

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“DISEÑO DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA
ROSEXPRESS E.I.R.L. EN EL AÑO 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

INGENIERA EMPRESARIAL

Autor:

ALLISON FABIANA LUCAS VIDAURRE

Asesor:

Mg. Ing. Jorge Luis Alfaro Rosas
<https://orcid.org/0000-0002-6882-5047>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Cesia Elizabeth Boñón Silva	40222757
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	Betty Lizby Suarez Torres	18121158
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	Rocío del Pilar Capuñay Puyen	42836141
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

DEDICATORIA

La presente investigación la dedico a mi Abuela Pichita, mi Angelito que desde el cielo está orgullosa al ver que su primogénita está cumpliendo lo que en vida le prometió.

A mis padres Elmer y Rosa, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mi hermana Lisseth, mis abuelos María, Carlos y José; a mi compañero de toda la vida y a toda mi familia por su apoyo incondicional en cada meta propuesta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a mi asesor quien con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación.

Agradezco a todos los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Privada del Norte.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Objetivos	16
1.4. Hipótesis	16
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	30
CAPÍTULO III: RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	90
REFERENCIAS	97
ANEXOS	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Operacionalización Variable Diseño de Procesos	28
Tabla 2: Matriz de Operacionalización Variable Productividad	29
Tabla 3: Técnicas e Instrumentos de la investigación	31
Tabla 4: Ventas de Arreglos Florales Pre-Test.....	41
Tabla 5: Venta de Productos Complementarios Pre-Test.....	42
Tabla 6: Quejas registradas Pre-Test	43
Tabla 7: Pedidos despachados a tiempo Pre-Test.....	44
Tabla 8: Calidad de productos terminados Pre-Test.....	45
Tabla 9: Pedidos defectuosos Pre-Test	46
Tabla 10: Productividad Laboral respecto a arreglos florales Pre-Test.....	47
Tabla 11: Productividad Laboral respecto a productos complementarios Pre-Test	48
Tabla 12: Inventario de procesos Nivel 0 y Nivel 1	53
Tabla 13: Ficha de Caracterización Proceso de Abastecimiento.....	54
Tabla 14: Ficha de Caracterización proceso de Producción	56
Tabla 15: Ficha de Caracterización proceso de Ventas	58
Tabla 16: Ventas de arreglos florales Post-Test	60
Tabla 17: Venta de productos complementarios Post-Test	61
Tabla 18: Quejas del Cliente Post-Test	62
Tabla 19: Pedidos despachados a tiempo Post-Test	63
Tabla 20: Calidad de productos terminados Post-Test	64
Tabla 21: Pedidos defectuosos Post-Test	65
Tabla 22: Productividad laboral respecto a arreglos florales Post-Test	66

Tabla 23: Producción laboral respecto a productos complementarios Post-Test	67
Tabla 24: Resultados Pre-Test y Post-Test.....	68
Tabla 25: Validación de Resultados Pre-test y Post-test de la eficacia de los pedidos	69
<i>Tabla 26: Resultados prueba T Student Eficacia de los pedidos</i>	<i>70</i>
Tabla 27: Validación de Resultados Pre-test y Post-test de la Eficacia en ventas de Arreglos Florales	71
Tabla 28: Resultados prueba T Student Eficacia en las Ventas de Arreglos florales	71
Tabla 29: Validación de Resultados Pre-test y Post-test de la Eficacia en ventas de Productos Complementarios.....	72
Tabla 30: Resultados prueba T Student Eficacia en las Ventas de Productos Complementarios.....	72
Tabla 31: Ingresos obtenidos por Ventas antes y después de la propuesta de Diseño de Procesos	73
Tabla 32: Costos Operativos fijos antes de la propuesta	74
Tabla 33: Costos de personal de Rosexpress E.I.R.L.	74
Tabla 34: Costos Materia Prima de Rosexpress E.I.R.L.	75
Tabla 35: Gastos de Venta antes de la propuesta.....	75
Tabla 36: Total de costos operativos Rosexpress E.I.R.L. antes de la propuesta....	76
Tabla 37: Estado de Resultados antes de la propuesta	76
Tabla 38: Costos operativos fijos después de la propuesta.....	77
Tabla 39: Costos de personal Rosexpress.....	77
Tabla 40: Costos Materia Prima Rosexpress	78
Tabla 41: Gastos de Venta después de la Propuesta.....	78

Tabla 42: Total de costos operativos Rosexpress después de la propuesta	79
Tabla 43: Presupuesto de la propuesta de diseño de procesos.....	79
Tabla 44: Estado de Resultados después de la propuesta	80
Tabla 45: Resumen de Estado de Resultados obtenidos antes y después de la propuesta.....	81
Tabla 46: Inversión en activos	83
Tabla 47: Depreciación de Activos.....	83
Tabla 48: Costo de Personal a Contratar	84
Tabla 49: Costo de Útiles de Oficina.....	84
Tabla 50: Proyección Flujo de Caja.....	85
Tabla 51: Variables para el costo de Oportunidad de Capital	87
Tabla 52: Indicadores de la Evaluación Económica.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gestión por procesos	21
Figura 2: Procesos.....	22
Figura 3: Límites de un proceso	23
Figura 4:Factores de un Proceso.....	24
Figura 5: Cadena de Valor de Porter	25
Figura 6: Eficacia, Eficiencia, Efectividad	26
Figura 7: Metodología de la Investigación	30
Figura 8: Fases Desarrollo de la investigación	33
Figura 9: Módulos página Web Rosexpress	36
Figura 10: Producto precio más Bajo	36
Figura 11: Producto precio más Alto.....	37
Figura 12: Actividad Económica Rosexpress.....	38
Figura 13: Logo Rosexpress	38
Figura 14: Estructura Organizacional de Rosexpress	40
Figura 15: Ventas de Arreglos florales Pre-Test	41
Figura 16: Venta de Productos Complementarios Pre-Test	42
Figura 17: Quejas Registradas Pre-Test	43
Figura 18: Pedidos despachados a tiempo Pre-Test	44
Figura 19: Calidad de productos terminados Pre-Test	45
Figura 20: Pedidos Defectuosos Pre-Test.....	46
Figura 21: Productividad Laboral Respecto a arreglos florales Pre-Test	47
Figura 22: Producción Laboral respecto a productos complementarios Pre-Test ...	48

Figura 23: Mapa de Procesos Rosexpress	49
Figura 24: Manual de Operaciones Atención al cliente Rosexpress	50
Figura 25: Modelo para la propuesta de Diseño de Procesos	52
Figura 26: Diagrama de Proceso de Abastecimiento.....	55
Figura 27: Diagrama de Procesos de Producción	57
Figura 28: Diagrama de proceso de Ventas	59
Figura 29: Ventas de Arreglos Florales Post-Test.....	60
Figura 30: Venta de productos complementarios Post-Test	61
Figura 31: Quejas registradas Post-Test	62
Figura 32: Pedidos despachados a tiempo Post-Test.....	63
Figura 33: Calidad de productos terminados Post-Test.....	64
Figura 34: Pedidos defectuosos Post-Test	65
Figura 35: Productividad Laboral respecto a arreglos florales Post-Test.....	66
Figura 36: Producción Laboral respecto a productos complementarios Post-Test..	67
Figura 37: Impacto Económico antes y después de la propuesta de diseño de procesos	82
Figura 38: Rosa Preservada Amarilla en esfera.....	89
Figura 39: Matriz de Consistencia.....	99
Figura 40: Matriz para Evaluación de expertos 1	100
Figura 41: Matriz Evaluación de Expertos 2	101
Figura 42: Matriz Evaluación de Expertos 3	102
Figura 43: Matriz Evaluación de Expertos 4	103
Figura 44: Matriz Evaluación de Expertos 5	104
Figura 45: Matriz Evaluación de Expertos 6	105

Figura 46: Matriz Evaluación de Expertos 7	106
Figura 47: Matriz Evaluación de Expertos 8	107
Figura 48: Ficha Ruc Rosexpress E.I.R.L.	108
Figura 49: Check List tareas personal Rosexpress	109
Figura 50: Check List Arreglos Rosexpress	110
Figura 51: Revisión Documental Rosexpress	111
Figura 52: Acta Conformidad de Capacitación	112
Figura 53: Evidencia Capacitación Rosexpress	113
Figura 54: Colaboradores Rosexpress	114
Figura 55: Ingreso Materia Prima.....	115
Figura 56: Aplicación ERP Sirena (Respuestas Robot)	116
Figura 57: Pago Link Niubiz	117
Figura 58: Formato Orden de Pedido	118
Figura 59: Orden de Delivery firmada.....	119

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito conocer cómo el diseño de procesos incide en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. en el año 2022, empresa registrada bajo el régimen MYPE dedicada a la venta minorista de arreglos florales y productos complementarios (peluches, tragos, chocolates). El estudio fue de carácter pre-experimental, se utilizó como técnica la revisión documental, la observación, la entrevista y la validación; dichas técnicas fueron aplicadas usando instrumentos como la ficha resumen, guía de entrevista, check list y juicio de expertos. La población y muestra se conformó por los 3 procesos misionales de la empresa (abastecimiento, producción y ventas) lo que permitió realizar mediciones y registrar los resultados cuantitativos que se obtendrán antes y después del modelo de diseño de procesos. Asimismo, en la validación de la hipótesis se utilizó la prueba T-Student arrojando como valor de $p=0.04173 < 0.05$ para el indicador de eficacia de los pedidos, un valor de $p=0.0075 < 0.05$ para el indicador venta de arreglos florales y un valor de $p=0.0140 < 0.05$ para el indicador venta de productos complementarios. Por último, luego de la propuesta de diseño de procesos se calculó mediante una evaluación económica la rentabilidad de la propuesta presentando un Valor Actual Neto (VAN) de S/. 44,720.66 y una tasa interna de retorno (TIR) de 78% siendo este valor superior del COK de 18.80%. Se concluye que el modelo de diseño de procesos impacta significativamente en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L.

PALABRAS CLAVES: Diseño de procesos, Productividad, producción, Compromiso laboral, mejora continua.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Un análisis estadístico actualizado de Giving Europe, de junio de este año muestra que el Sur de Europa es la región con mayor crecimiento en el mercado del regalo personalizados. De hecho, en comparación con el primer semestre de 2015, la tasa de mejora en los países del Sur Continental este año alcanzó el 4,5%. Esta cifra es más del triple de la previsión de 2016 de un crecimiento del 1,5 %. Mientras tanto, la Zona Este se desempeñó como se esperaba, registrando un poco más del 1 %, mientras que las Zonas Norte y Este no cumplieron con las expectativas con un 3 % y un 3,5 %, respectivamente. (Gift Campaign, 2016).

El Perú tiene una variedad muy extensa de flores, gracias al Tratado de Libre Comercio (TLC) las exportaciones a Estados Unidos aumentaron en grandes cifras. En el primer semestre las exportaciones de flores extranjeras tuvieron un valor de poco más de \$4.155.000, un 38% más que en el mismo período del año pasado (\$3.018.000), según la Administración de Exportaciones Agropecuarias de la Asociación de Exportadores (ADEX). Dicho esto, entendemos que el mercado Global es muy competitivo, actualmente los inicios de retail (floristerías) enfocados en regalos y detalles han aumentado en considerables cifras la tasa de crecimiento económico del País en medio del análisis de COVID-19. De hecho, los expertos predicen un pronóstico favorable para el 2028, esto conlleva a que las organizaciones del rubro deben hacer frente a los grandes retos en todos los aspectos. (Diario Gestión, 2021)

Según (Diario El Comercio, 2021) en su artículo: "San Valentín: ¿Cuánto dinero invierten los peruanos en promedio para comprar un regalo?" nos indica que los peruanos gastan entre S/200 y S/500 en regalos de San Valentín, según una encuesta de Global Research Marketing realizada el año pasado. El 46% de 258 parejas regaladas mantuvieron su tendencia de compra en 2019.

Por otro lado, Oropeza, J. (2022) director de la consultora Impronta Research agregó: A pesar de la pandemia, este año se han flexibilizado las restricciones sociales, por lo que el

83% de los limeños celebraron esta fecha sin límites. En cuanto a otros gastos durante esta festividad, la Cámara Nacional de Turismo (2022) estima que el Día de San Valentín generará más de S\$250 millones en actividad comercial. Como resultado, se espera que las ventas crezcan entre un 50% y un 60% en 2022 en comparación con el año pasado, cuando aún estaba vigente el toque de queda.

Según (Diario Gestión, 2022) en su artículo: "Comercio electrónico: Empresas más humanas para un público más tecnológico nos indica que los mercados electrónicos requieren la introducción de nuevos métodos de trabajo, el desarrollo de herramientas para atraer clientes, construir relaciones comerciales, mejorar la entrega de productos y recopilar información para perfeccionar aún más el proceso de ventas. Además, la nueva era exige cambios profundos en las organizaciones. Los expertos señalan la pandemia de COVID-19 como un punto de inflexión en este desarrollo. A pesar de cierta actividad en esta área, las emergencias sanitarias y las cuarentenas han obligado a las empresas a encontrar formas de mantener prácticamente sus operaciones en marcha. Como resultado, antes de la pandemia, 6 millones de peruanos realizaban compras virtuales, pero este número ha aumentado a 13,9 millones, según el Observatorio de Comercio Electrónico 2021-2022. informe anual elaborado por la Cámara de Comercio Electrónico del Perú (Cápepe).

Como toda empresa, una floristería-tienda de regalos buscan optimizar sus resultados, para conseguir un alto número de ventas, mejor alcance y rentabilidad.

Dado la situación actual del país, existe una latente necesidad por las organizaciones, en especial de las MYPES, por optimizar su gestión, basándose en indicadores y procesos definidos. De acuerdo con el Diario Perú 21 (2017), para que las MYPES sean eficientes deben aumentar la cantidad de sus operaciones, estos procesos se pueden planear, ejecutar e implementar eficazmente.

Machado y Aguirre (2012) encontraron que diseñar un modelo de diseño de procesos evita el aumento de costos, el exceso de tiempo y la interrupción de procesos y actividades, permitiendo mejorar los servicios de preventa, venta y posventa, reduciendo costos, tiempo y, comentando que la duplicación se reduce. de tarea El objetivo principal es mejorar la eficiencia, la eficacia y la productividad a través del diseño y la estandarización de procesos.

Según García (2014) indica que: muchas organizaciones tienen claro que el beneficiar sus actividades significa la implementación de una buena gestión y diseño de procesos, este es el caso de la empresa Rosexpress E.I.R.L., empresa que desde sus inicios en el año 2015 siempre se mentalizaron en convertirse en una e-commerce, intentaron posicionarse dentro de un contexto más tradicional sin obtener los resultados propuestos, sin embargo se dieron cuenta que con el avance tecnológico y la gestión de un buen diseño de procesos lo lograrían. Cuentan con todas las herramientas y sobre todo las ganas de seguir creciendo de la mano de sus colaboradores quienes están comprometidos con la organización. A lo largo de sus 7 años de trayectoria fueron identificando problemas que reflejaron que no existe una gestión de diseños definida, en consecuencia, a ello los colaboradores no conocen en su totalidad las actividades que deben realizar perjudicando así la producción y su calidad, por esta falta de conocimiento y poca comunicación entre colaboradores y jefes inmediatos existe mucha rotación de personal y poca experiencia en el buen manejo del área.

Todo lo dicho en el párrafo anterior conduce a la formulación del siguiente problema de investigación. ¿En qué medida el diseño de procesos impacta la productividad de Rosexpress E.I.R.L.?

Finalmente, el estudio pretende mejorar la situación actual de la empresa ya que se identificaron algunas falencias como la rotación constante del personal, duplicidad de tareas, demoras en la producción de los principales productos, niveles de ventas mermados, falta de planificación para el abastecimiento de insumos, entre otros aspectos.

El presente trabajo de investigación pretende lograr, mediante la aplicación de los bases teóricos en los que se basa el desarrollo de un diseño de procesos, constatar como el diseño de procesos impacta en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L., logrando resultados prósperos en su funcionamiento y así lograr sus objetivos como organización.

La investigación nace de la necesidad de las empresas por tener procesos definidos y estandarizados para la toma de decisiones rápidas y efectivas. Por ello, es de suma importancia el diseño de procesos en una organización porque permite desarrollar un valor competitivo y obtener resultados favorables.

Es por ello, oportuno un diseño de procesos que impacte en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. ya que se encuentra dentro de un rubro de constante crecimiento e innovación.

Por último, el presente trabajo de investigación permitirá aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera de Ingeniería Empresarial. Además, servirá como fuente de consulta y mejora continua en futuros trabajos de investigación referentes al tema.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida el diseño de procesos impacta en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. en el año 2022?

1.3. Objetivos

Determinar el impacto del diseño de procesos en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. en el año 2022.

- ✓ Realizar un Diagnóstico de la situación actual de la empresa Rosexpress E.I.R.L.
- ✓ Identificar los procesos que influyen en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L.
- ✓ Desarrollar la propuesta del diseño de procesos para la empresa Rosexpress E.I.R.L.
- ✓ Evaluar el impacto económico, social y ambiental de la propuesta del diseño de procesos en la empresa Rosexpress E.I.R.L.

1.4. Hipótesis

El diseño de procesos impacta positivamente en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. en el año 2022.

Los antecedentes se desarrollaron teniendo presente el objetivo principal de este trabajo de investigación, el cual es establecer la existencia de una relación entre el diseño de procesos y la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. Para ello, necesitamos reunir una serie de estudios teóricos realizados en diversos escenarios locales, nacionales e internacionales. Para una comprensión más clara de las variables.

Cabezas (2014), "Gestión de procesos para mejorar la productividad de la línea de productos para exhibición en la empresa Instruequipos Cía. Ltda.", cuyo fin fue "Analizar los procesos en la empresa Instruequipos Cía. Ltda. para optimizar la productividad de su lista de mercancías, teniendo como rumbo adivinar las posibles soluciones a la problemática que presenta la sucursal. El ejecutor hace referencia que para alcanzar adjudicarse buenos resultados se recomienda opinar mejoras para los procesos que bruscamente se involucran en la ejecución del producto, de esta manera como el compromiso de los dueños como de los trabajadores para la productividad y ampliación de la sucursal.

Como resultado de la investigación realizada se incrementa la capacidad de producción en un 50%, ya que la producción diaria actual es de 2 unidades, el estimado recomendado es de 3 unidades, sin olvidar que es notorio el aumento de capacidad de producción, esto lleva a un estimado de 0.7424, lo que significa que en la Comparación con el año 2013, la productividad aumentó en 0,1635.

Cruzado (2014) en la tesis de licenciatura presentada en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en Lima, Perú, titulada: "Propuesta de modelo de gestión de mantenimiento enfocado en la gestión por procesos para la mejora de la productividad y la competitividad en una asociatividad de MYPES", haciendo uso del enfoque cuantitativo, luego de realizar una encuesta a 40 empresas concluye que el modelo de gestión de mantenimiento facilita los programas de mantenimiento para apoyar el proceso de producción y permitir que se implementen las acciones de mantenimiento necesarias. Los resultados muestran que las cuatro máquinas más representativas en estas empresas son máquina de coser overlock, máquina de planchar, máquina overlock y máquina de bordar con una participación total del

80,72%. Además, la antigüedad media de la máquina es de 4 a 5 años, y el 92% de las empresas aprueban el mantenimiento de los equipos o maquinarias, de las cuales el 67,57% garantizan un mantenimiento periódico. En cuanto a las máquinas y la frecuencia del mantenimiento, el 35,14% de las Mypes encuestadas afirmaron que se realiza anualmente. Por lo tanto, para mejorar la productividad y la competitividad en el corto plazo, se deben utilizar modelos de gestión de procesos para mejorar las actividades de producción y aclarar actividades y procesos. A largo plazo, satisfacer la demanda internacional y competitivo en este mercado.

Álvarez y Casamayor (2018) en su tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Empresarial, denominada "Rediseño de los procesos operativos del área de producción y su influencia en la productividad de Agroindustrias Inka Gold E.I.R.L. en Trujillo 2016-2017". Su propósito: transformar los procesos del área de producción. Como resultado, se optimiza la eficiencia, utilidad y reconocimiento de los empleados por su compromiso con la organización.

La empresa Agroindustrias Inka Gold E.I.R.L. concluyó que antes del rediseño del proceso la proporción de contratos mensuales fue de 2,46%, aumentando a 47,67%, el mismo porcentaje de disminución de actividad fue de -37,5%, y se redujo el tiempo de realización en un -58,65%. El proceso de análisis de riesgos se reduce -51,65% de tiempo y -55,5% en sus procesos operacionales. Además, los porcentajes arrojados del indicador: número de solicitudes correctamente recibidas aumentó un 18,47% respecto a solicitudes recibidas anteriormente. Además, el porcentaje de contratos firmados cada mes Después del rediseño, fue un aumento del 3,64% del 47,67%.

Gutiérrez, A. (2017) en la tesis de licenciatura presentada en la Universidad Privada del Norte, en Trujillo, Perú, titulada: "Diseño de un modelo de gestión por procesos y su influencia en la dirección estratégica de la empresa Ponci Plus S.A.C. Concluyó que mediante la implementación del modelo de gestión por procesos Ponci Plus S.A.C. las tasas de coincidencia estimadas en los objetivos estratégicos van del 0 % al 21 %, la productividad del 6 % al 12 %, la capacidad de respuesta del 5 % al 14 % y la conciencia de marca del 50 % al 60 %. La satisfacción del cliente es del 20% al

30%. Evaluando el impacto financiero del modelo de gestión por procesos en el direccionamiento estratégico de la empresa a través de VAN, TIR y B/C. Se obtuvo una cifra estimada de S/118, 077,80, 95,34 % y 2,50. Se concluyó que la propuesta es beneficiosa para Ponci Plus S.A.C. Lo que indica que

Odar (2016) en la tesis de licenciatura presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en Chiclayo, Perú, titulada: "Mejora de productividad en la Empresa Vivar SAC.", usando un enfoque cuantitativo, concluye que optimizar los procesos de una organización aumenta tanto la productividad como la eficiencia, aumentando la efectividad de la producción. Se utilizó una ruta de trabajo para buscar soluciones a los inconvenientes encontrados. Se eliminaron o, en el mejor de los casos, se redujeron significativamente, arrojando los resultados esperados de ganancias de productividad del 4% en recursos físicos, 11% en mano de obra y 16%. 7% en términos de financiación y utilización. Las previsiones de demanda eran buenas ya que las tendencias de los productos crecen con el tiempo, lo que se traduce en una mayor rentabilidad interna.

Delgado y Gonzáles (2014) en la tesis de licenciatura presentada en la Universidad Señor de Sipán, en Pimentel, Perú, titulada: "Propuesta de un plan de optimización de procesos productivos para la elaboración de polos de algodón que mejorará la productividad en la empresa textil Ary Baby S.R.L– Chiclayo, 2014", Utilizando métodos cuantitativos, concluyó optimizar el proceso productivo, basado en los principios de calidad y productividad, incrementa la productividad de la empresa, donde los resultados muestran que el 60% de las personas están capacitadas para realizar la actividad de manera efectiva, mientras que el 40% no lo está. Es comprensible que el 53,3% de los encuestados crea que el tiempo de producción de la empresa depende del desempeño de los empleados. Se concluye que la productividad en una organización se basa en la optimización de cada proceso además se considera favorable brindar capacitaciones e incentivos que aumenten el desempeño de los colaboradores.

En breve, se mostrará las bases teóricas y conceptuales que nos permitieron llevar a cabo esta investigación con éxito según nuestras variables y la problemática a tratar.

