



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

**“Mejora de procesos en el área de Technical Customer  
Service de una empresa Comercializadora de  
productos químicos para la industria, para el  
incremento de la eficiencia”**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial

**AUTOR**

Maria Fernanda QUISPE CAMINO

**ASESOR**

Jorge Antonio PEREYRA SALAZAR

Lima, Perú

2017

## RESUMEN

La presente tesis consiste en establecer procesos e indicadores que permitan realizar eficientemente el sistema de abastecimiento del área de TCS, para lograr lo anteriormente descrito, se realizó una estructura de investigación, la tesis cuenta con 5 capítulos generales en los que se estudiaron distintas herramientas y fundamentos que aplican a realidad de la empresa “Quimitad”.

En capítulo uno se muestra el análisis de investigación, los objetivos y la justificación de la investigación. El capítulo dos muestra el contexto general del tema de investigación a nivel internacional, local y empresarial, se describe en su totalidad a la empresa para conocer el objeto en estudio. El capítulo tres describe en su totalidad los fundamentos teóricos que justifican el trabajo de la investigación de la presente tesis. El capítulo cuatro describe el estudio del caso, en esta etapa se realiza el estudio de la situación real, para ello se utilizarán herramientas de procesos y gestión de calidad. El capítulo cinco describe la importancia de los procesos de abastecimiento dentro de la compañía, así mismo muestra la propuesta de mejora para el sistema de compras de materiales productivos y los materiales no productivos a través de una correcta selección y evaluación de proveedores, a través de la reducción del número de no conformidades y a través de la correcta codificación de los materiales de mayor rotación.

Finalmente se suministrará a la empresa los indicadores de gestión para el control de las propuestas en mención.