



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Assessment Procesos de Negocio de la Empresa Ilko
Perú SAC**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Gian Carlo PEJERREY BELLIDO

ASESOR

Juan Manuel RIVERA POMA

Lima, Perú

2015

RESUMEN

En el presente documento se muestra un *Assessment* o evaluación total de los procesos de negocio de una empresa importadora y comercializadora de productos de menaje y limpieza mecánica, para brindar un diagnóstico de los problemas encontrados y las propuestas de solución de los mismos.

La empresa en mención ha tenido un crecimiento sostenido considerable y una gran aceptación en el mercado. Pero es justamente este crecimiento el que genera diversos problemas en la organización, debido a que se carece de un ordenamiento en los procesos y una inadecuada gestión y manejo de los recursos.

Existen problemas que son críticos en la organización y que generan una gran pérdida para la empresa, tales como los quiebres de stock, errores en los precios, cuellos de botella, reprocesos, reclamos de clientes, entre otros; todo esto genera un gran número de documentos pendientes en cobranza.

La empresa cuenta con una gran cartera de clientes a los cuales llega por medio de dos canales de distribución y también cuenta con una diversidad de productos, lo cual le ayuda a tener una buena posición en el mercado. Pero todo esto se ve afectado por los problemas internos de la organización.

Este estudio va a permitir tener un conocimiento total de la situación actual de la empresa, y el diagnóstico dará a conocer los grandes hallazgos, los problemas críticos y sus respectivas causas raíces por cada proceso y áreas involucradas.

Como resultado del análisis de las causas que originan los problemas críticos de la organización, se darán a conocer las oportunidades de mejora y las propuestas de solución, cada una de estas propuestas de solución está dentro de una línea de acción, a las cuales se les dará un orden de implementación de acuerdo a las prioridades la empresa.