

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Desarrollo de actividad profesional en Área de  
Gestión de la MYPE Bodega Pacheco**

Sandro Anibal Pacheco Peralta

Para optar el Título Profesional de  
Ingeniero Industrial

Lima, 2022

Repositorio Institucional Continental  
Trabajo de suficiencia profesional



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento a Dios por darme la vida y estar presente en todas las decisiones que he tomado, por permitirme cumplir con el desarrollo de este trabajo y por sobre todo siempre creer en mí en cada etapa de mi vida.

Mi agradecimiento a la Universidad Continental y a sus docentes por llenar de conocimientos y actitudes positivas en mi persona abriendo sus puertas para llenarme de conocimientos y valores que han hecho de mí una persona competente y ética.

Agradezco a mis compañeros de trabajo por su ayuda, ya que con su experiencia y conocimiento he podido ejecutar todas mis actividades pre profesionales. No ha sido un camino sencillo, pero su cariño, paciencia e inmensa bondad han hecho que lo complicado pueda realizarse y así lograr la meta.

Finalmente agradezco a mis padres y hermanos por apoyarme en cada proyecto y ser el motivo de mi superación como profesional para lograr mis objetivos y así se sientan orgullo de mi persona con las metas alcanzadas.

## **DEDICATORIA 70**

A Dios por darme energía y sabiduría para ser perseverante y luchar por cada uno de mis sueños.

A mi familia quienes son y serán la motivación e inspiración para poder continuar y lograr mis objetivos, son ustedes queridos padres un ejemplo para mí, es un orgullo y una bendición ser su hijo, su esfuerzo y dedicación de cada día ha permitido que realice el presente trabajo, así mismo agradezco a mis hermanos por estar siempre conmigo y por su apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de todo este tiempo.

A los docentes de la universidad por brindarme sus conocimientos y apoyo, a mis compañeros de trabajo, ya que todo el éxito logrado es gracias a ustedes y porque me brindaron valiosos conocimientos y experiencias que permiten mi desarrollo profesional.

# ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>viii</b>
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA</b> .....	<b>9</b>
1.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA .....	9
1.2. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA EMPRESA .....	9
1.2.1 Actividades de apoyo .....	9
1.2.2 Actividades principales.....	9
1.3. RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA .....	10
1.4. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA .....	11
1.5. VISIÓN Y MISIÓN .....	13
1.5.1. Visión.....	13
1.5.2. Misión .....	13
1.5.3. Valores.....	13
1.6. BASES LEGALES O DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.....	13
1.7. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DONDE REALIZA SUS ACTIVIDADES PROFESIONALES .....	14
1.8. DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y DE LAS RESPONSABILIDADES DEL BACHILLER EN LA EMPRESA.....	14
1.8.1. Realización de informes y revisión de documentación .....	14
1.8.2.Revisión de cotizaciones y presupuestos propuestos por el área administrativa.....	14
1.8.3. Estudio de mercado. ....	15
<b>CAPÍTULO II:ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES</b> .....	<b>16</b>
2.1. ANTECEDENTES O DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	16
2.2. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDAD O NECESIDAD EN EL ÁREA DE ACTIVIDAD PROFESIONAL .....	17
2.2.1. Durante las prácticas profesionales.....	17
2.2.2. Durante el desempeño como analista .....	17
2.3. OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL .....	17
2.3.1. Objetivo general .....	17
2.3.2. Objetivos específicos .....	18
2.4. JUSTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL .....	18
2.5. RESULTADOS ESPERADOS .....	18
<b>CAPITULO III: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>20</b>

3.1. BASES TEÓRICAS DE LAS METODOLOGÍAS O ACTIVIDADES REALIZADAS .....	20
3.1.1. Análisis FODA .....	20
3.1.2. Manual de funciones .....	20
3.1.3. Mapa de proceso.....	21
3.1.4. Diagrama de flujo interfuncional .....	21
3.1.5. Balance scoreband.....	21
3.1.6. Investigación de mercado.....	21
3.1.7. Distribución .....	22
3.1.8. Adquisición.....	22
3.1.9. Conceptos de calidad de atención y venta de productos .....	23
<b>CAPITULO IV: DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES .....</b>	<b>24</b>
4.1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PROFESIONALES .....	24
4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales.....	24
4.1.2. Alcance de las actividades profesionales .....	38
4.1.3. Entregables de las actividades profesionales .....	38
4.2. ASPECTOS TECNICOS DE LA PRACTICA PROFESIONAL .....	38
4.2.1. Metodologías.....	38
4.2.2. Técnicas.....	38
4.2.3. Instrumentos .....	39
4.2.4. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades .....	39
4.3. EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES .....	40
4.3.1. Cronograma de actividades realizadas.....	40
4.3.2. Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales.....	42
<b>CAPITULO V : RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
5.1. RESULTADOS FINALES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS .....	43
5.2. LOGROS ALCANZADOS.....	45
5.3. DIFICULTADES ENCONTRADAS .....	46
5.4. PLANTEAMIENTO DE MEJORAS .....	46
5.4.1. Metodologías propuestas .....	46
5.4.2. Descripción de la implementación .....	50
5.5. ANÁLISIS.....	50
5.6. APORTE DEL BACHILLER EN LA EMPRESA .....	57
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>58</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>64</b>

## RESUMEN

La MYPE “Bodega Pacheco”, es una empresa comercial privada perteneciente al sector terciario y dedicada a la venta de productos alimenticios, de limpieza personal y del hogar, lleva 29 años de funcionamiento, fue creada en el año 1993 como iniciativa empresarial del señor Alejandro Pacheco Quispe quien fundó esta empresa debido al cambio brusco de las condiciones económicas de la época y al darse cuenta de la necesidad de centros de abasto en zonas aledañas teniendo como objetivo satisfacer las necesidades de sus clientes. En sus inicios era una pequeña bodega que estaba abastecida de víveres y útiles de aseo de primera necesidad, pero con el paso del tiempo, la demanda se fue incrementando y la empresa tuvo que contratar más personal para poder atender a todos los clientes, es por eso que hoy en día la bodega Pacheco cuenta con 8 colaboradores encargados de la atención al cliente para abastecerlos de variados productos tales como: abarrotos, útiles de aseo, productos cárnicos, lácteos, productos de confitería, entre otros. Logrando así ser una de las bodegas más abastecidas del distrito, cumpliendo con el objetivo ofrecer productos de calidad a buen precio a todos los pobladores del Callao y distritos aledaños. Durante el presente periodo, se ha determinado la situación actual de la empresa teniendo en cuenta los factores internos y externos, además de evaluar la gestión por competencias diferenciando los procesos presentes en la organización. Se implementaron mejoras en la organización y documentación de la empresa donde se aplicaron todos los conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera profesional, así mismo realizar el análisis y las mejoras en cada estación de trabajo basado en datos cuantitativos obtenidos durante el ejercicio de las funciones propias del puesto en la gestión de la empresa.

**Palabras claves:** *Bodega, abarrotos, gestión.*

## ABSTRACT

The MYPE "Bodega Pacheco" is a private commercial company belonging to the tertiary sector and dedicated to the sale of food, personal and household cleaning products, it has been in operation for 29 years, it was created in 1993 as a business initiative of Mr. Alejandro Pacheco Quispe who founded this company due to the sudden change in the economic conditions of the time and realizing the need for supply centers in surrounding areas with the objective of satisfying the needs of its customers. In its beginnings it was a small winery that was supplied with food and essential cleaning supplies, but with the passage of time, the demand increased and the company had to hire more staff to be able to attend to all the clients, it is because of That is why today the Pacheco winery has 8 employees in charge of customer service to supply them with various products such as: groceries, cleaning supplies, meat products, dairy products, confectionery products, among others. Thus achieving being one of the most supplied wineries in the district, fulfilling the objective of offering quality products at a good price to all the residents of Callao and surrounding districts. During this period, the current situation of the company has been determined taking into account internal and external factors, in addition to evaluating management by competencies, differentiating the processes present in the organization. Improvements were implemented in the organization and documentation of the company where all the knowledge obtained throughout the professional career was applied, as well as carrying out the analysis and improvements in each work station based on quantitative data obtained during the exercise of the functions specific to the position in the management of the company.

**Keywords:** *Warehouse, groceries, management.*

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se analizan los aspectos generales, se detallan las actividades principales, se reafirma la misión y visión de la empresa, se detallan los aspectos generales de las actividades profesionales aplicados dentro del campo de competencia profesional, así como los objetivos que se desarrollan en la actividad profesional.

Además, se describen las actividades profesionales, los aspectos técnicos y el alcance profesional con los cuales se logran las metas para obtener conclusiones sobre la eficacia de las medidas realizadas, análisis y recomendaciones basadas en la evidencia. Se tiene en conocimiento que la capacidad obtenida durante la formación como ingeniero industrial permite conocer e interactuar con diversas áreas de desempeño laboral y actividades que se desarrollan, empleando sistemas de análisis basado en datos cuantitativos obtenidos durante la gestión funciones permitiendo optimizar y superar retos propios de la empresa.

Además de las áreas tradicionales como: logística, operaciones y mantenimiento, muchos egresados ahora se encuentran trabajando en el área de sistemas de gestión empresarial. En este sentido, las empresas valoran esta diversidad a la hora de elegir perfiles para distintos puestos.

Finalmente, este trabajo esboza las actividades del practicante Sandro Pacheco Peralta en el desempeño de sus funciones como analista en el área de gestión de la empresa MYPE “Bodega Pacheco” con el propósito de explicar el alcance y las responsabilidades del puesto y presentar los resultados más importantes y las oportunidades de mejora identificadas.

# CAPÍTULO I

## ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

### 1.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

- **Razón Social de la Empresa:** MYPE BODEGA PACHECO
- **RUC:** 10254019891
- **Dirección:** Urb. Albino Herrera Mz L-I Lt-11 Callao
- **Teléfono:** 014842243 - 016398490
- **Gerente General:** Alejandro Pacheco Quispe

### 1.2. ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA EMPRESA

#### 1.2.1 Actividades de apoyo

- **Infraestructura empresarial:** comercial, legal, contable y sistemas de información contable. Simplificación de la gestión financiera y profesional identificado como cliente en planes de gestión industrial y empresarial. Como fortaleza, cuenta con una gestión profesional y un plan de gestión empresarial identificado como cliente del sector. La debilidad es que las empresas tienen altos costos fijos.
- **Gestión de recursos humanos:** presenta un ambiente de trabajo adecuado el cual es su fortaleza para dar un excelente servicio al cliente.
- **Desarrollo tecnológico:** cuenta con equipos de última tecnología, utilizado como fortaleza para optimizar el proceso de almacenaje. Su debilidad es que tienen poca experiencia minorista.

#### 1.2.2 Actividades principales

- **Abastecimiento:** gestión de compras de diversos productos de alta calidad al mejor precio con selección y relación estable con proveedores, economías de escala. Se ofrece una variedad de productos como puntos fuertes.
- **Logística de entrada:** análisis, optimización y estandarización de procesos de recolección, almacenamiento, ubicación y reabastecimiento de inventario.

Seleccionar instalaciones bien ubicadas, accesibles y con facilidad para la distribución a sub áreas correspondientes. Sus puntos fuertes son las ubicaciones y estacionamientos privilegiados donde se incluyen procesos y políticas estandarizadas en cuanto a la recepción, almacenamiento y ubicación de productos.

- **Operación:** se adoptan como fortalezas lineamientos para el almacenamiento de los productos y la implementación de la seguridad en el cumplimiento de los estándares de calidad y fiabilidad.
- **Logística de salida:** entrega a sucursal, courier, horario de atención extendido. Como punto fuerte, se amplía el tiempo de servicio.
- **Mercadeo y ventas:** desarrollo de un plan de mercadeo enfocado en la satisfacción del cliente, se investiga nuevos productos y tendencias que respondan las necesidades del cliente. Sus fortalezas incluyen planes de marketing que se enfocan en la satisfacción del cliente, investigando nuevos productos, tendencias y respondiendo mejor a las necesidades del cliente. Su debilidad es la baja tasa de rendimiento por unidad que se supera con las ventas masivas.
- **Servicio postventa:** información continua al cliente, gestión de reclamaciones y ejecución de garantías.

### 1.3 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

La MYPE Bodega Pacheco es una empresa con 29 años de funcionamiento fue creada en el año 1993 por la pareja de esposos Alejandro Pacheco Quispe e Irma Peralta Diaz. Esta empresa surge como proyecto de emprendimiento ante los escasos centros de abastecimientos en periféricas. La empresa vio sus inicios como una pequeña bodega familiar contando de productos de primera necesidad, manteniendo horarios cortos de tención debido a la escases de productos y a la baja afluencia de clientes por riesgo de la época; a medida que alcanzaba estabilidad social, la afluencia de consumidores se incrementa viendo la necesidad de contratar personal y cambiar la estructura de la organización a fin de cubrir la demanda; inicialmente contratando a dos personas para la atención de clientes y 3 años después se contrató a una persona más para el trabajo de almacén, posteriormente y con la finalidad de abarcar mayor espacio de influencia se contratan dos personas para delivery, hoy en día cuentan con ocho colaboradores encargados de las áreas operativa y administrativa para mantener una adecuada organización logística que exige las autoridades municipales y gubernamentales dentro del marco legal correspondiente al rubro. En la actualidad la MYPE Bodega Pacheco logra abastecer de productos no solo a consumidores

individuales sino también a otros proyectos de emprendimiento que se encuentren iniciando, manteniendo la influencia.

