

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



"La gestión por procesos para la mejora continua y la satisfacción del cliente en los servicios del área de hidráulica de la empresa Marco Peruana S.A. Chimbote, 2016"

Tesis para obtener el Título Profesional de INGENIERO INDUSTRIAL

Autor

Huamanchumo Diaz, Juana Jesus

Chimbote – Perú
2018

ABSTRACT

El presente trabajo de investigación de tipo descriptivo no experimental, está direccionado a la elaboración de un modelo de gestión por procesos, con el propósito de ordenar los procesos que se realizan y así afianzar la mejora continua y satisfacción del cliente. Con la información obtenida respecto a la percepción de los principales clientes acerca del servicio recibido, se verificó que existe un porcentaje de insatisfacción cuyas causas radican principalmente en el cumplimiento de los plazos de entrega. Para tal caso se realizó el análisis de la situación actual para conocer cuales son los procesos y de qué manera se realizan, dando como resultado que existen reprocesos que pueden ser eliminados. Se elaboró el mapa de procesos para identificar las actividades claves y como se relacionan entre sí, así como los diagramas de proceso para representar gráficamente el flujo de las tareas y secuencia de las mismas; con las fichas de procesos se pretende contar con la información relevante para el control de las actividades definidas en el diagrama. Finalmente se propusieron los indicadores para la evaluación y seguimiento de la mejora continua. Se realizó la evaluación económica en base al ahorro de horas hombre por la eliminación de los reprocesos teniendo como resultado un valor actual neto de S/ 19 290, la tasa interna de retorno de 139% mayor que la tasa de descuento y la relación costo-beneficio de 1.38, concluyendo que la implementación del modelo de gestión por procesos es viable.