Diseño Gestión por Procesos

Contreras, Olaya & Matos (2017) "La gestión por procesos es la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes". (Ver figura 1)

Es una forma avanzada de gestión de:

A. La Calidad

La gestión por procesos no es un modelo ni una norma de referencia sino un cuerpo de conocimientos con principios y herramientas específicas que permite hacer realidad el concepto de que la calidad se gestiona. Gestión de la calidad:

- ✓ Al orientar el esfuerzo de todos a objetivos comunes de empresa y clientes.
- ✓ El principal criterio para el diseño de los procesos es el de añadir valor tanto en los propios procesos como en las actividades que lo integran.
- ✓ Los procesos son el norte de los esfuerzos de mejora para disponer de procesos más fiables o mejorados, que al ejecutarse periódicamente inducen eficacia en el funcionamiento de la organización.

B. La empresa

Igualmente, la gestión por procesos está entre las prácticas más avanzadas de gestión empresarial ya que:

- ✓ Permite desplegar la estrategia corporativa mediante un esquema de procesos claves. Entendemos que un proceso merece ser caracterizado como clave cuando está directamente conectado con la estrategia corporativa, relacionado con algún factor crítico para el éxito de la empresa o con alguna de sus ventajas competitivas.
- ✓ Se fundamenta en el trabajo en equipo, Equipo de proceso, permitiendo hacer realidad la gestión participativa.

- ✓ En la medida que los procesos son transversales, atraviesan los departamentos de la empresa, contribuyen a cohesionar la organización.



Figura 1: Gestión por procesos

Fuente: Contreras, Olaya & Matos (2017). GESTIÓN POR PROCESOS, INDICADORES Y ESTÁNDARES PARA UNIDADES DE INFORMACIÓN

Procesos

Bravo (2011, p.09) “Un proceso es una serie organizada de actividades relacionadas, que conjuntamente crean un resultado de valor para los clientes”.

Pérez, J. (2012, p.49), sostiene que “un proceso es una secuencia ordenada de actividades repetitivas predeterminadas que tienen valor para su usuario o cliente procesos.” (Ver figura 2)



Figura 2: Procesos

Fuente: Pérez, J. (2012). Gestión por procesos. (5ª ed.).

Existen niveles de procesos, los cuales varían con el tamaño de la organización:

- ✓ Alta Dirección
- ✓ Dirección Intermedia
- ✓ Mando Intermedio
- ✓ Personal de base

Aplicando estas interpretaciones a un departamento administrativo:

- ✓ Tarea: comprobación de facturas con pedido.
- ✓ Actividad: Registro de facturas.
- ✓ Proceso nivel intermedio: Pagos a proveedores, Gestión de tesorería.
- ✓ Proceso nivel dirección: Gestión Económica y Financiera.

Elementos de un proceso

Según Pérez, J. (2012, p.53), los procesos constan de:

- ✓ Un elemento de entrada (input) que viene a ser un producto proveniente de
- ✓ un suministro externo; al mismo tiempo es la salida de otros procesos
- ✓ precedentes en la cadena de valor.
- ✓ El proceso, la secuencia de actividades con determinados requisitos.
- ✓ Un elemento de salida (output), producto con la calidad determinada en el
- ✓ proceso, el cual va destinado a un cliente o usuario.

Los inputs, outputs, proveedores y clientes definen los límites de todo proceso, los cuales deben ser claros para poder así designar un responsable

LÍMITES DE UN PROCESO: ALTERNATIVAS

ENTRADA/INPUT	PROCESO	SALIDA/OUTPUT
	COMERCIAL	
	DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE REQUISITOS	
	DISEÑO DEL PRODUCTO	
	COMPRAS	
	PRODUCCIÓN	
	LOGÍSTICO	

Figura 3: Límites de un proceso

Fuente: Pérez, J. (2012). Gestión por procesos. (5ª ed.).

Factores de un proceso

Pérez, J. (2012, p.55), sostiene que los factores de un proceso son:

- ✓ Personas: Responsable y participantes del proceso, los cuales tienen las competencias adecuadas. (Gestión del personal)
- ✓ Materiales: Información y materias necesarios con las características idóneas para su uso. (Compras)
- ✓ Recursos físicos: Maquinaria e instalaciones en óptimas condiciones para su uso. (Gestión con proveedores)
- ✓ Métodos: descripción de la forma de la utilización de recursos.

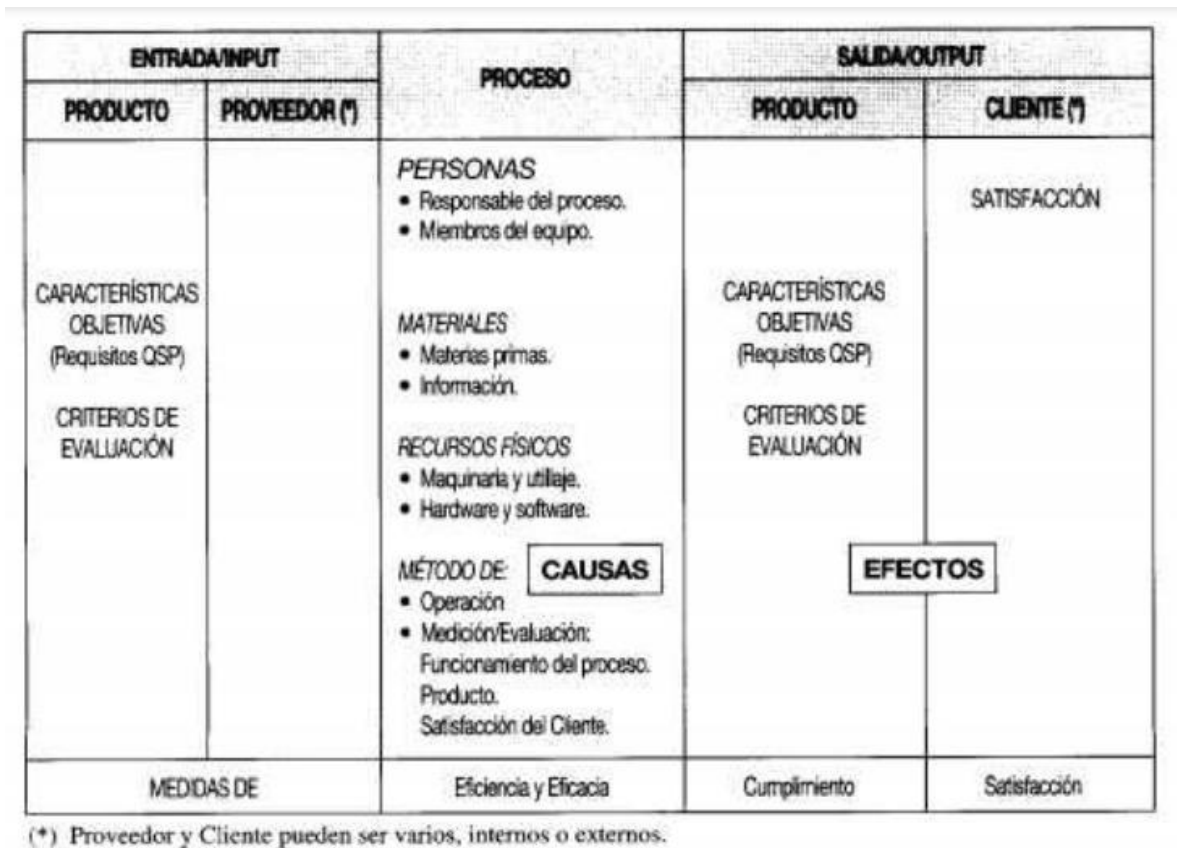


Figura 4: Factores de un Proceso

Fuente: Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*. (5ª ed.).

Mapa de procesos

Pérez, J. (2012, p.75), sostiene que “la mayoría de los procesos fluyen horizontalmente por medio de las clásicas organizaciones por departamento. La satisfacción se ve determinada por el desarrollo adecuado del proceso del negocio en su conjunto más que por un correcto desarrollo individualista; es por ello que el funcionamiento del proceso tiene una visión global desde el cliente / proveedor, interior de la empresa hasta la satisfacción del cliente. En la Cadena de valor de Porter se puede identificar los procesos clave internacionales.”

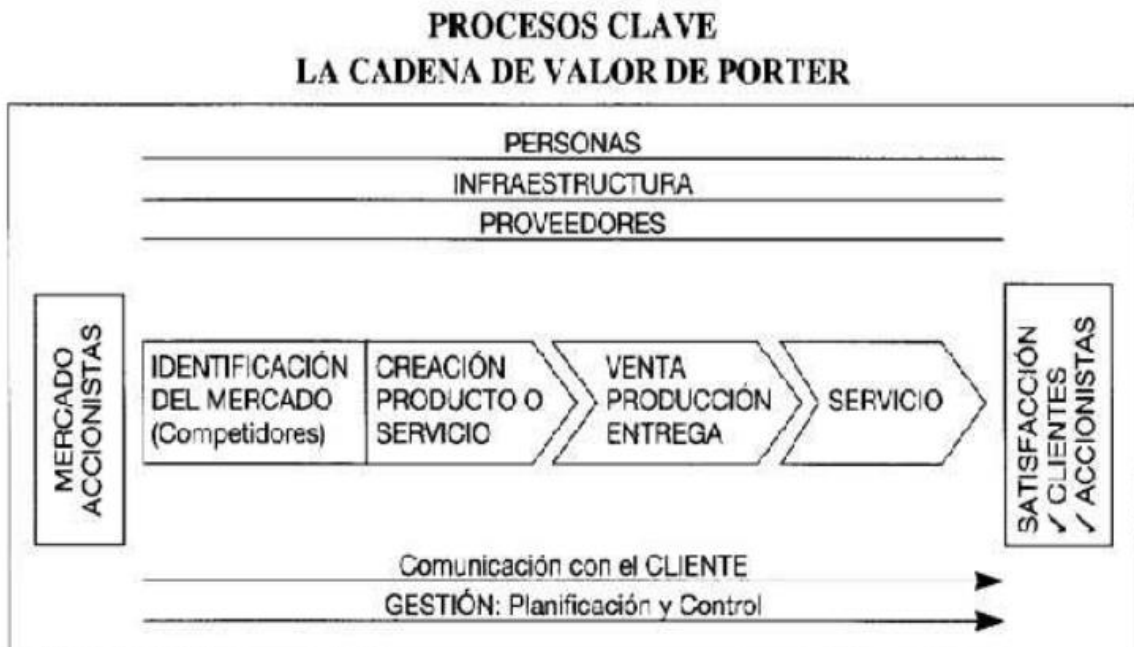


Figura 5: Cadena de Valor de Porter

Fuente: Pérez, J. (2012). Gestión por procesos. (5ª ed.).

Indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad

Mejía, C. (2017), sostiene que “la eficacia es el grado en el que se logran los objetivos y metas de un plan”; la eficiencia es alcanzar el objetivo en el menor costo unitario posible, usar de manera óptima los recursos; y la efectividad involucra a las dos anteriores ya que es el logro de los objetivos programados en el tiempo y con los

costos lo más razonables posible, supone en hacer los correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo y dinero

El tiempo, el costo y el resultado permiten medir objetivamente el grado de efectividad y eficiencia de un área en la organización y realizar comparaciones entre tareas similares.

EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD
RA / RE		$(RA / CA * TA)$ $(RE / CE * TE)$		$\frac{\text{Puntaje eficiencia} + \text{Puntaje eficacia}}{2}$ Máximo puntaje
RANGOS	PUNTOS	RANGOS	PUNTOS	La efectividad se expresa en porcentaje (%)
0 – 20%	0	Muy eficiente > 1	5	
21 – 40%	1	Eficiente = 1	3	
41 – 60%	2			
61 – 80%	3	Ineficiente < 1	1	
81 – 90%	4			
>91%	5			

Donde R = Resultado, E = Esperado, C = Costo, A = Alcanzado, T = Tiempo

Figura 6: Eficacia, Eficiencia, Efectividad

Fuente: Mejia, C. (2017), Documentos planning.

Producción: Es todo el proceso por el cual se transforman las materias primas. De esta forma, se obtiene un producto de mayor valor añadido.

Procesos: Un proceso es una serie planificada de actividades que involucran a un gran número de personas y recursos materiales coordinados para lograr una meta predeterminada.

Diseño y desarrollo: Un conjunto de procesos que transforman los requisitos en

características específicas o especificaciones de un producto, proceso o sistema.

Diagramas: Una representación gráfica del proceso de gestión. Esta herramienta le permite visualizar fácilmente los procesos e identificar a las partes interesadas.

En la tabla 1 y 2 se muestra la Matriz de operacionalización de las variables usada para identificar las dimensiones e indicadores a medir.

Tabla 1: Matriz de Operacionalización Variable Diseño de Procesos

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	INSTRUMENTO
DISEÑO DE PROCESOS	<p>La gestión por procesos es la forma en que una organización es gestionada a través de sus procesos en la calidad, agregando valor a los procesos hacia un objetivo común orientado a resultados en base a las necesidades del cliente.</p> <p>Entendemos que un proceso merece ser llamado clave cuando está directamente ligado a la estrategia de una empresa. (Contreras, Olaya, & Matos, 2017)</p>	Eficacia	Eficacia de las ventas	$\frac{\text{Ventas Proyectadas}}{\text{Total de ventas realizadas}} * 100$	%	Check List
			Quejas del cliente	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Quejas registradas}}{\text{Total de pedidos registrados}} * 100$	%	Check List
		Eficiencia	Pedidos preparados a tiempo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pedidos despachados a tiempo}}{\text{N}^\circ \text{ de pedidos registrados}} * 100$	%	Ficha de Resumen
			Calidad de pedidos terminados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de pedidos mal preparados}}{\text{Total de los pedidos}} * 100$	%	Ficha de Resumen

En la tabla 1 se muestra la Matriz de Operacionalización de la Variable Diseño de procesos

Tabla 2: Matriz de Operacionalización Variable Productividad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	INSTRUMENTO
PRODUCTIVIDAD	Fontalvo, De la Hoz & Morelos (2018) hacen referencia a la productividad como la relación entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción, es decir, la relación entre el producto y el insumo para satisfacer las necesidades de la sociedad y dice agregó que es un elemento estratégico en la organización porque los productos y servicios no pueden competir si no se fabrican con altos estándares de productividad.	Producción operativa	Arreglos y/o pedidos defectuosos	Total de arreglos y/o pedidos defectuosos/ N.º arreglos y/o pedidos terminados* 100	%	Ficha de Resumen
			Productividad laboral respecto a arreglos	N.º de arreglos producidos / Nº Trabajadores		Ficha de Resumen
		Producción Laboral	Productividad laboral respecto a productos complementarios	N.º de productos complementarios producidos/ Nº Trabajadores		Ficha de Resumen

En la tabla 2 se muestra la Matriz de Operacionalización Variable Productividad

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El método de investigación de este trabajo es de grado experimental ya que según Martins & Santa (2018), es un estudio en el que se manipula una o más variables para determinar los efectos de la manipulación. Martins & Santa (2018) sostiene que el grado pre experimental es el grado de control presente mínimo en comparación con un verdadero diseño experimental. Por otro lado, es útil como primera aproximación a un problema práctico de investigación que analiza una sola variable, en su mayoría sin ningún tipo de control, porque las variables independientes no se manipulan y no se utiliza ningún control. Se utiliza un diseño pre-test y post-test que me permitirá acercarme a la realidad determinada.



Figura 7: Metodología de la Investigación

Fuente: (Martins & Santa, 2018)

Donde:

G: Florería Rosexpress E.I.R.L.

O1: Resultados antes del estímulo de la variable productividad de la empresa

X: Estimulo (Diseño de Procesos)

O2: Resultados después del estímulo de la variable productividad de la empresa

Para este proyecto se consideró que la población son todos los procesos: estratégicos, misionales y de apoyo de la empresa Rosexpress E.I.R.L. Por otro lado, la muestra está constituida por todos los procesos misionales de la empresa Rosexpress E.I.R.L.

El método elegido es por conveniencia, por la facilidad de acceso y la disponibilidad del personal a cargo para la obtención de datos. (Morphol J., 2017)

Dentro del siguiente trabajo la lista mostrada en la siguiente tabla contiene las técnicas e instrumentos usados para llevar una correcta investigación.

Tabla 3: Técnicas e Instrumentos de la investigación

En la tabla 3 se muestra las Técnicas e Instrumentos de la investigación.

Técnicas	Instrumentos
<p>Entrevista</p> <p>Es una técnica de recolección cuyo objetivo es conocer la percepción y obtener información que no se puede obtener de la observación. En esta técnica se obtienen datos vigorosos al ser flexibles, dinámicas y no directas que son de interés para la investigación y que nos brinda los propios protagonistas del negocio. (Ruiz, 2015)</p>	<p>Guía de Entrevista</p> <p>Es un instrumento que permite obtener un trabajo reflexivo para la investigación con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar entre los sujetos participantes. (Troncoso & Amaya, 2016)</p>
<p>Observación</p> <p>Es una técnica que permite identificar la información desde nuestros propios sentidos, depende del observador utilizar o no la ayuda de aparatos técnicos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)</p>	<p>Check List</p> <p>Es un instrumento que identifica de forma precisa el cumplimiento de actividades que se llevan a cabo, mediante el cual se constata el cumplimiento de un conjunto de requisitos de forma sistemática. (González & Jimeno, 2012)</p>
<p>Validación</p> <p>La validación mide el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable, se compara con algún criterio externo que pretende medir lo mismo. (García, Balderrama & Navarro, 2017)</p>	<p>Juicio de Expertos</p> <p>Es un método de validación que sirve para verificar la fiabilidad de una investigación, donde personas con trayectoria en el tema dan juicios y valoraciones acerca de un tema. (Escobar; P. & Cuervo; M., 2008:29).</p>

Revisión Documental

Esta técnica permite al investigador reconstruir la realidad de la empresa acerca del problema actual, condiciones de la empresa, contexto histórico en el que se encuentran los documentos, como también determinar la confiabilidad para luego comprender su significado. (Yuni & Urbano,2016)

Ficha Resumen

Es un documento informático es una ficha de estudio donde se unen todos los datos necesarios de la investigación para demostrar los resultados del Pre y Post test.

En cuanto al procedimiento a realizar, especificaremos paso a paso los siguientes instrumentos a usar:

Entrevista:

- Recopilar la información necesaria de la empresa Rosexpress E.I.R.L previa entrevista con el Gerente General.
- Fijo las preguntas a realizar, de acuerdo a un acuerdo de confidencialidad por ambas partes.
- Traspaso la información significativa de la entrevista que permitirá cumplir los objetivos de la investigación.

Observación:

- Visitar a la empresa Rosexpress E.I.R.L.
- Solicitar aprobación de la visita a la organización y la recolección de información.
- Obtener evidencias mediante anexos, diagramas, Excel.

Validación (Juicio de Expertos):

- Coordinar una cita con los expertos en el tema (Diseño de Procesos).

- Brindar la información recolectada para la aprobación o recomendaciones de los expertos.
- Documentar la validación obtenida mediante un formato de juicio de Expertos.

Revisión Documental:

- Recopilar la información necesaria de la empresa Rosexpress E.I.R.L.
- Narrar los procesos encontrados en la organización para luego plasmarlos en matrices.
- Organizar la información encontrada.

Para obtener una investigación exitosa se ha procedido a dividir en fases el desarrollo de la investigación de la siguiente manera:

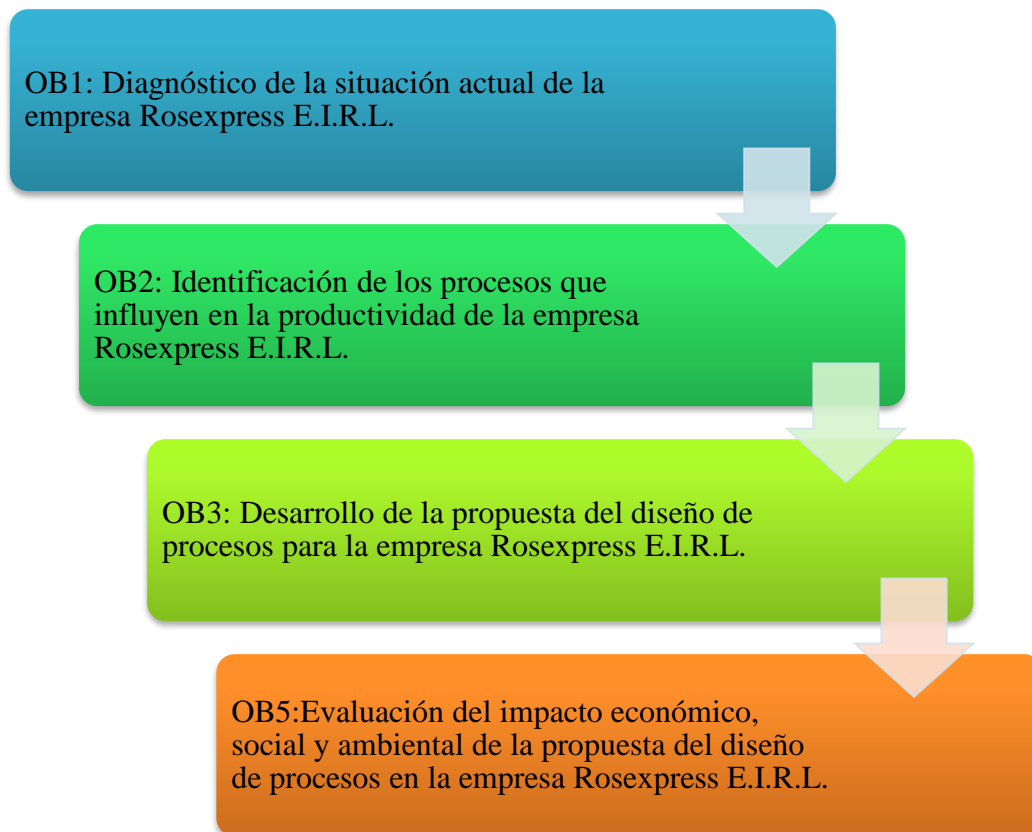


Figura 8: Fases Desarrollo de la investigación

Fuente: Elaboración Propia

Luego de recopilada la información, se crearon hojas de cálculo y gráficos en el programa Microsoft Excel 2016 con la finalidad de plasmar cuantitativamente los hallazgos de esta investigación.

Para analizar los datos de la información obtenida sobre los indicadores propuestos, tanto para el diseño de procesos y la productividad, el primer paso es que se deben organizar los datos en tablas para que se pueda establecer una estructura para el pre y post –test.

Por último, para la validación de hipótesis utilizaremos el complemento de Excel T Student con los indicadores de productividad de la empresa.

Además de herramientas administrativas como mapas de procesos, diagramas de flujo y fichas de caracterización de procesos.

Finalmente, la presente investigación se basa en los siguientes aspectos éticos:

- Confidencialidad: Basándonos en la Ley 29733 “Ley de protección de datos personales”, se llegó a un acuerdo con el Gerente General a no divulgar sus datos personales como persona jurídica evitando incidentes inopinados por parte de terceros. Asimismo, solo contamos con información no vulnerable para la empresa, refiriéndonos a EE.CC., Balances Financieros, Datos Generales de contacto de los proveedores entre otros temas.
- Derechos de Autor: Dicha investigación fue redactada bajo los parámetros APA, para identificar de tal manera las opiniones de los autores de la investigación.
- Buenas prácticas: Esta investigación no cuenta con falsificación o creación de falsos datos, respetamos los derechos de autor citando correctamente según APA.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Diagnóstico de la situación actual de la empresa Rosexpress E.I.R.L.

