



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN DE PROCESOS PARA DISMINUIR LAS
MERMAS DE CRISTALES EN LA EMPRESA LRC
(LUIS RIVAS COELLO) CRISTALES S.A.C DEL
DISTRITO DE LA VICTORIA, EN EL AÑO 2011”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

GONZALES GARCÍA, ESTILITA

Asesor:

Rodríguez Figueroa, Jorge

LIMA – PERÚ

2012

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a todas las personas que me han apoyado a lo largo de mi carrera, en primer lugar a mis padres y hermana por el apoyo emocional y el mulo que siempre me han brindado en todo momento y luego no menos importante al resto de mi familia

AGRADECIMIENTO

A toda mi familia por su comprensión y el apoyo incondicional dado a lo largo de mis estudios.

También a mis asesores personales Econ. Oscar Alfredo Rodríguez Hurtado y Econ. Pilar Anlo Rubio quienes me brindaron su orientación y guía en la elaboración del presente trabajo de investigación.

INDICE

Carátula	1
Dedicatona	2
Agradecimiento	3
Resumen en inglés y español	7
Introducción	9
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Formulación del problema	13
1.2.1 General	14
1.2.1.1 Especifico	14
1.3 Justificación	14
1.4 Antecedentes	16
1.5 Objetivos	16
1.5.1 General	16
1.5.2 Especificos	16
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.2 Definiciones	20
2.2.1 Definición de la Variable Independiente	20
2.2.2 Definición de la Variable Dependiente	23
2.3 Marco Teórico	
2.3.1 Bases Teóricas de la Variable Independiente	27

A) Gestión de Procesos	27
B) Teoría de la Administración Científica	31
C) Reingeniería de Procesos	39
2.3.2 Bases Teóricas de la Variable Dependiente	46
D) Teoría de la dependencia de los recursos	46
E) Axiología Administrativa	48
2.4 Marco Conceptual	50
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Hipótesis	54
3.2 Variables	54
3.2.1 Definición conceptual	54
3.2.2 Definición operacional	54
3.3 Metodología	55
3.3.1 Tipo de estudio	55
3.3.2 Diseño	55
3.4 Población y muestra	56
3.5 Método de investigación	57
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
3.7 Métodos de análisis de datos	58
Capítulo IV RESULTADOS	
4.1 Descripción	60

4.2	DISCULPACIÓN	78
	CONCLUSIONES	80
	SUGERENCIAS	81
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
	ANEXOS	84

RESUMEN

En el mundo global y cambiante en el que vivimos, lleno de nuevos conceptos que recibimos a una velocidad que apenas nos permite procesarlos cuando ya estamos cambiando de paradigma, debemos estar cada vez más claros hacia dónde dirigimos y cuáles son las técnicas de gestión de procesos que nos garantizarán el éxito del futuro.

En la actualidad las empresas y las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos, la mayoría de estas que han tomado conciencia de lo altamente planeado han reaccionado ante la ineficiencia que representa las organizaciones departamentales, potenciando el concepto del proceso, trabajando con una visión de objetivo en el cliente.

La Gestión por Procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

En el ámbito de la industria del vidrio se caracteriza por tener un alto consumo de energía, lo que genera que los precios se incrementen a lo largo de la cadena de procesamiento, en la medida que el costo energético es a su vez mayor. En todos los casos la innovación tecnológica es imprescindible, incrementando el capital de inversión.

En esta tesis se proporciona un camino de un Modelo de Gestión de Procesos en la empresa LRC CRISTALES S.A.C., que le permitirá conocer al lector a profundidad el origen y evolución del modelo, así como cuáles son los pasos necesarios para su implementación.

PALABRAS CLAVES: Gestión de procesos, implementación, paradigma, éxito, mundo.

SUMMARY

In the global and changing world in which we live, full of new concepts that we receive to a speed that you upset it allows us to process them when already we are changing paradigm, must be increasingly clear towards where to go and which are the technologies of process management that us will guarantee the success of the future.

At present the companies and the organizations are so efficient as they it are his processes, the majority of these that have been aware of previously raised they have reacted to the inefficiency that represents the departmental organizations, promoting the concept of the process, being employed with a vision of a market client.

The Management by Processes can be conceptualized as the way of managing the whole organization being based on the Processes, being defined these as a sequence of activities oriented to generating an added value on an entry to obtain a result, and an exit that in turn satisfies the requirements of the client.

As for the industry of the glass it is characterized for having a high energy consumption, it is what generates that the prices increase along the chain of processing, in the measure that the energetic cost is in turn major. In all the cases the technological innovation is indispensable, increasing the capital of investment.

In this thesis there is provided a way of a Model of Process management in the company LRC CRISTALES S.A.C., that will allow him to know the reader to depth the origin and evolution of the model, as well as which are the steps necessary for his implementation.

KEY WORDS: Management of processes, implementation, paradigm, success world.