



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA

INDUSTRIAL

**“IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROYECTOS PARA
MEJORAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO A PUENTES GRÚAS,
POR LA EMPRESA GM INDUSTRIAL – LIMA, 2016”.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO

INDUSTRIAL

AUTOR

VICTORIA MARCELA QUISPE PARIONA

ASESOR

MG. MARCO ANTONIO MEZA VELÁSQUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA – PERÚ

2016

Página del Jurado

PRESIDENTE

Mg. Guido Rene Suca Apaza

SECRETARIO

Mg. Marco Antonio Meza Velásquez

VOCAL

Mg. Freddy Armando Ramos Harada

DEDICATORIA

A mi familia, quienes me apoyaron para concluir este proyecto y son el motivo de cada una de mis metas.

A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo, consejos y apoyaron todo el tiempo.

A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí.

Para ellos es esta dedicatoria, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Al Ingeniero Gregorio Echegaray Vivanco, Gerente Técnico de la Empresa, por el apoyo brindado dentro de su honorable empresa, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan para continuar con cada uno de los diferentes y especiales trabajos que se nos enmienda. Por los conocimientos compartidos durante todo este tiempo, que me sirvieron como referencia y ejemplo a seguir.

A nuestros docentes, por su apoyo en la correcta elaboración de esta tesis y consejos para desarrollarnos como futuros profesionales en la Ingeniería Industrial.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Victoria Marcela Quispe Pariona con DNI N° 72978371, 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 académico profesional de ingeniería industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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, 21 de Octubre del 2016

.....

Victoria Marcela Quispe Pariona

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 Proyectos para Mejorar el Servicio de Mantenimiento a Puentes Grúas, por la Empresa GM Industrial - 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.

Victoria Marcela Quispe Pariona.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática.....	2
1.2 Trabajos Previos.....	5
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	10
1.4 Formulación del Problema.....	20
1.5 Justificación del Estudio.....	21
1.6 Hipótesis.....	22
1.7.Objetivos.....	23
II. MÉTODO	24
2.1. Diseño de Investigación.....	24
2.2. Variables y Operacionalización.....	25
2.3. Población, muestra y muestreo.....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5. Métodos de análisis de datos.....	30
2.6. Aspectos Éticos.....	33
2.7. Desarrollo de Propuesta de mejora.....	33
III. RESULTADOS	36
3.1. Descripción de los resultados.....	36
3.2. Análisis de Hipótesis.....	37

IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES.....	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	47
VIII. ANEXOS	51
Anexo 01: Instrumento de recolección de datos – Fase Inicio	52
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos – Fase Planificación.....	62
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos – Fase Ejecución y Control	71
Anexo 04: Instrumento de recolección de datos – Fase Cierre	80
Anexo 05: Matriz de consistencia	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01. Flujograma de trabajo.....	12
Figura N° 02. Diagrama de Ishikawa.....	12
Figura N° 03. Triángulo de Proyecto.....	12
Figura N° 04. Ciclo de vida de un Proyecto.....	12

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Operacionalización de las variables.	26
Tabla N° 02: Resultado del control del Servicio de Mantenimiento.....	31
Tabla N° 03: Prueba de Normalidad.....	36
Tabla N° 04: Comparación de medias Hipótesis General.....	39
Tabla N° 04: Comparación de medias Hipótesis Específica 1	40
Tabla N° 04: Comparación de medias Hipótesis Específica 2	41

RESUMEN

El desarrollo del presente proyecto tiene como objetivo Implementar la Gestión de Proyectos para mejorar el Servicio de Mantenimiento a las Puentes Grúas, brindado por la empresa GM Industrial – 2016.

Es del tipo de investigación Explicativo, porque pretende demostrar cómo la adecuada planificación y control de los Servicios de Mantenimiento, según la Gestión de Proyectos, pueden mejorar el servicio en tiempo, costo calidad y por consiguiente, lograr atender la demanda de su mercado, que o conforma las grandes Mineras e industrias energéticas. Para ello se buscará la relación causa – efecto entre las fases de la Gestión de Proyectos y el servicio de Mantenimiento, de este modo mejorar los puntos débiles que afectan directamente o en gran proporción al Servicio.

De acuerdo al Diseño Metodológico, se vio por conveniente, para tener mejores resultados y no afectar en gran magnitud la estabilidad económica de la empresa, una investigación del tipo Cuasi-Experimental, ya que se intenta determinar si al implementar la Gestión de proyectos se logra mejorar los servicios de mantenimiento por GM Industrial o no.

En el capítulo I, describiremos la realidad problemática y trabajo previos internacionales y nacionales relacionados a la Gestión de Proyecto y Mantenimiento. También se dará a conocer las teorías relacionadas al tema, para conocer a fondo las variables del trabajo. Aquí se describirá el problema que tiene la empresa, la razón por la cual se escogió el tema, la hipótesis y a lo que se desea llegar, que es mejorar el servicio de Mantenimiento de Puentes Grúas.

En el capítulo II, que es el Marco Teórico, indicaremos el tipo de investigación y la razón por la cual se decidió escoger este tipo de investigación, las técnicas que se usaron para tomar los datos, definiremos la población y muestra, la confiabilidad de los instrumentos para la toma de datos.

En este trabajo, vamos a comparar “Los Tiempos, costos (utilidades) y calidad del servicio brindado”, supervisados de la manera usual que realiza el área de proyectos, y “Los Tiempos, costos (utilidades) y calidad del servicio brindado” supervisados bajo la Aplicación de la Gestión de Proyectos para determinar la existencia de la mejora.

Palabras claves: Gestión de Proyectos, servicio, mantenimiento, proceso, tiempo, costo y alcance.

ABSTRACT

The development of this project is to implement project management to improve maintenance service Cranes Bridges, provided by the company Industrial GM - 2016.

It is the type of Explanatory research, because it seeks to demonstrate how proper planning and control of Maintenance Services, as Project Management, can improve service in time, cost, quality and therefore achieve meet the demand of its market, or forms the large mining and energy industries. Effect between the phases of project management and maintenance service, thus improving the weaknesses that directly affect a large proportion or the Service - Therefore the cause is sought.

According to Design Methodology, it was it convenient, for best results and do not affect a large extent the economic stability of the company, an investigation of Quasi-experimental, as it tries to determine whether to implement Project management is achieved improve maintenance services for Industrial GM or not.

In this paper, we compare "Times, costs (utilities) and quality of service provided," supervised the usual way that makes the project area, and "Times, costs (utilities) and quality of service provided" supervised under the Application of Project Management to determine the existence of improvement.

The population is made up of the bridge cranes to the maintenance service was provided, population relies heavily on market demand, which is being considered Bridge Crane total attended between 2016.

Keywords: Project management, service, maintenance, process, time, cost and scope.