



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE INGENIERÍA**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA  
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA D&J LOGÍSTICA Y  
MANTENIMIENTO E.I.R.L., CAJAMARCA, 2017

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

AUTOR:

LUIS ALBERTO ALFARO YANQUI

ASESORES:

ING. CELSO PURIHUAMAN LEONARDO

ING. JENNER CARRASCAL SÁNCHEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

CHICLAYO - PERÚ

2018

## **DEDICATORIA**

A mi esposa e hijos por el apoyo incondicional durante todo este tiempo de sacrificios que significó llevar a cabo esta importante carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la carrera profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, sucursal Chiclayo.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

EL NOTARIO NO SE RESPONSABILIZA POR  
EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO  
ART. 105 DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1081

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, LUIS ALBERTO ALFARO YANQUI .....egresado (a) de  
la Escuela profesional de INGENIERIA INDUSTRIAL  
de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo, identificado con DNI N° 41368708

## DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA D.E.J. LOGÍSTICA Y MANTENIMIENTO E.I.R.L. CAJAMARCA, 2017. la misma que presento para optar el título de: INGENIERO INDUSTRIAL.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

CHICLAYO, 21 DICIEMBRE 2018  
Lugar y fecha

Firma  
Nombres y apellidos

  
LUIS ALBERTO ALFARO YANQUI

**LEGALIZACIÓN A LA VUELTA**



## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA D&J LOGÍSTICA Y MANTENIMIENTO E.I.R.L., CAJAMARCA 2017” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, la cual presento en 7 capítulos: Capítulo I: Introducción, donde presento la situación actual de la empresa en cuanto a su problemática y la correlación de esta con otros trabajos de investigación. Capítulo II: Método, donde se describió el tipo y nivel de investigación, se muestra la población y muestra de la empresa D&J Logística y Mantenimiento así como la operacionalización de las variables intervinientes de la investigación. Capítulo III: Resultados, se muestro la realidad problemática de la empresa de forma cuantitativa mediante la encuesta aplicada a los trabajadores, observación y encuesta a trabajadores, por último se detalla la productividad a la baja de la empresa y la forma como solucionar esta tendencia mediante la aplicación de la Gestión por Procesos. Capítulo IV: Discusión, donde se constató que la investigación tiene mucha semejanza y relación con los trabajos de otros investigadores. Capítulo V: Conclusiones, se demostró que los objetivos planteados e hipótesis fueron cumplidos y constatados respectivamente. Capítulo VI: Recomendaciones, adicionalmente se sugieren pautas para una correcta aplicación de la Gestión por Procesos. Capítulo VII, Referencias Bibliográficas. Por último los anexos con documentación de soporte a la tesis.

Luis Alberto Alfaro Yanqui

## ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
ÍNDICE .....	VII
RESUMEN .....	X
ABSTRACT .....	XI
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1 Realidad problemática.....	12
1.1.1 Nivel Internacional.....	12
1.1.2 Nivel Nacional .....	12
1.1.3 Nivel Local.....	13
1.2 Trabajos previos.....	15
1.2.1 A Nivel Internacional.....	15
1.2.2 A Nivel Nacional .....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	20
1.3.1 El modelo de Gestión por procesos: Conceptos, herramientas, metodología para la implementación. ....	20
1.3.2 Herramientas utilizadas en la Gestión por procesos .....	22
1.3.3 El plan de mejora continua como metodología en una empresa. ....	22
1.3.4 La productividad: definición, factores de mejoramiento, medición y técnicas.....	25
1.3.5 Factores de mejoramiento de la productividad .....	26
1.3.6 Medición de la productividad en el sector servicios.....	27

1.4	Formulación del problema.....	27
1.5	Justificación del estudio .....	27
1.6	Hipótesis .....	28
1.7	Objetivos .....	28
1.7.1	Objetivo general .....	29
1.7.2	Objetivos específicos.....	29
II.	MÉTODO .....	30
2.1	Tipo, nivel y diseño de investigación.....	30
2.2	Variables, Operacionalización.....	30
2.2.1	Identificación de variables .....	30
2.3	Población y muestra.....	32
2.3.1	Población:.....	32
2.3.2	Muestra:.....	32
2.4	Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	32
2.4.1	Técnicas:.....	32
2.4.2	Instrumentos.....	33
2.4.3	Validez y confiabilidad del instrumento.....	33
2.5	Métodos de análisis de datos.....	33
2.6	Aspectos éticos .....	33
III.	RESULTADOS.....	34
3.1	Diagnóstico de la situación actual en cuanto a la planificación y ejecución de los servicios de mantenimiento que brinda la empresa D&J Logística y Mantenimiento EIRL a sus diferentes clientes. ....	34
3.1.1	Resultado de la aplicación de instrumentos .....	34
3.1.2	Análisis de situación actual en relación a los servicios de mantenimiento que brinda la empresa.....	44
3.2	Cálculo de la productividad actual de la empresa D&J Logística y Mantenimiento EIRL .....	48

