



# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS  
PARA OPTIMIZAR LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN DE  
PEDIDOS EN LA EMPRESA COMERCIAL ROCSY S.A.C.,  
LIMA-2022”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título  
profesional de:

Ingeniera Industrial

**Autor:**

Jadde Rocsy Gargate Castillo

Asesor:

Dr. Julio César Vidal Rischmoller  
<https://orcid.org/0000-0002-6155-8118>

Lima - Perú

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Factor de valoración de los trabajadores de la empresa Comercial Rocsy S.A.C	26
<b>Tabla 2.</b> Lista de suplementos de los trabajadores de la empresa Comercial Rocsy S.A.C .....	26
<b>Tabla 3.</b> Medición de tiempos iniciales de atención de pedidos en la empresa Comercial Rocsy S.A.C .....	27
<b>Tabla 4.</b> Análisis del proceso inicial de atención de pedidos en la empresa Comercial Rocsy S.A.C .....	27
<b>Tabla 5.</b> Tabulación de causas según relevancia en la empresa Comercial Rocsy S.A.C.	29
<b>Tabla 5.</b> Tabulación de causas según relevancia en la empresa Comercial Rocsy S.A.C.	35
<b>Tabla 7.</b> Procedimiento de recepción de órdenes en la empresa Comercial Rocsy S.A.C	40
<b>Tabla 8.</b> Procedimiento de revisión de especificaciones en la empresa Comercial Rocsy S.A.C .....	41
<b>Tabla 9.</b> Procedimiento de fabricación en la empresa Comercial Rocsy S.A.C.....	42
<b>Tabla 10.</b> Procedimiento de instalación de detalles finales en la empresa Comercial Rocsy S.A.C .....	43
<b>Tabla 11.</b> Procedimiento de enviado a almacén de PT en la empresa Comercial Rocsy S.A.C .....	44
<b>Tabla 12.</b> Cronograma de capacitación para la empresa Comercial Rocsy S.A.C .....	45
<b>Tabla 13.</b> Listado de productos de la empresa Comercial Rocsy S.A.C .....	46
<b>Tabla 14.</b> Clasificación de productos en la empresa Comercial Rocsy S.A.C .....	56
<b>Tabla 15.</b> Medición de tiempos finales de atención de pedidos en la empresa Comercial Rocsy S.A.C .....	58
<b>Tabla 16.</b> Análisis del proceso final de atención de pedidos en la empresa Comercial Rocsy S.A.C .....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Organigrama de Comercial Rocsy S.A.C .....	10
<b>Figura 2.</b> Productos de la empresa Comercial Rocsy S.A.C .....	12
<b>Figura 3.</b> Esquema de la investigación correlacional .....	22
<b>Figura 4.</b> Carta Gantt del proyecto .....	24
<b>Figura 5.</b> Ishikawa de la empresa Comercial Rocsy S.A.C.....	29
<b>Figura 6.</b> Pareto de la empresa Comercial Rocsy S.A.C.....	30
<b>Figura 7.</b> Mapa por procesos de la empresa Comercial Rocsy S.A.C.....	31
<b>Figura 8.</b> Identificación de procesos en la empresa Comercial Rocsy S.A.C. ....	32
<b>Figura 9.</b> Condiciones de distribución del área de PT en la empresa Comercial Rocsy S.A.C. .....	33
<b>Figura 10.</b> Condiciones de distribución del área de fabricación en la empresa Comercial Rocsy S.A.C. ....	34
<b>Figura 11.</b> Distribución del piso 1 en la empresa Comercial Rocsy S.A.C.....	36
<b>Figura 12.</b> Distribución del piso 2 en la empresa Comercial Rocsy S.A.C.....	37
<b>Figura 13.</b> Distribución del piso 3 en la empresa Comercial Rocsy S.A.C.....	38
<b>Figura 14.</b> Distribución del piso 4 en la empresa Comercial Rocsy S.A.C.....	39
<b>Figura 15.</b> Representación de la metodología ABC .....	57

