



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS  
ECONÓMICAS

Mejora de los procesos de gestión de servicios en la Empresa North Black  
Oil Sac - Talara

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de Economista

**AUTOR**

Murguía Marañón, Jaime Martín - ORCID 0000-0002-1718-6716

**ASESOR**

Mg. Nuñez Rojas Kelly Dafve – ORCID 0000-0001-6378-0110

**Lima, octubre 2023**

# Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 03-ene.-2024 5:21 p. m. -05  
Identificador: 2266523534  
Número de palabras: 9864  
Entregado: 1

Mejora de los procesos de gestión de servicios  
en la Empresa North Black Oil Sac - Talara Por  
Jaime Martin Murguía Marañon

Índice de similitud	Similitud según fuente
16%	Internet Sources: 15% Publicaciones: N/A Trabajos del estudiante: 9%

1% match (Internet desde 19-sept.-2023)

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7267/TSP%20MARQUEZ%20HUIVIN%20MARIA%20ESTHER%20rp.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

1% match (Internet desde 11-may.-2023)

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3305772?mode=full>

1% match (Internet desde 15-ene.-2023)

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/636865/Borja\\_ZB.pdf.txt?sequence=6](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/636865/Borja_ZB.pdf.txt?sequence=6)

< 1% match (Internet desde 04-abr.-2023)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6999/TRSUFICIENCIA\\_GIL%20ESTACI%20c3%93N.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6999/TRSUFICIENCIA_GIL%20ESTACI%20c3%93N.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 14-nov.-2023)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7444/TURNITIN\\_CARO%20MERCADO.pdf?isAllowed=y&sequence=3](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7444/TURNITIN_CARO%20MERCADO.pdf?isAllowed=y&sequence=3)

< 1% match (Internet desde 14-nov.-2023)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7469/TRSUFICIENCIA\\_OLIVARES%20ALVARES.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7469/TRSUFICIENCIA_OLIVARES%20ALVARES.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 05-feb.-2022)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5767/TRSUFICIENCIA\\_CORTEZ%20ROM%20c3%81N.pdf?isAllowed=y&sequence=9](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5767/TRSUFICIENCIA_CORTEZ%20ROM%20c3%81N.pdf?isAllowed=y&sequence=9)

< 1% match (Internet desde 04-abr.-2023)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6998/TRSUFICIENCIA\\_ROMERO%20C%20c3%81RDENAS.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6998/TRSUFICIENCIA_ROMERO%20C%20c3%81RDENAS.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 28-mar.-2023)

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6971/TSP%20RAMOS%20GARCIA%20HORACIO.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

< 1% match (Internet desde 14-nov.-2023)

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7483/TRSUFICIENCIA\\_SOTO%20CUICAPUZA.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7483/TRSUFICIENCIA_SOTO%20CUICAPUZA.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 09-nov.-2023)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2023-11-09](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 31-mar.-2022)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-03-31](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 08-nov.-2023)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2023-11-08](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 17-mar.-2023)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2023-03-17](#)

< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 24-ene.-2022)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-01-24](#)

< 1% match (Internet desde 15-feb.-2023)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106293/Luyo\\_YDA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106293/Luyo_YDA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 28-sept.-2022)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78160/S%20c3%a1nchez\\_PTP-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78160/S%20c3%a1nchez_PTP-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 12-oct.-2023)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123966/Aspilcueta\\_RG-Matias\\_MAM-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123966/Aspilcueta_RG-Matias_MAM-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 26-dic.-2022)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101468/Alvarez\\_GWA-Solorzano\\_TGY-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101468/Alvarez_GWA-Solorzano_TGY-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

< 1% match (Internet desde 05-nov.-2022)

<https://www.coursehero.com/file/45044985/SAC-sin-Directoriocdocx/>

< 1% match (Internet desde 27-ene.-2023)

<https://WWW.coursehero.com/file/153448158/analisis-de-tesisdocx/>

< 1% match (Internet desde 10-dic.-2021)



**DEDICATORIA**

*A mi esposa y queridos hijos.*



### **AGRADECIMIENTO**

Se agradece a la Empresa North Black Oil SAC que me facilitó los medios para la realización de la investigación.

## RESUMEN

El trabajo de Suficiencia profesional tiene como objetivo: La mejora de los procesos de gestión de servicios en la empresa. La metodología que usaremos será una investigación aplicada para resolver el problema o planteamientos específicos, por el nivel de conocimientos el trabajo es exploratorio y descriptivo partiendo del análisis FODA, siendo un trabajo epistemológico de enfoque cualitativo con el empleo de entrevistas semiestructuradas a los trabajadores.

El resultado del trabajo ha sido que la carencia de evaluación de desempeño y de registros de control de retrasos, errores y complicaciones generan las debilidades de la empresa, además un elevado número de competidores y un crecimiento limitado de este rubro del sector energético, se constituyen en sus amenazas. También las descoordinaciones entre los departamentos y la formación de cuello de botella fueron identificadas por los trabajadores como las principales causas de los retrasos en el cumplimiento de la prestación de servicios, identificando a las áreas operativa y administrativa como las que más problemas presentaron.

Como conclusiones, tenemos la necesaria formulación de un registro de eventos adversos, en el cual se registren estas incidencias, también se identificó que el cuello de botella se presentaba por el deficiente planeamiento logístico debido a adquisiciones inadecuadas, en lo referente a cantidades insuficientes que generaban desabastecimientos. El comercio electrónico facilita las adquisiciones de herramientas de trabajo e insumos con precios competitivos, así como la promoción de los servicios que brinda la empresa.

**Palabras clave:** gestión, procesos, servicios, calidad, funciones.

## ABSTRACT

The objective of the work of Professional Sufficiency is: The improvement of service management processes in the company. The methodology we will use will be applied research to solve the problem or specific approaches, by the level of knowledge the work is exploratory and descriptive based on SWOT analysis, being an epistemological work of qualitative approach with the use of semi-structured interviews with workers.

The result of the work has been that the lack of performance evaluation and control records of delays, errors and complications generate the weaknesses of the company, in addition to a high number of competitors and a limited growth of this area of the energy sector, constitute its threats. Also, the lack of coordination between departments and the formation of bottlenecks were identified by the workers as the main causes of delays in the fulfillment of the services rendered, identifying the operational and administrative areas as the ones with the most problems.

As conclusions, we have the necessary formulation of a record of adverse events, in which these incidences are recorded, it was also identified that the bottleneck was presented by the poor logistical planning due to inadequate acquisitions, in terms of insufficient quantities that generated shortages. The e-commerce system facilitates the purchase of work tools and supplies at competitive prices, as well as the promotion of the company's services. E-commerce facilitates the purchase of work tools and supplies at competitive prices, as well as the promotion of the services provided by the company.

Keywords: management, processes, services, quality, functions.

## ÍNDICE

RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Marco histórico.....	2
1.2 Bases teóricas. ....	4
1.3 Marco legal.....	6
1.4 Antecedentes del estudio.....	6
<i>1.4.1. Antecedentes Internacionales.....</i>	<i>7</i>
<i>1.4.2. Antecedentes Nacionales.....</i>	<i>9</i>
1.5 Marco Conceptual.....	10
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
2.1 Descripción de la situación problemática.....	14
2.2 Formulación de la problemática general y específicas.....	14
<i>2.2.1 Problemática general.....</i>	<i>14</i>
<i>2.2.2 Problemáticas específicas.....</i>	<i>15</i>
2.3 Objetivo general y específicos.....	15
<i>2.3.1 Objetivo general.....</i>	<i>15</i>
<i>2.3.2 Objetivos específicos.....</i>	<i>15</i>
CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..	16
3.1 Relevancia y alcance del trabajo .....	16
<i>3.1.1 Práctica.....</i>	<i>16</i>

3.1.2 Metodológica.....	16
3.1.3 Social .....	16
3.2 Delimitación del estudio .....	17
3.2.1 Delimitación temporal. ....	17
3.2.2 Delimitación espacial. ....	17
3.2.3 Delimitación conceptual. ....	17
CAPÍTULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO.....	18
4.1 Diseño esquemático.....	18
4.1.1 Diseño metodológico. ....	18
4.1.2 Población. ....	18
4.1.3 Muestra. ....	19
4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño. ....	19
CAPÍTULO V: PRUEBA DE DISEÑO .....	20
5.1 Aplicación de la propuesta de solución .....	20
5.1.1 Analizando FODA se obtuvo lo siguiente:.....	23
5.1.2 Analizando las Entrevistas a los trabajadores se obtuvo lo siguiente: .....	27
5.2 Discusión. ....	40
CONCLUSIONES .....	42
RECOMENDACIONES .....	43
PROPUESTAS DE VALOR.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	45
ANEXOS.....	48
Anexos N°1 Autorización para realizar el trabajo de suficiencia profesional. ....	48



**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Variable única con sus dimensiones e indicadores. ....	13
Tabla 2 Población de la Empresa North Black Oil S.A.C.....	19
Tabla 3 Matriz de analisis FODA.....	20
Tabla 4 Promedios ponderados para la Matriz de Análisis FODA.....	21
Tabla 5 Entrevistas a los trabajadores de la Empresa North Black Oil S.A.C. ....	25



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Empresa North Black Oil. ....	3
Figura 2 Línea de tiempo de mejora de los procesos de gestión de calidad. ....	4
Figura 3 Fortalezas de la empresa.....	27
Figura 4 Oportunidades de la empresa.....	28
Figura 5 Debilidades de la empresa.....	29
Figura 6 Amenazas de la empresa .....	30
Figura 7 Causas de retrasos en entrega de servicios de la empresa. ....	31
Figura 8 Problemas en áreas de la empresa.....	32
Figura 9 Flujos de procesos del área de la empresa donde trabaja. ....	33
Figura 10 Cuellos de botella de la empresa.....	34
Figura 11 Manual de Procedimientos de la empresa. ....	35
Figura 12 Tiempo para desarrollo de tareas en la empresa. ....	36
Figura 13 Comercio electrónico en la empresa. ....	37
Figura 14 Preferencia de los clientes de la empresa. ....	38
Figura 15 Realidad Política. ....	39

## INTRODUCCIÓN

El Trabajo de Suficiencia Profesional es elaborado sobre un estudio de perfeccionamiento en los procesos de gestión de servicios en la compañía North Black Oil SAC, Talara, con el propósito de optimizar la labor empresarial.

En el primer capítulo del marco teórico durante el período de la exploración de antecedentes referentes a la variable del presente trabajo, se hallaron ciertas investigaciones resaltantes teórico-científicas, de carácter empírico, que enriquecerán la temática. En este sentido, el ejercicio de este trabajo se sustenta en que el perfeccionamiento de las actividades de la empresa referentes a los servicios tiene por finalidad aumentar su eficiencia, disminuir errores y potenciar la calidad del servicio brindado a fin de conseguir una gestión más eficiente y una mayor satisfacción de los clientes.

En el segundo capítulo del planteamiento del problema se ha realizado una descripción de la problemática existente, se plantearon el problema principal y tres problemas específicos, asimismo acorde a ello se establecieron el objetivo principal y los tres objetivos específicos.

En el tercer capítulo se ha realizado una breve relevancia y alcance del trabajo sobre la demanda de necesidades de servicios de empresas de gran importancia en el rubro, debido a la insatisfacción de la atención de los petitorios, para lo cual se realizó una investigación que trata de brindar una contribución de solución a los problemas; realizándose la correspondiente delimitación temporal, espacial y conceptual.

En el cuarto capítulo de la formulación del diseño se expresa que es una investigación aplicada de carácter exploratorio descriptivo con un enfoque cualitativo.

## **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.**

Mediante el presente trabajo exploratorio, se pretende analizar las actividades de servicios de la compañía North Black Oil SAC, con el propósito de mejorar su funcionamiento.

Durante el período de la exploración de antecedentes referentes a la variable del presente trabajo, se hallaron ciertas investigaciones resaltantes teórico-científicas, de carácter empírico, que enriquecerán la temática. En este sentido, el ejercicio de nuestro trabajo se sustenta en que el perfeccionamiento de las actividades de servicios tiene por finalidad aumentar su eficiencia, disminuir errores y potenciar la calidad del servicio brindado a fin de conseguir una gestión más eficiente y una mayor satisfacción de los clientes.

### **1.1 Marco histórico.**

#### **Razón social.**

North Black Oil S.A.C.

#### **RUC.**

RUC N°20605042920.

#### **Dirección.**

Av. H N°47 Int. 2do. Piso C.H Talara (Cerca al Colegio de Ingenieros) Piura – Talara – Pariñas.

#### **Contacto.**

Contacto: Reynaldo Fabián Martín Murguía Ortega, Celular N°969905065, correos: reynaldo\_fmo@hotmail.com, reynaldo02fmo@gmail.com.

#### **Actividad de la empresa.**

La Sociedad tiene por objetivo dedicarse a la actividad de servicios en el área de hidrocarburos; en general, podrán dedicarse a toda actividad a fines conexas o complementaria vinculadas con el objeto principal, pudiendo desarrollarse toda actividad permitida por las

leyes de la república o del extranjero por acuerdo de la Junta General de accionistas, asimismo podrá aceptar representaciones y consignaciones.

### **Reseña histórica de la empresa.**

Por Escritura Pública N°177 (2019) y Escritura Pública Aclaratoria N°231 (2019), ambas extendidas por el Notario de Talara Lucio Jorge Flores Barr se constituyó la SAC con denominación North Balck Oil Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada, cuyo objetivo es dedicarse a la actividad de servicios en el área de hidrocarburos; en general, podrán dedicarse a todo tipo de actividad.

