



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Estandarización de procesos para mejorar la productividad de la empresa de servicios logísticos Urbano Express Perú S.A. Lima, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

MANAY GUTIERREZ JEAN LUIS

ASESOR:

HUERTAS DEL PINO CAVERO, RICARDO MARTIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación va dedicado principalmente a mis padres, que con su amor, paciencia y apoyo incondicional lograron que cumpliera mi meta, y a mis hermanos porque ellos son el motor y el motivo por el que cada esfuerzo vale la pena.

Jean Luis Manay Gutierrez

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, por brindarme salud y permitirme llegar a culminar mi carrera profesional con bien, porque de él es toda la honra y la gloria.

A mi papá, porque siempre estuvo conmigo cuando lo necesite, por sus consejos y el apoyo desinteresado.

A mi enamorada, por ser mi complemento y animarme a seguir adelante con mi vida profesional.

Agradezco también a mis asesores, que con su experiencia y consejos, me brindaron la base y soporte necesaria para esta investigación.

Y por último, a la Universidad Cesar Vallejo, por todas las experiencias vividas, las amistades conocidas y todos los gratos momentos que me hicieron crecer personal y profesionalmente.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jean Luis Manay Gutierrez con DNI N° 75949373, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela 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, 18 de Junio del 2019



Jean Luis Manay Gutierrez
DNI: 75949373

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Estandarización de procesos para mejorar la productividad de la empresa Urbano Express Perú S.A., Lima, 2017”, la misma que sujeto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Profesional de Ingeniero Industrial.

Jean Luis Manay Gutierrez

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| PÁGINA DE JURADO..... | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD..... | v |
| PRESENTACIÓN..... | vi |
| ÍNDICE..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | ix |
| 1.1 Realidad Problemática | 10 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 17 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 21 |
| 1.3.1. Estandarización de procesos | 21 |
| 1.3.2 Productividad | 25 |
| 1.4 Formulación del problema | 30 |
| 1.4.1 Problema general | 30 |
| 1.4.2 Problemas específicos | 30 |
| 1.5 Justificación de estudio | 31 |
| 1.5.1 Justificación técnica | 31 |
| 1.5.2 Justificación económica | 31 |
| 1.5.3 Justificación social | 31 |
| 1.6 Hipótesis..... | 31 |
| 1.6.1 Hipótesis general | 31 |
| 1.6.2 Hipótesis específicas | 31 |
| 1.7. Objetivos | 32 |
| 1.7.1 Objetivo general | 32 |
| 1.7.2 Objetivos específicos | 32 |
| II. MÉTODO | 33 |
| 2.1 Diseño de la investigación..... | 34 |
| 2.1.1 Tipo y diseño de investigación | 34 |
| 2.1.2 Diseño de la investigación..... | 34 |
| 2.1.3 Nivel de investigación..... | 34 |
| 2.2 Variables y operacionalización | 34 |
| 2.2.1 Variable dependiente | 34 |
| 2.2.2 Variable independiente | 34 |
| 2.1.3 Nivel de investigación..... | 34 |

| | |
|--|----|
| 2.3. Población y muestra | 37 |
| 2.3.1. Población | 37 |
| 2.3.2. Población | 37 |
| 2.3.3. Muestra | 37 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 38 | |
| 2.4.1 Técnica de investigación..... | 38 |
| 2.4.4 Validez de instrumentos..... | 41 |
| 2.4.5 Confiabilidad | 41 |
| 2.5 Método de análisis de datos..... | 41 |
| 2.7.3 Plan de aplicación de la mejora | 45 |
| 2.7.4 Implementación de la mejora | 46 |
| 2.7.4.1 Cambios y modificaciones al proceso | 46 |
| 2.7.4.2 Creación de nuevos flujos y procedimientos | 48 |
| 2.7.4.2.2 Nuevos procedimientos | 49 |
| A. Flujograma del proceso de admisión, control y peso | 57 |
| B. Flujograma del proceso de Despacho..... | 58 |
| C. Flujograma del proceso de salida a ruta Despacho..... | 58 |
| III.RESULTADOS..... | 62 |
| 3.1. Análisis descriptivo..... | 63 |
| 3.2. Análisis inferencial..... | 63 |
| 3.2.1. Análisis de la hipótesis general | 63 |
| 3.2.2. Análisis de las hipótesis específicas..... | 65 |
| 3.2.2.1 Análisis de la primera hipótesis específica | 65 |
| 3.2.2.2 Análisis de la Segunda hipótesis específica | 69 |
| IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 70 |
| V. CONCLUSIONES..... | 72 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 74 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 76 |

Acta de aprobación de originalidad de Tesis


| | | |
|--|--|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo, Ricardo Martín Huertas del Pino Cavero, Asesor de Investigación de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte, verifico que la Tesis Titulada: "ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS URBANO EXPRESS PERÚ S.A., LIMA 2017", del estudiante Jean Luis Manay Gutierrez; tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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, 16 de setiembre de 2019




Mgtr. Ricardo Martín Huertas del Pino Cavero
Asesor de Investigación
EP de Ingeniería Industrial
RICARDO MARTÍN HUERTAS DEL PINO CAVERO
INGENIERO INDUSTRIAL
Reg. CIR. N° 135985

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