



FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL

APLICACIÓN DEL ESTUDIO DEL TRABAJO PARA OPTIMIZAR LA
PRODUCTIVIDAD EN LA SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN DE LA
MUNICIPALIDAD DE CARABAYLLO
AÑO 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

CARLOS ALFREDO MARTÍN ROLDÁN CHÁVEZ

ASESOR:

MGTR. LINO ROLANDO RODRÍGUEZ ALEGRE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA-PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mis padres, que con su apoyo incondicional me impulsaron a iniciar y terminar esta vida universitaria y adicionalmente también va dedicado a todas las personas que de alguna manera contribuyeron con su apoyo a poder lograr este objetivo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Subgerente de Comercialización de la Municipalidad de Carabaylo por otorgarme las facilidades para realizar este proyecto de investigación. De igual manera agradezco a todos los docentes y asesores que a lo largo de todos estos años de vida universitaria han contribuido con mi desarrollo como estudiante y profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Carlos Alfredo Martín Roldán Chávez, con DNI N° 72514760, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz 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 la cual me someto a lo dispuesto por las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 19 de Julio del 2017

Carlos Alfredo Martín Roldán Chávez

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del jurado:

En su cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos a la Universidad Cesar Valle presento antes ustedes la Tesis titulada “Aplicación del Estudio del Trabajo para optimizar la productividad de la Subgerencia de Comercialización de la Municipalidad de Carabaylo Año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración con los requisitos de aprobación para obtener el Título profesional de Ingeniero Industrial.

Carlos Alfredo Martín Roldán Chávez

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos Previos	9
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del problema	200
1.4.1 Problema General	200
1.4.2 Problemas Específicos	200
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo General	21
1.5.2 Objetivos Específicos	21
1.6 Justificación	21
1.7 Hipótesis	22
1.7.1 Hipótesis General	22
1.7.2 Hipótesis Específicas	22
II. MÉTODO	23
2.1. Diseño de investigación	24
2.2. Variables, Operalización	24

2.2.1. Variable Independiente	24
2.2.2 Variable Dependiente	25
2.3. Población y Muestra	27
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5. Métodos de Analisis de Datos	28
2.6. Aspectos Éticos	28
2.7. Desarrollo de la propuesta.....	29
III. RESULTADOS.....	57
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES.....	74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS	78
Anexo 01:Plan Operativo Institucional	79
Anexo 02:Encuesta a trabajadores.....	80
Anexo 03:Diagrama ishikawa del segundo problema	81
Anexo 04:Instrumentos de recolección de datos	82
Anexo 05:Procedimiento según T.U.P.A.....	84
Anexo 06:Validación de los Instrumentos de Recolección.....	86
Anexo 07:Aspectos Administrativos.....	89
Anexo 08:Matriz de Consistencia	92
Anexo 09:Porcentaje de TURNITIN.....	93

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 01: Organigrama de la Municipaidad de Carabayllo.....	4
FIGURA 02: Diagrama de Pareto de identificación del problema principal.....	6
FIGURA 03: Diagrama Ishikawa del problema identificado	7
FIGURA 04: Flujograma de Trámites de Ley de Transparencia y/u oficios	30
FIGURA 05: Flujograma de Trámite de Cese de Actividades.....	31
FIGURA 06: Flujograma de Trámites de Venta Ambulatoria, Uso de Via Pública .	32
FIGURA 07: Flujograma de Licencia de Funcionamiento	33
FIGURA 08: Flujograma de Trámites de Autorización de Anuncios	34
FIGURA 09: Índice de doc. Atendidos por hora - Enero	36
FIGURA 10: Índice de tiempos muertos por día - Enero.....	38
FIGURA 11: Situación de antes 1	39
FIGURA 12: Situación de antes 2.....	39
FIGURA 13: Relación de tiempo útil – Jornada Laboral - Enero.....	41
FIGURA 14: Relación de Exp. Atendidos – Ingresados - Enero	41
FIGURA 15: Flujograma de Trámites de Ley de Transparencia y/u oficios	45
FIGURA 16: Flujograma de Trámite de Cese de Actividades.....	46
FIGURA 17: Flujograma de Trámites de Venta Ambulatoria, Uso de Via Pública .	47
FIGURA 18: Flujograma de Licencia de Funcionamiento	48
FIGURA 19: Flujograma de Trámites de Autorización de Anuncios	49
FIGURA 20: Índice de doc. Atendidos por hora - Abril.....	51
FIGURA 21: Índice de tiempos muertos por día - Abril.....	53
FIGURA 22: Situación después 1	54
FIGURA 23: Situación después 2	54
FIGURA 24: Relación de tiempo útil – Jornada Laboral - Abril	56
FIGURA 25: Relación de exp. Atendidos – Ingresados - Abril.....	56
FIGURA 26: Optimización del tiempo útil de trabajo.....	59
FIGURA 27: Optimización de la cantidad de trámites atendidos	59
FIGURA 28: Condiciones de trabajo – Antes y después 1	60
FIGURA 29: Condiciones de trabajo – Antes y después 2	60