Rosexpress E.I.R.L. es una empresa Trujillana cuenta con 15 colaboradores en planilla de los cuales 9 son parte del proceso de producción; la empresa se dedica a la venta minorista de arreglos florales de rosas, tulipanes, girasoles, gerberas; adicionalmente cuenta con la venta de chocolates, peluches y tragos de marca conocidas del mercado Local. La organización se creó en el año 2015 con el sueño de un joven emprendedor quién desde sus inicios mentalizo que su empresa se convertiría en una e-commerce. A medida que la organización aumento su cartera de clientes se dieron cuenta que existía una parte del mercado que querían satisfacer, en el año 2017 abrieron su primera sucursal en la ciudad de Chimbote lamentablemente se vieron obligados a cerrar ya que los ingresos no cumplían con lo planeado. En el 2019 añadieron la sección de Arreglos Fúnebres a su portafolio de productos logrando posicionarse con un mercado corporativo gracias a su implementación de Facturación Electrónica la cual le permitieron lograr vender 12 arreglos fúnebres aproximadamente al mes que oscilan desde los S/229. Pasaron los años y luego de las experiencias adquiridas a lo largo de su trayectoria decidieron apostar por el mercado del Norte del País abriendo sucursales en la ciudad de Chiclayo y Piura, hasta la fecha Rosexpress E.I.R.L. y pese a los acontecimientos vividos por la COVID-19 sus sucursales siguen en constante crecimiento teniendo como visión incorporarse al mercado Sur del país abriendo una sucursal en la ciudad de Lima.

Rosexpress E.I.R.L. cuenta con un catálogo con más de 200 productos en diversas presentaciones y tamaños los cuales permiten a su cartera de clientes tener más de 1 opción al momento de realizar su compra, cuenta con una página web fácil de manipular para el consumidor, se subdivide en campos estratégicamente unidos con un rango de precio desde S/8.00 soles a S/700.00 aproximadamente.

Visualización Pagina Web: www.rosexpress.pe

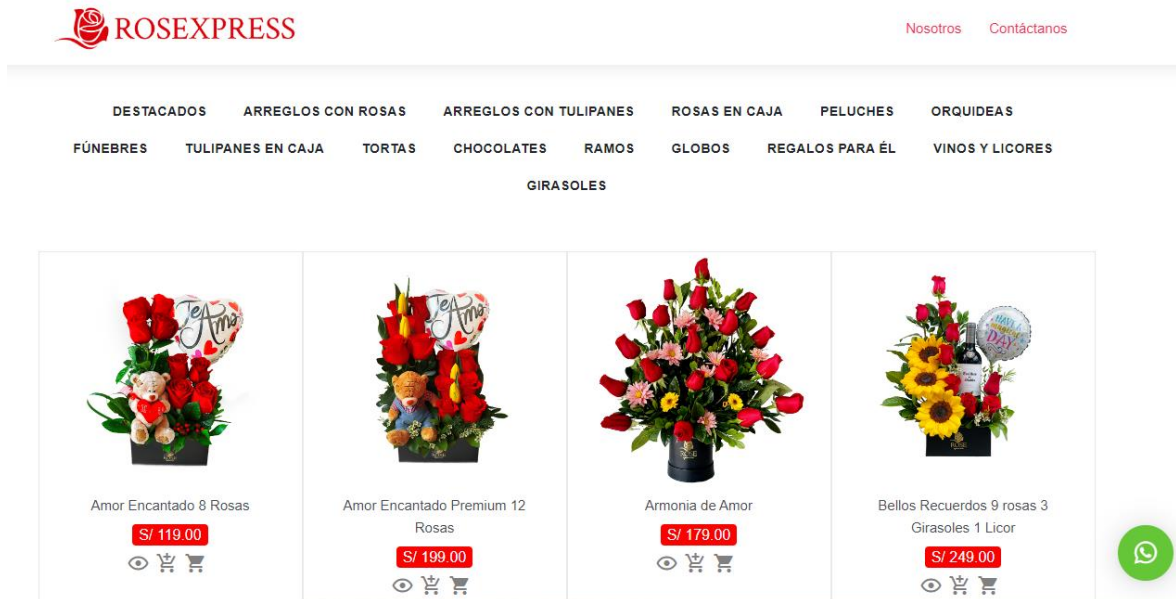


Figura 9: Módulos página Web Rosexpress

Fuente: Página Web Rosexpress

Producto menor precio

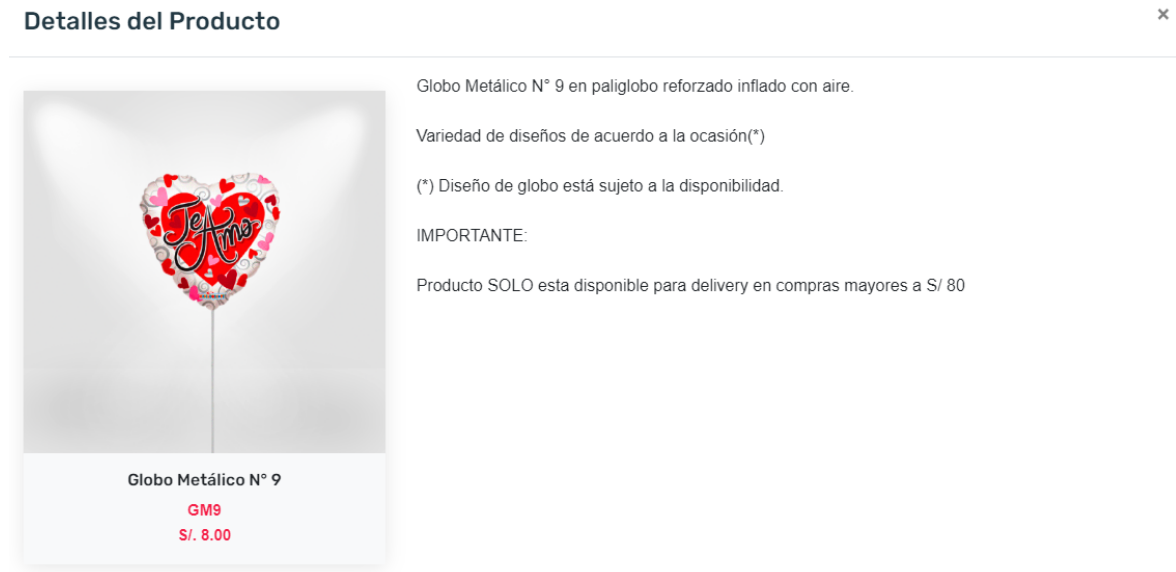



Figura 10: Producto precio más Bajo

Fuente: Página Web Rosexpress

Producto mayor precio

Detalles del Producto ✕



Ramo 100 Rosas Rojas
2M100R
S/. 524.00

Hermoso Arreglo de rosas que incluye:

- 100 Rosas Rojas (*)
- 1 Tarjeta mensaje o dedicatoria.

(*)El color de las rosas puede variar según la ocasión y/o disponibilidad; el diseño de globo puede cambiar de acuerdo a la ocasión; diseño de la ropa del peluche puede variar de acuerdo al stock.

Importante: Antes de realizar la compra escríbenos o llámanos al 94 222 1000 para confirmar el stock de rosas.

Medidas Aprox:

Alto: 80 cm
Ancho: 70 cm

Entrega:

Los pedidos se entregaran máximo 2 horas después de realizada la compra. Este rango no aplica para fechas especiales (Día de la Madre, San Valentín, Día del Padre).

[COMPRAR](#) [CERRAR](#)

Figura 11: Producto precio más Alto

Fuente: Pagina Web Rosexpress

Aspectos generales de la empresa

- **Nombre comercial:** Rosexpress
- **Razón social:** Rosexpress E.I.R.L.
- **Tipo de contribuyente:** Empresa Individual de Responsabilidad Limitada
- **RUC:** 20600736931
- **Localización:**
 - Trujillo:** Calle Ecuador 124 Urb. El Recreo
 - Chiclayo:** Calle Los Sauces 336 Urb. Santa Victoria
 - Piura:** Calle Parque 212 Urb. Angamos
- **Inicio de operaciones:** 15 de Octubre del 2015

• **Actividad económica: Venta Minorista**

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20600736931 - ROSEXPRESS E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	15/10/2015	Fecha de Inicio de Actividades:	15/10/2015
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	CAL ECUADOR NRO. 124 URB. EL RECREO ET. 1 LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4773 - VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 08/06/2021 BOLETA PORTAL DESDE 10/06/2021		

Figura 12: Actividad Económica Rosexpress

Fuente: Página SUNAT

Logo de la Empresa

La empresa suele identificarse por una Rosa roja, logo que desde sus inicios evolucionó quedando de la siguiente manera:



Figura 13: Logo Rosexpress

Misión

Brindar un servicio y ambiente de calidad tanto para los consumidores y colaboradores de la organización alineado a la responsabilidad social.

Visión

Convertirnos en la primera organización Trujillana que cultive su propia materia prima bajo el enfoque de integración vertical.

Valores Organizacionales

- Puntualidad
- Creatividad
- Proactividad
- Respeto
- Honestidad

Estructura Organizacional

La organización está inscrita bajo el régimen MYPE debido a que cuenta con menos de 15 colaboradores bajo planilla, las áreas de apoyo trabajan bajo la modalidad de Recibos por Honorario. Asimismo, se puede visualizar en la figura los 9 colaboradores distribuidos por cada sede los cuales forman parte del proceso de producción, proceso en el que nos centraremos en la investigación.

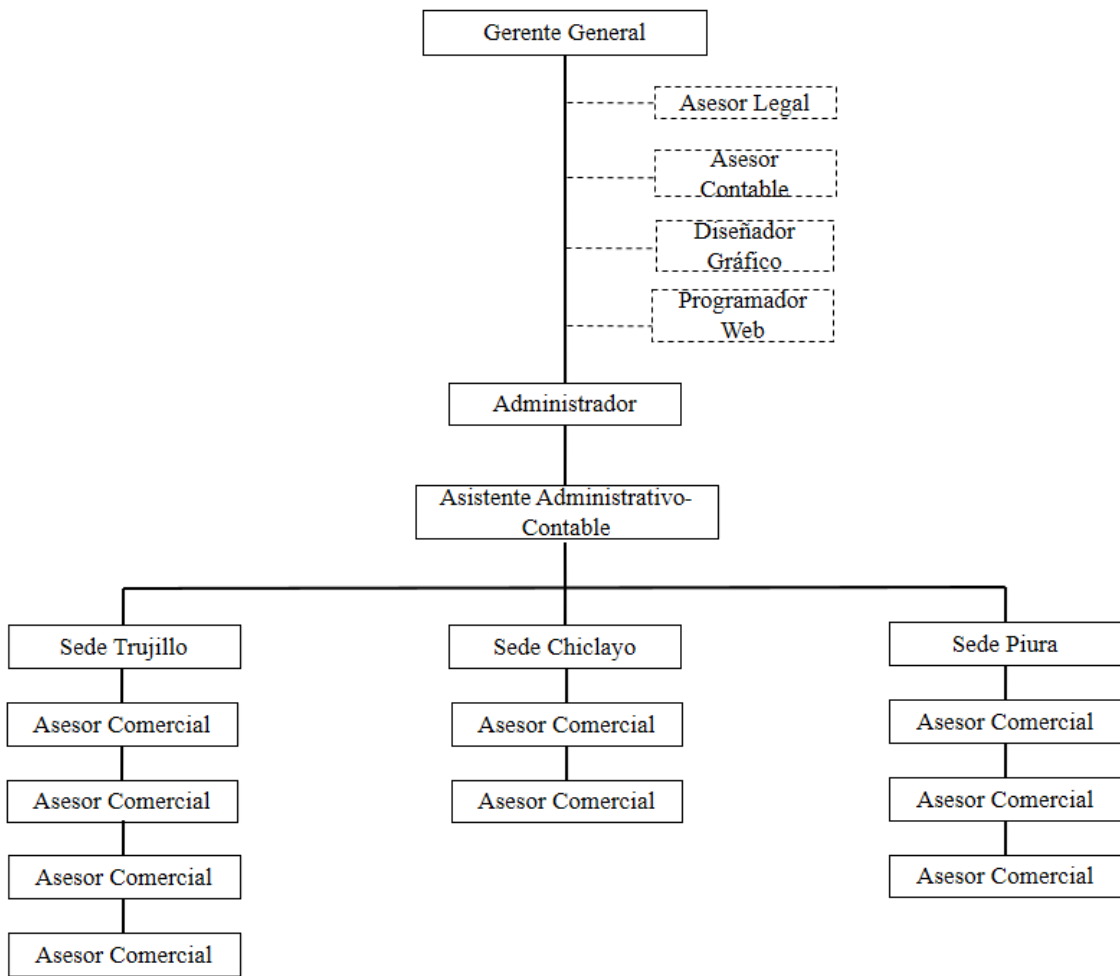


Figura 14: Estructura Organizacional de Rosexpress

Fuente: Elaboración Propia

Medición y Resultados Pre-test.

Resultados de la Variable Diseño de Procesos – Pre Test

Dimensión: Eficacia – Pre Test

Indicador: Eficacia de las ventas de Arreglos Florales – Pre Test

Tabla 4: Ventas de Arreglos Florales Pre-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Proyección de Ventas	Ventas Realizadas	Variación de las ventas
Arreglos Florales	2022	Junio	S/ 19,500.00	S/ 17,783.75	-9.65%
Arreglos Florales	2022	Julio	S/ 22,750.00	S/ 21,538.50	-5.62%
			S/ 42,250.00	S/ 39,322.25	

Fuente: Elaboración Propia

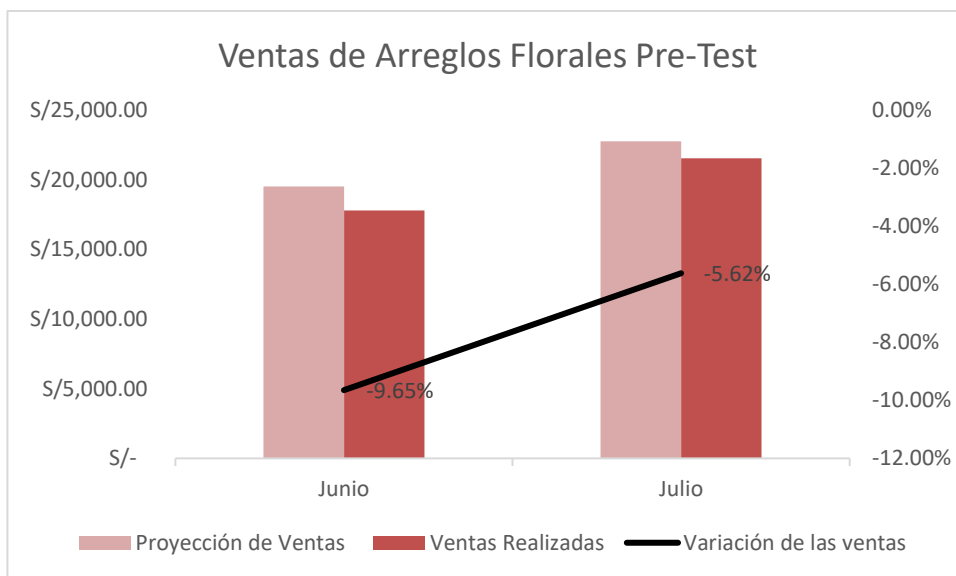


Figura 15: Ventas de Arreglos florales Pre-Test

La figura 15 refleja los resultados de las ventas de arreglos florales en los periodos de Junio y Julio del año 2022, se evidencia que en ambos escenarios no lograron cumplir con la proyección de ventas estipulada, cabe mencionar que después de la campaña del Día de la Madre los meses de prueba se consideran moderadamente bajos en especial el mes de Junio arrojando un -9,65% de variación.

Indicador: Eficacia de las ventas de Productos Complementarios – Pre Test

Tabla 5: Venta de Productos Complementarios Pre-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Proyección de Ventas	Ventas Realizadas	Variación de las ventas
Productos Complementarios	2022	Junio	S/ 10,500.00	S/ 9,285.92	-13.07%
Productos Complementarios	2022	Julio	S/ 12,250.00	S/ 11,419.66	-7.27%
			S/ 22,750.00	S/ 20,705.58	

Fuente: Elaboración Propia

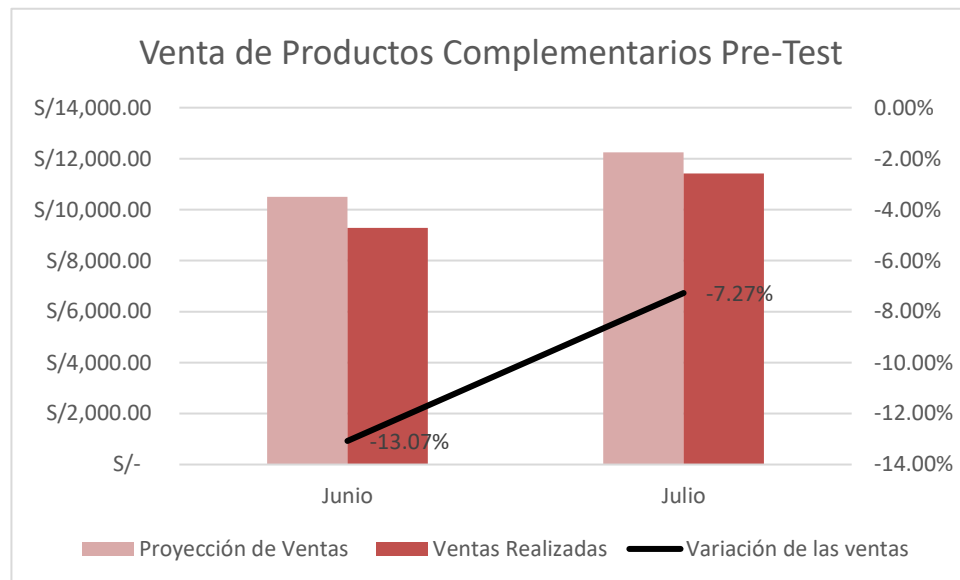


Figura 16: Venta de Productos Complementarios Pre-Test

La figura 16 refleja los resultados de las ventas de Productos complementarios en los periodos de Junio y Julio del año 2022, se evidencia que en ambos escenarios no lograron cumplir con la proyección de ventas estipulada, cabe mencionar que después de la campaña del Día de la Madre los meses de prueba se consideran moderadamente bajos en especial el mes de Junio arrojando un -13,07% de variación.

Indicador: Quejas del Cliente – Pre Test

Tabla 6: Quejas registradas Pre-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Proyección de Ventas	Ventas Realizadas	Nº Pedidos Registrados	Quejas Registradas	Nº Pedidos despachados a tiempo
Arreglos Florales	2022	Junio	S/ 19,500.00	S/ 17,783.75	135	33	102
Arreglos Florales	2022	Julio	S/ 22,750.00	S/ 21,538.50	169	59	110
Productos Complementarios	2022	Junio	S/ 10,500.00	S/ 9,285.92	73	19	54
Productos Complementarios	2022	Julio	S/ 12,250.00	S/ 11,419.66	91	32	59
					468	143	325
					100%	31%	69%

Fuente: Elaboración Propia

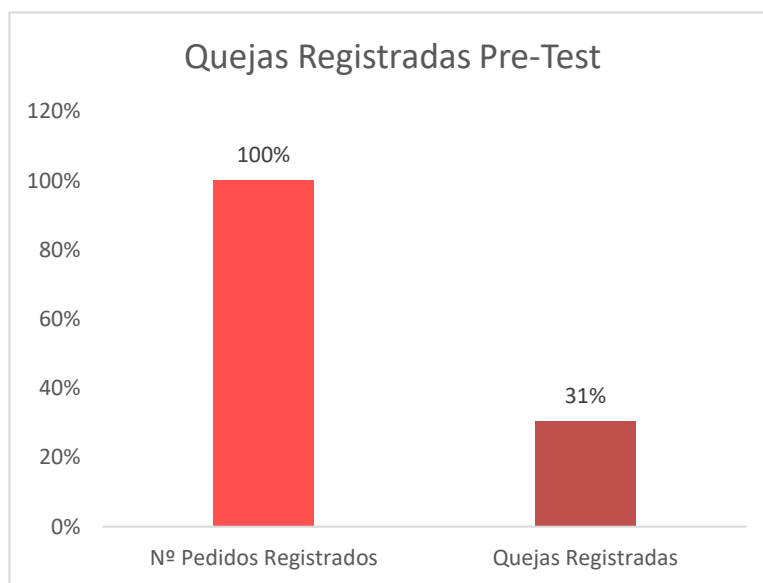


Figura 17: Quejas Registradas Pre-Test

Continuando con la figura 17, se evidencia un total de 468 pedidos registrados entre arreglos florales y productos complementarios de los cuales un 31% del total de pedidos registrados presentan una queja como consecuencia del incumplimiento de rangos de entrega, la atención brindada por el taxista contratado, productos defectuosos entre otras incidencias que provocan no cumplir eficazmente los objetivos planteados por la organización.

Resultados de la Variable Diseño de Procesos – Pre Test

Dimensión: Eficiencia– Pre Test

Indicador: Pedidos despachados a tiempo – Pre Test

Tabla 7: Pedidos despachados a tiempo Pre-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Proyección de Ventas	Ventas Realizadas	Nº Pedidos Registrados	Nº Pedidos despachados a tiempo
Arreglos Florales	2022	Junio	S/ 19,500.00	S/ 17,783.75	135	102
Arreglos Florales	2022	Julio	S/ 22,750.00	S/ 21,538.50	169	110
Productos Complementarios	2022	Junio	S/ 10,500.00	S/ 9,285.92	73	54
Productos Complementarios	2022	Julio	S/ 12,250.00	S/ 11,419.66	91	59
					468	325
					100%	69%

Fuente: Elaboración Propia

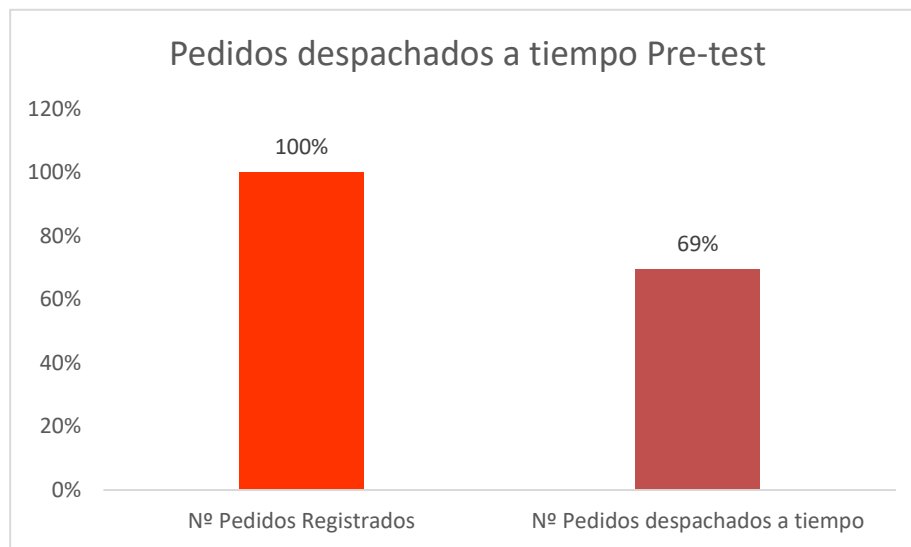


Figura 18: Pedidos despachados a tiempo Pre-Test

La figura 18 evidencia que un 69% de los pedidos registrados son despachados a tiempo cumpliendo eficientemente con la mayor parte de la producción, esto se debe a que la mayoría de los pedidos son solicitados con días de anticipación permitiendo que el florista deje preparado los productos en la conservadora un día antes.

