



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

**IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTION DE PROCESOS PARA LA MEJORA DE
LOS SERVICIOS DE ENVÍOS, URGENTES Y PROGRAMADOS DE LA
EMPRESA LIEBRE SERVICIOS GENERALES S.A.C, SANTA ANITA, 2016**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Ingeniero Industrial

AUTOR

GONZALES TEJADA KATHIA JENNIFER

ASESOR

Dr. JULIO RAÚL MONTOYA MOLINA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA- PERÚ

Año 2016

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado a Dios, por darme fuerzas para seguir adelante y sostenerme con amor en todo el transcurso de mi vida y a mis padres por su apoyo día a día alentándome a seguir adelante, brindándome amor, fuerzas y su patrimonio para ver mis sueños realizados.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar hasta donde estoy y guiarme cada día para ser mejor.

A mis padres por su apoyo infinito en mi carrera, por creer en mí y ser el motivo de mis alegrías y ser el motor para obtener triunfos.

A la empresa Liebre Servicios General SAC y el Gerente por permitir y confiar los datos de su empresa para realizar mi proyecto que ayude a mejorar la empresa.

A mi asesor por la orientación brindada.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Kathia Jennifer Gonzales Tejadas con DNI N° 71875307, 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 Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro 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,..... del.....

Nombres y apellidos del tesista

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada ***“IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DE ENVÍOS, URGENTES Y PROGRAMADOS DE LA EMPRESA LIEBRE SERVICIOS GENERALES S.A.C, SANTA ANITA, 2016”***, 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 Autora

Índice

	Pág.
Carátula	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice	
Resumen	X
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del problema.....	38
1.5. Justificación.....	38
1.6. Hipótesis.....	39
1.7. Objetivos.....	40
1.7.1. Objetivo General.....	40
1.7.2. Objetivo Específico.....	40
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación.....	41
2.2. Variables y Operacionalización.....	44
2.3. Población y muestra.....	47
2.4. Criterio de selección.....	48

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.6. Métodos de análisis de datos.....	51
2.7. Aspectos éticos.....	55
2.8. Desarrollo experimental	56
III. RESULTADOS.....	94
IV. DISCUSIÓN.....	98
V. CONCLUSIÓN.....	99
VI. RECOMENDACIONES.....	100
VII. REFERENCIAS.....	90
ANEXOS	
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	103
ANEXO 02: VALIDACIÓN POR EXPERTOS.....	104
ANEXO 03: BASE DE DATOS	107

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Diagrama de Pareto.....	13
Tabla 2: Elementos de un proceso.....	25
Tabla 3: Alcances de investigación.....	24
Tabla 4: Matriz de Operacionalización.....	27
Tabla 5: Eficiencia Actual.....	90
Tabla 6: Eficacia Actual.....	91
Tabla 7: Eficiencia y Eficacia Mejorada.....	92
Tabla 8: Normalidad variable dependiente - efectividad.....	94
Tabla 9: Normalidad variable dependiente – calidad del servicio	94
Tabla 10: Prueba Z – Efectividad	96
Tabla 11: Prueba Z – Calidad del servicio	97

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: ciclo de la gestión.....	20
Figura 2: Ciclo PDCA.....	22
Figura 3: Aplicación del ciclo PDCA al proceso.....	22
Figura 4: Que es un proceso.....	23
Figura 5: Límites y elementos de un proceso.....	27
Figura 6: Factores de un proceso.....	27
Figura 7: El ciclo de la Gestión de Proceso.....	31
Figura 8: Como se gestiona un proceso.....	34
Figura 9: Gestión de procesos ¿En qué consiste?.....	35
Figura 10: Gestión de procesos: Los procesos se Gestionan.....	35

Figura 11: Niveles de Investigación.....	43
Figura 12: Contraste de hipótesis	53
Figura 13: Estadística de la prueba z	54
Figura 14: Estadística de la prueba t	54
Figura 15: Mapeo de procesos	57

ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 1: comparación de eficiencias.....	93
Gráfico 1: comparación de eficacia.....	93

RESUMEN

El proyecto de investigación se realizó en la empresa Liebre Servicios Generales SAC, Santa Anita en el año 2016, empresa dedicada a la prestación de servicios, por problemas que presentaban en los procesos por una mala gestión y organización, se decidió implementar la Gestión de Procesos; con el objetivo de mejorar los servicios urgentes y programados, teniendo un mejor control de cada proceso operativo y como estos interferían en la satisfacción de los clientes internos como externos, para la realización de este proyecto se tuvo como población y muestra los servicios de envíos urgentes y programados en un tiempo de 9 semanas, empleando para la recolección de datos diagramas de flujo, mapeo de procesos, formatos y registros. Obteniendo como resultado la mejora de los servicios tanto en eficiencia como calidad del servicio.

Palabras claves: Gestión de Procesos, servicios, procesos.

ABSTRACT

The research project was carried out in Liebre Servicios Generales SAC Company, Santa Anita in 2016, company dedicated to the provision of services, problems that occur in the processes by poor management and organization, it was decided to implement Process Management; with the aim of improving emergency services and scheduled, taking better control of each operating process and how they interfered with the satisfaction of internal and external customers, for the realization of this project was taken as a sample population and emergency services and scheduled deliveries in a time of 9 weeks, using for collecting data flow diagrams, process mapping, and records formats. Resulting in the improvement of services both efficiency and service quality.

Key words: Process management, services, processes.