



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
**PIRHUA**

# MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS Y FUNCIONES DE LA EMPRESA MULTIMERCADOS ZONALES MINKA

Juan Karlo Miranda Orellana

Piura, 15 de Diciembre de 2004

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental Ingeniería Industrial y Sistemas

Diciembre 2004



Esta obra está bajo una [licencia](#)  
[Creative Commons Atribución-](#)  
[NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura

UNIVERSIDAD DE PIURA  
FACULTAD DE INGENIERÍA



"Mejoramiento de los procesos y funciones de la empresa Multimercados Zonales  
Minka"

Tesis para optar por el Título de  
Ingeniero Industrial y sistemas

Juan Karlo Miranda Orellana

Asesor : Ing. Martín Palma

Piura, Diciembre 2004

## **RESUMEN**

A medida que la empresa va creciendo, cae en la informalidad, por lo cual se necesita tener una idea clara de su funcionamiento, realizándose un seguimiento de las funciones de los empleados por medio del manual de organización de funciones. El estudio se inicia con la recopilación de la información, por medio del método de entrevistas. Antes de cada entrevista al personal, se coordinó con los gerentes de cada área, para mi presentación, como colaborador de la empresa y autorizado para obtener dicha información, debido a que ésta es confidencial.

El Manual de organización de funciones es modificado, corregido y aprobado por los gerentes. Luego de terminado el estudio, se diseñó junto con el área de Recursos Humanos, el perfil de puesto, detallando de manera clara las habilidades, capacidades y nivel de formación, que busca nuestra empresa y así poder implantar un sistema eficiente de Selección de Personal y/o lograr niveles aceptables dentro de cada puesto ocupado.

Los resultados obtenidos fueron favorables para la empresa, al obtener una visión real y usarla como punto de referencia para cambios en su organización y dirección.