



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Modelo de gestión por procesos en la empresa de servicios
logísticos de Courier del Perú S.A.C Trujillo, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTORES:

Br. Lucas García, Velkin Ronaldo (ORCID: [0000-0003-2851-9069](https://orcid.org/0000-0003-2851-9069))

Br. Rojas Bocanegra, Sthalyn Jhoel (ORCID: [0000-0001-9756-1506](https://orcid.org/0000-0001-9756-1506))

ASESORA:

Mg. Pinedo Palacios, Patricia Del Pilar (ORCID: [0000-0003-3058-7757](https://orcid.org/0000-0003-3058-7757))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

TRUJILLO - PERÚ

2020

Dedicatoria

Llenos de alegría, de amor y de satisfacción; dedicamos este proyecto a cada uno de nuestros seres queridos, en especial a nuestros padres que han sido pilares fundamentales para seguir adelante.

Es una gran satisfacción poder dedicarle este proyecto, que desde un principio nos llenaron de consejos y siempre nos brindaron su apoyo incondicional y creyeron en nosotros; que, con mucho esfuerzo, esmero, trabajo, responsabilidad y muchos deseos de superación, formaron parte de nuestro desarrollo como futuros profesionales.

Finalmente agradecemos el compañerismo, la amistad y apoyo moral de todas las personas que nos acompañaron durante el proceso de nuestra formación profesional.

Agradecimiento

Es grato agradecer a Dios por brindarnos la vida y permitir que tengamos buenas y bonitas experiencias dentro de la Universidad.

Gracias a nuestros padres, por formarnos como personas responsables e inculcarnos valores, y por todo el apoyo dedicado a nosotros para poder lograr todas nuestras metas.

Gracias a la Universidad por inculcarnos valores y convertirnos en excelentes profesionales, en especial en la carrera que nos apasiona.

También agradecemos a nuestros maestros que formaron parte de nuestra formación integral, que deja como producto terminado a nosotros como futuros profesionales graduados.

Hasta ahora el camino no ha sido sencillo, sin sus aportes, apoyo moral y su inmensa bondad no hubiera sido posible llegar a donde nos encontramos y cumplir la meta deseada.

Agradecemos infinitamente y hacemos presente nuestro afecto hacía ustedes.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación:	11
3.2. Variables y operacionalización:	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	12
3.5. Procedimiento:	12
3.6. Método de análisis de datos:	14
3.7. Aspectos éticos:	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	38
ANEXO 1. Matriz de Operacionalización de variables.....	44
ANEXO 2. Técnicas e instrumentos.....	46
ANEXO 3. Guía de entrevista	47
ANEXO 4. Ficha de registros de datos	48
ANEXO 5. Ficha de indicadores de gestión.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultado del diagnóstico de la gestión por procesos -----	15
Tabla 2 Aseguramiento de recursos en el área -----	18
Tabla 3 Hoja de procesos del Servicio Logístico -----	19
Tabla 4 Matriz de caracterización de CAS Y SUBCAS -----	20
Tabla 5 Resultados de modelar la gestión por procesos-----	26
Tabla 6 Ficha de registros de datos de la logística de entrada - recojo nacional--	50
Tabla 7 Ficha de registros de datos de la logística de entrada - recojo local -----	51
Tabla 8 Ficha de registros de datos de procesamiento de data. -----	53
Tabla 9 Ficha de registros de datos de habilitado logístico -----	54
Tabla 10 Ficha de registros de datos de la logística de salida-despachos -----	56
Tabla 11 Matriz SIPOC -----	59
Tabla 12 Cuadro de mando Integral -----	61
Tabla 13 Plan de acción- mejora continua -----	63
Tabla 14 Manual de procedimientos (L.E- recojo nacional)-----	64
Tabla 15 Manual de procedimientos (L.E- recojo local) -----	66
Tabla 16 Manual de procedimientos (P.D)-----	67
Tabla 17 Manual de procedimientos (H.L) -----	68
Tabla 18 Manual de procedimientos (L.S) -----	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de procesos -----	17
Figura 2 Diagrama de flujo logística de entrada (R.N) -----	21
Figura 3 Diagrama de flujo logística de entrada (R.L). -----	22
Figura 4 Diagrama de flujo Procesamiento de data -----	23
Figura 5 Diagrama de flujo habilitado logístico -----	24
Figura 6 Logística de salida- despachos -----	25
Figura 7 Elementos de un proceso -----	38
Figura 8. El ciclo de la gestión -----	38
Figura 9. Método SIPOC -----	39
Figura 10. Mapeo de procesos -----	40
Figura 11. Gestión de un proceso -----	40
Figura 12. Herramientas para la normalización de proceso -----	41
Figura 13. Gestión de procesos -----	42
Figura 14 Gestión por procesos -----	42
Figura 15 Diagrama Ishikawa -----	43
Figura 16 Sistema de ingreso de documentos en SMP -----	58
Figura 17 Sistema de ingreso de información del servicio SMP -----	58
Figura 18 Evidencia de la entrevista -----	71
Figura 19 Constancia de Autorización -----	72
Figura 20. Juicio de experto 1 -----	73
Figura 21 Juicio de experto 2 -----	75
Figura 22. Juicio de experto 3 -----	77
Figura 23 Juicio de experto 1 (indicadores de gestión) -----	79
Figura 24 Juicio de experto 2 (indicadores de gestión) -----	80