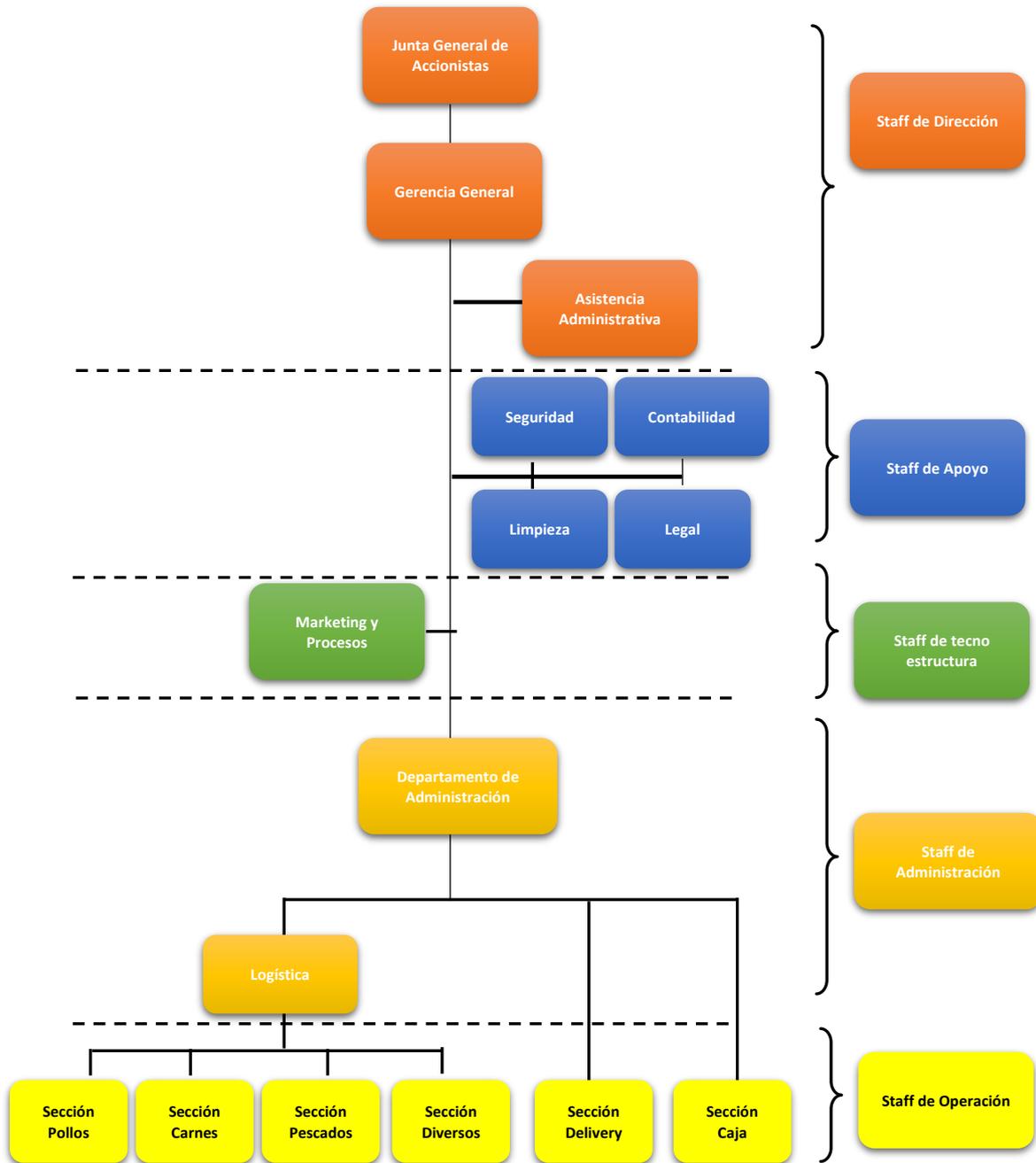
La relación profesional de la empresa es de manera equitativa por ello todas las cuestiones se toman como producto de decisiones dentro de las reuniones entre el personal administrativo y operativo. Además, ofrece a sus empleados un entorno dinámico y transparente, apostando por la formación y capacitación de sus miembros.

#### **1.4. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA**

La microempresa está caracterizada por tener una estructura organizacional horizontal, donde la comunicación es responsable y abierta para todos los niveles teniendo como base la motivación y el compromiso con el personal, enfocándose en el cliente. A continuación, se presenta el organigrama de la empresa:

- Staff de dirección
- Staff de apoyo
- Staff de tecno-estructura
- Staff de administración
- Staff de operación

**Figura 1. Organigrama de la MYPE Bodega Pacheco**



Fuente: *Elaboración propia*

## **1.5. VISIÓN Y MISIÓN**

### **1.5.1. Visión**

Convertirnos en la principal fuente de abastos en nuestro distrito, distritos aledaños, ser reconocidos por ofrecer productos de calidad, variedad y precio justo y ser un referente en el mercado de la ciudad en los próximos 5 años; teniendo como clientes otras empresas que se encuentran en este mercado, gracias a la confianza obtenida por parte de estas hacia nosotros y nuestra especial plana de profesionales, cuyo talento es y será nuestro recurso más valioso para el logro de nuestros objetivos.

### **1.5.2. Misión**

Somos una empresa que ofrece productos de calidad, variedad y buen servicio, nos dedicamos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes brindándoles alternativas para satisfacer sus necesidades de primarias en forma rápida y eficiente. Proporcionando un ambiente y una experiencia agradable a nuestros clientes.

### **1.5.3. Valores**

MYPE Bodega Pacheco maneja los siguientes valores durante su funcionamiento:

- Confianza
- Honestidad
- Integridad
- Ética profesional y corporativa
- Equidad
- Transparencia
- Compromiso con nuestros clientes

## **1.6. BASES LEGALES O DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS**

- Ley N° 30877 Ley general de bodegueros.
- Resolución Ministerial N° 328-2019: Normativos y difusión de Normas Legales de Carácter General
- Resolución Ministerial N° 239-2020/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Lineamientos para la Vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19" (Diario Gestión, 2021, p. 07).
- Decreto Supremo N° 034-2008-AG, que aprueba el reglamento de la ley de inocuidad de los alimentos.
-

## **1.7. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DONDE REALIZA SUS ACTIVIDADES PROFESIONALES**

Las actividades que realizo en la empresa, es investigar el mercado aledaño, para desarrollar estrategias que ayuden a potenciar la empresa, además trabajo como asistente para apoyar al personal administrativo y contabilidad, procesos de cotización, cierre de contratos y emisión de comprobantes, además de realización de gestiones de materiales de escritorio requeridos por cada área de la empresa. Dando soporte en diferentes áreas, tales como: logística, finanzas, compras, etc. Al ser un puesto que engloba una amplia gama de actividades, los roles y responsabilidades varían según las necesidades de la empresa.

## **1.8. DESCRIPCIÓN DEL CARGO Y DE LAS RESPONSABILIDADES DEL BACHILLER EN LA EMPRESA**

Las labores realizadas en la empresa fueron desarrolladas dentro del área administrativa y logística como Asistente Administrativo, siendo este un puesto de apoyo dentro de un área importante para diseñar estrategias de ventas y mejoras en el funcionamiento interno, ya que se realiza la planificación necesaria para el desarrollo de procesos de compra y venta, estudio de mercado y distribución de requerimientos para actividades que se llevarán a cabo en las diferentes áreas, además se busca que estos procesos sean óptimos y eficientes para cumplir con las necesidades de los clientes, logrando así brindar un valor agregado. Las actividades realizadas en la empresa son las siguientes:

### **1.8.1. Realización de informes y revisión de documentación**

Según las indicaciones del Área Administrativa, así como de la revisión de órdenes de compra y venta, documentos recepcionados y revisados por mi persona, también se han organizado documentos para su posterior utilización en las diferentes áreas o en futuros requerimientos de entidades externas públicas o privadas.

### **1.8.2. Revisión de cotizaciones y presupuestos propuestos por el área administrativa**

Con el apoyo del Área Administrativa, se analiza y comprueba que los documentos relacionados a las cotizaciones y presupuestos brindados por el área contable y auditoría están en orden y debidamente organizados para realizar los trámites ante entidades públicas y auditorías inopinadas.

### **1.8.3. Estudio de mercado**

Por medio de encuestas de satisfacción a nuestros clientes en forma presencial y virtual, los resultados son derivados hacia una evaluación con el fin de promover, descartar y proponer estrategias que permitan mayor crecimiento, este proceso se realiza con el apoyo de logística e información de presupuesto proporcionado por contabilidad.

Se evalúan propuestas de nuevos proyectos y un presupuesto, lo que permite elaborar un informe de cotizaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES**

#### **2.1. ANTECEDENTES O DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

La empresa inició sus actividades hace 29 años con objetivos ya establecidos, así como la forma de lograrlos. Es una MYPE enfocada en el abastecimiento de productos de primera necesidad para los residentes de las zonas periféricas y límites distritales aledaños, razón por lo que crea un buen nivel de relación entre clientes - empresa, generando confianza y respeto.

En enero de 2021, fui seleccionado para realizar prácticas pre-profesionales en la MYPE Bodega Pacheco, lugar donde me vengo desempeñando hasta la actualidad. Desde inicios de las prácticas en el 2021, la empresa cuenta con una estructura organizacional caracterizada por ser del tipo horizontal, ya que se basa en la comunicación abierta y la distribución de responsabilidades en todos los niveles siendo esta la base que nos motiva a realizar las tareas relacionadas a la vez que nos enfoca a un objetivo principal que es la satisfacción de los clientes.

Asimismo, la empresa cuenta con la asistencia de una oficina de contabilidad para la elaboración de cálculos fiscales, laborales, así como el departamento de RR.HH., el cual se encuentra bajo la responsabilidad de gestión de personas con el gerente general. Así mismo, en los espacios físicos, la atención se encuentra a cargo del personal del área y almacén, encargándose del reabastecimiento y organización de los productos realizando un reporte de las actividades y observaciones encontradas en el día.

Debido a mi posición de practicante, en el 2022 se realiza un análisis del área de ventas, luego se realiza un plan de mejora el clima organizacional y por último se aplicará un sistema de gestión de calidad en la empresa Bodega Pacheco.

## **2.2. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDAD O NECESIDAD EN EL ÁREA DE ACTIVIDAD PROFESIONAL**

### **2.2.1. Durante las prácticas profesionales**

Al ingresar al área de gestión se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

- Existencia de información sin sistematizar, por lo que no fue fácil evidenciar puntos de mejora.
- Falta de registro de información importante para la gestión.
- Falta de uniformidad en la presentación de información por parte de los asesores responsables.
- Procedimientos operativos generales que no se adaptaban a la realidad de todas las unidades.
- Falta de indicadores de gestión.

### **2.2.2. Durante el desempeño como analista**

Durante el diagnóstico inicial de la gestión de la Bodega Pacheco, se observaron las siguientes oportunidades de mejora:

- Inexistencia de indicadores de gestión específicos y falta de seguimiento de indicadores corporativos.
- Falta de sistematización de la información existente relacionada a monitoreos del servicio, manejo de mercaderías, cumplimiento legal.
- Falta de registro de información relacionada a los indicadores de gestión corporativo.
- Desconocimiento de principales requisitos legales por las jefaturas.
- Deficiencias en el manejo de mercaderías: segregación en la fuente, almacenamiento, valoración y disposición final.
- Falta de seguimiento de los compromisos contractuales: ingreso y egreso de la actualización correspondiente.
- Falta de seguimiento y verificación del cumplimiento del Programa Anual de Gestión.
- Deficiencias en la gestión de contratistas respecto a su gestión.

## **2.3. OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL**

### **2.3.1. Objetivo general**

Determinar los factores condicionantes para el desarrollo profesional dentro del área de trabajo de la MYPE Bodega Pacheco para afianzar los conocimientos

adquiridos durante formación universitaria a través de la experiencia laboral en el campo de la Ingeniería Industrial.

### **2.3.2. Objetivos específicos**

- Realizar un análisis de las condiciones del área de ventas y su relación con las demás áreas de la organización.
- Establecer líneas estratégicas y plantearlas para mejorar el clima organizacional de la empresa.
- Elaborar y actualizar la documentación en manuales, formatos y otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

### **2.4. JUSTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL**

El desarrollo de las actividades desarrolladas permitió potenciar las habilidades, competencias, fortalece el aprendizaje obtenido a lo largo de la carrera haciendo uso de las diferentes metodologías, permitiendo contribuir con el impacto económico, social y la toma de decisiones en relación a la MYPE. Logrando impulsar un desarrollo profesional más capacitado y calificado para responder a las necesidades requeridas dentro del puesto laboral. La experiencia obtenida durante las actividades realizadas en la MYPE me permitió actualizar mis conocimientos, mejorar mi aprendizaje y aplicarlos a nuevos retos dentro del campo laboral siendo cada vez más competitiva.

### **2.5. RESULTADOS ESPERADOS**

Los resultados de la actividad profesional se miden de forma cuantitativa mediante el cumplimiento de los indicadores asociados a cada objetivo específico señalado en la sección 2.3. Los resultados esperados para la gestión del año 2022 se muestran en el Cuadro 1.

**Cuadro 1:** *Objetivos de gestión y desarrollo de estrategias*

<b>Objetivo</b>	<b>Indicador (Desarrollo de estrategias)</b>	<b>Resultado esperado (meta)</b>
Analizar el área de ventas	<ul style="list-style-type: none"><li>-Fijar metas.</li><li>-Seguimiento de indicadores de rendimiento.</li><li>-Planificar estrategias.</li><li>-Atención al cliente.</li><li>-Promocionar a la empresa.</li></ul>	100% de cumplimiento
Mejorar el clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"><li>-Un ambiente de apoyo</li><li>-Flexibilidad en el lugar de trabajo</li><li>-Reconocer los logros de los trabajadores</li><li>-Dar autonomía a los colaboradores</li><li>-Crear programas de aprendizaje y desarrollo</li><li>-Programar actividades fuera del trabajo</li></ul>	100% de cumplimiento
Aplicar un Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>-Enfoque en el cliente</li><li>-Liderazgo</li><li>-Compromiso de las personas</li><li>-Enfoque basado en procesos</li><li>-Mejora continua</li><li>-Toma de decisiones basada en evidencias</li><li>-Gestión de la relación</li></ul>	100% de cumplimiento

**Fuente:** *Elaboración propia*

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. BASES TEÓRICAS DE LAS METODOLOGÍAS O ACTIVIDADES REALIZADAS**

En el presente capítulo se define los conceptos generales que se desarrollaron durante las actividades realizadas en la MYPE Bodega Pacheco.

##### **3.1.1. Análisis FODA**

Es un instrumento que se utiliza para ligar el proceso de la selección de estrategias y unir la investigación con la práctica, el cual permite tener una perspectiva de la situación actual de la empresa.

Este análisis fue inventado por Albert Humphrey en los años 60', quien propuso realizar el análisis FODA de acuerdo a criterios específicos como productos, procesos, clientes, distribución, finanzas y la administración de la empresa. El análisis FODA ha ido creciendo en popularidad desde su invención y se ha posicionado como una de las principales estrategias en la actualidad.

