaboradores de la empresa Korea Motos S.R.L., con la finalidad de llegar al objetivo del proyecto de investigación brindando un mejor servicio a los clientes.

Este plan involucra a solo a los trabajadores de la parte Administrativa de la empresa ya que solo se enfoca a la parte del servicio.

Para el desarrollo de dicho plan se está seguro que cada una de las actividades programadas para la capacitación permitirá lograr los objetivos que se plantean.

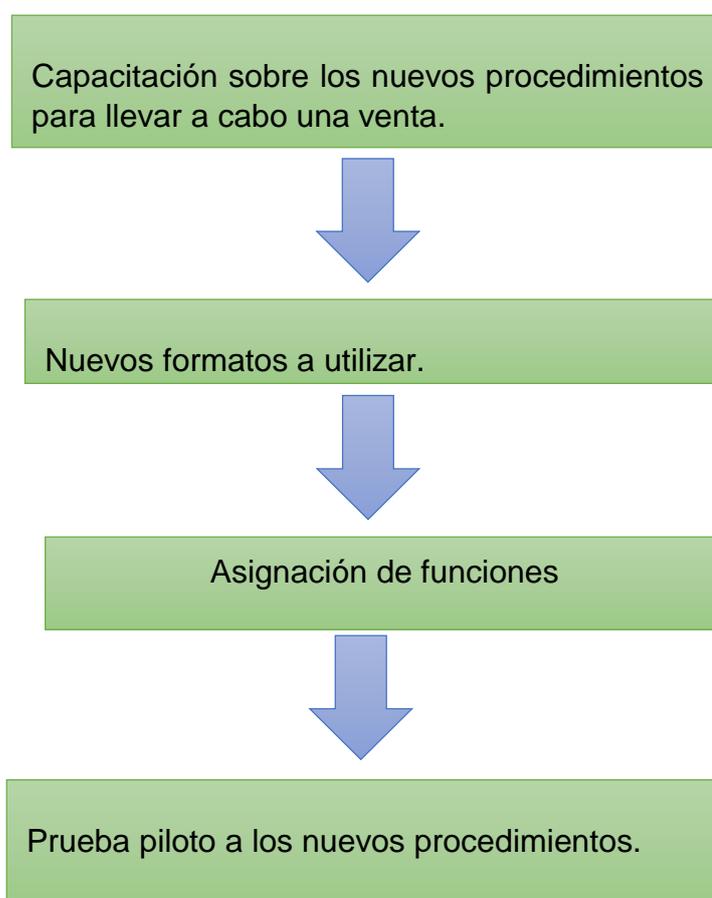
I. OBJETIVO DE LA GUÍA:

Proporcionar un instrumento útil para la elaboración, desarrollo y seguimiento de los planes de mejora en las instituciones privadas, a partir de los resultados obtenidos en la evaluación de la implementación del proyecto, con el fin de optimizar su desempeño y mejorar la calidad de los servicios.

II. DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.

El plan de capacitación a los trabajadores consiste en el asesoramiento al personal involucrado en el tema de gestión de proyectos.

La cual consistirá en otorgar las siguientes sesiones de asesoramiento:

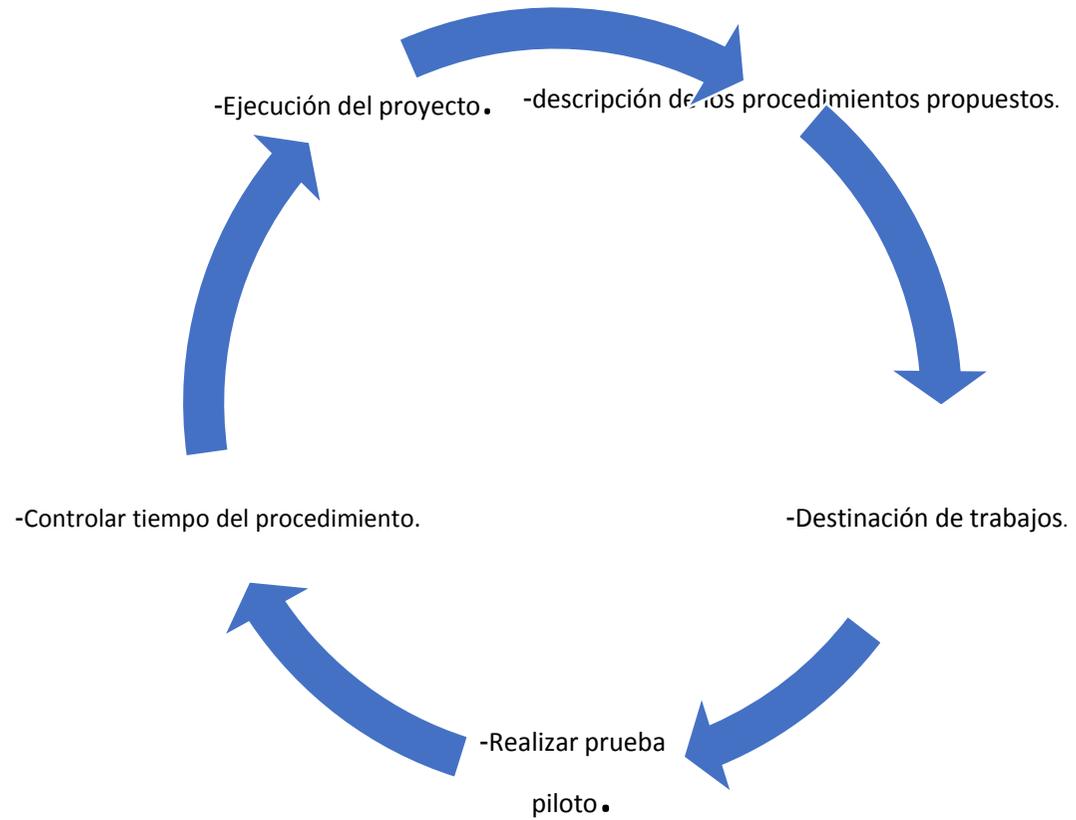


En el desarrollo correspondiente para el programa se realizará por la misma persona que propone el proyecto de investigación.

- Sheyla Gonzales Vásquez.

La capacitación se llevará a cabo desde 06 de marzo del 2017 hasta 18 del mismo mes llevándose a cabo el desarrollo en la empresa Korea Motos.

III. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.



Para el desarrollo de las actividades mencionadas se plantea una duración de 40 horas semanales con los trabajadores involucrados en el proceso que se plantea.

ÁREA	CARGOS	TOTAL
ADMINISTRACIÓN	Jefe de ventas	1
	Vendedores	5
	Almacén	1
TOTAL DE PARTICIPANTES.		7

IV. FINES DEL PLAN

El objetivo es promover la eficiencia en la organización con la finalidad de mejorar la calidad de servicios en la empresa.

-Satisfacer de una manera más fácil los diferentes requerimientos que exija la organización con relación a los clientes.

Mantener a los trabajadores capacitados en la forma de cómo se deben llevar a cabo los procedimientos cada vez que se realice una venta

V. OBJETIVO GENERAL.

Mejorar la calidad de servicios en la organización

VI. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- contribuir en el desarrollo profesional de los trabajadores de la organización a través de la capacitación que den respuestas a sus requerimientos.
- establecer prioridades en los procedimientos que se realizan.

VII. METAS.

Capacitar a los colaboradores del Área administrativa de la empresa Korea Motos S.R.L.

VIII. FINANCIAMIENTO.

El monto de inversión para que se ponga en marcha este proyecto está asociado con la capacitación de los involucrados que participan directamente con las áreas especificadas.

XI. PRESUPUESTO

A continuación, se detalla el costo de la propuesta
Incluye el costo del proyecto con la capacitación del personal.

DESCRIPCIÓN	IMPORTE
COSTO DEL PROYECTO PUESTO EN MARCHA	S/. 8000.00
TOTAL	S/. 8000.00