



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“REDISEÑO DE PROCESOS DE LA EMPRESA WAYRACAXAS EVENTOS S.R.L Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Ingeniera Empresarial

Autora:

Estefany Mariela Llovera Ramirez

Asesor:

MBA. Christiaan Michael Romero Zegarra

<https://orcid.org/0000-0002-1608-1787>

Cajamarca - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---------------------------|-------------------------------|-----------------|
| Jurado 1 Presidente(a) | LAURA SOFÍA BAZÁN DÍAZ | 40002605 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|-------------------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | LIZ JEANETTA VALDIVIA VARGAS | 44766072 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|-------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | PAUL OMAR CUEVA ARAUJO | 41151912 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD

7/31/23, 4:15 PM

Tumtín Informe de Originalidad



Informe de Originalidad Turnitin

Tesis Final por Estefany Llovera

Desde Revisión de Tesis (Tesis)

Procesado el 31-jul.-2023 16:14 -05

Identificador: 2139682960

Número de palabras: 17828

Índice de similitud

7%

Similitud según fuente

| | |
|--------------------------|-----|
| Internet Sources: | N/A |
| Publicaciones: | 1% |
| Trabajos del estudiante: | 7% |

fuentes:

- 1 2% match (trabajos de los estudiantes desde 02-may.-2023)
[Submitted to Universidad Privada del Norte on 2023-05-02](#)
- 2 1% match (trabajos de los estudiantes desde 06-abr.-2016)
[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-06](#)
- 3 < 1% match (trabajos de los estudiantes desde 04-mar.-2023)
[Submitted to Universidad Privada del Norte on 2023-03-04](#)
- 4 < 1% match (trabajos de los estudiantes desde 19-mar.-2023)
[Submitted to Universidad Privada del Norte on 2023-03-19](#)
- 5 < 1% match (trabajos de los estudiantes desde 23-feb.-2023)
[Submitted to Universidad Privada del Norte on 2023-02-23](#)
- 6 < 1% match (trabajos de los estudiantes desde 08-mar.-2023)
[Submitted to Universidad Privada del Norte on 2023-03-08](#)
- 7 < 1% match (trabajos de los estudiantes desde 16-may.-2023)
[Submitted to Universidad Privada del Norte on 2023-05-16](#)
- 8 < 1% match (trabajos de los estudiantes desde 17-abr.-2023)
[Submitted to Universidad Privada del Norte on 2023-04-17](#)
- 9 < 1% match (trabajos de los estudiantes desde 15-mar.-2023)
[Submitted to Universidad Privada del Norte on 2023-03-15](#)
- 10 < 1% match (trabajos de los estudiantes desde 09-may.-2023)
[Submitted to Universidad Privada del Norte on 2023-05-09](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 07-may.-2023)

https://www.turnitin.com/turninreport_printview.asp?req=1&eb=1&em=0&oid=2139682960&id=0&n=0&m=0&sv=0&sr=9_304030759104655&lang=es

1/44

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres quienes me impulsaron constantemente a ser mejor día a día y me apoyaron firmemente en mi formación profesional, inculcándome valores y principios éticos y morales, a las personas que me acompañaron durante el desarrollo de mi etapa universitaria, compartiendo diferentes vivencias.

Estefany Mariela Llovera Ramírez

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme bendecido con la posibilidad de estudiar y haberme permitido culminar mi etapa universitaria.

A mis docentes por el apoyo a lo largo de mi carrera universitaria y a mi asesor por el constante apoyo dentro del desarrollo del trabajo de investigación.

Estefany Mariela Llovera Ramírez

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| JURADO EVALUADOR | 2 |
| INFORME DE SIMILITUD | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| TABLA DE CONTENIDO | 6 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 9 |
| RESUMEN | 11 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1. Realidad problemática | 12 |
| 1.2. Formulación del problema | 26 |
| 1.3. Objetivos | 26 |
| 1.4. Hipótesis | 26 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 28 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 31 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 79 |
| REFERENCIAS | 83 |
| ANEXOS | 89 |

Índice de tablas

| | |
|--|-------------------------------|
| Tabla 1 <u>Análisis pretest de actividades realizadas en la empresa</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 2 <u>Grupos de interés interno de Wayracaxas Eventos SRL</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 3 <u>Grupos de interés externo de Wayracaxas Eventos SRL</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 4 <u>Clasificación de los procesos</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 5 <u>Detalle de los puntos críticos del proceso de atención al cliente</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 6 <u>Detalle de los puntos críticos del proceso de planificación del servicio</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 7 <u>Detalle de los puntos críticos del proceso de desarrollo del servicio...</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 8 <u>Detalle de los puntos críticos del proceso de seguimiento post servicio</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 9 <u>Nivel de cumplimiento del proceso de atención al cliente</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 10 <u>Nivel de cumplimiento del proceso de planificación del servicio</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 11 <u>Nivel de cumplimiento del proceso de desarrollo del servicio</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 12 <u>Nivel de cumplimiento del proceso de seguimiento post servicio</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 13 <u>Indicador del nivel de cumplimiento de los procesos</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 14 <u>Tiempos y distancia del proceso de atención al cliente</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 15 <u>Tiempos y distancia del proceso de planificación del servicio</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 16 <u>Tiempos y distancia del proceso de desarrollo del servicio</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 17 <u>Tiempos y distancia del proceso de seguimiento post servicio</u> | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 18 <u>Nivel de cumplimiento del proceso de atención al cliente</u> | ¡Error! Marcador no definido. |

| | |
|---|-------------------------------|
| Tabla 19_Nivel de cumplimiento del proceso de planificación del evento..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 20_Nivel de cumplimiento del proceso de desarrollo del evento | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 21_Nivel de cumplimiento del proceso de seguimiento post evento | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 22_Indicador de nivel de cumplimiento..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 23_Matriz de operacionalización de variables | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 24_Matriz de consistencia..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 25_Lista de verificación de indicador N°1 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 26_Lista de verificación de indicador N° 2 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 27: _Lista de verificación de indicador N° 3 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 28: _Lista de verificación de indicador N° 4 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 29: _Lista de verificación de indicador N° 5 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 30: _Lista de verificación de indicador N°1 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 31: _Lista de verificación de indicador N° 2 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 32: _Lista de verificación de indicador N° 3 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 33: _Lista de verificación de indicador N° 4 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 34: _Lista de verificación de indicador N° 5 | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 35: _Ficha de registro | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 36_Perfil de puesto para proceso de atención al cliente. | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 37_Perfil de puesto para proceso de planificación del servicio | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 38_Perfil de puesto para proceso de desarrollo del evento o servicio..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 39_Perfil de puesto para proceso de dirección post evento. | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 40_Diagrama analítico del proceso de atención al cliente | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 41_Diagrama analítico del proceso planificación del servicio. | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 42_Diagrama analítico del proceso desarrollo del servicio. | ¡Error! Marcador no definido. |
| Tabla 43_Diagrama analítico del proceso de seguimiento post servicio..... | ¡Error! Marcador no definido. |

Índice de figuras

| | |
|---|------------|
| Figura 1 Mapa de procesos actual | 36 |
| Figura 2 Análisis AMOFHIT | 37 |
| Figura 3 Diagrama de flujo del proceso de atención al cliente | 40 |
| Figura 4 Flujo actual del proceso de planificación del servicio | 44 |
| Figura 5 Flujo actual del proceso de desarrollo del servicio | 48 |
| Figura 6 Flujo actual del proceso de seguimiento post servicio | 51 |
| Figura 7 Mapa de procesos propuesto | 57 |
| Figura 8 Proceso de atención al cliente – Estandarizado | 59 |
| Figura 9 Proceso de planificación del servicio – Estandarizado..... | 60 |
| Figura 10 Proceso de desarrollo del servicio– Estandarizado | 62 |
| Figura 11 Proceso de seguimiento post servicio – Estandarizado | 64 |
| Figura 12 | 66 |
| Organigrama de la empresa Wayracaxas Eventos S.R. | 66 |
| Figura 13 Ciclo PHVA | 74 |
| Figura 14 Guía de solicitud de servicios de catering | 107 |
| Figura 15 Guía de solicitud de servicios de alquiler de mobiliario y equipos..... | 108 |
| Figura 16 Guía de solicitud de servicios servicio de decoración + mobiliario+ equipos + catering (servicio completo) + local de evento, pág. 1 | 109 |
| Figura 17 Guía de solicitud de servicios servicio de decoración + mobiliario+ equipos + catering (servicio completo) + local de evento, pág. 2 | 110 |
| Figura 18 Formato de stock de mobiliario y equipos | 111 |

| | | |
|------------------|--|------------|
| Figura 19 | Formato de lista de proveedores..... | 112 |
| Figura 20 | Formato de lista de personal de apoyo | 113 |
| Figura 21 | Formato de acta de conformidad 1..... | 114 |
| Figura 22 | Formato de acta de conformidad 2..... | 115 |
| Figura 23 | Formato de guía de remisión | 116 |
| Figura 24 | Formato de checklist con el cliente | 117 |
| Figura 25 | Formato de ckecklist con proveedores..... | 118 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia del rediseño de procesos en la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L en la satisfacción del cliente, esta investigación es de tipo aplicada con diseño descriptivo, donde se realizó un análisis de la situación actual de los procesos en estudio, en los cuales se diagnosticó y encontró los puntos críticos de cada proceso, quedando como evidencia que el nivel de cumplimiento de los 4 procesos en estudio arroja un 35%, lo que indica que es un nivel deficiente, esto en relación a la satisfacción del cliente, en base a ese análisis se realizó el rediseño de procesos, utilizando la herramienta Bizagi, además que para la estandarización de los procesos se adjuntó documentación que se sugiere utilizar para la agilidad de procesos, así como la formalización del organigrama empresarial y los perfiles de puestos laborales, finalmente se determinó el nivel de la influencia del rediseño de procesos, donde arroja que el nivel de cumplimiento de 1 de los procesos en estudio es de 95% y de 3 procesos es del 100%, esto indica que es más que satisfactorio, el nivel de cumplimiento es apropiado en relación a la satisfacción de los clientes.

PALABRAS CLAVES: Rediseño, proceso, mejora continua, cliente, servicio al cliente, satisfacción al cliente.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Actualmente, la globalización está transformando la manera en que las empresas operan y compiten en el mercado, para mantenerse en la línea competitiva en este entorno cambiante, es importante que las empresas puedan ser capaces de adaptarse rápidamente a los cambios y mejorar la eficiencia de cada uno de sus procesos internos. El rediseño de procesos es una herramienta útil para lograr este objetivo, ya que este rediseño implica la revisión y la optimización de los procesos existentes de una empresa con el fin de mejorar la eficiencia, la efectividad y la flexibilidad. Esto puede incluir la automatización de procesos manuales, la eliminación de pasos innecesarios y la integración de tecnologías para mejorar la eficiencia y reducir los costos, el rediseño de procesos también puede incluir la reorganización de las responsabilidades y la estructura de la empresa para mejorar la colaboración y la efectividad (Taborda & González, 2018).

La tendencia mundial está orientada a garantizar la calidad del producto o servicio, mejorando así la satisfacción del cliente, en todas las operaciones que realice, es cierto que la calidad del producto y la satisfacción del cliente son factores clave para el éxito empresarial, es por ello que una buena forma de garantizar la calidad y mejorar la satisfacción del cliente es a través de la implementación de sistemas de gestión de la calidad, estos sistemas establecen procesos y procedimientos que permiten identificar y solucionar problemas de calidad, además estos SIG pueden brindar la certificación de la calidad según estándares internacionales como ISO 9001, asegurando de esta manera que el servicio o producto ofrecido cuenta con la calidad adecuada. Además, los sistemas de gestión de la calidad

también pueden ayudar a las empresas a identificar oportunidades de mejora de manera continua, aumentando así la eficiencia operativa (Taborda & González, 2018).

En la actualidad, el mundo empresarial atraviesa un proceso de globalización muy acelerado, por lo que contar con un adecuado diseño de procesos operacionales es una necesidad para sobrevivir ante tal competencia empresarial, en ese sentido, las empresas deben aprovechar al máximo cada uno de sus procesos, optimizarlos y buscar una productividad ideal de cada uno de ellos, es aquí donde las herramientas de Rediseño de Procesos juegan un papel vital para resolver este problema.

Según Hinostroza (2020), "el rediseño de procesos es fundamental en áreas de trabajo que necesitan un giro y cambio de perspectiva, siendo esta una herramienta de ingeniería que aporta dinamismo al desempeño en los sectores productivos que necesitan específicamente esta aplicación" (p. 9).

Según Durand (2015), un proceso es un conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial, ya que cuenta con actividades planificadas que involucran personas, recursos, materiales y equipos que deben de estar coordinados para llegar a obtener un producto o servicio terminado, que cumplan con todas las condiciones, necesidades y expectativas planteadas por el cliente, para que de esta manera se logre obtener su satisfacción.

El rediseño de procesos o anteriormente conocido como reingeniería, fue evolucionando a medida que se iban incorporando nuevos aportes como la responsabilidad social, trabajos sobre procesos completos y mejor gestión de cambio. Actualmente se habla de rediseño porque con el cambio estructural de los procesos se busca la mejora de resultados de diferentes variables tales como: el tiempo de espera, el costo, el ciclo de vida, la imagen, entre otras. El rediseño de procesos ofrece un gran avance dentro de la empresa que la aplique

pues genera un gran cambio, el cual permite cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes (Marulanda, 2019).

Por otro lado, debido a que en el transcurso de la inflación de precios a nivel internacional viéndolos reflejados a nivel de Perú, país donde las personas buscan servicios de calidad a un costo menor, las pérdidas se evidencian en los ingresos de los trabajadores que se han visto afectados por esta inflación, esto de acuerdo con información del MTPE (Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo). Por lo que a la fecha diferentes empresas están pasando circunstancias difíciles ya que la tecnología ha dejado de ser un lujo o privilegio en todo el mundo y se ha convertido en un elemento fundamental en el ámbito personal y empresarial por lo que el no haber sumergido sus procesos en el mundo tecnológico, les conlleva a grandes pérdidas económicas. Siendo entonces de gran importancia el pronto rediseño de sus procesos para que estos puedan ser adaptados según las nuevas tecnologías existentes y según las necesidades y requerimientos de los clientes, considerando también las nuevas oportunidades existentes en su rubro dentro del mercado, pero manteniendo la calidad a la que los clientes están acostumbrados a recibir según la marca, logrando así la automatización, confianza de los clientes y generando la eficiencia operacional (Castro, 2021).

Cabe destacar que alrededor del mundo se han desarrollado diferentes investigaciones relacionadas al tema en cuestión, es así que los antecedentes considerados en la presente investigación son tres investigaciones internacionales, tres investigaciones nacionales y una investigación local, las cuales se describen a continuación.

En Ecuador, Aguirre (2018) en su tesis titulada Implementación de un modelo de gestión por procesos para el área operativa del taller automotriz La France en función de la mejora de la productividad, realizado en la Universidad Internacional Del Ecuador. Tiene como objetivo analizar los requerimientos de trabajos realizados y lograr el incremento de la

eficiencia de los servicios prestados por la empresa. La metodología que se utilizó para la investigación fue realizar un análisis situacional de la empresa, a través de reuniones con el jefe de taller, entrevistas a los empleados del taller, considerando las necesidades de los clientes, con la finalidad de cumplir las expectativas de la empresa y enfocarse en la satisfacción del cliente interno y externo; considerando esto se realizó una propuesta de mejoras con un plan de implementación con la finalidad de dar solución a los problemas identificados, finalmente un análisis de los resultados obtenidos. Los resultados obtenidos de la implementación del modelo de gestión por procesos fue un incremento en la productividad pasando de 68% a un 83% el cual se logró mediante la optimización del tiempo de trabajo que los mecánicos realizan, también se evidencia que se obtuvo un incremento en la eficiencia operacional del 70.24% al 84.78%, generando una disminución favorable en lo que se refiere a costos y aumentando del capital de trabajo, logrando también conseguir la satisfacción del cliente.

En Chile, García (2016) en su investigación titulada Rediseño de procesos de gestión de los cursos de formación general, en la Universidad de Chile. Menciona que el objetivo del estudio es mejorar la calidad de la enseñanza de dicha universidad, para esto se considera el nivel de satisfacción de los estudiantes inscritos en los cursos. Como metodología iniciará el estudio realizando una valoración cualitativa y cuantitativa de la realidad actual, para luego realizar la elección de diez procesos de acuerdo con el estándar internacional BPM, y proceder a evaluar los cuales presenten mayor oportunidad de mejora. Los resultados obtenidos tras el rediseño de procesos fueron: el tiempo del subproceso de evaluación se redujo 3 a 2 semanas; logrando imprimir y transmitir el 100% del contenido de cada curso; así como también mayor importancia al 34% del turno laboral del Asistente de Cursos FG. Otro resultado fue el dejar de utilizar el procedimiento manual para la entrega de cupos, sugiriendo la utilización del

programa Excel, el cual reducía de 25,81% a 22,58% los cursos llenos y un procedimiento de regresión lineal, cuyo porcentaje de varianza fue de un 63%; el plantear nuevos plazos para la matrícula, permitiendo aumentar el puntaje de intervención de cada alumno desde 4 asistencias más si se matriculaban a tiempo; se logró otorgar el 100% de los certificados por participación en los cursos para los profesores y mejorar el rendimiento de los indicadores en la encuesta de estos. Los resultados mencionados obtuvieron un costo de \$2.888.574 y un tiempo de 3 meses de demora en la implementación, convirtiéndose en una propuesta rentable. En este estudio se concluye que los rediseños planteados se alinean con los objetivos del proyecto, debido a que se demostró que cada uno de ellos es factible de realizar, principalmente, porque se cuenta con el personal calificado para su eventual implementación y técnicamente existen las herramientas para el desarrollo e implementación de las soluciones, con lo que se lograría obtener la satisfacción de los estudiantes que se inscriban en los cursos.

En Ecuador, Alarcón (2017) en su tesis titulada Modelo de mejora continua basada en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito- Ecuador. Tiene como objetivo establecer las relaciones que tiene la empresa y los clientes a través de la calidad de sus servicios. La metodología utilizada fue realizar cuestionarios a los clientes y recolectar los resultados pre test en donde identificaron el impacto de la calidad del servicio, luego se realizó la mejora continua basada en procesos y por último se volvió a tomar un cuestionario post test el cual permite diagnosticar el impacto de los servicios. Los resultados obtenidos con el cuestionario post test dan a conocer un incremento de 14.85% en como los usuarios perciben la calidad del servicio obtenido y se concluye que la mejora continua basada en proceso influye de manera positiva en como los clientes perciben el servicio. En conclusión, se observa que existe una diferencia de medias entre el post y el pre test de 0.76% con un nivel de significancia de 0.00

el cual es menor a 0.05. Por lo tanto, de este resultado se concluye que el modelo de Mejora Continua Basado en Procesos influye positivamente en la dimensión Tangibles de la Calidad de los Servicios que perciben los clientes de la empresa de servicio ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador.

A nivel nacional, se han realizado diversas investigaciones relacionadas al tema en estudio, entre estas se tiene a la desarrollada en la ciudad de Chilayo por, Fernández y Ramírez (2017) en su investigación titulada Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A&B, este estudio tiene como objetivo elaborar un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad de la empresa anteriormente mencionada, para esto se realizó un tipo de investigación aplicada, donde se realiza una descripción de la problemática y se plantea una propuesta para mejorar dicha situación; de igual manera se hizo un diseño de la investigación no experimental porque no se va a manipular ninguna de las variables ya que es sistemática y empírica. Su población está constituida por todos los procesos, documentos, personal y clientes de la empresa; su muestra está constituida por toda la empresa y por doscientos dos clientes encuestados, obteniendo la conclusión que, para mitigar los problemas identificados dentro de los procesos es importante desarrollar un plan de mejoras basada en gestión por procesos, la cual permitirá incrementar la productividad de la empresa en un 22.18% aproximadamente. Dicha investigación afirma que la gestión por procesos es una estrategia que permite mejorar todas las actividades dentro de la organización, a partir de la planificación de los recursos hasta la distribución del producto al cliente. Corregir los procesos permite aumentar la satisfacción del cliente debido a que están vinculados entre sí con la gestión por procesos. Dicha técnica permite desarrollar mecanismos que puedan mejorar el

desarrollo de los procesos, es decir, la optimización de las funciones vinculadas con la disminución de costos, incrementando la productividad y mejorando su calidad.

En la ciudad de Trujillo por, Ynfantes (2017) en su investigación titulada Modelo de estandarización de los procesos operativos y su influencia en la satisfacción del cliente de la comercializadora eléctricos Rexel S.A.C. 2017, esta investigación tiene como objetivo determinar la influencia del modelo de estandarización de procesos operativos en la satisfacción del cliente de la comercializadora eléctricos REXEL S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el año 2017. La investigación es de tipo pre experimental de diseño experimental, La muestra está constituida por ochenta y siete clientes que compran en dicha empresa. Se desarrolla el diagrama de procesos operativos con sus respectivas fichas. Con el cumplimiento de objetivos, en la proyección muestra que el valor neto sería de 150,384.41 soles teniendo una tasa interna de retorno de 94.19%, con una recuperación del capital aproximadamente en el segundo año. Los resultados afirman la hipótesis planteada en este proyecto, dándose el incremento de las ventas como resultado de la satisfacción del cliente. Finalmente concluye que el modelo de estandarización de los procesos operativos impacta positivamente en la satisfacción de los clientes de la empresa Comercializadora Eléctricos REXEL S.A.C, la cual mostró que el 97% de clientes estarán satisfechos con el servicio ofrecido por la empresa, logrando un aumento de las ventas en un 1.10% con referencia a periodos anuales.

En Trujillo Avila y Mercado (2021) en su investigación titulada Rediseño de procesos y su influencia en la gestión de ventas de la empresa Corporación Macrochips SAC Trujillo – 2019. La cual tiene como objetivo determinar la influencia del rediseño de procesos en la gestión de ventas de la empresa Corporación Macrochips SAC – Trujillo 2019. En esta investigación se indica que es de tipo experimental de grado pre experimental, tomando como muestra los siete procesos de la gestión de ventas de la empresa y como población a los diez

colaboradores que conforma dicha gestión a quienes se le aplicaron los instrumentos de recolección de datos como entrevistas y encuestas. Asimismo, como parte de la metodología se procedió a realizar un análisis de los procesos actuales de la empresa, identificar procesos críticos, proponer el rediseño de procesos y evaluar el impacto económico de la implementación del rediseño de procesos. Como resultado se obtuvo que la medición Pre en promedio es de 774 minutos y que al rediseñar se obtuvo como medición Post en promedio de 557 minutos, generando una varianza de un 30% en ahorro de tiempo mejorando la eficiencia y eficacia de los colaboradores al concretar sus ventas. Concluyendo que con la implementación del rediseño de procesos en la Corporación Macrochips presenta un VAN mayor a cero, esto significa que el proyecto es viable dando una rentabilidad de S/47, 374.64 y un TIR de 56.86%. Además, que al concretar las ventas en menor tiempo no es satisfactorio solo para el personal de ventas, sino para el cliente, dado que estos podrán evidenciar que la empresa cuenta con mayor agilidad y calidad en el servicio ofrecido.

A nivel local, en la ciudad de Cajamarca Gonzales (2018) en su tesis Diseño De Procesos Para Mejorar La Calidad Del Servicio Al Cliente En El Área De Call Center En El Grupo Multiservis, 2017, donde esta investigación plantea diseñar los procesos para mejorar la calidad del servicio al cliente en el área de Call center en el Grupo Multiservis, la investigación es cualitativa y de método hipotético - deductivo, el diseño de investigación que se llevará a cabo es no experimental. La población está representada por el personal y clientes del área de Call center como 385 clientes y 47 trabajadores de la empresa. Los resultados del trabajo de campo mostraron que efectivamente, las actividades en el área de Call center se llevan a cabo sin contar con una orientación general que se sustente en un diseño formal de los procesos, lo cual genera la prestación de un servicio al cliente de baja calidad y que en el corto plazo está perjudicando la rentabilidad del área y pone en peligro la permanencia del

servicio en el mercado. Concluyendo que finalmente se diseñaron los procesos del área de Call center, entre procesos misionales, operativos y de apoyo, y basados en el grado de correlación existente entre ambas variables bajo estudio, esperando que de ser implementados la percepción de la calidad del servicio al cliente mejore y con ello el posicionamiento de la empresa en el mercado del transporte público en la ciudad de Cajamarca.

De las evidencias anteriores según las bases teóricas, el rediseño de procesos forma parte de la gestión de procesos, también conocida como excelencia operativa, la cual ayuda a identificar, modelar, diseñar, controlar y mejorar, de manera que se logre hacer más productivos los procesos de la organización para conseguir la confianza del cliente, además con la aplicación del rediseño de procesos responde a la necesidad de un cambio significativo dentro de un proceso de la organización, esto se realiza siempre en la búsqueda del mismo objetivo que es servir a la estrategia empresarial, que debe estar enfocada en el cliente y al mismo tiempo satisfacer a las otras partes involucradas. Dada la complejidad del rediseño de procesos, siendo este un método completo, adaptable y realista que incorpora mejores prácticas y responde a los estándares que imponen los clientes es un logro significativo para las organizaciones que realmente lo apliquen (Bravo, 2016).

Además, según Oliveira (2017) el rediseño de procesos tiene como objetivo principal, mejorar los procesos del negocio de extremo a extremo, trayendo beneficios como la reducción de costos, tiempo de ciclo de vida y mejorar la calidad del producto o servicio, contribuyendo de esta manera a la satisfacción del cliente.

Según la norma ISO 9001 define que un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, además menciona que la gestión por procesos, se refiere a una estructura distinta a la tradicional, en la cual prevalece el cliente sobre las funciones de la empresa. Por ende, las

empresas deberán tener procesos organizados coherentemente para así mejorar. Es así que se considera que un proceso es un conjunto de pasos que se han establecido y diseñado para mejorar el rendimiento de una actividad o para eliminar un defecto dentro de la misma (ISO, 2015).

La estandarización de procesos es importante porque nos permite evitar la variación en los procesos, planificar la calidad en las organizaciones, ayuda a mejorar la productividad y la reducción de costos ya que el aumento de la eficiencia en cada etapa es una de las consecuencias, además gracias al mapeo de las actividades de cada área de trabajo permite priorizar las actividades de la organización, delegar responsabilidades, cumplir con los requisitos reglamentarios por proceso, posibilita también la identificación de las actividades en que participan más personas y finalmente mayor calidad en las entregas (SYDLE, 2021).

