



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA
INDUSTRIAL**

“Gestión de procesos en el área de vía seca de la empresa
Alfred H. Knight del Perú S.A.C, Lima 2017”

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL
GRADO DE:**

BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL

AUTOR:

Calderon Melendez, Jose Gabriel

ASESOR:

Mg. Augusto Fernando Hermoza Caldas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

CALLAO - PERÚ

2017

Declaratoria De Autenticidad

Yo, Jose Gabriel Calderon Melendez egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 45899197, con el trabajo de investigación titulado: "Gestión de procesos en el área de vía seca de la empresa Alfred H. Knight del Perú S.A.C, Lima 2017"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación se constituirían en aportes de la realidad investigativa.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao, noviembre de 2017

Jose Gabriel Calderon Melendez

DNI N° 45899197

RESUMEN

La presente investigación se va a realizar en el área de vía seca de la empresa Alfred H. Knight del Perú S.A.C, entre agosto y diciembre de 2017. El marco teórico será acerca de nuestra variable Gestión de procesos apoyándonos del mapa de proceso, su objetivo buscará analizar la gestión de procesos que maneja actualmente el área para su medición que se da en teoría y lo que se da en la práctica, el marco metodológico por su nivel es descriptivo, de diseño no experimental. El área de vía seca se dedica a realizar determinaciones por ensayos al fuego de oro y plata, así como también a la exportación de datos de las leyes del oro y la plata. Para ello se realizó el análisis de las muestras que ingresan y se realizan el mismo día, dándonos como resultado que el cumplimiento de objetivos estaba en un 93.59%, asimismo la organización y dirección en el cumplimiento de funciones, motivación y orientación nos arrojó un 98.07% ello debido a los reportes fuera de fecha. El control en el proceso de partición tuvo un 41.67% por motivo de crisoles fallados luego de varios usos. Es así que si se aplicara una gestión de procesos en el área operativa, como son un nuevo horario, cambios en el proceso de partición y un control de insumos se tendría las siguientes mejoras: el 5.74% de mejora en el cumplimiento de objetivos, el 1.60% de mejora en el cumplimiento de actividades y el 58.30% de mejora en el control preventivo y correctivo.

Palabras clave: gestión de procesos, medición, mapa de procesos.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	7
1.1.	Realidad Problemática.....	8
1.2.	Justificación del estudio.....	9
1.2.1.	Teórica	9
1.2.2.	Práctica.....	9
1.2.3.	Metodológica.....	9
1.3.	Trabajos previos.....	10
1.4.	Formulación del problema.....	12
1.5.	Objetivos	12
1.5.1.	Objetivo General.....	12
1.5.2.	Objetivos específicos	12
1.6.	Teorías relacionadas al tema.....	13
1.6.1.	Variable: Gestión de procesos	13
II.	MÉTODO	20
2.1.	Tipo de investigación	21
2.2.	Variables, Operacionalización	22
2.2.1.	Definición Conceptual	22
2.2.2.	Definición Operacional	22
2.3.	Población y muestra	23
2.3.1.	Población.....	23
2.3.2.	Muestra.....	23
2.4.	Desarrollo.....	25
2.4.1.	Descripción de la empresa	24
2.4.2.	Descripción del área de vía seca.....	24

2.4.3. Mejora en la gestión de procesos.....	39
III. CONCLUSIÓN	46
IV. RECOMENDACIONES.....	48
V. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	50
VI. ANEXOS.....	53

Acta de aprobación de originalidad de trabajo de investigación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Código : F05-FF-FE-0203
		Versión : 01
		Fecha : 23-09-2018
		Página : 1 de 1

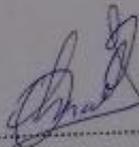
Yo, OSMART NORALES CHALCO.....
 docente de la facultad INGENIERIA... y Escuela Profesional de
INGENIERIA INDUSTRIAL de la Universidad César Vallejo CALLAO... (precisar filial o sede),
 revisor(a) del Trabajo de Investigación titulado:

"Gestión de recursos en el área de Vía Aerea
de la empresa Alfred H. Knight del Perú S.A.
Lima 2017"

del (de la) estudiante Caldem Melendez Jose Leonel.....
 constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el
 reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el
 Trabajo de Investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y
 referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha... CALLAO 30 de Noviembre de 2017



Firma
OSMART NORALES CHALCO
 Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 09900421

Babara	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
--------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------