



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“Implementación un plan de procesos para la mejora de productividad de una empresa de maquinaria pesada Contratistas Illariy Musux SAC Trujillo 2025”

Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Pedro Sergio Salaverry Negreiros

Asesor:

Mg. Lic. Tirado Galarreta Gaspar Cristian

Código ORCID

0000-0002-2559-2052

Trujillo - Perú

2025

Informe de Similitud



Página 2 de 57 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: tmc-oid::13446520761

13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 5%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguir una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo. Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Página 2 de 57 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: tmc-oid::13446520761

Tabla de contenido

Índice de tablas	7
Índice de Figuras.....	8
Índice de ecuaciones	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN EJECUTIVO.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	16
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	24
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	36
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1	Procedimientos estandarizados diseñados para el área de maquinaria pesada .	38
Tabla 2	Aportes operativos derivados de los procedimientos estandarizados.....	39
Tabla 3	KPI diseñados para evaluar la productividad operativa	39
Tabla 4	Fórmula y objetivo de los KPI implementados	40
Tabla 5	Resultados comparativos antes–después de implementar los KPI	41
Tabla 6	Programa de capacitación: temas, duración y público objetivo	42
Tabla 7	Resultados obtenidos tras la capacitación del personal	42
Tabla 8	Comparación antes–después del desempeño operativo.....	43
Tabla 9	Impacto general del plan en la eficiencia operativa	44

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama.....	10
Figura 2 Diagrama de Ishikawa de la situación actual	36
Figura 3 Diagrama de Ishikawa de ineficiencia y tiempos improductivos.....	37

RESUMEN EJECUTIVO

La experiencia profesional se desarrolló en Contratistas Illariy Musux S.A.C., empresa dedicada al alquiler de maquinaria pesada, transporte de carga y ejecución de proyectos industriales. Durante el periodo laboral se identificó una problemática central: la ausencia de procesos estandarizados, la baja trazabilidad documental y la deficiente coordinación entre Operaciones, Mantenimiento y Logística, lo que generaba tiempos ociosos, fallas mecánicas recurrentes y baja productividad. Ante esta situación, se implementó un plan de procesos operativos orientado a mejorar la eficiencia del área de maquinaria pesada mediante herramientas como gestión por procesos (BPM), diagrama de Ishikawa, flujogramas, programa de mantenimiento preventivo, cronogramas y KPI de productividad

El proyecto permitió ordenar las actividades de solicitud, despacho, operación y retorno de maquinaria, fortaleciendo la trazabilidad y reduciendo la variabilidad operativa. Entre los principales resultados destacan el incremento de la disponibilidad operativa (de 68 % a 82 %), la reducción de tiempos improductivos (de 25 % a 12 %) y la mejora en el cumplimiento del mantenimiento preventivo. Asimismo, la capacitación del personal elevó el uso adecuado de formatos digitales y la detección temprana de fallas.

La experiencia consolidó competencias profesionales en gestión operativa, liderazgo, análisis crítico, planificación, resolución de problemas y mejora continua, demostrando la efectividad del plan implementado y su impacto positivo en la productividad empresarial.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Referencias

- Andersen, V., Lelieveld, H. L., & Motarjemi, Y. (Eds.). (2023). Food safety management: a practical guide for the food industry. Academic Press. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3TpwEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Motarjemi+y+Lelieveld+\(2018\)&ots=5o40Q5axRL&sig=HLi_Za17do0WX2UTQQleEq5TvT4](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3TpwEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Motarjemi+y+Lelieveld+(2018)&ots=5o40Q5axRL&sig=HLi_Za17do0WX2UTQQleEq5TvT4)
- Chiavenato, I. (2019). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. 10. https://bida.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/15222/Idalberto%20Chiavenato_%20Martha%20Patricia%20Guzm%C3%A1n%20Brito%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20_%20el%20capital%20humano%20de%20las%20organizaciones-McGraw-Hill%20%282019%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Judge, T. A., Robbins, S. P., & SOBRAL, F. (2009). Comportamiento organizacional. Estados Unidos: Pearson. https://www.academia.edu/download/110876443/comportamiento_organizacion_al_17nbsped_6073239858_9786073239851_9786073239868.pdf
- Quispe-Fernández, J. L., Aguilar-Liñán, R. T., Tafur-Flores, R. A., & Hernández-Domínguez, P. Y. (2025). Gestión Administrativa en la Satisfacción Laboral de Trabajadores del Sector Educativo Peruano. Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0, 18(2), 75-87. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2665-02662025000200075&script=sci_arttext
- Davenport, T. H. (2016). Process management for knowledge work. Harvard Business Review Press. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/226439050_Process_Management_for_Knowledge_Work
- Moura, R. y. Cauchick (2020). Continuous improvement initiatives and their impacts: A review. International Journal of Lean Six Sigma. 11(3), 429-450. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/389814655_Continuous_improvement_through_Lean_Six_Sigma_a_systematic_literature_review_and_bibliometric_analysis

- Northouse, P. (2018). *Leadership: Theory and practice* (8.^a ed.). SAGE Publications.
Obtenido de
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3568102>
- Adeoye, A. O., & Odusanya, K. S. (2022). Effects of Business Process Management on Organisational Productivity: A Study of Selected Banks. *EuroEconomica*, 41(1), 90–98.
https://www.researchgate.net/publication/383181937_Effects_of_Business_Process_Management_on_Organisational_Productivity_A_Study_of_Selected_Banks
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management* (13.^a ed.). Pearson.
- Valencia Jarama, J. L., Gutiérrez Canchasto, G. A., & Flores Marchán, V. M. (2025). Lean Manufacturing en el mejoramiento continuo de la productividad. *Revista InveCom*, 5(2), 1–12. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14002915>
- Goetsch, D. & Davis S. (2014). *Quality management for organizational excellence* (Vol. 427). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
<https://www.pearsonhighered.com/assets/preface/0/1/3/5/0135577322.pdf>