



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**“OPTIMIZACIÓN DE LA PLANEACIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN DE
ÓRDENES DE SERVICIO PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA
EMPRESA EZENTIS PERÚ S.A.C., PUENTE PIEDRA, 2016”**

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

AUTOR:

Li Peña, Ricardo Antonio

ASESOR:

Mba. Ing. Walter Vega Malpica

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y productiva

LIMA – PERÚ

2016

Página del Jurado

Dr.

PRESIDENTE

Dr.

SECRETARIO

Dr.

VOCAL

Dedicatoria

“Para mis Hijos que son el futuro de una mejor sociedad digna, para vivir en Paz, con desarrollo sostenible, progreso del Peru y fuerte en sus principios y valores fundamentales”.

Agradecimiento

A mis Padres que me dieron todo su amor, a Dios darme la luz de la vida, guiarme y bendecirme con una maravillosa Esposa que me apoyo a cumplir este sueño y a mis hijos que los adoro por quienes siempre me esforzare por ser un ejemplo de superación en la vida.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Ricardo Antonio, Li Peña con DNI 20057583 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 académica profesional de Ingeniería Industrial, me presento con la tesis titulada “Optimización de la planeación en el proceso de atención de órdenes de servicio para incrementar la productividad en la empresa Ezentis Perú S.A.C., Puente Piedra, 2016” declaro bajo juramento que:

La tesis es de autoría personal y toda la documentación que se acompaña es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 15 de Febrero 2016

.....
Ricardo Antonio, Li Peña

DNI 20057583

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Optimización de la planeación en el proceso de atención de órdenes de servicio para incrementar la productividad en la empresa Ezentis Perú S.A.C., Puente Piedra, 2016”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación de problema, justificación de estudio, hipótesis y objetivos; Capítulo II: Método, Diseño de investigación, variables operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos, aspectos éticos; Capítulo III: Proceso de mejora, Resultados; Capítulo IV: Discusión; Capítulo V: Conclusiones; Capítulo VI: Recomendaciones; Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

INDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1. Marco Teórico	23
1.3.2. Marco Conceptual	32
1.4. Formulación del problema	38
1.4.1. Problema general	39
1.4.2. Problema específico	39
1.5. Justificación del estudio	40
1.6. Hipótesis	42
1.6.1. Hipótesis General	42
1.6.2. Hipótesis Específicas	42
1.7. Objetivos	42
1.7.1. Objetivo General	42
1.7.2. Objetivos Específicos	43
II. MÉTODO	44
2.1. Diseño de investigación	44
2.2. Variables, Operacionalización	45
2.3. Población y muestra	46

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.5. Métodos de análisis de datos	47
2.6. Aspectos éticos	48
III. RESULTADOS	49
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIÓN	72
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. REFERENCIAS	77
ANEXOS	85
Anexo I Matriz de consistencia	86
Anexo II Presencia Ezentis	87
Anexo III Organigrama	88
Anexo IV Mapa de procesos	89
Anexo V DAP	90
Anexo VI DOP	91
Anexo VII Proceso atención ordenes	92
Anexo VIII Producción Baremos	93
Anexo IX Días bolsa ordenes pendientes	94
Anexo X Eficiencia Mano de obra	95
Anexo XI Eficacia mano de obra	96
Anexo XII Anclaje kid de materiales	97
Anexo XIII Índice de reclamos	98
Anexo XIV Evolución de indicadores	99
Anexo XV Bolsa pendientes por zona	100

RESUMEN

En la investigación “Optimización de la planeación en el proceso de atención de órdenes de servicio para incrementar la productividad en la empresa Ezentis Perú S.A.C., Puente Piedra, 2016”, el objetivo general fue conocer si la Optimización de la planeación en el proceso de atención de órdenes de servicio incrementará la productividad en la empresa Ezentis Perú S.A.C., Puente Piedra, 2016. Tomando a Duffua, Raouf y Dixon, definen: “La Planeación es el proceso mediante el cual se determinan los elementos necesarios para realizar una tarea, antes del momento en que se inicie el trabajo” 2006, p.191. Así mismo de acuerdo a Noriega, “La productividad es la relación que existe entre los recursos y los productos de un sistema productivo. Esto se refiere a la utilización eficiente e inteligente de los recursos al producir bienes y/o servicios” 1997, p.19. La misma que se midió a través de los siguientes indicadores con datos de la Empresa Ezentis Perú: Eficiencia de mano de obra, eficacia de mano de obra e índice de satisfacción correspondientes al periodo 2015. La metodología fue de tipo aplicada con un diseño pre experimental. La técnica aplicada fue la observación al desempeño de un grupo de técnicos que realizan atención de órdenes de servicio y como instrumento se implementaron reportes de recopilación de datos de eficiencia, eficacia y calidad (fichas de observación). La validez de la matriz de operacionalización se realizó en base a criterio de jueces expertos. Para el análisis de los datos se aplicó el análisis cuantitativo, en el cual se ingresaron los datos al programa estadístico SPSS Versión 20 para su análisis e interpretación que confirmo tesis planteada “La optimización de planeación en el proceso de atención de órdenes de servicio mejoro la productividad en la empresa Ezentis Peru SAC”.

Palabras claves: Optimización, Planeación y productividad

ABSTRACT

In research "Optimización de la planeación en el proceso de atención de ordenes de servicio en la empresa Ezentis Peru SAC, Puente Piedra, 2016," the objetivo general was to know whether the optimization of planning in the Process Care service Orders will increase the productivity in the Company Ezentis Peru SAC, Puente Piedra, 2016. Taking a Duffua, Raouf and Dixon, define: "Planning is the process by which determine the elements needed to perform a task, prior to the time that the work "2006, p.191 it starts. Likewise, the productivity of a Noriega Agreement, "The productivity is the relationship between resources and the Products productive United Nations System. This refers to efficient and intelligent use of resources to produce goods and / or services "1997, p.19. Same That one through the following indicators measured Peru Ezentis Company: labor efficiency, labor efficiency and Satisfaction index corresponding period of 2015. The methodology was applied type con un pre experimental design . The technique applied to the WAS WATCHING the United Nations Performance Group Technical PERFORMING Care Service Orders and Reports As Instrument Numeric Data Collection Efficiency, Efficiency and Quality (Observation chips) were implemented. The validity of the operationalization matrix was performed at the base of a criterion of Judges Experts. For Data Analysis Quantitative analysis was applied, is to which the data to SPSS version 20 for analysis and interpretation confirmed thesis put forth "Optimization of planning in the care process service orders are entered I improve the productivity in Ezentis Peru SAC Company ".

Keywords: Optimization, Planning and Productivity