



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Aplicación de gestión por procesos de una
microempresa del rubro gráfico para incrementar la
productividad y rentabilidad**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial

AUTOR

Yboni Rosalia SANTILLÁN SALAZAR

ASESOR

Willy Hugo CALSINA MIRAMIRA

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Santillán, Y. (2018). *Aplicación de gestión por procesos de una microempresa del rubro gráfico para incrementar la productividad y rentabilidad*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



11-R
194-P
1-Blanco.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA)
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Nº 150

ACTA N°002-VDAP-FII-2018

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL ✓

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **miércoles 31 de enero de 2018**, a las 11:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

**“APLICACIÓN DE GESTIÓN POR PROCESOS DE UNA
MICROEMPRESA DEL RUBRO GRÁFICO PARA INCREMENTAR LA
PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD”** ✓

Que presenta la Bachiller:

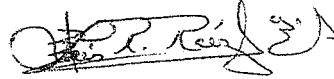
SANTILLÁN SALAZAR YBONI ROSALIA ✓

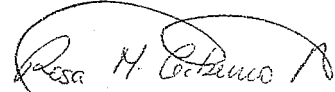
Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 12:15 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido **APROBADA** por **UNANIMIDAD** con la calificación promedio de **DIECISIETE**, lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 31 de enero del 2018


MG. SALAS BACALLA JULIO ALEJANDRO
Presidente


MG. RAEZ GUEVARA LUIS ROLANDO
Miembro


ING. TIBURCIO ALVA ROSA MARIA
Miembro


MG. CALSINA MIRAMIRA WILLY HUGO
Asesor

RESUMEN

El presente estudio se realizó en una microempresa del rubro gráfico dedicada a la elaboración de recuerdos de graduación, servicios de fotografía y revelados, elaboración de volantes, tarjetas personales entre otros.

La empresa a pesar de tener un significativo prestigio en el cono norte, principalmente por sus productos innovadores y su seriedad, internamente tiene diferentes aspectos por mejorar para poder afrontar la competencia, abastecer la demanda y seguir creciendo. El estudio que se realizó consistió en un primer momento hacer la evaluación diagnóstica donde se encontró diferentes problemas. Siendo el principal problema la desorganización de sus actividades, debido a que no se encontraban establecidos los procesos, los cuales carecían de documentación, control y seguimiento, dando lugar a los reprocesos, retrasos, productos defectuosos, doble realización de actividades entre otros lo cual influye en la productividad y rentabilidad porque se generan costos de no calidad.

De la evaluación diagnóstica se consideró desarrollar e implementar un modelo basado en la gestión por proceso, debido a que esto significaría sentar buenas bases en la estructura de la gestión de la organización para poder implementar diferentes metodologías que permitirán mejorar continuamente sus procesos y por ende productos de calidad para el cliente. Es así que se procedió a identificar los procesos y delimitarlos, y realizar un análisis de los procesos actuales en búsqueda de oportunidades de mejora. En el análisis de procesos se realizó un mapeo de la cadena de valor con el apoyo del personal, para ello se eligió el producto que generaba mayores ingresos y porque compartía los mismos procesos que los demás productos. En función a todo el análisis exploratorio y a la gestión por procesos se planteó y ejecutó propuestas de mejora a corto plazo, realizando de este modo la nueva documentación, capacitando a todo el personal en el uso de los formatos y la caracterización de los procesos. También para mejorar el ambiente de trabajo, fomentar el trabajo en equipo y reducir los tiempos improductivos se implementó las 5s iniciando en el área de armado. Posterior a las intervenciones realizadas para mejorar la gestión se procedió a evaluar el impacto dando como resultado que la aplicación de la gestión por proceso mejoró la productividad, por medio de la reducción de actividades improductivas y que no generan valor.