

# **ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN**

**MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**" Propuesta de un plan de mejora de procesos de mercadeo e implementación de cambios de la empresa Gaham Investment S.A.C. a través del ciclo PHVA "**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

**Maestro en  
Administración de Negocios**

**Autor:**  
Abog. Injante Lazo, Haydee Lisset

**Docente Guía:**  
Mg. Lewis Zúñiga, Patricio Federico

**TACNA – PERÚ**

**2022**

22%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	3
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	5
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	6
<u>CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO</u>	7
<u>1.1. Título del Tema</u>	7
<u>1.2. Planteamiento del Problema</u>	7
<u>1.3. Formulación del problema</u>	8
<u>1.3.1. Problema general</u>	8
<u>1.3.2. Problemas específicos</u>	8
<u>1.4. Objetivos de la Investigación</u>	8
<u>1.4.1. Objetivo General</u>	8
<u>1.4.2. Objetivos Específicos</u>	8
<u>1.5. Metodología</u>	9
<u>1.6. Justificación</u>	10
<u>1.6.1. Teórica</u>	10
<u>1.6.2. Metodológica</u>	10
<u>1.6.3. Práctica</u>	10
<u>1.7. Principales definiciones</u>	11
<u>1.8. Alcances y limitaciones</u>	14
<u>1.9. Cronograma</u>	15
<u>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</u>	16
<u>2.1. Conceptualización de las variables</u>	16

	<b>4</b>
<a href="#"><u>2.2. Importancia de las variables</u></a>	18
<a href="#"><u>2.3. Modelos de las variables</u></a>	18
<a href="#"><u>2.4. Análisis comparativo</u></a>	19
<a href="#"><u>2.5. Análisis crítico</u></a>	22
<a href="#"><u>CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL</u></a>	23
<a href="#"><u>3.1. Reseña histórica</u></a>	23
<a href="#"><u>3.2. Presentación de actores</u></a>	23
<a href="#"><u>3.3. Diagnóstico sectorial</u></a>	25
<a href="#"><u>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</u></a>	27
<a href="#"><u>4.1. Diagnóstico</u></a>	27
<a href="#"><u>4.2. Diseño de la Mejora</u></a>	28
<a href="#"><u>4.3. Mecanismos de Control</u></a>	30
<a href="#"><u>CAPÍTULO V: SUGERENCIAS</u></a>	31
<a href="#"><u>5.1 Conclusiones</u></a>	31
<a href="#"><u>5.2 Recomendaciones</u></a>	31
<a href="#"><u>Bibliografía</u></a>	33
<a href="#"><u>Anexos</u></a>	35

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Diagrama de Gantt

14

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Ciclo Deming PHVA	11
Figura 2 Ciclo PHVA	18
Figura 3 Estructura de la empresa Gaham Investment	23
Figura 4 Estructura BSC Gaham Investment como Mecanismo de Control	30