



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
**PIRHUA**

# MEJORAMIENTO DE ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y PROCESOS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES HORNA E HIJOS S. R. L.

Harry Jull Moncada Horna

Piura, 09 de Diciembre de 2008

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental de Ingeniería Industrial y Sistemas

Diciembre 2008



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 organización, funciones y procesos en la Empresa de Transportes  
Horna e Hijos S.R.L”**

**Tesis para optar el Título de:  
Ingeniero Industrial y de Sistemas**

**Harry Jull Moncada Horna**

**Asesor:  
Ing. Martín Palma Lama**

**Piura, Diciembre 2008**

## **RESUMEN**

El objetivo de la presente tesis es dejar una sólida base con lineamientos sobre la organización de la empresa así como de las funciones de los directivos y empleados, y de los procesos implicados. Adicionalmente, se dan recomendaciones de mejora. Esta tesis abarcó toda la empresa.

Se realizó un diagnóstico de la estructura organizativa de la empresa, descripción de las funciones de los empleados y directivos, análisis del funcionamiento de los procesos y determinación de la problemática concreta de cada área, así como del giro del negocio. Finalmente se propusieron soluciones, alcances y sugerencias para ayudar a mejorar el funcionamiento de la misma.

En esta tesis, para el levantamiento de información sobre organización, funciones, procesos y problemática, se utilizaron los métodos de entrevista abierta y observación. Para determinar la problemática desde la óptica de los clientes y pasajeros, se aplicaron entrevistas y cuestionarios a los mismos. Finalmente, para una mejor comprensión de los principales procesos encontrados y mejorados se utilizaron los diagramas de flujo.

En lo que refiere al diagnóstico de la estructura organizativa y descripción de las funciones de los empleados y directivos se determinó que el principal problema es la falta de definición de funciones y responsabilidades.

En la parte de análisis del funcionamiento de procesos principales se identificaron, en primer lugar, las áreas involucradas en el proceso para luego redactar el procedimiento, encontrando diversos problemas y realizando el diagrama de flujo respectivo. Lo más notorio de este análisis fue el problema de la falta de definición de procedimientos y documentos de registro, y la carencia de supervisión y control adecuado.

En la determinación de la problemática concreta a partir de encuestas encontramos una serie de problemas en cada área y en el giro del negocio sobresaliendo las deficiencias en el servicio que ofrece la empresa y en el manejo de la misma.

Para solucionar los problemas antes mencionados se realizó el manual de funciones de la empresa, la diagramación de los procesos mejorados y la proposición de diversas acciones como la creación de dos áreas importantes, planes de mejora de servicio, capacitación al personal, compras en lote, implementación integral de Internet, etc.