



FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación del Ciclo de Deming mediante un manual de procesos para
mejorar la productividad en la generación de viáticos, en el área de
Formación Laboral de Ourbank, San Isidro, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERA INDUSTRIAL

AUTORA

Roca Peña Gabriela

ASESOR

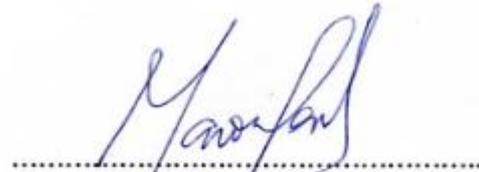
Mgtr. Conde Rosas, Roberto Carlos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Lima – Perú

2017

PÁGINA DEL JURADO



.....

Mg. Meza Velásquez Marco Antonio
Presidente



.....

Mg. Conde Rosas Roberto
Secretario



.....

Dr. Contreras Rivera Robert Julio
Vocal

DEDICATORIA

Especialmente a mi madre, por su apoyo constante motivándome a seguir adelante y cumplir con mis objetivos profesionales.

A mis hermanos, por su comprensión, atención y por los buenos anhelos que tuvieron para mí, siempre apoyándome para ser mejor persona.

A Anthony por apoyarme hasta el día de hoy con mis avances de tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al profesor Roberto Conde por su entera disposición, por confiar en mi persona, por la paciencia y por la dirección de mi proyecto de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gabriela Roca Peña con DNI 48171022, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veras y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de diciembre del 2017



Gabriela Roca Peña

DNI N° 48171022

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo Presento ante Ustedes la Tesis Titulada “APLICACIÓN DEL CICLO DE DEMING PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL PROCESO DE GENERACIÓN DE VIÁTICOS, EN EL ÁREA DE FORMACIÓN LABORAL DE OURBANK, SAN ISIDRO, 2017”, así mismo se ha ido organizado de la siguiente manera: en la parte introductoria se consignan la aproximación temática, trabajos previos o antecedentes, teorías relacionadas o marco teórico y la formulación del problema; estableciendo en este, el problema de investigación, los objetivos”, En la segunda parte se tratará del marco metodológico en el que se sustenta el trabajo como una investigación desarrollada en el enfoque cuantitativo, de tipo de estudio de análisis estadísticos. Acto seguido se determinarán los resultados que permitirá llegar a las conclusiones, todo ello con los respaldos bibliográficos y de las evidencias contenidas en el anexo del presente trabajo de investigación, la misma que someto a vuestra consideración y espero se cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

Gabriela Roca Peña

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

PAGINA JURADO.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
ÍNDICE.....	VII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
1 INTRODUCCIÓN	11
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	12
1.2.1 ANTECEDES NACIONALES.....	12
1.2.2 ANTECEDES INTERNACIONALES	14
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	16
1.3.1 CICLO DE DEMING.....	16
1.3.1.1. PLAN	18
1.3.1.2. DO.....	19
1.3.1.3. CHECK	19
1.3.1.4. ACT.....	20
1.3.2 PRODUCTIVIDAD	20
1.3.2.1 EFICIENCIA.....	22
1.3.2.2 EFICACIA	23
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	25
1.4.1 PROBLEMA GENERAL	25
1.4.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	25
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	26
1.6 HIPÓTESIS	26
1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	26
1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	27
1.7 OBJETIVO	27

1.7.1	OBJETIVO GENERAL.....	27
1.7.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	27
2	MÉTODO	28
2.1	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	28
2.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28
2.2.	VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	29
2.2.1.	VARIABLES	29
2.3.	OPERACIONALIZACIÓN Y CONSISTENCIA:	30
2.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
2.4.1.	POBLACIÓN.....	32
2.4.2.	MUESTRA	32
2.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	33
2.6	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	34
2.7	ASPECTOS ÉTICOS	34
2.8	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	35
2.8.1	RECURSOS Y PRESUPUESTO.....	35
2.8.2	FINANCIAMIENTO	35
2.8.3	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN.....	36
3	RESULTADOS	38
3.1	PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	39
3.2	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	40
3.3	ESTADÍSTICA INFERENCIAL	47
3.3.1	PRUEBA DE NORMALIDAD.....	47
3.3.2	VALIDAR HIPÓTESIS	48
IV	DISCUSIÓN	54
V	CONCLUSIÓN	56
VI	RECOMENDACIÓN.....	57
VII	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
VIII	ANEXOS	62