Según Dyson (2004), el análisis FODA (también conocida como DOFA, FODA, MAFE en español y SWOT en inglés) es una de las técnicas más empleadas en la planeación estratégica, especialmente para la determinación de la posición estratégica de la empresa.

##### **3.1.2. Manual de funciones**

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento técnico normativo de gestión institucional el cual describe y establece las funciones básicas, específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo dentro de la organización.

Según Febre (2019) el Manual de Organización y Funciones es un instrumento de gestión que permite normar y precisar las funciones y atribuciones de todas

las unidades organizacionales que forman parte de la estructura orgánica de una entidad.

### **3.1.3. Mapa de proceso**

Un mapa de procesos es un diagrama que representa a manera de inventario gráfico los procesos de una organización en forma interrelacionada, existiendo diversas formas para su elaboración, este mapa recopila la interrelación de todos los procesos que realiza la empresa.

Farfán (2017), menciona que es una herramienta de gestión y que se puede considerar como un diagrama de valor, utilizada para el análisis organizacional.

### **3.1.4. Diagrama de flujo interfuncional**

Un diagrama de flujo de proceso interfuncional permite identificar los departamentos involucrados en el proyecto permitiendo desglosar el proceso en pasos y ubicarlos en los carriles de los departamentos responsables de su realización.

Alvarado (2018), afirma que este diagrama brinda la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos claves de la empresa, incluso de las áreas de servicio ofertadas al cliente. Así mismo da la oportunidad de distinguir entre procesos claves, estratégicos y de soporte, constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los cuales se debe actuar directamente.

### **3.1.5. Balance SCOREBAND**

Balanced Scorecard (BSC) es una herramienta de gestión empresarial que permite enlazar estrategias y objetivos con indicadores y metas para realizar con éxito la formulación e implantación estratégica a través de las cuatro áreas críticas en una organización: desempeño financiero, conocimiento del cliente, procesos internos de negocio y aprendizaje y crecimiento.

Por lo tanto, el Balanced Scorecard se circunscribe fundamentalmente hacia aquellos valores que generan valor a largo plazo. La información financiera tradicional no ofrece información sobre la generación o eliminación de valor económico potencial, ofrece únicamente información estática del pasado (Norton y Kaplan, 2016).

### **3.1.6. Investigación de mercado**

La investigación de mercado es una actividad que realizo en la MYPE Bodega Pacheco, donde se brinda apoyo en la gestión de la empresa, principalmente al área de logística, personal y al área operativa en la realización de las actividades de control y emisión de productos.

“La ventaja es que al ser una actividad de nivel medio y con menor exigencia de experiencia en comparación con otras áreas, se convierte en la oportunidad más viable para aplicar los conocimientos adquiridos y obtener experiencia en el campo laboral” (Kotler, 2006, p. 105).

### **3.1.7. Distribución**

Según Silupú (2020), la distribución física de los productos son los procesos operativos y de control que permiten la transferencia de productos desde el punto de fabricación hasta el consumidor.

La MYPE Bodega Pacheco compra los productos a sus proveedores, algunos de ellos son vendedores directos de las empresas fabricantes y otros vendedores de empresas mayoristas dedicadas a la distribución de diferentes marcas y productos, cada proveedor tiene un vendedor representante quien visita la empresa periódicamente. La adquisición de productos es realizada por el área administrativa y ellos a su vez realizan los pedidos a los representantes de las empresas proveedoras.

Una vez recibido el pedido, el precio de venta de la mercadería está sujeto al Impuesto General a las Ventas (IGV) y a la Percepción dependiendo al valor del producto. Después de este proceso los productos se colocan en estantes o se almacenan (stock).

El principal canal de distribución de una tienda de comestibles es la venta directa donde el cliente realiza sus compras respectivas, así también existen clientes quienes eligen los productos en la tienda y solicitan su entrega a domicilio.

### **3.1.8. Adquisición**

Uno de los puntos cruciales para el éxito de la empresa “Bodega Pacheco” son los productos que se ofrece al consumidor, para ello se debe conocer al público objetivo del negocio y saber qué productos comestibles son los más buscados y que no deben faltar.

Es necesario conocer los principales productos de la tienda, así como analizar el consumo de la población de la zona para entender exactamente en qué más se puede trabajar (Diario Gestión, 2021).

Por mucho que crea que este es un trabajo difícil, será un trabajo duro, es el punto de partida para desarrollar las cosas correctas.

Todos los segmentos de productos comestibles son esenciales, incluso si la empresa es pequeña, se debe tener al menos tres opciones de marca para cada una de ellas.

### 3.1.9. Conceptos de calidad de atención y venta de productos

La calidad de atención y venta de productos van de la mano, ya que ambos generan valor tanto para el cliente como para la organización.

Para Lovelock y Wirtz (2015), la calidad de atención de un servicio tiene varias interpretaciones y depende del contexto, los autores lo dividen en 4 definiciones:

- a. **Perspectiva trascendental:** este tipo de calidad es aplicada por medio de la impresión visual y que únicamente, las personas pueden reconocer este tipo de calidad, por medio de la experiencia por acciones repetitivas. Sin embargo, no es suficiente sugerir al cliente cómo distinguir la calidad de un producto a través de la observación sino también haciendo uso de otros medios como la demostración.
- b. **Método basado en manufactura:** se fundamenta en la oferta, la calidad del producto, el modo de conservación de productos envasados y su presentación a los clientes. A menudo la valoración de los costos de los productos está directamente relacionada con el cumplimiento de este método.
- c. **Definiciones basadas en el cliente:** calidad orientada hacia la demanda y tiene como fundamento que la calidad parte de los ojos del consumidor, es por ello, que equiparan con la máxima satisfacción. Esta perspectiva orientada hacia la demanda, reconoce que el cliente tiene múltiples necesidades y deseos.
- d. **Definiciones basadas en el valor:** la calidad es vista en términos de precio y valor, es decir, se define como excelencia costeable, teniendo en cuenta el intercambio entre el producto y el precio.

La productividad para Lovelock y Wirtz (2015), es definida como cantidad producida entre la cantidad utilizada, es por ello, si se aumenta la cantidad de productos, estaríamos mejorando el flujo de ventas y atención al cliente. La organización y la eficiencia, tienen que ir de la mano con la efectividad para lograr un mejor éxito en las organizaciones que lidian día a día por obtener mayor mercado y lograr satisfacción del cliente de manera consistente.

## **CAPÍTULO IV**

### **DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES**

#### **4.1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PROFESIONALES**

Las actividades profesionales se enfocan básicamente en una serie de procesos que se desarrollan durante el periodo laboral.

Durante el tiempo laborado en la empresa se pudo realizar mejoras en la organización tanto en la parte operativa como administrativa, permitiendo mejorar la comunicación entre ambos durante las reuniones generales. Se creó un archivo común de carpetas documentarias en físico y digital que permite el acceso libre a la información de interés común de ambas áreas de trabajo, logrando aplicar los conocimientos en los cursos Innovación Empresarial estudiado durante el periodo de formación en la carrera profesional.

##### **4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales**

En el transcurso de las prácticas profesionales se tuvo el enfoque principal de cumplir las actividades de un asistente administrativo, participando en actividades relacionadas a la planificación, organización y control de los recursos pertenecientes a la empresa. El objetivo de la gestión de recursos es hacer que la actividad de la empresa sea más eficiente.

Además de las actividades de apoyo para asegurar de que todo funcione sin problemas, se ha realizado diversas tareas en el ámbito administrativo, como la programación de tareas, gestión de archivos, coordinación de operaciones y el apoyo a la redacción y administración, entre otras funciones importantes.

- **FODA Empresarial:** Una de las mejoras que pude implementar, fue el desarrollo de un FODA organizacional que permite identificar las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que presenta la empresa, indicadores que podemos apreciar en la siguiente figura:

**Figura 2. FODA de la MYPE Bodega Pacheco**

		<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
1	Contar con una gerencia profesional identificada con los clientes del sector y con un plan de gestión empresarial.	1	Contar con poca experiencia en venta al menudeo.
2	Contar con un adecuado clima laboral para los clientes.	2	Obtener bajos márgenes de utilidad por unidad.
3	Utilizar tecnología para optimizar procesos de la bodega.	3	Tener altos costos fijos.
4	Ofrecer una amplia variedad de productos.		
5	Adoptar procesos estandarizados y políticas para recepción, almacenamiento, ubicación, conservación, inocuidad, reposición de stocks, despacho y delivery.		
6	Adoptar un horario de atención extendido.		
7	Contar con un plan de ventas centrado en la satisfacción del cliente.		
8	Investigar nuevos productos y tendencias.		
9	Brindar una mejor respuesta a las necesidades de los clientes.		
10	Proporcionar información al cliente.		
<b>OPORTUNIDADES (O)</b>		<b>ESTRATEGIAS (FO)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DO)</b>
1	Incremento de la capacidad adquisitiva de la población.	Promocionar a través de todos los medios posibles la variedad de productos, el horario de atención, los mejores precios para el cliente y toda la información del negocio (F1, F4, F6, F7, F8, F9, F10, O1, O2, O4, O5).	Utilizar sistemas ECR, técnicas de manipulación eficiente y CRP en la gestión logística (D1, O7).
2	Amplio mercado potencial en la clase media.	Mantener la política de ofrecer los mejores precios para los clientes (F1, F7, O3).	Impulsar las acciones de promoción del Plan de Marketing a la mayor cantidad de actuales y potenciales clientes (D2, D3, O1, O2).
3	El gobierno no interviene en la fijación de precios	Prestar un buen servicio a los clientes en el local y en el estacionamiento (F1, F2, F5, O5).	

4	Tendencia creciente en acceso al internet.	Ofertar productos saludables con la información correspondiente (F1, F4, F10, O6).	
5	Orientación de los peruanos al logro de estatus social.	Utilizar técnicas de benchmarking e implementar sistemas de información modernos (F1, F3, F6, O7).	
6	Preferencia de los peruanos por la calidad de vida.		
7	Procedimientos sofisticados y sistemas de información modernos de logística		
	<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATEGIAS (FA)</b>	<b>ESTRATEGIAS (DA)</b>
1	Costos ocultos en las transacciones comerciales, autorizaciones y/o licencias por altos niveles de corrupción.	Incorporar gastos imprevistos en los estados financieros proyectados (F1, A1).	Implementar medidas de seguridad para atenuar ante eventuales siniestros (D3, A3)
2	Trámites legales engorrosos para la constitución de empresas.	Realizar con celeridad el trámite para la constitución de la empresa (F1, A2).	
3	Delincuencia e inseguridad Ciudadana.	Implementar medidas de seguridad para atenuar eventuales siniestros (F1, A3).	

Fuente: *Elaboración propia.*

- Manual de Funciones:** la siguiente mejora que se realizó en la empresa fue elaborar un manual de funciones del puesto de trabajo, el cual fue de mucha ayuda ya que todas las funciones estaban dispersas y no tenían una estructuración definida en relación a los demás puestos de trabajo. Para su elaboración se tomó en cuenta la modalidad de gestión por competencias aprendida en el curso de Gestión del talento humano, este enfoque permite precisar no solo las funciones exactas del puesto de trabajo sino también las competencias y el nivel que requiere una persona. Este documento facilita el proceso de selección de personal basándose en los objetivos del cargo y las funciones específicas de cada área mostradas en la siguiente tabla:

**Cuadro 2. Manual de funciones del puesto de trabajo “Asistente Administrativo”.**

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO</b>	
<b>NOMBRE DEL PUESTO:</b>	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
<b>ÁREA:</b>	ADMINISTRACIÓN
<b>JEFE INMEDIATO:</b>	ADMINISTRADOR
<b>1.2 OBJETIVOS DEL CARGO:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener la documentación en regla y vigente, coordinando con las demás áreas de la empresa.</li> <li>- Brindar al administrador el reporte de las actividades y apoyo en las tareas establecidas.</li> <li>- Brindar soporte de los procesos logísticos de la empresa.</li> </ul>	
<b>1.3 FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción de documentos y actas de entidades públicas y proveedores hacia las diferentes áreas, el movimiento de estos de un departamento a otro.</li> <li>- Redactar y revisar documentos administrativos, como reportes, recibos, memorándums y hojas de cálculo tanto físicos como digitales, incluyendo también los correos electrónicos.</li> <li>- Distribución de boletas de pago y recibos por honorarios a los trabajadores de la empresa.</li> <li>- Coordinar y agendar reuniones de negocios, entrevistas, citas y otras actividades con entidades públicas y privadas.</li> <li>- Gestionar los archivos y reclamos de los clientes en el libro de reclamaciones.</li> <li>- Resolver cualquier problema o requerimiento del área administrativa.</li> <li>- Gestionar y asignar los recursos y materiales de escritorio para cada área, departamento y oficina.</li> </ul>	
<b>1.4 CONDICIONES DE TRABAJO</b>	
<b>LUGAR FÍSICO</b>	El cargo se desarrolla principalmente en la oficina de la empresa ubicada en Urb. Albino Herrera Mz L-I Lt-11 Callao.
<b>HORARIO DE TRABAJO</b>	De lunes a sábado de 8:00 am a 8: 00 pm.
<b>1.5 CARGO QUE REPORTA</b>	
ANALISTA EN EL ÁREA DE GESTIÓN	
<b>1.6 CARGO QUE SUPERVISA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinador logístico</li> <li>- Gestor de sistemas de información</li> <li>- Ingeniero de diseño</li> </ul>	
<b>PERFIL DEL PUESTO</b>	

<b>2.1 PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ESTUDIOS: estudios superiores en carreras como Ingeniería Industrial, Administración de negocios y afines.</li> <li>- ESPECIALIDAD: no se requiere</li> <li>- EXPERIENCIA: no se requiere</li> <li>- OTROS ESTUDIOS: nivel de MS OFFICE intermedio</li> </ul>	
<b>2.2 REQUISITOS MÍNIMOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estar cursando el 5to o 4to año de las carreras afines como Ingeniería Industrial.</li> <li>- Tener capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>- Dominar Excel y Word para hacer presentaciones.</li> </ul>	
<b>2.3 TOMA DE DECISIONES</b>	
<b>Decisiones Autónomas</b>	<b>Decisiones Compartidas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toma de decisiones, que haga referencia al área de Administración.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reuniones virtuales</li> <li>2. Capacitación en calidad y mejora continua.</li> </ol>
<b>2.4 RESPONSABILIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN</b>	
<b>Informes que elabora</b>	<b>Informes que recibe</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Propuestas de mejora, en el área.</li> <li>2. Informe de presupuestos</li> <li>3. Elaboración de un semáforo para organizar mejor la documentación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correos electrónicos de las demás áreas.</li> <li>2. Propuestas del Administrador</li> </ol>
<b>2.5 RESPONSABILIDAD SOBRE RECURSOS</b>	
<b>Presupuesto o Valores</b>	<b>Equipos y maquinaria</b>
NINGUNO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Computador</li> <li>2. Celular de la empresa</li> </ol>
<b>2.6 COMPLEJIDAD DEL CARGO</b>	
- Situaciones complejas que enfrenta el cargo.	- Condiciones generales y ambientales del puesto
- Situaciones de quejas constantes de las demás áreas en cuanto a la eficiencia del puesto.	- El puesto se desarrolla en la oficina de Administración, ubicada en Urb. Albino Herrera Mz L-I Lt-11 Callao.
<b>2.7 DESTREZAS GENERALES</b>	
- Paquete de Office	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas informáticos</li> <li>- PDF, Outlook</li> </ul>

## 2.8 COMPETENCIAS

### Conocimientos

- Conocer la cultura organizacional: misión, visión y los objetivos de la empresa.
- Conocer el manual de funciones elaborado para su cargo.
- Conocer las políticas y procedimientos de administración, así como los reglamentos internos del trabajo.
- Conocer los sistemas administrativos de los Recursos Humanos por competencias: como la selección, evaluación del desempeño, administración, capacitación y desarrollo.
- Desarrollar una cultura de liderazgo basada en valores.
- Códigos de ética.
- Trabajo en equipo.
- Desarrollar conocimientos de redacción de informes y actas.