### **Visión.**

Ser líder en la distribución de materiales, equipos y accesorios para el desarrollo de la industria petrolera e industrial en la región.

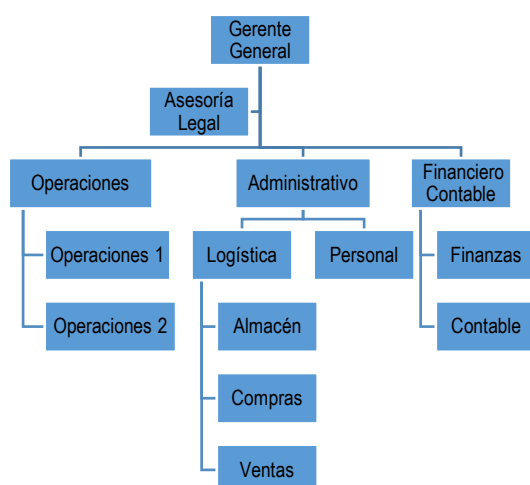
### **Misión.**

Mantener satisfechos a nuestros clientes en base a tiempos de entrega, costos y calidad adecuados, que les asegure un acompañamiento confiable para el desarrollo de sus operaciones.

### **Organigrama.**

#### **Figura 1**

*Organigrama Empresa North Black Oil.*



*Nota.* En primer nivel 03 departamentos, 06 áreas y 3 secciones.

## Marco Histórico de la variable de estudio.

A continuación, se presenta la línea de tiempo relacionado a la gestión de la calidad:

**Figura 2**

*Línea de tiempo de mejora de los procesos de gestión de calidad.*



Nota. Evolución de la gestión de procesos de la calidad a través de una línea del tiempo. Tomado de, (Yasro, 2018). *Review Genially*.

### 1.2 Bases teóricas.

Los tipos de procesos que pueden mejorarse en las empresas ayudan a identificar las áreas de oportunidad al interior de la entidad empresarial y abordarlas estratégicamente. Los más relevantes a mejorar son los siguientes:

Según, Laoyan (2022) en su artículo, Proceso de mejora continua – Método Kaizen manifiesta que la filosofía Kaizen se fundamenta en mejorar permanentemente nuestra propia vida para que así, se convierta permanentemente más agradable. Aplicando este pensamiento al mundo empresarial, podemos obtener pequeños logros gradualmente, a fin, que posteriormente se obtengan mayores cambios en el tiempo. El vocablo *Kaizen* procede de dos palabras japonesas: *kai*, que denota “mejora”, y *zen*, que denota “bueno” o “bienestar”, realizando la conjunción de ambos vocablos obtenemos el significado de carácter etimológico de mejora de lo bueno.

Según, Deiming (1986) define la Calidad, como reinterpretar requerimientos futuros de los consumidores con propiedades que se puedan medir, de esta forma se diseña y fabrica un producto que esté al alcance de las posibilidades económicas del cliente, estando la calidad conceptualizada en parámetros del propio cliente. Brindando la importancia y relevancia requerida al tema de la calidad, denotación que adquiere la categoría de excelencia en lo que se realiza, además significa o denota hacer las cosas teniendo siempre como consigna la perfección en cada parte del proceso que se ejecuta, pero esta perfección que se pretende alcanzar debe ser permanentemente monitoreada, para que sea evaluada con el fin vaya corrigiéndose permanentemente durante la parte procesal. Lo que se pretende con la calidad total es alcanzar un cambio en la mentalidad en los procesos productivos.

Según Fayol (1916) conceptualiza el proceso administrativo, como la acción de administrar la cual abarca las funciones administrativas de planear, organizar, dirección, coordinación y control. Estas determinan los procesos administrativos delimitando tareas y actividades acorde con los cargos desempeñados dentro de una organización. Este proceso administrativo se potencia debido a la fragmentación del trabajo en actividades y tareas perfectamente delimitadas, que determinan que cada trabajador se haga especialista en una parte del proceso productivo, permitiendo alcanzar mejores resultados en tiempo y en ahorro monetario, así como en calidad final del producto, es menester que en este proceso se disponga de los materiales requeridos y recursos humanos en el momento preciso.

Según Pepper (2011) **conceptualiza los procesos de gestión**, como manera de entender el trabajo, en el cual se busca mejorar permanentemente las actividades de la institución por medio del reconocimiento, elección, descripción y mejoramiento permanente de los procesos.

Según Hammond (2021) define la gestión de servicio, como una sucesión de procesos que contribuyen para brindar una búsqueda y generalizar el mejoramiento de los servicios de

una organización. A través de ella es probable medir el desempeño, ubicar oportunidades para innovar y certificar la satisfacción de los clientes de la organización.

Según Obando R. (2023) define la mejora de procesos, como la personalización y perfeccionamiento de las operaciones y flujos de trabajo de una organización. El fin es incrementar la eficiencia, disminuir errores y el mejoramiento de la calidad del bien o servicio brindado para conseguir una gestión más eficiente y por ende la mayor satisfacción del cliente.

### **1.3 Marco legal.**

Según Ley General de Sociedades N°26887, se constituye en el sustento para el funcionamiento y operatividad de las empresas en el Perú, teniendo que resaltar los artículos siguientes: Artículo 22 (Los aportes) entiéndase como capital de los socios, Artículo 40 (Reparto de utilidades) entiéndase como dividendos, Artículo 221 (Memoria e información financiera) compréndase fuentes de consultas para futuras tomas de decisiones, Artículo 222 (La memoria) compréndase como almacenamiento de informaciones.

Según Ley de aplazamiento de la cancelación del Impuesto General a las Ventas para empresas de menores recursos, N°30524), instituye el aplazamiento de la cancelación del impuesto al consumo específicamente el IGV, que corresponda a las entidades empresariales con comercializaciones de un año por hasta 1700 Unidades Impositivas Tributarias.

### **1.4 Antecedentes del estudio.**

La función primordial de los procesos de gestión es administrar las tareas y actividades que tienen que realizar los trabajadores, asegurándose alcanzar la eficacia en los procesos, mediante el seguimiento y control con el propósito de ofrecer a los clientes una prestación sin entorpecimientos. Sin procesos de gestión debidamente delimitados no se concibe el correcto funcionamiento de cualquier tipo de entidad u organización, para lo cual es indispensable el permanente monitoreo y evaluación, a fin de poder realizarse las



correcciones en el lugar y momento preciso, con el objeto de optimizar tiempos y ahorrar dinero.

#### ***1.4.1. Antecedentes Internacionales.***

Salas (2022) en su investigación, “Perfeccionamiento procesal a fin de gestionar los servicios, Santiago. Su objetivo fue: perfeccionar las actividades procesales de gestión de proyectos, de manera que reduzca el lapso en la dación de propuestas, concesión de recursos y de progreso de los proyectos. Su método fue descriptivo, propositivo. A través del modelado del proceso y de las actividades, con ciertos indicadores. Los resultados muestran los Tableros que permiten saber el estado de un propósito, proyectos asignados y tareas por efectuar, los indicadores y reportes que permiten obtener información de los proyectos, los cuales han permitido realizar gestión sobre las tareas, pudiendo hacer las modificaciones necesarias para corregir desviaciones en las líneas base”. Sin el monitoreo permanente apoyado en los indicadores de gestión resulta inútil cualquier tipo de esfuerzos a realizarse en ese sentido. Los indicadores de gestión se constituyen en una herramienta de trascendental significado en todo proceso del cual se quieran alcanzar los mejores y más satisfactorios resultados que se puedan esperar.

Muñoz y Pérez (2018) en su investigación, “Progreso sistemático de actividades y funciones procesales para compañías encaminadas a la industria a través de servicios. Su meta es construir un sistema de gestión procesal, para optimizar su trabajo. El método empleado fue descriptivo, propositivo. La gestión procesal nos señala los efectos que apoyan la reproducción de medios materiales y la explotación del trabajo manual, optimizando la calidad de las operaciones, sin embargo, se considera que, en el lapso de tiempo de la realización de proyectos, el personal que labora temporalmente interviene, los mismos que desconocen la forma en que la compañía acarreará una vez implementadas las actividades procesales, es por esto recomendable que el personal que labora en actividades operativas lo

hace bajo nómina empresarial, proceda como coordinador con los trabajadores temporales, apoyando las operaciones de forma conducida. Finalmente, hay que tomar en cuenta que el desarrollo procesal conlleva realizar inversiones para la optimización organizativa, principalmente en el aspecto de tiempo, ya que la adaptación del personal es un aspecto procesal de importancia, para la conducción operativa estandarizada, al empleo de formatos y además de documentos determinados, demandará un tiempo de adaptación pertinente”. En definitiva, se pretende alcanzar la fidelización de aquellos trabajadores que cumplen tareas y actividades esporádicas, por decir lo menos. Mediante esta anhelada fidelización los trabajadores adquieren irrefutablemente el compromiso con la empresa u organización con la cual tienen responsabilidades de carácter temporal.

Cueva (2021) en la investigación, Planeamiento de perfeccionamiento basado en gestión procesal a fin de desarrollar la mayor producción en la empresa Integración y Tecnología Global Protection S.A., Guayaquil. Su objetivo de investigación fue confeccionar un planeamiento de perfeccionamientos fundamentado en gestión procesal para aumentar la productividad empresarial. Metodología empleada fue descriptiva. Finalmente, los resultados definieron que las tareas y actividades de mejoramiento para evitar procesos productivos ineficientes que producen los cuellos de botella, los que viraron en lo concerniente a la disponibilidad de nuevas fuentes de datos y al aumento de la organización en las existencias inventariadas. Además, las database poseen la primordial función organizativa de la información alzada, y de tal forma, se podrá conseguir en cuanto a proveedores de una database que abastecen de inventarios y asimismo la formulación de un inventario pormenorizado de las existencias disponibles de la empresa. Paralelamente, y con la gracia del presupuesto otorgado por la dirección de la entidad, se consiguió agenciar el crecimiento de la bodega”. En la era del conocimiento estas databases se constituyen en la mayor fuente de información para

los procesos de tomas de decisiones y a su vez se retroalimentan de las nuevas experiencias, por lo que se convierten en fuentes inagotables de consulta.

#### ***1.4.2. Antecedentes Nacionales.***

Pacheco (2022) en su exploración, Perfeccionamiento procesal de las operaciones del negociado de servicios generales de la compañía Centria Servicios Administrativos, Lima. Su propósito fue alcanzar el 90% en la satisfacción de sus clientes internos mediante la mejora del conducto de atención, instituyendo instrucciones pagadas y disminuyendo los costes del área. Su método fue descriptivo, propositivo. Mediante los resultados de rendimiento laboral en los indicadores del área, la encuesta de satisfacción y la matriz SIPOC, elaborándose a través de Pareto e Ishikawa el establecimiento de las raíces primordiales por las que se diseñarán las alternativas de solución. A fin de priorizar un orden en la implementación de las alternativas de solución planteadas, se emplea el instrumento Goal Tree Analysis en el cual se contrasta el resultado de cada alternativa con la consecución de las metas clave del negocio. Posteriormente se alcanza un resultado del 96% de agrado de los clientes, instrucciones aprobadas a fin de brindar la atención de solicitudes y confección de presupuestos, políticas actuales para la exploración, elección y valoración de proveedores, identificación y gestión de exigencias periódicas, conjunto de fases procesales para el control de proveedores, planeamiento de renovación de los activos y los indicadores de gestión. El enfoque de mejorar la atención de los clientes se constituye en parte de suma importancia en cualquier tipo de gestión procesal que se desarrolle dentro de una organización determinada, ya que la razón de ser de una empresa de servicios es el cliente, el cual debe quedar completamente satisfecho con el servicio que se le ha brindado, para así fidelizarlo y se constituya en un elemento de resonancia del buen prestigio de la empresa prestadora de servicios.

Según Saiki (2017) en su exploración, Alternativa de mejoramiento procesal logístico de una entidad que distribuye el gas natural, Lima. Tenía como objetivo el efectuar una

agrupación de modelos con el objeto de perfeccionar procesalmente la logística de una entidad de distribución de hidrocarburo gasificado, a fin de reducir los problemas del desabastecimiento y regresos obligados a planta de los semirremolques. El método utilizado fue descriptivo, propositivo. Los efectos de la actual exploración reflejan que el área logística en todas las entidades debe disponer de una adecuada gestión. Asimismo, el solo y sencillo evento de conseguir agrupar modelos dentro de un único modelo patrón facilita el buen y centralizado funcionamiento empresarial”.

Según Panchillo, Guivar y Heredia (2020) en la investigación, Gestión procesal para perfeccionamiento de la mayor producción eficiente de la entidad Ingetrafic S.R.L. Lima – 2020. Su objetivo era determinar con qué disposición la gestión procesal perfeccionará la productividad de la entidad comercial. La metodología empleada fue descriptiva. En los resultados se ha determinado que el coeficiente de correlación de Spearman conseguido fue de 0.655, lo cual probó que hay una correlación directa media, estos resultados nos indican que se debe precisar un planeamiento en la gestión procesal que perfeccione la productividad, y la gestión de la calidad, sin lo cual no se alcanzan los resultados esperados por la alta gerencia de la empresa”.

