



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Análisis de Desempeño Laboral y su impacto en la Calidad del Producto,
en la Empresa Tapia hnos. S.R.L**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERA INDUSTRIAL**

AUTOR

TOLEDO BRICEÑO, SUSANA YOSSELIN

ASESOR

MAG. ING. DIXON AÑAZCO ESCOBAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA – PERÚ

2014

DEDICATORIA

A mis padres, porque a pesar de no tenerlos cerca, me inculcaron valores, y me enseñaron que a pesar de las adversidades, siempre estarán ahí cuando los necesite.

A mis hermanas Cecilia y Paola, por ser un ejemplo a seguir en mi vida profesional y personal.

A mis amigos y compañeros de la universidad, por haber compartido experiencias durante los 5 años de carrera profesional.

A aquellos jóvenes que luchan día a día por superarse.

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar conmigo siempre.

A mis padres por darme la posibilidad de seguir mis objetivos.

A la empresa Tapia hnos. por contribuir en la realización de este proyecto de investigación.

A aquellas personas que aportaron sus ideas, para la realización de este proyecto de investigación.

PAGINAS DEL JURADO

Mgtr. Dixon Groky Añazco Escobar

Mgtr. Leslie Davey Talledo

Mgtr. Amancio Guzman Rodriguez

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo: Susana Yosselin Toledo Briceño con DNI N° 73067063, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 , del

Susana Yosselin Toledo Briceño

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Análisis de Desempeño Laboral y su impacto en la Calidad del Producto, en la empresa Tapia hnos. S.R.L", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniera Industrial.

Susana Yosselin Toledo Briceño

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA.....	i
PÁGINAS PRELIMINARES.....	i
Paginas del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad.....	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática	3
1.2. Antecedentes	5
1.2. Nacionales	5
1.2. Internacionales	12
1.3. Justificación	19
1.3.1. Justificación Social	19
1.3.2. Justificación Economica.....	19
1.3.3. Justificación Teorica	19
1.4. Formulación del Problema	20
1.4.1. Problema General	20
1.4.2. Problemas Especificos	20
1.5. Hipótesis	20
1.5.1. Hipótesis General	20
1.5.2. Hipótesis Especificas.....	20
1.6. Objetivos.....	20
1.6. Objetivo General	20
1.6. Objetivos Especificos	21
1.7. Marco Teórico.....	21

1.8. Marco Conceptual	28
II. MARCO METODOLÓGICO	30
2.1 Variables	31
2.2 Definición Operacional	31
2.3 Metodología	35
2.3.1. Tipo de Investigación.....	35
2.3.1.1. Niveles de Investigación	35
2.3.1.2. Diseño de Investigación.....	35
2.4 Desarrollo de la Metodología.....	36
2.5. Población, Muestra y Muestreo	59
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	60
2.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	60
2.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos.....	61
2.7. Método de Análisis de Datos.....	62
III. RESULTADOS.....	65
IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES.....	79
VI. RECOMENDACIONES	81
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de las variables.....	32
Tabla N° 2: Indicadores de la variable independiente y dependiente.....	34
Tabla N° 3: Cantidad de bolsas por carga	40
Tabla N° 4: Fórmula para preparación de gelatina Melosita	41
Tabla N° 5: Fórmula para preparación de gelatina Rikita.....	41
Tabla N° 6: Clasificación de Productos Defectuosos durante el mes de Setiembre.....	51
Tabla N° 7: Líneas de producción de la empresa tapia hnos. SRL.....	59
Tabla N° 8: Interpretación de coeficiente de correlación de Pearson.....	64
Tabla N° 9: Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para indicador merma.....	66
Tabla N° 10: Estadísticos de la prueba para indicador merma.....	66
Tabla N° 11: Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para indicador eficacia.....	68
Tabla N° 12: Estadísticos de la prueba para indicador eficacia.....	68
Tabla N° 13: Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para indicador defectuosos.....	70
Tabla N° 14: Estadísticos de la prueba para indicador defectuosos.....	70
Tabla N° 15: Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para indicador devoluciones.....	72
Tabla N° 16: Estadísticos de la prueba para indicador devoluciones.....	72
Tabla N° 17: Resultados de la Hipótesis Específica 1.....	74
Tabla N° 18: Resultados de la Hipótesis Específica 2	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Diagrama de Ishikawa, sobre causas de las mermas de gelatina.....	44
Figura N° 2: Diagrama de Ishikawa de las Sub – causas de mermas.....	45
Figura N° 3: Resultados de mermas en unidades de bolsas de 5kg y por sabores.....	46
Figura N° 4: Producción de Gelatina por Sabores En bolsas de 5kg.....	47
Figura N° 5: Cuadro estadístico de la variación de eficacia – Setiembre 2014.....	48
Figura N° 6 : Diagrama de Ishikawa de las Variaciones de Eficacia.....	49
Figura N° 7: Representación gráfica de la variación de la producción diaria y la producción real...50	
Figura N° 8: Productos que se consideraron defectuosos por mal cosido.....	52
Figura N° 9: Productos que se consideraron defectuosos por mal pesado.....	52
Figura N° 10: Productos que se consideraron defectuosos por mal pesado.....	52
Figura N° 11: Variación de unidades de productos, descontando los productos defectuosos.....	53
Figura N° 12: Variación de productos defectuosos por día, durante el mes de Setiembre.....	54
Figura N° 13: Diagrama de Ishikawa sobre productos defectuosos, a causa del personal.....	55
Figura N° 14: Variación de Devoluciones en unidades de bolsas x 5kg.....	58
Figura N° 15: Total de unidades vendidas durante el periodo 2014.....	60
Figura N° 16: Histograma de generado a partir de la base de datos.....	67
Figura N° 17: Distribución normal generada a partir de la base de datos.....	67
Figura N° 18: Histograma de generado a partir de la base de datos.....	69
Figura N° 19: Distribución normal generada a partir de la base de datos.....	69
Figura N° 20: Histograma de generado a partir de la base de datos.....	71
Figura N° 21: Distribución normal generada a partir de la base de datos.....	71
Figura N° 22: Histograma de generado a partir de la base de datos.....	73
Figura N° 23: Distribución normal generada a partir de la base de datos.....	73