## 2.9 HABILIDADES:

### Habilidades Corporativas y específicas del Cargo

- Poseer visión estratégica.
- Poseer la visión de mejora continua en los procesos y mejora del ambiente laboral.
- Manejo de conflictos.
- Capacidad de escuchar y comunicarse verbalmente.
- Motivación para trabajar en el logro de determinados objetivos.
- Habilidades de negociación.
- Habilidades de planificación y organización.
- Creatividad
- Pensamiento analítico.
- Manejo de estrés.
- Comunicación oral y escrita.
- Habilidades motivacionales.
- Perfil firme el carácter bajo presión.

## 2.10 ACTITUDES Y VALORES

- Liderazgo
- Emprendimiento
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Creatividad
- Honestidad

**Fuente:** *Elaboración Propia*

• **Mapa de procesos:** la siguiente mejora implementada en la empresa fue realizar un mapa de procesos, el cual ayudará al personal a identificar mejor los procesos en los cuales incurre la empresa, diferenciando la importancia de cada uno de ellos y se agrupan de la siguiente manera:

- ✓ **Procesos Estratégicos:** ayudan a planificar estratégicamente las actividades que intervienen en la empresa, optimizando los Procesos Operativos.
- ✓ **Procesos Operativos:** enfocados en la realización de las funciones por las que la empresa opera.
- ✓ **Procesos de Apoyo:** son los tipos de procesos que nos ayudan a brindar los recursos necesarios para un buen funcionamiento en la empresa, haciéndolo más eficiente.

A continuación, se muestra el mapa de procesos:

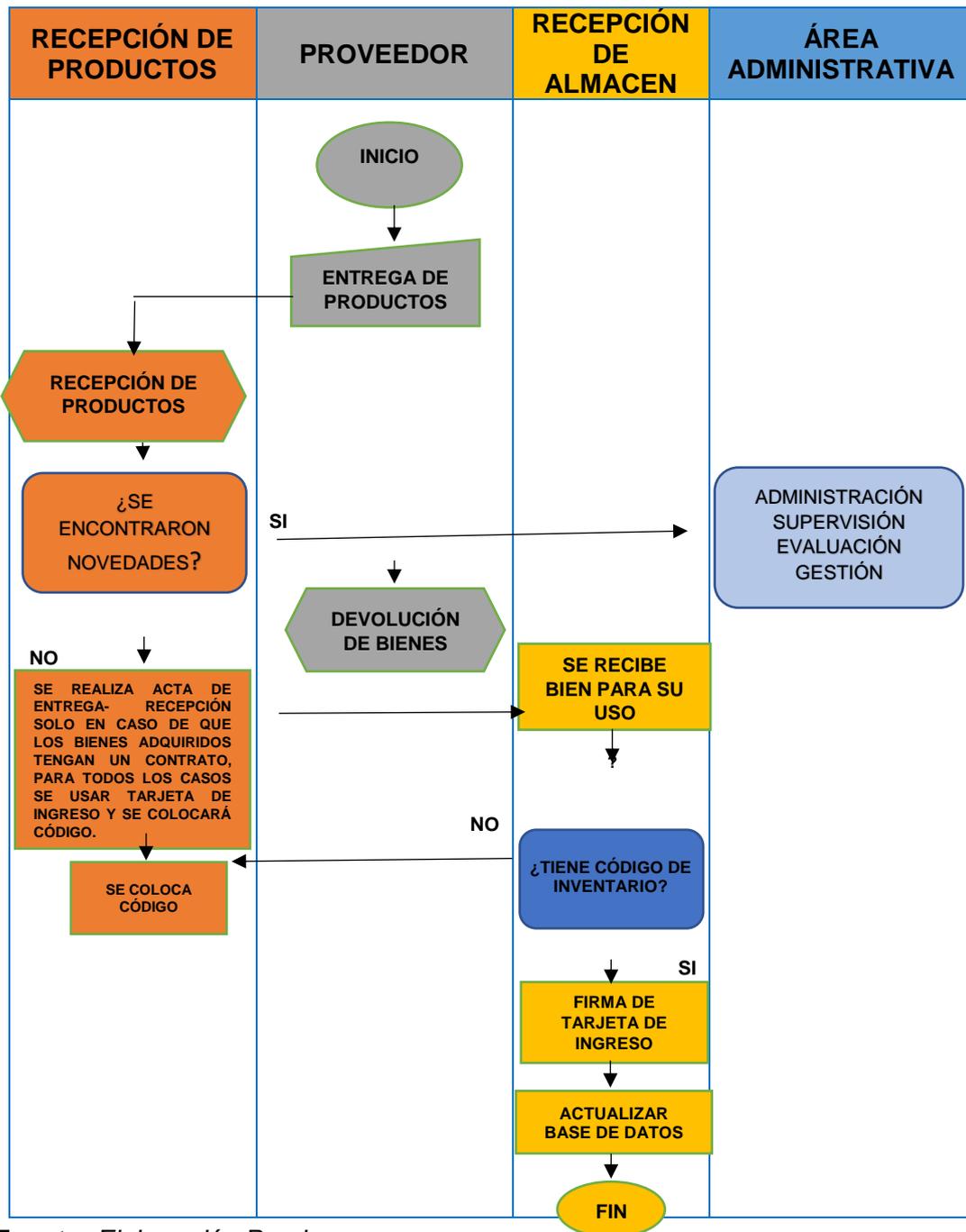
Figura 3: Mapa de procesos de la MYPE Bodega Pacheco



Fuente: *Elaboración Propia*

- **Diagrama de flujo interfuncional para el ingreso de compra de bienes:** se implementó un Diagrama de Flujo Interfuncional, el cual ayuda tanto al staff de trabajo para guiarse sobre los procesos que estos realizan durante la compra y almacenamiento de productos como para el conocimiento de otras áreas. Cabe mencionar que se considera importante implementarlo porque ayuda para capacitar a nuevos colaboradores. Dicho mapa de procesos lo mostramos a continuación:

**Figura 4:** Diagrama de flujo interfuncional para el ingreso de compra de bienes.



Fuente: *Elaboración Propia*

- **Balance ScoreCard:** se sabe que el Balance Scorecard es parte fundamental de la empresa ya que ayudará a orientar el trabajo de las personas en el cumplimiento de la misión y sus objetivos. Esta herramienta permitirá guiar el desempeño de las partes de la empresa hacia un futuro convergente. A través de la definición de metas e indicadores, podemos formular una estrategia consistente que podrá ser comunicada a todos los niveles de la empresa, coordinando así los objetivos de las distintas áreas. El Balance ScoreCard permitirá plantear estrategias competitivas que nos diferenciarán de otras empresas del rubro.

Para realizar el BSC fue necesario hacer un mapa estratégico para ver con más detalle cada proceso, así como la posibilidad de mejorarlos desde una perspectiva financiera, clientes y mercado, procesos y organización, estableciendo objetivos. Los indicadores del BSC responden a objetivos planteados para cada perspectiva y ayuda a establecer metas y el seguimiento de las estrategias de la empresa para lograrlas sea a corto, mediano o largo plazo. Se establece la implementación de planes operativos que obedecen a la percepción del cliente y usando su retroalimentación se perfeccionan las estrategias, luego de la planeación se establecen los recursos a usar para alcanzar dichas metas y finalmente a los responsables que ejecutarán las acciones planificadas.

- **Indicadores de gestión**

El propósito de la gestión es: proveer a los líderes de grupo responsabilidades de planificación y gestión para cada grupo de operaciones, proporcionar información constante y completa sobre el desempeño, autoevaluar la gestión y tomar las medidas correctivas apropiadas. El sistema necesita brindar a cada usuario información oportuna y efectiva sobre el comportamiento de las variables que son esenciales para el éxito a través de indicadores clave de desempeño previamente definidos. Las métricas de gestión permiten determinar si un proyecto u organización tiene éxito o si está logrando sus objetivos. El jefe de una organización suele ser la persona que establece las métricas de gestión que se utilizan comúnmente para evaluar el desempeño, los resultados y estado de la empresa.

### • Características de los indicadores de gestión

“Desempeño o calidad de cada indicador controlado que se adquiera y proporcione información suficiente sobre la actividad” (Kaplan y Norton, 2016):

- ✓ Reflexión: "Analizar el rango de hechos y mostrar la desviación real del nivel deseado" (Alvarado Marres, E. 2018).
- ✓ Vigencia temporal: "Se puede definir como una característica que es permanente durante el período deseado" (López Carrizosa, F. J. 2018).
- ✓ Cuantificable: los resultados del indicador y sus valores se suelen expresar como datos numéricos o valores de clasificación.
- ✓ Confiabilidad: brinda a los usuarios confiabilidad de efectividad.
- ✓ Compatible: implementado con otros contadores del sistema para comparación y análisis.
- ✓ Realista: directamente relacionado con aspectos importantes de la calidad de un proceso, producto o servicio.

### • Tipos de indicadores de gestión

“Los tipos de indicadores son clasificados por el logro de los objetivos de desarrollo, teniendo en cuenta su propósito previsto” (López Carrizosa, F. J. 2018). Estos son:

- ✓ Indicadores de cumplimiento: basados en las tareas realizadas y/o la realización de trabajos relacionados con el grado de desempeño.
- ✓ Indicadores de evaluación: el resultado final del trabajo y/o tarea realizada, relacionado con las debilidades y áreas a mejorar.
- ✓ Indicadores de eficiencia: realizar tareas y actividades con los mínimos recursos, siendo las actitudes y habilidades el principal motor.
- ✓ Indicadores de eficacia: grado de éxito alcanzado en la realización de una tarea y/o actividad que hace efectiva la intención o propósito.
- ✓ Indicadores de gestión: acción específica que permite gestionar procesos para tareas y/o trabajos planificados y programados.

### • Implementación de indicadores de gestión

Los indicadores de gestión que realiza una empresa necesitan ser planificadas, diseñadas, implementadas, validadas y ajustadas cuando el diseño necesita cambiar.

- ✓ Diseño de Indicadores: se pueden realizar mediante diferentes metodologías, la decisión de utilizar un determinado indicador depende de las consideraciones que se relacionen con la estrategia, el tamaño de la empresa y las capacidades de gestión.
- ✓ Cuantificar el costo de los insumos utilizados en un programa o proyecto en el área de Oportunidad. Diseño de indicadores: progreso hacia las metas, detalles a evaluar.
- ✓ Aplicar medidas: utilizar indicadores generados y monitoreados, debiendo ser confiables y realistas.
- ✓ Analizar los datos: por medio de un indicador que recoge datos cuantitativos para ser utilizados en la formación de objetivos que posteriormente será útil en la toma de decisiones.
- ✓ Realizar acciones: tomar decisiones sobre cómo implementar, utilizar y realizar estos indicadores para los propósitos de su empresa.

• **Productividad y los indicadores de gestión**

Absolutamente es importante: "tener las herramientas adecuadas para comprender el status quo de la empresa y medir la productividad. Cada uno de estos indicadores permite evaluar el rendimiento y la eficiencia de los procesos en las empresas. Básicamente, sirven para medir la cantidad de recursos que utilizan las empresas para generar un producto o servicio en particular" (López Carrizosa, F. J. 2018).

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Salidas}}{\text{Entradas}}$$

La eficacia es la capacidad para alcanzar los objetivos que se han marcado, sin embargo, cuanto más capaz sea la empresa para cumplir los objetivos económicos predefinidos, más eficaz será para alcanzar el mejor estado de eficacia, la empresa debe realizar la mejor administración posible de sus recursos para lo cual debe hacer uso de la eficiencia. En el proceso de selección de un personal para realizar un trabajo determinado una empresa seleccionará al trabajador más eficiente.

La medición es bastante sencilla y se realiza a través de un índice que se refiere a dos cantidades expresadas en unidades medibles. Tener en

cuenta que si está midiendo el mismo período de referencia y la variabilidad de cada actividad en particular es pequeña, entonces debe corresponder al mismo período de referencia. A continuación, se mencionan los siguientes indicadores:

- ✓ Productividad laboral: jornada laboral efectiva, apego a planes de desarrollo y capacitación.
- ✓ Precio unitario: cumplimiento presupuestario, resumen completo de costos asociados al proceso productivo.
- ✓ Productividad del capital: eficiencia en el uso de recursos y control de calidad que conducen a la medición de los activos corporativos.

