

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**AUTOMATIZACIÓN DE LA MEDICIÓN Y CONTROL DE
LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN DE ÓRDENES DE
COMPRAS SPOT EN LA EMPRESA GILAT NETWORKS
PERÚ S.A.**



PRESENTADO POR
MAYRA ANDREA DE LA CRUZ PEÑA
ASESOR

GUILLERMO AUGUSTO BOCANGEL MARÍN

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

LIMA, PERÚ
2024



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

NOMBRE DEL TRABAJO

AUTOMATIZACIÓN DE LA MEDICIÓN Y CONTROL DE LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN DE ÓRDENES DE COMPRAS SPOT EN LA EMPRESA GILAT NETWORKS PERÚ S.A.

AUTOR

MAYRA ANDREA DE LA CRUZ PEÑA

RECuento DE PALABRAS

14166 Words

RECuento DE CARACTERES

78137 Characters

RECuento DE PÁGINAS

73 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.5MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 11, 2024 2:48 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 11, 2024 2:49 PM GMT-5

● **14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref



Biblioteca FIA

Maria Lucero Vasquez Claros
Bibliotecóloga

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional se centró en mejorar los tiempos de atención de órdenes de compra spot en Gilat Network Perú S.A., alineando el proceso de compras con los objetivos de excelencia operacional y satisfacción al cliente.

Se realizó un análisis de antecedentes y diagnóstico utilizando herramientas metodológicas como lluvia de ideas, análisis de afinidad, diagrama de causa-efecto, matriz 5W1H y árbol de problemas y objetivos. Estas herramientas ayudaron a identificar las principales causas de las demoras, como la ineficiencia en la recepción de solicitudes, la falta de estandarización y la inadecuada medición de los tiempos de atención.

Para solucionar estas causas, se implementó el ciclo PHVA, diseñando un plan de mejora que incluyó la automatización del seguimiento de solicitudes, estandarización del alcance de bienes y servicios, un nuevo flujo de aprobación de órdenes de compra y la automatización de la medición de tiempos de atención.

Como resultado, se logró reducir en un 37% el tiempo promedio de atención, de 27 a 17 días. Además, se eliminó la pérdida de solicitudes, se redujo el porcentaje de solicitudes devueltas del 13% al 6%, y se aumentó la eficacia de 78% a 86%. También se redujo el tiempo de actualización de los indicadores de tiempos de atención, de siete días a cinco minutos.

Estas mejoras contribuyeron a una mayor satisfacción del cliente interno, eficiencia operativa y reducción de costos. La metodología PHVA demostró ser efectiva para optimizar los procesos de compras.

Palabras clave: Órdenes de compras spot; eficiencia operativa; automatización de procesos; ciclo PHVA.

ABSTRACT

This professional sufficiency project focused on improving the turnaround time of spot purchase orders at Gilat Network Perú S.A., aligning the purchasing process with operational excellence and customer satisfaction objectives.

A background analysis and diagnosis were conducted using methodological tools such as brainstorming, affinity analysis, cause-and-effect diagrams, the 5W1H matrix, and problem-and-objectives trees. These tools helped identify the main causes of delays, such as inefficient request reception, lack of standardization, and inadequate measurement of turnaround times.

To address these causes, the PDCA cycle was implemented, designing an improvement plan that included the automation of request tracking, standardization of the scope of goods and services, a new purchase order approval flow, and automation of turnaround time measurement.

As a result, the average turnaround time was reduced by 37%, from 27 to 17 days. Additionally, the loss of requests was eliminated, the percentage of returned requests was reduced from 13% to 6%, and efficiency increased from 78% to 86%. The time to update turnaround time indicators was also reduced, from 7 days to 5 minutes.

These improvements contributed to increased internal customer satisfaction, operational efficiency, and cost reduction. The PDCA methodology proved to be effective in optimizing purchasing processes.

Keywords: Spot purchase orders; operational efficiency; process automation; PDCA cycle.