RESUMEN

En el estudio de correlación Explicativa se tuvo como objetivo determinar el impacto entre el análisis de desempeño laboral y la calidad del producto, para lo cual se tomó como población a los productos de las diferentes líneas de producción de la empresa Tapia hnos. SRL, durante un periodo de tiempo determinado, de las cuales eligió como muestra la línea de producción de gelatina durante el periodo de Setiembre (30 días). Los datos fueron recogidos durante el mes de Setiembre, todos los días, en los cuales se tomaron registros de la producción defectuosa, las devoluciones de bolsas de gelatina por 5kg; a su vez se analizó la eficacia del desempeño del trabajador, es decir, se midió su nivel de producción por día, para compararlo con la meta que debería de haber alcanzado. Por otro lado se analizó las mermas que el operario desperdicia al momento del llenado y el pesado, por distintos motivos explicados en los diagramas de Ishikawa. Se sacó la cantidad de mermas en base a los insumos que se le provee para determinadas cargas (1 carga = 22 bolsas de 5kg aprox.), los cuales en base al reporte de producción que se hace al finalizar el día nos da como resultado bolsas de gelatina o los kilogramos de gelatina que faltan, es lo que evidencia que el operario desperdicia contenido; puesto que al hacer los balances de materia debería de haber kilogramos sobrantes, y eso no se evidencia en los registros de producción y de mermas.

Al analizar cada indicador y relacionarlos, se evidencia una correlación entre ambas variables, es por ello que se concluye que el análisis de desempeño laboral en la empresa tapia hnos. SRL si tiene relación con la calidad del producto

ABSTRACT

In the study of Explanatory correlation was aimed to determine the relationship between job performance and analysis of the quality of the product, for which population was taken as the products of different product lines of the company Tapia Hnos. SRL, over a period of time, which shows chosen as gelatin production line for the period of September (30 days). Data were collected during the month of September, every day, in which defective production records were taken, returns 5kg bags of gelatin; in turn the efficiency of worker performance, ie, its output per day was measured for comparison with the goal that should be achieved are analyzed. Moreover the losses that the operator at the time wasted filling and heavy, for various reasons explained in Ishikawa diagrams are analyzed. The amount of losses was removed based on the input that is provided for certain charges (1 charge = 22 bags of 5kg approx.), Which based on the output report that is made at the end of the day gives results in bags gelatin or gelatin kilograms missing, is what evidence the operator content wastes; because by making material balances should have excess pounds, and that no evidence in the records of production and waste.

By analyzing each indicator and relate a correlation between the two variables is evident, which is why we conclude that the analysis of job performance in the wall hnos company. If SRL is related to product quality