



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“Aplicación de Gestión por procesos para aumentar la  
rentabilidad en la empresa Servicios Industriales Chimbotano  
E.I.R.L – Chimbote 2021”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERA INDUSTRIAL

**AUTORES:**

Acevedo Acosta, Brenda Yasmin (ORCID: 0000-0002-6899-7981)

Torres Laguna, Marilena Rosa (ORCID: 0000-0001-7931-4309)

**ASESOR:**

Ms. Chucuya Huallpachoque Roberto Carlos (ORCID: 0000-0001-9175-5545)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión empresarial y productiva

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

**A Dios**, por permitirnos culminar nuestros estudios superiores iluminándonos y guiándonos en cada momento para seguir por el camino correcto y así lograr alcanzar nuestras metas.

**A nuestros padres**, quienes se esfuerzan a diario y nos brindan incondicionalmente su apoyo moral y económico.

**A nuestros hermanos**, que son parte importante en nuestras vidas y por ayudarnos de alguna manera a seguir adelante durante nuestra vida universitaria.

**A nuestros amigos y todas aquellas personas especiales**, que en algún momento nos aconsejaron, estuvieron a nuestro lado en los días buenos y malos dándonos fuerzas y alegrías necesarias para seguir adelante.

## **Agradecimiento**

**A Dios**, por guiar nuestros pasos y estar a nuestro lado ayudándonos a cumplir nuestros objetivos ya que sin el nada sería posible.

**A nuestros Padres**, por hacer un esfuerzo en apoyarnos en toda la etapa de nuestras vidas.

**A la Universidad César Vallejo**, por darnos la oportunidad de pertenecer a esta casa de estudios.

**A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial**, por compartir sus enseñanzas durante nuestra vida universitaria.

## 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.....	7
III.METODOLOGÍA.....	15
3.1.Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2.Variables y operacionalización.....	15
3.3.Población, muestra y muestreo.....	16
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5.Procedimientos .....	18
3.6.Método de análisis de datos .....	19
3.7.Aspectos éticos .....	20
IV.RESULTADOS.....	21
V.DISCUSIÓN .....	44
VI.CONCLUSIONES .....	47
VII.RECOMENDACIONES .....	48
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	17
Tabla 2. Método de análisis de datos.....	19
Tabla 3. Estado de resultados inicial.....	24
Tabla 4. Rentabilidad inicial en relación con las ventas. ....	25
Tabla 5. Plan de mejora. ....	27
Tabla 5. Objetivos e indicadores de la organización. ....	30
Tabla 6. Programación de actividades. ....	34
Tabla 7. Plan de capacitación del personal.....	35
Tabla 8. Cronograma de capacitación.....	36
Tabla 9. Evaluación de proveedores. ....	37
Tabla 10. Cantidad óptima de pedido de la familia de planchas y tubos SCH 40 SCH 80. ....	38

## Índice de figuras

Figura 1. Esquema de investigación. ....	15
Figura 2. Procedimiento de investigación.....	18
Figura 3. Flujograma de proceso de compras en la empresa Servicios Industriales Chimbotano .....	22
Figura 4. Organigrama propuesto para la empresa Servicios Industriales Chimbotano EIRL.....	28
Figura 5. Mapa de procesos para la empresa Servicios Industriales Chimbotano EIRL. ....	30
Figura 7. Demanda pronosticada de la familia de planchas y tubos SCH 40 SCH 80. ....	38
Figura 8. Demanda pronosticada de la familia de rodamientos y cartuchos. ....	39

## Resumen

En esta investigación se tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la aplicación de la gestión por procesos influye en la rentabilidad en la empresa Servicios Industriales Chimbotano E.I.R.L, la metodología empleada fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo y diseño pre experimental. Como resultado se tuvo que se deduce que el personal entiende que la no normalización o estandarización de procesos es el causal de la baja rentabilidad, el cual se deduce que el personal necesita ser capacitado para darles a atender que los trabajos que realizan deben estar documentados y reglamentados, es decir estandarizados, ya que, la empresa carece de soporte documentario de los trabajadores, a su vez, se obtuvo un valor de 10.53% en su rentabilidad, el cual representa que, por cada sol invertido por la empresa, este obtuvo un 10.53% de retribución en utilidades, seguido, se implementó las herramientas de la gestión de procesos, los cuales fueron organigrama, manual de organización y funciones, política, plan de actividades de trabajo, plan de capacitaciones y evaluación de proveedores. Como conclusión se obtuvo un valor de 94.43% en la rentabilidad, el cual representa que, por cada sol invertido por la empresa, este obtuvo un 94.43% de retribución en utilidades, después de deducir todos los costos y gastos operativos incluyendo interés e impuestos.

**Palabras Clave:** gestión por proceso, rentabilidad, mantenimiento.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine how the application of process management influences profitability in the company Servicios Industriales Chimbotano E.I.R.L, the methodology used was applied type, quantitative approach and pre-experimental design. As a result, it was deduced that the staff understands that the non-normalization or standardization of processes is the cause of the low profitability, which is deduced that the staff needs to be trained to give them to attend to the fact that the work they perform must be documented and regulated, that is, standardized, since the company lacks documentary support from the workers, in turn, a value of 10.53% was obtained in its profitability, which represents that, for each sol invested by the company, it obtained a 10.53% of remuneration in profits, followed by the implementation of process management tools, which were organization chart, organization and functions manual, policy, work activities plan, training plan and supplier evaluation. As a conclusion, a value of 94.43% was obtained in the profitability, which represents that, for every sol invested by the company, it obtained a 94.43% return on profits, after deducting all operating costs and expenses including interest and taxes.

**Keywords:** management by process, profitability, maintenance.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHUCUYA HUALLPACHOQUE ROBERTO CARLOS, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "APLICACIÓN DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA AUMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS INDUSTRIALES CHIMBOTANO E.I.R.L – CHIMBOTE 2021.", cuyos autores son TORRES LAGUNA MARILENA ROSA, ACEVEDO ACOSTA BRENDA YASMIN, 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 la 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.

CHIMBOTE, 15 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHUCUYA HUALLPACHOQUE ROBERTO CARLOS <b>DNI:</b> 40149444 <b>ORCID</b> 0000-0001-9175-5545	Firmado digitalmente por: RCHUCUYAH el 20-12- 2021 16:51:19

Código documento Trilce: TRI - 0226023