**CAPÍTULO 1**

1. **INTRODUCCIÓN**

**1.1 Antecedentes de la tesis**

La tesis se desarrolla en el departamento de impresión de artes sobre bolígrafos. La presencia de inconformidades por parte de los clientes, fallas, demoras y alteraciones del proceso de impresión denota una falta de control de las actividades que se realizan dentro del departamento, debido a estas y demás falencias se encuentra la necesidad se diseñar un sistema de Indicadores de Gestión.

Gracias al sistema de indicadores de gestión se podrá medir los procesos y de esta menara controlarlos y mejorarlos.

* 1. **Objetivos**

El objetivo principal de esta tesis es Diseñar un Sistema de Indicadores de Gestión para el departamento de impresión de artes sobre bolígrafos, para poder controlar y mejorar las actividades que se desarrollan dentro del mismo.

Objetivos específicos

* Crear indicadores adecuados que permitan una fácil ejecución, seguimiento, control y toma de decisiones oportuna.
* Obtener bases para planes de mejora para las actividades realizadas en el departamento
* Realizar mensualmente el Seguimiento y Evaluación de la gestión.
	1. **Metodología**

La metodología se describe en el siguiente diagrama de flujo:







* 1. **Estructura de la Tesis**

**Capítulo 2**

Dentro de este capítulo se realiza la descripción general de la empresa y sus procesos y la descripción general del departamento objeto de la tesis y sus procedimientos.

**Capítulo 3**

En este capítulo se realiza el análisis de la situación actual de la empresa dentro de seis perspectivas: Mercado y Clientes, Productos y servicios, Estructura Organizacional, Personas y cultura, Proceso Productivo, Tecnología con el fin de conocer el estado actual de la empresa.

**Capítulo 4**

En este capítulo se describe la importancia de los indicadores de gestión dentro de las empresas, las características, cualidades y estructura que estos deben poseer, además se describe la herramienta con la cual se va a diseñar el sistema de indicadores de gestión.

**Capítulo 5**

En este capítulo se presenta el diseño y aplicación de los indicadores de gestión, conociendo la situación de la empresa, se plantean acciones de mejora para las actividades del departamento.

**Capítulo 6**

Se plantean las conclusiones obtenidas a lo largo de la tesis y las recomendaciones para futuros planes de mejora para el departamento.