Indicador: Calidad de Productos terminados – Pre Test

Tabla 8: Calidad de productos terminados Pre-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Nº Pedidos Registrados	Nº de pedidos bien preparados	Nº de pedidos mal preparados
Arreglos Florales	2022	Junio	135	102	33
Arreglos Florales	2022	Julio	169	110	59
Productos Complementarios	2022	Junio	73	54	19
Productos Complementarios	2022	Julio	91	59	32
			468	325	143
			100%	69%	31%

Fuente: Elaboración Propia

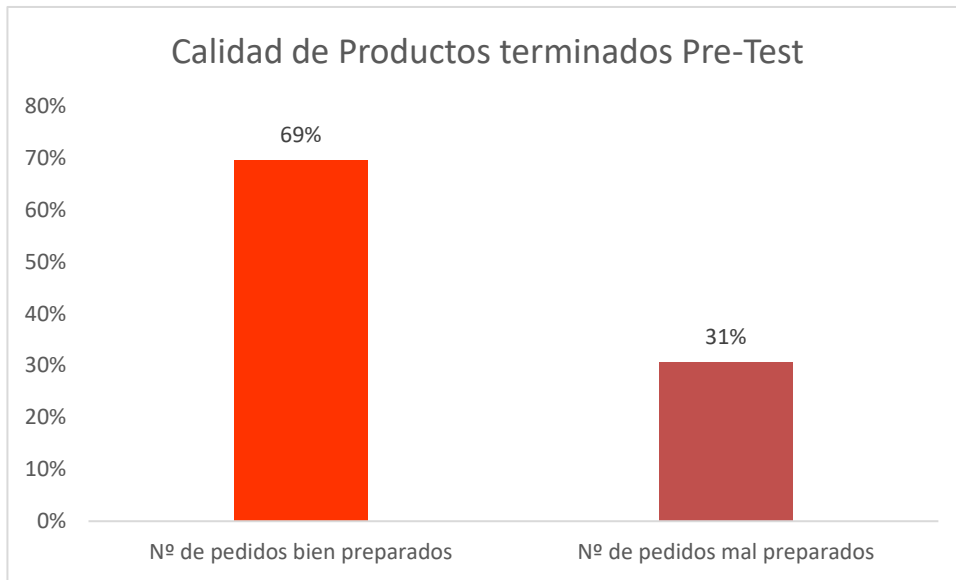


Figura 19: Calidad de productos terminados Pre-Test

La figura 19 muestra que solo un 69% cumple con los indicadores de calidad, lo que significa que un 31% no cumple con dichos indicadores, la organización debe evaluar los motivos que provocan que los productos salgan mal preparados de tienda a los destinos, provocando una incomodidad al cliente; todo lo contrario que se desea con el presente adquirido por nuestro consumidor.

Resultados de la Variable Productividad – Pre Test

Dimensión: Producción Operativa– Pre Test

Indicador: Pedidos Defectuosos – Pre Test

Tabla 9: Pedidos defectuosos Pre-Test

AÑO	MES	Pedidos Registrados	Pedidos Atendidos	Eficacia de los pedidos	% Participación de arreglos y/o pedidos defectuosos
2022	Junio	208	156	75%	25%
2022	Julio	260	169	65%	35%

Fuente: Elaboración Propia

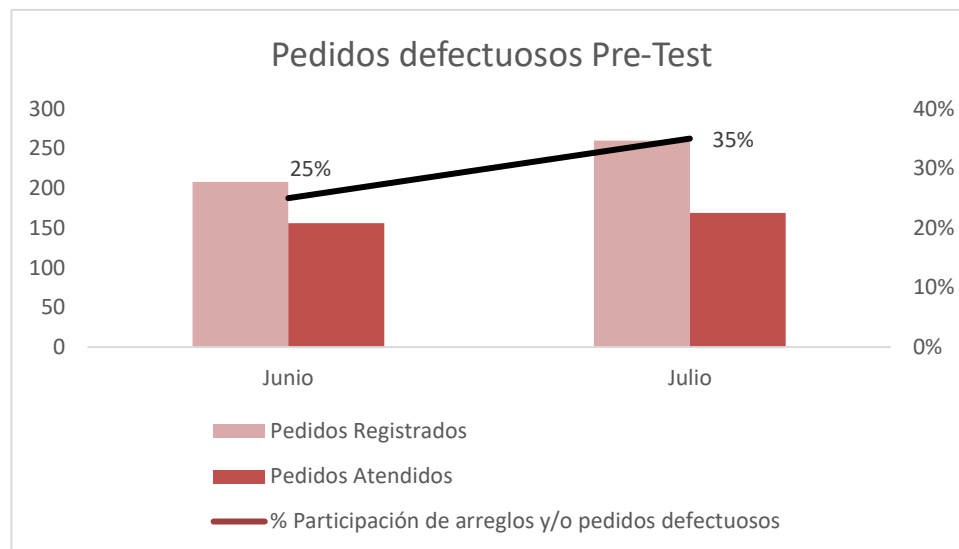


Figura 20: Pedidos Defectuosos Pre-Test

Podemos observar en la figura 20, el % de participación de arreglos y/o pedidos defectuosos en los periodos de estudios, por ende, podemos concluir que el mes de Julio tuvo un 35% de participación en comparación al mes de Junio con un 25%, se espera que con la propuesta planteada se logre evidenciar una disminución de dicho indicador.

Resultados de la Variable Productividad – Pre Test

Dimensión: Producción Laboral– Pre Test

Indicador: Productividad Laboral respecto a arreglos florales– Pre Test

Tabla 10: Productividad Laboral respecto a arreglos florales Pre-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Proyección de pedidos a vender	Total de pedidos vendidos	Eficacia de la producción	Número de Trabajadores	Producción por c/ trabajador proyectado	Producción por c/trabajador realizado
Arreglos Florales	2022	Junio	200	135	68%	4	50	33.75
Arreglos Florales	2022	Julio	220	169	77%	4	55	42.25
			420	304	72%			

Fuente: Elaboración Propia

La figura 21 refleja los resultados de productividad laboral de los arreglos florales, se puede reflejar la participación de los 4 colaboradores de la sede de Trujillo, los cuales deben alcanzar una producción de 200 y 220 arreglos florales respectivamente. Como podemos observar en tales periodos no se logró cumplir con lo proyectado, ya que se pudo atender un total de 135 y 169 arreglos florales en los meses de Junio y Julio.

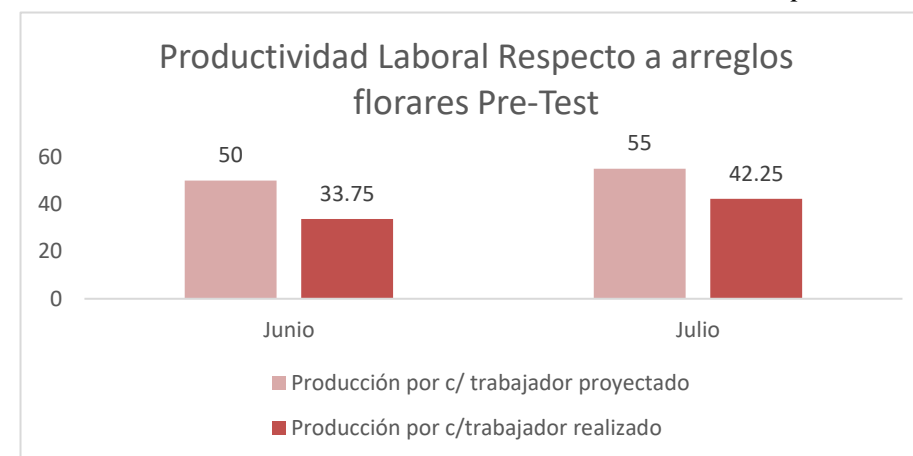


Figura 21: Productividad Laboral Respecto a arreglos florales Pre-Test

Indicador: Productividad Laboral respecto a productos complementarios– Pre Test

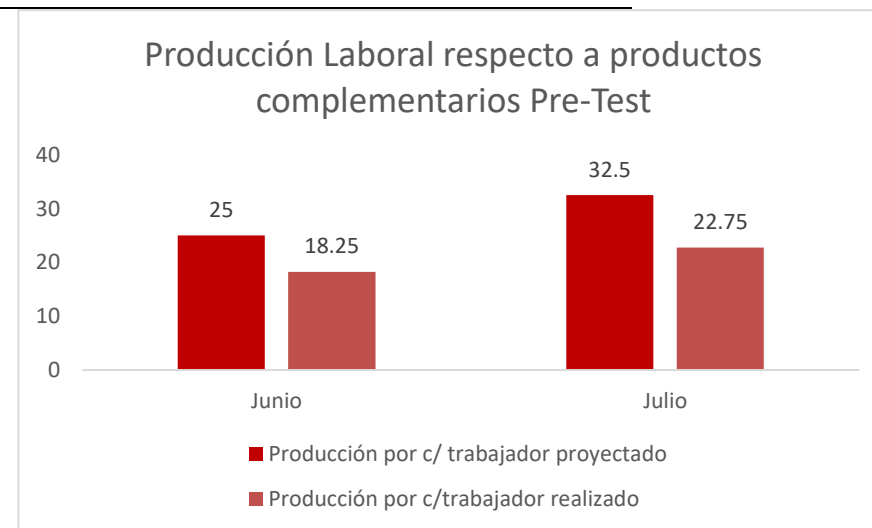
Tabla 11: Productividad Laboral respecto a productos complementarios Pre-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Proyección de pedidos a vender	Total de pedidos vendidos	Eficacia de la producción	Número de Trabajadores	Producción por c/ trabajador proyectado	Producción por c/trabajador realizado
Productos Complementarios	2022	Junio	100	73	73%	4	25	18.25
Productos Complementarios	2022	Julio	130	91	70%	4	32.5	22.75
			230	164	71%			

Fuente: Elaboración Propia

La figura 22 refleja los resultados de productividad laboral de los productos complementarios, se puede reflejar la participación de los 4 colaboradores de la sede de Trujillo, los cuales deben alcanzar una producción de 100 y 130 arreglos florales respectivamente. Como podemos observar en tales periodos no se logró cumplir con lo proyectado, ya que se pudo atender un total de 73 y 91 productos complementarios en los meses de Junio y Julio.

Figura 22: Producción Laboral respecto a productos complementarios Pre-Test



3.2. Identificación de los procesos que influyen en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L.

El mapa de procesos representa una visión completa de los procesos encontrados en la organización; se identificó los procesos estratégicos, clave y de apoyo que se desarrollan en la empresa, se creó el mapa de procesos señalando cada proceso que la empresa Rosexpress E.I.R.L. realiza y clasificándolo según su tipo: estratégicos, claves o de apoyo.

Mapa de Procesos

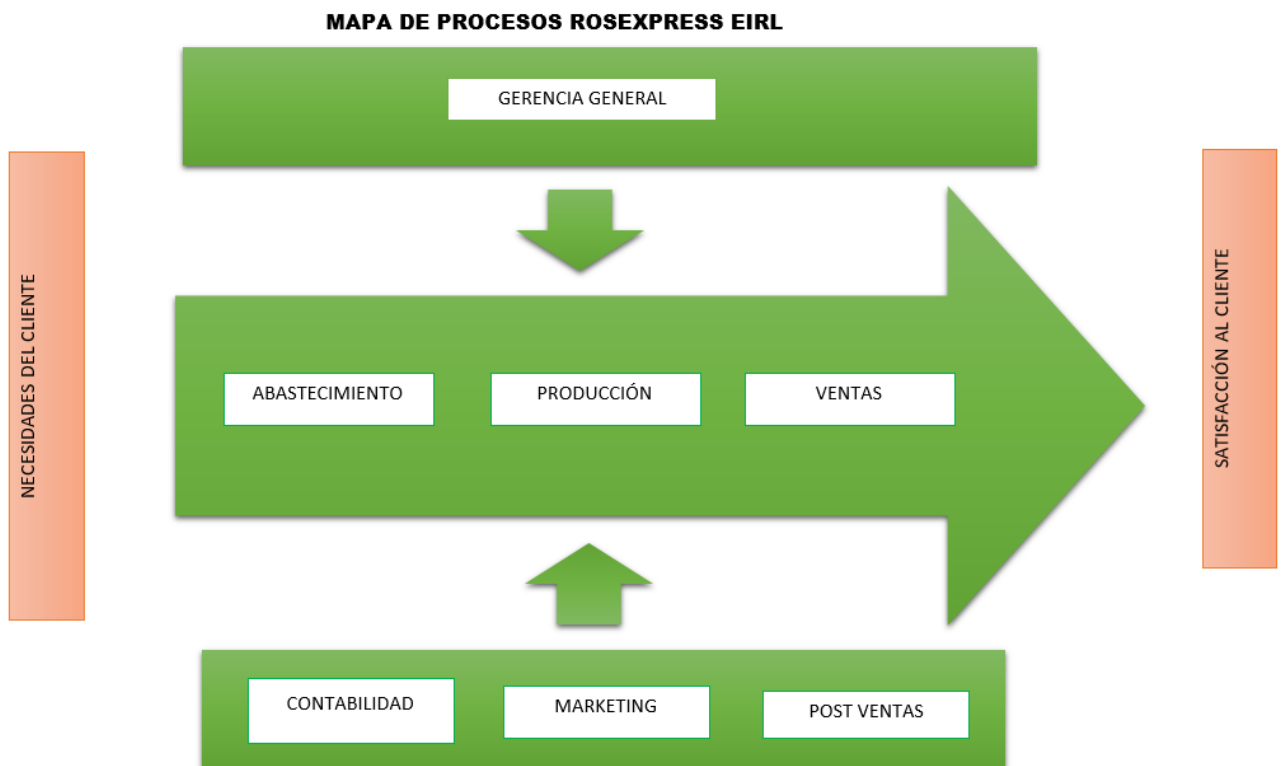


Figura 23: Mapa de Procesos Rosexpress

Fuente: Elaboración Propia

Del mapa de procesos diseñado (Figura 23), se observa que en la empresa Rosexpress E.I.R.L. se ejecutan 7 macroprocesos en las categorías de procesos estratégicos, clave y de apoyo.

Dentro de los procesos estratégicos sólo se encuentra el macroproceso de Gerencia (Planeamiento). Como procesos clave se identifica el macroproceso de abastecimiento, macroproceso de producción y macroproceso de Ventas. En los procesos de apoyo se identifica el macroproceso de Contabilidad, macroproceso de Marketing y macroproceso de Post Venta.

Manual de Operaciones

Se pudo revisar de manera documental que la organización cuenta con un Manual de Operaciones para atención al cliente el cual es entregado a los asesores comerciales con el fin de que conozcan sus actividades a realizar cumpliendo eficientemente sus roles y así poder generar una disminución en el incumplimiento de actividades diarias en la parte operativa de la organización.

PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE		
EMPRESA: ROSEXPRESS EIRL		
 MANUAL DE OPERACIONES PARA EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE DE LA EMPRESA ROSEXPRESS EIRL DIRIGIDO A: <ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal interno de la empresa. 		
REVISADO POR: Javier Urquiza	APROBADO POR: Bladimir Silva	FECHA DE ELABORACION: 20 de Setiembre del 2020
		VERSIÓN: Primera

Figura 24: Manual de Operaciones Atención al cliente Rosexpress

Como siguiente paso se identifican los procesos responsables de la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. en la siguiente fase pasaremos a definir estructurar y diseñar los siguientes procesos:

- Abastecimiento
- Producción
- Ventas

3.3. Desarrollo de la propuesta de Diseño de procesos para la empresa Rosexpress E.I.R.L.

Modelo para la propuesta del Diseño de Procesos en la empresa Rosexpress E.I.R.KL.

Considerando la importancia que es tener diseñado los procesos se logró plasmar las actividades a seguir basándonos en la metodología impuesta por Diseño de Procesos.

Inventario de Procesos

Basándonos en el mapa de procesos diseñado, procederemos a la realización del inventario de procesos, para llevar a cabo un correcto diseño de procesos es fundamental identificar los macroprocesos de nivel 0 y subprocesos de nivel 1.

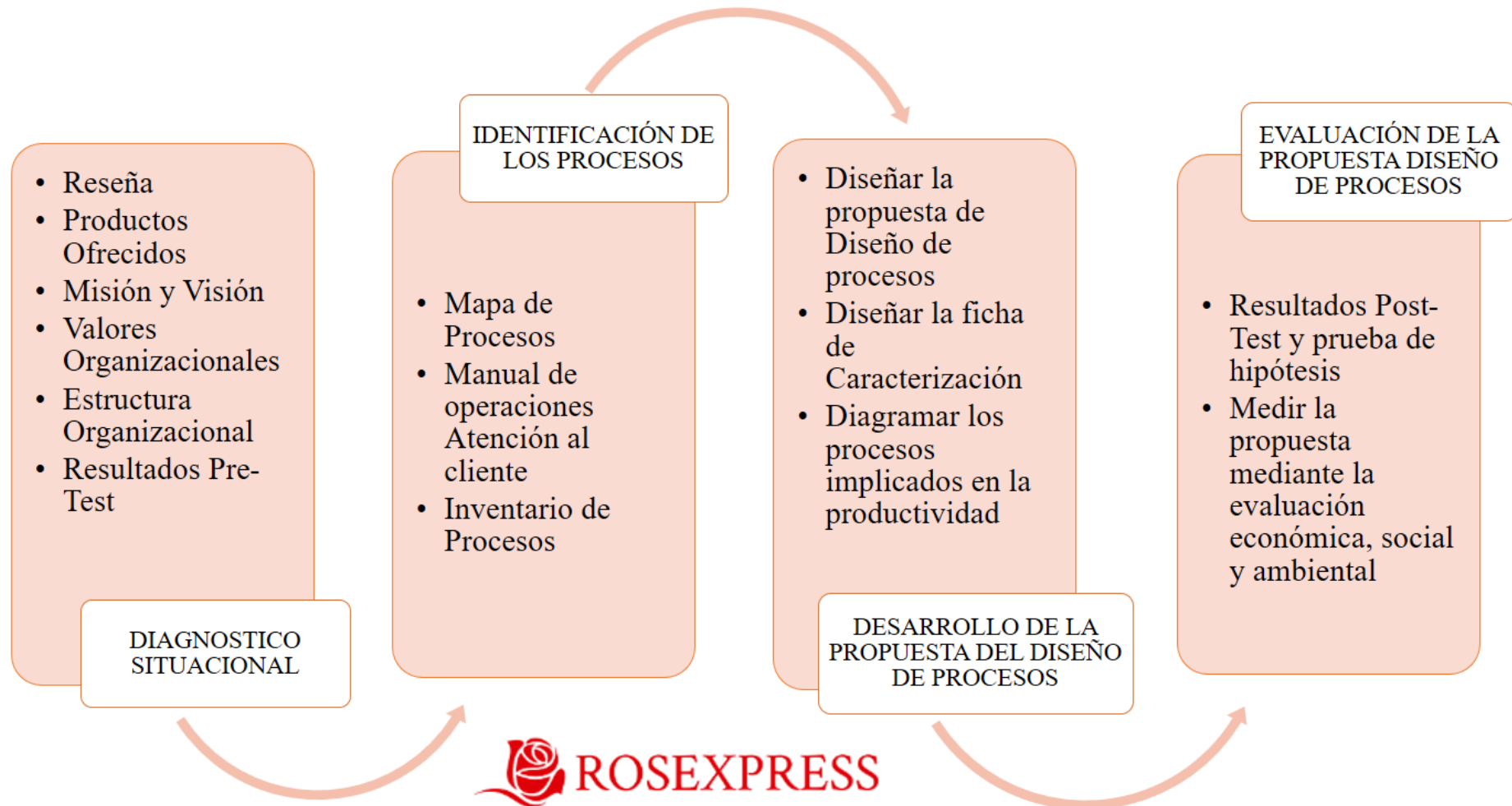


Figura 25: Modelo para la propuesta de Diseño de Procesos

Tabla 12: Inventario de procesos Nivel 0 y Nivel 1

En la tabla 12 se muestra el inventario de procesos Nivel 0 y Nivel 1

TIPO DE PROCESOS	NIVEL 0		NIVEL 1		
	CODIGO	PROCESO	CODIGO	PROCESO	
ESTRATEGICOS	E.01	Gerencia	E.01.01	Planificación de campañas	
		General (Planeamiento)	E.01.02	Gestión de documentación	
MISIONALES	M.01	Abastecimiento	M.01.01	Gestión de Compra	
			M.01.02	Almacenamiento	
			M.01.03	Control de inventario y merma	
	M.02	Producción	M.02.01	Acopio de la materia prima	
			M.02.02	Preparación de los pedidos	
	M.03	Ventas	M.03.01	Ventas por Sirena o WhatsApp	
			M.03.02	Ventas por Web	
			M.03.03	Ventas en tienda	
	APOYO	A.01	Contabilidad	A.01.01	Emisión de Comprobantes
				A.01.02	Registro de Ventas
A.01.03				Declaración de Impuestos	
A.02		Marketing	A.02.01	Creación de Contenido	
			A.02.02	Control de publicidad	
A.03		Post-Venta	A.03.01	Confirmación pedido entregado	
			A.03.02	Devoluciones y/o reclamos	

Fuente: Elaboración Propia

- **Abastecimiento**

Tabla 13: Ficha de Caracterización Proceso de Abastecimiento

FICHA DE CARACTERIZACIÓN				
Proceso:	M.01 Abastecimiento			
Objetivo:	Gestionar las compras con los proveedores, almacenar adecuadamente la materia prima en los andamios y controlar el inventario y la merma de productos tangibles y no tangibles.			
Inicio	Empieza cuando se genera la orden de pedido al proveedor.			
Proveedores	Entradas	Listado de Procesos Nivel 1	Salidas	Clientes
Proveedores	Orden de compra	M.01.01 Gestión de Compra	Informe de Calidad de la materia prima	Asesores Comerciales Gerente General
Asistente Administrativo	Registro de ingresos	M.01.02 Almacenamiento	Informe de Stock actualizado	
	Kardex y Check List de merma	M.01.03 Control de Inventario y merma	Informe de desecho de merma.	
Responsables		Recursos:	Parámetros de Control	
Asistente Administrativo		Laptop Sistema Módulo de Inventario	Selección de proveedores Calidad de materia prima	
Elaborador por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Allison Lucas		Administrador	Gerente General	