Las entradas de los procesos son los inputs que requiere el proceso para poder cumplir con su propósito, estas entradas pueden ser de carácter material (tangibles) o inmaterial (intangibles), es aquello que va a ser transformado por las actividades que se desarrollan dentro del proceso, en el caso de los servicios, las entradas son las personas que reciben en el servicio, es decir las que solicitan el servicio, además en algunas casos las salidas de un procesos suelen ser las entradas de otros (Arias, 2010).

Las salidas o también conocidas como resultados de los procesos de una organización, puede ser visualizada desde un conjunto de procesos que van a transformar los "inputs" de la organización en resultados dirigidos al exterior de la organización "outputs". En todas las organizaciones, la mayoría de los procesos se caracterizan por ser interfuncionales, al intervenir en el proceso varias funciones de la organización. Es así que las salidas son conocidas como el producto de todo el proceso o servicio realizado o completado (Arias, 2010).

Personas involucradas en el desarrollo del proceso y desempeño de una organización, para ello es necesario definir el perfil de cada uno con claridad y divulgar las responsabilidades y las expectativas de la empresa, para cada uno de sus miembros, de esta manera el personal puede entender mejor las actividades a realizar, el nivel de importancia de cada uno dentro de cada proceso, realizar las tareas demostrando productividad y asociar o apoyar a sus compañeros, demostrando sus habilidades blandas y el poder del trabajo en equipo. Esto con el fin de demostrar que la integración de personas adecuadas a un proceso estandarizado nos brinda un alto rendimiento del mismo, pues los logros esperados en conjunto son contar con personal capacitado, motivados, crecimiento de los procesos, mayor productividad de los mismo, alto rendimiento empresarial, minimizar el impacto de renovación de personal, reducción de costos y en conjunto el logro de los objetivos empresariales (Pacheco, 2017).

El tiempo de duración de procesos es el conjunto de tiempos de cada actividad, de preparación, de reparación, tiempo de las máquinas, y sobre todo de los tiempos que esperan productos, y materiales en el proceso de la obtención de la salida hacia el cliente, dentro de cada proceso es importante determinar también las fugas del tiempo, así como los tiempos de espera, mantenimiento entre otros que estén relacionados al proceso en desarrollo. Determinar correctamente el tiempo de duración de cada uno de los procesos es beneficioso para la empresa, ya que apoya a la organización del personal, equipos y materiales, además que permite reorganizar en caso se requiera (García S. , 2020).

Las actividades a desarrollar dentro de un proceso, son planificadas, interrelacionadas e implican la participación de un determinado número de personas, recursos, materiales, entre otros que sean asignados para el desarrollo de cada una, deben ser coordinadas e interactuar entre sí, para transformar las entradas en salidas, para cumplir con el objetivo previamente identificado y establecido. En resumen, podemos decir que el proceso es un conjunto de

actividades interrelacionadas de forma lógica, orientadas a generar un valor añadido (Arias, 2010).

Es así que, por lo anteriormente expuesto podemos decir que la implementación del rediseño de procesos es la revisión, reestructuración e implementación completa de los procesos clave de la empresa, con el objetivo de mejorar el desempeño, reducción de costos, tiempo y ofrecer calidad de servicio. En términos generales concluimos que todo proceso puede ser rediseño para su mejora, ya que permite trabajar de manera dinámica y eficiente. A lo largo del estudio se han determinado tres grupos de empresas que optan por el rediseño de sus procesos: empresas que están en una situación desesperada, empresas a las que se les avecinan obstáculos y necesitan un cambio inmediato y empresas que no presentan ningún problema, pero quieren estar por encima de la competencia, generando un valor agregado (Guerrero, Orellana, María, & Maldonado, 2022).

Por otro lado, la satisfacción del cliente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto, es considerado también la medida de la saciedad del cliente de la forma en la que los productos o servicios proporcionados dan un resultado positivo, pues cumplen o superan las expectativas del usuario (Lizano & Villegas, 2019).

Es así, que se considera que el cliente es la persona más importante en el negocio, porque es quien genera ganancias a través de sus propias compras, por eso es muy importante identificar correctamente a los clientes valiosos, una vez identificados buscar de manera de retenerlos de esta manera podríamos permitir que las ventas aumenten, sin duda, la empresa no puede existir en el mercado sin clientes porque son su elemento principal, y por ello la empresa tiene que adaptarse a los clientes y satisfacer sus necesidades, por lo que se dice que

el cliente es quien decide cuál es el negocio, porque el cliente y solo él, está dispuesto a pagar por bienes o servicios ofrecidos (Diaz, 2022).

Por lo que el nivel de cumplimiento de servicios o productos es importante ya que aquí se refleja la imagen y los valores de la empresa, además de exponer la capacidad de respuesta, consiguiendo que los clientes estén contentos y confíen en un determinado servicio, al lograr el cumplimiento se genera una satisfacción y por ende una fidelización, asegurando ventas o contratos a futuro ("YPRUTA", 2021).

El servicio postventa es toda actividad de seguimiento que realiza la compañía, se desarrolla después de la compra o adquisición del servicio. Se trata, por tanto, de crear una excelente relación con el cliente. Abarca todos los servicios ofrecidos después de la compra lo que incluye la entrega o asistencia técnica o física, así como el acompañamiento en caso de servicios. Es una tarea tan fundamental como las otras estrategias que cada empresa va implementando (Botin, 2022).

Por su parte la confiabilidad del servicio involucra desde la capacidad para desempeñar el servicio solicitado con la formalidad, calidad y detalles exactos de lo solicitado. Además que esto involucra el brindar el servicio de manera correcta desde el primer momento, mostrando todos los elementos que le permitan al cliente destacar la capacidad y conocimientos del personal a cargo, involucra también la capacidad de respuesta y la capacidad de resolución a las exigencias del consumidor, al desarrollar esto se puede evidenciar que la empresa es segura y confiable, brindando la oportunidad de ser recomendada con otros posibles clientes (Clemenza, Gotera, & Araujo, 2010).

Es así que la capacidad del tiempo de respuesta es importante ya que es evaluada por como brindar una respuesta correcta en el momento correcto. Según un estudio realizado por

Forrester demostró que cerca del 71% de los clientes, creen que lo más importante que pueden hacer las empresas es valorar su tiempo, por lo que las respuestas rápidas y efectivas crean diferencia frente a los competidores, además que esta respuesta genera confianza y satisfacción en los clientes, ante este panorama debemos asegurar que la capacidad de respuesta se enfoque en tres aspectos: rapidez, pues debe dar una respuesta rápida y oportuna, precisión, porque debe facilitar al cliente exactamente lo que quiere y empatía, porque debe comprender al cliente; ser cordial y hacerle sentir que es importante para la empresa (Bautista, 2021).

El índice de recomendación es un indicador importante que mide el nivel de lealtad de los clientes, generalmente en escala del 0 al 10. Este resultado ayuda a entender qué tan contentos se sienten con tu producto o servicio, también permite saber qué tan probable es que te recomienden a alguien más (León C. , 2019).

Para la retención de clientes, se formula un valor para el cliente que relaciona la satisfacción y el desarrollo del negocio. En el cual explica que dando una mayor importancia al cliente mediante una mezcla de calidad, servicio o producto y precios se logrará exceder sus expectativas o explicaría el aumento del incentivo por volver a consumir los bienes o servicios ofrecidos por la empresa. Por lo tanto, el grado de satisfacción lleva a una mayor lealtad y a un incremento de la rentabilidad del negocio y finalmente de la retención del cliente. En conclusión, la fidelización y retención del cliente son conceptos muy importantes para asegurar el desarrollo de la empresa, para que sea sostenible y estable; esto debido a que asegura un público fiel que consumirá las producciones o servicios que la empresa genere, esta idea se fundamenta en los beneficios que genera el tener un grupo leal de clientes, pues reduce los costos de publicidad, ya que la mayor fuente de publicidad será las opiniones que generen los involucrados en el grupo de clientes fieles o conocidos también como el grupo de retención (Hernandez, 2020).

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la influencia del rediseño de procesos en la empresa Wayracaxas Eventos SRL en la satisfacción al cliente, en la de la ciudad de Cajamarca, 2022?

1.3. Objetivos

Determinar la influencia de la implementación del rediseño de procesos en la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L en la satisfacción al cliente, en la de la ciudad de Cajamarca, 2022. Y, como objetivos específicos: Describir la situación actual de los procesos actuales de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L; Rediseñar los procesos en la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L (Metodologías de rediseño de procesos) y Describir el impacto en la satisfacción al cliente con los procesos rediseñados en la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L.

1.4. Hipótesis

La implementación del rediseño de procesos influye en la satisfacción del cliente, de la empresa Wayracaxas Eventos SRL de la ciudad de Cajamarca 2022.

Por otro lado, esta investigación se justifica desde el punto de vista práctico, ya que una vez implementada la propuesta de mejora se espera que la empresa supere los problemas existentes dentro de cada proceso, con el rediseño de procesos se apoyará a la mejora de la gestión operativa, a nivel organizacional, así como apoyar en la mejora de la calidad de los productos y/o servicios que se ofrecen dentro del rubro de la empresa anteriormente mencionada, lo que lleva a tener un impacto positivo en la satisfacción del cliente. Por lo que, demostrar que el rediseño de procesos lograría lo anteriormente mencionado y alcanzar la satisfacción del cliente puede ser útil tanto para la empresa donde se lleva a cabo la investigación como para otras empresas que estén interesadas en implementar este tipo de mejoras en sus procesos.

Dado que la empresa, admite realizar un rediseño de procesos para mejorar la gestión operativa, resaltando la generación de valor de cada uno de los integrantes o grupos de interés de la empresa (colaboradores, clientes, proveedores), dando a conocer que el rediseño de procesos logrará obtener los objetivos propuestos.

En esta línea, la empresa estará directamente beneficiada por la aplicación del rediseño de procesos, al mejorar significativamente cada una de sus actividades que se desarrolla dentro de cada proceso, pues el fin es analizar la condición actual de cada uno de los procesos, durante el desarrollo del rediseño de procesos se llega a eliminar la duplicidad de actividades, reducir el tiempo de desarrollo de las actividades, evitar los gastos innecesarios, llevar una correcta organización documental, entre otros puntos que se encuentren a mejorar dentro del análisis inicial, para obtener un posicionamiento óptimo dentro del sector. El rediseño de los procesos permitirá a la empresa realizar sus actividades operativas más eficaces, en la que permita tener una plena satisfacción de los clientes.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La presente investigación en función de su propósito es de tipo aplicada, pues según Esteban (2018) este tipo de investigación está orientada a resolver problemas que se presentan en los procesos de producción, distribución, circulación, y consumo de bienes y servicios, pues en base a la investigación se formula problemas o hipótesis, además este tipo de investigación está orientada a mejorar, perfeccionar u optimizar el funcionamiento de los sistemas, los procedimientos, normas, reglas tecnológicas actuales a la luz de los avances de la ciencia y la tecnología. Cuenta con un enfoque cuantitativo – descriptivo, pues según Cano (2015) esta investigación tiene la finalidad de tomar como punto de partida la deducción, en base a análisis de variables, asociando parámetros cuyo objetivo es analizar una teoría, donde se utiliza fuentes documentales y observación sistemática, por lo que su alcance es descriptivo, debido a que se detalla el desarrollo de cada uno de los procesos en estudio. Además, la investigación es de diseño descriptiva, donde este tipo de investigación es usada cuando se sabe poco sobre un fenómeno en particular. El investigador observa, describe y fundamenta varios aspectos del fenómeno, diseños descriptivos describen lo que existe, determinan la frecuencia en que este hecho ocurre y clasifican la información, los resultados establecen la base del conocimiento para la hipótesis, lo que dirige para posteriores estudios (Costa, 2007).

Para esto es que se desarrolló la matriz de operacionalización de variables independiente y dependiente, así como la matriz de consistencia. (Ver Anexo N.º 1 y Anexo N.º 2) respectivamente.

Asimismo, los autores León y Cortés (2004) definen población como la totalidad de elementos o individuos que poseen las características que se está estudiando, esta población inicial que se desea investigar es lo que se denomina población objetivo, ya que es una colección de elementos acerca de los cuales deseamos hacer alguna inferencia. Es así, que la

presente investigación tiene como población a los cuatro procesos macro identificados dentro de la empresa. Siendo la muestra para el estudio los cuatro procesos macro, el criterio utilizado es no probabilístico, pues según indica Westreicher (2022) en este criterio el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo, así como considerar que todos los sujetos de la población tienen la probabilidad de ser elegidos para formar parte del estudio, sin embargo, no se hace la selección al azar, sino considerando las características de la investigación.

Para realizar esta investigación se consideró utilizar como técnica de recolección de datos el análisis documental y como instrumentos a lista de verificación y ficha de registro (Ver Anexo N°3 y Anexo N°4) respectivamente. Para garantizar la validez de los instrumentos mencionados se realizó una validación por juicio de expertos ver (Anexo N°5, N°6 y N°7) validación de un experto y (Anexo N°8, N°9 y N°10), la validación del segundo experto.

Para el procesamiento de la información, el procedimiento desarrollado fue la aplicación de fichas para el levantamiento de la información de datos como: fichas de registro previas a la investigación, para conocer el estado actual de la empresa y lista de verificación 1 y lista de verificación 2 al finalizar la implementación.

Para realizar esta investigación se agrupó actividades por etapas como: etapa de análisis, fase de planeamiento, fase de implementación y fase de análisis de mejora.

1. Fase de análisis: se inició realizando una visita en las instalaciones de la empresa, identificando su situación actual en cuanto a infraestructura, estructura organización y atención al cliente. Identificando además si cuentan con la lista general de servicios y costos, política interna de la empresa, misión, visión, valores y código de ética, así como informándonos sobre la reseña histórica. Además de realizar la aplicación del

pre test, es decir analizando la situación actual de los procesos de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L, con la aplicación de los instrumentos mencionados.

2. Fase de planeamiento: al realizar el análisis interno de la empresa con los datos recolectados en la primera fase es que se puede detallar la situación actual de la empresa en cada uno de sus procesos internos, en relación con la teoría de rediseño de procesos, es decir analizar si la empresa cumple correctamente el diseño de sus procesos, así como otros aspectos. Debido a esto es que en esta fase se desarrolla las matrices de AMOFHIT y Mejora Continua (PHVA), así como el planteamiento del rediseño de los procesos.
3. Fase de implementación: Luego de haber realizado el análisis correspondiente y plantear las mejoras se aplicó lo planificado, sin embargo, en el desarrollo se presentaron situaciones no previstas como son: el personal administrativo tuvo dificultades para adaptarse al cambio (con el uso adecuado de cada formato por servicio solicitado), el personal administrativo fue reacio a seguir la estructura de los procesos planteados, ya que estaban acostumbrados a desarrollar de otra manera no ordenada.
4. Fase de análisis de mejora: en esta etapa se realiza una prueba haciendo uso del instrumento denominado "lista de verificación", esta prueba o verificación está validada por un experto.

Finalmente, como aspectos éticos, el investigador garantiza que el uso de los datos brindados, serán netamente con fines académicos, así como confidenciales, garantizando un adecuado uso. Además, que se respeta la propiedad intelectual de todas las fuentes consultadas durante el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Objetivo específico 1: Describir la situación actual de los procesos actuales de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L.

Para el desarrollo del Objetivo 1, es que partimos desde el análisis general de la empresa, donde se detalló los aspectos generales como, las actividades que realiza la empresa, se detalla el ruc, razón social, dirección donde se encuentra la oficina de atención, misión, visión, valores y código de ética, sin embargo en el análisis inicial se encontró que la empresa no cuenta con misión, visión y valores, así como con el código de ética por lo que se realizó un planteamiento de los mismos, se puede visualizar en cada punto del desarrollo, esto con la finalidad de ir exponiendo de manera breve y concisa la realidad general de la empresa, para luego profundizar el tema de estudio planteado.

La empresa Wayracaxas Eventos SRL, situada en la región Cajamarca, en el Jr. Manuel Sor Ajil Edificio 21 – Of. 203, fue fundada por Fredy Silva y Alejandro Ramos en el año 2013, con la razón social de Wayracaxas Eventos S.R.L, que significa vientos cajamarquinos o vientos de Cajamarca, con RUC N° 20529387912. Esta empresa está dedicada a la oferta de diferentes servicios como catering, alquiler e instalación de mobiliarios y equipos, así como la realización de eventos sociales, culturales, educativos, empresariales, etc.

Misión: la empresa no cuenta con misión planteada

Propuesta de misión:

- Prestamos servicios vivenciales y personalizados de acuerdo a las necesidades y gustos, basados en el trabajo en equipo y eficiencia garantizando la entrega de servicios de calidad.

Visión: la empresa no cuenta con visión planteada

Propuesta de visión:

- Ser reconocidos a nivel nacional por la eficiencia y calidad de los servicios que prestamos, generando mayor valor para nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

Valores: la empresa no cuenta con valores planteados

Propuesta de valores:

- Respeto: Con las normas y a las personas con las que interactuamos, comprendiendo que todos somos culturalmente diferentes.
- Responsabilidad: Somos responsables de nuestros compromisos asumiendo como equipo las consecuencias de nuestros actos.
- Disciplina: Es nuestra principal virtud para vivir y practicar nuestros valores de respeto y responsabilidad.

Código de ética: la empresa no cuenta con el código de ética planteado

Código de ética propuesto:

- Seguridad y Calidad: Identificar los peligros, evaluar y controlar los riesgos de cada una de nuestras actividades, productos y servicios, implementando programas de acción preventivos y correctivos.
- Salud Ocupacional: Brindar a los trabajadores la formación que les permitan cumplir con sus responsabilidades para el Sistema.

Para continuar con el análisis de la situación actual de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L, es que se utilizó el instrumento N°2, llamado Ficha de registro N°1, esta ficha es

aplicada para el análisis de la variable dependiente, en la dimensión CALIDAD y SERVICIO, esto en relación a los indicadores presentados en la matriz de consistencia, esta ficha nos permite identificar a detalle cada ítem presentado.

Análisis Pretest de las actividades de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L

Tabla 1

Análisis pretest de actividades realizadas en la empresa

| ITEM | DETALLE DEL REGISTRO – DESCRIPCIÓN |
|---|--|
| Completa la documentación adecuadamente (todos los campos de las fichas). | La empresa no cuenta con documentación apropiada la el registro de solicitud de servicios. |
| Logra registrar adecuadamente el número total de servicios solicitados. | El registro de los servicios solicitados se realiza a través del uso de una agenda, de manera manual, para formalizar el servicio solicitado se firma un contrato de servicios, esto queda como evidencia. |
| Logra registrar adecuadamente el número total de servicios contratados. | La empresa no cuenta con un registro formal y adecuado. |
| Logra registrar adecuadamente el número total de servicios desarrollados. | No se registra adecuadamente los servicios brindados, para la contabilización de estos se realiza a través de la revisión de documentación (datos de la agenda y boletas y/o de pago) |
| Logra registrar adecuadamente el número total de servicios atendidos que cuenten con reclamos u alguna observación, realizada por el cliente. | La empresa no registra formalmente estos incidentes. |

| ITEM | DETALLE DEL REGISTRO – DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| Indica el medio por el cual nos contactó (redes sociales, afiches o recomendación). | La empresa no solicita este tipo de información a sus clientes, ya que generalmente atienden a referencias. |
| Evidencia el medio por el que se solicita el servicio, el día y hora solicitado y el día y hora de atendido. | La empresa no cuenta con este registro. |
| Logra registrar y canalizar adecuadamente los reclamos o quejas del cliente, para la mejora del servicio. | La empresa no registra este tipo de información, sin embargo, si es compartida con los dueños para la toma de decisiones en cuestión de mejoras. |
| Logra dejar documentado que el cliente es repetitivo o nuevo. | La empresa no cuenta con estos registros |
| Almacena adecuadamente la documentación de la empresa. | La empresa cuenta con documentación básica, como contratos, facturas, boletas, entre otros que ellos consideran importantes (agendas). |
| Se guarda relación entre cada expediente guardado. | La empresa registra la documentación de acuerdo a las fechas que se realizó el evento. |
| Cuenta con la clasificación adecuada por servicio solicitado. | La empresa no organiza la documentación por servicio. |

Nota: Se detalla la situación actual de la empresa, en relación con las dimensiones servicio y calidad presentadas en la matriz de operacionalización de variables, elaboración propia.

Además, se realizó un análisis interno y externo de la empresa, con el fin de analizar la situación actual, en relación a la realidad exterior y se analiza también la forma actual de compartir la información dentro de la empresa con los colaboradores.

GRUPOS DE INTERÉS INTERNO

Tabla 2

Grupos de interés interno de Wayracaxas Eventos SRL

| | | |
|---------------|--------------------------------|---|
| Directivos | Alejandro Ramos Edy Mendoza | Quienes buscan fortalecer la cultura organizacional y el trabajo en equipo, considerando siempre el propósito común |
| Colaboradores | Betty Guerrero | Promover el desarrollo de los servicios de acuerdo al contexto de la población |

Nota: Se detalla los grupos de interés interno de la empresa Wayracaxas Eventos SRL, así como el detalle del propósito de cada grupo, elaboración propia.

GRUPO DE INTERÉS EXTERNO

Tabla 3

Grupos de interés externo de Wayracaxas Eventos SRL

| | | |
|-------------|--|--|
| Proveedores | No cuenta con proveedores fijos | Fortalecer la condición de aliados estratégicos para el logro de los objetivos corporativos y mantener la competitividad empresarial. |
| Gobierno | Municipalidad Provincial de Cajamarca | Fortalecer el control de buenas prácticas de la empresa, así como cumplimiento de la documentación pertinente para el desarrollo de sus actividades. |
| Clientes | Delia Terán Katia Malaver Gobierno Regional de Cajamarca Personas naturales Instituciones educativas | Promover el desarrollo de la calidad del servicio y productos de acuerdo a los contextos a desarrollar y segmentos poblacionales. |

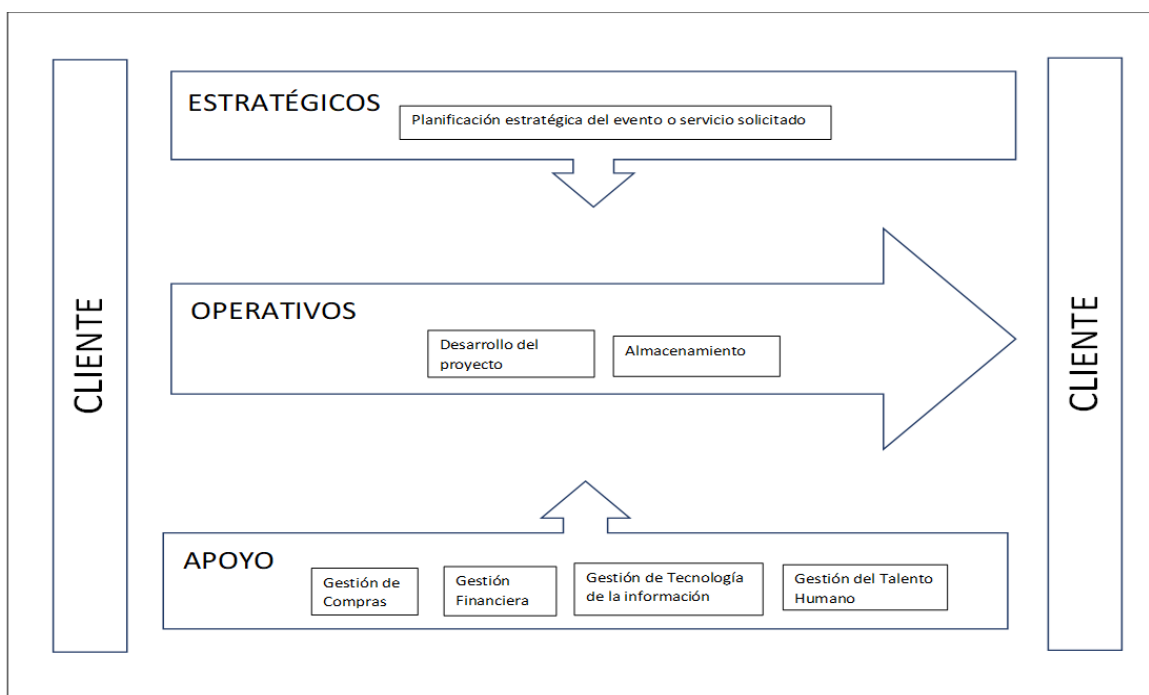
| | | |
|-----------------------|------------|---|
| Entidades financieras | BCP – BBVA | Organizaciones que promueven el financiamiento. |
|-----------------------|------------|---|

Nota: Se detalla los grupos de interés externo de la empresa Wayracaxas Eventos SRL, así como el detalle del propósito de cada grupo, elaboración propia.

Se evidencia también el mapa de procesos actual de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L., con la finalidad de dar a conocer los procesos de la empresa, la manera en la que están relacionados y el orden de ejecución.

Figura 1

Mapa de procesos actual



Nota: Se detalla el estado actual del mapa de procesos de la empresa Wayracaxas Eventos SRL, el cual se elaboró según la información brindada por gerencia, elaboración propia.

Se realizó también el análisis AMOFHIT, este con la finalidad de mostrar el análisis interno de la empresa de manera objetiva y sincera, donde se puede determinar las fortalezas y debilidades de cada área funcional de la empresa Wayracaxas Eventos SRL.