## **1.5 Marco Conceptual.**

### **Calidad total.**

Es el perfeccionamiento en cada proceso de la gestión que se desarrolle en una entidad, partiendo de un previo análisis situacional el cual permitirá mediante el monitoreo evaluación y corrección de los errores permanentemente, se alcancen las metas trazadas por la entidad u organización. Es a través del control de calidad que convertida en una filosofía organizacional se pueden alcanzar los objetivos más ambiciosos, ya que se consiguen mejores resultados en economía de tiempos y recursos, los cuales redundarán en procesos menos onerosos.

**Procesos de mejora continua.**

Trata del permanente perfeccionamiento del funcionamiento de la entidad, a través del constante monitoreo. Se infiere su elevada correspondencia con la calidad total, por lo cual resulta complicado el tratarlos por separado, debido a la sinergia recíproca entre ambos. Sin mejora continua no hay calidad total y sin calidad total no hay mejora continua.

**Mejora de la gestión.**

Este término nos lleva de inmediato a otro, que es el cambio, ambas denotaciones, son cada vez más frecuentes debido a la ola de desarrollo tecnológico que se acelera y acrecienta cada vez en mayor dimensión e importancia, involucrando de inmediato la capacidad de adaptación al cambio que deben de desarrollar todos los integrantes de la organización.

**Procesos administrativos.**

Son las funciones propias de la administración que son el planear (elaborar formas de acción ante el futuro incierto), organizar (disponer la articulación de medios materiales y humanos), dirigir (orientar hacia el cumplimiento del objetivo trasado) y controlar (ejercer mecanismos que nos den resultados parciales sobre el desempeño). Es a través de estos procesos que se pueden gerenciar las organizaciones de forma eficiente y científica, de lo contrario serían administraciones de carácter informal y tan sólo empíricas.

**Perfeccionamiento de los procesos de gestión.**

Laoyan (2022), los perfeccionamientos de procesos de gestión son métodos a través de los cuales se evalúan las actividades procesales que emplea y los acondiciona con el propósito de incrementar la rentabilidad. Entiéndase la rentabilidad como el retorno de la inversión, la relación entre la ganancia o utilidad o beneficio y la inversión realizada, la cual es expresada normalmente de forma porcentual y se constituye en el objetivo primordial en toda organización con fines de lucro.

García (2021), el perfeccionamiento procesal es un modo empresarial a través del cual se indagan ineficiencias para corregirlas o perfeccionarlas en su funcionamiento y continuo desempeño. Tiene como objetivo realizar una revisión detallada de estos y hacer los ajustes pertinentes y correspondientes para menguar o excluir los errores de manera permanente.

Figuerola (2018), el perfeccionamiento procesal es fundamental para las actividades comerciales en una atmósfera de elevada competitividad y una economía mundializada. Las determinaciones procesales en las actividades comerciales que deben ser perfeccionadas, consiguiendo un alcance de las actividades procesales eficientes y eficaces, refuerza a la empresa a progresar y propagarse. La corrección se constituye en la primera parte de los problemas mediante la identificación procesal que tiene que ser perfeccionada a fin de ser más fructíferas eficientemente. En la actualidad estas acciones y peculiaridades son requeridas en el mercado de trabajo para cualquier industria. Para platicar de perfeccionamiento procesal, se inicia de la definición de qué entendemos por proceso y de qué manera se organizan mencionados procesos en las compañías. Sin el perfeccionamiento de los procesos las organizaciones van dejando de ser competitivas, debido a las exigencias propias del mercado.

Rincón (2019), para entender el perfeccionamiento de procesos, se tiene que iniciar desde la definición de qué entendemos como proceso y de la manera en que se organizan procesalmente las empresas. La mayor parte de las definiciones comparten aspectos comunes, a través de los cuales se deben identificar la determinación transparente de los inputs y outputs del sistema, la identificación de tareas y actividades que se corresponden para conseguir la consecuencia deseada, el empleo de diversos recursos para la evolución e indagación de la añadidura de valor para conseguir el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Entiéndase como perfeccionamiento procesal de gestión a la secuencialidad sistematizada de tareas y acciones que se ejecutan dentro de una empresa, de forma coherente, no repetitiva y que facilitan el desarrollo y funcionamiento eficiente de la compañía.

### **Dimensiones de la variable mejora de los procesos de gestión:**

#### **Dimensión I: Procesos estratégicos.**

Comprende los objetivos o metas (visión, misión, valores, objetivos, organigrama) y estrategias (difusión, revisión, conocimiento, generación de valor, mejoramiento del proceso).

#### **Dimensión II: Procesos operativos.**

Comprende la calidad de servicios (manuales, acceso a información, atención de quejas, satisfacción).

#### **Dimensión III: Procesos de apoyo.**

Comprende recursos humanos (desarrollo profesional, trabajo en equipo, consecución de objetivos, reconocimiento de logros, mejoras de canales de comunicación) e infraestructura (instalaciones adecuadas, equipos y herramientas adecuadas, tecnología y asistencia con medicinas).

### **Tabla 1**

*Variable única con sus dimensiones e indicadores.*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Mejora de los procesos de gestión	Calidad del servicio	Recursos humanos
	Procesos estratégicos	Estrategias
	Procesos operativos	Objetivos y/o metas
	Procesos de apoyo	Infraestructura

## **CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1 Descripción de la situación problemática**

La empresa North Black Oil SAC fue creada con Escritura Pública N°177 (2019) y con Escritura Pública Aclaratoria N°231 (2019), ambas extendidas por el Notario de Talara Lucio Jorge Flores, cuyo objetivo es dedicarse a la actividad de servicios en el área de hidrocarburos; usualmente, podrán ocuparse a toda tarea relacionada con su finalidad. La empresa North Black Oil, presta servicios a diversas empresas como: Petróleos del Perú - PETROPERÚ S.A., entidad estatal y de derecho privado, elemental para la economía del país; Gases del Pacífico con marca comercial Quavii parte de PROMIGAS, empresa que conecta el servicio de gas natural a las familias, manufacturas y grifos de servicio, a través de dos concesiones de distribución de este recurso en el norte del país y; Savia PERÚ, entidad de búsqueda y producción de hidrocarburos en el zócalo de la costa norte del Perú; entre otras del mercado. Debido a la demanda de prestaciones de servicios de estas empresas, la empresa North Black Oil SAC atiende los petitorios con dificultades, asimismo ha generado una serie de inconvenientes, seguidamente, se detallan brevemente los principales: demora en la entrega y consecuentes reclamos de sus demandantes, producto de no disponer de una organización funcional eficiente.

### **2.2 Formulación de la problemática general y específicas.**

#### **2.2.1 Problemática general.**

El presente trabajo académico indagará sobre la resolución de la interrogante que engloba la problemática analizada:

¿Cuál es el impacto de las mejoras de los procesos de gestión de servicios en la compañía North Black Oil SAC- Talara?



### **2.2.2 Problemáticas específicas.**

#### **Problema específico 1.**

¿Cuál es el impacto de la mejora del análisis y diagnóstico aplicado a la compañía North Black Oil SAC- Talara?

#### **Problema específico 2.**

¿Cuál es el impacto de la mejora en el proceso de gestión aplicado a la compañía North Black Oil SAC- Talara?

#### **Problema específico 3.**

¿Cuál es el impacto de la evaluación económica financiera del proceso de gestión aplicado a la compañía North Black Oil SAC- Talara?

### **2.3 Objetivo general y específicos.**

#### **2.3.1 Objetivo general.**

Determinar el impacto de las mejoras de los procesos de gestión de servicios en la compañía North Black Oil SAC- Talara.

#### **2.3.2 Objetivos específicos.**

##### **Objetivo específico 1.**

Determinar el impacto de la mejora del análisis y diagnóstico aplicado a la compañía North Black Oil SAC- Talara.

##### **Objetivo específico 2.**

Determinar el impacto de la mejora en el proceso de gestión aplicado a la compañía North Black Oil SAC- Talara.

##### **Objetivo específico 3.**

Determinar el impacto de la evaluación económica financiera del proceso de gestión aplicado a la compañía North Black Oil SAC- Talara.

## **CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Relevancia y alcance del trabajo**

#### **3.1.1 Práctica**

Este trabajo se realiza debido a la demanda de requerimientos de servicios de empresas importantes como Petróleos del Perú - PETROPERÚ S.A., Quavii parte de PROMIGAS, Savia PERÚ, entre otras; la empresa North Black Oil SAC, viene atendiendo los petitorios con dificultades, generando además una serie de inconvenientes, como la demora en la prestación de servicios y consecuentes reclamos de sus demandantes, producto de no disponer de una organización funcional eficiente, el beneficio de analizar el perfeccionamiento procesal de gestión de servicios en la compañía North Black Oil SAC, es solucionar los inconvenientes señalados líneas arriba, a través de las recomendaciones desarrolladas en este informe de suficiencia profesional. Los beneficiados serán los clientes de la empresa North Black Oil, sus socios y trabajadores de esta.

#### **3.1.2 Metodológica**

El trabajo de investigación que es de suficiencia profesional pretende otorgar una contribución a la colectividad científica, a fin de que sea útil para próximas investigaciones relacionadas a la temática del perfeccionamiento procesal de gestión de servicios, teniendo en consideración las definiciones, análisis de antecedentes de otras investigaciones, asimismo se utilizará el instrumento (cuestionario) que podrá ser útil para otras investigaciones posteriores, debido a que busca resolver un problema concurrente como es la demora en los cumplimientos de los plazos.

#### **3.1.3 Social**

La connotación del funcionamiento de la empresa North Black Oil SAC, en la sociedad debe ser sin ocasionar daños irreparables a las especies y comunidades que habitan alrededor de la empresa, respetando la regla mundialmente reconocida ISO 14,001, para la Gestión de Sistemas Medioambientales (EMS) y la ISO 26,000 que tiene como propósito

aconsejar a las diferentes organizaciones en cuanto a responsabilidad social y fomentar el desarrollo sostenible.

### **3.2 Delimitación del estudio**

#### ***3.2.1 Delimitación temporal.***

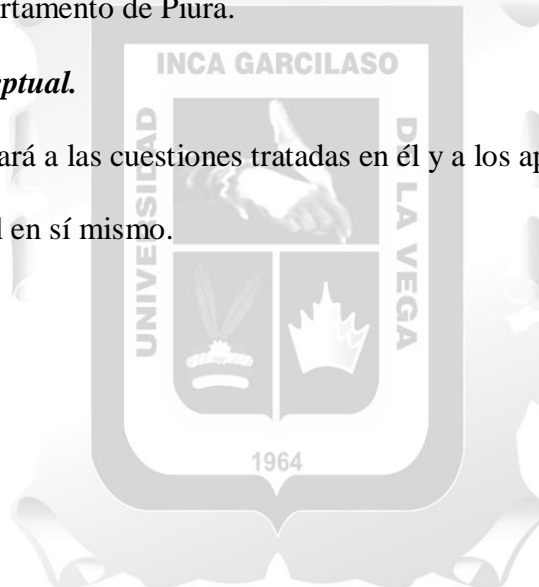
En cuanto al desarrollo de los cuestionarios a los trabajadores se realizarán en un alcance temporal del segundo semestre del año 2023.

#### ***3.2.2 Delimitación espacial.***

El perfeccionamiento procesal de gestión de servicios en la compañía North Black Oil SAC, se desarrollará en la Empresa en mención cuyo alcance espacial se ubica en la provincia de Talara, departamento de Piura.

#### ***3.2.3 Delimitación conceptual.***

El trabajo se limitará a las cuestiones tratadas en él y a los aportes producto del trabajo de suficiencia profesional en sí mismo.



## CAPÍTULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO

### 4.1 Diseño esquemático

#### 4.1.1 Diseño metodológico.

“La investigación es aplicada o tecnológica, cuando estructura procedimientos, innova estrategias; crea y prueba artefactos y estima su valor pragmático” (Cano, 2019, p.2).

Así mismo, “La investigación exploratoria es aquella que se realiza sobre un asunto u objeto de estudio poco conocido haciendo que los resultados tengan una visión aproximada, cuando menos superficial del asunto u objeto” (Fidias, 2018, p.23). En este punto de vista la exploración contribuirá a conseguir nueva información que ayuden a precisar las cuestiones de la investigación. En este sentido, “La investigación descriptiva estudia las particularidades de una población o fenómeno sin hondar a saber sobre las relaciones existentes entre ellas, no ese introduce a estudiar el porqué del comportamiento de una con referencia de otras” (Rus, 2021, p.1). Se considerará, “La investigación cualitativa estudia la calidad de las acciones, relaciones, temas, medios o herramientas en determinadas situaciones problemáticas; la que busca conseguir un conocimiento global, entiéndase como pretender estudiar pormenorizadamente, con exhaustivo detalle, un tema en específico” (Vera, 2020, p.1).

El trabajo es una investigación aplicada, de carácter exploratorio, descriptivo, de corte transversal y de enfoque cualitativo.

#### 4.1.2 Población.

Se encuentra determinada por el conjunto de los 27 (veintisiete) trabajadores de la empresa North Black Oil S.A.C., la homogeneidad de esta población es el sentido de pertenencia que tienen con la entidad.

“Población esta referida al universo, al conjunto de componentes sobre los que se realizan investigaciones o análisis. Los elementos de la población lo constituyen los individuos agrupados, ya que tienen características comunes” (Lugo, 2020, p.18).

