



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“PROPUESTA PARA EL CONTROL EFICAZ DE LA GESTIÓN DE COSTOS, BASADO EN LA GUIA PMBOK, EN EL ÁREA DE SERVICIOS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA VENTA Y POST VENTA DE MAQUINARIA Y EQUIPOS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autores:

Isabel Paola Cabezas Quispe

Nathalie Portillo Pérez

Asesor:

Ing. Douglas Vergara Julio

Lima - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Ing. Douglas Vergara Julio , docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería, Carrera profesional de Ingeniería Industrial, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(los) estudiante(s):

- Isabel Paola Cabezas Quispe
- Nathalie Portillo Pérez

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “Propuesta para el control eficaz de la Gestión de costos, basado en la Guía PMbok, en el área de servicios de una empresa dedicada a la venta de maquinaria y equipos” para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

Ing. Douglas Vergara Julio

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) *Mg. Alejandro Ortega Saco*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *Isabel Paola Cabezas Quispe y Nathalie Portillo Pérez*, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: *“Propuesta para el control eficaz de la gestión de costos, basado en la Guía PMbok, en el área de servicios de una empresa dedicada a la venta de maquinarias y equipos”*

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, expresa:

Aprobado

Calificativo: Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Mg. Alejandro Ortega Saco

Director

DEDICATORIA

A Jehová por iluminar siempre nuestros caminos y darnos las fuerzas necesarias para sobresalir siempre en los momentos difíciles.

A nuestros padres, dándonos su apoyo incondicional en los malos y buenos momentos.

Y a nuestros profesores porque fueron nuestros guías y con su sabiduría nos supieron como aconsejar.

AGRADECIMIENTO

Gracias a todos por el apoyo. A Jehová porque todo lo que tengo y soy se lo debo a él,

Gracias a mi mamá, por su apoyo incondicional puedo alcanzar mi meta. A mi esposo, por todas las palabras y gestos de apoyo generosos, y a mis hijas que me dan las fuerzas necesarias para brillar.

Isabel Cabezas

Gracias a Dios por su protección, a mis padres por el apoyo incondicional en cada momento. A mi hijo por ser el motivo de cada uno de los pasos que doy en la vida.

Nathalie Portillo

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
TABLA DE CONTENIDO	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Objetivos	14
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	15
CAPÍTULO III: RESULTADOS	22
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS	26
ANEXOS	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Problema general y problemas específicos.

Tabla 2. Objetivo general y objetivos específicos.

Tabla 3. Análisis de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Tabla 4. Alfa de Cronbach si el ítem se ha suprimido.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de procesos de Control de costos.

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo proponer un modelo estándar para gestionar, controlar y optimizar los costos basado en la Guía Project Management Body Of Knowledge (PMBOK) en el área de Servicios de una empresa dedicada a la venta de equipos y maquinaria.

Se elaboró una encuesta que consta de 10 items, su propósito es conocer el estado actual del área de Servicios en todos sus aspectos con el fin de evaluar la situación actual y mejorar los procesos basándonos en la propuesta de la guía PMBOK. Se encuestaron un total de 10 personas que pertenecen directamente al área, luego de recolectar las respuestas de los colaboradores, fueron ingresados al programa SPSS para el análisis de Confiabilidad; la cual nos indicará si el instrumento utilizado es confiable y aplicable.

La evaluación inicial toma en consideración los problemas detectados en la encuesta la cual demuestra que existen bajos niveles de planificación con respecto a la ejecución de las operaciones y sus recursos, así mismo un bajo nivel en el control y gestión de los costos lo cual conlleva a una baja rentabilidad del área de Servicios. Dicho esto, el presente trabajo planteará los pasos necesarios a seguir para poder mejorar los planes y controles relacionados a los costos con el objetivo de mejorar la rentabilidad del área.

PALABRAS CLAVES: Guía PMBOK; Gestión de costos, Control eficaz.

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS

- Farje, J. (2011). *Aplicación de los lineamientos del PMBOK en la gestión de la ingeniería y construcción de un depósito de seguridad para residuos industriales*. Lima, Perú: Univesidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Hernandez, R., C., F., & P., B. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico DF: McGraw-Hill.
- Project Management Institute, Inc. (2013). *Guia de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBok)*. Pensilvania: Project Management Institute.
- Velasquez, J. (2007). *Definición de un plan de formación en gerencia de proyectos que responda a brechas de conocimiento según el estándar de gestión de proyectos definidos por el PMI*. Caracas, Venezuela: Univesidad Católica Andrés Bello.
- Vera, R. (2011). *Gestión de los costos en proyectos de construcción de edificaciones educativas de entes públicos de la gobernación del estado Zulia*. Maracaibo, Venezuela: Universidad de Zulia.