Figura 2

Análisis AMOFHIT

| | |
|------------------------------------|--|
| Administración y Gerencia | <ul style="list-style-type: none"> • El gerente cuenta con experiencia en el rubro del negocio. • No cuenta con plan estratégico definido. • Se espera tener el control de todos los aspectos como la administración de los recursos, trabajadores, insumos y equipos, cronograma de actividades, eventos importantes, etc. |
| Marketing y ventas | <ul style="list-style-type: none"> • La empresa considera que marketing y ventas en un componente importante para el posicionamiento de la empresa, pero actualmente no cuenta con un plan de marketing digital vigente. • Se desarrolla a través de marketing de boca a boca. |
| Operaciones productivas /logística | <ul style="list-style-type: none"> • La empresa considera que al contar con suministros confiables y con el mobiliario en buen estado, genera confiabilidad. • Se presentan deficiencias en el control de stock del mobiliario y parte de las telas utilizadas en toldos. |
| Finanzas y Contabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • La empresa presenta estabilidad financiera para el cumplimiento de las actividades. • La empresa no muestra dependencia constante de terceros. • La empresa no cuenta con personal fijo adecuado para el análisis de ingresos y egresos. |
| Recursos Humanos | <ul style="list-style-type: none"> • El gerente tiene disposición de mejorar el clima laboral con los contratistas. • La empresa no cuenta con personal fijo. • La empresa no cuenta con plan de capacitaciones. • La empresa no cuenta con un adecuado procedimiento para el seleccionamiento de proveedores. |
| Sistemas de información | <ul style="list-style-type: none"> • La empresa no está relacionada con los sistemas de información, su información de clientes, stock y proveedores se realiza de manera manual. |
| Investigación y desarrollo | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos técnicos en el área de desempeño de cada persona contratada, desarrollo de habilidades personales, ya que la empresa considera que esto es muy importante para el crecimiento de la misma. |

Nota: Se presenta el análisis AMOFHIT, realizado con la información brindada por gerencia, elaboración propia.

Luego de realizar un análisis interno y externo de la empresa con la finalidad de ir conociendo sus actividades y la situación general actual de la empresa en estudio es que pasamos a realizar el análisis de cada uno de los procesos planteados, los cuales se presentan a continuación, esto con la finalidad de brindar y exponer la situación actual de cada uno.

Tabla 4

Clasificación de los procesos

| TIPO DE PROCESO | PROCESO |
|---------------------|--------------------------|
| Proceso estratégico | Atención al cliente |
| Proceso operativo | Planificación del evento |
| | Desarrollo del evento |
| Proceso de apoyo | Seguimiento post evento |

Nota: Se muestra la clasificación de los procesos de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L, elaboración propia.

A continuación, se detalla la situación actual de los procesos en estudio de la empresa Wayracaxas Eventos SRL, este análisis incluye el objetivo de cada proceso, el alcance, los involucrados, los documentos y formatos aplicados en el proceso, detalles de los beneficiarios, las condiciones básicas que debe cumplir cada proceso, así como el diagrama de flujo actual. Se detalla también los puntos críticos encontrados en cada proceso.

PROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO DEL PROCESO:

El objetivo de este proceso es proporcionar un excelente servicio a fin de garantizar que llegue a concretar el trato para el servicio solicitado por el cliente, así como la fidelización de los clientes frecuentes y también ganar la confianza de nuevos usuarios.

ALCANCE:

El alcance de este proceso es conocer nuevos clientes, transmitir buena imagen y generar confianza al usuario, conocer y/o establecer una buena comunicación con los clientes, fidelizar los clientes y aumentar la satisfacción del cliente.

INVOLUCRADOS EN EL PROCESO:

- Líder del proceso que es Alejandro Ramos
- Otros actores involucrados en el proceso son el responsable de atención al cliente y ocasionalmente coordinadores de atención.

DOCUMENTOS APLICABLES

- Breve encuesta verbal de las necesidades del cliente.
- No se cuenta con formatos aplicables para este proceso, esto se realiza de manera verbal y el responsable de la atención va anotando los requerimientos y necesidades del cliente.

BENEFICIARIO:

El beneficiario es el interesado en recibir el servicio seleccionado, de acuerdo a sus necesidades y gustos el cual se formaliza con la firma del contrato por el servicio solicitado.

CONDICIONES BÁSICAS

Las condiciones básicas para el cumplimiento de este proceso son:

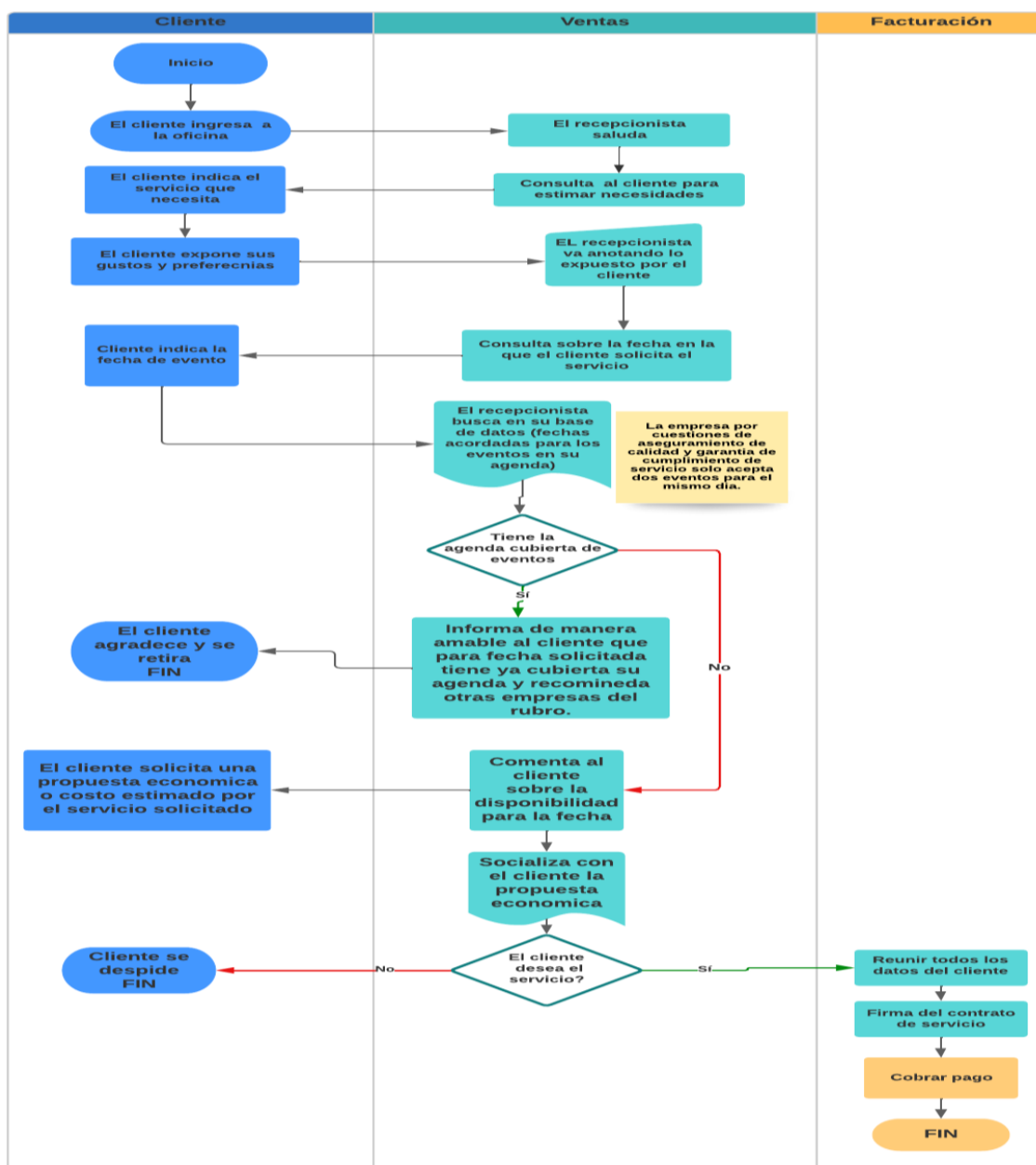
- Existencia de Contrato de servicio.

- Según previo acuerdo con el cliente y formalizado en el contrato, el comprobante de pago inicial correspondiente.
- Existencia de una lista de los requerimientos y preferencias del cliente.

DIAGRAMA DE FLUJO ACTUAL

Figura 3

Diagrama de flujo del proceso de atención al cliente



Nota: La imagen representa el desarrollo del flujo actual del proceso de atención al cliente de la empresa Wayracaxas Eventos SRL, elaboración propia.

DETALLE DE LOS PUNTOS CRÍTICOS ENCONTRADOS EN EL PROCESO

Tabla 5

Detalle de los puntos críticos del proceso de atención al cliente

| | |
|---|---------------|
| PRO – 01 | Aprobado por: |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | Fecha: |
| DETALLE DE PUNTOS CRÍTICOS | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El encuestador va anotando el detalle del servicio solicitado por el cliente, esto lo realiza en una agenda. Se recomienda usar un formato de solicitud de servicios según sea el caso, ya sea para el servicio de catering, alquiler de mobiliario o el servicio que incluye decoración, mobiliario y equipos. 2. El recepcionista consulta por disponibilidad de tiempo para el desarrollo del servicio, ya que según indica el gerente solo se cubre máximo dos servicios por día. Se recomienda asignar un responsable por cada servicio, capacitar a este responsable para brindar mayor seguridad y calidad del servicio, de esta manera se puede dar mayor apertura a nuevos clientes y aceptar más de dos eventos por día, pues el personal podría ir rotando según sus tiempos establecidos. 3. Recomendar otros negocios del mismo rubro, pues si bien es cierto esto le genera tranquilidad al posible cliente, para la empresa representa una perdida pues este cliente perdido podría haberse convertido en un cliente potencial y fiel. Para solucionar esto se recomienda tener un responsable por servicio y cubrir todos los servicios solicitados. 4. No contar con carta actualizada de presentación de servicios, pues se espera a que el cliente detalle el servicio que requiere, se crea una propuesta según lo indicado y se llega a un acuerdo con el cliente. Se recomienda contar con carta de presentación actualizada, ya que esto le puede ayudar al cliente a aclarar sus ideas en caso tenga dudas, así también se puede generar detallar las especialidades en el caso del catering, lo que le genera mayor confianza al cliente y reduce el tiempo de atención. | |

| NOMBRE DEL DOCUMENTO | RESPONSABLE | LUGAR DE ARCHIVO |
|-----------------------------------|---------------------------|---------------------------|
| - Guía de solicitud de servicios. | - Encargado de recepción. | - Carpeta de solicitudes. |

Nota: Se presenta los puntos críticos del proceso de atención al cliente, esto se evidencio luego del análisis realizado, elaboración propia.

PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

OBJETIVO DEL PROCESO

Es objetivo de este proceso es gestionar todas actividades del evento como reuniones, proveedores, aseguramiento de las condiciones del lugar para la ceremonia, lugar para la fiesta, búsqueda de insumos para la elaboración de los productos.

ALCANCE

El alcance de este proceso consiste en lograr los objetivos deseados, realizar una buena conexión entre los recursos de la empresa y el entorno, proporcionar a los involucrados una guía o dirección para el desarrollo del servicio, así como conservar la flexibilidad frente a situación de cambio.

INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Líder del proceso: Alejandro Ramos

Otros actores involucrados en el proceso: Responsable de compras, responsable de cocina – ayudantes, responsable de transporte de mobiliario, responsable de transporte de equipos, responsable de transporte de catering, responsable de instalación de equipos, responsable de instalación de mobiliario, responsables en armado de toldos.

DOCUMENTOS APLICABLES

- No cuentan con documentación para este proceso, la planificación se desarrolla según conocimientos y experiencia del líder.
- No se cuenta con formatos aplicables, esto se realiza de manera verbal y el responsable va anotando las actividades para realizar y delega según corresponde a cada involucrado.

BENEFICIARIO:

El beneficiario es el interesado en recibir el servicio seleccionado, de acuerdo a sus necesidades y preferencias el cual se formaliza con la firma del contrato por el servicio adquirido.

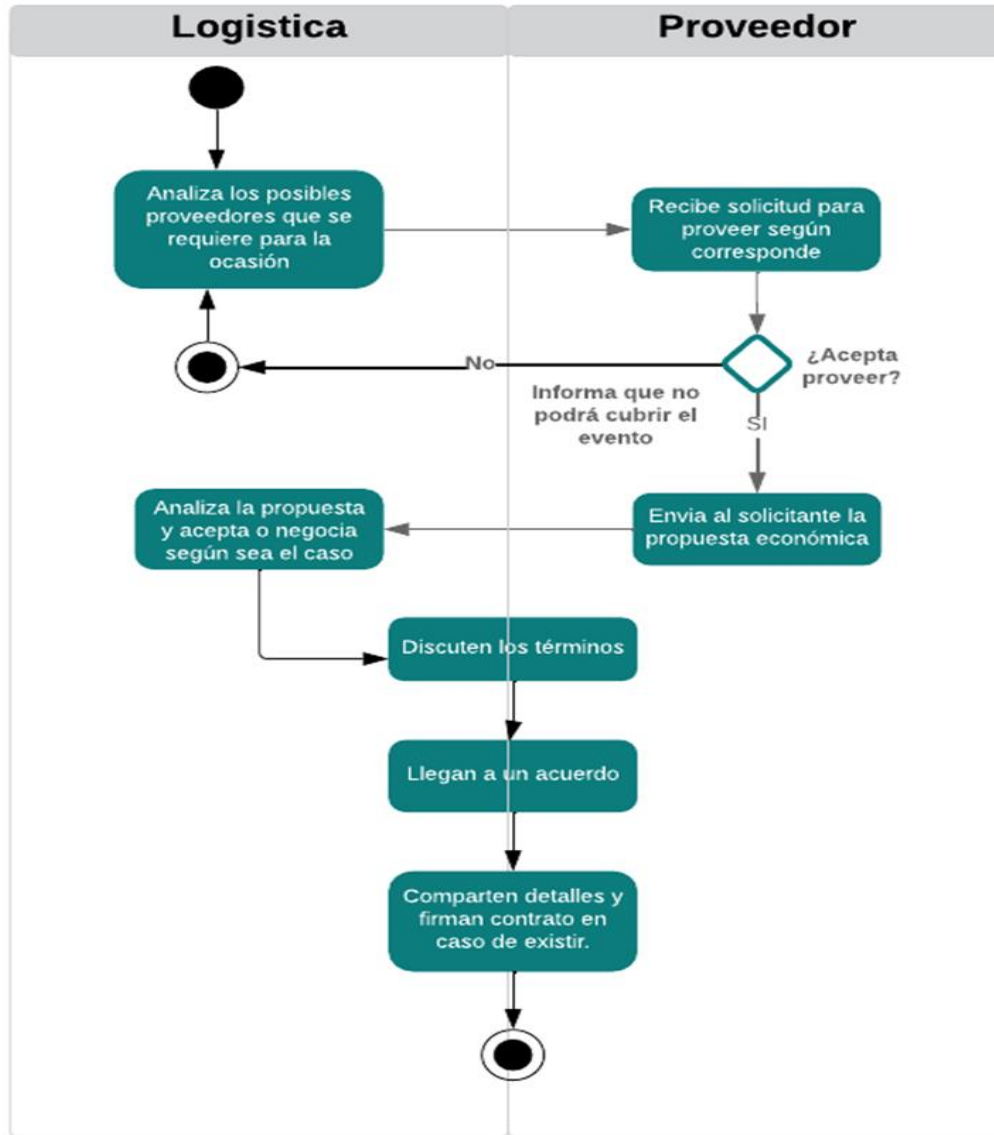
CONDICIONES BÁSICAS

- Existencia de Contrato con cada proveedor (en el caso sea externo).
- Contar con el detalle de las especificaciones del cliente.
- Mantener constante vigilancia para asegurar el cumplimiento de los requerimientos del cliente.

DIAGRAMA DE FLUJO ACTUAL

Figura 4

Flujo actual del proceso de planificación del servicio



Nota: La imagen representa el desarrollo del flujo actual del proceso planificación del servicio de la empresa Wayracaxas Eventos SRL, elaboración propia.

DETALLE DE LOS PUNTOS CRÍTICOS ENCONTRADOS EN EL PROCESO

Tabla 6

Detalle de los puntos críticos del proceso de planificación del servicio

| | |
|-----------------------------------|---------------|
| PRO – 02 | Aprobado por: |
| PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO | Fecha: |
| DETALLE DE PUNTOS CRÍTICOS | |

Análisis de los posibles proveedores: No contar con proveedores fijos, esto le puede generar retrasos en el tiempo que se estima tener cubierto todo lo solicitado por el cliente, por lo que se recomienda:

- Generar una inversión para ampliar la capacidad de respuesta en cuanto a mobiliario y equipos, además de contar con proveedores fijos para el desarrollo de las actividades
- Contar con personal fijo para la dirección de la elaboración de catering, pues esto influye en mantener la línea de presentación de todos los platillos que ofrece la empresa, así como mantener la imagen que se proyectó en un evento pasado, puesto que generalmente son buscados por recomendaciones.
- Contar con personal con amplia experiencia en la planificación y desarrollo del evento, asegurando la calidad, seguridad y conformidad del servicio entregado.

| NOMBRE DEL DOCUMENTO | RESPONSABLE | LUGAR DE ARCHIVO |
|---|-----------------------------|--|
| - Stock actualizado de mobiliario y equipos. | - Líder de la planificación | - Carpeta de logística interna de la empresa |
| - Lista de proveedores de materiales de decoración, proveedores de flores y materiales naturales. | - Gerente | (virtual) y una copia impresa. |
| - Lista del personal experimentado en cada servicio | | |

Nota: Se presenta los puntos críticos del proceso de planificación del servicio, esto se evidenció luego del análisis realizado, elaboración propia.

PROCESO DE DESARROLLO DEL SERVICIO

OBJETIVO DEL PROCESO

Es objetivo de este proceso es llevar a cabo todo lo planificado, según las condiciones solicitadas por el cliente y con la seguridad de que en la planificación ya se verificó todas las condiciones técnicas y operativas.

ALCANCE

El alcance de este proceso es la determinación clara y sencilla de concretar los objetivos planteados en la planificación, junto con el resultado obtenido en este proceso.

INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Líder del proceso: Alejandro Ramos

Actores involucrados en el proceso: Responsable de compras, responsable de cocina – ayudantes de cocina, responsable de transporte de mobiliario, equipos, responsable de transporte de catering, responsable de instalación de equipos, responsable de instalación de mobiliario, responsables en armado de toldos.

DOCUMENTOS APLICABLES

La empresa no cuenta con documentación para este proceso, el desarrollo de las actividades según conocimientos del líder.

La empresa no se cuenta con formatos, la organización para el desarrollo se realiza de manera verbal y el responsable va anotando las actividades para realizar, delega según corresponde a cada involucrado y supervisa el desarrollo de las actividades.

BENEFICIARIO.

El beneficiario es el interesado en recibir el servicio seleccionado, de acuerdo a sus necesidades y preferencias el cual se formaliza con la firma del contrato por el servicio adquirido.

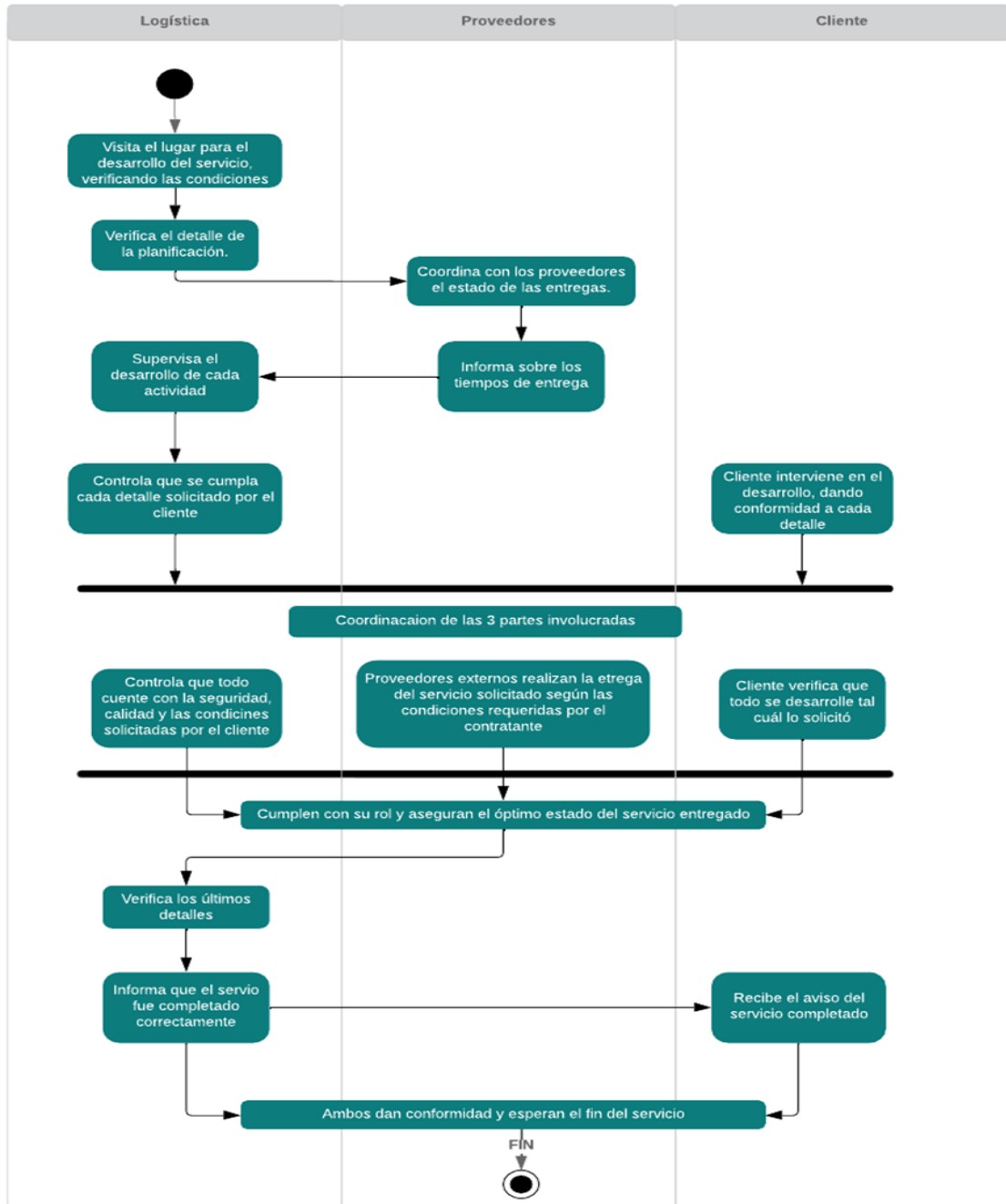
CONDICIONES BÁSICAS

- Existencia de evidencia de que las condiciones del local para el desarrollo del evento sean óptimas.
- Existencia de evidencia que las condiciones del transporte sean las adecuadas.
- Existencia de evidencia del cumplimiento de calidad.

DIAGRAMA DE FLUJO ACTUAL

Figura 5

Flujo actual del proceso de desarrollo del servicio



Nota: La imagen representa el desarrollo del flujo actual del proceso de desarrollo del servicio de la empresa Wayracaxas Eventos SRL, elaboración propia.

DETALLE DE LOS PUNTOS CRÍTICOS ENCONTRADOS EN EL PROCESO

Tabla 7

Detalle de los puntos críticos del proceso de desarrollo del servicio

| | |
|-------------------------|---------------|
| PRO – 03 | Aprobado por: |
| DESARROLLO DEL SERVICIO | Fecha: |

DETALLE DE PUNTOS CRÍTICOS

1. Visitar el lugar donde se entregará el servicio: Es posible que no se encuentre en óptimas condiciones debido a diferentes factores, ya sea climáticos en el caso de ser al aire libre, con la infraestructura, el mobiliario existente en el lugar, etc. Se recomienda visitar el lugar en cuanto se firma el contrato con el cliente, quedar una fecha posible para la visita y de preferencia que el cliente esté presente, para evitar inconvenientes. En caso el cliente no acepte la visita firmar un acta de conformidad que el local elegido por el cliente se encuentra en óptimas condiciones.
2. Se sugiere lo indicado en el PRO – 01, contar con un responsable especialista en cada servicio.

| NOMBRE DEL DOCUMENTO | RESPONSABLE | LUGAR DE ARCHIVO |
|--------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| - Acta de conformidad | - Personal de atención al cliente. | - Carpeta de Actas de conformidad |
| - Guía de remisión | - Líder del proceso | - Carpeta de guía de remisión |
| - Check list de detalles | - de desarrollo del evento | |

Nota: Se presenta los puntos críticos del proceso de desarrollo del servicio, esto se evidenció luego del análisis realizado, elaboración propia.

PROCESO DE SEGUIMIENTO POST SERVICIO

OBJETIVO DEL PROCESO

El objetivo de este proceso es ver el resultado del evento y cuantificar el posible enganche que se ha conseguido con el cliente.

ALCANCE

El alcance de este proceso consta en la evaluación del desarrollo del evento.

INVOLUCRADOS EN EL PROCESO

Líder del proceso: Alejandro Ramos

Actores involucrados en el proceso: Responsable de transporte de mobiliario y equipos, responsable de transporte de catering, responsable de instalación de equipos, responsable de instalación de mobiliario, responsables en armado de toldos, encargado de limpieza

DOCUMENTOS APLICABLES

No se cuenta con formatos, esto se realiza de manera verbal y el responsable va anotando las actividades para realizar, delega según corresponde a cada involucrado.

BENEFICIARIO

El beneficiario es el interesado en recibir el servicio seleccionado y la empresa que brinda el servicio.

