



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EFECTOS DE LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA EAFC MAQUISISTEMA S.A. – TRUJILLO EN EL AÑO 2016-2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Bach. Meregildo Rodriguez, Leliz Yubel  
Bach. Tenicela Castillo, Leydi Francesca

**Asesor:**

Ms. Roger Hurtado Rojas

Trujillo – Perú  
2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres Meregildo Rodriguez Leliz Yubel; Tenicela Castillo Leydi Francesca, denominada:

**"EFECTOS DE LA ESTANDARIZACION DE PROCESOS OPERATIVOS DE LA  
EMPRESA EAFC MAQUISISTEMA S.A. – TRUJILLO EN EL AÑO 2016-2017."**

---

Ms. Roger Hurtado Rojas  
**ASESOR**

---

Ing.Luigi Vatslav Cabos Villa  
**JURADO**

---

Mg.Rossana Cancino Olivera  
**JURADO**

---

Econ. María Eugenia Alfaro  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....	14
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	27
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	30
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	66
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES .....	69
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS .....	72

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variable .....	27
Tabla 2 Equipo de ventas - EAFC Maquisistema S.A.....	31
Tabla 3 Resumen del tiempo por proceso – equipos.....	38
Tabla 4 Proformas emitidas vs. cierre de ventas equipo 1 – 2016.....	39
Tabla 5 Proformas emitidas vs. cierre de ventas equipo 2 – 2016.....	39
Tabla 6 Proformas emitidas vs. cierre de ventas equipo 3 – 2016.....	40
Tabla 7 Resumen de proformas realizadas de los tres equipos año 2016.....	40
Tabla 8 Resumen de ventas realizadas de los tres equipos año 2016 .....	41
Tabla 9 Proformas realizadas en el año 2016 vs. cierre de ventas 2016 .....	41
Tabla 10 Proformas emitidas vs. cierre de ventas equipo 1 – 2017 .....	42
Tabla 11 Proformas emitidas vs. cierre de ventas equipo 2 – 2017 .....	42
Tabla 12 Proformas emitidas vs. cierre de ventas equipo 3 – 2017 .....	42
Tabla 13 Resumen de proformas realizadas de los tres equipos año 2017.....	43
Tabla 14 Resumen de ventas realizadas de los tres equipos año 2017 .....	43
Tabla 15 Relación entre proformas y conversión a Ventas .....	44
Tabla 16 Modelo de regresión lineal .....	45
Tabla 17 Tiempos de procesos operativos: histórico, propuesta y ahorro–equipo 1 .....	49
Tabla 18 Tiempos de procesos operativos: histórico, propuesta y ahorro – equipo 2 .....	50
Tabla 19 Tiempos de procesos operativos: histórico, propuesta y ahorro – equipo 3 .....	51
Tabla 20 Resumen de tiempo ahorrado por equipos.....	52
Tabla 21 Ahorro de tiempo en base a la propuesta de estandarización - equipo 1 .....	52
Tabla 22 Ventas estimadas por el ahorro de tiempo - equipo 1 .....	53
Tabla 23 Ahorro de tiempo en base a la propuesta de estandarización – equipo 2.....	53
Tabla 24 Ventas estimadas por el ahorro de tiempo - equipo 2 .....	54
Tabla 25 Ahorro de tiempo en base a la propuesta de estandarización - equipo 3 .....	54
Tabla 26 Ventas estimadas por el ahorro de tiempo - equipo 3 .....	55
Tabla 27 Número de Ventas estimadas .....	55
Tabla 28 Número de ventas actual – estimado- total.....	55
Tabla 29 Costos de personal de los procesos operativos .....	56
Tabla 30 Distribución del personal en los procesos operativos por equipo.....	58
Tabla 31 Costos operativos por equipo .....	59
Tabla 32 Costos por venta por cada equipo .....	60
Tabla 33 Costo semanal promedio por venta .....	60
Tabla 34 Ventas estimadas en base de la propuesta .....	60
Tabla 35 Costos por venta en base a la propuesta .....	61
Tabla 36 Costo semanal promedio por venta en base a la propuesta .....	61
Tabla 37 Resumen de costos reales vs. costos en base a la propuesta.....	61
Tabla 38 ventas semanales por mes - 2016 .....	74
Tabla 39 Ventas semanales por mes - 2017 .....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de análisis de proceso.....	20
Figura 2 Procesos operativos EAFC Maquisistema S.A.....	30
Figura 3 Proceso de captación del cliente - equipo 1 .....	32
Figura 4 Proceso de captación del cliente - equipo 2 .....	33
Figura 5 Proceso de captación del cliente - equipo 3 .....	33
Figura 6 Proceso de negociación - equipo 1.....	34
Figura 7 Proceso de negociación - equipo 2.....	34
Figura 8 Proceso de negociación - equipo 3.....	34
Figura 9 Proceso de venta - equipo 1 .....	35
Figura 10 Proceso de venta - equipo 2 .....	35
Figura 11 Proceso de venta - equipo 3 .....	36
Figura 12 Proceso de post venta - equipo 1 .....	37
Figura 13 Proceso post venta - equipo 2 .....	37
Figura 14 Proceso post venta - equipo 3 .....	37
Figura 15 Proceso estandarizado EAFC Maquisistema S.A. ....	46

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como principal objetivo determinar los efectos de la estandarización de los procesos operativos en la empresa EAFC Maquisistema S.A. – Trujillo 2016- 2017, con la finalidad que las actividades se realicen bajo el mismo método de trabajo por la organización.

