



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

**GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LA EMPRESA SHELEY–HANS MEDIC, CERCADO DE
LIMA, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO EMPRESARIAL**

AUTOR:

PILCO PRADA, JAMES HANS

ASESOR:

MG. GUIDO RENE, SUCA APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ESTRATEGIA Y PLANEAMIENTO

LIMA – PERÚ

2017 – I

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) PILCO PRADA JAMES HANS cuyo título es: "GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA SHELEY HANS MEDIC DEL CENTRO DE LIMA, 2016"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número) DOCE (letras).

LOS OLIVOS, 21 DE JULIO DEL 2017



.....
Dr. LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS
PRESIDENTE



.....
Mg. GUIDO RENE SUCA APAZA
SECRETARIO



.....
Dr. FERNANDO SUCA APAZA
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi madre Deunicia Macaria Prada, por ser ella quien me dio apoyo incondicional y motivacional para poder lograr mis objetivos y desarrollarme plenamente en mi profesión.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y disfrutarla con mi familia que más amo, estoy muy agradecido de tener un hijo tan hermoso llamado Stefano, pero sobre todo a mi madre que me dio el empuje a seguir adelante a pesar de las adversidades.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **PILCO PRADA, JAMES HANS** con **DNI N° 48088749**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, **Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Empresarial**, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de Octubre del 2016



James Hans Pilco Prada

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “GESTION POR PROCESO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA SHELEY HANS MEDIC, CERCADO DE LIMA, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Empresarial.

James Hans Pilco Prada

Índice

Página del jurado.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	5
Presentación.....	6
Índice de figuras	11
Índice de tablas.....	12
RESUMEN.....	13
ABSTRACT	14
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.3.1. Variable independiente: Gestión por proceso.....	22
1.3.1.1. Gestión.....	22
1.3.1.2. Proceso.....	22
1.3.1.3. El control de los procesos.....	23
1.3.1.4. Gestión por procesos.....	24
1.3.1.5. Introducción a la medición de los procesos.....	24
1.3.1.6. Medición de un proceso.....	27
1.3.2. Variable dependiente: Calidad de servicio.....	27
1.3.2.1. Calidad.....	27
1.3.2.2. Servicio.....	28
1.3.2.3. Calidad de servicio.....	28
1.3.2.4. Antiguas dimensiones a la calidad de servicio.....	28
1.3.3. El modelos SERVQUAL.....	30
1.3.4. Mapa conceptual.....	31
1.4. Formulación del problema.....	33
1.4.1. Problemas generales.....	33
1.4.2. Problemas específicos.....	33
1.5. Justificación del estudio.....	33
1.5.1. Teoría.....	33
1.5.2. Practica.....	33
1.5.3. Metodología.....	34
1.6. Hipótesis.....	34

1.6.1. Hipótesis general.....	34
1.6.2. Hipótesis específica.....	34
1.7. Objetivos	34
1.7.1. Objetivo general.....	34
1.7.2. Objetivo específico.....	35
II. MÉTODO	35
2.1. Diseño de investigación	35
2.1.1. Aplicada.....	35
2.1.2. Experimental.....	35
2.1.3. Nivel de investigación.....	35
2.2. Variables, operacionalización	36
2.2.1. Variable independiente: Gestión por procesos.....	36
2.2.2. Variable dependiente: Calidad de servicio.....	36
2.3. Población y muestra	38
2.3.1. Población.....	38
2.3.2. Muestra.....	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	38
2.4.2. Instrumentos de recolección.....	38
2.4.3. Validez y confiabilidad.....	39
2.5 Métodos de análisis de datos.....	39
2.6. Comparación de la pre prueba y post prueba	40
2.6.1. Pre prueba y Post prueba (Variable independiente)	43
2.6.2. Pre prueba y Post prueba (Variable dependiente)	43
2.6.3. Pre prueba y Post prueba (Dimensión Fiabilidad)	45
2.6.4. Pre prueba y Post prueba (Dimensión Capacidad de respuesta).....	46
2.7. Aspectos éticos.....	47
2.7.1. Control de inventario y almacén de Sheley Hans Medic.....	48
2.7.1.1. Selección de proveedores de Sheley Hans Medic.....	54
2.7.1.2. Resultados de mejora de la capacitación al personal.....	59
III. RESULTADOS	62
3.1 Resultados de la variable independiente.....	62
3.1.1. Estadística descriptiva	62
3.2. Resultados de la variable dependiente	64
3.2.1. Estadística descriptiva	64
3.2.2. Estadística inferencial	67