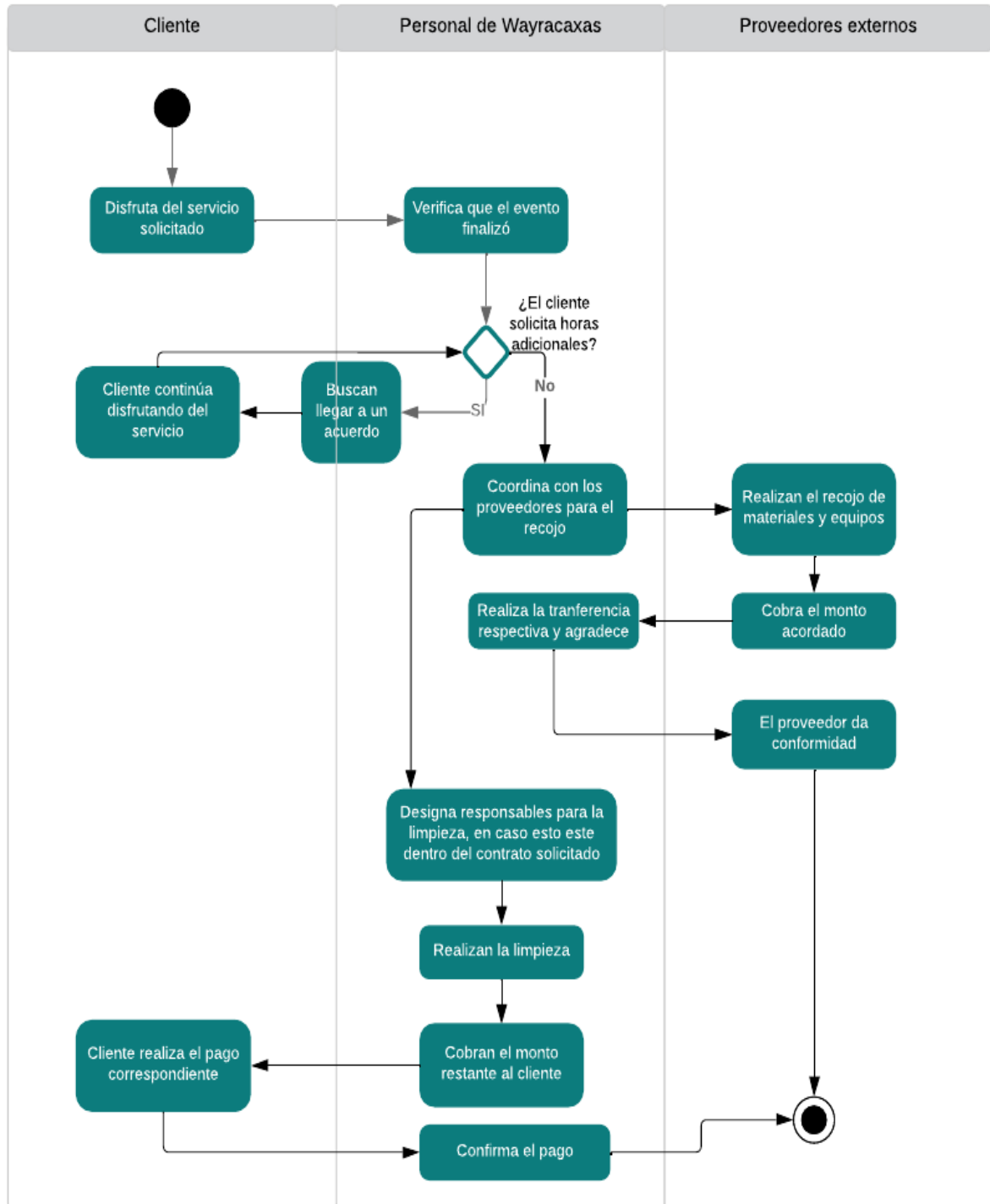
CONDICIONES BÁSICAS

Evidencia o confirmación que el evento culminó.

DIAGRAMA DE FLUJO ACTUAL

Figura 6

Flujo actual del proceso de seguimiento post servicio



Nota: La imagen representa el desarrollo del flujo actual del proceso de seguimiento post servicio del servicio de la empresa Wayracaxas Eventos SRL, elaboración propia.

DETALLE DE LOS PUNTOS CRÍTICOS ENCONTRADOS EN EL PROCESO

Tabla 8

Detalle de los puntos críticos del proceso de seguimiento post servicio

| | | |
|---|--|--|
| PRO – 04 | | Aprobado por: |
| SEGUIMIENTO POST SERVICIO | | Fecha: |
| DETALLE DE PUNTOS CRÍTICOS | | |
| <p>1. Consulta al cliente si requiere horas adicionales a las contratadas: Se considera un punto crítico, pues esto causa generar nuevos horarios para el recojo con los proveedores, lo que podría incluir costos adicionales.</p> | | |
| NOMBRE DEL DOCUMENTO | RESPONSABLE | LUGAR DE ARCHIVO |
| <ul style="list-style-type: none"> - Guía de solicitud de servicios. - Encuesta de satisfacción | <ul style="list-style-type: none"> - Encargado de recepción. - Responsable del proceso de seguimiento de post evento | <ul style="list-style-type: none"> - Carpeta de solicitudes |

Nota: Se presenta los puntos críticos del proceso de seguimiento post servicio, esto se evidenció luego del análisis realizado, elaboración propia.

Es así que se muestra tablas donde se incluye diferentes ítems con los cuales se puede evidenciar el nivel de cumplimiento del servicio ofrecido con relación a lo esperado, de cada uno de los procesos en estudio, esto con la finalidad de evidenciar la capacidad de cumplimiento de los procesos.

Tabla 9

Nivel de cumplimiento del proceso de atención al cliente

| PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE | DESCRIPCIÓN DE PROCESOS | CUMPLIMIENTO |
|---|---|---------------------|
| Nivel de cumplimiento de la atención al cliente | El lugar de atención es apropiado | SI |
| | Interactúa y personaliza la comunicación con el cliente | SI – NO |
| | Cuenta con formatos de solicitud de servicios y carta de presentación de servicios. | NO |
| | Presta atención a los detalles - Ofrece una atención personalizada | SI |
| | Brinda una experiencia positiva de solicitud de servicios | NO |
| | Mejora los tiempos de respuesta | NO |
| | Firma documentos de conformidad | SI – NO |
| | Adjunta los documentos en las carpetas correspondientes | NO |
| | Adopta un enfoque omnicanal | NO |
| Domina los datos y la información | SI – NO | |
| Cumplimiento del servicio de atención al cliente | | 35% |

Nota: Con el análisis realizado en el proceso de atención al cliente se muestra que el nivel de cumplimiento de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L es de 35%, elaboración propia.

Tabla 10

Nivel de cumplimiento del proceso de planificación del servicio

| PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO | DESCRIPCIÓN DE PROCESOS | CUMPLIMIENTO |
|---|---|---------------------|
| Nivel de cumplimiento del proceso de planificación del servicio | Tiene claro el objetivo del servicio | SI |
| | Tiene establecido un presupuesto | SI-NO |
| | Visita anticipadamente el local | NO |
| | Organiza una lista de tareas | NO |
| | Cuenta con stock actualizado | NO |
| | Presta atención a los detalles para la entrega del servicio | SI – NO |
| | Crea una experiencia única | SI |
| | Coordina adecuadamente la logística | SI – NO |
| | Monitoriza el traslado de los insumos, materiales y equipos | NO |
| | Revisa guía de remisión | NO |

Cumplimiento del proceso de planificación del servicio 35%

Nota: Con el análisis realizado en el proceso de planificación del servicio se muestra que el nivel de cumplimiento de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L es de 35%, elaboración propia.

Tabla 11

Nivel de cumplimiento del proceso de desarrollo del servicio

| PROCESO DE DESARROLLO DEL SERVICIO | DESCRIPCIÓN DE PROCESOS | CUMPLIMIENTO |
|--|---|---------------------|
| Nivel de cumplimiento del proceso de desarrollo del servicio | Contar con responsables experimentados y capacitados por cada actividad | SI - NO |
| | Cuenta con lista de checklist | No |
| | Coordina constantemente con el cliente | SI - NO |
| | Cuenta con un programa de entregas | No |
| | Gestiona correctamente las actividades | SI - NO |
| Cumplimiento del proceso de desarrollo del servicio | | 35% |

Nota: Con el análisis realizado en el proceso de desarrollo del servicio se muestra que el nivel de cumplimiento de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L es de 35%, elaboración propia.

Tabla 12

Nivel de cumplimiento del proceso de seguimiento post servicio.

| PROCESO DE SEGUIMIENTO POST SERVICIO | DESCRIPCIÓN DE PROCESOS | CUMPLIMIENTO |
|--|--|---------------------|
| Nivel de cumplimiento del proceso de seguimiento post servicio | Desmontaje y limpieza | SI |
| | Reunión con el equipo de trabajo | NO |
| | Comunicación con el cliente | SI |
| | Contar con la documentación para finalizar el servicio | NO |
| | Formular estado de cuentas y pago de proveedores | SI |

| | |
|--|------------|
| Evaluación de cumplimiento de tiempos establecidos | NO |
| Evaluación de estándares de calidad | No |
| Informe final del evento | No |
| Cumplimiento del proceso de seguimiento post servicio | 35% |

Nota: Con el análisis realizado en el proceso de seguimiento post evento se muestra que el nivel de cumplimiento de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L es de 35%, elaboración propia.

Tabla 13

Indicador del nivel de cumplimiento de los procesos

| Indicadores | Porcentaje | Nivel de cumplimiento | Número de procesos en estudio |
|---------------|------------|-----------------------|-------------------------------|
| Inapropiado | 0% - 20% | 0% | 4 |
| Deficiente | 21% - 50% | 35% | |
| Satisfactorio | 51% - 75% | 0% | |
| Apropiado | 76% - 100% | 0% | |

Nota: Con el análisis realizado a cada uno de los procesos se muestra que el indicador del nivel de cumplimiento de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L es de 35%, por lo que concluimos que se encuentra en un nivel deficiente

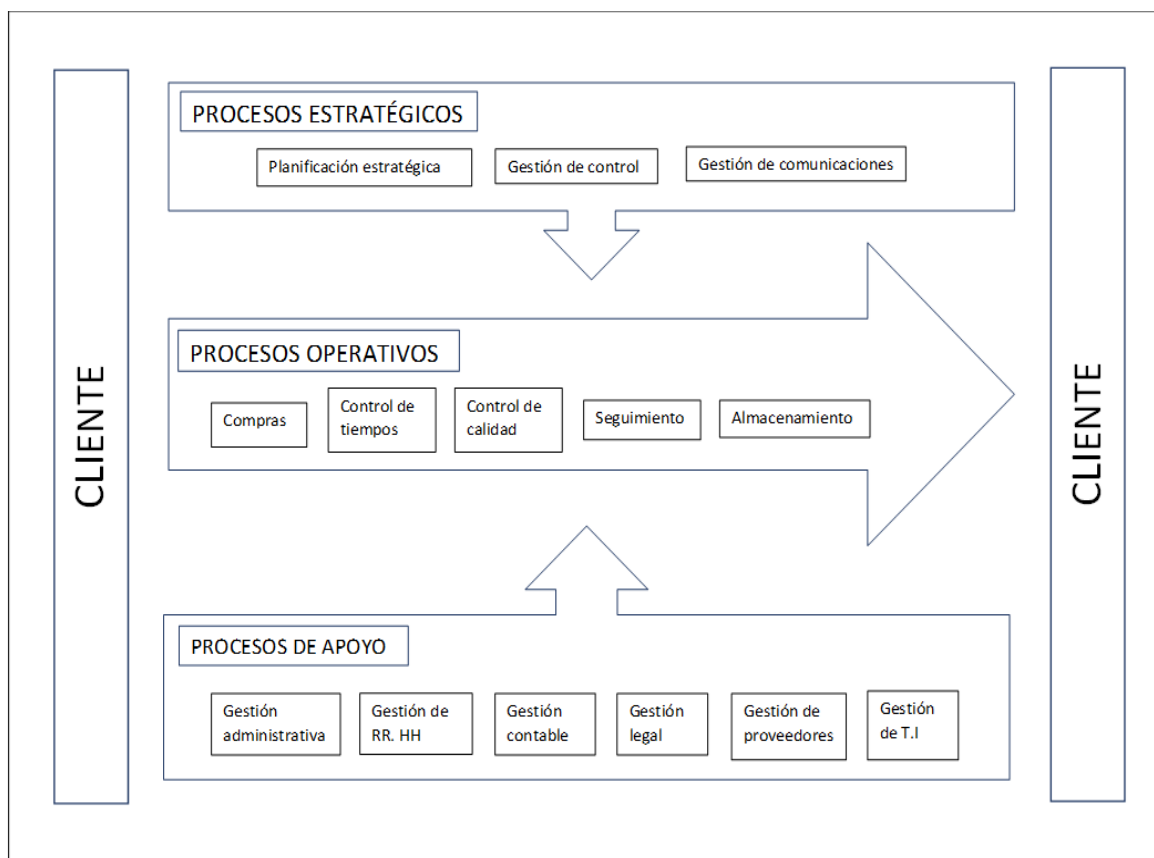
Objetivo específico 2: Rediseñar los procesos en la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L (Metodologías de rediseño de procesos).

Para el desarrollo del Objetivo 2, es que partió desde la propuesta del mapa de procesos para la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L., esto con la finalidad de dar a conocer la distribución realizada de los procesos de la empresa, la manera en la que están relacionados y

el orden de ejecución, de manera que los directivos puedan ver los resultados en tiempo real, además de poder realizar una mejor toma de decisiones.

Figura 7

Mapa de procesos propuesto



Nota: Mapa de procesos planteado y formalizado con los directivos, elaboración propia.

Metodología BPM – Modelado de procesos de negocios

Se presenta el rediseño de los procesos mencionados anteriormente, en los cuales se aplica la metodología BPM, la cual nos ayuda a diseñar, ejecutar, analizar y mejorar continuamente cada proceso, para orientarlos al cumplimiento de los objetivos empresariales, la finalidad de realizar el rediseño de procesos en la empresa Wayracaxas es que va a permitir organizar las tareas desarrolladas, incrementar la eficiencia, asegurar que se cumplan los pasos

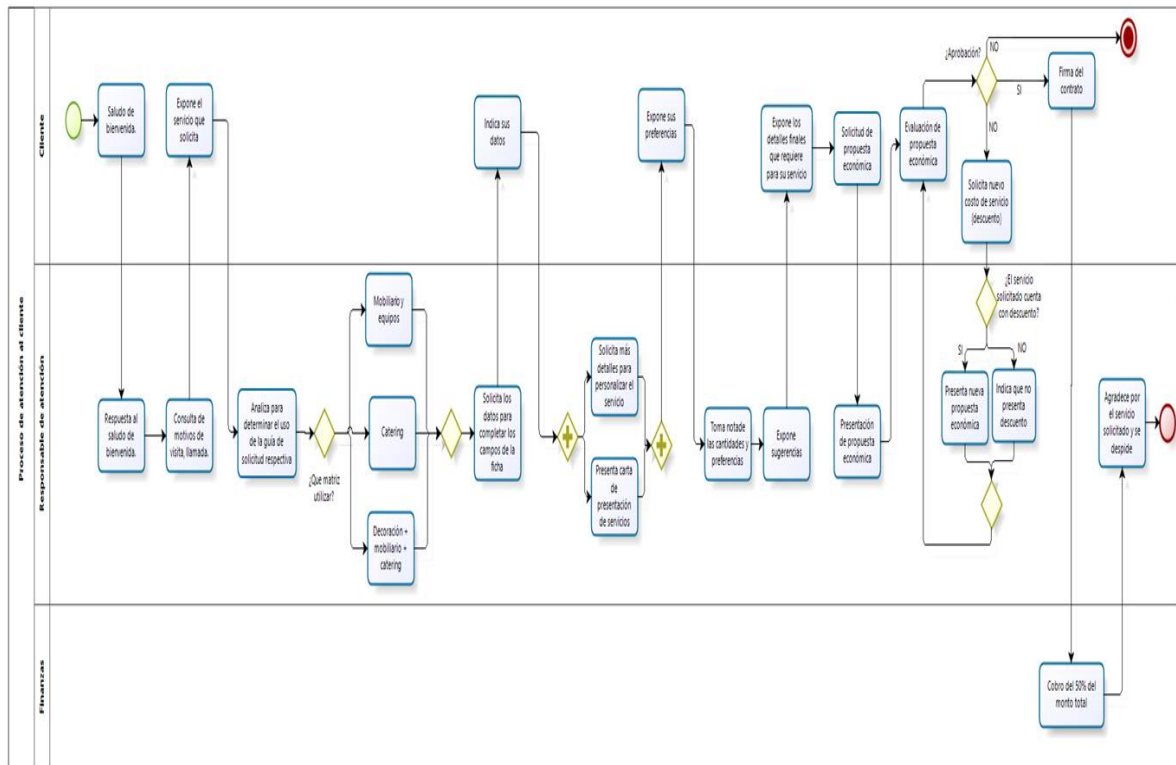
establecidos por proceso, garantizar un óptimo nivel de servicio y en general mejorar el desempeño de la empresa, mediante la optimización de sus procesos, además de mantenerlos debidamente documentados y monitoreados.

Es así que en adelante se encuentra el detalle del proceso de atención al cliente, así como el proceso de planificación del servicio, desarrollo del servicio y seguimiento post servicio, cada uno de ellos con su respectivo diagrama de procesos, realizado en Bizagi, este nos permite visualizar de manera gráfica los procesos internos del negocio, además de identificar la comunicación entre cada uno de ellos. Con Bizagi se diseñó e implementó de manera fácil y clara cada uno de los procesos del negocio, aportando de manera significativa mejoras de rendimiento, organización y productividad a la empresa.

Además, se presenta también el detalle de cada proceso y la descripción de los formatos o guías recomendadas las cuales fueron elaboradas para la aplicación de la estandarización de los procesos. Este detalle se encuentra junto con cada uno de los procesos, los cuales se muestran en adelante.

Figura 8

Proceso de atención al cliente – Estandarizado



Nota: Se muestra el diagrama propuesto para el proceso de atención al cliente, elaboración propia.

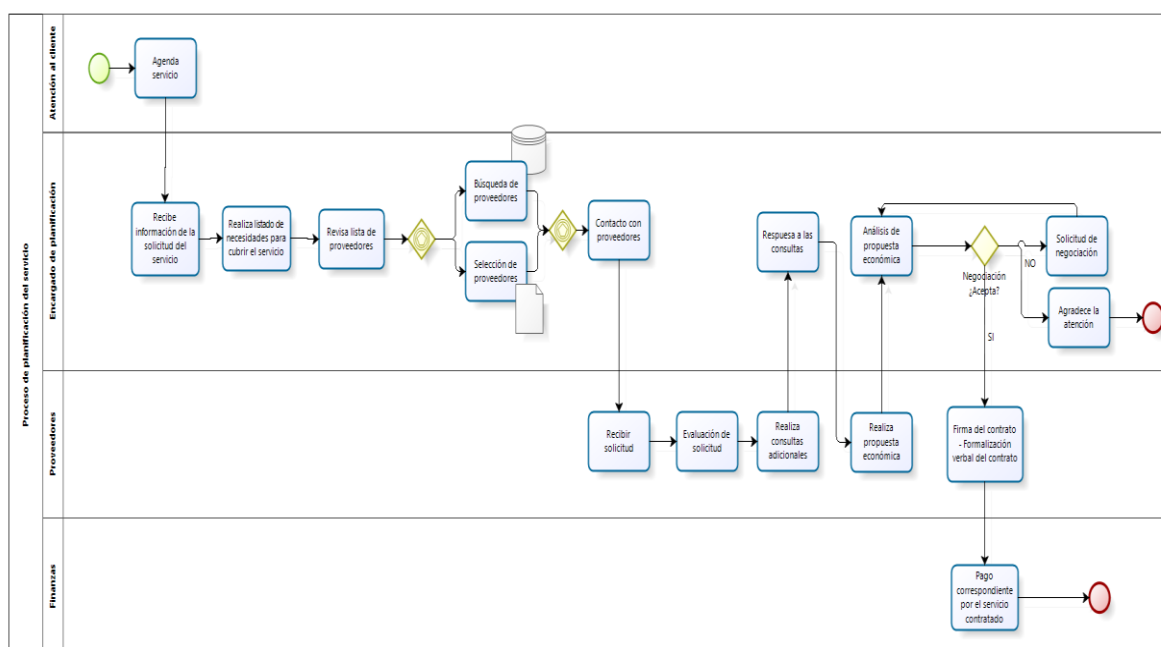
Rediseño del PRO – O1 – Atención al cliente de la empresa Wayracaxas Eventos SRL.

Desde la perspectiva del análisis del proceso de atención al cliente, se halló diferentes puntos críticos, para lo que propusieron la elaboración de guías de solicitud de servicios, estas guías cubren y aportan a la solución de los puntos críticos encontrados, es así que cada guía tiene diferentes ítems que tienen relación al servicio solicitado por el cliente, la empresa cuenta con 3 servicios diferenciados y planteados como el servicio de servicios de catering, servicio de alquiler de mobiliario y equipos y servicio de decoración + mobiliario + equipos + catering

conocido como el servicio completo, en algunos casos este último servicio mencionado incluye también la búsqueda y elección o recomendación del local donde se desarrollara el evento o donde se entregara el servicio, es así que para la estandarización del flujo del proceso de atención al cliente se adjuntó el formato de las guías. Esto se puede evidenciar en el (Anexo N° 6), con la figura 14, 15, 16 y 17 respectivamente.

Figura 9

Proceso de planificación del servicio – Estandarizado



Nota: Se muestra el diagrama del proceso de planificación del servicio, estandarizado, elaboración propia.

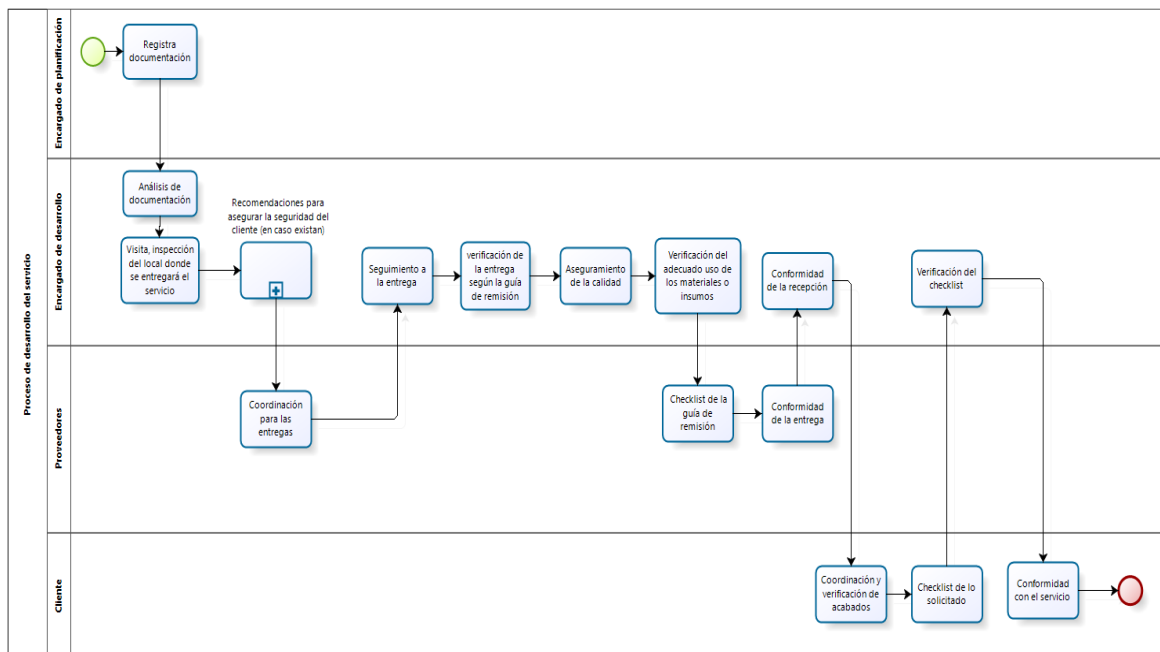
Rediseño del PRO – O2 – Planificación del servicio de la empresa Wayracaxas Eventos SRL.

En el análisis del proceso de planificación del servicio, encontró diferentes puntos críticos, para lo que se propuso la elaboración de una base de datos del stock de mobiliario y

equipos, esta base deberá contar con los campos de descripción, la categoría a la que pertenece y esta categoría está dividida en mobiliario y equipos, las unidades con las que cuenta, el estado del mobiliario o equipo que sería habilitado o en reparación y la cantidad que debe ser actualizada día a día o según las fechas de entrada y salidas, de ser necesario también recomienda que se inserte una imagen para que el reconocimiento sea más fácil para el encargado del proceso y algunas observaciones adicionales que el responsable considere conveniente; recomienda también la lista de proveedores, esta lista debe de incluir el nombre del proveedor o la persona encargada de atención, la categoría de los proveedores de todos los servicios ofrecidos, la razón social, el teléfono de contacto, correo electrónico de contacto, un abreviado descripción del nivel de cumplimiento de este proveedor y algunas indicaciones adicionales que el encargado del servicio o proceso considere; el último formato recomendado para este proceso es una lista del personal de apoyo, esta lista deberá de incluir información como el nombre de la persona, su dirección, su teléfono de contacto, su correo electrónico la experiencia con la que cuenta en el rubro, algunas referencias adicionales, otros medios de contacto o información adicional que el encargado del proceso considere conveniente, es así que para la estandarización del flujo del proceso de planificación del servicio se adjuntó el formato de stock de mobiliario y equipos, lista de proveedores y la lista del personal de apoyo. Esto se puede evidenciar en el (Anexo N° 7), con la imagen 18, 19 y 20, respectivamente.

Figura 10

Proceso de desarrollo del servicio– Estandarizado



Nota: Se muestra el diagrama del proceso de desarrollo del servicio, estandarizado, elaboración propia.

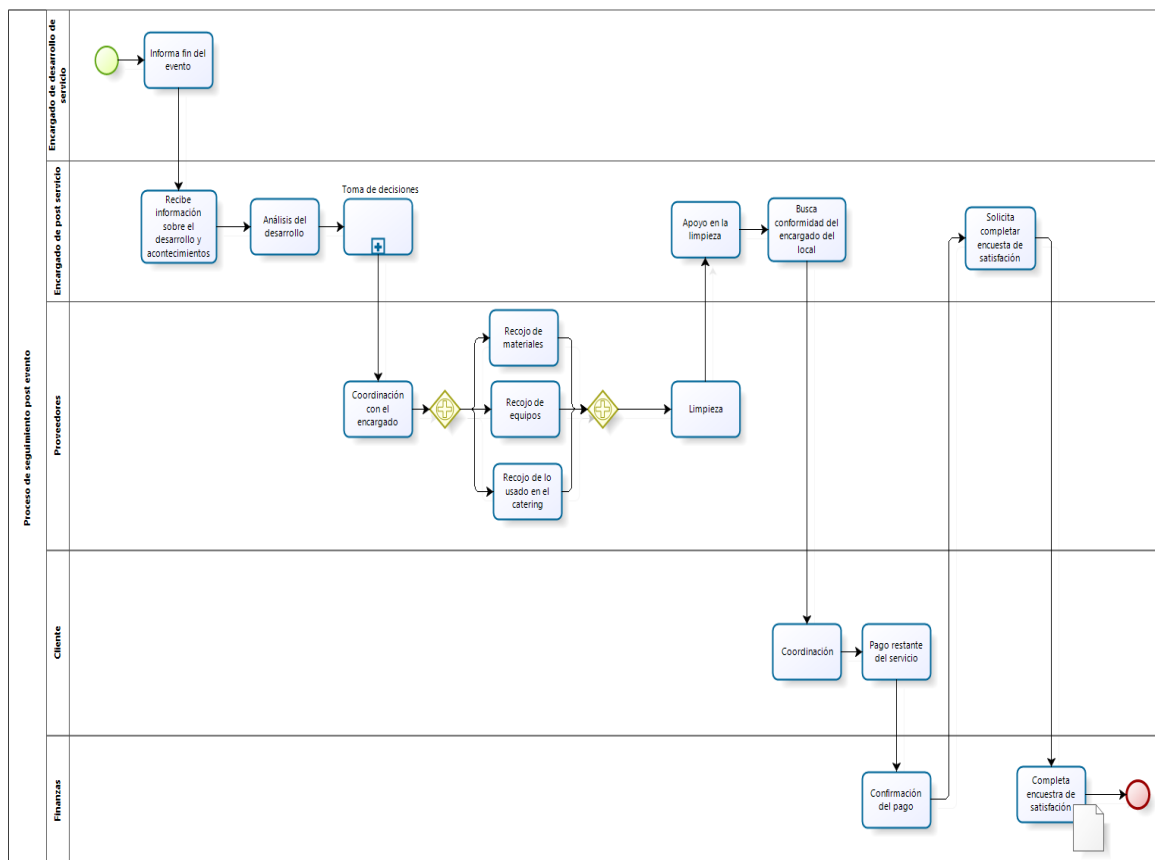
Rediseño del PRO – O3 – Desarrollo del servicio de la empresa Wayracaxas Eventos SRL.