Al no estar alineado el proceso generaba incidencias, razón por la cual se realizó el diagnóstico, encontrando la variabilidad de los métodos de trabajo y los tiempos de ejecución de los procesos por cada equipo de trabajo; motivo por el cual causaba el no cumplimiento de las metas planteadas por la empresa.

Se procedió a tomar las acciones necesarias, realizando la propuesta de estandarización de los procesos operativos, mejorando los procesos de captación de clientes, negociación, venta y post venta, ya que éstos no estaban siendo ejecutados de manera alineada y coherente en cada equipo de trabajo.

Con respecto a los efectos de la estandarización de los procesos operativos se identificó la reducción de los tiempos de manera significativa, y se consideró el tiempo estándar a 112 minutos; siendo susceptible a la medición continua y dinámica, a fin de identificar continuamente las oportunidades de mejora y asegurar los tiempos determinados por proceso.

La reducción de costos, se generó dada la disminución de los tiempos de ejecución de los procesos operativos, dichos costos se identificaron en las horas hombre empleadas en los procesos de captación de clientes, negociación, venta y post venta; la sostenibilidad de dichos costos se garantiza con el mantenimiento de los tiempos estándares planteados.

La eficacia y eficiencia de los equipos de trabajo se ve reflejada en el incremento del nivel de ventas, lo cual requiere del seguimiento y control que garanticen el cumplimiento del método de trabajo y tiempo establecido, ya que de ello depende el liberar tiempo para la mayor prospección de clientes con la consecuente conversión de ventas.

## ABSTRACT

The main objective of this work is to determine the effects of the standardization of the operational processes in the company EAFC Maquisistema S.A. - Trujillo 2016- 2017, with the purpose that the activities are carried out under the same method of work by the organization.

As it was not aligned the process generated incidents, which is why the diagnosis was made, finding the variability of the working methods and the execution times of the processes for each work team; Reason for which caused the non-compliance with the goals set by the company.

We proceeded to take the necessary actions, making the proposal of standardization of the operational processes, improving the processes of customer acquisition, negotiation, sale and post sale, since these were not being executed in an aligned and coherent way in each work team .

With respect to the effects of the standardization of the operational processes the time reduction was significantly identified, and the standard time was considered at 112 minutes; Being susceptible to continuous and dynamic measurement, in order to continuously identify opportunities for improvement and ensure the times determined by process.

The reduction of costs was generated given the decrease in the execution times of the operating processes, these costs were identified in the man hours used in the processes of customer acquisition, negotiation, sale and post sale; The sustainability of these costs is guaranteed with the maintenance of the standard times raised.

The effectiveness and efficiency of the work teams is reflected in the increase in the level of sales, which requires the monitoring and control to ensure compliance with the working method and established time, since it depends on the free time for the Greater prospecting of customers with the consequent sales conversion.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**



## REFERENCIAS

- Bardales, E. (2015). *Propuesta de estandarización del proceso de teñido de Polytext aplicación de las 5S e implementación de una cocina de colorantes automatizada*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Bravo, J. (2008). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile: Evolucion.
- Capasso, C., & Smolje, A. (1999). *Costeo Objetivo*. Braga: Instituto Internacional de Costos.
- Carrillo, X. (2008). *Gestión por Procesos y Riesgos Operacional en el Banco del Estado*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- CEPB. (2010). *Manual de la empresa responsable y sostenible*. La Paz: CEPB.
- Chang, R. (2000). *Mejora Continua de Procesos: Guía Práctica para mejorar procesos y lograr resultados medibles*. Barcelona: Ediciones Granica S.A.
- Checa, P. (2014). *Propuesta de mejora en el proceso productivo de la línea de confección de polos para incrementar la productividad de la empresa confecciones Sol*. Trujillo: Universidad Privada del Norte .
- De la Cruz, J. (05 de Setiembre de 2011). *Gestión de Calidad. Sistema y Modelos*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-calidad-gestion/gestion-calidad-procesos-gestion-calidad-clasificacion>
- Gallo, N. (2013). *Propuesta de un modelo de Estandarización de procesos productivos a una asociación de Mypes del sector calzado en Lima para poder abastecer pedidos de grandes volúmenes logrando la mejora de la competitividad a través de la aplicación de la Gestión por pr*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, Carlos, & Baptista Lucio, Pilar. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández, M. (2016). *Implementación de un estándar de procesos para mejorar la gestión y control de adquisiciones para el Instituto de Ingenieros de Minas del Perú*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Jacobs, C. (2004). *Administración de la Producción y Operaciones*. México D.F.
- Mateos, R. (16 de Junio de 2013). *Quality*. Obtenido de <http://qualitytrends.squalitas.com/articulos/articulos-gestion-de-la-calidad/item/108-sistemas-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-%E2%80%93-un-camino-hacia-lasatisfacci%C3%B3n-del-cliente-%E2%80%93-parte-i.html>
- Navarrete, M. (1999). *Gerencia de los procesos de una empresa*. Bogotá: Editorial Norma.

- Niebel, B. (1990). *Métodos, tiempos y Movimientos*. México D.F.: Editorial Alfaomega.
- Oiane, A. (2012). *Estandarización de procesos en una fábrica de impresión y confección de bolsas*. Pamplona: Universidad Pública Navarrensi.
- Ortega, J. (2009). *Guía para el levantamiento de Procesos*. Madrid: Editorial Mideplan.
- Ortegon, M. (2012). *Flujogramas y Diagramas*. Madrid.
- Palapa, J. (2012). *Propuesta de estandarización de procesos*. México D.F.: Instituto Politécnico Nacional .