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: Tabla de resultado de encuesta.....	5
TABLA 02: Matriz de relación.....	6
TABLA 03: Matriz de priorización.....	8
TABLA 04: Operacionalización de variables.....	26
TABLA 05: Recolección de datos de Expedientes - Enero.....	35
TABLA 06: Recolección de tiempo de ejecución de trámites - Enero.....	37
TABLA 07: Productividad de la Subgerencia antes de la aplicación del E.T.....	40
TABLA 08: Cronograma de aplicación del Estudio del Trabajo.....	43
TABLA 09: Recolección de datos de exp. Abril.....	50
TABLA 10: Recolección de tiempos de ejecución de trámites - Abril.....	52
TABLA 11: Productividad de la Subgerencia después de la aplicación del E.T. ..	55
TABLA 12: Resultados generales antes y después de la aplicación del E.T.	58
TABLA 13: Prueba de normalidad de productividad con Shapiro-Wilk.....	61
TABLA 14: Comparación de medias de productividad de antes y despues con T - Student.....	62
TABLA 15: Estadística de T-Student para productividad.....	62
TABLA 16: Pruebas de normalidad de eficiencia con Shapiro-Wilk.	63
TABLA 17: Comparación de medias de eficiencia de antes y despues con Wilcoxon.....	64
TABLA 18: Estadística de Wilcoxon para eficiencia.	65
TABLA 19: Prueba de normalidad de eficacia con Shapiro-Wilk.....	65
TABLA 20: Comparación de medias de eficacia antes y después con T-Sudent.	66
TABLA 21: Estadística de T-Student para eficacia.....	67

RESUMEN

La presente investigación tuvo por finalidad demostrar como la “Aplicación del Estudio del Trabajo optimiza la productividad en la Subgerencia de Comercialización de la Municipalidad de Carabayllo Año 2017.”

La investigación inicia con un diagnóstico de la realidad problemática de la Subgerencia de Comercialización, por lo cual se utilizaron diferentes matrices para la mejor percepción de esta problemática.

Una vez demostrada la problemática, se procede a realizar 2 mediciones, una pre prueba y post prueba, basadas principalmente en los expedientes del mes de Abril del año 2017 y estos se compararon con los expedientes del mes de Enero del año 2017, que fue antes de la aplicación del Estudio del Trabajo.

Para tal propósito se detallará posteriormente que y como se aplicaron las herramientas del Estudio del Trabajo, y como estas optimizaron la productividad de la Subgerencia de Comercialización.

Los resultados que se obtuvieron pudieron comprobarse mediante análisis descriptivos y de contrastación de hipótesis.

Palabras clave: Estudio del Trabajo, Estudio de Métodos, Toma de tiempos, productividad, eficiencia, eficacia y optimización.

ABSTRACT

The present investigation had for purpose demonstrate as the " Application of the Study of the Work it optimizes the productivity in the Submanagement of Commercialization of Carabayllo Municipality in the year 2017."

The investigation initiates with a diagnosis of the problematic reality of the Submanagement of Commercialization, for which different counterfoils were in use for the best perception of this problematics.

Once demonstrated the problematics, one proceeds to realize 2 measurements, a pre tries and post test, based principally on the processes of April, 2017 and these were compared with the processes of January, 2017, which was before the application of the Study of the Work.

For such an intention there will be detailed later that and since there were applied the tools of the Study of the Work, and as these they optimized the productivity of the Submanagement of Commercialization.

The results that were obtained could be verified by means of descriptive analyses and of analysis of hypothesis.

Key words: Study of the Work, Study of Methods, Capture of times, productivity efficiency, efficiency, and optimization.