



**INSTITUTO PERUANO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
“ZEGEL IPAE”**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**PLAN DE MEJORA PARA LA EMPRESA SR DE LOS MILAGROS
CARGO E.I.R.L DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2024**

Trabajo de aplicación profesional para obtener el título de Administración de empresas

**DIANA CAROLINA PINEDO MENDOZA
(0009-0004-9515-7541)**

**KARLA ESTRELLA SHAPIAMA DEL CASTILLO
(0009-0000-5835-2736)**

**Iquitos, Perú
2023**

Agradecidos con Dios por la oportunidad de vida, que

sin salud nada de esto sería posible. También dirigidos a nuestros padres que gracias a sus esfuerzos que hicieron para que tengamos una buena educación y formación, así mismo brindándonos siempre su apoyo incondicional y animándonos a luchar por nuestros sueños. Como también para el ángel que siempre nos cuida y sé que de alguna otra forma está muy orgulloso de cada paso que demos en la vida profesional.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

Resumen ejecutivo

Introducción

Capítulo I. Proyecto Empresarial

Identificación del problema.....	09
Justificación de la mejora empresarial	10
Indicadores de Impacto	11

Capítulo II. Reseña De La Empresa

Descripción del negocio	13
Misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la empresa.....	21
Breve resumen de la trayectoria empresarial.....	22

Capítulo III. Diagnóstico Empresarial

Entorno empresarial	25
Perspectivas del diagnóstico empresarial	37
<i>Financiera</i>	38
<i>Clientes</i>	42
<i>Procesos Internos</i>	44
<i>Capacidad del personal y organización</i>	47

Capítulo IV. Oportunidad de Mejora Empresarial

Identificación del área de aplicación para el plan de mejora empresarial	50
<i>Problemas</i>	51
<i>Causas</i>	53
<i>Puntos críticos</i>	54
Formulación de la oportunidad de mejora.....	56
<i>Priorización de puntos críticos</i>	56

Capítulo V. Propuesta de La Mejora Empresarial

Justificación de la mejora empresarial	58
Objetivos de mejora	59
Estrategias	59
Factores internos	70
Factores externos.....	71
Evaluación de alternativas beneficio – costo	73

Capítulo VI. Implementación De La Propuesta De Mejora

Cronograma de implementación.....	74
Plan de acción	74
Sistema de monitoreo	75
Definición de los Indicadores de desempeño	75

Conclusiones	78
Recomendaciones.....	79
Referencias Bibliográficas	80
Anexos	81

Índice de Tablas

<i>Tabla 1. Clasificación CIU.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 2. Ficha RUC.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 3. Modelo Canvas.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 4: Objetivos Estratégicos.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 5: Venta de los últimos años.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 6. Evolución del PBI regional.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 7. Factores de Impacto del PESTA.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 8: Matriz de Evaluación Externa.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 9. Poder de Negociación de los Proveedores.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 10. Poder de Negociación de los clientes.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 11. Matriz de Perfil Competitivo.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 12. Matriz de Evaluación de Factores Internos.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 13. Matriz FODA cruzada.....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 14. Análisis vertical del Restado de Resultados.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 15. Análisis Horizontal del Restado de Resultados.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 16. Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 17. Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 18. Planilla de la empresa.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 19. Resultados de la auditoría.....</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 20. Puntos Vitales y Triviales.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 21. Priorización de puntos críticos.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 22. Temas a capacitar.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 23. Presupuesto del Plan de Capacitación.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 24. Presupuesto de Manual de instrucciones.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 25. Presupuesto del Software.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 26. Presupuesto de Implementación de servicio de Tracking.....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 27. Presupuesto para etiqueta de envío para Almacén.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 28. Presupuesto de impresora de etiquetas.....</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 29. Presupuesto del escáner de Código de Barras.....</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 30. Presupuesto para el código QR.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 31. Presupuesto de la reestructura del almacén.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 32. Escenario Pesimista.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 33. Escenario Moderado.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 34. Escenario Optimista.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 35. Cronograma de actividades.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 36. Plan de Acción.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 37. Tablero de control.....</i>	<i>77</i>

Índice de Figuras

Figura 1. Presentación del negocio	13
Figura 2. Ubicación de la empresa Sr de los milagros Cargo E.I.R.L	15
Figura 3. Servicios del negocio	17
Figura 4. Principales Locales	24
Figura 5. Incore	27
Figura 6. Mapa Estratégico	37
Figura 7. Venta de Servicios de la empresa	42
Figura 8. Comparativo de las ventas	43
Figura 9. Flujo de Proceso de Selección de Personal.....	44
Figura 10. Proceso de Recepción de paquetes.	45
Figura 11. Flujo del Proceso operacional.....	46
Figura 12. Organigrama	48
Figura 13. Diagrama de Ishikawa	53
Figura 14. Diagrama de Pareto.....	55
Figura 15. Diagrama de recorrido	61
Figura 16. Software ERP Defontana	63
Figura 17. Implementación de servicio de Tracking.....	64
Figura 18. Etiqueta de Envío para Almacén	65
Figura 19. Impresora de tickets	65
Figura 20. Escáner de Código de Barras.....	66
Figura 21. Código QR.....	66
Figura 22. Distribución de la mercancía	68
Figura 23. Racks.....	69

Resumen Ejecutivo

El presente trabajo de investigación de la empresa Sr de los Milagros Cargo E.I.R.L. De la sede de Iquitos busca la finalidad de realizar un plan de mejora para minimizar los problemas internos en el control de todas las operaciones. Como parte de las estrategias se implementó propuestas de mejora que permita a la empresa mejorar el desempeño de los procesos administrativos. Las consecuencias que traen consigo para la empresa, es la reputación de la imagen de la empresa en el sector, que conlleva a perder clientes y esto afecta de manera directa en los ingresos o la pérdida de cuota de mercado. La propuesta de mejora busca proporcionar una mejor visión a la hora de seleccionar la forma de tratarlos. La empresa Sr de los Milagros Cargo E.I.R.L. Es una empresa que presta el servicio de transporte de carga masiva a nivel nacional. Dentro del estudio se pudo determinar que la empresa en mención presenta problemas en el área de proceso (Tercera perspectiva del BSC).