En el análisis del proceso de desarrollo del servicio, encontré diferentes puntos críticos, para lo que propuse la elaboración acta de conformidad (modelo 1), este formato se adecúa para dar conformidad a la visita del local, en caso el cliente tenga inconvenientes para realizar la visita en conjunto, en este se menciona que el cliente tiene 24 horas para notificar el cambio de fecha, caso contrario se realiza la visita, donde el proveedor del servicio brindará un informe de manera verbal para el cliente; recomienda también el acta de conformidad (modelo 2), esta acta se propone utilizar después de realizar la visita técnica al local en

conjunto con el cliente, esta da conformidad de que el local se encuentra en óptimas condiciones y/o se realizaron las recomendaciones necesarias; se propuso también la elaboración del formato de la guía de remisión, utilizada para dar conformidad y seguimiento a las entregas realizadas por los proveedores, esta guía cuenta con información sobre lo que se está recibiendo (descripción), la categoría a la que pertenece, la cantidad, algunas observaciones adicionales que el responsable del proceso considere conveniente, el precio unitario, el precio total, el detalle si es a crédito o al contado, el nombre del proveedor y razón social; se incluye también el formato de checklist de detalles con el cliente, este formato incluye campos como detalle de lo solicitado, servicio solicitado, unidad de medida, la cantidad, el proveedor que hará la entrega (este campo es de uso exclusivo para el responsable del proceso y otros involucrados en el desarrollo el cliente no tiene acceso a esta información), el ultimo formato recomendado para este proceso es el checklist de detalles con los proveedores este formato incluye campos como detalle de lo solicitado, servicio solicitado, las unidad de medida, la cantidad, nombre o razón social del proveedor, es así que para la estandarización del flujo del proceso de desarrollo del servicio se adjuntó los formatos mencionados. Esto se puede evidenciar en el (ANEXO 8), imagen 21, 22, 23, 24 y 25.

Figura 11

Proceso de seguimiento post servicio – Estandarizado



Nota: Se muestra el diagrama del proceso de seguimiento post servicio, estandarizado, elaboración propia.

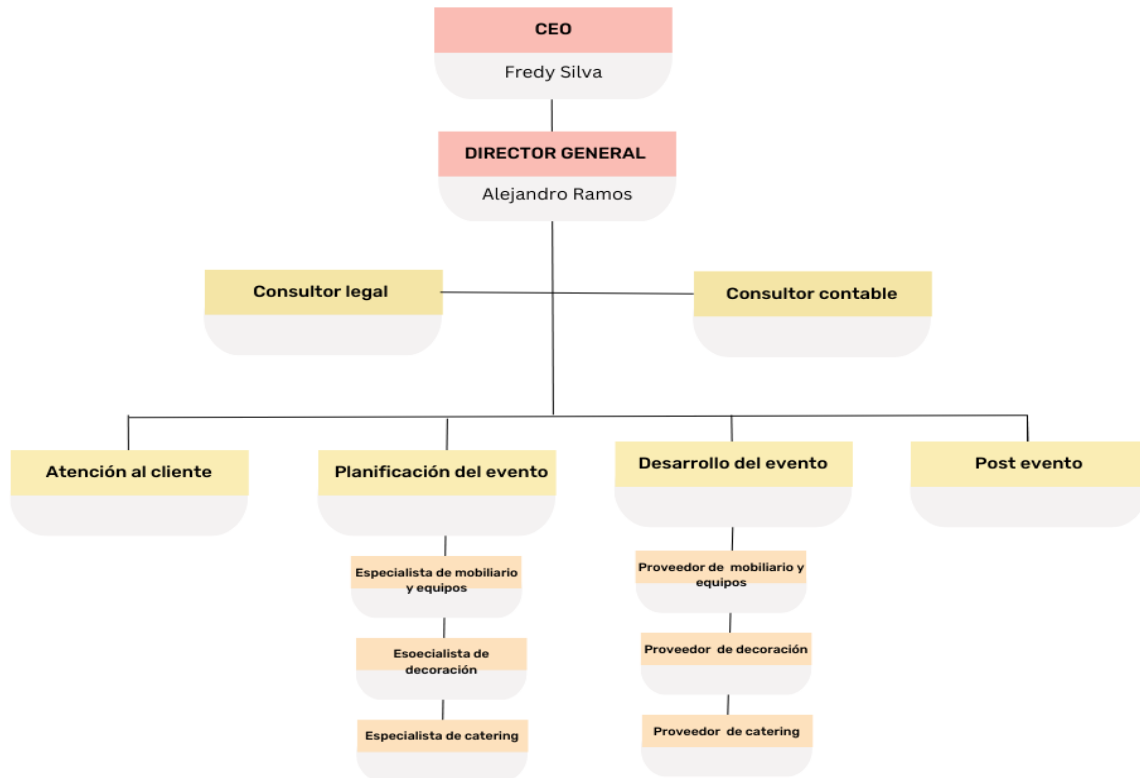
Rediseño del PRO – O4 –Seguimiento post servicio de la empresa Wayracaxas Eventos SRL.

En el análisis del proceso de seguimiento post servicio, encontré debilidades y puntos críticos, para lo que propuso la elaboración o aplicación de una encuesta de satisfacción para los clientes, se recomienda también mantener a la mano la guía de solicitud de servicios correspondiente al servicio ofrecido (esta guía fue propuesta y detallada en el PRO – 01), esto para la estandarización del flujo del proceso de seguimiento post evento.

Por otra parte se evidencio que en el análisis inicial realizado en la empresa Wayracaxas Eventos SRL, el gerente comenta que no cuenta con un organigrama empresarial formalizado, por lo que dentro del plan de estudio se realizó este organigrama, con la finalidad de tener la visualización de todos los puestos laborales de la empresa, además será más fácil percibir de manera clara y rápida la estructura interna, así como definir los roles y los diferentes equipos con los que cuenta o podría contar en cada una de las áreas, esto también ayudará a planificar la estructura de la organización empresarial y como es que queremos que esta siga creciendo, para la elaboración de este organigrama se consideró las áreas que mencionó el gerente y los roles que se propone a implementar dentro de la empresa, esto para uso netamente empresarial, por lo que a continuación se presenta el organigrama elaborado para la empresa Wayracaxas Eventos SRL.

Figura 12

Organigrama de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.



Nota: Se detalla el organigrama empresarial según lo indicado por el director general de la empresa, además que se asigna nuevos puestos dentro del organigrama.

Con la formalización del organigrama empresarial de la empresa en estudio es que se determinó que a la actualidad no cuentan con perfiles de puestos laborales por cada vacante o especialidad, es así que se planteó 4 perfiles laborales, con la finalidad de tener claro sus funciones y además las condiciones que el postulante debe cumplir para ocupar el cargo.

Es así que el primer perfil laboral es para ocupar el cargo en atención al cliente, para este puesto se evidencia que la dependencia jerárquica será del director general, cuenta con 7 funciones establecidas y se indica que se podría asignar otras que guarden relación al puesto, la especialidad de estudios para ocupar este puesto puede variar desde Administración,

Administración y Marketing, Comunicaciones hasta otras que apliquen al perfil solicitado, el grado mínimo es universitario egresado de la carrera, con experiencia mínima de 6 meses y que cuente con conocimientos técnicos en normativa que involucra el rubro de la empresa, cursos de ofimática, CRM, Sistema de Call center y adecuado uso de TI, además de habilidades blandas como empatía, buena comunicación, cooperación, poder de negociación y resolución de problemas, esto se puede evidenciar en el (ANEXO 9) perfil de puesto para atención al cliente, con la tabla N° 36.

El segundo perfil elaborado es para cubrir la vacante de jefe de planificación del servicio para este puesto es que se determina que la dependencia jerárquica será del director general, cuenta con 9 funciones establecidas, la especialidad de estudios para ocupar este puesto puede variar desde Administración, Negocios, Economía hasta otras relacionadas al perfil, el grado mínimo es bachiller de carrera técnica, con experiencia mínima de 12 meses en puestos similares y que cuente con conocimientos técnicos en cursos de ofimática, CRM, adecuado uso de TI, gestión de recursos, gestión de RR.HH, además de habilidades blandas como poder de negociación, buena comunicación y empatía, esto se puede evidenciar en el (ANEXO 10) perfil de puesto para planificación del servicio, con la tabla N° 37.

El tercer perfil elaborado es para cubrir la vacante de jefe de desarrollo del servicio para este puesto se determina que la dependencia jerárquica será del director general, cuenta con 9 funciones establecidas, la especialidad de estudios para ocupar este puesto puede variar desde Administración hasta carreras afines al perfil, el grado mínimo es egresado de carreras técnicas, con experiencia mínima de 12 meses en puestos similares y que cuente con conocimientos técnicos en cursos de dirección, oratoria y planeación estratégica, además de habilidades blandas como poder de negociación, buena comunicación y empatía, esto se puede evidenciar en el (ANEXO 11) perfil de puesto para desarrollo del servicio, con la tabla 38.

El cuarto perfil elaborado es para la vacante de jefe de seguimiento post servicio, para este puesto es que se determina que la dependencia jerárquica será del director general, cuenta con 9 funciones establecidas y se menciona que en caso sea necesario se le indicará otras actividades que vayan en relación a su puesto, la especialidad de estudios para ocupar este puesto puede variar desde Administración hasta carreras afines al perfil, el grado mínimo es egresado de carreras técnicas, con experiencia mínima de 12 meses en puestos similares y que cuente con conocimientos técnicos en cursos de dirección y planeación estratégica, además de habilidades blandas como poder de negociación, buena comunicación y empatía, esto se puede evidenciar en el (ANEXO 12) perfil de puesto para seguimiento post servicio, con la tabla 39.

Objetivo específico 3: Describir el impacto en la satisfacción al cliente con los procesos rediseñados en la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L

Resultados de la implementación

Luego de la implementación del rediseño de procesos se realizó un listado formal de actividades involucradas en cada proceso, se calculó también el tiempo estimado de cada actividad y distancia que involucra el desarrollo de cada una, en caso aplique.

En el caso del PRO – 01: Proceso de atención al cliente, este cuenta con un total de 32 actividades por desarrollar al momento de realizar este proceso, el tiempo estimado de duración de este proceso es de 38,3 minutos y en este caso no aplica el cálculo de una distancia total, pues se realiza en un mismo ambiente, se encuentra mayor detalle y descripción de cada actividad en el diagrama analítico planteado para uso exclusivo de la empresa, este se puede visualizar en el (ANEXO 13).

Tabla 14

Tiempos y distancia del proceso de atención al cliente

| FORMATO DE RESUMEN DEL DIAGRAMA ANALÍTICO | | |
|---|---------------|-----------|
| PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| Nº DE ACTIVIDAD | TIEMPO - MIN. | DIST. (M) |
| 1 | 0.3 | 0 |
| 2 | 0.3 | 0 |
| 3 | 0.5 | 0 |
| 4 | 5 | 0 |
| 5 | 0.5 | 0 |
| 6 | 0.5 | 0 |
| 7 | 0.2 | 0 |
| 8 | 0.1 | 0 |
| 9 | 0.2 | 0 |
| 10 | 0.5 | 0 |
| 11 | 3 | 0 |
| 12 | 0 | 0 |
| 13 | 2 | 0 |
| 14 | 2 | 0 |
| 15 | 0 | 0 |
| 16 | 5 | 0 |
| 17 | 0 | 0 |
| 18 | 2 | 0 |
| 19 | 3 | 0 |
| 20 | 0.5 | 0 |
| 21 | 2 | 0 |
| 22 | 1 | 0 |
| 23 | 0 | 0 |
| 24 | 2 | 0 |

| | | |
|----|-----|---|
| 25 | 0.5 | 0 |
| 26 | 1 | 0 |
| 27 | 0.2 | 0 |
| 28 | 1 | 0 |
| 29 | 0 | 0 |
| 30 | 1 | 0 |

Nota: Se presenta el tiempo de duración de cada actividad que involucra el proceso mencionado y la distancia, elaboración propia.

En el caso del PRO – 02: Proceso de planificación del servicio, este cuenta con un total de 18 actividades por desarrollar al momento de realizar este proceso, el tiempo estimado de duración de este proceso es de 57 minutos y en este caso no aplica el cálculo de una distancia total, pues las coordinaciones se pueden realizar en un mismo ambiente de manera online, se encuentra mayor detalle y descripción de cada actividad en el diagrama analítico planteado para uso exclusivo de la empresa, este se puede visualizar en el (ANEXO 14).

Tabla 15

Tiempos y distancia del proceso de planificación del servicio

| FORMATO DE RESUMEN DEL DIAGRAMA ANALÍTICO | | |
|---|-------------|----------|
| PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO | | |
| Nº DE ACTIVIDAD | TIEMPO min. | DIST (m) |
| 1 | 3 | 0 |
| 2 | 5 | 0 |
| 3 | 10 | 0 |
| 4 | 1 | 0 |
| 5 | 5 | 0 |
| 6 | 2 | 0 |
| 7 | 2 | 0 |

| | | |
|----|-----|---|
| 8 | 1 | 0 |
| 9 | 5 | 0 |
| 10 | 5 | 0 |
| 11 | 3 | 0 |
| 12 | 3 | 0 |
| 13 | 2 | 0 |
| 14 | 3 | 0 |
| 15 | 5 | 0 |
| 16 | 1 | 0 |
| 17 | 0.5 | 0 |
| 18 | 0.5 | 0 |

Nota: Se presenta el tiempo de duración de cada actividad que involucra el proceso mencionado y la distancia, elaboración propia.

En el caso del PRO – 03: Proceso de desarrollo del servicio, este cuenta con un total de 16 actividades por desarrollar, al momento de realizar este proceso, el tiempo estimado de duración de este proceso no es específico, pues cuenta con actividades dependientes de la cantidad solicitada, por lo que algunas actividades no tienen un tiempo determinado de duración, pero al momento de tener la certeza de la cantidad solicitada y desarrollar adecuadamente cada actividad del proceso estandarizado se logrará optimizar el tiempo y capital humano, en este proceso no aplica el cálculo de una distancia total, pues esto puede ir variando dependiendo a diferentes factores solicitados, se encuentra mayor detalle y descripción de cada actividad a realizar en el diagrama analítico planteado para uso exclusivo de la empresa, este se puede visualizar en el (ANEXO 15).

Tabla 16
Tiempos y distancia del proceso de desarrollo del servicio

| FORMATO DE RESUMEN DEL DIAGRAMA ANALÍTICO | | |
|---|-------------|----------|
| PROCESO DE DESARROLLO DEL SERVICIO | | |
| N° DE ACTIVIDAD | TIEMPO min. | DIST (m) |
| 1 | 2 | 0 |
| 2 | 5 | 0 |
| 3 | 30 | .. |
| 4 | | 0 |
| 5 | 10 | 0 |
| 6 | 5 | 0 |
| 7 | 5 | 0 |
| 8 | 0 | 0 |
| 9 | 0 | 0 |
| 10 | 5 | 0 |
| 11 | 2 | 0 |
| 12 | 1 | 0 |
| 13 | 5 | 0 |
| 14 | 1 | 0 |
| 15 | 5 | 0 |
| 16 | 1 | 0 |

Nota: Se presenta el tiempo de duración de cada actividad que involucra el proceso mencionado y la distancia, elaboración propia.

En el caso del PRO – 04: Proceso de seguimiento post servicio, este cuenta con un total de 16 actividades por desarrollar al momento de realizar este proceso, el tiempo estimado de duración de este proceso es de 216,5 minutos y en este caso no aplica el cálculo de una distancia total, pues esto varía dependiendo el lugar del servicio, se encuentra mayor detalle

y descripción de cada actividad en el diagrama analítico planteado para uso exclusivo de la empresa, este se puede visualizar en el (ANEXO 16).

Tabla 17

Tiempos y distancia del proceso de seguimiento post servicio

| FORMATO DE RESUMEN DEL DIAGRAMA ANALÍTICO | | |
|---|-------------|----------|
| PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| Nº DE ACTIVIDAD | TIEMPO min. | DIST (m) |
| 1 | 2 | 0 |
| 2 | 0.5 | 0 |
| 3 | 10 | 0 |
| 4 | 5 | 0 |
| 5 | 2 | 0 |
| 6 | 60 | 0 |
| 7 | 60 | 0 |
| 8 | 30 | 0 |
| 9 | 30 | 0 |
| 10 | 0 | 0 |
| 11 | 5 | 0 |
| 12 | 5 | 0 |
| 13 | 2 | 0 |
| 14 | 1 | 0 |
| 15 | 1 | 0 |
| 16 | 3 | 0 |

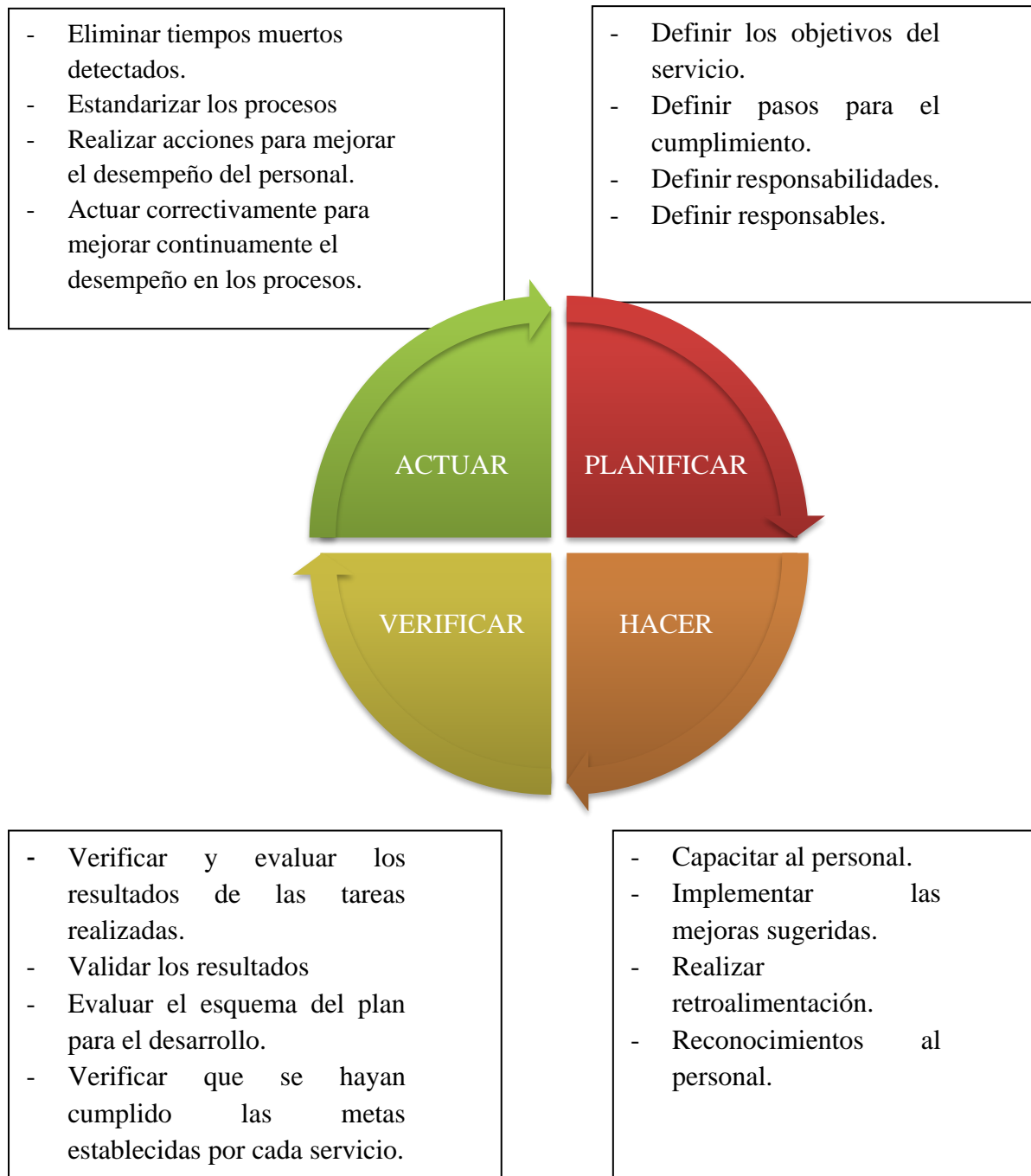
Nota: Se presenta el tiempo de duración de cada actividad que involucra el proceso mencionado y la distancia, elaboración propia.

Es así que, con el propósito de mantener el impacto de la implementación del rediseño de procesos en la empresa Wayracaxas Eventos SRL se planteó y desarrolló el ciclo de

Deming, pues este método aporta mantener mejoras continuas, con su desarrollo e implementación se estima mejorar continuamente los procesos de la empresa en estudio.

Figura 13

Ciclo PHVA



Nota: Se muestra el desarrollo del análisis del ciclo PHVA con relación a la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L, elaboración propia.

Agregando al análisis inicial, donde se describió la situación actual de la empresa y se realizó el análisis del nivel de cumplimiento de todos los procesos en estudio, luego con la implementación del rediseño de procesos que se realizó es que se puede evidenciar las mejoras obtenidas, por lo que a continuación se muestra el impacto de la implementación del rediseño de procesos utilizando mismo análisis inicial.

Tabla 18

Nivel de cumplimiento del proceso de atención al cliente

| PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE | DESCRIPCIÓN DE PROCESOS | CUMPLIMIENTO |
|---|--|---------------------|
| Nivel de cumplimiento de la atención al cliente | El lugar de atención es apropiado | SI |
| | Interactúa y personaliza la comunicación con el cliente | SI |
| | Cuenta con formatos de solicitud de servicios y carta de presentación de servicios | SI |
| | Presta atención a los detalles - Ofrece una atención personalizada | SI |
| | Brinda una experiencia positiva de solicitud de servicios | SI |
| | Mejora los tiempos de respuesta | SI |
| | Firma documentos de conformidad | SI |
| | Adjunta los documentos en las carpetas correspondientes | SI |
| | Adopta un enfoque omnicanal | SI - NO |

| | |
|---|------------|
| Domina los datos y la información | SI |
| Cumplimiento del servicio de atención al cliente | 95% |

Nota: Con el rediseño del proceso de atención al cliente se muestra que se obtuvo un nivel de cumplimiento de 95%, elaboración propia.

Tabla 19

Nivel de cumplimiento del proceso de planificación del evento

| PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE | DESCRIPCIÓN DE PROCESOS | CUMPLIMIENTO |
|---|---|--------------|
| Nivel de cumplimiento del proceso de planificación del evento | Tiene claro el objetivo del servicio | SI |
| | Tiene establecido un presupuesto | SI |
| | Visita anticipadamente el local | SI |
| | Organiza una lista de tareas | SI |
| | Cuenta con stock actualizado | SI |
| | Presta atención a los detalles para la entrega del servicio | SI |
| | Crea una experiencia única | SI |
| | Coordina adecuadamente la logística | SI |
| | Monitoriza el traslado de los insumos, materiales y equipos | SI |
| Revisa guía de remisión | SI | |
| Cumplimiento del servicio de planificación del evento | | 100% |

Nota: Con el rediseño del proceso de planificación del evento se muestra que se obtuvo un nivel de cumplimiento de 100%, elaboración propia.

Tabla 20

Nivel de cumplimiento del proceso de desarrollo del evento

| PROCESO DE DESARROLLO DEL EVENTO | DESCRIPCIÓN DE PROCESOS | CUMPLIMIENTO |
|--|---|---------------------|
| Nivel de cumplimiento del proceso de desarrollo del evento | Contar con responsables experimentados y capacitados por cada actividad | SI |
| | Cuenta con lista de checklist | SI |
| | Coordina constantemente con el cliente | SI |
| | Cuenta con un programa de entregas | SI |
| | Gestiona correctamente las actividades | SI |
| Cumplimiento del servicio de desarrollo del evento | | 100% |

Nota: Con el rediseño del proceso de desarrollo del evento se muestra que se obtuvo un nivel de cumplimiento de 100%, elaboración propia

Tabla 21

Nivel de cumplimiento del proceso de seguimiento post evento

| PROCESO DE SEGUIMIENTO POST EVENTO | DESCRIPCIÓN DE PROCESOS | CUMPLIMIENTO |
|--|--|---------------------|
| Nivel de cumplimiento del proceso de seguimiento post evento | Desmontaje y limpieza | SI |
| | Reunión con el equipo de trabajo | SI |
| | Comunicación con el cliente | SI |
| | Contar con la documentación para finalizar el servicio | SI |
| | Formular estado de cuentas y pago de proveedores | SI |

| | |
|---|-------------|
| Evaluación de cumplimiento de tiempos establecidos | SI |
| Evaluación de estándares de calidad | SI |
| Informe final del evento | SI |
| Cumplimiento del servicio de seguimiento post evento | 100% |

Nota: Con el rediseño del proceso de seguimiento post evento se muestra que se obtuvo un nivel de cumplimiento de 100%, elaboración propia.

