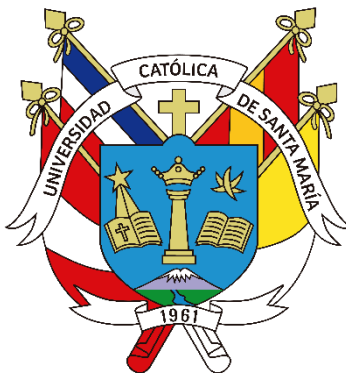


Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**Diseño de un manual de procesos y procedimientos (MPP) para la mejora
de la eficiencia operativa en el área de operaciones de Lincor E.I.R.L.**

Arequipa, 2025

Tesis presentada por las bachilleres:

Rosas Velarde, Jennifer Maria

ORCID: 0009-0007-5593-7246

Caceres Rojas, Zaida Nayeli

ORCID: 0009-0006-5025-4844

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Asesor:

Mg. Alarcon Mansilla, Juan Manuel

ORCID: 0000-0003-4268-1900

Arequipa - Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 10 de Noviembre del 2025

Dictamen: 014919-C-EPAE-2025

Visto el borrador del expediente 014919, presentado por:

2018224892 - ROSAS VELARDE JENNIFER MARIA

2018240472 - CACERES ROJAS ZAIDA NAYELI

Titulado:

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (MPP) PARA LA MEJORA DE LA EFICIENCIA OPERATIVA EN EL ÁREA DE OPERACIONES DE LINCOR E.I.R.L. AREQUIPA, 2025

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**29225025 - NUÑEZ RODRIGUEZ HENRY DAVID
DICTAMINADOR**



**29691483 - VELAZCO GONZALES ALFREDO RUITVAL
DICTAMINADOR**



**45350869 - PINTO HURTADO ALONZO
DICTAMINADOR**



Diseño de un manual de procesos y procedimientos (MPP) para la mejora de la eficiencia operativa en el área de operaciones de Lincor E.I.R.L. Arequipa, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María	2%
	Trabajo del estudiante	
2	transparencia.mtc.gob.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
4	hdl.handle.net	<1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.unibague.edu.co	<1%
	Fuente de Internet	
6	www.slideshare.net	<1%
	Fuente de Internet	
7	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica	<1%
	Trabajo del estudiante	

tesis.ucsm.edu.pe

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, por su apoyo incondicional y ejemplo de esfuerzo constante; a mi hermano Diego, que con sus palabras y motivación me impulsó a alcanzar este logro.

A mi abuelita Chelita, que anheló verme cumplir esta meta y partió en silencio, en cada página su amor me acompañó y sigue viviendo en mí. Un beso al cielo.

Rosas Velarde Jennifer María

Dedico este trabajo a quienes me enseñaron que los sueños no se alcanzan de un impulso, sino con pasos firmes, constancia y paciencia. A mis padres, por demostrarme que el esfuerzo, cuando se realiza con amor, se convierte en orgullo.

Caceres Rojas Zaida Nayeli

Agradecimientos

Quiero agradecer a mis docentes de la Universidad Católica de Santa María, quienes durante mi formación académica compartieron sus conocimientos y experiencias, siendo fundamentales en mi desarrollo profesional.

A mi asesor de tesis, por su guía y orientación en la elaboración de este trabajo.

Y a la empresa LINCOR E.I.R.L., por abrirnos las puertas y confiar en nuestro compromiso.

Rosas Velarde Jennifer María

Quiero agradecer a Universidad Católica de Santa María, por brindarme una educación que me ha permitido desarrollarme académicamente.

A mi asesor a tesis, por su aporte académico a lo largo de este proyecto. Y a la empresa LINCOR E.I.R.L. por la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos y contribuir mediante esta investigación a su crecimiento institucional.

Caceres Rojas Zaida Nayeli

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue diseñar un Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) para mejorar la eficiencia operativa en el área de operaciones de Lincor E.I.R.L. en Arequipa al 2025. Para alcanzar dicho objetivo, se aplicó un enfoque mixto, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal, lo que permitió analizar la situación actual del área, identificar sus procesos estratégicos, operativos y de soporte, y elaborar la propuesta del MPP sin manipular variables, sino observándolas en su contexto natural. Las técnicas empleadas fueron la observación, la encuesta y la entrevista, mientras que los instrumentos aplicados consistieron en fichas documentales, cuestionarios y guías de entrevista, aplicados a una muestra de 14 colaboradores.

Entre los resultados más relevantes, se identificó que el área de operaciones presentaba procesos poco estandarizados, duplicidad de funciones, ausencia de procedimientos documentados y deficiencias en la comunicación interna, además de una falta de indicadores de desempeño claros. Asimismo, la evaluación de la eficiencia operativa mostró un desempeño aceptable, pero con limitaciones: 77.42 % de disponibilidad de maquinaria, 357 horas promedio de inactividad por mantenimiento correctivo, 81% de entregas a tiempo, 37% de mantenimiento preventivo cumplido y un 79 % de contratos de alquiler ejecutados sin retrasos.

Finalmente, se concluyó que se logró diseñar el MPP, el cual constituye una herramienta estratégica que estandariza las actividades, define responsabilidades claras, establece secuencias lógicas de trabajo y permite optimizar tiempos, reducir errores y elevar los niveles de eficiencia operativa. De esta manera, el MPP asegura no solo la mejora en la gestión del área de operaciones, sino también la sostenibilidad y competitividad de Lincor E.I.R.L. en el mediano plazo.

Palabras clave: Manual de Procesos y Procedimientos, eficiencia operativa, área de operaciones.

ABSTRACT

The objective of this research was to design a Process and Procedures Manual (PPM) to improve operational efficiency in the operations area of Lincor E.I.R.L. in Arequipa by 2025. To achieve this objective, a mixed approach was applied, with a descriptive scope and a non-experimental cross-sectional design, which allowed analyzing the current situation of the area, identifying its strategic, operational and support processes, and developing the PPM proposal without manipulating variables, but observing them in their natural context. The techniques used were observation, survey and interview, while the instruments applied consisted of documentary records, questionnaires and interview guides, applied to a sample of 14 collaborators.

Among the most relevant results, it was identified that the operations area had poorly standardized processes, duplication of functions, lack of documented procedures and deficiencies in internal communication, in addition to a lack of clear performance indicators. Likewise, the evaluation of operational efficiency showed an acceptable performance, but with limitations: 77.42 % of machinery availability, 357 average hours of inactivity due to corrective maintenance, 81 % of deliveries on time, 37 % of preventive maintenance complied with and 79 % of rental contracts executed without delays.

Finally, it was concluded that the Process and Procedures Manual (PPM) was designed as a strategic tool that standardizes activities, defines clear responsibilities, establishes logical work sequences and allows optimizing time, reducing errors and increasing operational efficiency levels. In this way, the MPP ensures not only the improvement in the management of the operations area, but also the sustainability and competitiveness of Lincor E.I.R.L. in the medium term.

Key words: Processes and Procedures Manual, operational efficiency, operations area.