



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA PLANTA ENVASADORA SANTO TORIBIO GAS S.A.C CHICAMA 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Br. Anne Kerly Jahayra Aguilar Paredes
Br. Rosangela Marilyn Méndez Lozano

Asesor:

Ms. Roger Hurtado Rojas

Trujillo – Perú
2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación	3
1.4. Limitaciones	4
1.5. Objetivos.....	5
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	5
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	5
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. <i>Internacional</i>	6
2.1.2. <i>Nacional</i>	7
2.2. Bases teóricas.....	8
2.2.1. <i>Definición de Procesos Operativos:</i>	8
2.2.2. <i>Importancia:</i>	9
2.2.3. <i>Gestión de los procesos:</i>	10
2.2.4. <i>Dificultades en los Procesos Operativos:</i>	13
2.2.5. <i>Beneficios del Buen Manejo de los Procesos Operativos:</i>	17
2.2.6. <i>Actividades que no agregan valor en una empresa:</i>	19
2.2.7. <i>Características de los Productos:</i>	19
2.2.8. <i>Satisfacción del cliente:</i>	22
2.2.9. <i>El Ciclo PVHA o ciclo de la calidad</i>	25
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	26
3.1. Operacionalización de variables	26
3.2. Diseño de investigación.....	27
3.3. Unidad de estudio	27
3.4. Población	27
3.5. Muestra (muestreo o selección).....	27
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos:.....	28
3.6.1. <i>Técnicas:</i>	28

3.6.2. Procedimientos:.....	28
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	29
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	30
4.1. Diagnostico:	30
4.2. Propuesta de mejora de los procesos:.....	44
4.2.1. Estandarizar:	44
4.2.2. Medir:.....	52
4.2.3. Controlar:	57
- Mejora para el proceso de abastecimiento:.....	58
- Mejora para el proceso de habilitación de balones:.....	58
- Mejora para el proceso de producción:	59
<i>En este proceso se cuenta con un fallo que es el peso inexacto del balón, es por ello que se propone lo siguiente:</i>	<i>59</i>
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	60
5.1. Propuesta de los procesos operativos:	60
5.2. Diagnóstico:	61
5.3. Estandarizar:.....	62
5.4. Medir.....	63
5.5. Control:	64
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS.....	68
Anexo N° 1. Carta de aprobación de la empresa para hacer la tesis.....	68
Anexo N° 2. Realidad problemática	69
Anexo N° 3. Validación de la Guía de entrevista.....	70
Anexo N° 4. Fotos de la empresa	71
Anexo N° 5. GUÍA DE ENTREVISTA	74
Anexo N° 6. Formato de recepción de materiales	76
Anexo N° 7. Formato de registro de procesos	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Registro de Fallos en la Producción de Enero a Junio del 2016	2
Tabla N° 2. Operacionalización de variables	26
Tabla N° 3. Descripción del balon de gas de 10kg.....	30
Tabla N° 4. Materiales directos de Producción	31
Tabla N° 5. Producción mensual de enero a junio del 2016	36
Tabla N° 6. Galones de pintura utilizados y defectuosos de enero a junio del 2016	36
Tabla N° 7. Termoencogibles utilizados y defectuosos de enero a junio 2016.....	38
Tabla N° 8. O´rings utilizados y defectuosos de enero a junio 2016	39
Tabla N° 9. Mala limpieza del balon de enero a junio del 2016	40
Tabla N° 10. Mal pintado de balones de gas de enero a junio del 2016	41
Tabla N° 11. Peso inexacto de balones de gas de enero a junio del 2016	42
Tabla N° 12. Pérdida en soles de galones de pintura defectuosos	52
Tabla N° 13. Pérdida en soles de termoencogibles defectuosos	52
Tabla N° 14. Pérdida en soles de O´rings del balon de gas	53
Tabla N° 15. Pérdida en soles de la mala limpieza del balon de gas.....	53
Tabla N° 16. Pérdida en soles del mal pintado del balon de gas	54
Tabla N° 17. Pérdida en soles de balones de gas con peso inexacto.....	54
Tabla N° 18. Gastos Administrativos de la empresa de enero a junio del 2016	55
Tabla N° 19. Gastos de Ventas de la empresa de enero a junio del 2016	55
Tabla N° 20. Estado de Ganancias y Pérdidas	56
Tabla N° 21. Pérdida en la utilidad de enero a junio del 2016	56
Tabla N° 22. Propuesta del Ciclo PVHA	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Fallas y Deficiencias	14
Figura N° 2. Clasificación de los costos de calidad	16
Figura N° 3. Características de los Productos.....	20
Figura N° 4. Satisfacción del Cliente	24
Figura N° 5. Ciclo PVHA	25
Figura N° 6. Mapa de Procesos de la empresa.....	31
Figura N° 7. Producción Diaria de balones de gas de Enero a Junio del 2016	35
Figura N° 8. Galones de pintura utilizados y defectuosos de enero a junio del 2016	37
Figura N° 9. Termoencogibles utilizados y defectuosos de enero a junio del 2016.....	38
Figura N° 10. O’rings utilizados y defectuosos de enero a junio del 2016.....	39
Figura N° 11. Mala limpieza del balon de gas de enero a junio del 2016.....	40
Figura N° 12. Mal pintado de balones de gas de enero a junio del 2016	41
Figura N° 13. Peso inexacto de balones de gas de enero a junio del 2016	43
Figura N° 14. Diagrama de proceso de Abastecimiento de la empresa.....	45
Figura N° 15. Diagrama de proceso de Abastecimiento Propuesto	46
Figura N° 16. Diagrama de proceso de Habilitación de balones de la empresa.....	47
Figura N° 17. Diagrama de proceso de Habilitación de balones propuesto	48
Figura N° 18. Diagrama de proceso de producción de la empresa.....	49
Figura N° 19. Diagrama de proceso de producción propuesto	50
Figura N° 20. Proceso de ventas de la empresa.....	51