### 4.1.3 Muestra.

La selección representativa se encuentra definida por la misma población del trabajo de investigación que son los 27 (veintisiete) trabajadores.

**Tabla 2**

*Población de la Empresa North Black Oil S.A.C.*

Áreas de la empresa North Black Oil S.A.C.					
Gerencia General	Asesoría Legal	Departamento de Operaciones	Departamento Administrativo	Departamento Financiero Contable	Total
*01	02	20	03	01	27

Nota. \*Trabajadores por áreas.

“La muestra es la parte representativa de la población en que sus elementos constitutivos tienen características comunes. Se emplea para analizar a la población de una manera más factible, y poder contabilizarla de forma más sencilla” (Lugo, 2020, p.18).

### 4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño.

El trabajo para realizar por la finalidad perseguida es una investigación aplicada que tiene por objetivo resolver el problema o planteamientos específicos, para enriquecimiento del desarrollo de la empresa, por el nivel de conocimientos el trabajo es exploratorio y descriptivo partiendo de un análisis FODA, siendo un trabajo epistemológico de enfoque cualitativo con el empleo de entrevistas semiestructuradas a los trabajadores de la empresa North Black Oil S.A.C.

## CAPÍTULO V: PRUEBA DE DISEÑO

### 5.1 Aplicación de la propuesta de solución

La información del trabajo procede de la Matriz del Análisis FODA; y las Entrevistas a los trabajadores de la empresa North Black Oil.

**Tabla 3**

Matriz de análisis FODA

	ELEMENTOS – ESTRATEGIAS FORTALEZAS	ELEMENTOS - ESTRATEGIAS DEBILIDADES
ELEMENTOS INTERNOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se dispone de visión, misión y valores.</li> <li>2. Se tiene trabajadores capacitados.</li> <li>3. Adecuada atmósfera laboral.</li> <li>4. Sueldos competitivos.</li> <li>5. Apropiaada infraestructura.</li> <li>6. Sin problemas de orden legal.</li> <li>7. Se dispone de soporte legal.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ausencia de evaluación de desempeño.</li> <li>2. Problemas en cumplimiento de plazos.</li> <li>3. Inexistencia de registros de retrasos, errores y complicaciones.</li> <li>4. Escasa inversión en marketing y ventas.</li> <li>5. Débil posicionamiento del SEO.</li> <li>6. Funciones del personal no están bien delimitadas.</li> <li>7. Escasa fidelidad de clientes.</li> </ol>
ELEMENTOS EXTERNOS		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA MAXI-MAXI (FO)	ESTRATEGIA MINI-MAXI (DO)*
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auge de las redes sociales.</li> <li>2. Aumento del comercio electrónico.</li> <li>3. Posibilidad de ingreso a nuevos mercados.</li> <li>4. Aumento de desempleo permite manejar salarios y contratos laborales.</li> <li>5. Potenciales clientes prefieren empresas éticas.</li> <li>6. Potenciales clientes prefieren empresas que cumplan medidas medio ambientales.</li> <li>7. Amplia oferta educativa.</li> </ol>	FO1: Con trabajadores capacitados se pueden explotar las redes sociales y potenciar comercio electrónico y mejorar el MOF (F2, O1, O2, D6). FO2: Con soporte legal y sin problemas legales se puede explotar preferencia por empresas éticas (F7, F6, O5). FO3: Adecuado ambiente laboral y sueldos competitivos hace atractiva la empresa para desempleados (F3, F4, O4). FO4: Carencia de demandas legales potencia preferencia de clientes respetuosos del medio ambiente (F6, O6).	DO1: Auge de redes sociales y de comercio electrónico, debido a interrelación de jóvenes con estas actividades, sirvan como aliciente para aumentar inversión en marketing y ventas (O1, O2, D4). DO2: Mejorar posicionamiento del SEO para atraer tráfico con contenidos interesantes, realizando campañas en la web (D5, O1, O2). DO3: Incumplimiento de plazos de servicios por funciones no bien determinadas, deben subsanarse mediante más capacitaciones aprovechando la amplia oferta educativa (D2, D6, O7).
AMENAZAS	ESTRATEGIA MAXI-MINI (FA)	ESTRATEGIA MINI-MINI (DA)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elevado número de competidores en la región.</li> <li>2. Realidad política actual es incierta.</li> <li>3. Limitado crecimiento de mercado de servicios petroleros y gas.</li> <li>4. Sunat acosa a micros y pequeñas empresas y no a grandes.</li> <li>5. Sunafil acosa a micros y pequeñas empresas y no a grandes.</li> <li>6. Aparición de empresas internacionales que dominan el mantenimiento de empresas que emplean el fracking.</li> <li>7. Demanda de servicios se ha reducido en la actualidad.</li> </ol>	FA1: Trabajadores capacitados ayudarán a conocer mejor a los competidores. Con información sobre clientes, mejores precios, presencia en redes, enfrentaremos a competidores y la reducción de la demanda (F2, A1, O1, A7). FA2: Con trabajadores capacitados, más la amplia oferta educativa que abarque el fracking (F2, O7, A6). FA3: Con adecuado clima laboral se puede hacer una sinergia de esfuerzos para mejorar competitividad y hacer frente a elevado número de competidores, mejorando las coordinaciones funcionales entre trabajadores (F3, A1, D6).	DA1: Asignar funciones específicas al área contable a fin de estar al día con compromisos impositivos y no tener problemas con la SUNAT (D6, A4). DA2: Asignar funciones específicas al área de recursos humanos, para que realicen contrataciones acuerdo a ley (D6, A5). DA3: Buscar fidelización de clientes, estudiándolos para luego invertir en campañas con el fin de atraerlos permanentemente (D7, A7).

**Nota.** \* Estrategia MINI-MAXI más determinante.

Tabla 4

Promedios ponderados para la Matriz de Análisis FODA

		OPORTUNIDADES							*AMENAZAS									
		1	2	3	4	5	6	7	Peso de Sub-estrategia	1	2	3	4	5	6	7	Peso de Sub-estrategia	TOTAL
		Auge de las redes sociales. Aumento del comercio electrónico. Posibilidad de ingreso a nuevos mercados. Aumento de desempleo permite manejar salarios y contratos laborales. Potenciales clientes prefieren empresas Potenciales clientes prefieren empresas que cumplan medidas medio ambientales. Amplia oferta educativa.							Elevado número de competidores en la Realidad política actual es incierta. Limitado crecimiento de mercado de servicios petroleros y gas. Suena acosa a micros y pequeñas empresas y no a grandes. Sunafil acosa a micros y pequeñas empresas y no a grandes. Aparición de empresas internacionales que dominan el mantenimiento de empresas que emplean el fracking. Demanda de servicios se ha reducido en la actualidad.									
FORTALEZAS	1	2	2	1	0	2	2	1	10	0	2	3	1	1	1	2	10	20
	2	3	3	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	3	1	9	22
	3	0	0	0	1	1	1	2	5	0	1	2	1	2	1	1	8	13
	4	2	2	1	3	2	2	2	14	2	1	2	0	1	2	1	9	23
	5	0	0	1	0	0	0	0	1	2	1	1	1	2	0	1	8	09
	6	0	0	0	0	2	2	0	4	1	1	0	2	2	0	0	6	10
	7	0	0	1	1	1	1	0	4	0	0	0	2	2	0	0	4	08
	Peso de Sub-estrategia	7	7	6	7	9	9	6	51/51	6	7	9	8	11	7	6	54/54	105
*DEBILIDADES	1	0	0	0	1	2	0	2	5	1	0	0	1	2	1	0	5	10
	2	1	1	2	1	3	2	2	12	2	1	1	1	1	1	0	7	19
	3	0	0	0	1	3	3	0	7	0	0	0	2	2	0	2	6	13
	4	2	2	2	1	2	0	0	9	2	1	2	0	0	1	3	9	18
	5	2	1	2	0	1	1	0	7	2	1	2	0	0	0	1	6	13
	6	2	2	1	1	1	2	2	11	1	0	0	1	2	1	1	6	17
	7	2	2	1	2	2	2	2	13	3	1	2	0	0	1	2	9	22
	Peso de Sub-estrategia	9	8	8	7	14	10	8	64/64	11	4	7	5	7	5	9	48/48	112
TOTAL		16	16	14	14	22	19	14	115	17	11	16	13	18	12	15	102	217/217

Nota. \*Factor Debilidad-Amenaza, el más determinante.

<b>GRADO DE IMPACTO INFLUENCIA</b>	
0	Nulo
1	Bajo
2	Medio
3	Alto

#### **RESULTADO DE CADA CUADRANTE**

CUADRANTE FO	1.82	Aquí en este cuadrante nuestro valor ponderado 1.82, está por debajo del promedio 2.55 esto quiere decir que las fortalezas tienen que ser mejoradas para obtener una mayor incidencia.
CUADRANTE FA	1.93	Aquí en este cuadrante nuestro valor ponderado 1.93 está por debajo del promedio 2.55 en cuanto a la posición estratégica, lo que indica fortalezas que deben ser reforzadas para obtener una mayor eficiencia.
CUADRANTE DO	2.25	Aquí en este cuadrante nuestro valor ponderado 2.25 está ligeramente por debajo del promedio 2.55, el cual indica que la influencia de las debilidades debe ser mejorada para que las oportunidades sean mejor aprovechadas.
CUADRANTE DA	1.71	Aquí en este cuadrante el valor ponderado es de 1.71m está por debajo del promedio 2.55 esto nos indica la influencia de las debilidades que deben ser mejoradas con urgencia para obtener una mayor incidencia sobre las amenazas.



### **5.1.1 Analizando FODA se obtuvo lo siguiente:**

En la estrategia Maxi-Maxi FO: 51 puntos

A toda organización le atraería estar en el escenario en el cual pudiera potenciar sus fortalezas y oportunidades, vale decir emplear siempre la estrategia FO. Es la estrategia de tercera puntuación.

FO1: Mediante trabajadores debidamente capacitados se pueden explotar las redes sociales y potenciar el comercio electrónico, asimismo se puede mejorar el MOF.

FO2: Con soporte legal y sin problemas legales se puede explotar preferencia por empresas éticas.

FO3: Adecuado ambiente laboral y sueldos competitivos hace atractiva la empresa para desempleados.

FO4: Carencia de demandas legales potencia preferencia de clientes respetuosos del medio ambiente.

En la estrategia Mini-Maxi DO: 64 puntos

Se pretende minimizar las debilidades y potenciar las oportunidades. La organización puede detectar oportunidades en el entorno exterior, sin embargo, puede poseer debilidades organizacionales que impidan desarrollar las fortalezas. Es la estrategia de mayor puntuación.

DO1: El auge de las redes sociales y del comercio electrónico, aunado a la intensa interrelación de los jóvenes con estas actividades, sirven como aliciente para aumentar y fomentar mayor inversión en marketing y ventas.

DO2: Mejorar el posicionamiento del buscador SEO que denota por sus iniciales en inglés Search Engine Optimization que en español significa “Optimización para motores de búsqueda”, es para atraer tráfico de informaciones con contenidos interesantes, realizando campañas en la web.

DO3: Incumplimiento de los plazos de servicios debido a errores en el planeamiento logístico, estas deben subsanarse mediante una mejor planeación, aprovechando la buena capacitación del personal.

En la estrategia Maxi-Mini FA: 54 puntos

Se fundamenta en las fortalezas de la organización las que pueden afrontar las amenazas provenientes del entorno exterior. Para lo cual busca potenciar las fortalezas y a su vez reducir las amenazas. Pero, ello no denota que sea necesario que una organización potente internamente deba estar afrontando las amenazas exteriores. Mas bien, las fortalezas de una organización deben emplearse estratégicamente. Es la estrategia de segunda puntuación.

FA1: Mediante trabajadores capacitados se conocerán mejor a los probables competidores. Además, con información sobre los clientes, mejores precios, mayor presencia en las redes sociales, enfrentaremos a potenciales competidores y a la disminución de la demanda.

FA2: Mediante trabajadores capacitados, además con la amplia oferta educativa que abarque el estudio de la técnica del fracking.

FA3: Con un adecuado clima laboral, se puede alcanzar una sinergia de esfuerzos para así poder mejorar la competitividad de la organización y hacer frente a un elevado número de competidores, mejorando las coordinaciones funcionales entre los trabajadores.

En la estrategia Mini-Mini DA: 48 puntos

Trata de reducir las debilidades y las amenazas. La organización cuando esta enfrentada solamente con las amenazas exteriores a ella y con las debilidades interiores, puede encontrarse en un escenario completamente difícil. Entonces la organización debería lidiar por su sobrevivencia o terminar liquidándose.

DA1: Asignar funciones específicas al área contable a fin de estar al día con compromisos impositivos y no tener problemas con la Superintendencia de Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). Es la estrategia de menor puntuación.

DA2: Asignar funciones específicas al área de recursos humanos, para que realicen contrataciones acuerdo a ley y no tener problemas con la Superintendencias Nacional De Fiscalización Laboral (SUNAFIL).

DA3: Buscar fidelización de los clientes, estudiándolos para posteriormente invertir en campañas con el fin de atraerlos permanentemente.

### Tabla 5

*Entrevistas a los trabajadores de la Empresa North Black Oil S.A.C.*

Sexo (F) (M)

Escriba el área en que trabaja...

