



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**  
**Universidad del Perú. Decana de América**  
**Facultad de Ingeniería Industrial**  
**Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial**

**“Aplicación de la gestión por procesos para la mejora  
integral del área de compras en una empresa  
industrial”**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial

**AUTOR**

Jeniffer ARAUJO SILVA

**ASESOR**

Ing. Jorge A. PEREYRA SALAZAR

Lima, Perú

2012

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo mejorar de manera integral el rendimiento del área de compras de Corporación de Industrias Plásticas S.A., dichas mejoras se darán en base a la aplicación de los fundamentos de la Gestión por Procesos. A lo largo de los seis capítulos del presente trabajo, se trabajará la identificación, descripción, evaluación y propuestas de mejora para los procesos críticos del área en estudio.

En el primer capítulo se formula el planteamiento del problema, los objetivos del presente trabajo, la hipótesis por comprobar y la metodología en la cual se detalla el conjunto de acciones que se han desarrollado para cumplir los objetivos trazados.

En el capítulo dos se describe en grandes rasgos a la empresa y en el capítulo tres se presenta el marco teórico, el cual alcanza su principal sustento en los sistemas de gestión y el enfoque en base a procesos. En el marco teórico se explica en qué consiste un sistema de gestión por procesos, su relación con las normas ISO y los pasos a seguir para enfocar a procesos un sistema de gestión.

En el capítulo cuatro, primero, se desarrolla el mapa de procesos de la empresa así como el mapa del macro-proceso Compras, luego de ello se seleccionan los procesos críticos a estudiar. Como segundo paso se describen los procesos seleccionados, para ello se revisó toda la documentación disponible. Finalmente teniendo como marco los aspectos descritos anteriormente, se procede con el diagnóstico y evaluación de los procesos, donde se identifican los problemas existentes, las causas que los generan y el impacto que tienen.

En el capítulo cinco, se presentan las respectivas propuestas de mejora, las cuales pueden ser agrupadas en: reducción de tiempo de ciclo, incremento de eficiencia, ahorros económicos, simplificación y eliminación de formalismos, mejora en la asignación de recursos y normalización de diagramas de flujo, fichas de procesos e indicadores. Así mismo se presenta un resumen de resultados, en el cual se contrasta el antes y después de lo que supondría la aplicación de un sistema de gestión por procesos.

Por último, se presentan las conclusiones que se obtienen del estudio elaborado así como las recomendaciones que se creen convenientes.