



Universidad Católica  
**San Pablo**

## **Trabajo de Suficiencia Profesional**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios

Facultad de Ciencias Económico Empresariales y Humanas

Departamento de Ciencias Económicas y Empresariales

Escuela Profesional de Administración de Negocios

**PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS MEDIANTE LA  
GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA C&P INDUSTRIAL AND  
MINING SUPPLIES SAC**

**PROPOSAL FOR IMPROVEMENT IN LOGISTICS PROCESSES THROUGH  
PROCESS MANAGEMENT IN THE COMPANY C&P INDUSTRIAL AND  
MINING SUPPLIES SAC**

Autor:

Bruno Renato Carpio Postigo

Asesor:

Mgr. Martín Patricio Quintanilla Rodríguez

Arequipa, 2023

# PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS LOGÍSTICOS MEDIANTE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA C&P INDUSTRIAL AND MINING SUPPLIES SAC

## INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="https://repositorio.ucsp.edu.pe">repositorio.ucsp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://www.proveedoresmineros.com">www.proveedoresmineros.com</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.ug.edu.ec">repositorio.ug.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="https://bibliotecadigital.oducal.com">bibliotecadigital.oducal.com</a> Fuente de Internet	<1%

## RESUMEN

En el siguiente trabajo de suficiencia profesional, se tiene como objetivo efectuar una propuesta de mejora en la cual se determine la viabilidad de la implementación de una gestión por procesos en los procesos logísticos de la empresa “C&P”, empresa dedicada a la importación y servicio logístico para el sector minero, industrial e hidrocarburos, con el objetivo de mejorar los procesos logísticos de la misma, los cuales generan quejas y reclamos por parte de los clientes y por consecuencia se ve afectada la calidad del servicio brindado. El diagnóstico efectuado de la situación actual de la empresa, reflejó la mala gestión de los procesos, la falta de formalidad en los procedimientos de trabajo, la falta de capacidad y capacitación de los colaboradores y la inexistencia de control por medio de indicadores, los cuales son los principales errores que afectan al funcionamiento y a la calidad del servicio de la empresa. Mediante el análisis de la situación actual y evaluación de la data de la empresa, se determinó que la propuesta de mejora a desarrollar es la gestión por procesos, con apoyo de herramientas de gestión e indicadores de control, se tiene como objetivo mejorar los procesos logísticos de la empresa y por consecuencia reducir los costos operativos y mejorar la calidad del servicio brindado a los clientes. Finalmente, el estudio concluyó con la evaluación y verificación de las acciones propuestas a implementar para con los problemas establecidos, lo cual influirá positivamente con el cumplimiento de los objetivos trazados, efectuando acciones que permitan que se mantengan y perduren a lo largo del tiempo, asimismo por medio del análisis económico se determinó la viabilidad de la propuesta presentada ya que se obtuvo un valor actual neto de S/. 95,185.23 y una tasa interna de retorno de 26.05%.

Finalmente, el estudio demuestra la relevancia de la gestión por procesos en la mejora de los tiempos de respuesta y operatividad en la empresa C&P Industrial and Mining Supplies.

**Palabras clave:** Procesos, logística, herramientas de gestión, eficiencia, productividad.