

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**PROPUESTA DE REDISEÑO DE PROCESOS CON
BPM PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL AREA
DE OPERACIONES EN LA EMPRESA MONARK
PERÚ S.A EN EL AÑO 2020**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

AUTOR:

Deza Delgado, Brigitte Yanina

Para optar el Título Profesional de INGENIERO
INDUSTRIAL

ASESOR

Dr. José Gustavo Peña Huertas

Lima – Perú
Octubre, 2020

Resumen

El presente trabajo muestra el análisis de los procesos, diagnóstico y oportunidad de mejora de la empresa Monark Perú S.A , empresa que actualmente se encarga de importar y comercializar equipos de gimnasio, bicicletas , accesorios y repuestos teniendo como parte de sus principales procesos operativos , según su mapa de procesos al Área de Operaciones ; para la cual se busca que sea más productiva y tenga procedimientos de cada etapa del área establecidos a fin de que todos puedan estar alineados al objetivo de la empresa para ello se hará uso de la herramienta de rediseño de procesos con el Business Process Management.

El presente trabajo muestra cada etapa del área de Operaciones con sus distintas falencias y principales problemáticas.

Todo lo indicado nos lleva a la primera problemática que se pretende mejorar y es hacer más productivos los procesos buscando la satisfacción del cliente.

La segunda problemática es no contar con procedimientos establecidos por cada etapa del área de Operaciones, lo cual conlleva a no hacer las actividades bajo un flujo establecido y esto origina sobre tiempos y exceso de procesos improductivos.

Teniendo las siguientes observaciones es por ello que se planteó como propuesta el rediseño de procesos con el Business Process Management a fin de solucionar las observaciones y posicionar el proceso de mejora continua, esta herramienta es bastante ágil y tiene como objetivo eliminar duplicidades, mejorar los cuellos de botella y lo principal es que la herramienta puede ser modificada de acuerdo a las nuevas observaciones que se presenten.

Palabras Claves: Operaciones, Procesos, Gestión por procesos, Productividad.

Abstract

This work shows the analysis of the processes, diagnosis and opportunity for improvement of the company Monark Peru SA, a company that is currently in charge of importing and marketing gym equipment, bicycles, accessories and spare parts, having as part of its main operating processes, according to its process map to the Operations Area; For which it is sought to be more productive and have procedures for each stage of the established area so that everyone can be aligned with the company's objective, for this, the process redesign tool will be used with Business Process Management.

This work shows each stage of the Operations area with its different flaws and similar problems.

Everything indicated leads us to the first problem that it seeks to improve, which is the search to be more productive using less or the same resources that currently exist.

The second problem is not having established procedures for each stage of the Operations area, which leads to not doing the activities under an established flow and this originates over time and excess unproductive processes.

Having the following observations, that is why the redesign of processes with Business Process Management was proposed as a proposal in order to solve the observations and position the continuous improvement process, this tool is quite agile and aims to eliminate duplications, improve necks bottle and the main thing is that the tool can be modified according to the new observations that are presented.

Keywords: Operations, Processes, Management by processes, Productivity.