RESUMEN

En la presente investigación se aplicó el Ciclo de Deming mediante un Manual de Proceso con el fin de mejorar la productividad en el proceso de generación de viáticos en el Área de Soporte de Formación Laboral de la sede central de OurBank ubicada en San isidro, la cual consta en dar montos de dinero para transporte terrestre, comida, hospedaje y pasajes aéreos para colaboradores de la Escuela de Formación de Ourbank.

Se realizó una investigación de diseño experimental tipo aplicado, con una muestra de las 5 personas que trabajan en el área de Formación Laboral de Ourbank con respecto a la generación de viáticos.

De la página 43 se puede evidenciar que la media de la productividad antes de la aplicación del Ciclo de Deming como resultado 33,1667 bastante menor a la media de la productividad después de aplicar el Ciclo de Deming que resulto en 645000, evidenciando una mejora como consecuencia de la aplicación del Ciclo de Deming mediante un Manual de Proceso, este resultado coincide con lo investigado por Jose Ramón Mora Martínez (2004) en su tesis Guía metodológica para la gestión clínica por procesos, que forma parte de la presente investigación y que concluye que la aplicación del Ciclo de Deming ayuda a productividad, asimismo, la teoría reflejada en el libro de Humberto Gutiérrez Pulido (2010) en su libro Calidad Total y Productividad y en la cual nos hemos basado para nuestro marco teórico, afirma que una buena gestión del ciclo de Deming ayudaría a incrementar la productividad significativamente.

Se concluye que una buena gestión del Ciclo de Deming mediante un Manual de Proceso INCREMENTA significativamente la productividad, conforme se puede evidenciar en la página 40, en donde el incremento fue de un 5%.

Se recomienda seguir paso a paso el Manual de Proceso para dar montos de dinero para transporte terrestre, comida, hospedaje y pasajes aéreos para colaboradores de la Escuela de Formación de Ourbank.

Palabras clave (Ciclo de Deming, Productividad, Manual de Proceso)

ABSTRACT

In the present investigation, the Deming Cycle was applied through a Process Manual in order to improve productivity in the process of generation of travel expenses in the Labor Training Support Area of the OurBank headquarters in San Isidro, which consists in giving amounts of money for ground transportation, food, lodging and air tickets for employees of the Training School of Ourbank.

An applied experimental design research was carried out, with a sample of the 5 people that work in the area of Labor Training of Our Bank with respect to the generation of per diem.

From page 43 it can be seen that the average before the application of the Deming Cycle results in 33,1667, which is much lower than the average of productivity after applying the Deming Cycle, which results in 645,000, showing an improvement as a consequence of the application of the Deming Cycle through a Process Manual, this result coincides with what was researched by José Ramón Mora Martínez (2004) in his thesis Methodological guide for clinical management by processes, which is part of the present investigation and which concludes that the application of the Deming Cycle helps productivity, also, the theory reflected in the book by Humberto Gutiérrez Pulido (2010) in his book Total Quality and Productivity and on which we have based our theoretical framework, affirms that good management of the Deming cycle would help to increase productivity significantly.

It is concluded that a good management of the Deming Cycle through a Process Manual INCREASES productivity significantly, as can be seen on page 40, where the increase was 5%.

It is required to follow step by step the Process Manual to send money for ground transportation, food, lodging and air tickets for employees of the Training School of Ourbank.

Keywords (Deming Cycle, Productivity, Process Manual)