



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“IMPORTANCIA DE LA ESTANDARIZACIÓN DE
PROCESOS Y EL PLANEAMIENTO
ESTRATEGICO DE LA EMPRESA IMC JAKRO
SRL”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Ingeniera Empresarial

Autora:

Micaela Marilyn Valdivia Polo

Asesor:

Jorge Luis Alfaro Rosas

Trujillo - Perú

2021

Tabla de contenidos

| | |
|---|------------|
| DEDICATORIA | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 5 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 6 |
| RESUMEN EJECUTIVO | 8 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 9 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | 14 |
| CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA | 48 |
| CAPÍTULO IV. DESARROLLO DE MODELO DEL PLAN ESTRATÉGICO | 55 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS | 116 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES | 117 |
| RECOMENDACIONES | 119 |
| REFERENCIAS | 120 |
| ANEXOS | 122 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----------|
| Tabla 01: Competencia de Imc Jakro Srl | pág. 65 |
| Tabla 02: Fortalezas y debilidades de las áreas..... | pág. 69 |
| Tabla 03: Cargos de Imc Jakro Srl..... | pág. 71 |
| Tabla 04: Cargos de Imc Jakro Srl según nivel..... | pág. 72 |
| Tabla 05: Funciones del Gerente General..... | pág. 73 |
| Tabla 06: Funciones del Jefe de Proyectos..... | pág. 75 |
| Tabla 07: Funciones del Administrador..... | pág. 77 |
| Tabla 08: Funciones del Contador..... | pág. 79 |
| Tabla 09: Funciones del Jefe de Seguridad..... | pág. 81 |
| Tabla 10: Funciones del Asistente de Proyecto..... | pág. 83 |
| Tabla 11: Funciones del Asistente Administrativo..... | pág. 85 |
| Tabla 12: Funciones del Asistente Logístico..... | pág. 87 |
| Tabla 13: Funciones del Operario..... | pág. 89 |
| Tabla 14: Matriz de Perfil Competitivo de Imc Jakro Srl..... | pág. 96 |
| Tabla 15: Plan de acción en el área de Gerencia Imc Jakro Srl..... | pág. 99 |
| Tabla 16: Plan de acción en el área de Contabilidad de Imc Jakro Srl..... | pág. 100 |
| Tabla 17: Plan de acción en el área de Administración de Imc Jakro Srl..... | pág. 101 |
| Tabla 18: Clasificación de gastos de Imc Jakro Srl..... | pág. 103 |
| Tabla 19: Plan de acción en el área de Ventas de Imc Jakro Srl..... | pág. 107 |
| Tabla 20: Plan de acción en el área de Seguridad de Imc Jakro Srl..... | pág. 110 |
| Tabla 21: Plan de acción en el área del Almacén de Imc Jakro Srl..... | pág. 112 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|---------|
| Figura N°01: Esquema del proceso de planificación estratégica..... | pág. 15 |
| Figura N°02: Esquema de la Cadena Genérica de Valor..... | pág. 24 |
| Figura N°03: Matriz del perfil competitivo – MPC..... | pág. 31 |
| Figura N°04: Diagrama de la gestión por procesos..... | pág. 35 |
| Figura N°05: Mapa de procesos de una empresa..... | pág. 41 |
| Figura N°06: Diagrama de un proceso..... | pág. 42 |
| Figura N°07: Lista de tareas de una actividad..... | pág. 44 |
| Figura N°08: Ficha de Proceso..... | pág. 45 |
| Figura N°09: Cuadro resumen diferencias entre procedimiento y procesos..... | pág. 48 |
| Figura N°10: Diagrama de Ishikawa de la empresa Imc Jakro Srl | pág. 53 |
| Figura N°11: Partes principales de la Caldera..... | pág. 55 |
| Figura N°12: Partes principales de la Caldera 2..... | pág. 56 |
| Figura N°13: Organigrama Imc Jakro Srl | pág. 59 |
| Figura N°14: Cadena de Valor de Imc Jakro Srl | pág. 61 |
| Figura N°15: Lista N° 1 de los Clientes de Imc Jakro Srl | pág. 63 |
| Figura N°16: Lista N° 2 de los Clientes de Imc Jakro Srl | pág. 64 |
| Figura N°17: Análisis Foda de Imc Jakro Srl..... | pág. 67 |
| Figura N°18: Diagrama de Procesos de Ventas de Imc Jakro Srl..... | pág. 91 |
| Figura N°19: Diagrama de Procesos Créditos y Cobranzas Imc Jakro Srl | pág. 92 |
| Figura N°20: Diagrama de procesos Contable de Imc Jakro Srl | pág. 92 |
| Figura N°21: Diagrama procesos de Ingreso personal y Liquidaciones | pág. 93 |