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La presentación de la experiencia profesional obtenida entre los meses de agosto a octubre del 2022 en la empresa Comercial Rocsy S.A.C., una empresa dedicada al sector de manufactura, específicamente hacia la fabricación de muebles, como también al suministro de sillas de escritorio para oficinas; precisó como debilidad los tiempos prolongados para atender los pedidos de los clientes, quienes manifestaban inconformidad y reclamos asociados a esto. De ese modo, el enfoque se trató en la observación y registro sistemático de los tiempos que, con apoyo en herramientas de ingeniería, permitieron vislumbrar las falencias del entorno y proceder hacia la elaboración de una solución ajustada a las necesidades actuales de la empresa, respaldada por la gestión por procesos, sirviendo como referente como el análisis comparativo y retrospectiva final del trabajo, cuyos resultados permitieron emplear herramientas como el diseño de procedimientos, gestión de inventarios, redistribución de espacios, estudio de trabajo y capacitaciones orientadas al personal; para así evidenciar un incremento del 172% en los tiempos de atención de pedidos.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Arrojo, D. (2019). *Modelo de gestión por procesos de la distribución para la mejora del servicio de entregas en una empresa de comercialización masiva*. Tesis de pregrado , Universidad Nacional Mayor de San Marco, Lima.  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10459/Arrojo\\_cd.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10459/Arrojo_cd.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Azcapotzalco: Grupo editorial Patria.
- Balcıođlu, B., y Yāgız, V. (2022). Fair and profitable: How pricing and lead-time quotation policies can help . *European Journal of Operational Research*, 299(3), 977-986.  
<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2022.01.013>
- Cardozo, M., y Fernández, D. (2020). *Propuesta de mejora para la reducción de incumplimiento de pedidos mediante la aplicación de la metodología 5S y Systematic Layout Planning (SLP) en el proceso productivo de una empresa de gráfica digital*. Tesis de pregrado , Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654476>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación*. Lima - Perú: San Marcos.
- Cervantes, X., y Oviedo, B. (2019). Las MIPYPES del sector manufacturero: un estudio del contexto de la gestión por procesos en el Cantón El Empalme - Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(2), 109-115.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000200109](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000200109)
- Chávez, N., y Ojeda, M. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de almacenes y su influencia en la reducción de tiempos de despacho en la empresa matizados Cajamarca EIRL*. Tesis de pregrado , Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14941/Ch%20a1vez%20Guti%20Norma%20Betty%20Ojeda%20Alarc%20Mariane%20Licet%20281%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Ezeoke, G., Oyatoye, E., y Mojekwu, J. (2019). Developing efficient lead time practice in the supply Chain process to enhance customers' satisfaction in FMCGs in Nigerian. *Journal of Economics and Sustainable Development*, 10(2).  
<https://doi.org/10.7176/JESD>

Fernández, G., Escobar, E., Zuñiga, K., y Quiñones, N. (2021). Gestión por procesos e la logística en una empresa PYME del sector construcción. *1 sh LACCEI International Multiconference on Entrepreneurship, Innovation and Regional Development - LEIRD 2021*. <https://doi.org/10.18687/LEIRD2021.1.1.15>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. (S. d. Interamericana Editores, Ed.) McGraw-Hill.

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta [Internet]*. México: McGraw-Hill.