Fuente: Elaboración Propia

Diagrama de Flujo proceso de Abastecimiento

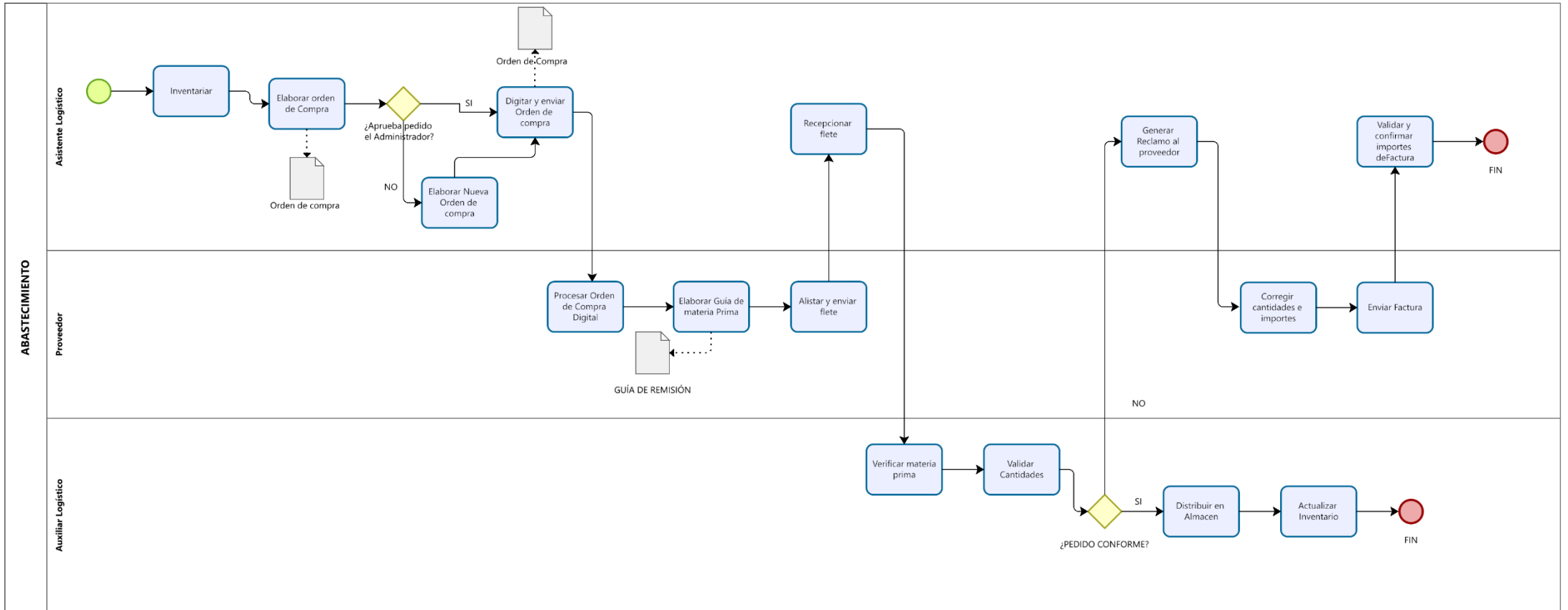


Figura 26: Diagrama de Proceso de Abastecimiento

Fuente: Elaboración Propia

- **Producción**

Tabla 14: Ficha de Caracterización proceso de Producción

FICHA DE CARACTERIZACIÓN				
Proceso:	M.02 Producción			
Objetivo:	Garantizar el acopio de la materia prima para uso de la preparación de los pedidos de acuerdo a los requerimientos de cada cliente.			
Inicio	Empieza cuando se registra y programa la orden de pedido del cliente.			
Proveedores	Entradas	Listado de Procesos Nivel 1	Salidas	Clientes
Cliente	Orden de pedido del cliente	M.02.01 Acopio de la materia prima	Orden de pedido preparada	Cliente
Asesores Comerciales	Proceso de venta	M.02.02 Preparación de los pedidos		Gerente General
Responsables		Recursos:	Parámetros de Control	
Asesores Comerciales		Sistema Módulo de Facturación Útiles de jardinería	Tiempo de preparación Calidad de producto	
Elaborador por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Allison Lucas		Administrador	Gerente General	

Fuente: Elaboración Propia

Diagrama de Flujo proceso de Producción

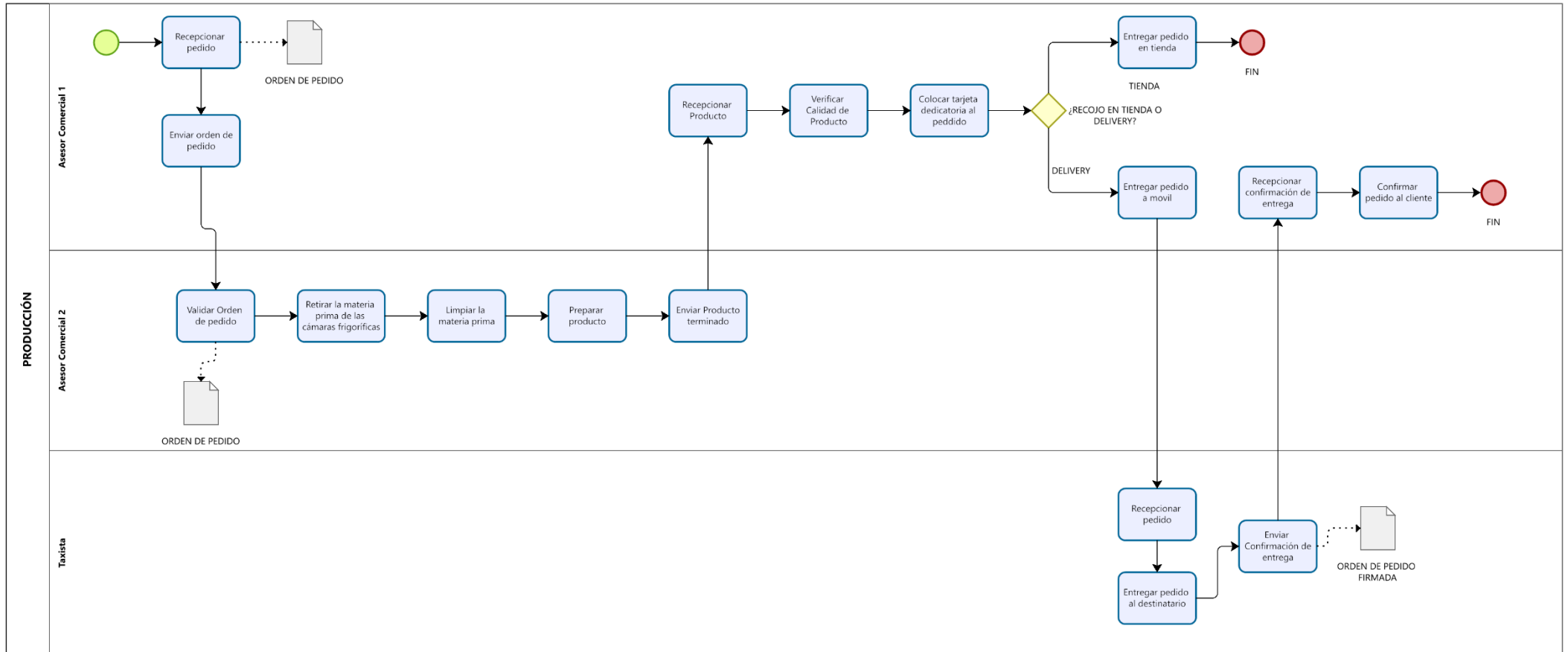


Figura 27: Diagrama de Procesos de Producción

Fuente: Elaboración Propia

- Ventas

Tabla 15: Ficha de Caracterización proceso de Ventas

FICHA DE CARACTERIZACIÓN				
Proceso:	M.03 Ventas			
Objetivo:	Brindar una atención de calidad manteniendo el respeto y la cordialidad frente a los clientes, cumpliendo con las ventas proyectadas.			
Inicio	Empieza cuando el cliente solicita el catálogo de productos			
Proveedores	Entradas	Listado de Procesos Nivel 1	Salidas	Clientes
Cliente	Requerimientos del cliente	M.03.01 Ventas por sirena y WhatsApp	Orden de pedido	Asesores Comerciales
Asesores Comerciales	Solicitud de compra	M.03.02 Ventas por web	Reporte de Ventas	Gerente General
	Stock del artículo	M.03.03 Ventas en tienda		
Responsables		Recursos:	Parámetros de Control	
Asesores Comerciales		Sistema Módulo de Facturación Útiles de escritorio Tablet	Cumplimiento de meta	
Elaborador por:		Revisado por:	Aprobado por:	
Allison Lucas		Administrador	Gerente General	

Fuente: Elaboración Propia

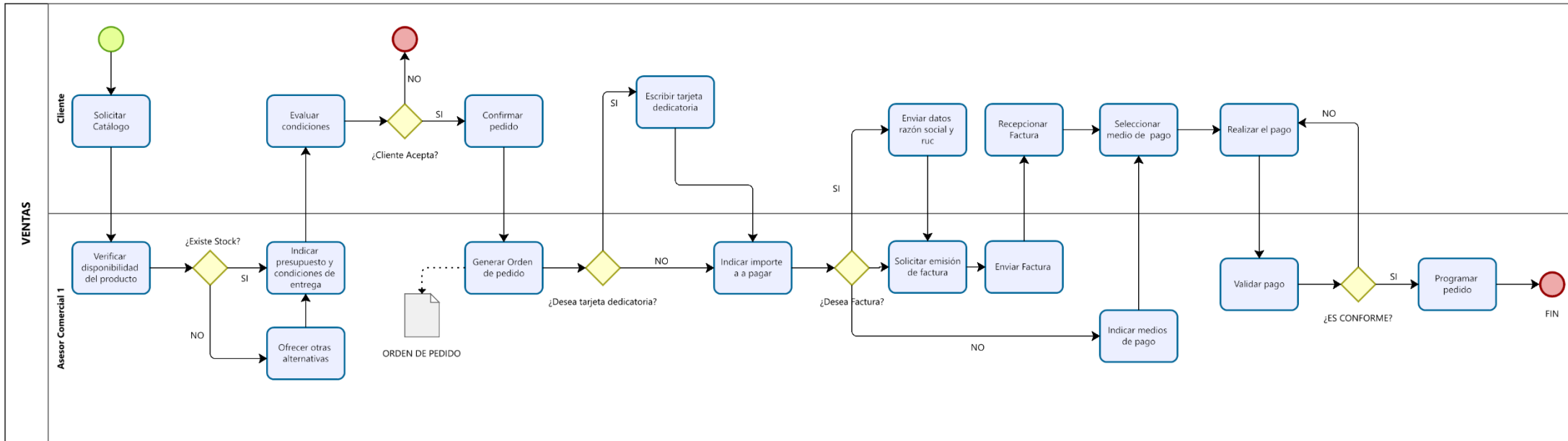


Figura 28: Diagrama de proceso de Ventas

Fuente: Elaboración Propia

3.4. Evaluación del impacto económico, social y ambiental de la propuesta del diseño de procesos en la empresa Rosexpress E.I.R.L.

Medición y Resultados Post-test.

Resultados de la Variable Diseño de Procesos – Post Test

Dimensión: Eficacia – Post Test

Indicador: Eficacia de las ventas de Arreglos Florales – Post Test

Tabla 16: Ventas de arreglos florales Post-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Proyección de Ventas	Ventas Realizadas	Variación de las ventas
Arreglos Florales	2022	Agosto	S/ 23,400.00	S/ 27,346.96	14.43%
Arreglos Florales	2022	Setiembre	S/ 26,000.00	S/ 31,445.84	17.32%
			S/ 49,400.00	S/ 58,792.80	

Fuente: Elaboración Propia

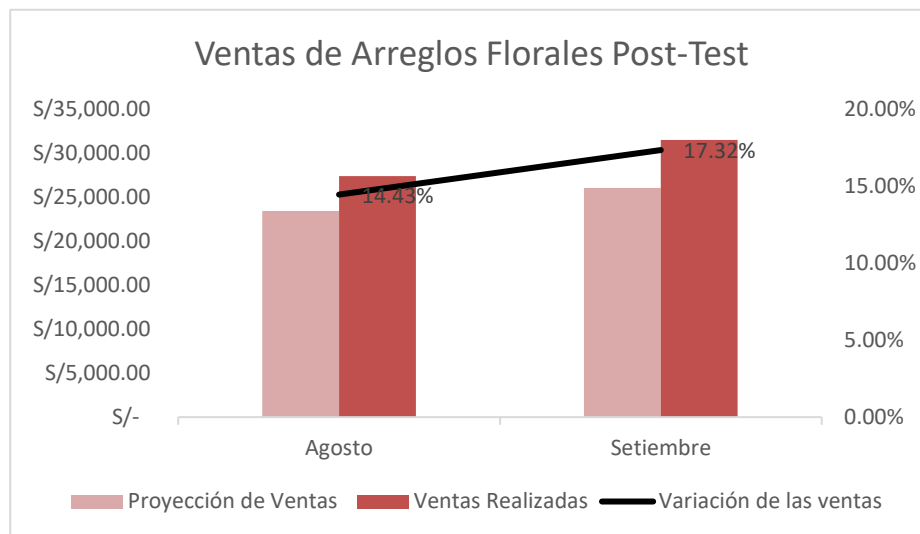


Figura 29: Ventas de Arreglos Florales Post-Test

La figura 29 refleja los resultados de las ventas de arreglos florales en los periodos de Agosto y Setiembre del año 2022 luego de la propuesta del diseño de procesos, se evidencia que en ambos escenarios se logra superar con la proyección de ventas estipulada, obteniendo un 17.32% como máxima variación y un 14.43% con respecto a lo más bajo; lo que significa que para los siguientes meses prósperos a la campaña de San Valentín se obtendrá excelentes resultados.

Indicador: Eficacia de las ventas de Productos Complementarios – Post Test

Tabla 17: Venta de productos complementarios Post-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Proyección de Ventas	Ventas Realizadas	Variación de las ventas
Productos Complementarios	2022	Agosto	S/ 12,600.00	S/ 14,653.04	14.01%
Productos Complementarios	2022	Setiembre	S/ 14,000.00	S/ 16,554.16	15.43%
			S/ 26,600.00	S/ 31,207.20	

Fuente: Elaboración Propia

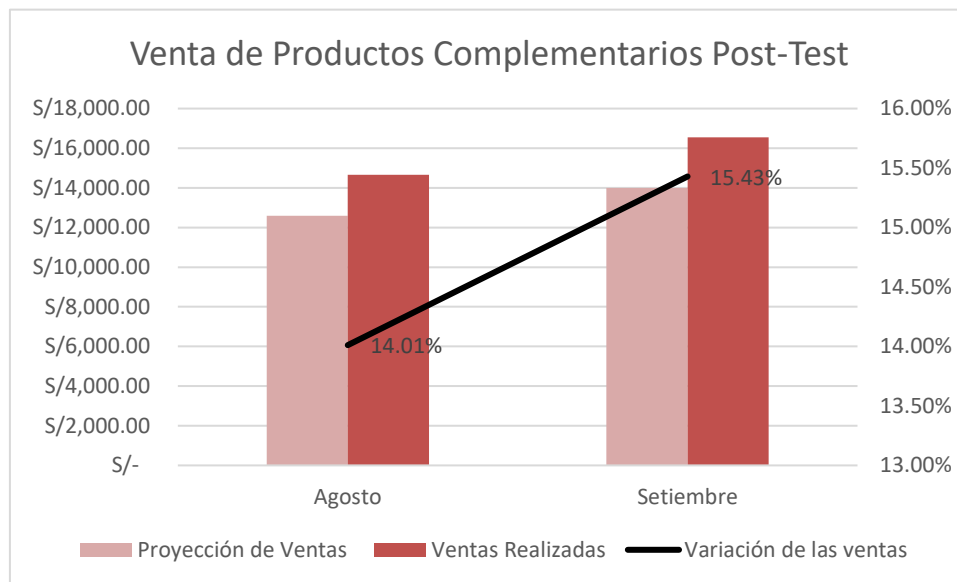


Figura 30: Venta de productos complementarios Post-Test

La figura 30 refleja los resultados de las ventas de productos complementarios en los periodos de Agosto y Setiembre del año 2022 luego de la propuesta del diseño de procesos, se evidencia que en ambos escenarios se logra superar con la proyección de ventas estipulada, obteniendo un 15.43% como máxima variación y un 14.01% con respecto a lo más bajo; lo que significa que para los siguientes meses prósperos a la campaña de San Valentín se obtendrá excelentes resultados.

Indicador: Quejas del Cliente – Post Test

Tabla 18: Quejas del Cliente Post-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Proyección de Ventas	Ventas Realizadas	Nº Pedidos Registrados	Quejas Registradas	Nº Pedidos despachados a tiempo
Arreglos Florales	2022	Agosto	S/ 23,400.00	S/ 27,346.96	253	32	221
Arreglos Florales	2022	Setiembre	S/ 26,000.00	S/ 31,445.84	338	17	321
Productos Complementarios	2022	Agosto	S/ 12,600.00	S/ 14,653.04	137	19	118
Productos Complementarios	2022	Setiembre	S/ 14,000.00	S/ 16,554.16	182	9	173
					910	77	833
					100%	8%	92%

Fuente: Elaboración Propia

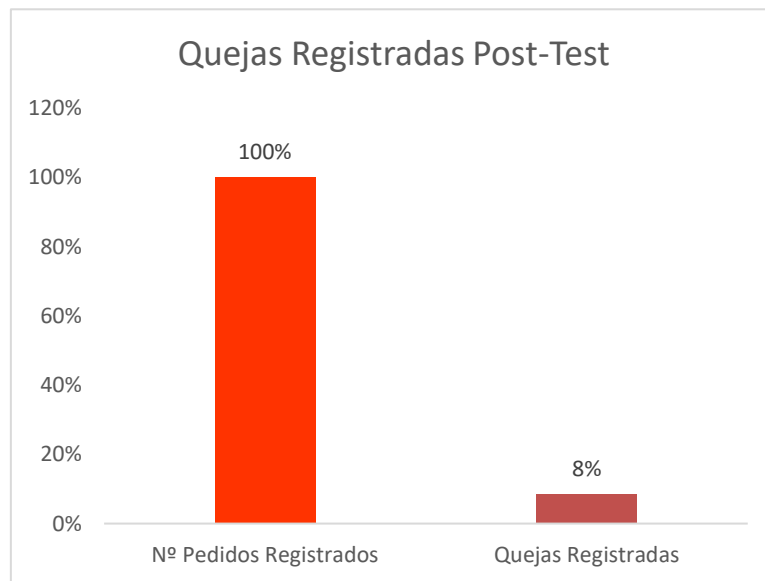


Figura 31: Quejas registradas Post-Test

Continuando con la figura 31, se evidencia un total de 910 pedidos registrados entre arreglos florales y productos complementarios de los cuales un 8% del total de pedidos registrados presentan una queja, logrando una disminución frente al primer escenario (Pre-test) donde se obtuvo un 31% de quejas registradas.

Resultados de la Variable Diseño de Procesos – Post Test

Dimensión: Eficiencia– Post Test

Indicador: Pedidos despachados a tiempo – Post Test

Tabla 19: Pedidos despachados a tiempo Post-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Proyección de Ventas	Ventas Realizadas	Nº Pedidos Registrados	Nº Pedidos despachados a tiempo
Arreglos Florales	2022	Agosto	S/ 23,400.00	S/ 27,346.96	253	221
Arreglos Florales	2022	Setiembre	S/ 26,000.00	S/ 31,445.84	338	321
Productos Complementarios	2022	Agosto	S/ 12,600.00	S/ 14,653.04	137	118
Productos Complementarios	2022	Setiembre	S/ 14,000.00	S/ 16,554.16	182	173
					910	833
					100%	92%

Fuente: Elaboración Propia

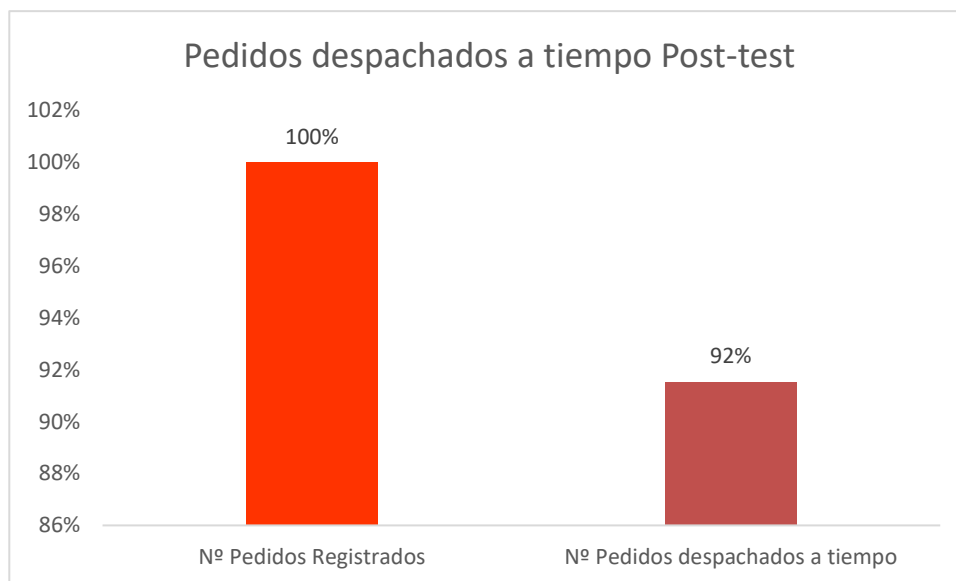


Figura 32: Pedidos despachados a tiempo Post-Test

La figura 32 evidencia que un 92% de los pedidos registrados son despachados a tiempo cumpliendo eficientemente con la mayor parte de la producción, logrando un aumento en comparación al porcentaje anterior de 69%.

Indicador: Calidad de Productos terminados – Post Test

Tabla 20: Calidad de productos terminados Post-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Nº Pedidos Registrados	Nº de pedidos bien preparados	Nº de pedidos mal preparados
Arreglos Florales	2022	Agosto	253	221	32
Arreglos Florales	2022	Setiembre	338	321	17
Productos Complementarios	2022	Agosto	137	118	19
Productos Complementarios	2022	Setiembre	182	173	9
			910	833	77
			100%	92%	8%

Fuente: Elaboración Propia

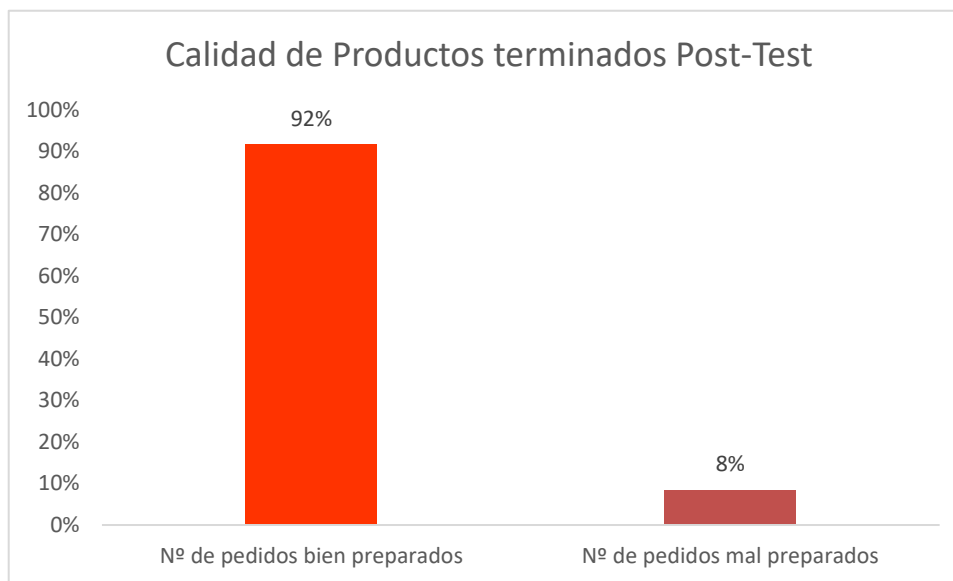


Figura 33: Calidad de productos terminados Post-Test

La figura 33 muestra que luego de la propuesta de diseño de procesos se logró aumentar a un 92% la calidad de productos terminados en comparación al escenario anterior, lo que significativamente para la organización se considera una mejora. No obstante mantendrán las buenas prácticas y constantes capacitaciones a sus colaboradores para seguir reduciendo los pedidos mal preparados.

