



**FACULTAD DE INGENIERIA.
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERIA EMPRESARIAL**

**MODELAMIENTO DE PROCESOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN
LOGÍSTICA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA-
CHICLAYO.**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL**

AUTORA:

HUAMANCHUMO ARROYO MELISSA ARACELY.

ASESOR:

DR. CAMPOS UGAZ WALTER ANTONIO.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN.

CHICLAYO – PERÚ

2015.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal modelar los procesos para mejorar la Gestión Logística en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa bajo la herramienta de Bizagi, se realizó con el fin de identificar los puntos críticos que hace que el área logística no tenga la capacidad de gestionar integralmente cada uno de los procesos para alcanzar resultados globales orientados a la consecución de sus objetivos. Asimismo se analizó e identificó el proceso que necesitaba ser priorizado para simplificar y modelar mediante indicadores de gestión que ayudaron a medir, comparar y mejorar el desempeño del área. Para ello primero se realizó el diagnóstico de la situación actual del área donde se conoció la estructura organizacional, clientes, proveedores y servicios que ofrece. Luego se levantó la información de análisis que permitió diseñar el proceso de Atención de Requerimiento, identificando de esta manera las mejoras en el proceso. Por consiguiente se procedió a fijar los indicadores de Gestión; de modo que con los resultados obtenidos se concluyó elaborar el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones ya que si existe una adecuada programación de necesidades el área tendrá la capacidad de atender a las áreas usuarias de la municipalidad; de esta manera se determinaron acciones de mejora para adaptarse a los cambios del entorno, controlar globalmente las actividades que realizan y obtener una mayor orientación hacia el logro de objetivos y metas.

Palabras claves: Modelamiento, Mejora de procesos, Simplificación administrativa, Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones.

ABSTRACT

This research has the main objective of modeling processes to improve logistics management in the District Municipality of Santa Rosa under the tool Bizagi, it was performed in order to identify critical points that makes the logistics area does not have the capacity fully manage each of the processes to achieve overall results aimed at achieving its objectives. It was also analyzed and identified the process that needed to be prioritized to simplify and modeled by management indicators that help measure, compare and improve the performance of the area. For this first diagnosis of the current situation of the area where the organizational structure, customers, suppliers and services offered met was performed. Information analysis allowed the design process Requirement care, thereby identifying improvements in process is then raised. Therefore we proceeded to set management indicators; so that the results are concluded to prepare the Annual Procurement Plan for if there needs adequate programming area have the capacity to meet user areas of the municipality; thus improvement actions were determined to adapt to the changing environment, globally to control their activities and gain greater orientation towards the achievement of objectives and goals.

Key words: Modeling, process improvement, administrative simplification, Annual Procurement Plan.