Tabla 22

Indicador de nivel de cumplimiento

| Indicadores | Porcentaje | Nivel de cumplimiento | N° procesos |
|---------------|------------|-----------------------|-------------|
| Inapropiado | 0% - 20% | 0% | 4 |
| Deficiente | 21% - 50% | 0% | |
| Satisfactorio | 51% - 75% | 0% | |
| Apropiado | 76% - 100% | 95 - 100% | |

Nota: Con el rediseño de los procesos de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L y en el análisis post test realizado muestra que el indicador del nivel de cumplimiento de la empresa es de 95% en un proceso y 100% en tres procesos, lo que indica que el nivel de cumplimiento es apropiado.

En ese mismo contexto, con la finalidad de mostrar los resultados de la implementación del rediseño de proceso es que se aplicó el Instrumento N° 1: Lista de verificación N° 1 y Lista de verificación N° 2, este instrumento aporta confiabilidad, seguridad y certeza de lo aplicado en la empresa, con relación a cada uno de los indicadores presentados. Cabe resaltar que este análisis se realizó en conjunto con el director general de la empresa Wayracaxas Eventos SRL. Esto se puede evidenciar en el ANEXO N° 15 - Lista de verificación | y ANEXO N° 16 - Lista de verificación N° 2 respectivamente.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Para la presente investigación se presentaron algunas limitaciones relacionadas a la accesibilidad de la información, debido a que la empresa considera que el desarrollo de sus actividades es el centro de su negocio, además que los datos de proveedores y clientes son sumamente confidenciales, asimismo, otra limitación fue el poco conocimiento sobre el rediseño de procesos por parte de los empresarios.

Los resultados tras el rediseño de procesos indican que existe una relación significativa entre el rediseño de procesos y la influencia en la satisfacción del cliente, esto se contrasta con lo que menciona Rojas y Bances (2017), en su investigación, ya que indica que es beneficioso para la empresa identificar los puntos críticos de sus procesos, de modo que pueda establecer el orden prioritario para su mejora, así también involucrar o determinar los requerimientos actuales de sus clientes para que esto se encuentre plasmado dentro del plan de cambio, fijando la importancia del cliente dentro del rediseño y evaluando la satisfacción obtenida al desarrollar dichos procesos, menciona que se debe incluir la apreciación del cliente e interpretar las necesidades de manera que todo esto ayude a mantener el enfoque en los puntos críticos de mejoramiento y de situarse en el lugar del cliente para visualizar que podría requerir, finalmente menciona que el rediseño es como un “remedio” dirigido de manera específica a la solución del “mal del organismo”, que sería el problema o inconveniente dentro de cada proceso.

Asimismo, la investigación de Alvarez y Páez (2016), menciona que los clientes identifican como parte importante del servicio la disponibilidad total de los servicios ofrecidos, así como una buena atención, mostrar amabilidad y respeto, además que la atención sea ágil y con respuestas precisas, contar con un actuar rápido a incidentes o quejas y total conocimiento de los servicios ofrecidos. También menciona que es importante realizar un

diagnóstico de los procesos empresariales, el cual permite identificar aspectos y puntos débiles dentro de cada uno, esto para ser analizados generando planes de acción y estrategias que ayuden a atacar dichos aspectos y permitan la mejora continua, esto con relación a obtener constantemente una aprobación por el cliente, además de reducción de costos aumento de la cartera de clientes (mayor rentabilidad), reducción de tiempo de respuesta de cada proceso, esto con la ayuda de nueva tecnología existente, en caso aplique, así como lealtad del cliente, cumplimiento de los objetivos.

Del mismo modo García (2016), menciona que se debe brindar un respaldo a todas las etapas y actividades que involucra el desarrollo total del servicio, el cual inicia desde el primer contacto con el cliente y finaliza con la conformidad de entrega del servicio, este respaldo debe partir desde la alta dirección y abarcar a todos los consultores involucrados, además indica que se debe de aprovechar los canales de comunicación entre cliente y consultor, compartiendo la información necesaria para el éxito del proceso, es así que concluye que el servicio al cliente es un conjunto de actividades diseñadas de forma estratégica para ofrecerlo al cliente, por lo que la satisfacción se da al cumplir explícitamente sus necesidades y expectativas. Para ello es que se recomienda el uso de métodos de análisis de procesos, pasando a un nuevo planteamiento en caso ser necesario para orientar estos procesos al logro de los objetivos empresariales, cumpliendo los estándares de calidad del servicio.

Por otro lado, cabe resaltar que como implicancias prácticas del presente estudio se tiene que después de la implementación del rediseño de procesos se puede evidenciar una mayor y mejor organización empresarial, reducción de tiempos de desarrollo de cada uno de los procesos, que el producto de cada uno de los procesos cumple las condiciones de calidad establecidas o solicitadas por el cliente así como contar con procesos documentados y

estandarizados, de manera que existe una mejor relación con el cliente, debido a que ese evidencia mayor profesionalismo, compromiso, organización y entrega desde el primer contacto, satisfaciéndose completamente al final del servicio solicitado.

De igual importancia, respecto a las implicancias sociales, la presente investigación es un referente para la aplicación de nuevas investigaciones relacionadas al rediseño de procesos.

Asimismo, en la implicancia metodológica, se tiene que la metodología del rediseño de procesos se ha visto aplicada en diferentes sectores del mercado, por lo que se considera que es muy tema en auge y delicado ya que se evidencia que este influye directamente en las variables de estudio, por lo que sí es aplicada de manera adecuada y se profundiza en estudios similares se puede llegar a obtener resultados empresariales beneficiosos.

Es así que, de todo lo mencionado anteriormente se concluye lo siguiente:

Se concluye que en relación a la descripción de la situación actual de los procesos de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L, se encontró como resultado que tenía como factor crítico a sus cuatro procesos debido a que estos se encontraban desorganizados y se realizaban de distinta manera en cada ocasión que se realiza, todo esto de acuerdo a la disponibilidad de la persona encargada, ya que como se mencionó existía solo una persona a cargo de todos los servicios ofrecidos por la empresa, además que esta persona era quien desarrollaba y supervisaba cada actividad de los procesos, adicionalmente se encontró que no contaban con documentación correspondiente para el desarrollo de cada proceso, así como no contaban con un organigrama empresarial el cual le permita visualizar las funciones o cargos existentes dentro de la empresa, así como no contar con perfiles de puestos laborales para ocupar esos cargos.

Se concluye que en el rediseño de procesos de la empresa Wayracaxas Eventos SRL, se obtuvo como resultado el diagrama de flujo de cada proceso elaborado en el programa Bizagi, además de incluir documentación que permita mejorar el desarrollo de cada uno de los procesos, la implementación del rediseño de procesos se los orientó específicamente al cumplimiento del servicio solicitado por el cliente, para lo que se consideró realizar un detalle de las actividades y el orden en que se deben realizar en cada uno, esto originando que se pueda determinar el tiempo de duración de cada proceso y la distancia involucrada en cada uno. De manera que se logre obtener la satisfacción del cliente, pues existe un cambio desde el proceso de atención, mostrando mayor compromiso, mejor presentación y sobre todo reconociendo que las necesidades y expectativas del cliente son importantes.

Se concluye que el impacto en la satisfacción de los clientes con los procesos rediseñados es positivo, ya que se puede evidenciar mayor orden desde el primer contacto con el cliente,, además de un cambio de comunicación en cada proceso y en la realización de sus actividades, de tal modo que, cada proceso funciona acorde a las actividades establecidas, mencionando que siempre deben estar atentos a oportunidades de mejora, además que indiferentemente del servicio solicitado el personal comenta que el cliente actualmente ha diferenciado que la organización empresarial mejoro considerablemente y se siente confiado, seguro y satisfecho con el servicio obtenido, ya que en el desarrollo de inicio a fin van considerando los tiempos, las personas involucradas, y el hecho que el cliente este correctamente informado y cuente con documentación que respalda la solicitud del servicio.

Asimismo, se concluye que con la implementación del rediseño de procesos se logra evidenciar que el nivel de cumplimiento de los procesos en relación con la satisfacción del cliente tiene una varianza de 35% en el análisis inicial y 95% y 100% luego de la implementación.

REFERENCIAS

"YPRUTA". (10 de 2021). *YPF RUTA*. Obtenido de <https://ruta.ypf.com/la-importancia-de-la-puntualidad-en-los-servicios-de-entrega.html#:~:text=La%20puntualidad%20en%20la%20entrega,hora%20de%20destacar%20una%20entrega>.

Aguirre García, J. F. (2018). *Repositorio de UIDE*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/am/37000/2473/3/T-UIDE-1765.pdf>

Alarcón Gavilanes, J. C. (2017). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6713/Alarcon_gj.pdf?sequence=2&isAllowed=y

ALVAREZ RINCÓN, A. C., & PÁEZ SABOYA, A. D. (2016). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<http://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/750/PROPUESTA%20DE%20REDISE%C3%91O.pdf?sequence=1>

Arias, A. (2010). Obtenido de <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>

Avila Tolentino, J. J., & Mercado Alvarado, M. d. (2021). *Repositorio UPN*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28583/Avila%20Tolentino%20c%20Jose%20Jhonathan%20-%20Mercado%20Alvarado%20c%20Maria%20de%20Jesus%20-%20Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Bautista, I. (20 de Abril de 2021). *Servnet*. Obtenido de <https://www.servnet.mx/blog/por-que-es-tan-importante-la-capacidad-de-atencion-al-cliente#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20en%20la%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente%2C%20es,atendidos%20lo%20m%C3%A1s%20pronto%20posible.>
- Botin, R. (05 de 02 de 2022). Obtenido de <https://www.shopify.com/es/blog/17011080-lo-que-debes-saber-sobre-el-servicio-post-venta#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20servicio%20post,en%20tu%20tienda%20en%201%C3%ADnea.>
- Bravo, J. (23 de Marzo de 2016). Obtenido de <https://docplayer.es/74182320-Redisenio-de-procesos-innovacion-orientada-a-la-estrategia-de-las-organizaciones-version-resumida-juan-bravo-carrasco.html>
- Cano Bedoya, S. (2015). Obtenido de <https://prezi.com/7i7jxchx4cdn/investigacion-descriptiva-cuantitativa-y-cualitativa/>
- Castro, J. (02 de Septiembre de 2021). Obtenido de <https://blog.corponet.com/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (03 de 2010). *Scielo*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100007#:~:text=Fiabilidad%20o%20Confiabilidad.,conocimientos%20profesionales%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.
- Costa, I. A. (2007). Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.scielo.br/j/rlae/a/7zMf8>

XypC67vGPrXVrVFGdx/?format=pdf&lang=es#:~:text=Los%20dos%20tipos%20de%20dise%C3%B1os,una%20familia%20o%20un%20grupo.

Díaz, L. M. (2022). Obtenido de file:///C:/Users/Estefany/Downloads/TM_DíazChumanLucrecia.pdf

Durand Yuca, S. P. (2015). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581757/DURAND_YS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Esteban, N. T. (2018). Obtenido de http://190.117.99.173/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf

Fernández Cabrera, A., & Ramírez Olascoaga, L. Á. (25 de Julio de 2017). Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4068/TESIS%20FINA L%202002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García Martínez, C. F. (2016). *Repositorio de la Universidad de Chile*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139094/Redisenodeprocesosdegestionde los cursos de formacion general en la Universidad de Chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, A. (03 de Septiembre de 2016). Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf

García, S. (2020). Obtenido de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/150795/El%20tiempo%20y%20las%20Operaciones%20Nota%20T%C3%A9cnica.pdf?sequence=1

- Gonzales Manrique, H. D. (2018). *Repositorio UNC*. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2391/TESIS.pdf?sequence=1>
- Gonzalez Albuja, C. L., & Taborda Ramos, L. L. (2016). *Repositorio UCP*. Obtenido de <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/4136/1/DDMIIND23.pdf>
- Guerrero, P., Orellana, A., María, G., & Maldonado, M. (15 de 07 de 2022). Obtenido de <https://atenas.tecazuay.edu.ec/index.php/revista/article/view/12/8>
- Hernandez, R. (20 de Octubre de 2020). Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/18935/15876>
- Hinostroza Alarcon, J. C. (2020). *Repositorio UPN*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglefindmkaj/[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25704/Hinostroza%20Alarcon%2C%20Julio%20Cesar.pdf?sequence=3&isAllowed=y%20ISO,%209.%20\(28%20de%2001%20de%202015\).%20Obtenido%20de%20https://www.nueva-iso.com/2015/01/iso-9001-procesos/#:~:text=Estandarizar%20mediante%20un%20proceso%20es,las%20actividades%20de%20la%20organizaci%C3%B3n](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25704/Hinostroza%20Alarcon%2C%20Julio%20Cesar.pdf?sequence=3&isAllowed=y%20ISO,%209.%20(28%20de%2001%20de%202015).%20Obtenido%20de%20https://www.nueva-iso.com/2015/01/iso-9001-procesos/#:~:text=Estandarizar%20mediante%20un%20proceso%20es,las%20actividades%20de%20la%20organizaci%C3%B3n)
- ISO. (28 de 01 de 2015). *ISO, 9001*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2015/01/iso-9001-procesos/#:~:text=Estandarizar%20mediante%20un%20proceso%20es,las%20actividades%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>
- León, C. (04 de Enero de 2019). *Conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/indice-de-recomendacion-neta-irene-ventajas-y-criticas>

León, M. I., & Cortés, M. (2004). Obtenido de https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Lizano, E., & Villegas, A. R. (2019). Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3

Marulanda, Á. M. (2019). Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/287136978.pdf>

Oliveira, W. (07 de Julio de 2017). Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/mapeo-procesos/redisenio-de-procesos-bpm/>

Pacheco, J. (26 de 09 de 2017). *Heflo*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/rh/procesos-gestion-personas/>

ROJAS RUIZ, E. T., & BANCES TENORIO, K. D. (12 de Diciembre de 2017). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1657/1/TL_RojasRuizErika_BancesTenorioKarem.pdf

SYDLE. (20 de 07 de 2021). Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/estandarizacion-de-procesos-60f723cfb2503757979bb13b#:~:text=La%20estandarizaci%C3%B3n%20de%20procesos%20es,seguidos%20por%20todos%20los%20empleados.>

Taborda, L., & González, C. (2018). PROPUESTA PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CALZADO GIORGINNA. Pereira, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/4136/1/DDMIIND23.pdf>

Westreicher, G. (2022). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/muestreo-no-probabilistico.html>

Ynfantes Haro, D. A. (2017). *Repositorio UPN*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11592/Ynfantes%20Haro%20Diego%20Armando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO N° 1 - Matriz de operacionalización de variables

Tabla 23

Matriz de operacionalización de variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | FÓRMULA | TÉCNICA | INSTRUMENTO |
|---|--|-------------|---|--|---------------------|-----------------------|
| VARIABLE INDEPENDIENTE Implementación del rediseño de procesos | El rediseño de procesos tiene como objetivo principal, mejorar los procesos del negocio de extremo a extremo, trayendo beneficios como la reducción de costos, tiempo de ciclo de vida y mejorar la calidad del producto o servicio (Oliveira, 2017) | Procesos | Número de servicios solicitados (entradas) | Suma de los servicios | Análisis documental | Lista de verificación |
| | | | Número de actividades por proceso | Suma de las actividades | | |
| | | | Tiempo de duración de cada proceso | Suma del tiempo que toma el desarrollo del proceso | | |
| | | | Empleados involucrados en el desarrollo del proceso | Suma del personal involucrado en cada proceso | | |
| | | | Producto del conjunto de actividades (Salidas) | | | |

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | FÓRMULA | TÉCNICA | INSTRUMENTO | |
|---|--|-------------|--|--|---------------------|-----------------------|---|
| | | | Número de procesos documentados | Suma de los procesos documentados | Análisis documental | Lista de verificación | |
| | | | Número de procesos estandarizados | Suma de los procesos estandarizados | | | |
| VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción del cliente | Es la medida de la saciedad del cliente de la forma en la que los productos o servicios proporcionados dan un resultado positivo, pues cumplen o superan las expectativas del usuario (Lizano & Villegas, La satisfacción del cliente como indicador de calidad, 2019) | Calidad | Satisfacción al cliente | Número de servicios contratados - número de servicios con reclamos | Análisis documental | Ficha de registro | |
| | | | Nivel de cumplimiento de los servicios | Número de servicios contratados - número de servicios cubiertos | | | |
| | | | Servicio post venta | Suma de los servicios con reclamo en el servicio post venta. | | | |
| | | | | Confiabilidad del servicio | | | Número de clientes que llegan por recomendación |
| | | | | Capacidad de tiempo de respuesta | | | Tiempo de respuesta, por medios digitales. |
| | | Servicio | | Índice de recomendación | | | Promotores - Detractores |
| | | | | | | | Tasa de retención de clientes |

ANEXO N° 2 - Matriz de consistencia

Tabla 24
Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | Indicadores |
|---|---|--|---|--|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLE INDEPENDIENTE | |
| ¿Cuál es la influencia de la implementación del rediseño de procesos en la empresa Wayracaxas Eventos SRL en | Determinar la influencia de la implementación del rediseño de procesos en la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L en la satisfacción al cliente, en la de la ciudad de Cajamarca, 2022. | La implementación del rediseño de procesos influye en la satisfacción del cliente, de la empresa | Implementación del rediseño de procesos | 1. Número de servicios solicitados (entradas) 2. Número de actividades por proceso 3. Tiempo de duración de cada proceso 4. Empleados involucrados en el desarrollo del proceso |
| Wayracaxas Eventos SRL en | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | Wayracaxas Eventos SRL de la | VARIABLE DEPENDIENTE | |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>la satisfacción al cliente, en la ciudad de Cajamarca, 2022?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Describir la situación actual de los procesos actuales de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L • Rediseñar los procesos en la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L (Metodologías de rediseño de procesos). • Describir el impacto en la satisfacción al cliente con los procesos rediseñados en la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L | <p>ciudad de Cajamarca 2022. Satisfacción del cliente.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 5. Producto del conjunto de actividades (Salidas) 6. Número de procesos documentados 7. Número de procesos estandarizados 8. Satisfacción al cliente 9. Nivel de cumplimiento de los servicios 10. Servicio post venta 11. Confiabilidad del servicio 12. Capacidad de tiempo de respuesta 13. Índice de recomendación 14. Tasa de retención de clientes |
|--|--|--|---|

ANEXO N° 3 - Lista de verificación

INSTRUMENTO N° 1

LISTA DE VERIFICACIÓN N° 1

Finalidad: El presente documento sirve para dar confiabilidad, seguridad y certeza de que se cumple con lo planteado en la aplicación del rediseño de procesos de la empresa Wayracaxas Eventos SRL de la ciudad de Cajamarca. En la dimensión PROCESOS con los indicadores N° 1, N° 2, N° 3, N° 4 y N° 5.

Instrucciones: Marcar con “X” en el recuadro según corresponda.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 1

Tabla 25

Lista de verificación de indicador N°1

| Número de servicios solicitados | Deficiente | Regular | Aceptable |
|--|------------|---------|-----------|
| El registro del servicio solicitado es correcto. | | | |
| Se poseen los registros de recepción de servicios. | | | |
| Se cuenta con código de solicitud. | | | |
| Se cumple con la secuencia de los procedimientos establecidos. | | | |
| Se usaron y se llenaron correctamente los formatos vigentes. | | | |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 2

Tabla 26

Lista de verificación de indicador N° 2

| Número de actividades por proceso | Deficiente | Regular | Aceptable |
|---|------------|---------|-----------|
| Se detalló el proceso al que pertenece. | | | |
| Las actividades presentadas indican correlación. | | | |
| Detalla total de actividades a desarrollar (se evidencia inicio y fin del proceso). | | | |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 3

Tabla 27:

Lista de verificación de indicador N° 3

| | Deficiente | Regular | Aceptable |
|---|------------|---------|-----------|
| Tiempo de duración de cada proceso | te | ar | le |
| Las actividades presentadas indican correlación. | | | |
| Se considera el tiempo estimado de ejecución de cada actividad. | | | |
| Se considera los posibles incidentes en el desarrollo de las actividades. | | | |
| Se evidencia la suma total del tiempo que toma las actividades a desarrollar. | | | |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 4

Tabla 28:

Lista de verificación de indicador N° 4

| Empleados involucrados en el desarrollo del proceso | Deficiente | Regular | Aceptable |
|--|-------------------|----------------|------------------|
| Existe detalle de las actividades correlacionales. | | | |
| Se plantea los responsables de las actividades. | | | |
| Se indica la cantidad adecuada de personal para el desarrollo de cada actividad. | | | |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 5

Tabla 29:

Lista de verificación de indicador N° 5

| Producto del conjunto de actividades | Deficiente | Regular | Aceptable |
|---|-------------------|----------------|------------------|
| Existe evidencia del servicio entregado. | | | |
| Se cumplió con lo solicitado por el cliente. | | | |
| Se cumplió adecuadamente lo programado. | | | |
| Se evidenció la coordinación entre cada tarea involucrada. | | | |
| El estándar de calidad que se brindo es el mencionado o promocionado inicialmente hacia el cliente. | | | |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

ANEXO N° 3.1 - Lista de verificación

INSTRUMENTO N° 1

LISTA DE VERIFICACIÓN N° 1

Finalidad: El presente documento sirve para dar confiabilidad, seguridad y certeza de que se cumple con lo planteado en la aplicación del rediseño de procesos de la empresa Wayracaxas Eventos SRL de la ciudad de Cajamarca. En la dimensión PROCESOS con los indicadores N° 1, N° 2, N° 3, N° 4 y N° 5.

Instrucciones: Marcar con "X" en el recuadro según corresponda.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 1

Tabla 30:

Lista de verificación de indicador N°1

| Número de servicios solicitados | Deficiente | Regular | Aceptable |
|--|------------|---------|-----------|
| El registro del servicio solicitado es correcto. | | | |
| Se poseen los registros de recepción de servicios. | | | |
| Se cuenta con código de solicitud. | | | |
| Se cumple con la secuencia de los procedimientos establecidos. | | | |
| Se usaron y se llenaron correctamente los formatos vigentes. | | | |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 2

Tabla 31:

Lista de verificación de indicador N° 2

| Número de actividades por proceso | Deficiente | Regular | Aceptable |
|---|-------------------|----------------|------------------|
| Se detalló el proceso al que pertenece. | | | |
| Las actividades presentadas indican correlación. | | | |
| Detalla total de actividades a desarrollar (se evidencia inicio y fin del proceso). | | | |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 3

Tabla 32:

Lista de verificación de indicador N° 3

| Tiempo de duración de cada proceso | Deficiente | Regular | Aceptable |
|---|-------------------|----------------|------------------|
| Las actividades presentadas indican correlación. | | | |
| Se considera el tiempo estimado de ejecución de cada actividad. | | | |
| Se considera los posibles incidentes en el desarrollo de las actividades. | | | |
| Se evidencia la suma total del tiempo que toma las actividades a desarrollar. | | | |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 4

Tabla 33:

Lista de verificación de indicador N° 4

| Empleados involucrados en el desarrollo del proceso | Deficiente | Regular | Aceptable |
|--|-------------------|----------------|------------------|
| Existe detalle de las actividades correlacionales. | | | |
| Se plantea los responsables de las actividades. | | | |
| Se indica la cantidad adecuada de personal para el desarrollo de cada actividad. | | | |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 5

Tabla 34:

Lista de verificación de indicador N° 5

| Producto del conjunto de actividades | Deficiente | Regular | Aceptable |
|---|-------------------|----------------|------------------|
| Existe evidencia del servicio entregado. | | | |
| Se cumplió con lo solicitado por el cliente. | | | |
| Se cumplió adecuadamente lo programado. | | | |
| Se evidenció la coordinación entre cada tarea involucrada. | | | |
| El estándar de calidad que se brindo es el mencionado o promocionado inicialmente hacia el cliente. | | | |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

ANEXO N° 4 - Ficha de registro

INSTRUMENTO N° 2

FICHA DE REGISTRO N° 1

Finalidad: El presente documento sirve para dar confiabilidad, seguridad y certeza de que se cumple con lo planteado en la aplicación del rediseño de procesos de la empresa Wayracaxas Eventos SRL de la ciudad de Cajamarca. Para la variable dependiente, en la dimensión CALIDAD y SERVICIO, según los indicadores presentados.

Instrucciones: Marque en el recuadro adecuado según sea el caso por cada criterio de la siguiente tabla.

Tabla 35:

Ficha de registro

| | | |
|---|---|----------|
| SERVICIO CONTRATADO: | | |
| FECHA DE CONTRATO: | | FICHA DE |
| FECHA DE DESARROLLO DE EVENTO: | | REGISTRO |
| NOMBRE CLIENTE: | | N° 1 |
| CODIGO DE SOLICITUD: | | |
| ITEM | DETALLE DEL REGISTRO – DESCRIPCIÓN | |
| Completa la documentación adecuadamente (todos los campos de las fichas). | | |
| Logra registrar adecuadamente el número total de servicios solicitados. | | |
| Logra registrar adecuadamente el número total de servicios contratados. | | |

SERVICIO CONTRATADO:

FECHA DE CONTRATO:

FICHA DE

FECHA DE DESARROLLO DE EVENTO:

REGISTRO

NOMBRE CLIENTE:

N° 1

CODIGO DE SOLICITUD:

| ITEM | DETALLE DEL REGISTRO – DESCRIPCIÓN |
|-------------|---|
| | Logra registrar adecuadamente el número total de servicios desarrollados. |
| | Logra registrar adecuadamente el número total de servicios atendidos que cuenten con reclamos u alguna observación, realizada por el cliente. |
| | Indica el medio por el cual nos contactó (redes sociales, afiches o recomendación). |
| | Evidencia el medio por el que se solicita el servicio, el día y hora solicitado y el día y hora de atendido. |
| | Logra registrar y canalizar adecuadamente los reclamos o quejas del cliente, para la mejora del servicio. |
| | Lograr dejar documentado que el cliente es repetitivo o nuevo. |
| | Almacena adecuadamente la documentación de la empresa. |
| | Se guarda relación entre cada expediente guardado. |
| | Cuenta con la clasificación adecuada por servicio solicitado. |
| | <i>Nota:</i> Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado. |

ANEXO N° 5. Validación de expertos (Primera validación)

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. **Experto:** Manuel Malpica Rodríguez
- 1.2. **Especialidad:** Ingeniero de Sistemas
- 1.3. **Cargo actual:** Docente
- 1.4. **Grado académico:** Doctor
- 1.5. **Institución:** Universidad Nacional de Cajamarca
- 1.6. **Tipo de instrumento:** lista de verificación 2: variable independiente
- 1.7. **Lugar y fecha:** Cajamarca 22 de diciembre de 2022

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

| N° | EVIDENCIAS | VALORACION | | | | | |
|----|---|------------|----------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 1 | Pertinencia de indicadores | x | | | | | |
| 2 | Formulado con lenguaje apropiado | | x | | | | |
| 3 | Adecuado para los sujetos en estudio | x | | | | | |
| 4 | Facilita la prueba de hipótesis | x | | | | | |
| 5 | Suficiencia para medir la variable | x | | | | | |
| 6 | Facilita la interpretación del instrumento | x | | | | | |
| 7 | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | x | | | | | |
| 8 | Expresado en hechos perceptibles | x | | | | | |
| 9 | Tiene secuencia lógica | x | | | | | |
| 10 | Basado en aspectos teóricos | | x | | | | |
| | Total | 4 | 8 | | | | |

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 96\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Considerar los aspectos éticos en sus enunciados para saber el tratamiento y uso que se dará a la información, además de colocar título a su instrumento.



