

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“Análisis de gestión por procesos del área de servicio técnico de la empresa Biomedical Group SAC, Lima 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Jhonatan Oscar Sanchez Ortiz

John Elvis Martinez Jara

Asesor:

MBA. Susan Madeleine Silvera Arcos

Lima - Perú

2021



TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	44
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso	6
Figura 2. ¿Qué es un proceso?.....	7
Figura 3. Ejemplo de Mapa de procesos	9
Figura 4. Esquema de descripción de procesos a través de diagramas y fichas	10
Figura 5. Ejemplo de diagrama para el proceso de requisitos del producto	11
Figura 6. Símbolos habituales en representación de diagramas.....	12
Figura 7. Ficha de proceso de retención y baja de clientes	14
Figura 8. Diferencias entre enfoque funcional y enfoque en procesos	18
Figura 9. Ciclo Deming o PDCA.....	20
Figura 10. Ciclo Deming enfocado a procesos.....	21

RESUMEN

El propósito de esta investigación es describir los procesos del área de servicio técnico en Biomedical Group SAC, a partir de la información proporcionada por técnicos, superiores y gerentes.

La metodología se basa en un enfoque cualitativo con alcance descriptivo y diseño fenomenológico. Para ello, se permitió realizar entrevistas a 12 trabajadores de la empresa del área de servicio técnico a BMG SAC, conformada por 9 técnicos especialistas y 3 jefes; esto con el fin de recopilar la información necesaria para esta investigación; por tal motivo, se utilizó una hoja de observación con el objetivo de reforzar la evidencia encontrada en la entrevista.

Los resultados permitieron describir los procesos del área de servicio técnico, los cuales se agruparon en cuatro etapas: 1. Planificación, 2. Ejecución, 3. Medición, 4. Acciones Correctivas. Asimismo, se concluyó que estas etapas no están consolidadas debido a la ausencia de herramientas y técnicas con un enfoque en la gestión de procesos y mejora continua. Finalmente, esta investigación culmina con la recomendación de utilizar el modelo de gestión de procesos de negocio en el área de servicio técnico, con el fin de lograr una mayor eficiencia en cada una de las etapas descritas anteriormente.

Palabras clave: Procesos, Gestión de Procesos de Negocio.

ABSTRACT

The purpose of this research is describe the processes of the technical service area at Biomedical Group SAC, as from on information provided per technicians, superiors and managers.

The methodology is based on a qualitative focusing with a descriptive scope and phenomenological design. For it, was allowed to carry out interviews with 12 workers of the technican service area company to BMG SAC, made up of 9 technical specialists and 3 heads; this in order to collect the necessary information to this research; for this reason, was used an observation sheet with the objective to reinforce the evidence found in the interview.

The results allowed to describe the processes of the technical service area, which were grouped into four stages: 1. Planning, 2. Execution, 3. Measurement, 4. Corrective Actions. Likewise, it was concluded to that these stages are not been consolidated due to the absence of tools and techniques with a focused on business process management and continual improvement. Finally, this research culminates with the recommendation to use the business process management model in the technical service area, in order to achieve greater efficiency in each of the previously described stages.

Keywords: Processes, Business Process Management.

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS

- Agudelo Tobón, L. F., & Escobar Bolívar, J. (2010). *Gestión por procesos*. Medellín: ICONTEC.
- Aguilar Coto, M. (2013). Identificación y gestión por procesos. *CEGESTI*, N° 235, págs. 1-3.
- Alfaro Castellanos, M. (2012). *Administración de personal*. Mexico: Red Tercer Milenio S.C. Recuperado el 08 de noviembre de 2017
- Aliaga, V. T. (13 de Noviembre de 2015). *Congreso De La Republica*. Obtenido de Congreso De La Republica: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A95F44A70AA11CE10525802F00598284/\\$FILE/alivilc.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A95F44A70AA11CE10525802F00598284/$FILE/alivilc.pdf)
- Almeda, C. (07 de Julio de 2017). *blog.talentclue.com*. Obtenido de blog.talentclue.com: <http://blog.talentclue.com/rotacion-de-personal>
- AMAYA, L., Berrío Acosta, G., & Herrera, W. (15 de Octubre de 2014). *Eticapsicologica*. Obtenido de Eticapsicologica.
- Arguelles Guerrero, O. (2007). *Una metodología para el diagnóstico y diseño de una estructura organizacional*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de Mexico .
- Ballén Calderón, J., & Chipatecua Godoy, L. (2007). *Modelo de gestión para un centro de servicio automotriz*. Colombia: Universidad de Santander.
- Beltrán Sanz, J., Carmona Calvo, M. Á., Carrasco Pérez, R., Rivas Zapata, M. Á., & Tejedor Panchor, F. (2002). *Guía para una gestión basada en procesos*. Sevilla.
- Bergholz, S. P. (11 de MAYO de 2011). *MEDWAVE*. Obtenido de MEDWAVE: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- Bermúdez García , J. (2013). Cómo medir la innovación en la organizaciones . *Sinergia e Innovación* , 8-9-10. Obtenido de <http://revistas.upc.edu.pe/index.php/sinergia/article/view/66>
- Camisión, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2007). *GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS*. MADRID: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Carbajal Zambrano, G. V., Valls Figueroa, W., Lemoine Quintero, F. Á., & Alcívar Calderón, V. E. (2017). *Gestión por procesos. Un principio de la gestión de calidad*. Manta: Mar Abierto. Obtenido de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos
- Carranza Vilahur, L., Valverde Virhuez, J., & Vera Ipenza, J. (2016). *Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi*. Lima: Universidad Del Pacifico .
- Carrasco, D. (2005). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA*. Lima: San Marcos.
- Carrasco, J. B. (2008). *Gestión de procesos*. Santiago de chile, Chile: EVOLUCIÓN S.A.