1. ¿Cuáles cree que sean las mayores fortalezas de la empresa? (enuncie 3).
  - 
  - 
  -
2. ¿Cuáles cree que sean las mayores oportunidades de la empresa? (enuncie 3).
  - 
  - 
  -
3. ¿Cuáles cree que sean las mayores debilidades de la empresa? (enuncie 3).
  - 
  - 
  -
4. ¿Cuáles cree que sean las mayores amenazas de la empresa? (enuncie 3).
  - 
  - 
  -
5. ¿Cuáles son las causas de retrasos en entrega de servicios? (enuncie 2).
  - 
  -

6. ¿De los procesos de gestión de la empresa (personal, logístico, financiero, operativa) cuál está teniendo más problemas? (enuncie 2).

-  
-

7. ¿Conoce usted el flujo de procesos del área donde trabaja? Si o no.

8. ¿Cuáles son los cuellos de botella que usted ha identificado en el proceso? (enuncie 2).

-  
-

9. ¿Conoce usted el Manual de Procedimientos de la empresa? Si o no.

10. ¿Cuánto tiempo debe tardar para el desarrollo de su tarea?

11. ¿El comercio electrónico como repercute en las finanzas de la empresa? (enuncie 2).

-  
-

12. ¿Qué preferencias tienen los clientes a la hora de seleccionar a una empresa prestadora de servicios del rubro? (enuncie 2).

-  
-

13. ¿Realidad política actual cómo cree que impacta en las finanzas empresariales? (enuncie 2).

-  
-

---

Nota. \*Las preguntas están referidas conforme a las entrevistas.

### 5.1.2 Analizando las Entrevistas a los trabajadores se obtuvo lo siguiente:

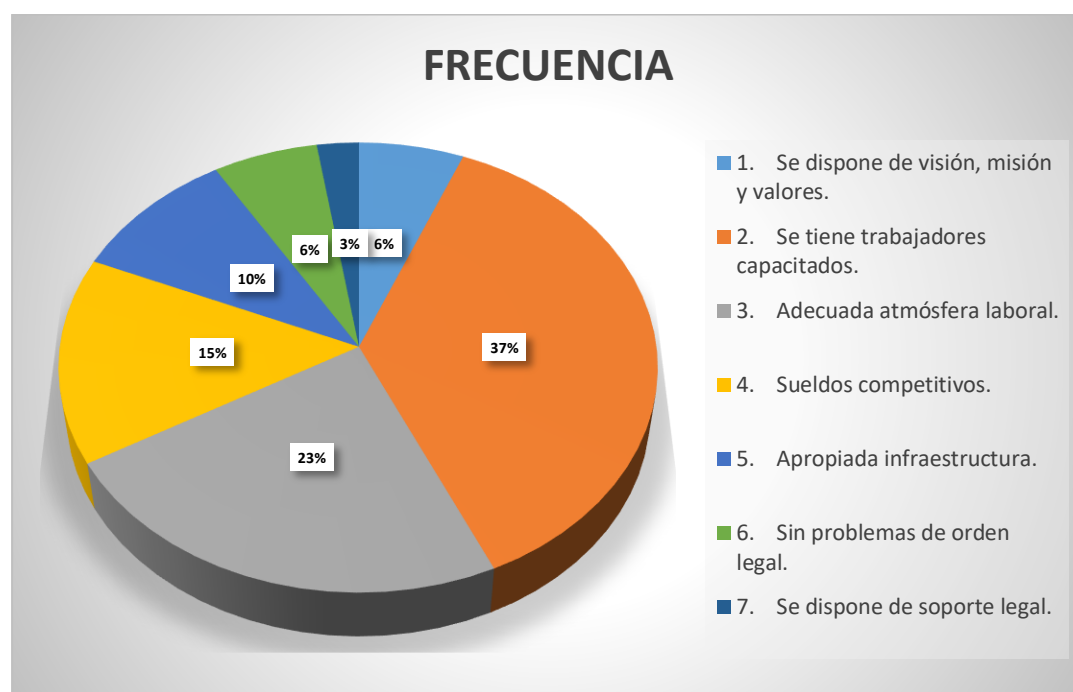
Analizando las Entrevistas a los trabajadores de la empresa North Black Oil se obtuvo lo siguiente:

**5.1.2.1 Preguntas relacionadas al Objetivo Específico N°1:** Determinar el impacto de la mejora del análisis y diagnóstico aplicado a la compañía North Black Oil SAC- Talara.

Pregunta 1: ¿Cuáles cree que sean las mayores fortalezas de la empresa? (enuncie 3).

#### Figura 3

*Fortalezas de la empresa*



Dato: Porcentaje de las fortalezas de la empresa.

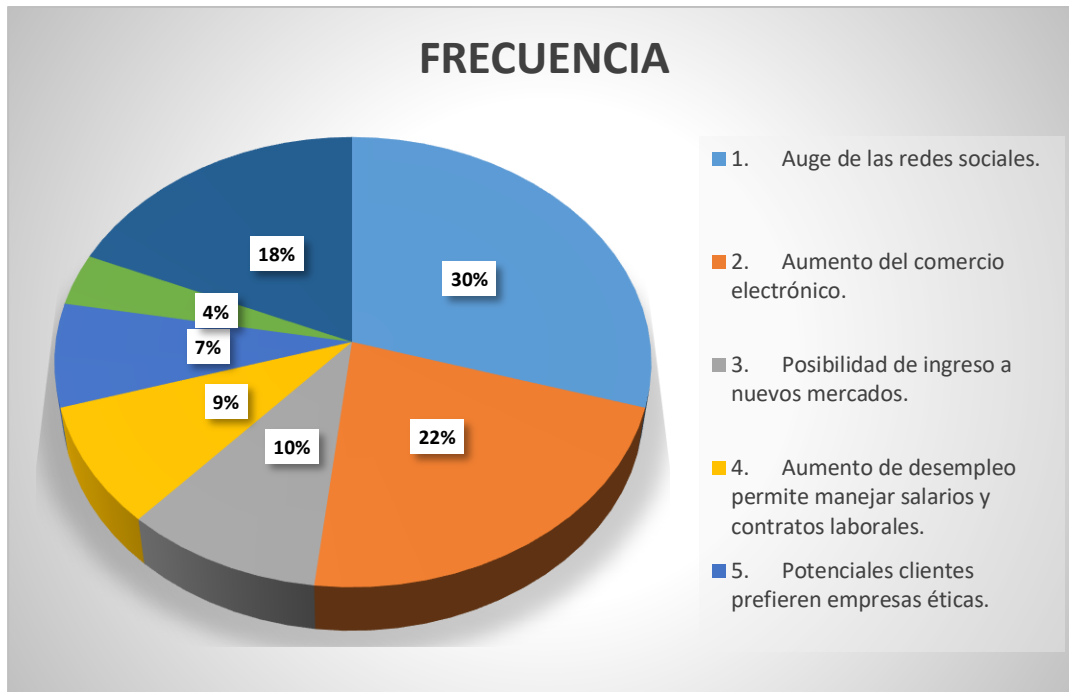
Análisis:

Ante la pregunta sobre las mayores fortalezas (factor interno) de la empresa North Black Oil, los trabajadores respondieron que estas fortalezas se derivaban principalmente debido a la capacitación de los trabajadores, adecuada atmósfera laboral y sueldos competitivos.

Pregunta 2: ¿Cuáles cree que sean las mayores oportunidades de la empresa? (enuncie 3).

**Figura 4**

*Oportunidades de la empresa*



Dato: Porcentaje de las oportunidades de la empresa.

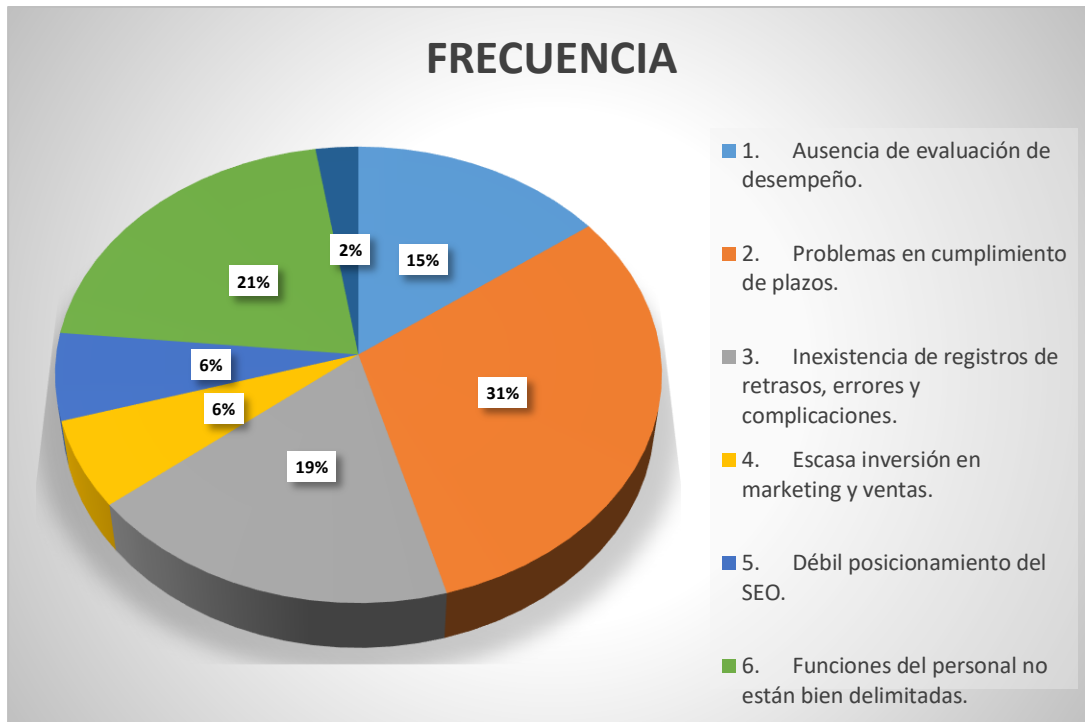
Análisis:

Ante la pregunta sobre las mayores oportunidades (factor externo) de la empresa North Black Oil, los trabajadores respondieron que estas oportunidades se presentaban principalmente debido al auge de las redes sociales, al aumento del comercio electrónico y la posibilidad de ingreso a nuevos mercados.

Pregunta 3: ¿Cuáles cree que sean las mayores debilidades de la empresa? (enuncie 3).

**Figura 5**

*Debilidades de la empresa*



Dato: Porcentaje de las debilidades de la empresa.

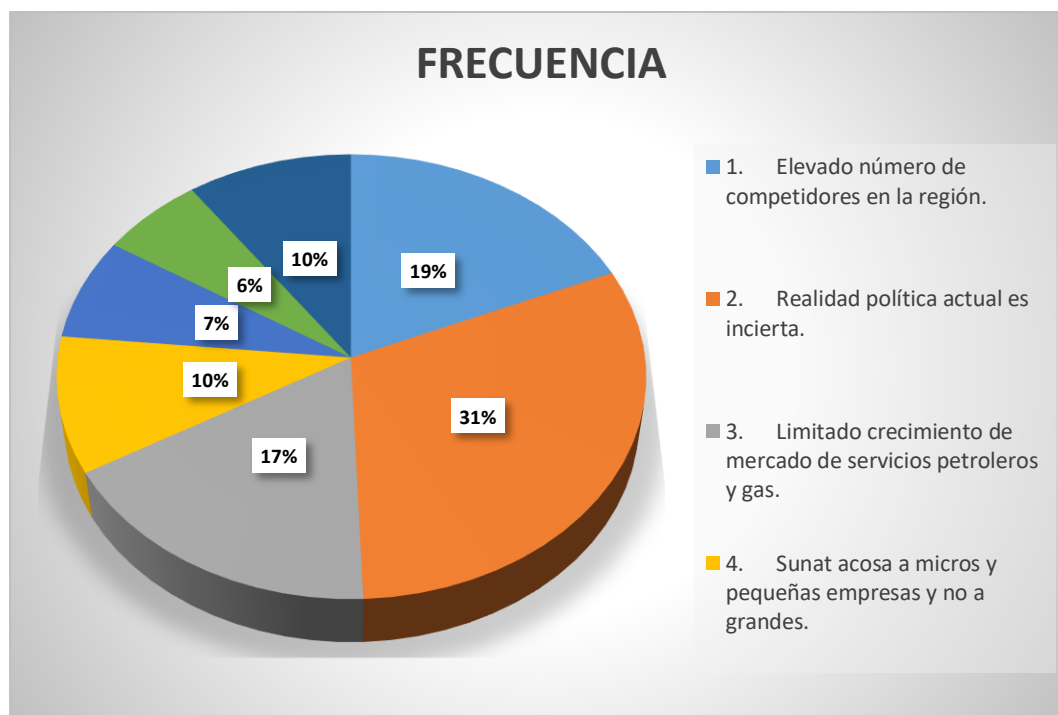
Análisis:

Ante la pregunta sobre las mayores debilidades (factor interno) de la empresa North Black Oil, los trabajadores respondieron que estas debilidades se derivaban principalmente debido a la ausencia de evaluación de desempeño, a problemas en el cumplimiento de los plazos de los trabajos encomendados y a la inexistencia de registros de control de retrasos, errores y complicaciones.

Pregunta 4: ¿Cuáles cree que sean las mayores amenazas de la empresa? (enuncie 3).

**Figura 6**

*Amenazas de la empresa*



Dato: Porcentaje de las amenazas de la empresa.

