



# Facultad de Ingeniería Industrial y Mecánica

**Carrera Profesional de Ingeniería Industrial**

**Informe de Suficiencia Profesional para optar por  
el Título Profesional de Ingeniero Industrial**

## **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO DE REPARTO DE CORRESPONDENCIA LOCAL EN LA EMPRESA MACRO POST SAC”**

**Bachiller:**

**Poccotay Soto, Gloria María**

**LIMA – PERÚ  
2016**

## **RESUMEN**

El presente informe trata del diseño de un mapa de procesos de la empresa MACRO POST SAC que presta servicio postales por más de 20 años realizando entrega de correspondencia a nivel local, nacional e internacional en cual se basó solo en el servicio de correspondencia local. Para lograr la alineación de una empresa se basa en tres elementos claves: Estrategia, Estructura y Procesos donde la última constituye la base a la estrategia definida, para ello se diseñan instrumentos macros esenciales para la gestión que el mapa de proceso permitiendo a la empresa y sus colaboradores entender y organizar de manera lógica y secuencia en trabajo de diferentes funciones.

Para el logro de este objetivo, se utiliza metodologías plasmadas por Huamán y Ríos (2008), donde el diseño del Mapa de Procesos está basada su construcción en la cadena de Valor de Michael Porter. Para el diseño del mapa de procesos se comenzó con las 3 preguntas básicas: ¿qué hace la organización? definiendo sus productos, ¿para quién? Definiendo sus clientes, y ¿Cómo lo hace?, definiendo sus procesos, y es con este último que basado en las actividades, se usa la cadena de valor para esquematizarlo, y luego generar el Mapa de Procesos.

Toda esta metodología se realizó en base a encuestas, entrevistas y reuniones con el gerente general, gerencias y jefes del servicio. El resultado obtenido fue crear el Mapa de Procesos, donde quedo en evidencia la gran cantidad de actividades que realiza la organización, permitiendo describir los procesos basado en flujograma y ficha de procesos siguiendo el modelo de la ISO 9000 logrando así el cambio de foco del personal interno, que estaban orientados a la tarea, y no a los resultados mediante la implementación de una capacitación a todo el personal de la empresa.