• **Indicadores y bases de medición**

“Estos indicadores reflejan los tipos y características que han surgido a través de actividades económicamente productivas y generan variables medibles o medibles en la medida de lo posible” (Arenal Laza, C., & Ladrón de Guevara. Á. 2019).

- ✓ Indicadores cuantitativos: medición de cantidad expresado en números.
- ✓ Indicadores cualitativos: medidos por opiniones o juicios hechos para discriminar a otros.
- ✓ Indicador directo: medición oportuna y objetiva del sujeto objeto de interés.
- ✓ Indicador indirecto: no es objetivo, por lo que mide relativamente el fenómeno.
- ✓ Indicador positivo: un valor que se dice que está aumentando en progreso dependiendo de la medición.
- ✓ Indicador negativo: lectura que produce un retroceso respecto a lo que se está midiendo.

Figura 5: Balance ScoreCard de la empresa de la MYPE Bodega Pacheco

CUADRO DE MANDO INTEGRAL (BSC) MYPE "BODEGA PACHECO"					
	MAPA ESTRATÉGICO	OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	INICIATIVAS
FINANZAS		AUMENTAR VENTAS	Reporte diario, reporte anual de ventas.	+10%	Alinear decisiones estratégicas de acuerdo a los objetivos
		AUMENTAR UTILIDADES	Reporte mensual de utilidades	+0.7%	Evaluación detallada de flujo de utilidades
		REDUCIR COSTOS	Costos administrativos/ventas	-5%	Junta continua con gerente y personal administrativo para toma de decisiones financieras.
			Gastos administrativos/ventas	-8%	
CLIENTES		AUMENTAR PRESENCIA EN EL MERCADO	Porcentaje (%) de participación del mercado Reporte: N° clientes nuevos / N° clientes actuales	+3%	Utilizar estrategias de posicionamiento, aprovechando liderazgo en zonas periféricas.
		MEJORAR EXPERIENCIA DEL CLIENTE	Medir nivel de satisfacción del cliente / encuesta.	+25%	Promover estudios de mercado con encuestas de satisfacción.
			Grado de fidelización	+25%	
PROCESOS INTERNOS		AUMENTAR DIVERSIFICACIÓN DE PRODUCTOS	DE Encuesta de satisfacción.	1/4 hora	Realizar encuestas de satisfacción con productos específicos.
		ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS	DE Número de sistemas de gestión implementados	70%	Aplicar estudio de tiempos y mejoras ergonómicas para aumentar comodidad de empleados.
		MEJORAMIENTO DE PROCESOS CLAVE	DE Porcentaje (%) de reducción de procesos que retardan los objetivos de la empresa	-10 %	Realizar auditorías internas.
		AUMENTAR ADQUISICIONES	Reporte de almacén / reporte de ventas	-10%	Evaluación detallada de flujo de productos de almacén al área de ventas.
		AUMENTAR PRODUCTIVIDAD DE RECURSOS HUMANOS	DE Productividad de los empleados (tiempo operativo / tiempo planificado)	+15%	Realizar plan para cada persona, para mostrar habilidades e identificar en las que tiene que mejorar para cumplir los objetivos.
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO		CAPACITACIÓN PERSONAL	A Número de horas de capacitación (mes/año)	6 horas al mes	Programa de capacitación y reuniones.
		OPTIMIZAR TECNOLOGÍA	Reporte de mantenimiento	1 mes	Evaluar reporte de mantenimiento y personal de cada área.
		PROMOVER ALIANZA ESTRATÉGICA	ALIANZA Porcentaje (%) de variación de representantes de Mype menores y comerciantes ambulantes	+20% anual	Evaluar los convenios entre empresas.

Fuente: Elaboración propia

#### **4.1.2. Alcance de las actividades profesionales**

Las actividades que se desarrollan actualmente tienen como alcance principal la MYPE Bodega Pacheco, adicionalmente parte de las funciones de gestión tienen un alcance multisectorial debido a que se debe interactuar tanto en la sección administrativa como en la operativa, las funciones desempeñadas también abarcan proyectos de Gestión relacionados con el análisis del área de compra y ventas, estudio de mercado, actividades de organización, trámite documentario y actividades de mejora del clima organizacional. También se realizan reportes mensuales sobre el seguimiento y progreso en eficiencia y eficacia de cada área y sugerencias de innovación.

#### **4.1.3. Entregables de las actividades profesionales**

Como parte del desempeño de las funciones de Gestión se entregan informes mensuales correspondientes al área de desempeño. Entre estos figuran:

- Informes mensuales para Jefatura de Administración
- Acta de revisión por la dirección para la administración
- Reporte de análisis del área de ventas
- Informe del clima organizacional
- Evidencias de cumplimiento de objetivos (propuestas de proyectos, actas de reuniones, presentaciones de Power Point.)

### **4.2. ASPECTOS TÉCNICOS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

#### **4.2.1. Metodologías**

El presente proyecto de Suficiencia Profesional es de tipo aplicado porque trata del desarrollo de actividades pre-profesionales con el propósito de ampliar y profundizar los conocimientos existentes basados en la realidad, la cual no presentan propósitos aplicativos inmediatos.

También se llevó a cabo un método de investigación bibliográfica, donde se selecciona y recopila información de la organización, para hacer análisis de documentos y recolección de datos.

#### **4.2.2. Técnicas**

- **Observación:** esta técnica es el proceso sistemático de donde se obtienen los datos en forma participativa y no participativa, como Focus Group y/o entrevistas a profundidad: recopilación y registro, con la finalidad de procesarlos y generar la información (Rojas 2018, p. 132) (ver anexo).
- **Encuestas:** mediante esta técnica, el encuestador recopila datos a través de un cuestionario a los entrevistados, para poder obtener respuestas relacionadas al problema de investigación (Rojas 2018, p. 129).

- En este sentido, en el presente trabajo de suficiencia se encuestarán a los clientes que acuden a la tienda, con la finalidad de tener una respuesta más amplia, para obtener el resultado de todo el trabajo planteado.

#### 4.2.3. Instrumentos

Los instrumentos necesarios para la investigación son:

- **Cuestionario, formularios y encuestas:** mediante los cuales se obtuvo información de fuente directa internas y externas. Además del sondeo que permitió la reformulación y replanteamiento de las condiciones de planificación y organización.
- **Ficha de información estructurada:** con este instrumento se realizó el acopio de la información de los libros sobre el caso de estudio y se ubican en cada capítulo del marco teórico.

#### 4.2.4. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades

Para el desarrollo de las actividades del área administrativa, se requieren diferentes equipos y materiales que se utilizan para potenciar o mejorar el diseño o implementación de estrategias de intervención brindadas y aprobadas por el jefe responsable.

En las siguientes tablas se describen los diferentes tipos de insumos para las actividades.

**Cuadro 3. Materiales**

Concepto	Detalles	
<b>Materiales de escritorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuadernos</li> <li>- Lapiceros</li> <li>- Hojas bond</li> <li>- Afiches o cartulina</li> <li>- Cuadernos de registro</li> <li>- Material de escritorio</li> </ul>	Requerimiento al jefe responsable y áreas relacionadas.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Cuadro 4. Equipos**

Concepto	Detalles	
<b>Internet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadoras</li> <li>- Cámara</li> </ul>	Requerimiento al jefe responsable y áreas relacionadas.
<b>Capital Humano</b>	Personal que labora en la empresa.	Requerimiento al jefe responsable y áreas relacionadas.

**Fuente:** *Elaboración propia.*



**Cuadro 6. Cronograma de actividades realizadas para desarrollo de informe de Suficiencia Profesional**

ACTIVIDADES		2021																																															
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		SEMANAS																																															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Investigar los antecedentes para el desarrollo de las actividades pre-profesionales.	x	x	x	x																																												
2	Definir el planteamiento del ámbito de aplicación.				x	x	x	x																																									
3	Desarrollar el marco teórico y el alcance del trabajo de suficiencia.							x	x	x	x																																						
4	Definir la justificación y la importancia de la investigación.									x	x	x																																					
5	Plantear los objetivos.											x	x	X	x																																		
6	Identificar y definir las variables.													x	x	x		x																															
7	Analizar los indicadores.																	x	x	x																													
8	Elaborar la metodología.																					x	x	x	x																								
10	Elaborar el cronograma.																									x	x	x	x																				
11	Elaborar el presupuesto.																									x	x	x	x																				
12	Desarrollo y aplicación de encuestas.																													x	x	x	x																
13	Procesamiento de la información																																	x	x	x	x												
14	Elaboración de informe Suficiencia Profesional																																					x	x	x	x								

Fuente: *Elaboración propia*

### 4.3.2. Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales

A continuación, el esquema de procesos del área de actividad laboral:

**Figura 6:** Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales



**Fuente:** *Elaboración Propia*

#### 1. Solicitud de pedido

El cliente envía un lote de pedidos a solicitud del almacén, lo cual se tiene que dirigir y supervisar al personal de un establecimiento comercial, por ello se planifica, organiza, controla, ordena y evalúa las operaciones del comercio dedicado a la venta del producto o prestación de servicios.

#### 2. Búsqueda en almacén

Luego se procede a la búsqueda del producto en el almacén, en caso de no encontrarse el producto, se realiza el pedido a los proveedores para poder abastecernos.

#### 3. Confirmar el pedido

Se confirma el pedido luego de que el personal encargado elija los productos, sin embargo, algunos pedidos pueden demorar más tiempo en realizarse que otros.

#### 4. Enviar a sección de reparto

Se procede con el envío del producto solicitado.

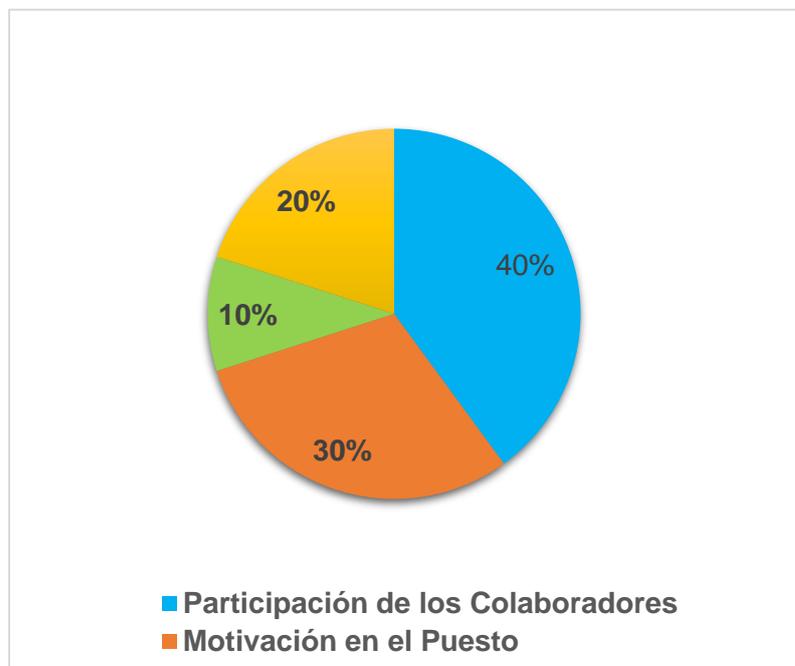
## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. RESULTADOS FINALES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Se ha podido identificar y plasmar los diferentes procesos de la empresa en un mapa de procesos reconociendo sus puntos vulnerables como los cuellos de botella en las diferentes áreas, la diferencia en las ventas de un producto respecto a otro, el bajo control de fechas de caducidad de productos perecederos y las deficiencias bilaterales en la comunicación entre las áreas administrativas y operativas. Se propone soluciones y mejoras de la problemática que se presenta en el manejo deficiente en el área operativa a causa de una inadecuada gestión de la información y comunicación.

**Figura 7.** *Actividades desarrolladas en el área de prácticas*



Fuente: *Elaboración Propia*

En la Figura 7, se observa en primer lugar que la participación de los colaboradores en la empresa es del 40 %, seguida por la motivación del personal en un 30 %, luego la definición de las actividades en el puesto de trabajo en un 20 %, por último, el desarrollo comunicativo en un 10 %.

**Cuadro 7. Escala de eficiencia en la productividad**

Eficiencia en la productividad	Rango en porcentaje
Muy baja	10 % a 40 %
Baja	41 % a 60 %
Promedio o normal	61 % a 80 %
Muy buena	81 % a 90 %
Excelente	91 % a 100 %

**Fuente:** *Elaboración Propia*

La eficiencia en la productividad laboral puede variar en un rango amplio, que va desde el 0 %, cuando no se realiza ninguna actividad, hasta el 100 %, cuando se presenta la máxima eficiencia posible (Botero, 2002).

**Cuadro 8. Resultados eficientes de la productividad**

	Eficiente	Poco Eficiente
Los colaboradores presentan una deficiencia en la productividad de la empresa.	63 %	37 %
Falta de motivación del personal.	78 %	22 %
Desarrollo productivo eficiente en el área de trabajo.	40 %	60 %

**Fuente:** *Elaboración Propia*

En el Cuadro 8, se observa el resultado del primer indicador: Los colaboradores presentan una deficiencia en la productividad de la empresa en 63 %, seguida por la falta de motivación del personal con un 37 % y el desarrollo productivo eficiente en el área de trabajo fue de 40 %.

**Cuadro 9.** Resultados de la gestión de la información en el área de prácticas

Gestión de la Información		Resultados preliminares
Adecuada gestión de la información	Se respeta la información de cada colaborador	Frecuencia 5 Porcentaje 25 %
	Se realiza la comunicación bidireccional	Frecuencia 15 Porcentaje 75 %
Resultados de la eficiente información	Eficaz	Frecuencia 16 Porcentaje 80 %
	Ineficaz	Frecuencia 4 Porcentaje 20 %

**Fuente:** *Elaboración Propia*

En el Cuadro 9 podemos observar que la adecuada gestión de la información solo se ha dictaminado en 4 casos. La realización de una comunicación bidireccional dictaminó 15, de igual forma puede advertirse que de la totalidad de los resultados de la eficiente información solo en 16 casos fueron eficaces para una adecuada gestión de la información.