| | |
|--|----------|
| Figura N°22: Diagrama de procesos de Tareo Imc Jakro Srl | pág. 94 |
| Figura N°23: Diagrama de procesos de Compra de Imc Jakro Srl | pág. 94 |
| Figura N°24: Diagrama de procesos de Almacén de Imc Jakro Srl | pág. 95 |
| Figura N°25: Fuerza de Portes Aplicado a Imc Jakro Srl | pág. 97 |
| Figura N°26: Mapa Estratégico de Imc Jakro Srl..... | pág. 98 |
| Figura N°27: Tabla dinámica detalle de ventas Imc Jakro Srl..... | pág. 102 |
| Figura N°28: Tabla dinámica ventas por cliente de Imc Jakro Srl..... | pág. 102 |
| Figura N°29: Tabla dinámica ventas mensuales de Imc Jakro Srl..... | pág. 103 |
| Figura N°30: Tabla dinámica y grafico semestral de gastos de Imc Jakro Srl..... | pág. 104 |
| Figura N°31: Tabla dinámica y grafico semestral de tipo de gastos de Imc Jakro.. | pág. 105 |
| Figura N°32 Tabla dinámica y grafico semestral de gasto por área de Imc Jakro... | pág. 105 |
| Figura N°33: Tabla dinámica bancos Imc Jakro Srl | pág. 106 |
| Figura N°34: Correo bienvenida de agencia publicitaria Guru Soluciones | pág. 108 |
| Figura N°35: Correo de bienvenida a la empresa homologadora SGS..... | pág. 109 |
| Figura N°36: Correo capacitaciones del Rímac | pág. 111 |
| Figura N°37: Layout de almacén Imc Jakro Srl | pág. 113 |
| Figura N°38: Sistema de control de almacén Imc Jakro Srl | pág. 114 |
| Figura N°39: Reportes del Sistema de control de almacén Imc Jakro Srl | pág. 115 |

RESUMEN EJECUTIVO

La presente tesis ha sido desarrollada para demostrar la importancia que tiene la estandarización de procesos y el planeamiento estratégico en la empresa Imc Jakro Srl, donde se determinó que hay un alto grado de importancia e impacto positivo, porque la gestión de procesos permitió definir las funciones e interacción del personal, así como el establecimiento de los procesos. Además, el modelo del plan estratégico ajustado al tamaño de la empresa involucró un diagnóstico a detalle del negocio, el cual inicio con la propuesta de la misión, visión, cadena de valor, análisis externo, interno, Foda, estrategias, entre otros y culmina con la estandarización de procesos.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Beltrán J., Carmona M., Carrasco R., Rias M. & Tejedor F., *Guía para una gestión basada en procesos*, Editorial Berekintza.
- Bravo J. (2011), *Gestión de procesos, Santiago de Chile*, Editorial Evolución.
- Contreras F., Olaya J. & Matos F. (2017), *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Lima – Perú.
- Fernández B. & Polar J.. (2017). *Plan estratégico para la empresa Kalitex SAC., Arequipa 2017*. Recuperado de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15389/1/FERN%C3%81NDEZ_BA_RREDA_ALE_KAL.pdf
- Goñaz del Águila E. & Zevallos W. (2018). *Determinación de un sistema de costos por procesos para mejorar la rentabilidad en la empresa Panadería Oriental S.R.L, de la ciudad de Iquitos, 2016*. Recuperado de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/470/GO%c3%91AZ-ZEVALLOS-1-Trabajo-Determinaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez J. (2016), *Gestión por procesos*, Madrid – España, Editorial ESIC.

- Sotomayor B. & Peña K. (2015). *Diseño de un sistema de costos por Procesos a través del método ABC aplicado a La industria procesadora de frutas en la Provincia de Chanchamayo.* Recuperado de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4733/Sotomayor%20Daza%20-Vilcahuaman%20Pe%c3%b1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas J. (2016). *Implantación de un sistema de costos por proceso y Su efecto en la rentabilidad de la empresa alpaca color S.A.* Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/355/1/VARGAS%20ALFARO%2c%20JHONNATAN%20JACK.pdf>