Linian, C. (2018). *Gestión de stocks y administración de pedidos en la empresa Lubcom S.A.C Lima 2017*. Tesis de pregrado , Universidad Autónoma del Perú, Lima.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/569/CAROLINE%20LALESSKA%20LINIAN%20CORSIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, W. (2021). *Modelo de gestión por procesos para optimizar el funcionamiento del área de mantenimiento del GAD provincial del Cañar*. Tesis de posgrado , Universidad del Azuay, Cuenca.  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10911/1/16452.pdf>



Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare*, 27(2), 328-342.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328yscript=sci_arttext)

[33052019000200328yscript=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328yscript=sci_arttext)

Ministerio de Producción. (2022). *Sector manufactura creció 17.9% en 2021 y supera nivel prepandemia*. [https://www.andina.pe/agencia/noticia-susalud-atenciones-medicasa-afiliados-a-sis-y-a-essalud-son-gratuitas-776822.aspx/bit.ly/noticia-sector-](https://www.andina.pe/agencia/noticia-susalud-atenciones-medicasa-afiliados-a-sis-y-a-essalud-son-gratuitas-776822.aspx/bit.ly/noticia-sector-manufactura-crecio-179-2021-y-supera-nivel-prepandemia-880321.aspx)

[manufactura-crecio-179-2021-y-supera-nivel-prepandemia-880321.aspx](https://www.andina.pe/agencia/noticia-susalud-atenciones-medicasa-afiliados-a-sis-y-a-essalud-son-gratuitas-776822.aspx/bit.ly/noticia-sector-manufactura-crecio-179-2021-y-supera-nivel-prepandemia-880321.aspx)

Quiroz, E. (2020). *Propuesta de aplicación de un modelo de gestión por procesos para la optimización de las actividades de la oficina de atención al usuario en una entidad del estado*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11638/Quiroz\\_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11638/Quiroz_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Risco, Y. (2018). *Aplicación de modelo de gestión logística para reducir tiempos de atención de pedidos en municipalidad distrital de Nuevo Chimbote*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30128/risco\\_vy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30128/risco_vy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sanchez, A., Prado, H., Garro, L., y Díaz, J. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Revista Gestión I+D*, 5(1), 84-102.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>

Suarez, L. (2022). *Gestión por procesos y eficiencia en el área de logística de IGNIS PERU EIRL*, 2022. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92797>

Tello, R. (2018). *Diseño de un sistema de gestión por procesos aplicado al área logística de la empresa Condor Produce. S.A.C. para incrementar la productividad de la mano*

*de obra, Piura. 2018.* Tesis de pregrado , Universidad Señor de Sipán, Pimentel.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7058/Tello%20Lopez%20Rocio%20Yeny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vallejo, K. (2019). *Optimización de tiempos de reacondicionamiento mediante la gestión por procesos y mejora continua.* Tesis de maestría , Escuela Politécnica Nacional,

Quito. <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/20238>

Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión de procesos, un enfoque para la implementación. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 4(7), 31-43.

[https://www.researchgate.net/profile/Orlando-](https://www.researchgate.net/profile/Orlando-Zaldumbide/publication/341056986_METODOLOGIA_PARA_LA_GESTION_POR_PROCESOS_UN_ENFOQUE_PARA_LA_IMPLEMENTACION/links/5eab5f2f92851cb2676917cd/METODOLOGIA-PARA-LA-GESTION-POR-PROCESOS-UN-ENFOQUE-PARA-LA-IMPLEMENTAC)

[Zaldumbide/publication/341056986\\_METODOLOGIA\\_PARA\\_LA\\_GESTION\\_POR\\_PROCESOS\\_UN\\_ENFOQUE\\_PARA\\_LA\\_IMPLEMENTACION/links/5eab5f2f92851cb2676917cd/METODOLOGIA-PARA-LA-GESTION-POR-PROCESOS-UN-ENFOQUE-PARA-LA-IMPLEMENTAC](https://www.researchgate.net/profile/Orlando-Zaldumbide/publication/341056986_METODOLOGIA_PARA_LA_GESTION_POR_PROCESOS_UN_ENFOQUE_PARA_LA_IMPLEMENTACION/links/5eab5f2f92851cb2676917cd/METODOLOGIA-PARA-LA-GESTION-POR-PROCESOS-UN-ENFOQUE-PARA-LA-IMPLEMENTAC)