Análisis:

Ante la pregunta sobre las mayores amenazas (factor externo) de la empresa North Black Oil, los trabajadores respondieron que estas amenazas se presentaban principalmente debido al elevado número de competidores en la región, la realidad política actual que es incierta y al limitado crecimiento de los mercados de servicios petroleros y de gas.

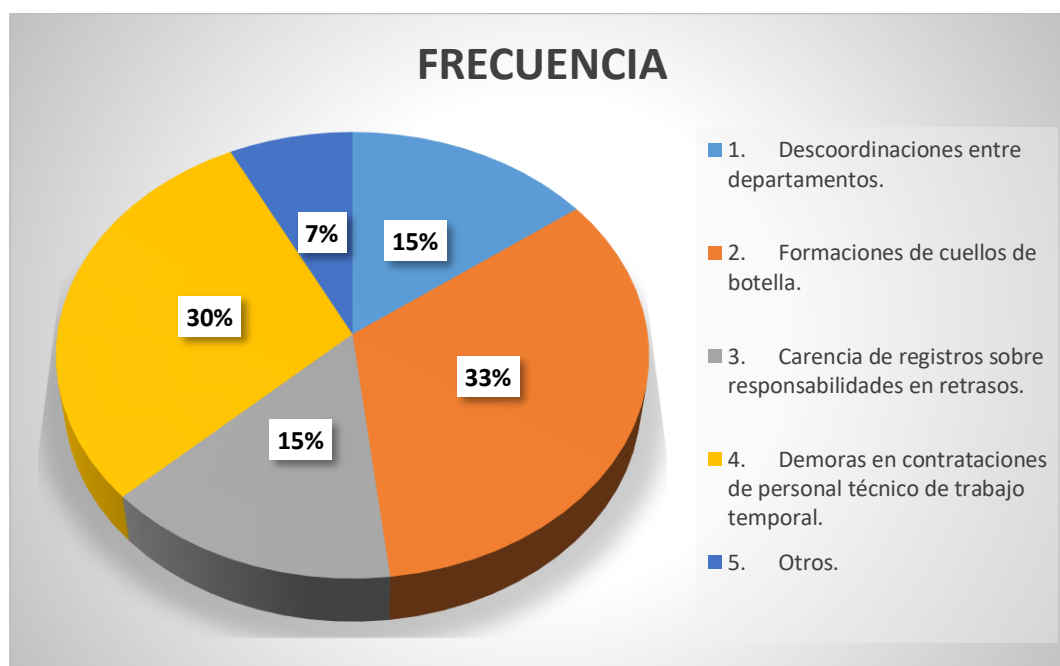


**5.1.2.2 Preguntas relacionadas al Objetivo Específico N°2:** Determinar el impacto de la mejora en el proceso de gestión aplicado a la compañía North Black Oil SAC- Talara.

Pregunta 5: ¿Cuáles son las causas de retrasos en entrega de servicios? (enuncie 2).

**Figura 7**

*Causas de retrasos en entrega de servicios de la empresa.*



Dato: Porcentaje de las principales causas de retrasos en entrega de servicios de la empresa.

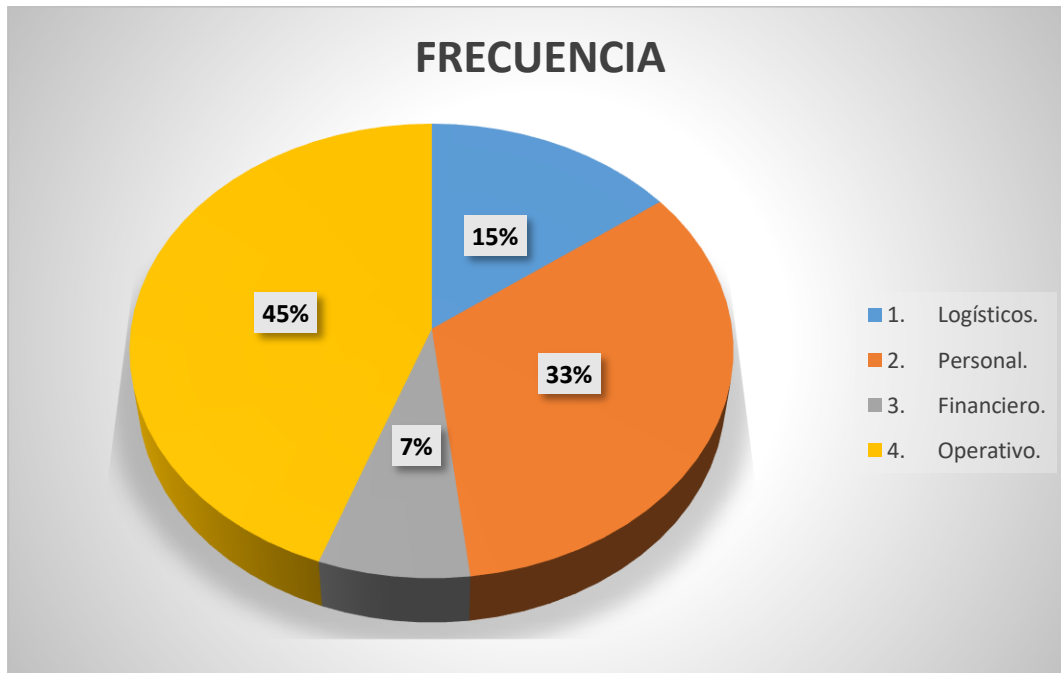
Análisis:

Ante la pregunta sobre las causas de retrasos en entrega de servicios de la empresa North Black Oil, los trabajadores respondieron que las principales causas eran las descoordinaciones entre los departamentos y la formación de cuello de botella.

Pregunta 6: ¿De los procesos de gestión de la empresa (personal, logístico, financiero, operativa) cuál está teniendo más problemas? (enuncie 2).

### Figura 8

*Problemas en áreas de la empresa.*



Dato: Porcentaje de las áreas con problemas de la empresa.

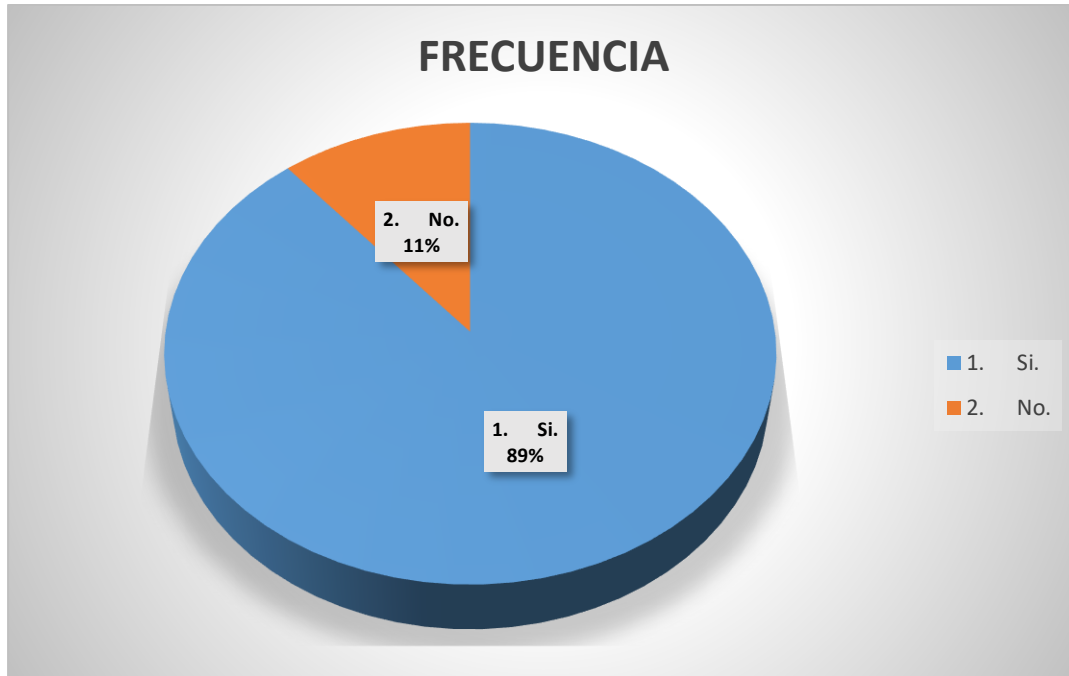
Análisis:

Ante la pregunta sobre cuáles de los procesos de gestión (personal, logística, operativa y financiera) presentaban más problemas, los trabajadores respondieron que la parte operativa y de recursos humanos eran las que más problemas presentaron en ese orden.

Pregunta 7: ¿Conoce usted el flujo de procesos del área donde trabaja? Si o no.

### Figura 9

*Flujos de procesos del área de la empresa donde trabaja.*



Dato: Porcentaje de trabajadores que conocen los flujos de procesos de la empresa.

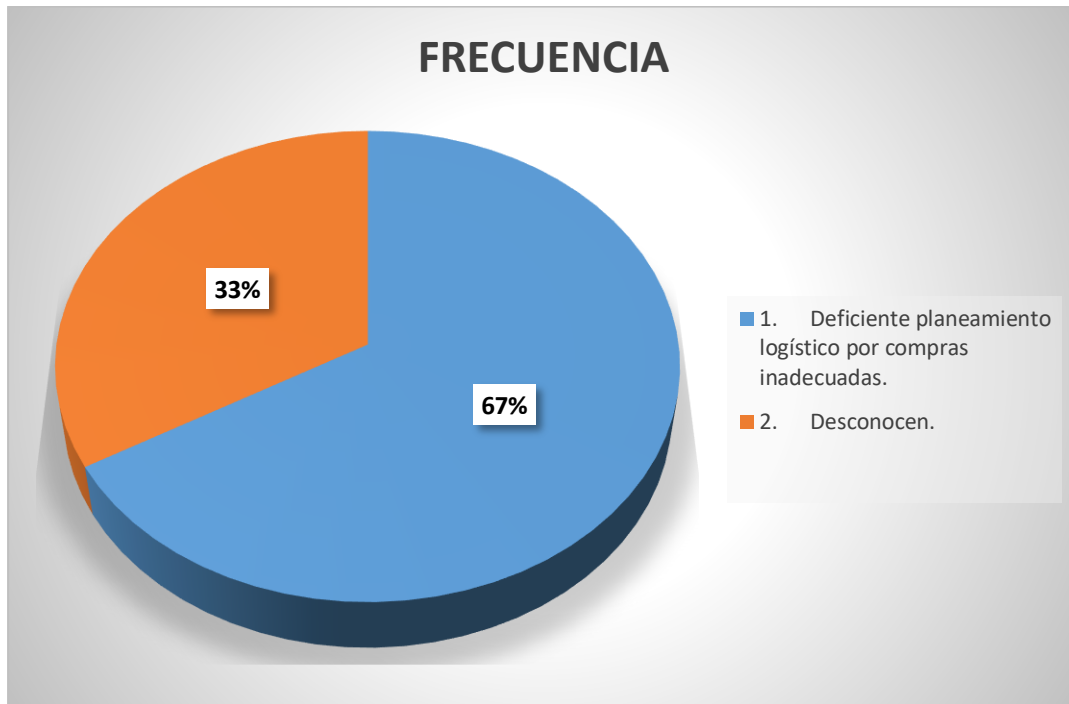
Análisis:

Ante la pregunta sobre si tiene conocimiento del flujo de procesos del área donde trabaja, los trabajadores respondieron mayoritariamente que si conocían su flujo de procesos correspondiente.

Pregunta 8: ¿Cuáles son los cuellos de botella que usted ha identificado en el proceso? (enuncie 2).

### Figura 10

*Cuellos de botella de la empresa.*



Dato: Porcentaje de los cuellos de botellas de la empresa.

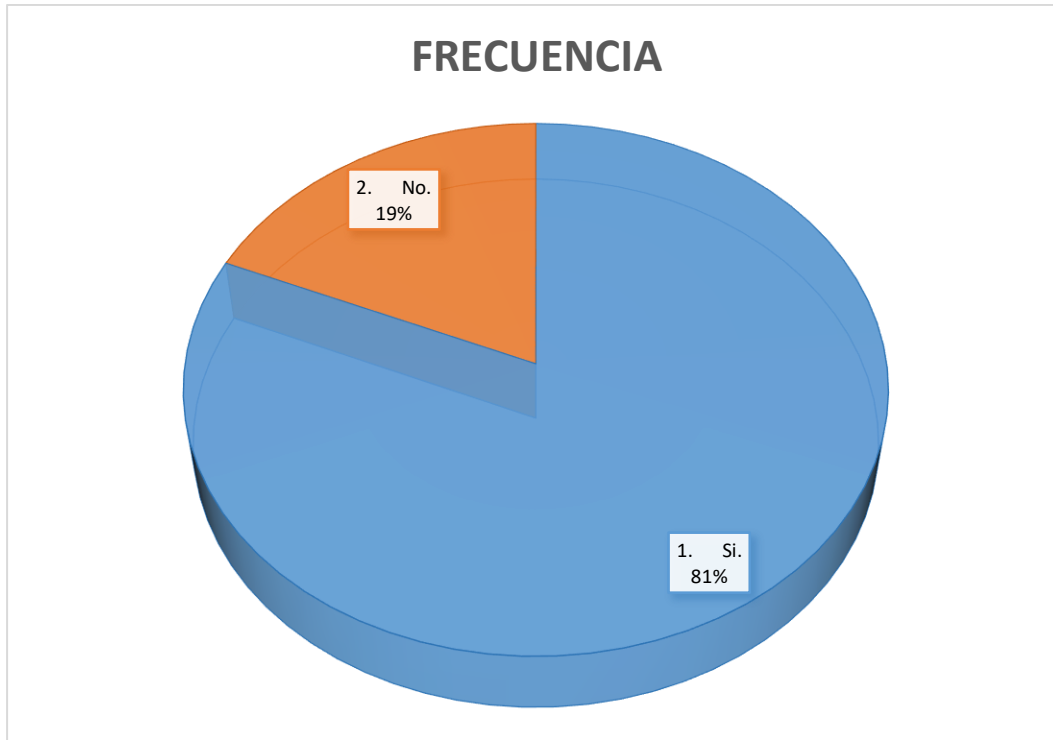
Análisis:

Ante la pregunta sobre identificar los cuellos de botella en los procesos de la empresa North Black Oil, los trabajadores respondieron mayoritariamente casi dos tercios ( $2/3$ ) que se debía al deficiente planeamiento logístico por compras inadecuadas y el otro tercio respondió no identificar algún cuello de botella.