IV. DISCUSIÓN.....	72
V. CONCLUSIONES.....	74
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS	76

ANEXOS	81
Anexo n° 1: Formato de recolección de datos de Caracterización	82
Anexo n° 2: Formato de recolección de datos de Medición	83
Anexo n° 3: Formato de recolección de datos de Fiabilidad	84
Anexo n° 4: Formato de recolección de datos de Capacidad de respuesta	85
Anexo n° 5: Matriz de consistencia	86
Anexo n° 6: Financiamiento de tres productos más vendidos	87
Anexo n° 7: Tabla de evaluación de expertos (gestión por proceso)	88
Anexo n° 8: Tabla de evaluación de expertos (calidad de servicio)	89
Anexo n° 9: Tabla de evaluación de expertos (gestión por proceso)	90
Anexo n° 10: Tabla de evaluación de expertos (calidad de servicio)	91
Anexo n° 11: Tabla de evaluación de expertos (gestión por proceso)	92
Anexo n° 12: Tabla de evaluación de expertos (calidad de servicio)	93
Anexo n° 13: Plan de capacitación presentado por el expositor	94
Anexo n° 14: Contratos de capacitación	103
Anexo n° 15: Cuadro variable independiente.....	111
Anexo n° 16: Cuadro variable dependiente.....	133
Anexo n° 17: Cuadro de dimensiones: Fiabilidad.....	141
Anexo n° 18: Resultados del Turnitin	153
Anexo n° 19: Acta de aprobación de tesis.....	154
Anexo n° 20: Formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis.....	155
Anexo n° 21: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	156

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de Ishikawa.....	16
Figura 2. Diagrama de Pareto.....	17
Figura 3. El control de los procesos	23
Figura 4. Marco Conceptual del modelo SERVQUAL	30
Figura 5. Mejora de la gestión por proceso	41
Figura 6. Mejora de la calidad de servicio	42
Figura 7. Diagrama de flujo de la empresa Sheley Hans Medic.....	51
Figura 8. Selección de proveedores.....	52
Figura 9. Tensiómetro digital.....	53
Figura 10. Glucómetro.....	53
Figura 11. Histograma de gestión por proceso antes.....	63
Figura 12. Histograma de gestión por proceso después	64
Figura 13. Histograma de calidad de servicio antes.....	65
Figura 14. Histograma de calidad de servicio después	66

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de causa efecto.....	17
Tabla 2. Indicadores en la medición.....	25
Tabla 3. Seguimiento de las medidas de rendimiento de un proceso	27
Tabla 4. Antiguas dimensiones de la calidad de servicio	29
Tabla 5. Operacionalización de las variables	37
Tabla 6. Comparación de la pre y post Prueba	40
Tabla 7. Pre prueba y post prueba (variable independiente).....	43
Tabla 8. Pre prueba y post prueba (Variable dependiente).....	44
Tabla 9. Pre prueba y post prueba (Dimensión fiabilidad).....	45
Tabla 10. Pre prueba y post prueba (Dimensión capacidad de respuesta).....	46
Tabla 11. Formato de capacitación	50
Tabla 12. Cuadro de ponderación.....	56
Tabla 13. Tabla descriptiva de la variable independiente.....	62
Tabla 14. Pruebas de normalidad Gestión por procesos	63
Tabla 15. Tabla descriptiva de la variable dependiente.....	64
Tabla 16. Pruebas de normalidad Calidad de servicio	66
Tabla 17. Pruebas de normalidad Fiabilidad	67
Tabla 18. Estadísticas de muestra relacionadas Fiabilidad.....	68
Tabla 19. Pruebas de muestra relacionadas.....	69
Tabla 20. Pruebas de normalidad Capacidad de respuesta.....	70
Tabla 21. Estadísticas de muestras relacionadas capacidad de respuesta	70
Tabla 22. Pruebas de muestras relacionadas	71

RESUMEN

La presente tesis titulada “Gestión por proceso para mejorar la calidad de servicio de la empresa Sheley Hans Medic, cercado de Lima, 2016”, empresa dedicada a la comercialización de materiales e insumos médicos en todo el departamento de Lima. El objetivo principal es determinar la mejora de la gestión por proceso en la calidad de servicio de la empresa.

Se desarrolló y analizó en base a una investigación aplicada, del cual se pudieron comprobar las hipótesis, que luego se pudo realizar la observación de la toma de datos durante el mes de Noviembre del 2016 hasta Enero del 2017, y 3 semanas posteriores a la mejora comprendidos entre Enero y Febrero. A partir de ellos se pudo verificar la relación de variables mediante el instrumento de estudio, ya sea aplicado en un pre y post prueba. Dicha relación nos proporcionará los resultados de la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas.

Palabras claves: Gestión por proceso, Calidad, servicio,

ABSTRACT

This thesis entitled "Management by process to improve the quality of service of the company Sheley Hans Medic, fenced in Lima, 2016", a company dedicated to the commercialization of materials and medical supplies throughout the department of Lima. The main objective is to determine the improvement of the management by process in the service quality of the company.

It was developed and analyzed based on an applied research, from which the hypotheses could be verified, which could then be done the observation of data collection during the month of November 2016 to January 2017, and 3 weeks after the improvement Between January and February. From these, it was possible to verify the relation of variables through the instrument of study, whether applied in a pre and post test. This relationship will give us the results of the acceptance or rejection of the hypotheses.

Keywords: Process management, Quality, service,

Anexo N° 19: Acta de aprobación de Tesis.

21/11/2018

F06-PP-PR-02.02 Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis - Documentos de Google

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, GUIDO RENE SUCA APAZA, docente de la Facultad de INGENIERÍA y Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada:

"GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA SHELEY HANS MEDIC, CERCADO DE LIMA, 2018", del (de la) estudiante PILCO PRADA JAMES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

LOS OLIVOS, 21 DE NOVIEMBRE DEL 2018




Firma

GUIDO RENE SUCA APAZA

DNI: 42203023

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------