## 5.2. LOGROS ALCANZADOS

- Afianzar los conocimientos adquiridos para aplicarlos en la empresa.
- Establecer habilidades blandas dentro del entorno de trabajo.
- Ampliar las técnicas logísticas de abastecimientos de productos.
- Conocer el proceso de ejecución de la entrega de los productos desde la llegada de la mercadería, hasta los clientes.
- Manejar y superar imprevistos que se presentaron en la ejecución de las actividades.
- Desarrollar habilidades administrativas, manejo de información y procesos asociados con los servicios ofertados por la empresa.
- Mejorar la eficiencia en el manejo de documentos y recursos para los procesos requeridos dentro del área laboral, disminuyendo la pérdida de tiempo, sobre costo y desperdicios en la organización.
- Establecer habilidades de trabajo en equipo, comunicación y participación activa en el medio laboral, teniendo una correcta coordinación y gestión con las demás áreas, además de implementar aportes en la mejora de procesos.

### **5.3. DIFICULTADES ENCONTRADAS**

- Presenta manejo deficiente de la productividad a causa de una inadecuada gestión de la información y comunicación, ya que los colaboradores que trabajan en el área no perciben o no tienen claro cuál es el proceso para el flujo de la información, lo que genera una inestabilidad en la organización y una debilitada toma de decisiones.
- Dificultad para mantener orden y la organización de la documentación en archivadores.
- Dificultad en la recolección de fuentes externas, debido a la coyuntura, siendo difícil obtener los datos de manera rápida y eficiente.

### **5.4. PLANTEAMIENTO DE MEJORAS**

#### **5.4.1. METODOLOGÍAS PROPUESTAS**

##### **Acciones desarrolladas:**

- Se gestionó en coordinación con los colaboradores la elaboración de la normatividad requerida para los servicios que brinda la sección según el ámbito de su competencia permitiendo desarrollar una mejora de actualización de los procesos de los documentos solicitados por el área de prácticas para un manejo eficiente. Además de efectuar el control de las actividades realizadas para la mejora de la problemática encontrada en el área de trabajo de la empresa.
- Se realizó un estudio de mercado ya que muchos de los productos al no tener rotación estaban por caducar; para ello se planteó realizar un análisis de competidores y clientes potenciales a través de la observación, encuestas y degustación de los productos que tienen menor acogida. Una vez finalizado el estudio de mercado se obtuvo la información precisa para conocer los gustos y preferencias de los clientes, lo cual ayudó a tomar las decisiones indicadas para encaminar el negocio.
- Se planteó evaluar la calidad y productividad en la atención al cliente para obtener la mejor medición de la calidad de la MYPE. Por ello se realiza encuestas a los clientes y colaboradores buscando que proporcionen dirección, guía y retroalimentación a los trabajadores, sobre las formas de lograr la satisfacción durante su atención.
- Se realizó supervisiones dependiendo la actividad en cada área, de esa manera determinar la eficacia en el servicio brindado, para ello se aplicará el modelo SERVQUAL.

Los materiales a utilizar constan de manuales de organización de la empresa y del área, capital humano y recursos económicos. La metodología empleada será analítica y descriptiva.

#### **5.4.1.1. Aplicación modelo SERVQUAL**

##### **a. TANGIBILIDAD**

Los elementos tangibles de la MYPE Bodega Pacheco:

###### **a.1. ASPECTO POSITIVO**

- Los colaboradores lucen una imagen presentable (limpieza, orden y actitud) para proyectar la buena cultura de la empresa ante los clientes.
- La infraestructura tiene instalaciones modernas, recursos tecnológicos, para que el cliente se sienta seguro, cómodo y dispuesto a adquirir nuestro servicio.
- Los materiales asociados a la atención, son visualmente atractivos.
- La respuesta a solicitudes de información por parte del colaborador es adecuada.

###### **a.2. ASPECTO NEGATIVO**

- En cuanto a los colaboradores deberían mejorar sus actitudes en la atención al cliente algunos no los atienden de manera adecuada.
- Sus instalaciones son buenas, pero no lo suficientemente grandes y no organizan bien los espacios de las instalaciones.

##### **b. FIABILIDAD**

Habilidades de la MYPE Bodega Pacheco al prestar su servicio:

###### **b.1. ASPECTO POSITIVO**

- Eficiencia en la ejecución del servicio cuenta con un sistema para que la atención al cliente sea más rápida, eficaz y eficiente por ello cuenta con diferentes canales de atención sea por vía telefónica o WhatsApp.

###### **b.2. ASPECTO NEGATIVO**

- No cuenta con una página web o redes sociales que podrían generar una mejor comunicación con el cliente.

## **c. CAPACIDAD DE RESPUESTA**

### **c.1. ASPECTO POSITIVO**

- La capacidad de respuesta en su mismo local es efectiva.

### **c.2. ASPECTO NEGATIVO**

- En su capacidad de respuesta, depende de dónde se haga la solicitud.

## **d. SEGURIDAD**

Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

### **d.1. ASPECTO POSITIVO**

- El trato que brinda en el servicio muestra la cortesía hacia los clientes con el buen recibimiento desde la entrada hasta el final de la atención.
- El agente de venta siempre está a disposición del cliente, se acerca o anticipa a sus requerimientos en momentos especiales o de urgencia.
- Cuenta con protocolos de seguridad al momento del ingreso a las instalaciones.

### **d.2. ASPECTO NEGATIVO**

- En esta pandemia la MYPE Bodega Pacheco a pesar de tener los protocolos de seguridad no puede predecir las aglomeraciones de las personas en sus instalaciones es por ello que hay riesgo potencial en la seguridad sanitaria.

## **e. EMPATÍA**

### **e.1. ASPECTO POSITIVO**

- Se brindan formas de comunicación para que el cliente vea los productos en forma cómoda y eficiente. Para una continua mejora se realizan estudios de satisfacción y encuestas, así como la implementación de diferentes medios de comunicación para dar un mejor servicio a cada cliente.

### **e.2. ASPECTO NEGATIVO**

- Al realizar los servicios de atención al cliente, no siempre el cliente sale satisfecho por varias razones, algunos colaboradores no saben cómo responder ante la reacción de los clientes difíciles.

**Cuadro 10. Modelo Servqual**

Modelo SERVQUAL	Nivel de importancia (1:Muy baja, 5:Muy Alta)				
	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>					
La empresa tiene equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5
Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
Los empleados de la empresa de tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
Los elementos materiales son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>					
Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	2	3	4	5
Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
La empresa realiza bien los procesos de compra/venta la primera vez.	1	2	3	4	5
La empresa concluye las actividades en el tiempo programado.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la oferta o promoción de determinados productos.	1	2	3	4	5
Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5
Los empleados de la empresa siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.	1	2	3	4	5
Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>					
El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.	1	2	3	4	5
Los clientes se sienten seguros al ser atendidos.	1	2	3	4	5
Los empleados de la empresa son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
La empresa brinda a sus clientes una atención individualizada.	1	2	3	4	5
La empresa tiene horarios de trabajo conveniencia para todos sus clientes.	1	2	3	4	5
La empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5
La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes.	1	2	3	4	5

**Fuente:** *Elaboración propia*

### **Sistemas de retroalimentación del cliente**

Para nuestro sistema de retroalimentación con el cliente realizaremos encuestas mensuales y al finalizar su atención con el objetivo de medir su nivel de satisfacción. Estas encuestas por lo general tienen un nivel alto de medición y nos dará un mayor panorama en relación del servicio al cliente.

Utilizaremos la retroalimentación respecto a nuestros colaboradores y clientes de tal forma que podamos hacer una encuesta al colaborador de forma aleatoria para medir la calidad del proceso y saber qué funciona bien y qué no, de esta manera podremos garantizar la confiabilidad con el proceso.

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de estos sistemas de recopilación de retroalimentación deberán ser analizados, procesados y difundidos de manera mensual, así podremos evaluar su comportamiento en el tiempo y evaluar las posibles mejoras inmediatas en base a sus resultados porque el servicio que brindamos tiene que tener una mejora a corto plazo para la satisfacción de nuestros clientes.

#### **5.4.2. DESCRIPCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN**

En la MYPE Bodega Pacheco se implementó mejoras sobre la problemática que se presentan tanto en el área operativa como administrativa y la relación entre ambos en el manejo deficiente en la atención de los clientes y la organización a causa de una inadecuada gestión de la información, deficiente capacitación y comunicación de las áreas de trabajo.

En el Cuadro 8 se puede apreciar con datos cuantitativos una eficiencia mayor al 50 % en colaboradores que presentan una deficiencia en la productividad de la empresa y falta de motivación del personal siendo mayor que las dificultades; pero una deficiencia del 60 % en el desarrollo productivo eficiente en el área de trabajo.

En el Cuadro 9 se observa que la adecuada gestión de la información en el área presenta un porcentaje del 75 % y en los resultados de la eficiente información presenta una eficacia del 80 %.

### **5.5. ANÁLISIS**

Durante el periodo laboral 2021 se ha podido identificar y diagnosticar problemas que constituyen una base esencial en la organización y se caracterizan por su relevancia en las áreas de la empresa siendo esto fundamental en actualidad teniendo en cuenta la coyuntura actual. También se ha implementado mejoras como el sistema de costeo ABC y el Modelo SERVQUAL que son importantes porque ayudan a la satisfacción del cliente.

Para el análisis es necesario considerar los costos, gastos e ingresos de la empresa, por ello a continuación se presenta un análisis realizado a lo largo del periodo 2021 donde se muestra un incremento en el flujo de los costos y ventas mensuales y anuales a favor de la MYPE.

De acuerdo con los resultados, se percibe una mejora frente a la problemática que se presenta en el manejo deficiente de la productividad a causa de una inadecuada gestión de la información y comunicación.

**Cuadro 11. Costos fijos**

<b>COSTOS FIJOS</b>	
Gastos de administración	3,062.45
Servicio de agua	53.00
Servicio de energía eléctrica	173.00
Pago a empleados	5,003.75
Servicio de teléfono	74.00
Servicio de internet	67.00
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 8,433.20</b>

Fuente: *Elaboración propia*

**Cuadro 12. Costos variables**

MES	E	F	M	A	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<b>COSTOS</b>	52,14	52,66	53,18	53,72	54,25	54,80	54,80	55,32	56,35	55,38	55,40	55,43	55,46	56,48
<b>VARIABLE</b>	1.88	3.30	9.94	1.84	9.05	1.64	1.64	8.28	4.92	1.56	8.20	4.84	1.48	8.12

Fuente: *Elaboración propia*

**Cuadro 12. Productos**

Productos	CV Unit	PV Unit	PV Ponderado	Ganancia Unit	% GP Unit.	Vtas Req.	Und. Vta Req	CV TOTAL	VTA TOTAL
<b>BIG KOLA 3.30 L</b>	6.40	8.00	3.33%	1.60	3.33%	1,402.61	175.3264033	1,122.09	1,402.61
<b>BIG KOLA 1.50 L</b>	2.80	3.50	1.46%	0.70	1.46%	613.64	175.3264033	490.91	613.64
<b>BIG KOLA 1 L</b>	2.00	2.50	1.04%	0.50	1.04%	438.32	175.3264033	350.65	438.32
<b>BIG KOLA 400 ML</b>	0.80	1.00	0.42%	0.20	0.42%	175.33	175.3264033	140.26	175.33
<b>PEPSI 1 ½ L</b>	4.00	5.00	2.08%	1.00	2.08%	876.63	175.3264033	701.31	876.63
<b>PEPSI 3 L</b>	6.80	8.50	3.53%	1.70	3.53%	1,490.27	175.3264033	1,192.22	1,490.27
<b>COCA COLA ½ L</b>	2.00	2.50	1.04%	0.50	1.04%	438.32	175.3264033	350.65	438.32
<b>COCA COLA 1L</b>	2.80	3.50	1.46%	0.70	1.46%	613.64	175.3264033	490.91	613.64
<b>COCA COLA 1½ L</b>	4.00	5.00	2.08%	1.00	2.08%	876.63	175.3264033	701.31	876.63
<b>COCA COLA 2 L</b>	4.40	5.50	2.29%	1.10	2.29%	964.30	175.3264033	771.44	964.30
<b>COCA COLA 3L</b>	8.96	11.20	4.66%	2.24	4.66%	1,963.66	175.3264033	1,570.92	1,963.66
<b>INCA KOLA ½ L</b>	2.00	2.50	1.04%	0.50	1.04%	438.32	175.3264033	350.65	438.32
<b>INCA KOLA 1L</b>	2.80	3.50	1.46%	0.70	1.46%	613.64	175.3264033	490.91	613.64
<b>INCA KOLA 1½ L</b>	4.00	5.00	2.08%	1.00	2.08%	876.63	175.3264033	701.31	876.63
<b>INCA KOLA 2L</b>	4.40	5.50	2.29%	1.10	2.29%	964.30	175.3264033	771.44	964.30
<b>INCA KOLA 3L</b>	8.96	11.20	4.66%	2.24	4.66%	1,963.66	175.3264033	1,570.92	1,963.66
<b>FANTA 3L</b>	8.96	11.20	4.66%	2.24	4.66%	1,963.66	175.3264033	1,570.92	1,963.66
<b>SPRITE 3L</b>	8.96	11.20	4.66%	2.24	4.66%	1,963.66	175.3264033	1,570.92	1,963.66
<b>AGUA CIELO 500 ML</b>	0.80	1.00	0.42%	0.20	0.42%	175.33	175.3264033	140.26	175.33
<b>AGUA CIELO 2 ½ L</b>	2.40	3.00	1.25%	0.60	1.25%	525.98	175.3264033	420.78	525.98
<b>SAN LUIS 500 ML</b>	1.20	1.50	0.62%	0.30	0.62%	262.99	175.3264033	210.39	262.99
<b>SAN LUIS 2 ½ L</b>	2.80	3.50	1.46%	0.70	1.46%	613.64	175.3264033	490.91	613.64
<b>SAN MATEO 500 ML</b>	1.60	2.00	0.83%	0.40	0.83%	350.65	175.3264033	280.52	350.65
<b>SAN MATEO 2 ½ L</b>	3.20	4.00	1.66%	0.80	1.66%	701.31	175.3264033	561.04	701.31
<b>FRUGOS 300 ML</b>	1.44	1.80	0.75%	0.36	0.75%	315.59	175.3264033	252.47	315.59
<b>FRUGOS 1 L</b>	3.60	4.50	1.87%	0.90	1.87%	788.97	175.3264033	631.18	788.97
<b>FRUGOS 1 ½ L</b>	4.40	5.50	2.29%	1.10	2.29%	964.30	175.3264033	771.44	964.30
<b>PULP 315</b>	1.04	1.30	0.54%	0.26	0.54%	227.92	175.3264033	182.34	227.92
<b>PEPSI ½ L</b>	2.40	3.00	1.25%	0.60	1.25%	525.98	175.3264033	420.78	525.98
<b>FRUGOS FRESH 500 ML</b>	0.80	1.00	0.42%	0.20	0.42%	175.33	175.3264033	140.26	175.33
<b>FRUGOS FRESH 1½ L</b>	2.80	3.50	1.46%	0.70	1.46%	613.64	175.3264033	490.91	613.64
<b>SPORADE 500 ML</b>	1.60	2.00	0.83%	0.40	0.83%	350.65	175.3264033	280.52	350.65
<b>GATORADE 500 ML</b>	1.76	2.20	0.91%	0.44	0.91%	385.72	175.3264033	308.57	385.72
<b>GALLETAS SALADAS</b>	0.48	0.60	0.25%	0.12	0.25%	105.20	175.3264033	84.16	105.20
<b>GALLETA SODA</b>	0.48	0.60	0.25%	0.12	0.25%	105.20	175.3264033	84.16	105.20
<b>GALLETAS DULCES</b>	0.64	0.80	0.33%	0.16	0.33%	140.26	175.3264033	112.21	140.26

