



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Modelo de gestión por procesos en la empresa Vecars and
Trucks S.A.C., 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL

AUTORES:

Br. Córdova Ríos, Alexcer (ORCID: 0000-0002-3473-3152)

Br. Lujan Cavero, Lener Rolan (ORCID: 0000-0001-5889-3890)

ASESOR:

Mg. Bocanegra Ulloa, Segundo Gerardo (ORCID: 0000-0003-1635-9563)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Empresarial y Productiva

TRUJILLO - PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente estudio se lo dedicamos a nuestros padres por el apoyo constante en nuestra formación profesional. Su contribución ha permitido que logremos alcanzar nuestros propósitos.

Agradecimiento

A Dios por bendecirnos, y por darnos la salud y fuerzas necesarias para salir adelante, permitiéndonos cumplir nuestras metas planteadas.

A todos mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo que nos transmitieron sus conocimientos y valores con ética. Asimismo, a mis amigos por acompañarnos en el transcurso de nuestra formación profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ..	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos:	15
3.7 Aspectos éticos:.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII.RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
Tabla 2. Resultados de los índices del mapa de procesos	17
Tabla 3. Resultados del diagnóstico de los procesos clave.....	18
Tabla 4. Resultados de los índices del diagnóstico inicial de los procesos claves	19
Tabla 5. Resultados de la identificación de las deficiencias en los procesos claves	20
Tabla 6. Resultados del modelo de gestión por procesos	22
Tabla 7. Resultados de los índices del modelo de gestión por procesos.....	23
Tabla 8. Resultados del análisis económico – Financiero	24
Tabla 9. Cuadro de operacionalización de variables	39
Tabla 10. Ficha de observación aplicada a los procesos claves	40
Tabla 11. DAP de tiempos de operaciones del proceso cliente.....	41
Tabla 12. DAP de tiempos de operaciones del proceso almacén.....	42
Tabla 13. DAP de tiempos de operaciones del proceso compras.....	43
Tabla 14. DAP de tiempos de operaciones del proceso proveedores	44
Tabla 15. DAP de tiempos de operaciones del proceso operaciones de mantenimiento	45
Tabla 16. DAP de tiempos de operaciones del proceso pago de servicios.....	46
Tabla 17. Takt time	47
Tabla 18. Mejora DAP tiempos de operaciones del proceso almacén	48
Tabla 19. Mejora DAP tiempos de operaciones del proceso compras.....	49
Tabla 20. Mejora DAP tiempos de operaciones del proceso proveedores.....	50
Tabla 21. Tiempos muertos en los procesos claves críticos.....	51
Tabla 22. Inversión del modelo de gestión por procesos.....	51
Tabla 23. Herramientas Financieras	52

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Mapa de los procesos Vecars and Trucks S.A.C, 2020.....	16
Figura 2. Diagrama de Ishikawa.....	53
Figura 3. Diagrama de flujo de los procesos claves	54
Figura 4. Diagrama de operaciones del proceso cliente.....	55
Figura 5. Tiempos de operaciones del proceso cliente.....	56
Figura 6. Diagrama de operaciones del proceso almacén.....	57
Figura 7. Tiempos de operaciones del proceso almacén	58
Figura 8. Diagrama de operaciones del proceso compras	60
Figura 9. Tiempos de operaciones del proceso compras	61
Figura 10. Diagrama de operaciones del proceso proveedores	61
Figura 11. Tiempos de operaciones del proceso proveedores	62
Figura 12. Diagrama de operaciones del proceso operaciones de mantenimiento	63
Figura 13. Tiempos de operaciones del proceso operaciones de mantenimiento.....	64
Figura 14. Diagrama de operaciones del proceso de servicio de pago	65
Figura 15. Tiempos de operaciones del proceso de servicio de pago	65
Figura 16. Diagrama de operaciones de proceso general	66
Figura 17. Mapa de la cadena de valor de los procesos claves	67
Figura 18. Propuesta del diagrama de flujo de los procesos	68
Figura 19. Mejora del diagrama de operaciones del proceso almacén	69
Figura 20. Mejora de los tiempos de operaciones del proceso almacén	69
Figura 21. Mejora del diagrama de operaciones del proceso compras.....	70
Figura 22. Mejora de los tiempos de operaciones del proceso compras	71
Figura 23. Mejora del diagrama de operaciones del proceso proveedores.....	71
Figura 24. Mejora de los tiempos de operaciones del proceso proveedor	72
Figura 25. Mejora del diagrama de operaciones del proceso	73
Figura 26. Mejora del mapa de la cadena de valor de los procesos claves	74

Resumen

En este trabajo se presenta un modelo de gestión por procesos para la empresa Vecars and Trucks S.A.C, con el propósito de reducir los tiempos muertos en los procesos claves. El tipo de investigación fue aplicada y el diseño descriptivo no experimental. El estudio tuvo como población 6 procesos: cliente, almacén, compras, proveedores, mantenimiento y servicios de pago. Para ello se utilizaron los instrumentos: ficha de observación, mapa de procesos, diagrama de flujo, diagrama de operación de procesos, diagrama de análisis de procesos y mapa de la cadena de valor. En primer lugar, se obtuvo que los procesos claves críticos con mayores tiempos muertos son: almacén, compras y proveedores los cuales genera un tiempo de valor no añadido de 350 minutos y 50 actividades. Luego se propuso un modelo de gestión por procesos minimizando el tiempo de valor no añadido a 105 minutos con un total de 33 actividades y takt time de 15 servicios/día. Finalmente, mediante una evaluación económica y financiera se obtuvo un beneficio de 217830.60 soles/año, inversión 96215.00 soles, valor actual neto 708864.46 soles y una tasa interna de rentabilidad 226% lo que hace viable la ejecución del modelo de gestión por procesos.

Palabras Claves: Modelo de gestión por procesos, procesos claves, tiempo muerto.

Abstract

In this work, a process management model is presented for the company Vecars and Trucks S.A.C, with the purpose of reducing downtime in key processes. The type of research was applied and the descriptive design was not experimental. The study had as population 6 processes: customer, warehouse, purchases, suppliers, suppliers, maintenance and payment services. For this, the instruments will be used: observation sheet, process map, flow diagram, process operation diagram, process analysis diagram and value chain map. In the first place, it was obtained that the critical key processes with the greatest downtime are: warehouse, purchases and suppliers, which generate a time of non-added value of 350 minutes and 50 activities. Then a process management model was proposed, minimizing the time of non-added value to 105 minutes with a total of 33 activities and a takt time of 15 services / day. Finally, through an economic and financial evaluation, a profit of 217,830.60 soles / year was obtained, investment 96215.00 soles, net present value 708,864.46 soles and an internal rate of return 226% which makes viable.

Keywords: Process management model, key processes, downtime.

Declaratoria De Autenticidad Del Asesor

Yo, Mg. Ing., ULLOA BOCANEGRA SEGUNDO GERERDO, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – Sede Trujillo, revisor del trabajo de investigación titulado: **“Modelo de Gestión por Procesos en la Empresa Vecars and Trucks S.A.C., 2020”** de los estudiantes **CÓRDOVA RÍOS, ALEXCER Y LUJAN CAVERO, LENER ROLAN** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita 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.

Trujillo, 21 de diciembre del 2020

Firmado digitalmente por: SULLOAB el 23 Dic

2020 12:48:03

.....

Firma

Docente: Mg. Ing. SEGUNDO GERARDO ULLOA BOCANEGRA

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