



FACULTAD DE INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**PROPUESTA DE ESTANDARIZACIÓN DEL ÁREA
LOGÍSTICA Y COMERCIAL DE LA UNIDAD DE NEGOCIO
DE PROYECTOS DE LA EMPRESA CONASI S.A.C. BAJO EL
ENFOQUE DE GESTIÓN POR PROCESOS**

Tesis presentada por los bachilleres de la
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial:

FAVIO RODRIGO CARBAJAL CHIRINOS

VALERIA ALEJANDRA VALDIVIA OTAZU

Para optar por el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Asesor: Mg. Carlos Oblea Silva

Arequipa, 2023

Trabajo de Titulación

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	15%	2%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucsp.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	conasi.net Fuente de Internet	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
6	id.scribd.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad desarrollar una propuesta de estandarización de las áreas logística y comercial bajo un enfoque de gestión por procesos en la unidad de negocios de proyectos de la empresa CONASI S.A.C. ubicada en la ciudad de Arequipa, Perú.

Inicialmente se realizó un diagnóstico situacional mediante el análisis de los flujos actuales que presentan el área logística y comercial, lo cual permitió tener una visión clara y precisa de la situación real de la organización, identificando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que enfrenta la empresa en estas áreas.

Posteriormente se identificó las herramientas que permiten desarrollar la propuesta entre las cuales se pueden destacar: Diagrama de Ishikawa, diagramas de flujo, diagramas SIPOC extendidos, mapa de procesos y fichas técnicas de procesos y también las hojas de cálculo y macros para la validación del impacto de la propuesta de mejora. Adicional a ello se determinaron los beneficios que tendría la organización al aplicar las mejoras planteadas.

Por último, se analizó la viabilidad en relación costo-beneficio obteniendo como resultados que la empresa pueden alcanzar el 5% de ahorros respecto a los costos que se manejan actualmente, a su vez se demostró económicamente viable, con un VAN sumamente rentable de S/ 37,228.52 y una tasa de retorno de inversión TIR del 26%, lo cual significa que la inversión es aceptable ya que la rentabilidad supera la rentabilidad mínima exigida.

Palabras clave: Estandarización, gestión por procesos, logística, comercial, diagramas de flujo, SIPOC extendido, mapa de procesos, fichas técnicas de procesos.