Pregunta 9: ¿Conoce usted el Manual de Procedimientos de la empresa? Si o no.

### Figura 11

*Manual de Procedimientos de la empresa.*



Dato: Porcentaje de los trabajadores que conocen el manual de Procedimientos de la empresa.

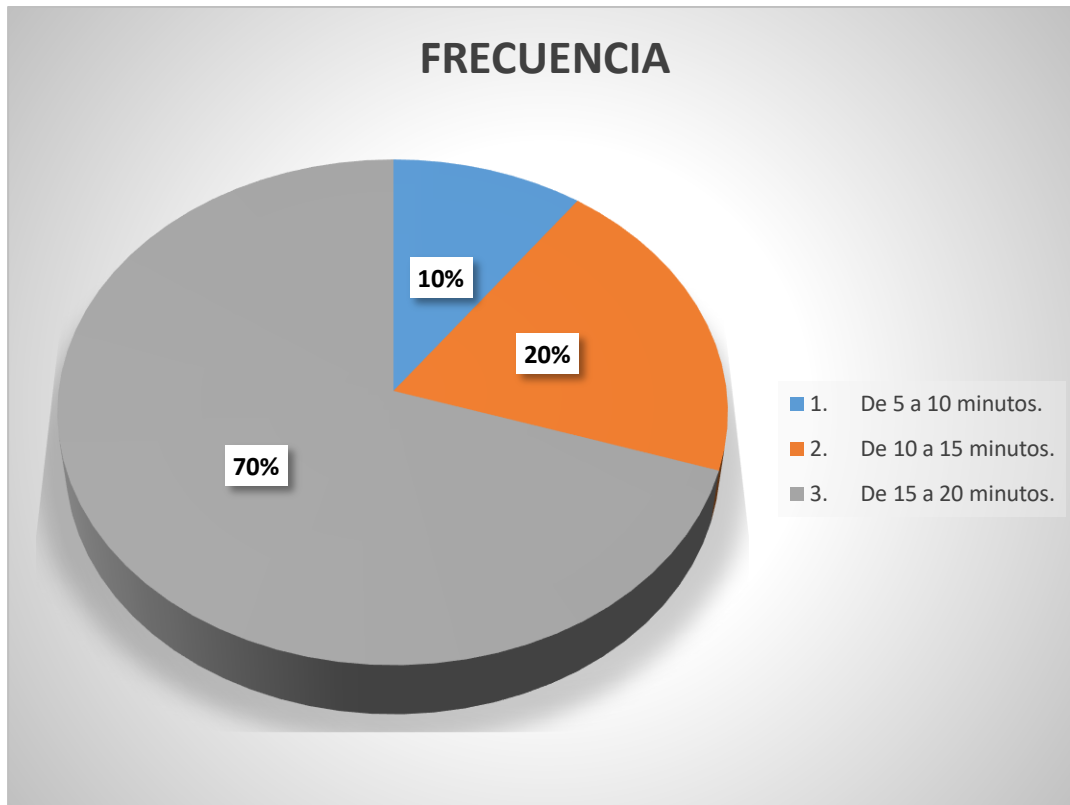
Análisis:

Ante la pregunta sobre si tiene conocimiento sobre el Manual de Procedimientos (MAPRO), los trabajadores respondieron mayoritariamente que si conocían el correspondiente manual.

Pregunta 10: ¿Cuánto tiempo debe tardar para el desarrollo de su tarea?

**Figura 12**

*Tiempo para desarrollo de tareas en la empresa.*



Dato: Porcentaje de tiempos que demoran los trabajadores para desarrollar sus tareas en la empresa.

Análisis:

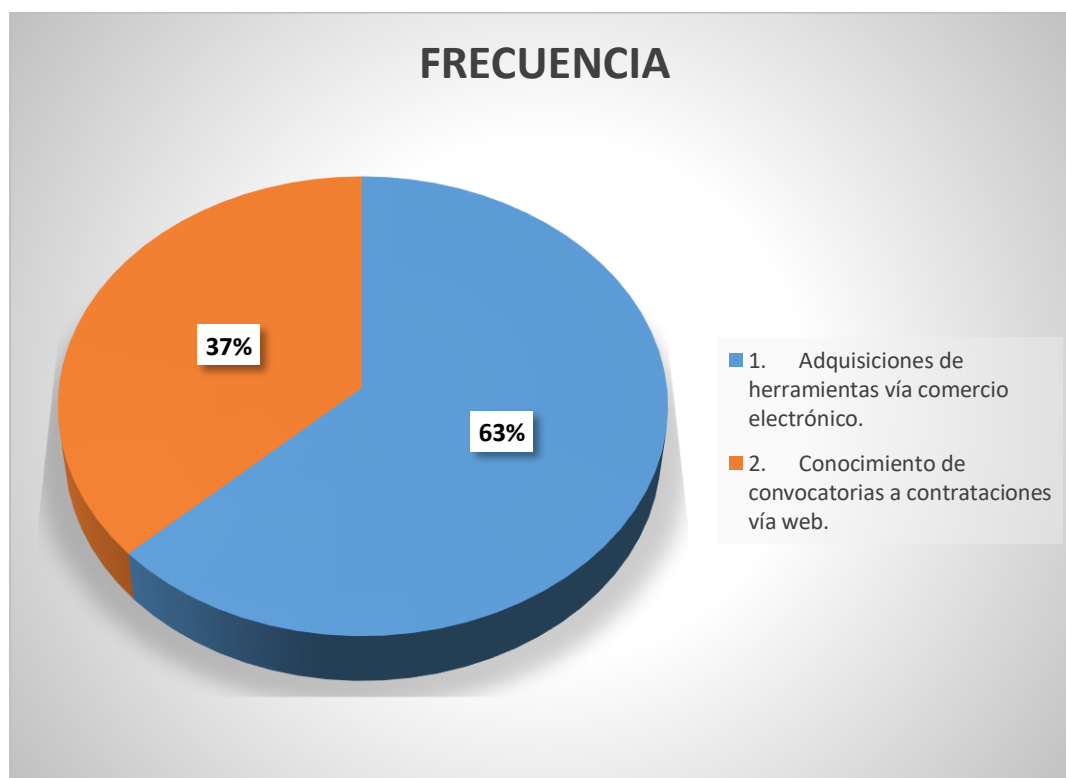
Ante la pregunta sobre el tiempo en que tardan de desarrollar su tarea, los trabajadores del área operativa respondieron mayoritariamente que tardaban entre 15 y 20 minutos.

**5.1.2.3 Preguntas relacionadas al Objetivo Específico N°3:** Determinar el impacto de la evaluación económica financiera del proceso de gestión aplicado a la compañía North Black Oil SAC- Talara.

Pregunta 11: ¿El comercio electrónico como repercute en las finanzas de la empresa? (enuncie 2).

### Figura 13

*Comercio electrónico en la empresa.*



Dato: Porcentaje de implicancias del comercio electrónico en las finanzas de la empresa.

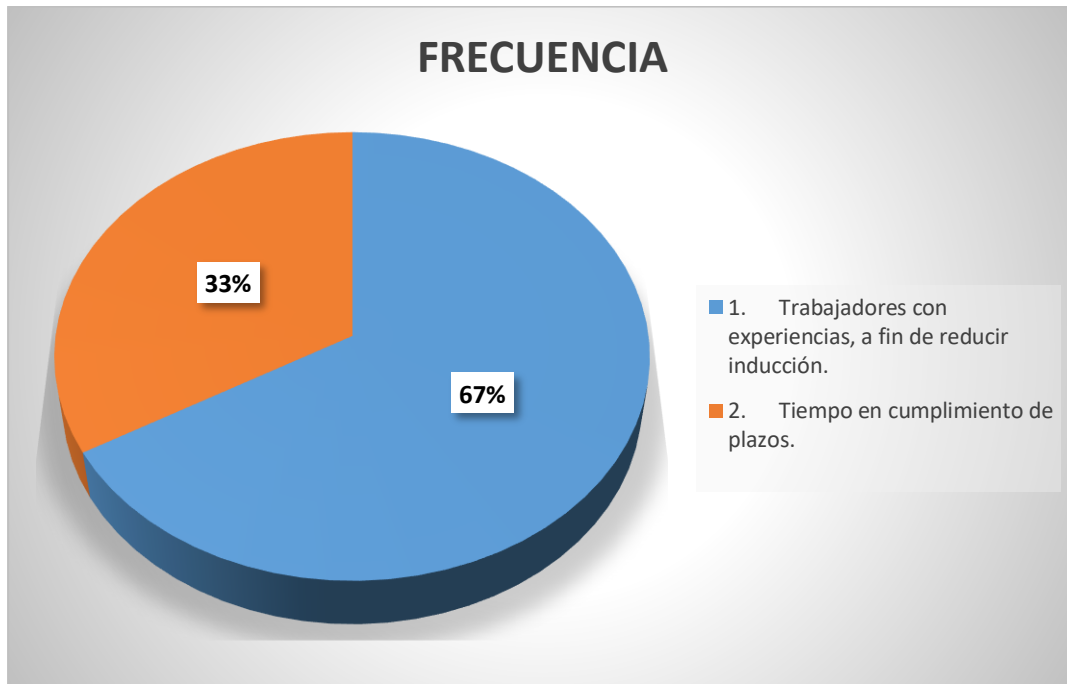
Análisis:

Ante la pregunta sobre la repercusión del comercio electrónico en las finanzas de la empresa North Black Oil, los trabajadores respondieron mayoritariamente que el comercio electrónico permitía y facilitaba las adquisiciones de herramientas de trabajo e insumos con precios competitivos y el acceso rápido y oportuno a informaciones sobre las convocatorias a contrataciones de las empresas potencialmente clientes de la empresa.

Pregunta 12: ¿Qué preferencias tienen los clientes a la hora de seleccionar a una empresa prestadora de servicios del rubro? (enuncie 2).

### Figura 14

*Preferencia de los clientes de la empresa.*



Dato: Porcentaje de preferencias de los clientes de la empresa.

Análisis:

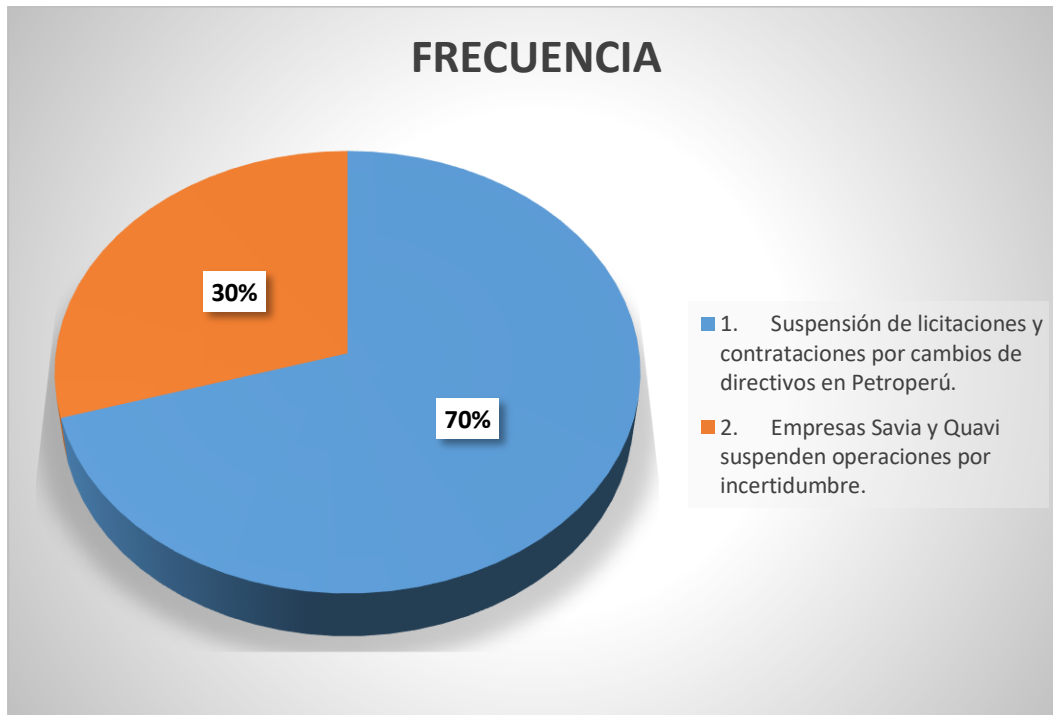
Ante la pregunta sobre las preferencias que tienen los clientes al momento de seleccionar a una empresa prestadora de servicios del rubro de petróleo y gas como la empresa North Black Oil, los trabajadores respondieron mayoritariamente, dos tercios ( $2/3$ ) que se debía a que contaba con trabajadores con experiencia a fin de reducir los tiempos de capacitaciones específicas de inducción y un tercio de trabajadores respondieron que otra preferencia de las empresas clientes era el tiempo en cumplimiento de los plazos.