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de elaborar un modelo de gestión por procesos en la empresa de Servicios Logísticos de Courier del Perú S.A.C Trujillo, 2020. Este estudio fue de alcance descriptivo y tuvo como población a los 5 procesos logísticos presentes en la empresa debido que la misma se centra o caracteriza por esta área. Asimismo, porque la empresa tiene la necesidad de prestar un mejor servicio, cada vez ir mejorando en relación al tiempo de entregas con fin de asegurar la satisfacción de sus clientes.

El análisis previo se hizo mediante las técnicas de la entrevista y la observación directa. El estudio permitió diagnosticar la empresa en relación a la gestión por procesos, siguiendo el ciclo de gestión, determinando que presenta un 33,33% de cumplimiento en relación a la metodología aplicada. Para ello se modeló las herramientas y dimensiones faltantes en la gestión por procesos con la finalidad de cumplir con toda la metodología adecuada.

El estudio concluyó que al elaborar un modelo de gestión por procesos permite incrementar el nivel de cumplimiento con su forma de organizar el trabajo, eliminando o rediseñando actividades que no generan valor al proceso. Las herramientas modeladas servirán como base de actualización en la estandarización de sus procesos permitiendo normalizar y alinear cada uno de ellos con los objetivos estratégicos trazados.

Palabras claves: Gestión por procesos, Gestión, procesos, Courier.

ABSTRACT

The present investigation was developed with the purpose of elaborating a management model by processes in the Logistics Services Company of Peru Courier S.A.C Trujillo, 2020. This study was descriptive in scope and had as population the 5 logistics processes present in the company because it is centered or characterized by this area. Likewise, because the company has the need to provide a better service, each time improving in relation to the delivery time in order to ensure the satisfaction of its customers.

The previous analysis was done using interview techniques and direct observation. The study made it possible to diagnose the company in relation to process management, following the management cycle, determining that it presents 33.33% compliance in relation to the applied methodology. To do this, the tools and missing dimensions in process management were modeled in order to comply with all the appropriate methodology.

The study concluded that by developing a process management model, you can increase the level of compliance with your way of organizing work, eliminating or redesigning activities that do not generate value to the process. The modeled tools will serve as a basis for updating the standardization of your processes, allowing you to normalize and align each of them with the strategic objectives outlined.

Keywords: Process management, Management, processes, Courier

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PINEDO PALACIOS PATRICIA DEL PILAR, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: ""MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DE COURIER DEL PERÚ SAC TRUJILLO, 2020"", del (los) autor (autores) LUCAS GARCIA VELKIN RONALDO, ROJAS BOCANEGRA STHALYN JHOEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 28 de julio de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PINEDO PALACIOS PATRICIA DEL PILAR DNI: 19082985 ORCID 0000-0003-3058-7757	Firmado digitalmente por: DPINEDOPA el 28 Jul 2020 18:35:13

Código documento Trilce: 44714