MANUEL ENRIQUE MALPICA RODRIGU - 2
Firma y Sello del Experto
INGENIERO SISTEMAS
Reg° del Colegio de Ingenieros N° 72998

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. **Experto:** Manuel Malpica Rodríguez
- 1.2. **Especialidad:** Ingeniero de Sistemas
- 1.3. **Cargo actual:** Docente
- 1.4. **Grado académico:** Doctor
- 1.5. **Institución:** Universidad Nacional de Cajamarca
- 1.6. **Tipo de instrumento:** lista de verificación 2: variable independiente
- 1.7. **Lugar y fecha:** Cajamarca 22 de diciembre de 2022

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

| N° | EVIDENCIAS | VALORACION | | | | | |
|----|---|------------|----------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 1 | Pertinencia de indicadores | x | | | | | |
| 2 | Formulado con lenguaje apropiado | | x | | | | |
| 3 | Adecuado para los sujetos en estudio | x | | | | | |
| 4 | Facilita la prueba de hipótesis | x | | | | | |
| 5 | Suficiencia para medir la variable | x | | | | | |
| 6 | Facilita la interpretación del instrumento | x | | | | | |
| 7 | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | x | | | | | |
| 8 | Expresado en hechos perceptibles | x | | | | | |
| 9 | Tiene secuencia lógica | x | | | | | |
| 10 | Basado en aspectos teóricos | | x | | | | |
| | Total | 4 | 8 | | | | |

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 96\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Considerar los aspectos éticos en sus enunciados para saber el tratamiento y uso que se dará a la información, además de colocar título a su instrumento.



MANUEL ENRIQUE MALPICA RODRIGU. 2
 Firma y sello del Experto
 INGENIERO SISTEMAS
 Reg° del Colegio de Ingenieros N° 72990

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. **Experto:** Manuel Malpica Rodríguez
- 1.2. **Especialidad:** Ingeniero de Sistemas
- 1.3. **Cargo actual:** Docente
- 1.4. **Grado académico:** Doctor
- 1.5. **Institución:** Universidad Nacional de Cajamarca
- 1.6. **Tipo de instrumento:** lista de verificación 1: variable independiente
- 1.7. **Lugar y fecha:** Cajamarca 22 de diciembre de 2022

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

| N° | EVIDENCIAS | VALORACION | | | | | |
|----|---|------------|----------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 1 | Pertinencia de indicadores | | x | | | | |
| 2 | Formulado con lenguaje apropiado | | x | | | | |
| 3 | Adecuado para los sujetos en estudio | x | | | | | |
| 4 | Facilita la prueba de hipótesis | x | | | | | |
| 5 | Suficiencia para medir la variable | x | | | | | |
| 6 | Facilita la interpretación del instrumento | | x | | | | |
| 7 | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | x | | | | | |
| 8 | Expresado en hechos perceptibles | x | | | | | |
| 9 | Tiene secuencia lógica | x | | | | | |
| 10 | Basado en aspectos teóricos | | x | | | | |
| | Total | 3 | 1 | | | | |
| | | 0 | 6 | | | | |

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 92\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

Considerar los aspectos éticos en sus enunciados para saber el tratamiento y uso que se dará a la información, además de colocar título a su instrumento.



MANUEL ENRIQUE MALPICA RODRIGU · 2
 Firma y Sello del Experto
 Reg. del Colegio de Ingenieros N° 72996

ANEXO N° 5 - Validación de expertos (Segunda validación)

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: María Elena Vera Correa
- 1.2. Especialidad: Administración de empresas
- 1.3. Cargo actual: Docente
- 1.4. Grado académico: Maestro en administración de empresas
- 1.5. Institución:
- 1.6. Tipo de instrumento: Lista de verificación 1, Variable independiente.
- 1.7. Lugar y fecha: Cajamarca 21 de diciembre de 2022

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

| N° | EVIDENCIAS | VALORACION | | | | | |
|----|---|------------|---|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 1 | Pertinencia de indicadores | 5 | | | | | |
| 2 | Formulado con lenguaje apropiado | 5 | | | | | |
| 3 | Adecuado para los sujetos en estudio | 5 | | | | | |
| 4 | Facilita la prueba de hipótesis | | 4 | | | | |
| 5 | Suficiencia para medir la variable | | 4 | | | | |
| 6 | Facilita la interpretación del instrumento | 5 | | | | | |
| 7 | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | 5 | | | | | |
| 8 | Expresado en hechos perceptibles | 5 | | | | | |
| 9 | Tiene secuencia lógica | 5 | | | | | |
| 10 | Basado en aspectos teóricos | 5 | | | | | |
| | Total | 4 | 8 | | | | |

Coefficiente de valoración porcentual: c = 96%

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES



Ing. María Elena Vera Correa
C.I.R. N° 37676

Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- a. Experto: María Elena Vera Correa
- b. Especialidad: Administración de empresas
- c. Cargo actual: Docente
- d. Grado académico: Maestro en administración de empresas
- e. Institución:
- f. Tipo de instrumento: Ficha de registro, Variable dependiente.
- g. Lugar y fecha: Cajamarca 21 de diciembre de 2022

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

| N° | EVIDENCIAS | VALORACION | | | | | |
|----|---|------------|---|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 1 | Pertinencia de indicadores | | 4 | | | | |
| 2 | Formulado con lenguaje apropiado | 5 | | | | | |
| 3 | Adecuado para los sujetos en estudio | 5 | | | | | |
| 4 | Facilita la prueba de hipótesis | | 4 | | | | |
| 5 | Suficiencia para medir la variable | 5 | | | | | |
| 6 | Facilita la interpretación del instrumento | 5 | | | | | |
| 7 | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | 5 | | | | | |
| 8 | Expresado en hechos perceptibles | 5 | | | | | |
| 9 | Tiene secuencia lógica | 5 | | | | | |
| 10 | Basado en aspectos teóricos | 5 | | | | | |
| | Total | 4 | 8 | | | | |

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 96\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES



Ing. María Elena Vera Correa
C.I.P. N° 13691

Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- a. Experto: María Elena Vera Correa
- b. Especialidad: Administración de empresas
- c. Cargo actual: Docente
- d. Grado académico: Maestro en administración de empresas
- e. Institución:
- f. Tipo de instrumento: Lista de verificación 2, Variable independiente.
- g. Lugar y fecha: Cajamarca 21 de diciembre de 2022

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

| N° | EVIDENCIAS | VALORACION | | | | | |
|----|---|------------|---|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| 1 | Pertinencia de indicadores | 4 | | | | | |
| 2 | Formulado con lenguaje apropiado | 4 | | | | | |
| 3 | Adecuado para los sujetos en estudio | 5 | | | | | |
| 4 | Facilita la prueba de hipótesis | 4 | | | | | |
| 5 | Suficiencia para medir la variable | 5 | | | | | |
| 6 | Facilita la interpretación del instrumento | 5 | | | | | |
| 7 | Acorde al avance de la ciencia y tecnología | 4 | | | | | |
| 8 | Expresado en hechos perceptibles | 5 | | | | | |
| 9 | Tiene secuencia lógica | 5 | | | | | |
| 10 | Basado en aspectos teóricos | 5 | | | | | |
| | Total | 30 | 6 | | | | |

Coefficiente de valoración porcentual: $c = 92\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES



Ing. María Elena Vera Correa
 C.I.P. N° 156261

Firma y sello del Experto

ANEXO N° 6 - Evidencia que se realizó los formatos propuestos para el PRO – O1. Atención al cliente.

Figura 14

Guía de solicitud de servicios de catering



| | | |
|--------------------------|---|-------------------------------|
| PERSONA JURIDICA: | WAYRACAXAS EVENTOS SRL | Teléfonos: 928 441 748 |
| DIRECCIÓN: | Manuel Sor Ajil Edificio 21 - Of. 203 - Cajamarca | |
| RUC: | 20529387912 | |

GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS

| | |
|----------------------------|-----------|
| SERVICIO: | CATERING. |
| NUMERO DE SERVICIO: | |
| NOMBRE DEL CLIENTE: | |
| TELF. DE CONTACTO – CORREO | |
| FECHA DE SOLICITUD: | |
| FECHA DE ATENCIÓN: | |

| | |
|---|--|
| CANTIDAD PARA ATENDER: | |
| PLATILLO DE ENTRADA: | |
| PLATILLO DE FONDO: | |
| POSTRES: | |
| BEBIDAS: | |
| REQUIERE MOBILIARIO | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DEL MENAJE | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DE LA MANTELERÍA | |
| CONSIDERACIONES ESPECIALES CON LOS CAMAREROS SE REQUIERE: SI – NO GÉNEFO: | |
| OTROS QUE CONSIDERE EL CLIENTE: | |

928 441 748 


Wairacaxaseventos@gmail.com 

Manuel Sor Ajil Edificio 21 - Of. 203 - Cajamarca 

Nota: Se muestra la guía de solicitud de servicios, la cual en el análisis inicial se recomendó y con la estandarización de procesos de adjunta, elaboración propia.

Figura 15

Guía de solicitud de servicios de alquiler de mobiliario y equipos






ORGANIZACIÓN DE MEGA EVENTOS

| | | |
|--------------------------|---|-------------------------------|
| PERSONA JURIDICA: | WAYRACAXAS EVENTOS SRL | Teléfonos: 928 441 748 |
| DIRECCIÓN: | Manuel Sor Ajil Edificio 21 - Of. 203 - Cajamarca | |
| RUC: | 20529387912 | |

GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS

| | |
|----------------------------|----------------------------------|
| SERVICIO: | ALQUILER DE MOBILIARIO Y EQUIPOS |
| NOMBRE DEL CLIENTE | |
| TELF. DE CONTACTO – CORREO | |
| NUMERO DE SERVICIO: | |
| FECHA DE SOLICITUD: | |
| FECHA DE ATENCIÓN: | |


| | |
|--|--|
| CANTIDAD PARA ATENDER: | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DE SILLAS: | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DE MESAS: | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DE LA MANTELERÍA: | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DE MUEBLES: | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DE BARRAS DE BEBIDA: | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DE MESAS AUXILIARES: | |
| DETALLES LOS EQUIPOS DE SONIDO: | |
| NECESITA CABLES ADICIONALES, CANTIDAD: | |
| DETALLES DE LA ILUMINACIÓN Y EFECTOS VISUALES: | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DE ALFOMBRAS – EN CASO REQUIERA: | |

928 441 748 
Wairacaxaseventos@gmail.com 
Manuel Sor Ajil Edificio 21 - Of. 203 - Cajamarca 

Nota: Se muestra la guía de solicitud de servicios, la cual en el análisis inicial se recomendó y con la estandarización de procesos de adjunta, elaboración propia.

Figura 16

Guía de solicitud de servicios servicio de decoración + mobiliario+ equipos + catering (servicio completo) + local de evento, pág. 1





| | | |
|--------------------------|---|-------------------------------|
| PERSONA JURIDICA: | WAYRACAXAS EVENTOS SRL | Teléfonos: 928 441 748 |
| DIRECCIÓN: | Manuel Sor Ajil Edificio 21 - Of. 203 - Cajamarca | |
| RUC: | 20529387912 | |


GUÍA DE SOLICITUD DE SERVICIOS

| | |
|-----------------------------|--|
| SERVICIO: | Servicio de decoración + mobiliario+ equipos + catering (servicio completo) + local de evento. |
| NOMBRE DEL CLIENTE: | |
| TELF. DE CONTACTO – CORREO: | |
| NUMERO DE SERVICIO: | |
| FECHA DE SOLICITUD: | |
| FECHA DE ATENCIÓN: | |

| | |
|---|--|
| CARACTERÍSTICAS DE LOCAL DE EVENTOS: | |
| CLIENTE CUENTA CON LOCAL: | |
| CANTIDAD DE PLATILLOS PARA ATENDER: | |
| PLATILLO DE ENTRADA: | |
| PLATILLO DE FONDO: | |
| POSTRES: | |
| BEBIDAS: | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DEL MENAJE | |
| DETALLES DEL MESAS | |
| DETALLE DE LAS SILLAS | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DE LA MANTELERÍA | |
| CONSIDERACIONES ESPECIALES CON LOS CAMAREROS SE REQUIERE: SI – NO | |
| GÉNERO: | |
| OTROS DETALLES QUE CONSIDERE EL CLIENTE CON RELACIÓN AL CATERING: | |

928 441 748 

Wairacaxaseventos@gmail.com 

Manuel Sor Ajil Edificio 21 - Of. 203 - Cajamarca 

Nota: Se muestra la guía de solicitud de servicios, la cual en el análisis inicial se recomendó y con la estandarización de procesos de adjunta, elaboración propia.

Figura 17

Guía de solicitud de servicios servicio de decoración + mobiliario+ equipos + catering (servicio completo) + local de evento, pág. 2



ORGANIZACIÓN DE MEGA EVENTOS

| | | |
|--------------------------|---|-------------------------------|
| PERSONA JURIDICA: | WAYRACAXAS EVENTOS SRL | Teléfonos: 928 441 748 |
| DIRECCIÓN: | Manuel Sor Ajil Edificio 21 - Of. 203 - Cajamarca | |
| RUC: | 20529387912 | |

| | |
|---|--|
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DE MUEBLES: | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DE BARRAS DE BEBIDA: | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DE MESAS AUXILIARES: | |
| DETALLES LOS EQUIPOS DE SONIDO: | |
| DETALLES DE LA ILUMINACIÓN Y EFECTOS VISUALES: | |
| DETALLES O PREFERENCIAS PARA ELECCIÓN DE ALFOMBRAS – EN CASO REQUIERA: | |
| DETALLES PARA LA DECORACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> - Colores de preferencia - Tipo de flores para utilizar - Cantidad de flores - Considerar el estilo de preferencia para la decoración - Adornos en el local. - Otros que el cliente considere | |


928 441 748 
Wairacaxaseventos@gmail.com 
Manuel Sor Ajil Edificio 21 - Of. 203 - Cajamarca 

Nota: Se muestra la guía de solicitud de servicios, la cual en el análisis inicial se recomendó y con la estandarización de procesos de adjunta, elaboración propia.

ANEXO 07 - Evidencia que se realizó los formatos propuestos para el PRO – 02. Planificación del servicio

Figura 18

Formato de stock de mobiliario y equipos

| | |
|--|---|
| CONTRATISTA: |  |
| SERVICIO: Para alquiler, o uso en el servicios ofrecidos por la empresa Wayracaxas Eventos SRL | |

STOCK DE MOBILIARIO Y EQUIPOS

| | |
|--------------------------|--------|
| LÍDER DEL PROCESO: | Nro. |
| ENCARGADO: | Fecha: |
| LUGAR DE ALMACENAMIENTO: | |

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN | CATEGORIA | UND | ESTADO | CANTIDAD xx/xx/2023 | CANTIDAD xx/xx/20232 | CANTIDAD xx/xx/20233 | IMAGEN | AUTORIZACIÓN/ OBSERVACIÓN MAYOR DESCRIPCIÓN | OK |
|------|-------------|------------|-----|------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|--------|---|----|
| 1 | | MOBILIARIO | | REPARACIÓN | | | | | | |
| 2 | | MOBILIARIO | | HABILITADO | | | | | | |
| 3 | | EQUIPOS | | REPARACIÓN | | | | | | |
| 4 | | EQUIPOS | | HABILITADO | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |

Nota: Se muestra el formato que utilizara para controlar las existencias del mobiliario y los equipos, así como detallar su condición y otros puntos que el responsable del proceso considere conveniente, todo esto con previa coordinación con su jefe inmediato, esto se determinó en el análisis inicial, se recomendó y con la estandarización de procesos de adjunta el formato mencionado, elaboración propia.

Figura 19

Formato de lista de proveedores

| CONTRATISTA | | | | | | | | | |
|---|------------------|---|--------------|-----------------------|----------------|--------|-----------------------|--------------------|----|
|  | | SERVICIO: Para utilizar en los servicios ofrecidos por la empresa Wayracaxas Eventos SRL. | | | | | | | |
| LISTA DE PROVEEDORES | | | | | | | | | |
| LÍDER DEL PROCESO: | | | | | | | | | |
| ENCARGADO: | | | | | | | | | |
| ÚLTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN: | | | | | | | | | |
| ITEM | NOMBRE PROVEEDOR | CATEGORIA | RAZÓN SOCIAL | UBICACIÓN - DIRECCIÓN | TELF. CONTACTO | CORREO | NIVEL DE CUMPLIMIENTO | MA YOR DESCRIPCIÓN | OK |
| 1 | | MESA S | | | | | | | |
| 2 | | SILLA S | | | | | | | |
| 3 | | EQUIPOS (SONIDO) | | | | | | | |
| 4 | | ESTRUCTURA METÁLICA | | | | | | | |
| 5 | | TELA S | | | | | | | |
| 6 | | ARMADO DE TOLDOS (COMPLETO) | | | | | | | |
| 7 | | DECORACIÓN | | | | | | | |
| 8 | | FLORES | | | | | | | |
| 9 | | CA TERING | | | | | | | |
| 10 | | LIMPIEZA | | | | | | | |
| 11 | | SEGURIDAD | | | | | | | |

Nota: Se muestra el formato a utilizar para la actualización de los proveedores de cada servicio con los cuales cuenta la empresa WAYRACAXAS Eventos SRL, esto se determinó en el análisis inicial, se recomendó y con la estandarización de procesos de adjunta el formato mencionado, elaboración propia.

Figura 20

Formato de lista de personal de apoyo

| | |
|-----------------------------------|---|
| CONTRATISTA: |  SERVICIO: Para la contratación en los servicios ofrecidos por la empresa Wayracaxas Eventos SRL. |
| LISTA DE PERSONAL DE APOYO | |
| LÍDER DEL PROCESO: | |
| ENCARGADO: | |

| ITEM | NOMBRE | UBICACIÓN - DIRECCIÓN | TELF. CONTACTO | CORREO | EXPERIENCIA | REFERENCIAS | OTROS MEDIOS DE CONTACTO | OK |
|------|--------|-----------------------|----------------|--------|-------------|-------------|--------------------------|----|
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |

Nota: Se muestra el formato a utilizar para considerar el personal de apoyo con el cual cuenta la empresa WAYRACAXAS Eventos SRL, esto se determinó en el análisis inicial, se recomendó y con la estandarización de procesos de adjunta el formato mencionado, elaboración propia.

ANEXO N° 8 Evidencia que se realizó los formatos propuestos para el PRO – 03. Desarrollo del servicio

Figura 21

Formato de acta de conformidad 1.

Wayracaxas Eventos
ORGANIZACIÓN DE MEGA EVENTOS

PERSONA JURIDICA: WAYRACAXAS EVENTOS SRL
DIRECCIÓN: Manuel Sor Ajil Edificio 21 - Of. 203 - Cajamarca
RUC: 20529387912
Teléfonos: 928 441 748

ACTA DE CONFORMIDAD

RAZÓN SOCIAL DEL LOCAL:
UBICACIÓN:
MONTO TOTAL CONTRATADO:
MONTO TOTAL A CANCELAR:
MONTO POR CANCELAR:
FECHA DE ENTREGA DEL SERVICIO:

En el departamento de Cajamarca, reunidos por una parte el Sr. _____, siendo el "CLIENTE" y de otra parte, el representante de la empresa Wayracaxas Eventos SRL, con el objeto de formalizar la solicitud de servicio se firma la presente.

Además cabe resaltar que la fecha _____, es la pactada con el cliente para realizar la visita (inspección) al local donde se llevara a cabo el servicio.

En caso el cliente presente inconvenientes para realizar la visita, se recomienda notificar con 24 horas de anticipación, caso contrario se considerará realizar la visita y realizar un informe verbal del estado del local para el cliente, así como las recomendaciones sugeridas al representante del mismo, para cumplir de acuerdo a las especificaciones técnicas exigidas por el cliente.

En señal de conformidad se suscribe la presente Acta de Conformidad.

CLIENTE

GERENTE

928 441 748
Wairacaxaseventos@gmail.com
Manuel Sor Ajil Edificio 21 - Of. 203 - Cajamarca

Nota: Se muestra el formato a utilizar para dar conformidad a la visita del local con relación a los servicios ofrecidos de la empresa WAYRACAXAS Eventos SRL, esto se determinó en el análisis inicial se recomendó y con la estandarización de procesos de adjunta el formato mencionado, elaboración propia.

Figura 22

Formato de acta de conformidad 2



ORGANIZACIÓN DE MEGA EVENTOS

| | | |
|--------------------------|---|-------------------------------|
| PERSONA JURIDICA: | WAYRACAXAS EVENTOS SRL | Teléfonos: 928 441 748 |
| DIRECCIÓN: | Manuel Sor Ajil Edificio 21 - Of. 203 - Cajamarca | |
| RUC: | 20529387912 | |

ACTA DE CONFORMIDAD

RAZÓN SOCIAL DEL LOCAL:

UBICACIÓN:

MONTO TOTAL CONTRATADO:

FECHA DE ENTREGA DEL SERVICIO:

En el departamento de Cajamarca, reunidos por una parte el Sr., siendo el "CLIENTE" y de otra parte, el representante de la empresa Wayracaxas Eventos SRL, con el objeto de formalizar la solicitud de servicio se firma la presente.

Además cabe resaltar que la fecha es la pactada con el cliente para realizar la visita (inspección) al local donde se llevara a cabo el servicio.

Luego de realizar la visita se encontró que el local se encuentra en:

- Óptimas condiciones
- Cuenta con mejores recomendadas

wairacaxaseventos@gmail.com

Esto para el desarrollo del servicio, para cumplir de acuerdo a las especificaciones técnicas exigidas por el cliente.

En señal de conformidad se suscribe la presente Acta de Conformidad.

CLIENTE

GERENTE


928 441 748
Wairacaxaseventos@gmail.com
Manuel Sor Ajil Edificio 21 - Of. 203 - Cajamarca

Nota: Se muestra el formato a utilizar para dar conformidad a la visita del local con relación a los servicios ofrecidos de la empresa WAYRACAXAS Eventos SRL, esto se determinó en el análisis inicial, se recomendó y con la estandarización de procesos de adjunta el formato mencionado, elaboración propia.

Figura 23

Formato de guía de remisión

CONTRATISTA: _____



SERVICIO: _____

GUÍA DE REMISIÓN

LÍDER DEL PROCESO: _____ Nro.

ENCARGADO: _____ Fecha:

CLIENTE: _____

LUGAR DE DESARROLLO: _____

| ITEM | DESCRIPCIÓN | CATEGORIA | UND. | CANTIDAD | AUTORIZACIÓN/ OBSERVACIÓN/ MAYOR DESCRIPCIÓN | PRECIO UNITARIO | PRECIO TOTAL | CRÉDITO - CONTADO | PROVEEDOR NOMBRE DE LA EMPRESA - RAZÓN SOCIAL | OK |
|------|-------------|-----------|------|----------|--|--------------------|--------------|----------------------|--|----|
| 1 | | | | | | S/ | - | | | |
| 2 | | | | | | S/ | - | | | |
| 3 | | | | | | S/ | - | | | |
| 4 | | | | | | S/ | - | | | |
| 5 | | | | | | S/ | - | | | |
| 6 | | | | | | S/ | - | | | |
| 7 | | | | | | S/ | - | | | |
| 8 | | | | | | S/ | - | | | |
| 9 | | | | | | S/ | - | | | |
| 10 | | | | | | S/ | - | | | |

Nota: Se muestra el formato a utilizar para verificar el cumplimiento de todo lo solicitado con relación a los proveedores con los que cuenta la empresa WAYRACAXAS Eventos SRL, esto se determinó en el análisis inicial, se recomendó y con la estandarización de procesos se adjunta el formato mencionado, elaboración propia.

Figura 24

Formato de checklist con el cliente

CONTRATISTA:



CHECKLIST DE DETALLES CON CLIENTE

LÍDER DEL PROCESO:

ENCARGADO:

CLIENTE:

FECHA:


LUGAR DE DESARROLLO:

| ITEM | DETALLES | SERVICIO | UND | CANTIDAD | PROVEEDOR | OK |
|------|----------|----------|-----|----------|-----------|----|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |

Nota: Se muestra el formato a utilizar para realizar el checklist de cada detalle solicitado por el cliente los cuales proveerá la empresa WAYRACAXAS Eventos SRL, esto se determinó en el análisis inicial, se recomendó y con la estandarización de procesos de adjunta el formato mencionado, elaboración propia.

Figura 25

Formato de ckecklist con proveedores

| | |
|--|---|
| CONTRATISTA: |  |
| CHECKLIST DE DETALLES CON PROVEEDORES | |

LÍDER DEL PROCESO:

ENCARGADO:

CLIENTE:

FECHA:

LUGAR DE DESARROLLO:


| ITEM | DETALLES | SERVICIO | UND | CANTIDAD | PROVEEDOR | OK |
|------|----------|----------|-----|----------|-----------|----|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |

Nota: Se muestra el formato a utilizar para realizar el checklist de cada entrega realizada por los proveedores de la empresa WAYRACAXAS Eventos SRL, esto se determinó en el análisis inicial, se recomendó y con la estandarización de procesos de adjunta el formato mencionado, elaboración propia.