CARAMELOS	0.08	0.10	0.04%	0.02	0.04%	17.53	175.3264033	14.03	17.53
PALETAS DULCES	0.40	0.50	0.21%	0.10	0.21%	87.66	175.3264033	70.13	87.66
CHIZITOS	0.40	0.50	0.21%	0.10	0.21%	87.66	175.3264033	70.13	87.66
PAPAS LAYS	1.20	1.50	0.62%	0.30	0.62%	262.99	175.3264033	210.39	262.99
PIQUEOS SNACK	1.20	1.50	0.62%	0.30	0.62%	262.99	175.3264033	210.39	262.99
CHIFLES KARINTO	0.80	1.00	0.42%	0.20	0.42%	175.33	175.3264033	140.26	175.33
PIQUEOS DULCES	1.20	1.50	0.62%	0.30	0.62%	262.99	175.3264033	210.39	262.99
PAN FRANCES	0.24	0.30	0.12%	0.06	0.12%	52.60	175.3264033	42.08	52.60
MANTEQUILLA	4.40	5.50	2.29%	1.10	2.29%	964.30	175.3264033	771.44	964.30
MERMELADA	1.20	1.50	0.62%	0.30	0.62%	262.99	175.3264033	210.39	262.99
QUESO FRESCO	1.20	1.50	0.62%	0.30	0.62%	262.99	175.3264033	210.39	262.99
LECHE	2.80	3.50	1.46%	0.70	1.46%	613.64	175.3264033	490.91	613.64
INFUSIONES	0.08	0.10	0.04%	0.02	0.04%	17.53	175.3264033	14.03	17.53
LECHE CODENSADA	4.40	5.50	2.29%	1.10	2.29%	964.30	175.3264033	771.44	964.30
CHOCOLATE DE TAZA	1.04	1.30	0.54%	0.26	0.54%	227.92	175.3264033	182.34	227.92
COCOA	0.80	1.00	0.42%	0.20	0.42%	175.33	175.3264033	140.26	175.33
ARROZ	2.88	3.60	1.50%	0.72	1.50%	631.18	175.3264033	504.94	631.18
FIDEOS	2.40	3.00	1.25%	0.60	1.25%	525.98	175.3264033	420.78	525.98
HUEVO	0.40	0.50	0.21%	0.10	0.21%	87.66	175.3264033	70.13	87.66
MENESTRAS	4.80	6.00	2.49%	1.20	2.49%	1,051.96	175.3264033	841.57	1,051.96
HARINA	0.88	1.10	0.46%	0.22	0.46%	192.86	175.3264033	154.29	192.86
SALSA DE TOMATE	1.20	1.50	0.62%	0.30	0.62%	262.99	175.3264033	210.39	262.99
PAPA	2.00	2.50	1.04%	0.50	1.04%	438.32	175.3264033	350.65	438.32
CAMOTE	2.00	2.50	1.04%	0.50	1.04%	438.32	175.3264033	350.65	438.32
TOMATE	2.80	3.50	1.46%	0.70	1.46%	613.64	175.3264033	490.91	613.64
CEBOLLA	2.00	2.50	1.04%	0.50	1.04%	438.32	175.3264033	350.65	438.32
AJÍ	0.24	0.30	0.12%	0.06	0.12%	52.60	175.3264033	42.08	52.60
PIMIENTO	0.40	0.50	0.21%	0.10	0.21%	87.66	175.3264033	70.13	87.66
LECHUGA	0.80	1.00	0.42%	0.20	0.42%	175.33	175.3264033	140.26	175.33
SAL DE COCINA	1.28	1.60	0.67%	0.32	0.67%	280.52	175.3264033	224.42	280.52
REFRESCOS	0.64	0.80	0.33%	0.16	0.33%	140.26	175.3264033	112.21	140.26
JABÓN DE TOCADOR	2.00	2.50	1.04%	0.50	1.04%	438.32	175.3264033	350.65	438.32
SHAMPOO	1.04	1.30	0.54%	0.26	0.54%	227.92	175.3264033	182.34	227.92
ACONDICIONADOR	0.80	1.00	0.42%	0.20	0.42%	175.33	175.3264033	140.26	175.33
CREMA HIDRATANTE	0.80	1.00	0.42%	0.20	0.42%	175.33	175.3264033	140.26	175.33
DETERGENTE	2.00	2.50	1.04%	0.50	1.04%	438.32	175.3264033	350.65	438.32
AZUL DE ROPA	0.40	0.50	0.21%	0.10	0.21%	87.66	175.3264033	70.13	87.66
PULITÓN	0.64	0.80	0.33%	0.16	0.33%	140.26	175.3264033	112.21	140.26
SAL DE SODA	0.64	0.80	0.33%	0.16	0.33%	140.26	175.3264033	112.21	140.26

LEJÍA	1.20	1.50	0.62%	0.30	0.62%	262.99	175.3264033	210.39	262.99
LIMPIA TODO	2.00	2.50	1.04%	0.50	1.04%	438.32	175.3264033	350.65	438.32
JABÓN PARA ROPA	2.00	2.50	1.04%	0.50	1.04%	438.32	175.3264033	350.65	438.32
LAVA VAJILLA	1.20	1.50	0.62%	0.30	0.62%	262.99	175.3264033	210.39	262.99
MÁQUINA DE AFEITAR	3.20	4.00	1.66%	0.80	1.66%	701.31	175.3264033	561.04	701.31
HOJA DE AFEITAR	0.48	0.60	0.25%	0.12	0.25%	105.20	175.3264033	84.16	105.20
PAPEL HIGIÉNICO	1.20	1.50	0.62%	0.30	0.62%	262.99	175.3264033	210.39	262.99
PAPEL TOALLA	2.00	2.50	1.04%	0.50	1.04%	438.32	175.3264033	350.65	438.32
SERVILLETAS	0.96	1.20	0.50%	0.24	0.50%	210.39	175.3264033	168.31	210.39
PLATOS DESCARTABLES	0.24	0.30	0.12%	0.06	0.12%	52.60	175.3264033	42.08	52.60
CUBIERTOS DESCARTABLES	0.24	0.30	0.12%	0.06	0.12%	52.60	175.3264033	42.08	52.60
AGUJA	0.16	0.20	0.08%	0.04	0.08%	35.07	175.3264033	28.05	35.07
HILO	0.24	0.30	0.12%	0.06	0.12%	52.60	175.3264033	42.08	52.60
BOTONES	0.16	0.20	0.08%	0.04	0.08%	35.07	175.3264033	28.05	35.07
VELA	0.40	0.50	0.21%	0.10	0.21%	87.66	175.3264033	70.13	87.66
LÁPIZ	0.80	1.00	0.42%	0.20	0.42%	175.33	175.3264033	140.26	175.33
LAPICEROS	0.40	0.50	0.21%	0.10	0.21%	87.66	175.3264033	70.13	87.66
BORRADOR	0.80	1.00	0.42%	0.20	0.42%	175.33	175.3264033	140.26	175.33
TAJADOR	0.80	1.00	0.42%	0.20	0.42%	175.33	175.3264033	140.26	175.33
CINTA ADHESIVA	0.40	0.50	0.21%	0.10	0.21%	87.66	175.3264033	70.13	87.66
PEGAMENTO	0.48	0.60	0.25%	0.12	0.25%	105.20	175.3264033	84.16	105.20
PAPEL BOND	0.08	0.10	0.04%	0.02	0.04%	17.53	175.3264033	14.03	17.53
BOLSAS	0.16	0.2	0.08%	0.04	0.08%	35.04	175.1807229	28.03	35.04
<b>Total</b>	<b>192.56</b>	<b>240.70</b>	<b>1.00</b>	<b>48.14</b>	<b>1.00</b>	<b>42,166.00</b>		<b>33,732.80</b>	<b>42,166.00</b>

Fuente: *Elaboración propia*

**Cuadro 13. Ventas y costos mensuales**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>VENTAS</b>	62,012.89	62,113.53	63,369.21	64787.67	64,377.85	64,845.90	64,932.71	66,132.71	66,740.91	65,855.99	65,899.83	65,919.27	66,040.91	66,162.55
<b>COSTOS FIJOS</b>	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20
<b>COSTOS VARIABLES</b>	52,141.88	52,663.30	53,189.94	53,721.84	54,259.05	54,801.64	54,801.64	55,328.28	56,354.92	55,381.56	55,408.20	55,434.84	55,461.48	56,488.12
<b>COSTOS TOTALES</b>	60,575.08	61,096.50	61,623.14	62,155.04	62,692.25	63,234.84	63,234.84	63,761.48	64,788.12	63,814.76	63,841.40	63,868.04	63,894.68	64,921.32

Fuente. *Elaboración propia*

**Cuadro 14. Ventas y costos por año**

CONCEPTOS / AÑO	AÑO 2020	2021													
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>(+) VENTAS</b>	63,369.21	62,012.89	62,113.53	63,369.21	64787.67	64,377.85	64,845.90	64,932.71	66,132.71	66,740.91	65,855.99	65,899.83	65,919.27	66,040.91	66,162.55
<b>(+) VALOR DE RESCATE</b>	S/-	78,422.15													
<b>(=) INGRESOS TOTALES</b>	63,369.21	62,012.89	62,113.53	63,369.21	64,787.67	63,377.85	63,145.90	64,132.71	64,132.71	65,740.91	64,375.99	64,497.63	64,619.27	64,740.91	144,284.70
<b>COSTOS FIJOS</b>	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20	8,433.20
<b>COSTOS VARIABLES</b>	50,077.76	52,141.88	52,663.30	53,189.94	53,721.84	54,259.05	54,801.64	54,801.64	55,328.28	56,354.92	55,381.56	55,408.20	55,434.84	55,461.48	56,488.12
<b>(=) COSTOS TOTALES</b>	58,510.96	60,575.08	61,096.50	61,623.14	62,155.04	62,692.25	63,234.84	63,234.84	63,761.48	64,788.12	63,814.76	63,841.40	63,868.04	63,894.68	64,921.32
<b>COMPRA ACTIVO FIJO</b>	S/-														
<b>COMPRA ACTIVO DIFERIDO</b>	S/-														
<b>COMPRA CAPITAL DE TRABAJO</b>	S/-														
<b>(=) SALDO FINAL</b>	4,858.25	1,437.81	1,017.03	1,746.07	2,632.63	1,685.60	1,611.06	1,697.87	2,371.23	1,952.79	2,041.23	2,058.43	2,051.23	2,146.23	1,241.23

Fuente: *Elaboración propia*

**Cuadro 15. Utilidad**

COSTOS FIJOS	Ganancia Deseada	Margen de Utilidad	Vta Requerida (PQ S/)
8,433.20	-	20.00%	42,166.00

**Fuente:** *Elaboración propia*

Parte del trabajo fue analizar los gastos e ingresos de la empresa, así como proyectar la disminución de activos. En este caso se analizó la depreciación de los activos que tenía la empresa, lo que ayuda a determinar el tiempo de vida de cada equipo y el tiempo de depreciación, tiempo en la cual es necesario vender el equipo para una renovación.

**Cuadro 16. Costos de depreciaciones**

COSTOS DE DEPRECIACIONES					
ACTIVO FIJO	VALOR ORIGINAL	TASA	AÑOS	DEP. ANUAL	VALOR RESCATE
Local	35,000.00	2%	25.00	1,400.00	28,000.00
Equipo frigorífico	20,892.00	10%	8.00	2,611.50	7,834.50
Vitrina cremera de 2 mts marca Criotec	32,345.00	15%	8.00	4,043.13	12,129.38
Báscula lpcr-40 marca Torrey	2,651.00	5%	8.00	331.38	994.13
Anaqueles de 5 entrepaños	4,240.00	10%	8.00	530.00	1,590.00
Fruteros de 3 niveles	4,157.00	5%	8.00	519.63	1,558.88
Mesa de trabajo central de 2mts x 70 x 90	9,438.00	5%	8.00	1,179.75	3,539.25
Rebanadora de carnes frías	11,135.00	10%	8.00	1,391.88	4,175.63
Mostrador de acero de 1.50 mts	15,907.00	10%	8.00	1,988.38	5,965.13
Refrigerador de 19 pies	17,498.00	10%	8.00	2,187.25	6,651.75
Material para acondicionamiento	15,296.00	10%	8.00	1,912.00	5,736.00
Herramientas de trabajo	660	10%	8.00	82.5	247.5
<b>TOTAL</b>	169,219.00			16,785.52	78,422.15

**Fuente:** *Elaboración propia*

El objetivo de la MYPE es competir en los mercados que tenemos actualmente por lo cual se busca desarrollar una cultura hacia la productividad empresarial que le permita sobresalir sobre las demás.