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad elaborar una propuesta de mejora de los procesos operativos de la Planta Envasadora Santo Toribio Gas S.A.C. El problema de investigación está referido a conocer el funcionamiento de cada uno de los procesos operativos de la empresa. Se utilizó un diseño transversal con un nivel de investigación descriptivo.

La propuesta de mejora de los procesos operativos, establecerá dar solución a los problemas que se presentan en la empresa para que mejore su productividad y se dé un adecuado aprovechamiento de los recursos, en función de generar la mayor eficiencia operativa. La población de la investigación son todos los procesos operativos en la Planta Envasadora Santo Toribio Gas S.A.C. A partir del cual se estableció una muestra que son las unidades producidas de balones de gas de los meses de enero a junio del 2016. Se aplicó como técnica la recopilación de datos a través de una entrevista y análisis documental.

En los resultados se muestra que con la información obtenida en sus registros y reportes se pudo realizar un diagnóstico donde se encuentran todos los fallos y problemas que se presentan en los procesos operativos los mismos que influyen en la productividad.

En el análisis se tomó como referencia la producción mensual de Enero a Junio del año 2016, donde se percibe que el proceso que está teniendo mayor impacto negativo es el proceso de producción ya que tuvo una mayor cantidad de fallos lo cual genera ineficiencias para la empresa.

La presente investigación concluye que la ejecución de una propuesta de mejora de los procesos operativos permitirá obtener un mejor control en cada uno de los procesos a través del ciclo PVHA.

Palabras Claves: Procesos operativos, propuesta, producción, envasado, control.

ABSTRACT

The present research work has as purpose to elaborate an improvement of operational processes proposal in the company: Planta Envasadora Santo Toribio Gas S.A.C. of Trujillo. The research problem is focused in how works each one of the operational processes of the company. In this investigation a cross-sectional design was used. At the same time this research has a descriptive design.

The improvement of operational processes proposal, will give solutions to the problems of the processes of the company. Also these improvements will help the company to increase their productivity and managers can give a good use of their resources. The research population of the study was conformed by all the operational processes of the company: “Planta Envasadora Santo Toribio Gas S.A.C. of Trujillo”, the sample of the research was the units of cylinders with gas. To analyze the information of these units, it took the result from January to June of 2016. In this investigation, it was used interview and documentary analysis as technical of data collection.

The results of this investigation show the problem and failures of their process which were identify through analyze of the information. These problems impact in the productivity of the company.

The analysis of the results from January to June of 2016 show a negative impact in the production process, this process had a lot of failures and it produces inefficiency in the company.

To conclude, the implementation of an improvement of operational processes proposal using the PVHA cycle, will allow to the company to get a better view of the development of their process.

Key words: operational processes, proposal, production, packing, control of product.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2014). *Organización de Empresas*. México: Interamericana Editores S.A.
- Chase, R., & Jacobs, F. (2011). *Administración de Operaciones Producción y Cadena de Suministros*. México: McGraw-Hill.
- Chase, R., & Jacobs, R. (2014). *Administración de Operaciones: Producción y Cadena de Suministros*. México: Mc Graw Hill.
- Chávez, E. L., & Inoñan, C. O. (2014). *Propuesta de mejora de los procesos operativos de la empresa de confecciones Diankris*. Chiclayo.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración*. México: Programas Educativos S.A.
- García, C. A. (2011). *Productividad y Reducción de Costos*. México: Editorial Trillas.
- Gutierrez, P. H. (2014). *Calidad Productividad*. México: Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Heizer, J., & Render, B. (2004). *Principios de Administración de Operaciones*. México: Pearson.
- Heizer, J., & Render, B. (2007). *Dirección de la Producción y de Operaciones*. México: Pearson.
- Imai, M. (2000). *Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Kloter, P., & Lane, K. (2006). *Dirección del Marketing*. México: Pearson Educación.
- Orellana, L. M. (2014). *Diseño y Propuesta de Mejora de los Procesos Operativos para la Empresa Plástitec*. Ecuador.
- Pérez, F. d. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid-España: ESIC EDITORIAL.
- Pérez, F. J. (2007). *Gestión por Procesos*. España: ESIC Editorial.
- Peteiro, D. (01 de Marzo de 2012). *Blog: Sinapsys Bussines Solutions, S.L.* Obtenido de Blog: Sinapsys Bussines Solutions, S.L: <http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Plan Nacional de Diversificación. (13 de Noviembre de 2015). *Ministerio de Producción* . Obtenido de <http://www.produce.gob.pe/index.php/plan-nacional-de-la-diversificacion-productiva>