ANEXO N° 9 – Perfil de puesto para atención al cliente

Tabla 36

Perfil de puesto para proceso de atención al cliente.

| PERFIL DEL PUESTO | |
|---|---|
|  | NOMBRE DEL PUESTO: Para atención al cliente |
| | DEPENDENCIA JERÁRQUICA: director general |
| FUNCIONES DEL PUESTO | |
| 1 | Responder a las inquietudes del cliente, brindando asesoría sobre los servicios ofrecidos por la empresa. |
| 2 | Realizar un seguimiento a las propuestas económicas enviadas y las consultas realizadas. |
| 3 | Brindar atención proactiva. |
| 4 | Coordinar con el personal encarado de la planificación. |
| 5 | Prevenir futuros incidentes |
| 6 | Custodiar y mantener vigente un archivo de las carpetas con documentación existentes. |
| 7 | Realizar un seguimiento de KPI y métricas en relación al servicio al cliente. |
| 8 | Realizar otras funciones que le asigne su jefe inmediato, relacionadas a su puesto. |
| ESPECIALIDAD: | |
| Administración, Administración y Marketing, Comunicaciones, otras que apliquen al perfil. | |
| A. NIVEL EDUCATIVO | B. GRADO ACADÉMICO Y ESTUDIOS ESPECIALIDADES REQUERIDAS POR EL PUESTO |
| Incompleta | Completa |
| | X |
| | Egresado (a) |

| | |
|------------|-----------|
| Primaria | Bachiller |
| | Título |
| Secundaria | Maestría |
| | Doctorado |
| Técnica | |

X Universitaria

CONOCIMIENTOS:

A. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIEREN DOCUMENTACIÓN SUSTENTADORA):

Normativa que involucra el rubro de la empresa.

B. CURSOS Y PROGRAMAS DE ESPECIALIZACIÓN REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS:

Cursos de ofimática, CRM, Sistema de Call center, Adecuado uso de TI

EXPERIENCIA:

Contar con 6 meses mínimo en la atención al cliente

HABILIDADES O COMPETENCIAS:


Empatía, Buena comunicación, cooperación, poder de negociación, Resolución de problemas.

Nota: Se presenta el perfil que debe cumplir el responsable del proceso de atención al cliente de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L, elaboración propia.

ANEXO N° 10 – Perfil de puesto para planificación del servicio

Tabla 37

Perfil de puesto para proceso de planificación del servicio

| PERFIL DEL PUESTO | |
|--|---|
|  | NOMBRE DEL PUESTO: Para planificación del servicio |
| | DEPENDENCIA JERÁRQUICA: director general |
| FUNCIONES DEL PUESTO | |
| 1 Aseguramiento de las condiciones del local donde se brinde el servicio. | |
| 2 Solicitar licencias y permisos, si es necesario. | |
| 3 Elaborar cronograma de desarrollo. | |
| 4 Contar con stock actualizado de inventario de equipos y mobiliario. | |
| 5 Contar con listado actualizado de proveedores. | |
| 6 Contar con listado de personal capacitado para el desarrollo de ciertas actividades. | |
| 7 Estimar los recursos a utilizar. | |
| 8 Estimar la cantidad de personal involucrado. | |
| 9 Contactar y cerrar acuerdos con los proveedores, según sea el caso. | |
| ESPECIALIDAD: | |
| Administración, Negocios, Economía, otras relacionadas al perfil. | |
| A. NIVEL EDUCATIVO | ___ B. GRADO ACADÉMICO Y ESTUDIOS ESPECIALIDADES REQUERIDAS POR EL PUESTO |


| | Incompleta | Completa | Egresado (a) |
|--|------------|----------|--------------|
| Primaria | | X | Bachiller |
| | | | Título |
| Secundaria | | | Maestría |
| | | | Doctorado |
| X Técnica | | X | |
| | | | |
| Universitaria | | | |
| CONOCIMIENTOS: | | | |
| A. Conocimientos Técnicos principales requeridos para el puesto (No requieren documentación sustentadora): | | | |
| | | | |
| | | | |
| B. CURSOS Y PROGRAMAS DE ESPECIALIZACIÓN REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS: | | | |
| Cursos de ofimática, CRM, Adecuado uso de TI, Gestión de recursos, Gestión de RR.HH. | | | |
| | | | |
| EXPERIENCIA: | | | |
| Contar con 12 meses mínimo en puestos similares | | | |
| | | | |
| HABILIDADES O COMPETENCIAS: | | | |
| Poder de negociación, Buena comunicación, Empatía. | | | |

Nota: Se presenta el perfil que debe cumplir el responsable del proceso de planificación de evento o servicio de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L, elaboración propia.

ANEXO N° 11 – Perfil de puesto para desarrollo del servicio

Tabla 38

Perfil de puesto para proceso de desarrollo del evento o servicio

| | |
|--|--|
|  | PERFIL DEL PUESTO |
| | <p>NOMBRE DEL PUESTO: Para desarrollo del servicio</p> <p>DEPENDENCIA JERÁRQUICA: director general</p> |
| FUNCIONES DEL PUESTO | |
| <p>1 Definir roles y tareas de cada miembro involucrado en el evento.</p> | |
| <p>2 Coordinación previa con el encargado de planificación.</p> | |
| <p>3 Verificar la contratación de proveedores y personal para el desarrollo de cada actividad.</p> | |
| <p>4 Supervisar el montaje del equipo técnico y mobiliario a usar en el evento, en caso requiera.</p> | |
| <p>5 Supervisar el armado de toldos a usar en el evento, en caso requiera.</p> | |
| <p>6 Supervisar la implementación de materiales decorativos a usar en el evento, en caso requiera.</p> | |
| <p>7 Controlar el transcurso del evento y garantizar su buen funcionamiento.</p> | |
| <p>8 Solucionar posibles imprevistos que surjan durante el evento</p> | |
| <p>9 Manejar adecuadamente la documentación correspondiente para el proceso.</p> | |
| ESPECIALIDAD: | |
| <p>Administración, Carreras afines al perfil.</p> | |

A. NIVEL EDUCATIVO

B. GRADO ACADÉMICO Y
ESTUDIOS ESPECIALIDADES
REQUERIDAS POR EL PUESTO

| | Incompleta | Completa | X | Egresado (a) |
|---------------|------------|----------|---|--------------|
| Primaria | | | | Bachiller |
| | | | | Título |
| Secundaria | | | | Maestría |
| | | | | Doctorado |
| X Técnica | | X | | |
| Universitaria | | | | |

CONOCIMIENTOS:

A. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO
(NO REQUIEREN DOCUMENTACIÓN SUSTENTADORA):

B. CURSOS Y PROGRAMAS DE ESPECIALIZACIÓN REQUERIDOS Y
SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS:

Cursos de dirección, Oratoria, Planeación estratégica

EXPERIENCIA:

Contar con 12 meses mínimo en puestos similares

HABILIDADES O COMPETENCIAS:


Poder de negociación, Buena comunicación, Empatía.

Nota: Se presenta el perfil que debe cumplir el responsable del proceso de desarrollo del evento o servicio de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L, elaboración propia.

ANEXO N° 12 – Perfil de puesto para dirección de proceso post servicio

Tabla 39

Perfil de puesto para proceso de dirección post evento.

| PERFIL DEL PUESTO | |
|---|--|
|  | NOMBRE DEL PUESTO: Para dirección de proceso post servicio |
| | DEPENDENCIA JERÁRQUICA: director general |
| FUNCIONES DEL PUESTO | |
| 1 | Supervisar el desmontaje de equipos técnicos y resto de materiales. |
| 2 | Recibir y categorizar de la información sobre el rendimiento del evento |
| 3 | Evaluar los resultados obtenidos en el evento. |
| 4 | Realizar una propuesta de mejoras para futuros eventos. |
| 5 | Coordinación con los proveedores. |
| 6 | Coordinación con los clientes. |
| 7 | Aplicar encuestas de satisfacción a los clientes. |
| 8 | Manejar adecuadamente la documentación relacionada al proceso en cuestión. |
| 9 | Supervisar la limpieza del local. |
| 10 | Otros relacionados al proceso en cuestión o asignados por el jefe inmediato. |
| ESPECIALIDAD: | |
| | Administración, Carreras afines al perfil. |

A. NIVEL EDUCATIVO

B. GRADO ACADÉMICO Y ESTUDIOS ESPECIALIDADES REQUERIDAS POR EL PUESTO

| | Incompleta | Completa | X | Egresado (a) |
|---------------|------------|----------|---|--------------|
| PRIMARIA | | | | Bachiller |
| | | | | Título |
| Secundaria | | | | Maestría |
| | | | | Doctorado |
| X | Técnica | X | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| Universitaria | | | | |

CONOCIMIENTOS:

A. CONOCIMIENTOS TÉCNICOS PRINCIPALES REQUERIDOS PARA EL PUESTO (NO REQUIEREN DOCUMENTACIÓN SUSTENTADORA):

B. CURSOS Y PROGRAMAS DE ESPECIALIZACIÓN REQUERIDOS Y SUSTENTADOS CON DOCUMENTOS:

Cursos de dirección, Planeación estratégica

EXPERIENCIA:

Contar con 12 meses mínimo en puestos similares

HABILIDADES O COMPETENCIAS:

Poder de negociación, Buena comunicación, Empatía.

Nota: Se presenta el perfil que debe cumplir el responsable del proceso de seguimiento post evento de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L, elaboración propia.

ANEXO N° 13 – Diagrama analítico del proceso de atención al cliente

Tabla 40

Diagrama analítico del proceso de atención al cliente

| | | DIAGRAMA ANALÍTICO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
|---|---|--|-------------|--|
| | | RESUMEN DIAGRAMA - N° 01 | | |
|  | Número total de actividades: | 32 | | |
| | Tiempo total: | 38,3 min. | | |
| | Distancia total: | No aplica para el proceso | | |
| PROCESO: | Atención al cliente | Firma: | | |
| OPERACIÓN: | Solicitudes de servicios | | | |
| MÉTODO: | Post test | | | |
| ÍTEM | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | TIEM PO min. | DIST (m) | OBSERVACIONES |
| 1 | Saludo de bienvenida por parte del cliente. | 0.3 | 0 | |
| 2 | Respuesta al saludo de bienvenida. | 0.3 | 0 | |
| 3 | Consulta de motivos de visita o llamada. | 0.5 | 0 | |
| 4 | Cliente expone el servicio que solicita | 5 | 0 | El cliente se explaya en informar sobre los que está buscando, las preferencias en |

| | | | | |
|----|---|-----|---|--|
| | | | | colores, platos, decoración, etc. Según sea el caso. |
| 5 | Entrevistador analiza para determinar el uso de la guía de solicitud respectiva | 0.5 | 0 | |
| 6 | Decisión - ¿Qué matriz utilizar? | 0.5 | 0 | |
| 7 | Mobiliario y equipos | 0.2 | 0 | |
| 8 | Catering | 0.1 | 0 | |
| 9 | Decoración + mobiliario + catering | 0.2 | 0 | |
| 10 | Solicitar al cliente sus datos para completar los campos de la ficha. | 0.5 | 0 | |
| 11 | Cliente indica sus datos | 3 | 0 | |
| 12 | Actividad paralela | 0 | 0 | |
| 13 | Entrevistador muestra carta de presentación de servicios | 2 | 0 | |
| 14 | Entrevistador solicita más detalles para personalizar el servicio. | 2 | 0 | |
| 15 | Fin de Actividad paralela | 0 | 0 | |
| 16 | Cliente Expone sus preferencias | 5 | 0 | |

| | | | | |
|----|--|-----|---|--|
| 17 | Entrevistador toma nota de las cantidades y preferencias del cliente | 0 | 0 | |
| 18 | Se expone sugerencias al cliente. | 2 | 0 | |
| 19 | Cliente expone los detalles finales que requiere para su servicio | 3 | 0 | Cliente finalmente llega a un acuerdo con el contratista, finalizando de exponer sus gustos y necesidades. |
| 20 | Cliente solicita propuesta económica | 0.5 | 0 | |
| 21 | Presentación de propuesta económica | 2 | 0 | |
| 22 | Evaluación de propuesta económica por parte del cliente | 1 | 0 | |
| 23 | Decisión - Aprobación | 0 | 0 | |
| 24 | Cobro al cliente del 50% del monto total acordado | 2 | 0 | |
| 25 | Cliente solicita nuevo costo de servicio (descuento) | 0.5 | 0 | |
| 26 | Análisis ¿El servicio solicitado cuenta con descuento? | 1 | 0 | |


| | | | |
|----|---|-----|---|
| 27 | Responsable indica que dicho servicio no presenta descuento | 0.2 | 0 |
| 28 | Presenta nueva propuesta económica | 1 | 0 |
| 29 | Evaluación de propuesta económica | 0 | 0 |
| 30 | Decisión - Aprobación | 1 | 0 |
| 31 | Firma del contrato | 2 | 0 |
| 32 | Pago del 50% del costo total del servicio | 2 | 0 |

Nota: Se detalla las actividades que intervienen en el proceso de atención al cliente, el cual incluye el tiempo estándar y la distancia que se emplea para el desarrollo de dicho proceso de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L, elaboración propia.

ANEXO N° 14 – Diagrama analítico del proceso de planificación del servicio

Tabla 41

Diagrama analítico del proceso planificación del servicio.

| | | DIAGRAMA ANALÍTICO DEL PROCESO DE PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO | | |
|--|--|---|----------|--|
| | | RESUMEN DIAGRAMA - N° 02 | | |
|  | Número total de actividades: | 18 | | |
| | Tiempo total: | 57 min. | | |
| | Distancia total: | No se considera distancia en este proceso, porque se puede realizar de manera online. | | |
| PROCESO: | Planificación del servicio | Firma: | | |
| OPERACIÓN: | Planificación | | | |
| MÉTODO: | Post test | | | |
| ÍTEM | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | TIEMPO min. | DIST (m) | OBSERVACIONES |
| 1 | Agendar el servicio | 3 | 0 | Interviene el responsable de atención al cliente |
| 2 | Recibe información de la solicitud del servicio | 5 | 0 | Notificación virtual / presencial |
| 3 | Realiza listado de necesidades para cubrir el servicio | 10 | 0 | |


| | | | | |
|----|--|-----|---|---|
| 4 | Revisa lista de proveedores | 1 | 0 | |
| 5 | Búsqueda de proveedores | 5 | 0 | |
| 6 | Selección de proveedores | 2 | 0 | |
| 7 | Contacto con proveedores | 2 | 0 | Se considera el tiempo mínimo de contacto |
| 8 | Proveedor recibe solicitud | 1 | 0 | |
| 9 | Proveedor evalúa la solicitud | 5 | 0 | |
| 10 | Proveedor realiza consultas adicionales | 5 | 0 | |
| 11 | Contratante absuelve las consultas | 3 | 0 | |
| 12 | Proveedor realiza propuesta económica | 3 | 0 | |
| 13 | Análisis de propuesta económica | 2 | 0 | |
| 14 | Si acepta - firma del contrato - Formalización verbal del contrato | 3 | 0 | |
| 15 | Pago correspondiente por el servicio contratado - Fin | 5 | 0 | |
| 16 | No acepta - Solicitud de negociación | 1 | 0 | |
| 17 | Análisis de propuesta económica | 0.5 | 0 | |
| 18 | Agradece la atención - Fin | 0.5 | 0 | |

Nota: Se detalla las actividades que intervienen en el proceso de planificación del servicio, el cual incluye el tiempo estándar y la distancia que se emplea para el desarrollo de dicho proceso de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L, elaboración propia.

ANEXO N° 15 – Diagrama analítico del proceso de desarrollo del servicio

Tabla 42

Diagrama analítico del proceso desarrollo del servicio.

| DIAGRAMA ANALÍTICO DEL PROCESO DE DESARROLLO DEL SERVICIO | |
|--|--|
| RESUMEN DIAGRAMA - N° 03 | |
| | Número total de actividades: 16 |
|  | <p>Tiempo total: No se cuenta con tiempo de desarrollo específico, pues se cuenta con actividades dependientes de la cantidad solicitada, así como con la amplitud del servicio.</p> |
| | <p>Distancia total: No se especifica la distancia, pues esto puede variar dependiendo de la distancia de la entrega del servicio.</p> |
| PROCESO: | Desarrollo del servicio Firma: |
| OPERACIÓN: | Seguimiento del desarrollo |
| MÉTODO: | Post test |

| ÍTEM | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | TIEMPO min. | DIST (m) | OBSERVACIONES |
|------|----------------------------|----------------|-------------|---------------|
|------|----------------------------|----------------|-------------|---------------|

| | | | | |
|---|--|----|----|---|
| 1 | Registra documentación | 2 | 0 | |
| 2 | Análisis de documentación | 5 | 0 | |
| 3 | Visita, inspección del local donde se entregará el servicio | 30 | .. | No se especifica distancia, pues esto puede variar dependiendo de cada servicio. Se considera solo el tiempo de inspección. |
| 4 | Recomendaciones para asegurar la seguridad del cliente (en caso existan) | | 0 | |
| 5 | Coordinación para las entregas | 10 | 0 | |
| 6 | Seguimiento a la entrega | 5 | 0 | Es constante durante toda la puesta en marcha del servicio, pero se puede ir verificando. |
| 7 | Verificación de la entrega según la guía de remisión | 5 | 0 | Se verifica que se cumpla con cada ítem de la guía de remisión |
| 8 | Aseguramiento de la calidad | 0 | 0 | No se especifica pues esto se realiza de manera constante durante toda la implementación o puesta en marcha del servicio |
| 9 | Verificación del adecuado uso de los materiales o insumos | 0 | 0 | No se especifica pues esto se realiza de manera constante durante toda la implementación o puesta en marcha del servicio |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 10 | Checklist de la guía de remisión | 5 | 0 |
| 11 | Proveedor brinda la conformidad de la entrega | 2 | 0 |
| 12 | Conformidad de la recepción | 1 | 0 |
| 13 | Coordinación y verificación de acabados | 5 | 0 |
| 14 | Checklist de lo solicitado con el cliente | 1 | 0 |
| 15 | Verificación del checklist con el cliente | 5 | 0 |
| 16 | Conformidad con el servicio | 1 | 0 |

Nota: Se detalla las actividades que intervienen en el proceso de desarrollo del servicio, el cual incluye el tiempo estándar y la distancia que se emplea para el desarrollo de dicho proceso de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L, elaboración propia.

ANEXO N° 15 – Diagrama analítico del proceso de atención al cliente

Tabla 43

Diagrama analítico del proceso de seguimiento post servicio.

|  | | DIAGRAMA ANALÍTICO DEL PROCESO DE SEGUIMIENTO POST SERVICIO | | |
|---|--|--|----------|---------------|
| | | RESUMEN DIAGRAMA - N° 04 | | |
| Número total de actividades: | | 16 | | |
| Tiempo total: | | 216.5 min. | | |
| Distancia total: | | | | |
| PROCESO: | Seguimiento post servicio | Firma: | | |
| OPERACIÓN: | Post servicio | | | |
| MÉTODO: | Post test | | | |
| ÍTEM | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | TIEMPO min. | DIST (m) | OBSERVACIONES |
| 1 | Encargado del desarrollo informa fin del evento | 2 | 0 | |
| 2 | Recibe información sobre el desarrollo y acontecimientos | 0.5 | 0 | |
| 3 | Análisis del desarrollo | 10 | 0 | |
| 4 | Toma de decisiones | 5 | 0 | |
| 5 | Coordinación con el encargado | 2 | 0 | |
| 6 | Recojo de materiales | 60 | 0 | |
| 7 | Recojo de equipos | 60 | 0 | |

| | | | | |
|----|---|----|---|---|
| 8 | Recojo de lo usado en el catering | 30 | 0 | |
| 9 | Limpieza (proveedores) | 30 | 0 | |
| 10 | Apoyo en la limpieza | 0 | 0 | No se considera tiempo, pues es paralelo con la actividad de limpieza con los proveedores |
| 11 | Busca conformidad del encargado del local | 5 | 0 | |
| 12 | Coordinación con el cliente | 5 | 0 | |
| 13 | Pago restante del servicio | 2 | 0 | |
| 14 | Confirmación del pago | 1 | 0 | |
| 15 | Solicita completar encuesta de satisfacción | 1 | 0 | |
| 16 | Completa encuesta de satisfacción | 3 | 0 | |

Nota: Se detalla las actividades que intervienen en el proceso de seguimiento post servicio, el cual incluye el tiempo estándar y la distancia que se emplea para el desarrollo de dicho proceso de la empresa Wayracaxas Eventos S.R.L, elaboración propia.

ANEXO N° 15 - Lista de verificación N° 1

INSTRUMENTO N° 1
LISTA DE VERIFICACIÓN N° 1

Finalidad: El presente documento sirve para dar confiabilidad, seguridad y certeza de que se cumple con lo planteado en la aplicación del rediseño de procesos de la empresa Wayracaxas Eventos SRL de la ciudad de Cajamarca. En la dimensión PROCESOS con los indicadores N° 1, N° 2, N° 3, N° 4 y N° 5.

Instrucciones: Marcar con "X" en el recuadro según corresponda.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 1

Tabla 1:

Lista de verificación de indicador N°1

| Número de servicios solicitados | Deficiente | Regular | Acceptable |
|--|------------|---------|------------|
| El registro del servicio solicitado es correcto. | | | X |
| Se poseen los registros de recepción de servicios. | | | X |
| Se cuenta con código de solicitud. | | | X |
| Se cumple con la secuencia de los procedimientos establecidos. | | | X |
| Se usaron y se llenaron correctamente los formatos vigentes. | | | X |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 2

Tabla 2:

Lista de verificación de indicador N° 2

| Número de actividades por proceso | Deficiente | Regular | Acceptable |
|--|------------|---------|------------|
| Se detalló el proceso al que pertenece. | | | X |
| Las actividades presentadas indican correlación. | | | X |

| Número de actividades por proceso | Deficiente | Regular | Aceptable |
|---|------------|---------|-----------|
| Detalla total de actividades a desarrollar (se evidencia inicio y fin del proceso). | | | X |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 3

Tabla 3:

Lista de verificación de indicador N° 3

| Tiempo de duración de cada proceso | Deficiente | Regular | Aceptable |
|---|------------|---------|-----------|
| Las actividades presentadas indican correlación. | | | X |
| Se considera el tiempo estimado de ejecución de cada actividad. | | | X |
| Se considera los posibles incidentes en el desarrollo de las actividades. | | | X |
| Se evidencia la suma total del tiempo que toma las actividades a desarrollar. | | | X |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 4

Tabla 4:

Lista de verificación de indicador N° 4

| Empleados involucrados en el desarrollo del proceso | Deficiente | Regular | Aceptable |
|--|------------|---------|-----------|
| Existe detalle de las actividades correlacionales. | | | X |
| Se plantea los responsables de las actividades. | | | X |
| Se indica la cantidad adecuada de personal para el desarrollo de cada actividad. | | | X |
| <i>esto debido a que la cantidad solicitada por el cliente</i> | | | X |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 5

Tabla 5:

Lista de verificación de indicador N° 5

| Producto del conjunto de actividades | Deficiente | Regular | Aceptable |
|---|------------|---------|-----------|
| Existe evidencia del servicio entregado. | | | X |
| Se cumplió con lo solicitado por el cliente. | | | X |
| Se cumplió adecuadamente lo programado. | | | X |
| Se evidenció la coordinación entre cada tarea involucrada. | | | X |
| El estándar de calidad que se brindo es el mencionado o promocionado inicialmente hacia el cliente. | | | X |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.

[Handwritten Signature]
26733543
Alejandro Ramos Moro
Director General
Wayracaxas srl

ANEXO N° 16 - Lista de verificación N° 2

INSTRUMENTO N° 1
LISTA DE VERIFICACIÓN N° 2

Finalidad: El presente documento sirve para dar confiabilidad, seguridad y certeza de que se cumple con lo planteado en la aplicación del rediseño de procesos de la empresa Wayracaxas Eventos SRL de la ciudad de Cajamarca. En la dimensión PROCESOS con los indicadores N° 6 y N°7.

Instrucciones: Marcar con "X" en el recuadro según corresponda.

PARA CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR N° 6 y N° 7

| |
|----------------------|
| Fecha de evaluación: |
| Código del proceso: |
| Nombre de proceso: |

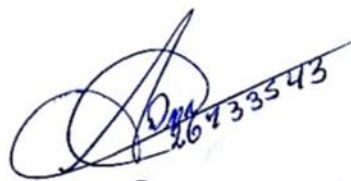
Tabla 1:

Lista de verificación de indicador N°6 y N°7

| CRITERIO | PREGUNTA | SI | NO |
|---|--|----|----|
| Comprensión de los procesos | ¿Determina el proceso su contexto y función? | X | |
| Partes interesadas | ¿Determina las partes interesadas en su proceso? | X | |
| Control del proceso | ¿Se evidencia cómo se le da seguimiento al proceso? | X | |
| Alcance del proceso | ¿Se evidencia el alcance del proceso y dónde puede ser consultado? | X | |
| Establecimiento de criterios de calidad | ¿Detalla cuáles son los criterios de calidad y cómo se aplican? | X | |
| Acciones para abordar riesgos y oportunidades | ¿Detalla los riesgos asociados al proceso? | X | |
| Recursos | ¿Determina los recursos para el desarrollo del proceso, mantenimiento y mejora continua? | X | |
| Personas | ¿Identifica a las personas necesarias para el desarrollo del proceso? | X | |

| CRITERIO | ¿EVIDENCIA? | SI | NO |
|-------------------------------------|---|----|----|
| Planificación y control operacional | ¿Evidencia cómo planifica el control del proceso? | X | |
| Comunicación | ¿Detalla cómo se lleva a cabo la comunicación con los usuarios y/o proveedores? | X | |
| Requisitos para los servicios | ¿Se establece los requisitos para los servicios que se proporciona? | X | |
| Seguimiento del proceso | ¿Evidencia los métodos y momentos para dar seguimiento al proceso de manera que le permita asegurar los resultados esperados? | X | |
| Satisfacción del cliente | ¿Detalla cómo da seguimiento al cumplimiento de la satisfacción del cliente? | X | |
| Análisis y evaluación | ¿Determina cómo se lleva a cabo el análisis y evaluación del desarrollo del proceso? | X | |
| Mejoras | ¿Evidencia cómo lleva a cabo la identificación de las mejoras? | X | |
| Mejoras | ¿Detalla cómo se lleva a cabo la implementación de las mejoras? | X | |
| Mejoras | ¿Detalla cómo se da seguimiento a la implementación de las mejoras? | X | |

Nota: Esta tabla muestra si se evidencia correctamente la información solicitada por el formato planteado.


26733543
Alejandro Ramos No10
Director General
Wayracaxas S.R.L