La productividad de una empresa está íntimamente ligada a la motivación de sus empleados y a la eficiencia de la comunicación interna. Según datos actuales una comunicación interna eficaz aumenta en un 36 % el rendimiento en la empresa y en un 40 % la satisfacción de los clientes. Tener en cuenta la opinión del equipo y

facilitarle canales efectivos de comunicación con el área administrativa son elementos clave para incrementar el grado de compromiso y fidelidad de la plantilla.

## 5.6. APOORTE DEL BACHILLER EN LA EMPRESA

En mi formación profesional, el impacto de esta acción fue muy positivo por la riqueza y variedad de temas, materiales y opiniones compartidas.

El análisis de los contenidos discutidos en esta formación me llevó a reflexionar sobre los mis prácticas y la necesidad de organizar, estructurar, apoyar y definir prioridades en cuanto al trabajo desarrollado.

**Figura 8:** Flujo de evaluación y retroalimentación de la MYPE Bodega Pacheco



**Fuente:** *Elaboración propia*

La frecuencia de las prácticas profesionales me permitió obtener un conocimiento más completo y concreto de todas las especificidades de la administración. El camino seguido para alcanzar las metas profesionales responde a las actividades laborales realizadas en el puesto de trabajo que me permite validar las experiencias obtenidas en las prácticas pre profesionales, transmitiéndome seguridad ante retos nuevos.

## CONCLUSIONES

1. La MYPE Bodega Pacheco presenta una visión única del cliente y puede dar un siguiente paso que es la construcción de relaciones más fuertes con el cliente y ejecutar campañas dirigidas de manera precisa, encaminándose hacia el alto desempeño.
2. Como trabajador en la MYPE Bodega Pacheco pude desarrollar los diferentes conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera universitaria de ingeniería industrial, uno de ellos fue aplicar mis conocimientos de los cursos como organización de procesos, Gestión de proyectos e Ingeniería de métodos en los cuales pude identificar los diferentes procesos de la empresa y poder plasmarlos en un mapa de procesos, reconocer los procesos Core de la empresa, los cuellos de botella en las diferentes áreas, proponer soluciones y mejoras en la empresa para el cual se hizo uso de herramientas y procesos analíticos para estudiar de manera profunda los datos de los clientes potenciales y actuales a fin de segmentarlos, conocer su situación, su comportamiento y comprender su valor. Me permitió notar la importancia de darle un adecuado seguimiento a los diferentes procesos en las áreas, así como la importancia del trabajo en equipo y la comunicación entre colaboradores y lo importante que cada uno de ellos se sienta identificado con los objetivos de la empresa ya que de ellos depende que las diferentes actividades se realicen correctamente; teniendo en cuenta que la satisfacción adecuada del cliente y colaboradores de la empresa. Asimismo, pude aprender sobre los diferentes procesos que se gestionan en una empresa y así como su ejecución con sus respectivos informes finales. Cada uno de estos procesos son importantes ya que el retraso de uno puede ocasionar el retraso de los demás procesos generando una pérdida potencial de ofertas y cambios negativos en el flujo de la demanda, por lo que la empresa también perdería y se presentaría costos innecesarios. Las problemáticas que se observan en la empresa, se transforman en un eje estratégico que ordena y determina las decisiones más importantes como son: qué vender, para quiénes, cuánto y cuándo, debiendo estar en condiciones de anticipar lo que viene, lograr posiciones ventajosas en el mercado.
3. Al realizar mis prácticas en esta organización pude conocer a muchas personas las cuales me ayudaron a desenvolverme de una forma adecuada en la organización permitiéndome estar presente en el desarrollo de las diferentes

actividades, puedo resaltar la amabilidad de todos los colaboradores ya que tanto como mi jefe y los diferentes trabajadores de la organización estuvieron dispuestos a ayudarme en cualquier duda que se generaba a lo largo del proceso permitiéndome sentir como parte de la organización y logrando así un adecuado desarrollo en mi puesto de trabajo. Asimismo, pude desarrollar y potenciar mis habilidades blandas, además de poner a prueba mis habilidades de trabajar bajo presión, lo cual me permitió mejorar tanto profesionalmente y como persona, aportando a mi formación académica y a mis conocimientos.

4. Durante este periodo me encontré bajo la supervisión del jefe inmediato (Administrador) y de otros colaboradores de la organización con experiencia, quienes compartieron sus conocimientos y experiencias ayudando en mi desarrollo de manera productiva.
5. También pude fortalecer mi capacidad de atención ya que interactué con proveedores y clientes a quienes pude atenderlos adecuadamente gracias a la enseñanza de cómo realizar los diversos procesos de atención que se involucran en el área de administración.
6. Una habilidad blanda que puedo resaltar específicamente es el trabajo en equipo ya que los diferentes colaboradores de esta área se apoyan el uno al otro, en caso de alguna duda o inconveniente que se presentaba, son capaces de resolver problemas en equipo y aceptar la crítica una constructiva de su jefe directo permitiendo así la mejora continua en la organización.
7. Durante el periodo laboral puedo resaltar que fue muy grato y fructífero ya que la organización me hizo sentir parte de la familia desde un inicio brindándome la bienvenida y las diferentes capacitaciones, además que por la pandemia, me brindaron la facilidad de movilidad, también porque en el área en el que desarrollé mis prácticas me ayudaron a desarrollar y adquirir nuevos conocimientos, asimismo, pude desarrollar con mayor profundidad mi capacidad de tolerancia a los trabajos bajo presión, desarrollé capacidades de orden, limpieza y organización además que con la retroalimentación de mi jefe pude desarrollar y potenciar las diversas habilidades blandas como pro actividad y trabajo en equipo, finalmente poner en práctica los diferentes conocimientos adquiridos tanto en la universidad como en la organización lo que me permiten desarrollarme profesionalmente.

En resumen:

- Desempeñarse satisfactoriamente en las labores del puesto de Asistente Administrativo.
- Aplicar los conocimientos teóricos y metodológicos, logrando mejoras en la organización y documentación de la empresa.
- Los resultados encontrados, se desarrollan en base a la aplicación de encuestas y entrevistas encontrando variaciones en la tendencia de consumo de los clientes, permitiendo abastecer adecuadamente y ofrecer a los clientes productos con mayor demanda que satisfagan sus necesidades.
- El 77.2 % son clientes asiduos de tiendas de abarrotes y el 22,8 % no.
- La frecuencia de compra es a diario con el 90 %, el 7 % lo hace al mes y el 3 % semanal.
- De los encuestados: el 80 %, compra productos perecibles; el 15 %, productos de aseo personal; 2 %, productos de limpieza y el 3 % otros productos.
- De los encuestados el 90 % comprarían usando la aplicación WhatsApp y el 10 % no comprarían usando aplicación WhatsApp.

## RECOMENDACIONES

1. Ofrecer un nuevo concepto de servicio, donde se innove de forma permanente, transfiriendo paulatinamente la mayor gama de productos.
2. El diseño funcional de la “Bodega Pacheco”, debe orientarse a las necesidades de los usuarios, buscando optimizar el tiempo y lugar de atención, ampliar la cobertura, personalizar los servicios y presencia oportuna que suministre fluidez.
3. Se recomienda al área de administración mantener el orden y la organización de la documentación en archivadores en forma constante ya que esto les permitirá mayor respuesta al momento de auditorías inopinadas por parte de entidades reguladoras, esto se puede lograr por medio de la implementación de la herramienta de mejora continua como las 5S que es una herramienta que les permitirá tener los elementos y herramientas necesarias para desarrollar sus actividades y desechar las cosas que no generen valor y estorben el proceso.
4. Utilizando los resultados de las ventajas que generan dentro del área de desempeño laboral, se debe determinar una acción de cada agente basado en la rapidez, comodidad, cercanía, buena atención, cobertura, seguridad, horarios y ahorro de pasaje, elementos de calidad y expectativa de atención.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Alvarado Marres, E. (2018). Aplicación de la Gestión por Procesos de Negocio (BPM) y su efecto en el proceso de producción en D' Meylin SAC. Tesis de maestría - n Ingeniería de Sistemas. Perú: Universidad César Vallejo.
2. Arenal Laza, C., & Ladrón de Guevara, Á. (2019). Procesos de Atención al Cliente. En Gestión de la atención al cliente (págs. 25-25). Milán: Editorial tutor.
3. Carvajal Martón, L. G., Ormeño Alonso, J., & Sanz Sumelzo, L. B. (2019). Tratamiento de las Reclamaciones. En Atención al cliente (págs. 120-135). Madrid: Editex.
4. Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos (5ta Ed. ed.). Bogotá: Mc Graw Hill.
5. Diario Gestión. (21 de Octubre de 2021). *ISM afirma que consumo en bodegas empieza a recuperar hábitos de compra prepandemia*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/consumo-en-bodegas-se-empiezan-a-recuperar-habitos-de-compra-pre-pandemia-noticia/>
6. Dyson, R. G. (2004). Strategic development and SWOT analysis at the University of Warwick. *European journal of operational research*, 152(3), 631-640. DOI: 10.1016/S0377-2217(03)00062-6
7. El Peruano. (9 de Noviembre de 2018). LEY GENERAL DE BODEGUEROS. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-general-de-bodegueros-ley-n-30877-1719966-1/>
8. ESCUDERO SERRANO, M. J. (2017). Gestión de Reclamos y Quejas. En Gestión comercial y servicio de atención al cliente (págs. 237-246). España: Paraninfo.
9. Farfán, M. (2017). Modelo de gestión por procesos de un proceso de soporte en una entidad financiera del estado. [Tesina de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM
10. Febre, L. F., & Vera, K. L. (2019). Importancia del manual de organización y funciones: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/23280>
11. Kaplan y Norton (2016) The Balanceo Scorecard. Disponible en: [http://aulavirtual.iberamericana.edu.co/recursosel/documentos\\_para-descarga/Cuadro%20de%20Mando%20Integral](http://aulavirtual.iberamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/Cuadro%20de%20Mando%20Integral),

%20da%20Edici%C3%B3n%20-20Robert%20S.%20Kaplan  
%20&%20David%20P.%20Norton.pdf

12. López Carrizosa, F. J. (2018). El Enfoque de Gestión por Procesos y el Diseño Organizacional. Escuela de Administración de la Universidad EAFIT, Medellín
13. Lovelock, C. y Wirtz, J.(2015) Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia. Sexta edición, Pearson Educación, México, 2009ISBN: 978-970-26-1515-6
14. Parasuraman A., Zeithaml V. & Berry L. (1988): "SERVQUAL: a multiple scale for measuring consumer perceptions of service quality". Journal of Retailing, 64, 12-40.
15. QUINTANA NAVARRO, A. B. (2018). ANÁLISIS DEL MERCADO. *Dirección de Marketing*, 2-5.
16. Silupú, B. (05 de Abril de 2020). *Canales de distribución en las bodegas de barrio*. Obtenido de <https://www.udep.edu.pe/hoy/2020/04/canales-de-distribucion-en-las-bodegas-de-barrio/>

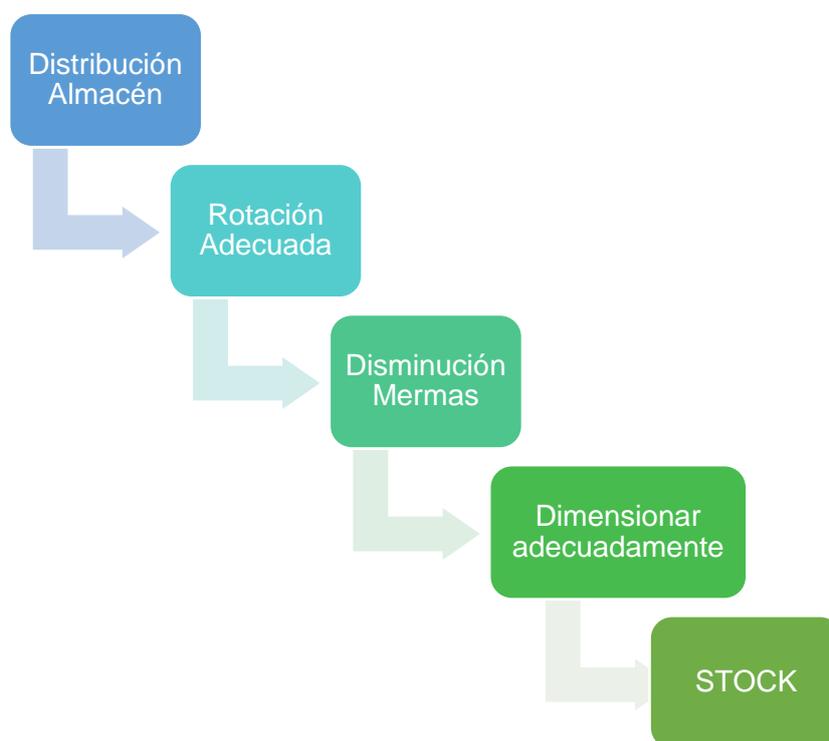
## **ANEXOS**

**Anexo 1: Cronograma de Procesos Logísticos de la MYPE Bodega Pacheco**

<b>Proceso</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plan</b>
<b>Demanda</b>	Garantizar la demanda mediante la estimación semanal de productos.	Jefe de Ventas	Estratégico
<b>Inventarios</b>	Inventario actualizado en la red mediante revisión constante de stock físico semanal.	Jefe de almacén	Operativo
<b>Distribución</b>	Monitoreo de la mercadería que llega y se encuentra en óptimas condiciones.	Jefe de almacén	Táctico
<b>Clientes</b>	Mejora continua para los clientes y atender reclamos y sugerencias.	Atención al Cliente	Táctico

**Fuente:** *Elaboración Propia*

## Anexo 2: Flujo en la Bodega



Fuente: *Elaboración Propia*

## Anexo 3. Eventos de actividades

Nombre del evento	Institución	Fecha
Estudio de mercado	Bodega Pacheco	15 Enero, 2021
Compras, adquisición y análisis de ingresos y egresos	Bodega Pacheco	15 Enero, 2021
Supervisión de tienda	Bodega Pacheco	15 Enero, 2021

Fuente: *Elaboración Propia*

#### Anexo 4. GALERÍA FOTOGRÁFICA

**FOTO 1:** *Análisis y registro de ingresos y egresos del día para sustentar el financiamiento de la compra de nuevos productos.*



**FOTO 2:** *Realizando el inventariado de recursos almacenados*