- Chang, R. (1996). *Mejora continua de procesos*. Barcelona: Granica.
- Chiavenato, I. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. MEXICO D.F: Mc Graw Hill.
- Consejería de Presidencia y Administración Territorial. (2004). *Trabajando con los Procesos*. Valladolid.
- Durand Yucra, S. (2014). *Propuesta de mejora de procesos en el area de servicio tecnico de una empresa de venta dee equipos medico*. Lima : Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Escalante Lago, A., & González Zúniga, J. F. (2015). *Ingeniería Industrial - Métodos y tiempos con manufactura ágil*. México D.F. : Alfaomega Grupo Editor .
- Galviz , G. (2011). *Calidad En La Gestion de Servicios*. Vereda del lago, Maracaibo, Venezuela : Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Hernandez, S. R., Fernando, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION 6ta EDICION* .
- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. (2009). *Herramientas para la mejora de calidad*. Montevideo. Obtenido de <http://bit.ly/1HHZOZP>
- Kaplan, R., & Norton, D. (1996). *CUADRO DE MANDO INTEGRAL, THE BALANCE SCORECARD*. Boston , Estados Unidos : Harvard Business School Press .
- Macías García , M., Alvarez Delgado, J., Rojas Fernández , C., Grosso Dolarea, S., Martínez Sancho , M., Sánchez García, M., & Barcala Lechugo , E. (2007). *Gestión de procesos en la UCA, Guia para identiicación y análisis de procesos*. Cadiz, España .
- Martínez Cruz, A. (2012). *Propuesta integral de un modelo de gestión por procesos de negocio*. Mexico: Instituto Politécnico Nacional .
- MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN. (JUNIO de 2017). *MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN*. Obtenido de MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/299953/d29294_opt.pdf
- NIPRO MEDICAL CORPORATION. (s.f.). <http://www.nipro.com.pe/>. Obtenido de <http://www.nipro.com.pe/>.
- Norma Internacional ISO 9000. (2000). *Sistemas de gestión de calidad - Conceptos y vocabulario* . Ginebra.
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5a. Edición). Ediciones de la U.
- Object Management Group. (2011). *Business Process Model and Notation*.
- Organización Internacional de Trabajo. (s.f.). *Organización internacional del Trabajo*. Obtenido de Organización internacional del Trabajo: <http://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--es/index.htm>

- Pardo Álvarez, J. M. (2019). *Gestión por procesos y Riesgo Operacional*. Bogotá: Alfaomega Colombiana.
- Peréz Fernández de Velasco, J. (2004). *Gestion por Procesos, como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestion de la organización*. Madrid, España: ESIC.
- Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2012). *Gestión por procesos - Quinta Edición*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2015). *DOCUMENTO ORIENTADOR: METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL MARCO DEL D.S. N° 004-2013-PCM – POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA*. Lima.
- Servicio de Salud de Castilla-La Mancha SESCAM . (s.f). *Manual De Calidad Asistencial*. Castilla, España: AD-MEDIOS.
- Torres, A. C. (11 de Junio de 2017). *Gestión*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/gestion-tv/que-consisten-condiciones-trabajo-2192187>
- Ucha, F. (31 de mayo de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/condiciones-de-trabajo.php>
- Universidad Privada Del Norte. (2017). *PROCESO, DEFINICIÓN Y ELEMENTOS*. Lima.