3.2.1 Productividad total: .....	48
3.2.2 Pérdida económica por dejar de realizar mantenimientos: .....	52
3.2.3 Pérdida económica por capacidad ociosa de los mecánicos: .....	53
3.3 Proponer la solución a la problemática en base a la Gestión por procesos para los procesos de la empresa D&J Logística y Mantenimiento E.I.R.L. que permita incrementar el nivel de productividad actual. ....	59
3.3.1 Liderazgo:.....	59
3.3.2 Método:.....	61
3.3.3 Mano de obra. ....	80
3.3.4 Materiales.....	82
3.3.5 Evaluación y mejora. ....	90
3.4 Evaluación del beneficio costo: .....	96
IV. DISCUSIÓN .....	100
V. CONCLUSIONES .....	102
VI. RECOMENDACIONES .....	104
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	105
ANEXOS .....	108
ANEXO 1. Ficha de observación directa sobre los servicios de mantenimiento en taller .....	108
ANEXO 2. Formato entrevista a la gerente general .....	109
ANEXO 3. Formato encuesta trabajadores .....	110
ANEXO 4. Respuestas encuesta a los trabajadores. ....	111
ANEXO 5. Planilla del mes marzo 2018 .....	122
ANEXO 6. Validación instrumentos de recolección de datos .....	128
ANEXO 7. Fiabilidad del instrumento encuesta a trabajadores .....	134
Autorización de publicación.....	136
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS .....	137
Reporte Turnitin.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



## **RESUMEN**

El objetivo general del presente trabajo es proponer un plan basado en la Gestión por Procesos para incrementar la productividad de la empresa D&J Logística y Mantenimiento E.I.R.L., analizando la situación actual de la productividad de la empresa y luego proponer la solución a esta. La metodología de aplicación se basa en un método paso a paso de propuestas de solución a los problemas principales que originan la baja productividad de la empresa, todo esto basado en la temática de Gestión por procesos. Los principales resultados que se encontraron fueron que la productividad de la empresa estaba con tendencia a la baja, no se aplicaba ningún plan de mantenimiento a las maquinarias pesadas ni se contaba con procedimientos de trabajos para registrarlos; el plan propuesto sirvió para que la productividad de la empresa tenga proyección a aumentar. Como conclusiones más relevantes se estableció que una adecuada gestión en la empresa, en este caso una Gestión por Procesos, sirvió para establecer y estandarizar los procesos necesarios que hagan que el mantenimiento a las maquinarias y los procesos estratégicos y de apoyo que lo rodean funcionen de forma sistémica para brindar un servicio de calidad y así la empresa D&J pueda medir y aumentar su productividad.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión por procesos, Productividad, Proceso

## **ABSTRACT**

The general objective of this paper is to propose a plan based on Process Management to increase the productivity of the company D & J Logistics and Maintenance E.I.R.L., analyzing the current situation of the productivity of the company and then propose the solution to it. The application methodology is based on a step-by-step method of proposing solutions to the main problems that cause low productivity of the company, all this based on the thematic of Management by processes. The main results found were that the productivity of the company was trending downwards, no maintenance plan was applied to heavy machinery and there were no work procedures to register them; the proposed plan served so that the productivity of the company has a projection to increase. As more relevant conclusions it was established that an adequate management in the company, in this case a Process Management, served to establish and standardize the necessary processes that make the maintenance of the machinery and the strategic and support processes that surround it function as systemic way to provide a quality service and the company D & J can measure and increase their productivity.

**Keywords:** Business process management, Productivity, Process

## Acta de aprobación de originalidad de tesis

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

ING. CELSO NAZARIO PURIHUAMÁN LEONARDO, docente del curso de desarrollo del proyecto de investigación, y revisor del trabajo académico (tesis) titulado:

**GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD  
DE LA EMPRESA D&J LOGÍSTICA Y MANTENIMIENTO E.I.R.L.,  
CAJAMARCA, 2017.**

Del bachiller de la escuela profesional de Ingeniería Industrial

**LUIS ALBERTO ALFARO YANQUI**

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 13%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias y relevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 11 de diciembre 2018



ING. CELSO NAZARIO PURIHUAMAN

LEONARDO

DOCENTE