Pregunta 13: ¿Realidad política actual cómo cree que impacta en las finanzas empresariales?  
(enuncie 2).

### Figura 15

*Realidad Política.*



Dato: Porcentaje de principales impactos de la realidad nacional en la economía de la empresa.

Análisis:

Ante la pregunta sobre el impacto de la realidad nacional actual sobre las finanzas de la empresa North Black Oil, los trabajadores respondieron mayoritariamente (70%) que las suspensiones de licitaciones y de procesos de contrataciones se debieron a los cambios de los directivos de la empresa Petroperú, asimismo el 30% respondieron que las empresas clientes como Savia y Quavi suspendieron sus operaciones por la incertidumbre política.

## 5.2 Discusión.

La carencia de evaluación de desempeño y de registros de control de retrasos, errores y complicaciones son debilidades, que conjugadas con la fortaleza de buena capacitación de los trabajadores pueden verse atenuadas en cierto grado; en lo referente al incumplimiento de los plazos de los servicios prestados se constituye en una debilidad importante, pudiendo disminuirse en cierto grado con la adecuada atmósfera laboral, la cual puede tranquilizar internamente al personal para reflexionar al respecto y a su aprovechamiento de la capacitación de los trabajadores, quienes se constituyen en buscadores de soluciones; en lo concerniente a las amenazas de un alto número de competidores y de un crecimiento limitado de este rubro de petróleo y gas, se pueden explotar las oportunidades del apogeo de las redes sociales e incremento sustancial del comercio electrónico, a fin de enfrentar estas amenazas. El análisis FODA y el análisis correspondiente al Objetivo Específico N°1 derivado de las entrevistas realizadas a los trabajadores de la empresa North Black Oil tienen una elevada correspondencia en sus conclusiones.

Las descoordinaciones entre los departamentos y la formación de cuello de botella fueron identificadas por los trabajadores como las principales causas de los retrasos en el cumplimiento de la prestación de servicios, además identificaron a las áreas operativa y de recursos humanos como las que más problemas presentaron, asimismo identificaron que el cuello de botella se presentaba por el deficiente planeamiento logístico por adquisiciones o compras inadecuadas, en lo referente a cantidades insuficientes que generaban desabastecimientos. Sin embargo, manifestaron conocer mayoritariamente los flujos de procesos correspondientes a sus áreas y el conocimiento del manual de procedimientos. También los trabajadores del área operativa respondieron mayoritariamente que tardaban entre 15 y 20 minutos en la realización de sus tareas.

El comercio electrónico permitía y facilitaba las adquisiciones de herramientas de trabajo e insumos con precios competitivos y el acceso rápido y oportuno a informaciones sobre las convocatorias a contrataciones de las empresas potencialmente clientes de la empresa. Asimismo, los trabajadores manifestaron que las empresas clientes seleccionaban a la empresa North Black Oil porque que contaba con trabajadores con experiencia a fin de reducir los tiempos de inducción y otros trabajadores respondieron que, otra preferencia de las empresas clientes era el tiempo en cumplimiento de los plazos. También respondieron mayoritariamente que las suspensiones de licitaciones y de contrataciones se debieron a los cambios de los directivos de la empresa Petroperú, además respondieron que las empresas clientes como Savia y Quavi suspendieron sus operaciones por la incertidumbre política.



## CONCLUSIONES

Debido a la carencia de evaluación de desempeño y de registros de control de retrasos, errores y complicaciones se hace necesario la formulación de un registro de eventos adversos, en el cual se registren estas incidencias señaladas; en lo referente al incumplimiento de los plazos de los servicios prestados se hace necesario mejorar los requerimientos del departamento de operaciones al departamento administrativo; en lo concerniente al elevado número de competidores y de un crecimiento limitado de este rubro de negocio, se aprovechan las oportunidades del apogeo de las redes sociales y aumento significativo del comercio electrónico.

Las descoordinaciones entre los departamentos y la formación de cuello de botella, se constituyen en los principales problemas que originan los eventos adversos en el cumplimiento de la prestación de servicios, identificándose a los departamentos operativo y de recursos humanos como las que más problemas presentaron, asimismo identificaron que el cuello de botella se presentaba por el deficiente planeamiento logístico por adquisiciones o compras inadecuadas, en lo referente a cantidades insuficientes que generaban desabastecimientos.

El comercio electrónico facilita las adquisiciones de herramientas de trabajo e insumos con precios competitivos y, por otro lado; la disposición de parte de la empresa North Black Oil de trabajadores con experiencia laboral en el rubro, se constituye en un atractivo para que las empresas clientes seleccionen a la empresa en estudio para que les preste sus servicios. También las suspensiones de licitaciones y de contrataciones debidas a los cambios de los directivos de la empresa Petroperú, y a la suspensión de operaciones de las otras empresas clientes como Savia y Quavi por la incertidumbre política generaron disminución de prestaciones de servicio.

## RECOMENDACIONES

La empresa North Black Oil S.A.C. debe formular un registro de control de eventos adversos que contenga los retrasos, errores y complicaciones que se presenten en el desarrollo del trabajo cotidiano. Además, debe mejorarse los requerimientos del departamento de operaciones, teniendo en cuenta un porcentaje adicional en los pedidos de insumos. A través de las redes sociales, se tiene que desarrollar un plan de marketing digital a fin de que sean aprovechadas las oportunidades del apogeo de las redes sociales e intensificar a su vez el comercio electrónico.

Debido a las descoordinaciones entre los departamentos administrativo y operativo que generan cuellos de botella, se hace menester mejorar las coordinaciones al respecto de forma más detallada, a fin de que se solucionen estas deficiencias.

Intensificar el comercio electrónico para adquisiciones de herramientas de trabajo e insumos, a fin de aminorar los costos de la empresa, asimismo continuar contratando a trabajadores con experiencia en el rubro. Una vez estabilizada la situación política del país retomar rápidamente las mejores relaciones comerciales con las empresas clientes, como Petroperú, Savia y Quavi, entre otras.

## **PROPUESTAS DE VALOR.**

### **Propuestas de valor al Objetivo Específico N°1: Determinar el impacto de la mejora del análisis y diagnóstico aplicado a la compañía North Black Oil SAC- Talara.**

Ante la carencia de evaluación de desempeño debe practicarse el más exitoso tipo de evaluación de desempeño que es la autoevaluación, es la evaluación de desempeño de mayor incidencia y efecto, Sócrates ya decía: “Conócete a ti mismo”, lo que se constituye en uno de los pasos primordiales a fin de desarrollarse profesionalmente y hasta personalmente. Por la inexistencia de registros de control de retrasos, errores y complicaciones, se ha formulado un registro de eventos adversos para el control de estas deficiencias. Además, se ha realizado una matriz del análisis FODA.

### **Propuestas de valor al Objetivo Específico N°2: Determinar el impacto de la mejora en el proceso de gestión aplicado a la compañía North Black Oil SAC- Talara.**

Ante las descoordinaciones entre los departamentos administrativo y operativo de la empresa North Black Oil, se hace menester la formulación de un registro de coordinaciones entre ambos departamentos a fin de solucionar estas deficiencias, para lo cual se ha procedido a su formulación.

### **Propuestas de valor al Objetivo Específico N°3: Determinar el impacto de la evaluación económica financiera del proceso de gestión aplicado a la compañía North Black Oil SAC- Talara.**

Debido a que el comercio electrónico mejora las posibilidades de adquisiciones de herramientas de trabajo e insumos con precios competitivos, así como la promoción de los servicios que brinda la empresa North Black Oil, se hace necesario aprovechar esta oportunidad de comercio electrónico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Laoyan, S. (2022). Método Kaizen: la guía para la mejora continua en las empresas. *Asana*.

<https://asana.com/es/resources/continuous-improvement>

Deiming, E. (1986). *Filosofías de la calidad: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby*.

Gestiopolis.com. <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#concepto-de-calidad>

Fayol, H. (1916). *Teoría clásica de la administración de Henri Fayol*. Gestiopolis.com.

<https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>

Pepper, S. (2011). Definición de gestión por procesos. *Medwave*.

<https://www.medwave.cl/2001->

[2011/5032.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20puede,mejora%20continua%20de%20los%20procesos](https://www.medwave.cl/2001-2011/5032.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20puede,mejora%20continua%20de%20los%20procesos)

Hammond, M. (2021). *La gestión de servicios y sus componentes*. Hubspot.

<https://blog.hubspot.es/service/gestion-de-servicios>

Obando, R. (2023). *Mejora de procesos*. Hubspot. <https://blog.hubspot.es/sales/mejora-procesos>

Salas, F. (2022). *Mejora de Procesos para Gestión de Servicios y Proyectos TI*. Repositorio Universidad de Chile.

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/191709/Mejora-de-procesos-para-gestion-de-servicios-y-proyectos-TI.pdf?sequence=1>

Muñoz, F. y Pérez, E. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*.

Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>

- Cueva, J. (2021). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*. Repositorio Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21059/1/UPS-GT003417.pdf>
- Pacheco, J. (2022). *Mejora de los procesos operativos del área de servicios generales de la empresa Centria Servicios Administrativos*.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/9981/Pacheco\\_Luque\\_Judith\\_Margarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/9981/Pacheco_Luque_Judith_Margarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saiki, N. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso logístico de una empresa distribuidora de gas natural*. Repositorio UPC.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622332/SAIKI\\_mn.pdf?sequence=5](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622332/SAIKI_mn.pdf?sequence=5)
- Panchillo, E., Guivar J. y Heredia, C. (2020). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L. Lima - 2020*. Repositorio Universidad de las Américas.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO%20-%20GUIVAR%20-%20HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Laoyan, S. (2022). *Metodologías de mejora de procesos y cómo hacer una propuesta*. Asana.  
<https://asana.com/es/resources/process-improvement-methodologies>
- García, E. (2021). *Mejora de procesos y como ayudar a las empresas*. Ekon.es.  
<https://www.ekon.es/blog/mejora-de-procesos-empresas/>
- Figuerola, N. (2018). *Mejora de procesos*. Wordpress.  
<https://articulospm.files.wordpress.com/2014/03/mejora-de-procesos.pdf>



Rincón, J. (2019). *Análisis y mejora de los procesos de gestión en un parque de maquinaria*.

Universidad Carlos III. [https://e-](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8194/PFC_Javier_Rincon_Garcia.pdf)

[archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8194/PFC\\_Javier\\_Rincon\\_Garcia.pdf](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/8194/PFC_Javier_Rincon_Garcia.pdf)

Cano, C. (2019). Dos visiones diferentes de entender la investigación, para la información en educación superior. *Revista Atlante*.

<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/07/investigacion-educacion-superior.html>

Fidias, R. (2018). *La investigación exploratoria*. Urbe.edu.

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0083956/fase02.pdf>

Rus, E. (2021). La investigación descriptiva. *Economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>

Vera, L. (2020). *La investigación cualitativa*. Universidad Nacional de la Plata.

[https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/velez\\_vera\\_\\_investigacion\\_cualitativa\\_pdf.pdf](https://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/velez_vera__investigacion_cualitativa_pdf.pdf)

Lugo, Z. (2020). *Población y muestra*. Diferenciador.com.

[https://www.diferenciador.com/poblacion-y-](https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio.)

[muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio.](https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio.)

## ANEXOS

## Anexos N°1 Autorización para realizar el trabajo de suficiencia profesional.

NORTH BLACK OIL S.A.C

Av. H. Nro. 47, dpto. 2. Talara Baja

Jr. Pazos 180-A Urbanización Tejadita - Barranco/ Lima

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Talara, 15 de julio del 2023

Señor: Dr. Francisco Javier Wong Cabanillas - Rector de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega  
LIMA – PERÚ

**ASUNTO:** Autorización al Bachiller en Ciencias Económicas Jaime Martín Murguía Marañón para realizar su Trabajo de Suficiencia Profesional en la empresa North Black Oil S.A.C.

De mi especial consideración,

Es grato saludarlo cordialmente expresándole los sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión Institucional que tan dignamente dirige.

Aprovecho la oportunidad para autorizar al Bachiller en Ciencias Económicas Jaime Martín Murguía Marañón, como aspirante a la Licenciatura de Ciencias Económicas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega (UIGV). La autorización es para la realización de un trabajo netamente académico, titulado: "Mejora de los procesos de gestión de servicios en la empresa North Black Oil S.A.C – Talara".

El recojo de información para dicho proyecto o lo necesario que demande el trabajo se podrá coordinar directamente con el investigador.

Informo para su conocimiento por el bien de la investigación científica y lo académico, y aprovecho para expresarle mi saludo.

Atentamente,



JHAN FRANCO RAMIREZ CARDENAS

JHAN RAMIREZ CARDENAS  
GERENTE GENERAL  
NORTH BLACK OIL S.A.C