Resultados de la Variable Productividad – Post Test

Dimensión: Producción Operativa– Post Test

Indicador: Pedidos Defectuosos – Post Test

Tabla 21: Pedidos defectuosos Post-Test

AÑO	MES	Pedidos Registrados	Pedidos Atendidos	Eficacia de los pedidos	% Participación de arreglos y/o pedidos defectuosos
2022	Agosto	390	339	87%	13%
2022	Setiembre	520	494	95%	5%

Fuente: Elaboración Propia

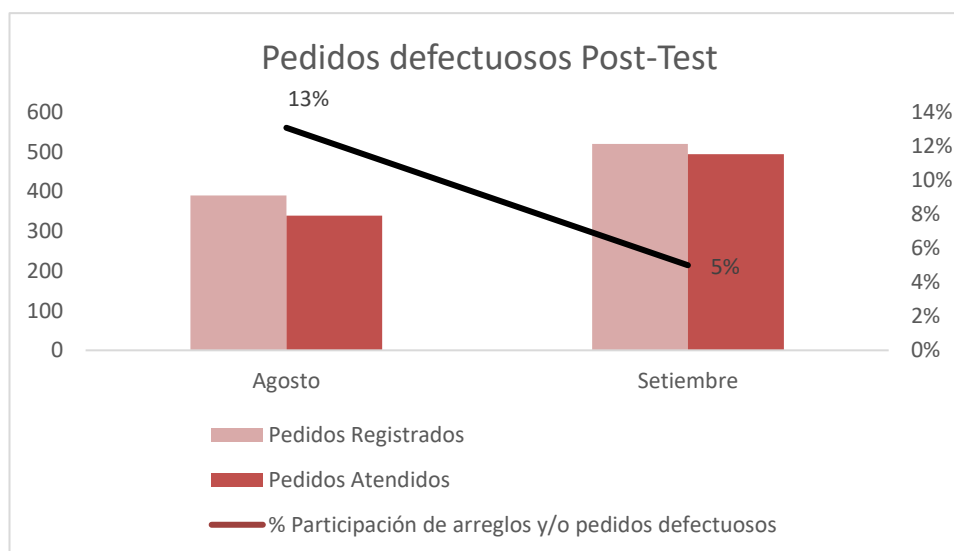


Figura 34: Pedidos defectuosos Post-Test

Podemos observar en la figura 34, el % de participación de arreglos y/o pedidos defectuosos en los periodos de Agosto y Setiembre, se concluye una disminución de los márgenes anteriores en menos de un 15%, siendo Setiembre el mes con un 5% de participación de productos defectuosos y Agosto con un 13% de participación.

Resultados de la Variable Productividad – Post Test

Dimensión: Producción Laboral– Post Test

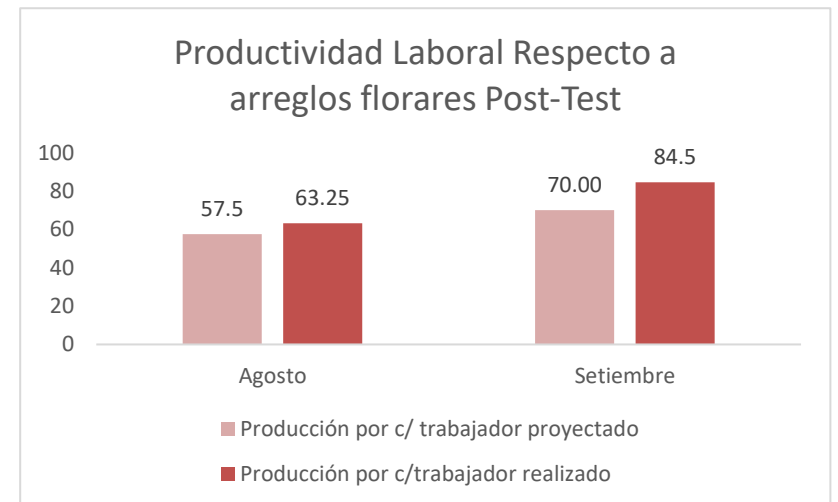
Indicador: Productividad Laboral respecto a arreglos florales– Post Test

Tabla 22: Productividad laboral respecto a arreglos florales Post-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Proyección de pedidos a vender	Total de pedidos vendidos	Eficacia de la producción	Número de Trabajadores	Producción por c/ trabajador proyectado	Producción por c/trabajador realizado
Arreglos Florales	2022	Agosto	230	253	110%	4	57.5	63.25
Arreglos Florales	2022	Setiembre	280	338	121%	4	70.00	84.5
			510	591	116%			

La figura 35 refleja los resultados de productividad laboral de los arreglos florales se puede observar la participación de los 4 colaboradores de la sede de Trujillo, los cuales deben alcanzar una producción de 230 y 280 arreglos florales respectivamente. Como podemos observar en tales periodos se logró cumplir con lo proyectado, ya que se pudo atender un total de 253 y 338 arreglos florales en los meses de Agosto y Setiembre.

Figura 35: Productividad Laboral respecto a arreglos florales Post-Test



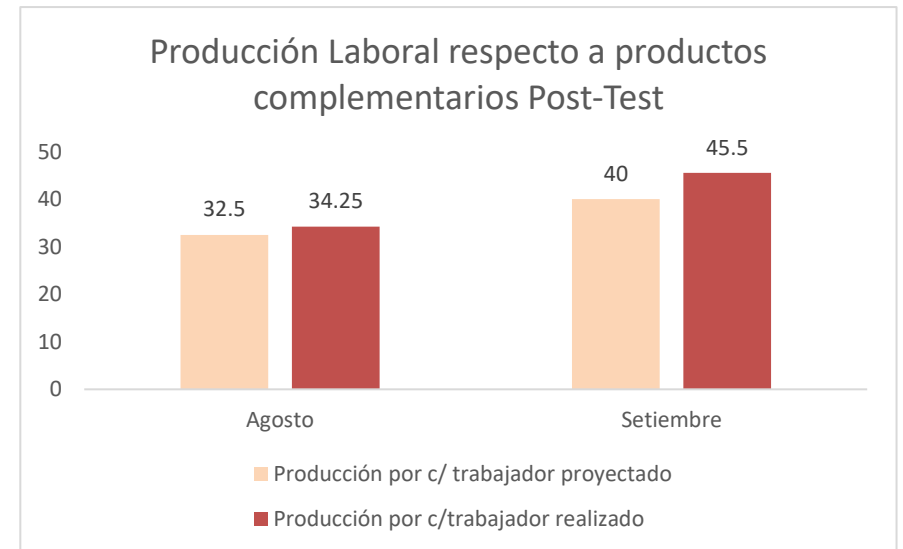
Indicador: Productividad Laboral respecto a los productos complementarios– Post Test

Tabla 23: Producción laboral respecto a productos complementarios Post-Test

PRODUCTO	AÑO	MES	Proyección de pedidos a vender	Total de pedidos vendidos	Eficacia de la producción	Número de Trabajadores	Producción por c/ trabajador proyectado	Producción por c/trabajador realizado
Productos Complementarios	2022	Agosto	130	137	105%	4	32.5	34.25
Productos Complementarios	2022	Setiembre	160	182	114%	4	40	45.5
			290	319	110%			

La figura 36 refleja los resultados de productividad laboral de los productos complementarios, se puede observar la participación de los 4 colaboradores de la sede de Trujillo, los cuales deben alcanzar una producción de 130 y 160 arreglos florales respectivamente. Como podemos observar en tales periodos se logró cumplir con lo proyectado, ya que se pudo atender un total de 137 y 182 productos complementarios en los meses de Agosto y Setiembre.

Figura 36: Producción Laboral respecto a productos complementarios Post-Test



El siguiente cuadro de resumen representa los resultados obtenidos del análisis Pre-Test y Post-Test de cada indicador de las variables, con la finalidad de mostrar el impacto que resulta la propuesta de Diseño de Procesos.

Tabla 24: Resultados Pre-Test y Post-Test

DIMENSIÓN	INDICADOR	RESULTADOS		RESULTADOS	
		PRE-TEST		POST-TEST	
		Junio	Julio	Agosto	Setiembre
	Venta de Arreglos florajes	-9.65%	-6.62%	14.43%	17.32%
Eficacia	Venta de productos complementarios	-13.07%	-7.27%	14.01%	15.43%
	Quejas Registradas	25%	35%	13%	5%
Eficiencia	Pedidos despachados a tiempo	75%	65%	87%	95%
	Calidad de productos terminados	75%	65%	87%	95%
Productividad Operativa	Pedidos Defectuosos	25%	35%	13%	5%
Productividad Laboral	Productividad Laboral arreglos florales	33.75	42.25	63.25	84.5
	Productividad Laboral productos complementarios	18.25	22.75	34.25	45.5

Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, luego de obtener los resultados en ambos escenarios (Pre-Test y Post-Test), se procedió a usar la prueba T Student como un respaldo estadístico en base a nuestros resultados cuantitativos obtenidos con respecto a la Productividad. Se respalda dicha prueba estadística bajo una distribución de modelo paramétrico, ya que los datos son menores a 30.

Se plantea las siguientes Hipótesis:

H0: No existe una diferencia significativa en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. antes y después de la propuesta de diseño de procesos.

H1: Existen diferencias significativas en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. antes y después de la propuesta de diseño de procesos.

Validación de resultados

Tabla 25: Validación de Resultados Pre-test y Post-test de la eficacia de los pedidos

Resultados Pre-Test		Resultados Post-Test	
Mes	Eficacia de los Pedidos	Mes	Eficacia de los pedidos
Junio	65%	Agosto	87%
Julio	75%	Setiembre	95%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26: Resultados prueba T Student Eficacia de los pedidos

Prueba t para dos muestras suponiendo varianzas iguales

	Variable 1	Variable 2
Media	0.7	0.91
Varianza	0.005	0.0032
Observaciones	2	2
Varianza agrupada	0.0041	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	2	
Estadístico t	-3.279649	
P(T<=t) una cola	0.02086706	
Valor crítico de t (una cola)	1.88561808	
P(T<=t) dos colas	0.04173411	
Valor crítico de t (dos colas)	2.91998558	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación de Resultados: El Valor obtenido en $p=0.041 < 0.05$; por ende, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 afirmando que existe una diferencia significativa en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. antes y después de la propuesta de diseño de procesos.

Tabla 27: Validación de Resultados Pre-test y Post-test de la Eficacia en ventas de Arreglos Florales

Resultados Pre-Test		Resultados Post-Test	
Mes	Eficacia Venta de Arreglos florales	Mes	Eficacia Venta de Arreglos florales
Junio	-9.65%	Agosto	14.43%
Julio	-6.62%	Setiembre	17.32%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 28: Resultados prueba T Student Eficacia en las Ventas de Arreglos florales

Prueba t para dos muestras suponiendo varianzas iguales

	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Media	-0.08135	0.15875
Varianza	0.00045904	0.0004176
Observaciones	2	2
Varianza agrupada	0.00043832	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	2	
	-	
Estadístico t	11.4681678	
P(T<=t) una cola	0.00375892	
Valor crítico de t (una cola)	2.91998558	
P(T<=t) dos colas	0.00751784	
Valor crítico de t (dos colas)	4.30265273	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación de Resultados: El Valor obtenido en $p = 0.0075 < 0.05$; por ende, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 afirmando que existe una diferencia significativa en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. antes y después de la propuesta de diseño de procesos.

Tabla 29: Validación de Resultados Pre-test y Post-test de la Eficacia en ventas de Productos Complementarios

Resultados Pre-Test		Resultados Post-Test	
Mes	Eficacia Venta de productos complementarios	Mes	Eficacia Venta de productos complementarios
Junio	-13.07%	Agosto	14.01%
Julio	-7.27%	Setiembre	15.43%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 30: Resultados prueba T Student Eficacia en las Ventas de Productos Complementarios

Prueba t para dos muestras suponiendo varianzas iguales

	Variable 1	Variable 2
Media	-0.1017	0.1472
Varianza	0.001682	0.00010082
Observaciones	2	2
Varianza agrupada	0.00089141	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	2	
Estadístico t	-8.336545901	
P(T<=t) una cola	0.007042804	
Valor crítico de t (una cola)	2.91998558	
P(T<=t) dos colas	0.014085608	
Valor crítico de t (dos colas)	4.30265273	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación de Resultados: El Valor obtenido en $p = 0.0140 < 0.05$; por ende, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 afirmando que existe una diferencia significativa en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. antes y después de la propuesta de diseño de procesos.

Evaluación Económica

En breve, se muestra la evaluación económica antes y después de la propuesta del diseño de procesos.

MES	AÑO	INGRESOS ANTES DE LA PROPUESTA	INGRESOS VENTAS PROYECTADAS	INGRESOS DESPUÉS DE LA PROPUESTA	INGRESOS ADICIONALES POR EFECTO DE LA PROPUESTA
JUNIO	2022	S/ 27,069.67			
JULIO	2022	S/ 32,958.16			
AGOSTO	2022		S/ 36,000.00	S/ 42,059.74	S/ 6,059.74
SETIEMBRE	2022		S/ 40,000.00	S/ 48,103.25	S/ 8,103.25

Tabla 31: Ingresos obtenidos por Ventas antes y después de la propuesta de Diseño de Procesos

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 31 se muestra los ingresos obtenidos antes de la propuesta (Junio y Julio), los ingresos de ventas proyectadas con los ingresos después de la propuesta (Agosto y Setiembre), de esta manera se podrá evidenciar los ingresos adicionales obtenidos por efecto de la propuesta.

A continuación, se mostrará los costos operativos y gastos antes de la propuesta

En la tabla 32 se evidencia los costos Operativos de los meses (Junio y Julio) periodo antes de la propuesta.

Tabla 32: Costos Operativos fijos antes de la propuesta

CONCEPTO	JUNIO	JULIO
Alquiler	S/ 1,400.00	S/ 1,400.00
Luz	S/ 250.00	S/ 250.00
Agua	S/ 50.00	S/ 50.00
Telefono Fijo	S/ 39.90	S/ 39.90
Caja Chica	S/ 100.00	S/ 100.00
Plan Celular	S/ 29.90	S/ 29.90
Internet	S/ 54.90	S/ 54.90
Mantenimiento	S/ 300.00	S/ 300.00
TOTAL	S/ 2,224.70	S/ 2,224.70

Fuente: Reportes de costos por el área contable de Rosexpress E.I.R.L.

En la tabla 32 se evidencia los costos del personal de los meses (Junio y Julio) periodo antes de la propuesta.

Tabla 33: Costos de personal de Rosexpress E.I.R.L.

COLABORADORES	JUNIO	JULIO
Gerente General	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
Administrador	S/ 1,900.00	S/ 1,900.00
Asistente Administrativo	S/ 600.00	S/ 600.00
Asesor Comercial	S/ 600.00	S/ 600.00
Asesor Comercial	S/ 600.00	S/ 600.00
Asesor Comercial	S/ 600.00	S/ 600.00
Asesor Comercial	S/ 600.00	S/ 600.00
Diseñador Gráfico	S/ 400.00	S/ 400.00
Asesor Legal	S/ 200.00	S/ 250.00
Asesor Contable	S/ 350.00	S/ 350.00
TOTAL	S/ 8,850.00	S/ 8,900.00

Fuente: Planilla por el área contable de Rosexpress E.I.R.L.

En la tabla 34 se evidencia los costos por materia prima de los meses (Junio y Julio) periodo antes de la propuesta.

Tabla 34: Costos Materia Prima de Rosexpress E.I.R.L.

MATERIA PRIMA	JUNIO	JULIO
ROSAS	S/ 1,040.00	S/ 1,248.00
TULIPANES	S/ 3,600.00	S/ 7,200.00
GIRASOLES	S/ 192.00	S/ 288.00
FERREROS ROCHER	S/ 249.57	S/ 459.76
LA IBERICA	S/ 152.87	S/ 259.51
TRAGOS	S/ 2,432.87	S/ 398.53
GLOBOS	S/ 202.11	S/ 253.89
PELUCHES	S/ 592.04	S/ 739.74
OTROS	S/ 1,167.89	S/ 1,324.76
TOTAL	S/ 9,629.35	S/ 12,172.19

Fuente: Reportes de costos por el área contable de Rosexpress E.I.R.L.

En la tabla 35 se evidencia los costos por materia prima de los meses (Junio y Julio) periodo antes de la propuesta.

Tabla 35: Gastos de Venta antes de la propuesta

CONCEPTO	JUNIO	JULIO
PUBLICIDAD	S/ 3,000.00	S/ 4,000.00
TRANSPORTE	S/ 2,000.00	S/ 2,300.00
TOTAL	S/ 5,000.00	S/ 6,300.00

Fuente: Reportes de costos por el área contable de Rosexpress E.I.R.L.

En la tabla 36 se muestra con precisión el total de Costos operativos de la empresa Rosexpress E.I.R.L. antes de la propuesta

Tabla 36: Total de costos operativos Rosexpress E.I.R.L. antes de la propuesta

	JUNIO	JULIO
TOTAL	S/ 25,704.05	S/ 29,596.89

Fuente: Reporte de costos de la empresa Rosexpress E.I.R.L.

En la tabla N° 37 se evidencia el estado de resultados de la empresa Rosexpress E.I.R.L. antes de la propuesta de diseño de procesos

Tabla 37: Estado de Resultados antes de la propuesta

CONCEPTO	JUNIO	JULIO
INGRESO	S/ 27,069.67	S/ 32,958.16
COSTO		
MANO DE OBRA	S/ 8,850.00	S/ 8,900.00
MATERIA PRIMA	S/ 9,629.35	S/ 12,172.19
TOTAL COSTO	S/ 18,479.35	S/ 21,072.19
GASTO		
GASTO ADMINISTRATIVO	S/ 2,224.70	S/ 2,224.70
GASTO DE VENTA	S/ 5,000.00	S/ 6,300.00
TOTAL DE GASTO	S/ 7,224.70	S/ 8,524.70
UTILIDAD DEL PERIODO	S/ 1,365.62	S/ 3,361.27

Fuente: Reporte de costos de la empresa Rosexpress E.I.R.L.

A continuación, se mostrará la evaluación económica después de la propuesta.

En la tabla 38 se evidencia los costos Operativos de los meses (Agosto y Setiembre) periodo después de la propuesta.

Tabla 38: Costos operativos fijos después de la propuesta

CONCEPTO	AGOSTO	SETIEMBRE
Alquiler	S/ 1,400.00	S/ 1,400.00
Luz	S/ 200.00	S/ 200.00
Agua	S/ 50.00	S/ 50.00
Telefono Fijo	S/ 39.90	S/ 39.90
Caja Chica	S/ 100.00	S/ 100.00
Plan Celular	S/ 29.90	S/ 29.90
Internet	S/ 54.90	S/ 54.90
Mantenimiento	S/ 300.00	S/ 300.00
TOTAL	S/ 2,174.70	S/ 2,174.70

Fuente: Reportes de costos por el área contable de Rosexpress E.I.R.L.

En la tabla 39 se evidencia los costos del personal de los meses (Agosto y Setiembre) periodo después de la propuesta.

Tabla 39: Costos de personal Rosexpress

COLABORADORES	AGOSTO	SETIEMBRE
Gerente General	S/ 3,000.00	S/ 3,000.00
Administrador	S/ 1,900.00	S/ 1,900.00
Asistente Logístico	S/ 1,300.00	S/ 1,300.00
Asistente Administrativo	S/ 1,300.00	S/ 1,300.00
Asesor Comercial	S/ 600.00	S/ 600.00
Asesor Comercial	S/ 600.00	S/ 600.00
Asesor Comercial	S/ 600.00	S/ 600.00
Asesor Comercial	S/ 600.00	S/ 600.00
Diseñador Gráfico	S/ 400.00	S/ 400.00
Asesor Legal	S/ 250.00	S/ 250.00
Asesor Contable	S/ 350.00	S/ 350.00
TOTAL	S/ 10,900.00	S/ 10,900.00

Fuente: Planilla por el área contable de Rosexpress E.I.R.L.

En la tabla 40 se evidencia los costos por materia prima de los meses (Agosto y Setiembre) periodo después de la propuesta.

Tabla 40: Costos Materia Prima Rosexpress

MATERIA PRIMA	AGOSTO	SETIEMBRE
ROSAS	S/ 1,560.00	S/ 1,560.00
TULIPANES	S/ 7,200.00	S/ 7,200.00
GIRASOLES	S/ 288.00	S/ 288.00
FERREROS ROCHER	S/ 459.76	S/ 459.76
LA IBERICA	S/ 259.51	S/ 259.51
TRAGOS	S/ 398.53	S/ 398.53
GLOBOS	S/ 253.89	S/ 253.89
PELUCHES	S/ 739.74	S/ 739.74
OTROS	S/ 2,007.06	S/ 2,693.90
TOTAL	S/ 13,166.49	S/ 13,853.33

Fuente: Reportes de costos por el área contable de Rosexpress E.I.R.L.

En la tabla 41 se evidencia los costos por materia prima de los meses (Agosto y Setiembre) periodo después de la propuesta.

Tabla 41: Gastos de Venta después de la Propuesta

CONCEPTO	AGOSTO	SETIEMBRE
PUBLICIDAD	S/ 4,000.00	S/ 5,000.00
TRANSPORTE	S/ 2,300.00	S/ 2,700.00
TOTAL	S/ 6,300.00	S/ 7,700.00

Fuente: Reportes de costos por el área contable de Rosexpress E.I.R.L.

En la tabla 42 se muestra con precisión el total de Costos operativos de la empresa Rosexpress E.I.R.L. después de la propuesta

Tabla 42: Total de costos operativos Rosexpress después de la propuesta

	AGOSTO	SETIEMBRE
TOTAL	S/ 32,541.19	S/ 34,628.03

Fuente: Reporte de costos de la empresa Rosexpress E.I.R.L.

En la tabla N° 43 se evidencia el presupuesto para la propuesta de diseño de procesos en la empresa Rosexpress E.I.R.L. calculado en S/. 11,446.50

Tabla 43: Presupuesto de la propuesta de diseño de procesos

PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS	PRESUPUESTO INTERNO	
PROYECTOR EPSON	S/	2,899.00
UTILES DE ESCRITORIO	S/	78.50
TABLET LENOVO	S/	319.00
CAPACITACIONES	S/	2,000.00
PRACTICANTE PROFESIONAL ING. EMPRESARIAL	S/	6,150.00
TOTAL	S/	11,446.50

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla N° 44 se evidencia el estado de resultados después de la propuesta en el cual se refleja una inversión inicial de S/. 11,446.50 para la propuesta del diseño de procesos; asimismo, se refleja los ingresos y costos de los periodos Agosto y Setiembre.

Tabla 44: Estado de Resultados después de la propuesta

CONCEPTO	INVERSIÓN	AGOSTO	SETIEMBRE
INGRESO	-S/ 11,446.50	S/ 42,059.74	S/ 48,103.25
COSTO			
MANO DE OBRA		S/ 10,900.00	S/ 10,900.00
MATERIA PRIMA		S/ 13,166.49	S/ 13,853.33
TOTAL COSTO		S/ 24,066.49	S/ 24,753.33
GASTO			
GASTO ADMINISTRATIVO		S/ 2,174.70	S/ 2,174.70
GASTO DE VENTA		S/ 6,300.00	S/ 7,700.00
TOTAL DE GASTO		S/ 8,474.70	S/ 9,874.70
UTILIDAD DEL PERIODO	-S/ 11,446.50	S/ 9,518.55	S/ 13,475.22

Fuente: Reporte de costos de la empresa Rosexpress E.I.R.L.

