



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**ANÁLISIS Y DISEÑO DE PROCESOS DE NEGOCIO PARA
EL LANZAMIENTO DE NUEVOS SERVICIOS DE
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DEL HOGAR EN LA
EMPRESA D'CLEANER E.I.R.L., CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

BACH. YOEL FERNANDO GÓMEZ ZURITA

BACH. DONNY RAMOS SANDOVAL

Pimentel – Perú

2013

Resumen

La presente tesis de investigación se ha desarrollado en la empresa D'Cleaner la cual ofrece servicios de limpieza mobiliaria a domicilio, brindando calidad, confiabilidad y buenos precios, el cual incluye: transporte de maquinaria, y el proceso de lavado como tal (ya sea de lavado de muebles, sillas, alfombras, colchones y tapicería en general).

El objetivo de la investigación es proponer un modelo de procesos de negocio para el lanzamiento de nuevos servicios de limpieza y desinfección del hogar en la empresa D'CLEANER EIRL. Se realiza un estudio es de tipo descriptivo y propositivo, con un diseño no experimental; donde se contó con una población de 110 clientes los mismos que conformaron la muestra de quienes se obtuvo la información.

Los resultados muestran que la empresa D'CLEANER le hace falta la implementación de nuevos servicios tales como: limpieza de fachadas y vidrios de altura, desinfección de cisternas y tanques y mantenimiento de jardines y patios ornamentales. Por lo que se recomienda la aplicación de la propuesta de investigación, ya que, se ha realizado como un aporte a brindar soluciones enfocada en las necesidades de los clientes y de la empresa.