



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACÁDEMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

Gestión de Procesos para mejorar la Productividad del área post venta de la Empresa
SERBIOMEDIC AROTINCO SAC, Lima - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTORES:

Br. Armando Alex Quevedo Rivera (ORCID: 0000-0002-8775-2146)

Br. Percy Rubén Rojas Vásquez (ORCID: 0000-0002-2577-7962)

ASESOR:

Dr. Victor Ramiro Salas Zeballos (ORCID: 0000-0001-6325-7725)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta tesis se la dedicamos en primer lugar a Dios, por darnos salud y fortaleza durante todo este largo camino, a nuestra familia por su apoyo incondicional.

Armando y Percy

Agradecimiento

De la misma manera agradecer en primer lugar a Dios, a nuestra familia, a nuestro asesor de tesis por guiarnos y apoyarnos en el desarrollo de este trabajo y a nuestro grupo de estudio de la universidad los cuales se volvieron verdaderos amigos para la vida.

Armando y Percy

Declaratoria de Autenticidad

Declaración de autenticidad

Yo, Percy Ruben Rojas Vasquez con DNI N° 21289890 y Armando Alex Quevedo Rivera con DNI N° 40948286, a efectos 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, declaramos bajo documento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada; por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Lima, 07 diciembre de 2019



Percy Rubén Rojas Vásquez
D.N.I. N° 21289890



Armando Alex Quevedo Rivera
D.N.I. N°40948286

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	11
2.1 Tipo y diseño de Investigación.....	11
2.2 Operacionalización de variables.....	11
2.3 Población, muestra y muestreo.....	12
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	12
2.5 Procedimientos.....	12
2.6 Método de análisis de datos.....	17
2.7 Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	33

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo identificar los problemas asociados al desempeño de la productividad en la empresa Serbiomedic Arotinco SAC, cuyo rubro de negocio es la comercialización de equipos médicos y servicios. Se analizará la realidad problemática para reconocer las causas principales que se deberían solucionar al problema principal sobre costo o la baja productividad.

En este trabajo se demostrará que con una adecuada gestión de procesos se mejora la productividad apoyada en sus dimensiones de eficiencia en las horas de trabajo, así como la efectividad en los resultados deseados.

Para obtener dicha mejora usaremos un estudio de modo cuantitativo de tipo aplicativo, diseño es descriptivo, cuasi experimental y longitudinal.

El método aplicado es a través de diagramas de flujo del proceso (mejora continua), con el cual demostramos que un correcto uso de la herramienta de mejora ayuda a corregir la gestión y como consecuencia mejora la productividad de la empresa.

Como resultado obtenido de la manipulación de la variable independiente se demuestra que una adecuada gestión de procesos mejora la productividad obteniendo como resultado un incremento de la productividad en 55.62%.

Palabras claves: Gestión de procesos, productividad, procesos

ABSTRACT

The purpose of this work is to identify the problems associated with productivity performance in the Serbiomedic Arotinco SAC Company, whose business is the commercialization of medical equipment and services. The problematic reality will be analyzed to recognize the main causes that will be solved to the main problem about cost or low productivity.

In this work it will be demonstrated that with an adequate process management the productivity is improved, supported by its dimensions of efficiency in the hours of work, as well as the effectiveness in the desired results.

To obtain this improvement we will use a quantitative study of an application type, design is descriptive, quasi-experimental and longitudinal.

The method applied is through process flow diagrams (continuous improvement), with which it demonstrates that a correct use of the improvement tool helps to correct the management and as a consequence improves the productivity of the company.

As a result of the modification of the independent variable, it is shown that proper process management improves productivity, resulting in an increase in productivity of 55.62%.

Keywords: Process management, productivity, processes

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **MG. AÑAZCO ESCOBAR, DIXON GROKY**, docente de la facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Escuela Profesional de **Ingeniería Industrial** de la Universidad Cesar Vallejo, revisor(a) de la tesis titulada **GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA POST VENTA DE LA EMPRESA SERBIOMEDIC AROTINCO SAC – LIMA 2019** del (de la) estudiante, **QUEVEDO RIVERA, ARMANDO ALEX** constato que la investigación tiene un índice e similitud de (20%) 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.

Ate, 15 de enero del 2020



MGTR. AÑAZCO ESCOBAR, DIXON GROKY
DNI: 08124462

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------