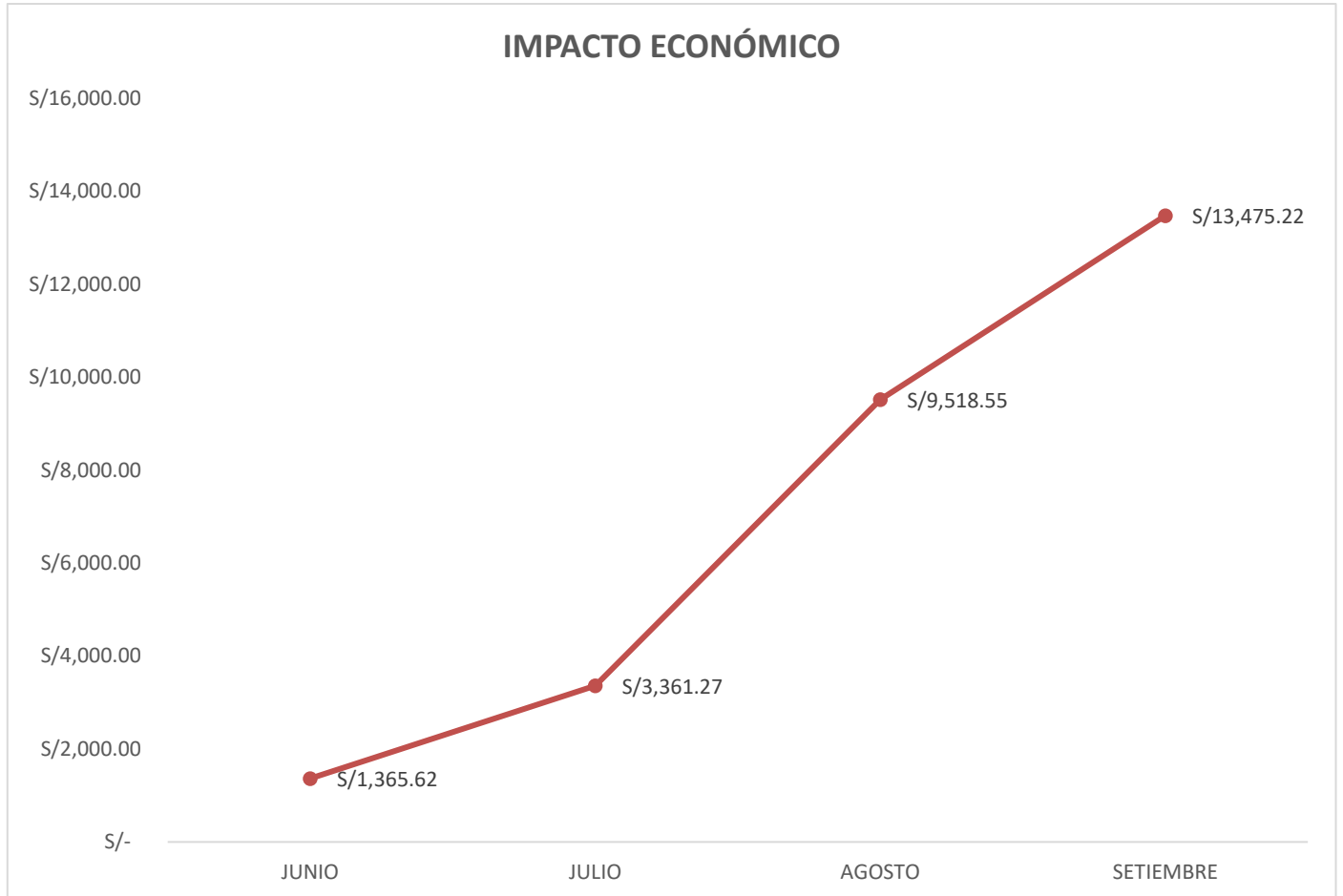
En la tabla 45 se evidencia la utilidad que ha ido aumentando en base a la propuesta de diseño de procesos en la empresa Rosexpress E.I.R.L. considerando que la empresa sigue en crecimiento constante.

Tabla 45: Resumen de Estado de Resultados obtenidos antes y después de la propuesta

CONCEPTO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE
INGRESO	S/ 27,069.67	S/ 32,958.16	S/ 42,059.74	S/ 48,103.25
COSTO				
MANO DE OBRA	S/ 8,850.00	S/ 8,900.00	S/ 10,900.00	S/ 10,900.00
MATERIA PRIMA	S/ 9,629.35	S/ 12,172.19	S/ 13,166.49	S/ 13,853.33
TOTAL COSTO	S/ 18,479.35	S/ 21,072.19	S/ 24,066.49	S/ 24,753.33
GASTO				
GASTO ADMINISTRATIVO	S/ 2,224.70	S/ 2,224.70	S/ 2,174.70	S/ 2,174.70
GASTO DE VENTA	S/ 5,000.00	S/ 6,300.00	S/ 6,300.00	S/ 7,700.00
TOTAL DE GASTO	S/ 7,224.70	S/ 8,524.70	S/ 8,474.70	S/ 9,874.70
UTILIDAD DEL PERIODO	S/ 1,365.62	S/ 3,361.27	S/ 9,518.55	S/ 13,475.22

De acuerdo con los cálculos de la tabla 45, en la figura 37 se evidencia el impacto económico antes y después de la propuesta de diseño de procesos.

Figura 37: Impacto Económico antes y después de la propuesta de diseño de procesos



Fuente: Elaboración Propia

Luego de mostrar los estados de resultados antes y después de la propuesta se muestra los presupuestos establecidos de manera más detallada y posteriormente se realiza la evaluación económica.

En la tabla 46 se muestra la inversión en activos para la propuesta de diseño de procesos.

Tabla 46: Inversión en activos

INVERSIÓN EN ACTIVOS

Item	Cantidad	Costo Unit	Costo Total
PROYECTOR EPSON	1	S/ 2,899.00	S/ 2,899.00
TABLET LENOVO	1	S/ 319.00	S/ 319.00
TOTAL			S/ 3,218.00

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 47 se muestra la depreciación de los activos de la propuesta de diseño de procesos.

Tabla 47: Depreciación de Activos

DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS

Item	VIDA ÚTIL (años)	Costo anual	Costo mensual
PROYECTOR EPSON	10	S/ 289.90	S/ 24.00
TABLET LENOVO	2	S/ 159.50	S/ 13.00
Total Depreciación			S/ 37.00

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 48 se muestra el costo de personal a contratar para la propuesta de Diseño de procesos.

Tabla 48: Costo de Personal a Contratar

COSTO DE PERSONAL A
CONTRATAR

Item	Periodo Contratación (meses)	Remuneración mensual	Costo semestral
PRACTICANTE DE ING. EMPRESARIAL	6	S/ 1,025.00	S/ 6,150.00

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 49 se muestra los costos de Útiles de oficina a usar en la propuesta y su frecuencia de compra.

Tabla 49: Costo de Útiles de Oficina

COSTO UTILES DE OFICINA

Item	Cantidad	Costo unit	Costo total	Frecuencia
PAPEL BOND A4 PAQUETE X 500 H	2	S/ 17.50	S/ 35.00	bimensual
LAPICERO AZUL, ROJO, NEGRO	12	S/ 1.00	S/ 12.00	bimensual
ENGRAPADOR	1	S/ 9.70	S/ 9.70	semestral
PERFORADOR	1	S/ 9.80	S/ 9.80	semestral
FOLDERES MANILA	24	S/ 0.50	S/ 12.00	bimensual

Total S/ 78.50

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 50 se muestra la proyección de flujo de caja para 6 meses, estimando un crecimiento bimestral de 2.5% en acuerdo interno con Gerencia, considerando que los meses proyectados tienen un comportamiento regular para el análisis económico.

Tabla 50: Proyección Flujo de Caja

PROYECCIÓN DEL FLUJO DE CAJA

		0	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO
INVERSIÓN	S/	3,218.00						
INGRESOS			S/ 8,152.93	S/ 10,113.95	S/ 10,113.95	S/ 10,366.80	S/ 10,366.80	S/ 10,373.12
COSTOS			S/ 115.50	S/ 37.00	S/ 96.00	S/ 37.00	S/ 96.00	S/ 56.50
Depreciación			S/ 37.00	S/ 37.00	S/ 37.00	S/ 37.00	S/ 37.00	S/ 37.00
Capacitaciones	S/	2,000.00						
Personal	S/	6,150.00						
Útiles de Oficina			S/ 78.50		S/ 59.00		S/ 59.00	S/ 19.50
Flujos netos	-S/	11,368.00	S/ 8,037.43	S/ 10,076.95	S/ 10,017.95	S/ 10,329.80	S/ 10,270.80	S/ 10,316.62

Fuente: Elaboración Propia

Luego de presentar la inversión, costos e ingresos proyectados de la propuesta de diseño de procesos, se determinó que para calcular el Costo de Oportunidad de Proyecto (COK) se usará el método de Costo promedio ponderado de Capital según el enfoque CAPM o CPPC nos dice que el costo de oportunidad es la relación de:

$$\text{COK} = R_f + \beta * (R_m - R_f) + \text{Riesgo país}$$

R_f: Tasa Libre de Riesgo de un portafolio de producto

β: Relación que existe entre la variabilidad de los rendimientos de mercado que tiene un portafolio de producto.

R_m: Rendimiento de Mercado (Rentabilidad de un portafolio de producto)

R_{país}: Riesgo País (Perú)

Los datos fueron obtenidos de los bonos de EE. UU según el estudio de "Damodaran" considerando un Beta no Apalancado ya que la inversión se dará del capital propio de la empresa. Por último, el riesgo país se calculará en base al promedio del PBS del periodo de Enero21-Setiembre22 obtenidas por el BCR Perú.

En la tabla 51 se muestra las variables anteriormente mencionadas para el cálculo del COK de acuerdo a los datos del Estudio de Damodaran y el riesgo país del BCR Perú.

Tabla 51: Variables para el costo de Oportunidad de Capital

VARIABLES PARA EL COSTO DE OPORTUNIDAD DE CAPITAL (COK)

VARIABLE	VALOR	FUENTE
PRIMA DE MERCADO (Rm)	16.98%	Índice S&P 500 de los Estados Unidos (Promedio aritmético periodo 2012-2021)
TASA LIBRE DE RIESGO (Rf)	2.59%	US T. Bond (2012-2021)
RIESGO PAÍS (Rpaís)	1.84%	BCR Perú (ene21- set22)
BETA NO APALANCADO (B)	1.00	Institución Internacional "Damodaran" Sector Retail

Fuentes: <https://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/>

Para finalizar, se calcula los siguientes indicadores para la determinar si la propuesta de diseño de procesos es aceptable.

Tabla 52: Indicadores de la Evaluación Económica

INDICADORES DE LA EVALUACIÓN ECONÓMICA

	Anual	Mensual
COK (%) =	18.80%	1.45%
VAN (S/.)=	S/ 44,720.66	
TIR (%)=	78%	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En la tabla 52 se muestra el resultado obtenido de la evaluación, en el cual se percibe que los ingresos a obtener por la propuesta de diseño aumentan a un S/. 44,720.66 (VAN). Además, se obtiene un TIR de 78% en una proyección constante de 6 meses, dicho valor al ser superior al COK 18.80% anual y 1.45% mensual se determina que en base a términos económicos la propuesta es viable para la empresa Rosexpress E.I.R.L.

Evaluación impacto Social y Ambiental

Luego de la propuesta de diseño de procesos considerando que la propuesta si cumple con un impacto significativo en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. se evaluó un impacto social interno y externo de la organización. Asimismo, se evaluó el impacto ambiental que dicho modelo de diseño de procesos genera al ser implementado.

- Los colaboradores cumplen con cada rol correspondiente en base a los procesos propuestos logrando optimizar sus tiempos y cumplir de manera eficaz sus turnos.
- Las capacitaciones de manera dinámica logran que los colaboradores perciban que la parte Administrativa y Gerencia están comprometidos con ellos con incentivos y premiaciones para lograr los objetivos propuestos, aumentando de esta forma el compromiso de cada colaborador con la empresa.
- Los clientes perciben una mejor atención de manera más personalizada y rápida, manteniendo su fidelidad con la empresa.
- La organización añadió a su cartera de productos las rosas preservadas o más conocidas como rosas eternas, producida por rosas, hojas y tallos naturales seleccionados de la merma.
- Al implementar la Tablet en el área de producción se logra reducir el uso de papel bond y la compra de tintas HP, esto se debe a que anteriormente los asesores tenían que imprimir los arreglos como una guía para su preparación.

- Por último, la organización utiliza menos energía eléctrica gracias al buen uso de las maquinas frigoríficas del área de producción (Congeladoras paradas y echadas, Cámara frigorífica)

En la figura 38 se muestra la rosa preservada elaborada por rosas naturales y productos químicos que permiten una conservación sin necesidad de riego, el tiempo de duración es de aproximadamente 3 años.



Figura 38: Rosa Preservada Amarilla en esfera

Fuente: Pagina web de Rosexpress

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Se realizó el diagnóstico situacional de la empresa Rosexpress E.I.R.L. mediante una guía de entrevista al Gerente General con la finalidad de conocer a detalle la historia de creación y los problemas que a la fecha presentaban, se hizo uso de una revisión documental hallando una constante rotación de personal y por medio de un check list se listaron las tareas realizadas correctamente por los asesores comerciales; dichas técnicas se utilizaron en la tesis de Alvarez, A., y Casamayor, L. (2018) titulada Rediseño de los procesos operativos del área de producción y su influencia en la productividad de Agroindustrias Inka Gold E.I.R.L en Trujillo 2016-2017 y Gutierrez, A. (2017) en su tesis titulada "Diseño de un modelo de gestión por procesos y su influencia en la dirección estratégica de la empresa Ponci Plus S.A.C., Trujillo 2017.", el cual hizo uso de estas técnicas para la obtención de la información preliminar de la empresa textil Ary Baby S.R.L.

Una vez identificado el problema se plantearon indicadores los cuales evaluarán un escenario previo a la propuesta, para ello se realizó un estudio de pre test y posteriormente una vez propuesto el modelo se realiza un estudio post test donde los resultados obtenidos se usarán en la prueba de T-Student para validar la hipótesis planteada, se determinó que hay un impacto significativo en la productividad ya que el valor de P ($T \leq T$) de dos colas fue menor a 0.05.

De acuerdo con el estudio de Odar, J. (2016) en su tesis titulada "Mejora de productividad en la Empresa Vivar SAC." Indican que al diseñar y redistribuir las áreas de la planta se redujo tiempos innecesarios en la producción lo que significa que hubo reducción en los costos, ya que su línea de producción fue reorganizada y ubicada en un lugar estratégico, se menciona también que al diseñar los procesos se asignó una cantidad fija de operarios por cada estación eliminando las actividades y personal extra que no tenga valor. Dicho estudio se asemeja con la situación actual de Rosexpress E.I.R.L. donde se añadió el puesto de asistente logístico para que supervise y controle el inventario y la compra de materia prima, reduciendo los

tiempos extras que los asesores comerciales cobraban por realizar dichas actividades fuera de su turno cumplido.

Cabezas, J. (2014). En su tesis titulada: "Gestión de procesos para mejorar la productividad de la línea de productos para exhibición en la empresa Instruequipos Cía. Ltda." nos dice que las capacitaciones fueron una parte esencial en el desarrollo de su propuesta, en este caso se hizo mención al compromiso que Gerencia tiene con sus trabajadores, esto se llevó a cabo para obtener mejores resultados en la producción; tal es el caso del modelo de diseño propuesto para Rosexpress E.I.R.L. donde al realizar las capacitaciones se obtuvieron favorables resultados luego de la propuesta, aumentando la producción por cada turno en los periodos evaluados manteniendo hasta la fecha capacitaciones programadas y premiaciones por la participación persistente de los colaboradores.

Por último, se realizó una evaluación económica en el cual se percibe que los ingresos a obtener por la propuesta de diseño aumentan a un S/. 44,720.66 (VAN) determinando en base a términos económicos que la propuesta es viable para la empresa Rosexpress E.I.R.L., tal es el caso Delgado, V. & Gonzáles, W. (2014) en su tesis titulada "Propuesta de un plan de optimización de procesos productivos para la elaboración de polos de algodón que mejorará la productividad en la empresa textil Ary Baby S.R.L. se incrementa la productividad de la empresa, donde los resultados muestran que el 60% de las personas están capacitadas para realizar la actividad de manera efectiva, mientras que el 40% no lo está. Es comprensible que el 53,3% de los encuestados crea que el tiempo de producción de la empresa depende del desempeño de los empleados. Asimismo, en la tesis de Cruzado, A. (2014) titulada: "Propuesta de modelo de gestión de mantenimiento enfocado en la gestión por procesos para la mejora de la productividad y la competitividad en una asociatividad de mypes" bajo un estudio a una asociativa de mypes concluyen que para el incremento de su inversión se debe mantener un buen modelo de procesos que involucre capital humano y maquinaria para llevar una buena calidad en los productos que ofrecen.

4.2. Implicancias

La implicancia teórica de la investigación se rige en base a un modelo de diagrama de procesos aportando un valor significativo en la empresa en relación a la eficiencia, eficacia y mejora continua que involucren a la productividad de la organización, dichos valores son indispensables en el crecimiento y buen funcionamiento de una organización generando un valor de compromiso con los clientes y los propios colaboradores.

La implicancia práctica de esta investigación tiene como finalidad agregar conocimientos con respecto al nivel de eficacia y eficiencia de la empresa. Y, por último, la implicancia metodológica se da a través de la metodología de Pérez, J. (2012) en su libro Gestión de procesos (5ta edición) en el cual nos dice que para desarrollar un buen modelo de diseño de procesos se debe considerar un modelo de procesos bien estructurado el cual aporta mayor productividad y óptimos resultados con el cumplimiento de funciones de los colaboradores. Por consiguiente, esta investigación se clasifica como antecedente para futuras investigaciones basados en diseño de proceso.

4.3. Limitaciones

En la realización de la presente investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- La confidencialidad de información en algunos archivos de las áreas que integran la organización.
- Los horarios por parte del investigador ya que requería una buena organización y coordinación con el Gerente General de la empresa
- La falta de procesos definidos conllevó a una desorganización y desconocimiento de funciones por parte de los colaboradores los cuales dentro de la entrevista tenían total desacuerdo en sus respuestas.

Pese a las limitaciones mencionadas anteriormente el proyecto se puede realizar pues este se llevará a cabo y se contará con el entero apoyo del Gerente brindando sus

conocimientos e información verdadera y fidedigna de la organización, finalmente la organización de tiempo permitirá el óptimo avance de las actividades.

4.4. Conclusiones

- Se concluyó que el modelo de diseño de procesos impacta significativamente en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. esto se debe a los valores obtenidos en la validación de la hipótesis arrojando un valor de $p=0.041<0.05$ en el indicador eficacia de la productividad de los pedidos, un valor en $p=0.0075<0.05$ en el indicador eficacia de las ventas de arreglos florales y, por último, un valor en $p=0.0140<0.05$ en el indicador eficacia de las ventas de productos complementarios. Dichos resultados fueron obtenidos mediante la prueba T Student encontrando diferencias significativas en el pre y post Test evaluados.
- Se realizó un diagnóstico situacional de la empresa Rosexpress E.I.R.L., entrevistando al Gerente General para familiarizarnos con la historia de creación de la empresa y conocer a detalle cual es la problemática que se presentaba antes del modelo de diseño de procesos propuesta en esta investigación. Se pudo observar mediante una revisión documental la constante rotación de personal en especial en el puesto de Asesores comerciales responsables de la producción y las ventas de la empresa, al realizar un check list de las funciones y/o tareas que deberían cumplir se determinó que el personal en su mayoría no tenía un conocimiento claro para realizar bien sus actividades provocando un incumplimiento en su proyección de productividad por ende bajos ingresos para la empresa.
- Al evaluar los indicadores antes del modelo de diseño de procesos se obtuvo una variación en las ventas de arreglos florales -9.65% en el mes de junio y -5.62% con respecto a julio, en las ventas de productos complementarios un -13.07% en el mes de junio y -7.27% en el mes de Julio, un 31% de quejas registradas en los meses de junio y julio, un 69% de nº de pedidos despachados a tiempo y de buena calidad, un 25% de pedidos defectuosos en

el mes de junio y un 35% en el mes de julio, en la eficacia de la producción un 68% en junio y 77% en julio en los arreglos florales y un 73% en la eficacia de la producción de productos complementarios de junio y 70% en el mes de julio, dichos resultados reflejan incidencias en la productividad.

- Se propuso un modelo de diseño de procesos el cual cumpla una tasa de retorno con riesgo bajo considerando un escenario con ingresos similares sin considerar los ingresos abruptos de las campañas, esto en acuerdo con el Gerente General el cual acepto los indicadores financieros propuestos evaluados posteriormente. La propuesta está basada en una serie de cambios y reorganizaciones, por ejemplo, se consideró la contratación de un Asistente de Logística para el proceso de abastecimiento, dicho puesto es considerado importante para cumplir lo propuesto ya que tendrá roles específicos evitando el exceso de funciones al asistente administrativo. Asimismo, se consideró la compra de un proyector, útiles de escritorio y una Tablet usados para el área de producción y próximas reuniones. Por último, al inicio de la propuesta se propuso capacitaciones dinámicas para los colaboradores, posteriormente se realizarán esporádicamente para mantener el compromiso con la organización.
- Se identificó los procesos a través de un mapa de procesos que incluyen procesos estratégicos, misionales y de apoyo, se inventarió los procesos para identificar los procesos de nivel 0 y nivel 1, posterior a ello se hizo uso de diagramas de flujo y fichas de caracterización para los procesos misionales que abarcaban el modelo de diseño de procesos los cuales son abastecimiento ventas y producción.
- Se evaluó un posible escenario con el modelo de diseño de procesos obteniendo como resultados en la variación en las ventas de arreglos florales 14.43% en el mes de agosto y 17.32% con respecto a setiembre, en las ventas de productos complementarios un 14.01% en el mes de agosto y 15.43% en el mes de agosto, un 8% de quejas registradas en los meses de agosto y setiembre, un 92% de nº de pedidos despachados a tiempo y de buena calidad,

un 13% de pedidos defectuosos en el mes de agosto y un 5% en el mes de setiembre, en la eficacia de la producción un 10% más de lo proyectado en agosto y 21% en setiembre en los arreglos florales y un 5% más en la eficacia de la producción de productos complementarios en agosto y 14% en el mes de setiembre, dichos resultados reflejan que el modelo de diseño propuesto es aceptable para la organización.

- Por último, se proyectó un flujo neto en un periodo de 6 meses con una inversión de S/. 11,446.50 considerando los indicadores financieros propuestos con Gerencia un VAN de S/. 44,720.66 monto que refleja que al realizar esta investigación se obtendrá buenos beneficios monetarios para la organización; además, se obtiene un TIR DE 78% dicho valor es superior al COK de 1.45% mensual, se determina que en base a términos económicos la propuesta es viable. Con respecto a la evaluación social y ambiental se obtuvo excelentes resultados por parte de los colaboradores y los clientes, también se redujo el uso de hojas bond gracias a la compra de la Tablet y se creó el producto: rosas preservadas, reutilizando los tallos, hojas y rosas naturales.

4.5. Recomendaciones

- Evaluar esporádicamente los procesos involucrados con la productividad usando los indicadores propuestos en esta investigación.
- Seguir capacitando al personal de manera interna como también con ponentes externos para aumentar la productividad de cada colaborador en sus tareas diarias.
- Realizar la compra de una Tablet Lenovo adicional para uso exclusivo en las campañas de San Valentín, Día de la Madre y Día de la Mujer.
- Realizar una evaluación mediante un cuestionario enfocado en la eficacia de las ventas realizado a los clientes frecuentes, esta data se filtrará de la data de su ERP facturación.
- Seguir asesorándose con un Ingeniero Empresarial para continuar con el diseño de los procesos estratégicos y de apoyo de la empresa Rosexpress E.I.R.L.
- Gestionar premiaciones e incentivos en base a concursos internos para motivar la creatividad y el compromiso del colaborador con la empresa.

REFERENCIAS

- Alvarez, A., y Casamayor, L. (2018). Rediseño de los procesos operativos del área de producción y su influencia en la productividad de Agroindustrias Inka Gold E.I.R.L en Trujillo 2016-2017. [Tesis Bachiller]. Universidad Privada del Norte, en Trujillo, Perú
- Azuero, A. (2018). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. Cuenca, Ecuador
- Cabezas, J. (2014). Gestión de procesos para mejorar la productividad de la línea de productos para exhibición en la empresa Instruequipos Cía. Ltda. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Técnica de Ambato, en Ambato, Ecuador
- Castillo, L. (2015). Análisis documental. Valencia: Universidad de Valencia.
- Cruzado, A. (2014). Propuesta de modelo de gestión de mantenimiento enfocado en la gestión por procesos para la mejora de la productividad y la competitividad en una asociatividad de mypes. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, en Lima, Perú
- Delgado, V. & Gonzáles, W. (2014) "Propuesta de un plan de optimización de procesos productivos para la elaboración de polos de algodón que mejorará la productividad en la empresa textil Ary Baby S.R.L. Por Universidad Señor de Sipán, en Pimentel, Perú
- Díaz, L. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. México, México D.F.
- Gestión (2022). Comercio electrónico: Empresas más humanas para un público más tecnológico. [En Línea]. Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/publireportaje/e-commerce-comercio-electronico-empresas-mas-humanas-para-un-publico-mas-tecnologico-esan-noticia/>

- Gestión (2022). Ventas de flores al exterior creció 38% siendo los mayores compradores EE.UU, Países Bajos y Canadá. [En Línea]. Diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/ventas-de-flores-al-exterior-crecio-38-siendo-los-mayores-compradores-eeuu-paises-bajos-y-canada-noticia/>
- Gutierrez, A. (2017) "Diseño de un modelo de gestión por procesos y su influencia en la dirección estratégica de la empresa Ponci Plus S.A.C., Trujillo 2017." [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada del Norte, en Trujillo, Perú.
- Guzmán, C. (2022). Peruanos destinarían S/ 327 para compra de regalos por San Valentín. [En Línea]. PQS. Recuperado de: <https://pqs.pe/tu-negocio/peruanos-destinarian-s-327-para-compra-de-regalos-por-san-valentin/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (Quinta Edición). México D.F, México: McGraw-Hill.
https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r814_2/informe%20especial.pdf
- Morphol, J. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Temuco, Chile
- Odar, J. (2016) "Mejora de productividad en la Empresa Vivar SAC." [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en Chiclayo, Perú
- Olaechea, C. (2021). San Valentín: ¿cuánto dinero invierten los peruanos en promedio para comprar un regalo? [En Línea]. El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/provecho/recetas/comida-saludable/galleta-de-avena-con-chispas-de-chocolate-la-receta-dulce-perfecta-noticia/>
- Pérez, J. (2012), Gestión por procesos. Madrid. España
- Sánchez, E. (2018). PERUANOS GASTAN EN PROMEDIO ENTRE S/180 Y S/200 POR SAN VALENTÍN [En Línea]. La Cámara. Recuperado de:
- Troncoso, C. & Amaya, A. (2016). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cuantitativos en investigación de salud. Concepción, Chile.

ANEXOS

Título: DISEÑO DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ROSEXPRESS E.I.R.L. EN EL AÑO 2022

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿En qué medida el diseño de procesos impacta en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. en el año 2022?	El diseño de procesos impacta positivamente en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. en el año 2022.	<p>GENERAL Determinar el impacto del diseño de procesos en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. en el año 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar un Diagnóstico de la situación actual de la empresa Rosexpress E.I.R.L. Identificar los procesos que influyen en la productividad de la empresa Rosexpress E.I.R.L. Desarrollar la propuesta del diseño de procesos para la empresa Rosexpress E.I.R.L. Evaluar la propuesta del diseño de procesos de la empresa Rosexpress E.I.R.L. Evaluar el impacto económico, social y ambiental de la propuesta del diseño de procesos en la empresa Rosexpress E.I.R.L. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Diseño de Procesos</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DISEÑO: Experimental Pre-Experimental Cuantitativa Por conveniencia</p> <p>TÉCNICAS: Entrevista Observación Revisión Documental</p> <p>INSTRUMENTOS: Ficha de Entrevista Check list Ficha de Resumen</p> <p>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS Juicio de expertos</p>	<p>POBLACIÓN: La población son todos los procesos: estratégicos, misionales y de apoyo de la empresa Rosexpress E.I.R.L.</p> <p>MUESTRA: La muestra está constituida por todos los procesos misionales de la empresa Rosexpress E.I.R.L.</p>

Figura 39: Matriz de Consistencia


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	DISEÑO DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ROSEXPRESS E.I.R.L. EN EL AÑO 2022			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	BRAVO HUIVIN ELIZABETH KRISTINA			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Diseño de Procesos			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:		 ELIZABETH KRISTINA BRAVO HUIVIN Ingeniera Empresarial CIP Nº 261126		

Figura 40: Matriz para Evaluación de expertos 1


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	DISEÑO DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ROSEXPRESS E.I.R.L. EN EL AÑO 2022			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	BRAVO HUIVIN ELIZABETH KRISTINA			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Productividad			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:		 ELIZABETH KRISTINA BRAVO HUIVIN Ingeniera Empresarial CIP Nº 241126		

Figura 41: Matriz Evaluación de Expertos 2

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	DISEÑO DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ROSEXPRESS E.I.R.L. EN EL AÑO 2022			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Maria Esther Daga Narvaez			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Diseño de Procesos			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:		 ----- MARIA ESTHER DAGA NARVAEZ Ingéniera Industrial CIP N° 268196		

Figura 42: Matriz Evaluación de Expertos 3


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	DISEÑO DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ROSEXPRESS E.I.R.L. EN EL AÑO 2022			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	María Esther Daga Narvaez			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Productividad			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:		 ----- MARIA ESTHER DAGA NARVAEZ Ingéniera Industrial CIP N° 288196		

Figura 43: Matriz Evaluación de Expertos 4


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	DISEÑO DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ROSEXPRESS E.I.R.L. EN EL AÑO 2022			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Victor Miguel Sachum Mendoza			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Diseño de Procesos			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:				

Figura 44: Matriz Evaluación de Expertos 5


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	DISEÑO DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ROSEXPRESS E.I.R.L. EN EL AÑO 2022			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Victor Miguel Sachun Mendoza			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Productividad			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
				

Figura 45: Matriz Evaluación de Expertos 6


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	DISEÑO DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ROSEXPRESS E.I.R.L. EN EL AÑO 2022			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	Cesia Boñón Silva			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Diseño de Procesos			
<p><u>Mediante la</u> matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
<p>Sugerencias:</p>				
<p>Firma del experto: </p>				

Figura 46: Matriz Evaluación de Expertos 7


MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	DISEÑO DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ROSEXPRESS E.I.R.L. EN EL AÑO 2022			
Línea de investigación:	Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial			
Apellidos y nombres del experto:	CESIA BOÑÓN SILVA			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Productividad			
<p><u>Mediante la</u> matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems.	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
<p>Sugerencias:</p>				
<p>Firma del experto: </p>				

Figura 47: Matriz Evaluación de Expertos 8



Reporte de Ficha RUC
ROSEXPRESS E.I.R.L.
20600736931

Lima, 05/09/2022

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	07 EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Fecha de Inscripción	15/10/2015
Fecha de Inicio de Actividades	15/10/2015
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0063 - I.R.LA LIBERTAD-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	08/06/2021
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 08/06/2021),BOLETA (desde 10/06/2021)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	4773 - VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Actividad Económica Secundaria 1	- - -
Actividad Económica Secundaria 2	- - -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	MANUAL
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	-
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	44 - 978718897
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	fessiromero@gmail.com
Correo Electrónico 2	-

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	4773 - VENTA AL POR MENOR DE OTROS PRODUCTOS NUEVOS EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS
Departamento	LA LIBERTAD
Provincia	TRUJILLO
Distrito	TRUJILLO
Tipo y Nombre Zona	URB. EL RECREO ET. 1
Tipo y Nombre Vía	CAL. ECUADOR
Nro.	124

Figura 48: Ficha Ruc Rosexpress E.I.R.L.

CHECKLIST TAREO DEL PERSONAL					
ROSE		TURNO: H/T	FECHA: 20/06/22	SEDE: PIURA	EMPLEADO: Mily Jauyza
ÁREA	DESCRIPCIÓN	SI	NO	A MEDIAS	OBSERVACIONES
TIENDA	¿La caja esta debidamente cuadrada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	¿El personal llega puntual a su turno?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Llegó 8:45 am.
	¿La tienda se encuentra limpia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	counter, exhibidor, papetera sucia/polvo
	¿El counter esta correctamente ordenado?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	fireras de producción en counter.
	¿El ingreso a tienda esta despejado y limpio?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	cajas acumuladas en el patio.
PRODUCCIÓN	¿Se cuenta con los suficientes productos en exhibición?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Faltan chocolates por exhibir.
	¿El almacen se encuentra limpio y ordenado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	bolsas de basura extra.
	¿Hay existencia de merma por descartar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	¿El estante de producción cuenta con el stock adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	¿El servicio sanitario se encuentra limpio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	mal olor y falta de bolsa en papetera.
	¿La pizarra contienen la información actualizada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ALMACEN	¿Las rosas, tulipanes y follaje estan debidamente guardados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	¿El área esta libre de desorden/cajas mercadería?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	caja de cas cerca a puerta.
	¿Se cuenta con globos inflados en exhibidor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	globos en mal estado, falta inflar globos
	¿Las cajas largas estan debidamente ordenadas y dobladas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	¿Se cuenta con Stock actualizado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	¿El área de almacen esta debidamente limpio y ordenado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	¿Los peluches se encuentran almacenados en bolsas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Algunos no tienen bolsa.
	¿Se ingreso correctamente la mercadería a almacen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	caja de Torrones no almacenado.
	¿Las áreas comunes/escritorios estan ordenados y limpios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	papetera con basura.



FIRMA DEL RESPONSABLE


FIRMA DEL EMPLEADO

Figura 49: Check List tareas personal Rosexpress

ARREGLOS CON ROSAS														
Debes incluir todo lo que se usa para la elaboración de los arreglos: Tamaño de Cajas, Cantidad de follajes (ramas o varillas, flores, etc) Cantidad de Oasis, Cantidad de papel y/o paños														
PRODUCTO	ARTICULOS	MEDIDA	CANT	PRODUCTO	ARTICULOS	MEDIDA	CANT	PRODUCTO	ARTICULOS	MEDIDA	CANT			
	florero de ceramico delgado		1		caja circular 12 cm		1		cajilla blanca		1			
	rosas rojas		3		rosas rojas		12		rosas rojas		8			
	rama mirto		2		ruscus		2		peluche 12 cm		1			
	rama mirra		1						ferrero individual		6			
									globo n° 9		1			
	Ajustar con follaje hasta que no se muevan las rosas													
	caja circular 8 cm		1		caja circular 16 cm		1		caja rectangular		1			
	rosas rojas		4		rosas rojas		12		rosas rojas		12			
	globo n° 9		1		ruscus		2		girasoles		7			
	barra de milky		1						rama de mirto		4			
	rama ruscus		1						rama gardenia		4			
	rama de mirto		1						flores pequeñas		4-5			
	flores pequeñas		2-3											
	caja rectangular		1		caja circular 16 cm		1		caja circular 16 cm		1			
	rosas rojas		8		rosas rojas		18		rosas rojas		24			
	peluche 12 cm		1		rama ruscus		2		ferrero individual		12			
	globo n° 9		1		rama mirra		1		globo N°18		1			
	rama ruscus		2						flores pequeñas		4-5			
	rama de mirto		2											
	rama de mirra		2											
	flores pequeñas		2-3											
	caja rectangular		1		caja circular 16 cm		1		caja circular 12 cm		1			
	rosas rojas		12		rosas rojas		5		rosas rojas		7			
	peluche 12 cm		1		girasoles		6-7		girasoles		2			
	globo n° 9		1		rama gardenia		2		peluche 12 cm		1			
	rama ruscus		2						rama mirto		2			
	rama de mirto		2						rama de mirra		2			
	rama de mirra		2											
	flores pequeñas		2-3											
	tulipanes		4											
	caja rectangular		1		caja rectangular		1							
	rosas rojas		12		rosas rojas		8							
	peluche 12 cm		1		rama ruscus		3							
	globo n° 9		1		ferrero individual		6							
	rama ruscus		2											
	rama de mirto		2											
	rama de mirra		2											
	flores pequeñas		2-3											
	caja circular 12 cm		1		caja corazon xl		1		pañfo beige		1			
	rosas rojas		18		rosas rojas		12		rosas rojas		10			
	rama mirto		4		ferrero individual		9		globo N°4		1			
	rama gardenia		4		rama ruscus		3		rama mirto		2			
	flores pequeñas		4-5						lazo andino		1			
	florero de ceramico delgado		1		caja corazon jr		1		pañfo beige		1			
	rosas rojas		6		rosas rojas		10		pañfo rojo		1			
	girasol		1		ferrero individual		6		rosas rojas		12			
	rama mirto		2		rama ruscus		3		globo N°4		1			
	rama mirra		2						lazo rojo		1			
									rama mirto		2			
	Ajustar con follaje hasta que no se muevan las rosas													
	caja rectangular		1		caja circular 16 cm		1		pañfo beige		1			
	rosas rojas		9		rosas rojas		12		pañfo rojo		1			
	girasoles		3		girasoles		3		rosas rojas		6			
	licor		1		rama mirto		2		lazo yute		1			
	globo n°9		1		rama gardenia		2		rama mirto		2			
	rama ruscus		2		rama mirra		2							
	rama de mirra		2											
	caja corazon xl		1		caja circular 20 cm		1		papel transparente		2			
	rosas rojas		20		rosas rojas		24		rosas rojas		9			
	tulipanes		6		girasoles		7		rama gardenia		4			
	rama ruscus		4		ferrero t8		2							
						licor			1					
				rama mirra		2								
	caja corazon xl		1		caja circular 12 cm		1		cantaro de vidrio		1			
	rosas rojas		24		rosas rojas		10		rosas rojas		12			
	rama ruscus		4		girasoles		3		rama mirto		4			
					rama mirto		2							
					rama de mirra		2							
				flores pequeñas		4-5								
	caja rectangular		1											
	rosas rojas		12											
	ferrero t8		1											
	globo n°9		1											
	rama ruscus		4											
	rama mirra		2											
	flores pequeñas		4-5											
lazo rojo		1												

Figura 50: Check List Arreglos Rosexpress



Piura, 21 de Junio del 2022

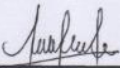
ACTA DE CONFORMIDAD DE CAPACITACIÓN

EMPRESA: ROSEXPRESS EIRL
SEDE: PIURA
FECHA DE CAPACITACIÓN: Lunes 20/06/22 – Martes 21/06/22
EMPLEADO CAPACITADO: Mily Loayza

Por medio de la presente se da conformidad a la capacitación realizada en la empresa **ROSEXPRESS SEDE-PIURA** al empleado **MILY LOAYZA** quién ocupa el cargo de **ASESORA COMERCIAL** en dicha empresa, siendo los temas capacitados:

TEMAS CAPACITADOS
Doblez del papel manteca en cajas largas
Sellar Globos
Orden y limpieza en las neveras
Correcto corte de materia prima
Doblez y armado de paños
Posicionamiento de oasis en cajas
Orden en almacén
ARREGLOS CAPACITADOS
Armonía de Amor
Ramo de 6 girasoles
Ramo cruzado de 9 rosas
ramo platinado de 9 tulipanes
Amor encantado
Botones de felicidad
Gota de cristal
Corazon enamorado 3 tamaños
corazon amor creciente
Ramo andino
Bellos Recuerdos
Explosion de tulipanes
Caja cir con girasoles y rosas
Ramo de 24 rosas
Caja cir de rosas SC
Intenso Amor
Expresión de amor
ramo de 15 tulipanes
Fantasia de tulipanes

Para lo cual el empleado da su conformidad de las capacitaciones realizadas y firma la presente en señal de conformidad.



EMPLEADO

Figura 52: Acta Conformidad de Capacitación



Figura 53: Evidencia Capacitación Rosexpress



Figura 54: Colaboradores Rosexpress



Figura 55: Ingreso Materia Prima

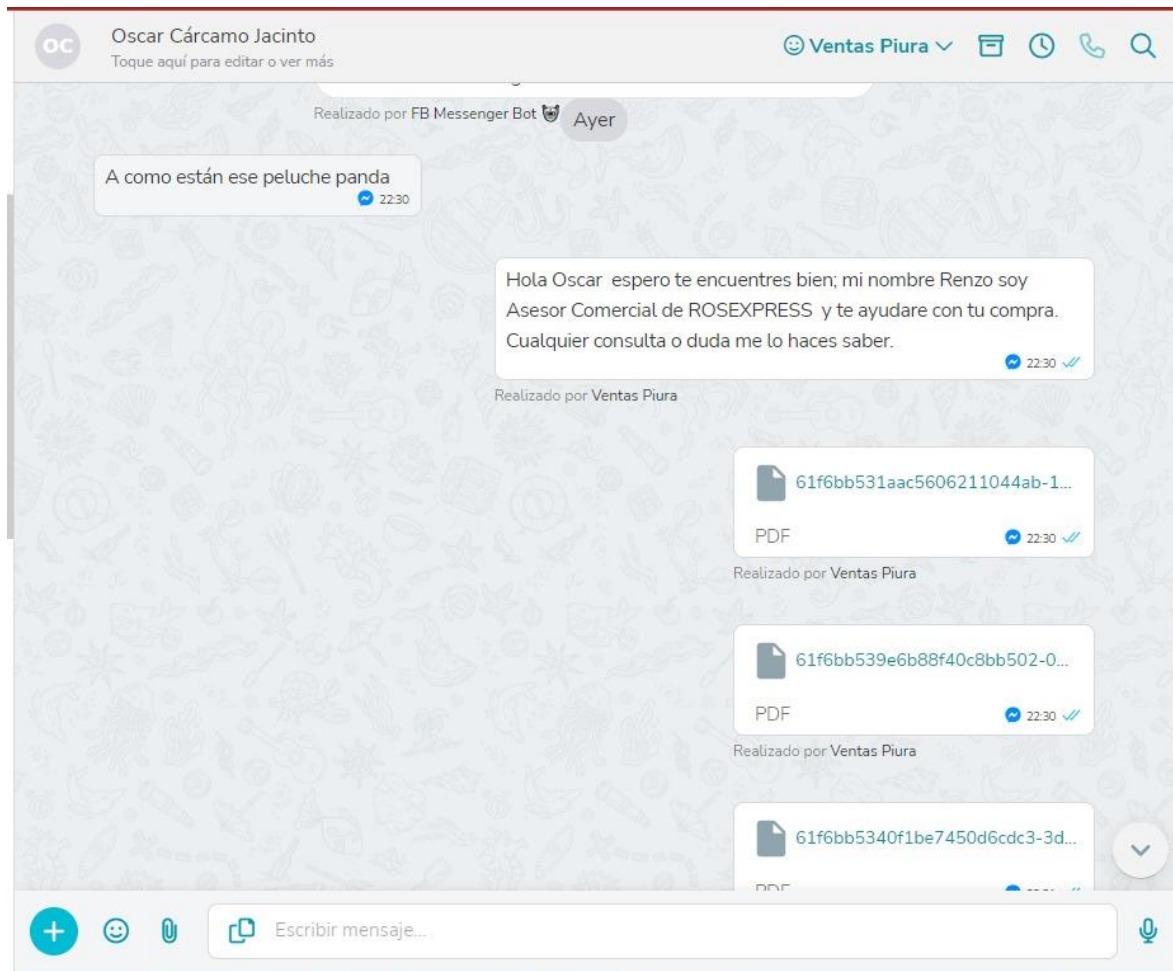


Figura 56: Aplicación ERP Sirena (Respuestas Robot)

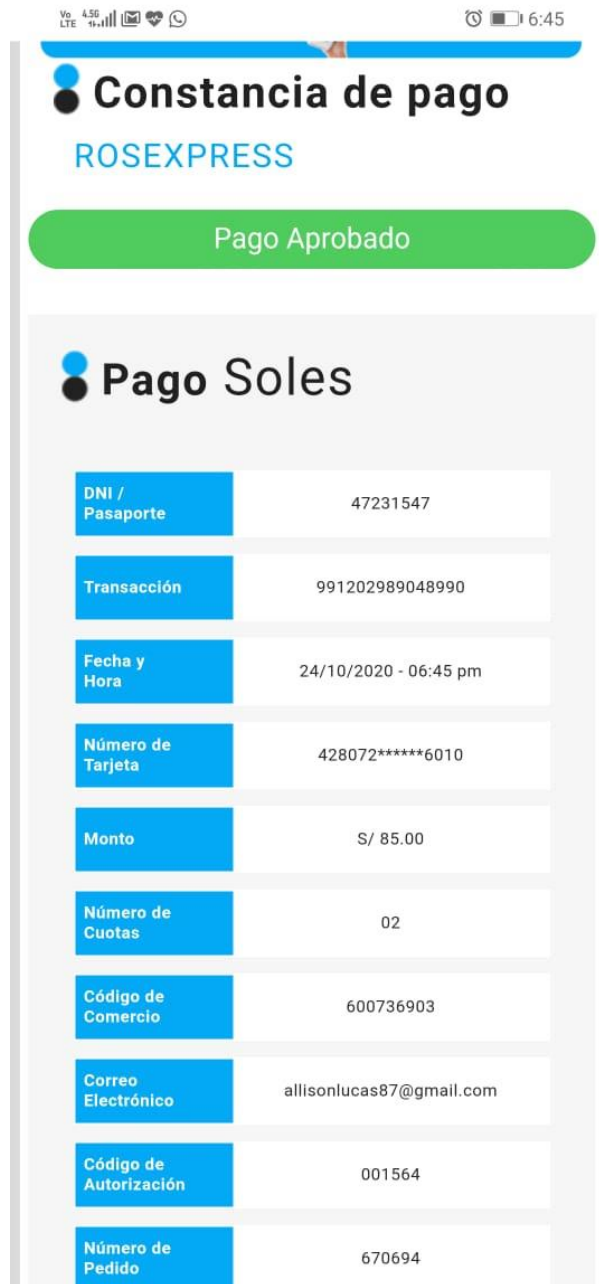


Figura 57: Pago Link Niubiz

www.rosexpress.pe

Calle Ecuador 124 Urb El Recreo - Trujillo

RUC: 20600736931

ORDEN DE PEDIDO: 013608

Fecha: 08/03/2022 08:34:28
Cliente: YVO HORA ORDINOLA

Tel: 951364911

Cant.	Producto	Importe
1.0	Girasol Adicional	7.00
2.0	Ferrero Rocher T8	78.00
1.0	Ramo de 9 Girasoles	129.00

Sub Total: S/ 214.00

TOTAL: S/ 214.00

Nota:
VISA 214

Figura 58: Formato Orden de Pedido

Call Center: 94 222 1000

ROSEXPRESS
www.rosexpress.pe

Calle Ecuador 124 Urb El Recreo - Trujillo

RUC: 20600736931

ORDEN DE DELIVERY: 012,837

Destinatario: Difunta: Sra. Alicia de Salazar

Entrega max: 17/01/2022 15:00

Zona: Los Pinos - Trujillo

Dirección:
Pasaje los Colibries Mz R lote 7

Referencia:
por registros publicos

Cant.	Producto
1.0	Lagrima con Tripode de 20 Rosas

Alberto
RECIBIDO

Nombre: *Alberto Gutierrez S.*

DNI: *42286937*

Figura 59: Orden de Delivery firmada