



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación de la gestión por procesos para aumentar la rentabilidad en ECROMSA S.A.C.
– Chimbote 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTORES:

Sánchez Velásquez, Olenka Gabriela (ORCID: 0000-0001-8466-9534)

Zavaleta Roldán, Bryan Alberto (ORCID: 0000-0001-5729-188X)

ASESORES:

Mgr. Esquivel Paredes, Lourdes Jossefyne (ORCID: 0000-0001-5541-2940)

Dr. Méndez Parodi, Raúl Alfredo (ORCID: 000-0002-1667-9594)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión empresarial y productiva

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada primordialmente a Dios, por ser el forjador de nuestros caminos y por permitirnos cumplir con esta meta tan anhelada por nosotros y nuestras familias.

A nuestros queridos padres por el gran apoyo y motivación que nos brindaron constantemente, por habernos formado de la mejor manera y por proporcionarnos sus enseñanzas y valores a lo largo de nuestra carrera universitaria.

A nuestra metodóloga Mg. Esquivel Paredes Lourdes por guiarnos y apoyarnos durante todo el transcurso de nuestro trabajo de investigación.

A nuestro asesor Dr. Méndez Parodi por brindarnos su apoyo incondicional durante el desarrollo de nuestra tesis y también por proporcionarnos sus conocimientos que han sido de gran ayuda para poder realizar satisfactoriamente nuestro trabajo de investigación.

Los autores.

Agradecimiento

Agradecemos antes que nada a Dios por darnos vitalidad y prosperidad para cumplir con todas nuestras metas trazadas.

A la empresa Ecromsa S.A.C. por darnos la oportunidad de realizar nuestra tesis y en especial al Ing. Leonardo Tagle Rubio, por habernos brindado toda la información relacionada a la empresa.

A nuestros padres por todo el esfuerzo, perseverancia, apoyo moral y económico que nos brindaron desde un principio de nuestras vidas.

A nuestros asesores por la dedicación y por los conocimientos que nos han brindado durante toda la planificación y realización del presente trabajo de investigación.

Los autores.

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo,

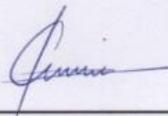
Sánchez Velásquez, Olenka Gabriela con DNI N° 75087028
Zavaleta Roldán, Bryan Alberto con DNI N° 73674322

A efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grado 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 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 en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 21 de octubre del 2019.



Sánchez Velásquez, Olenka Gabriela
DNI: 75087028



Zavaleta Roldán, Bryan Alberto
DNI: 73674322

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y Diseño de investigación.....	15
2.2. Operacionalización de las variables.....	15
2.3. Población, muestra y muestreo.....	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento.....	18
2.6. Método de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS.....	20
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS	55

Resumen

El presente trabajo de investigación está orientado a la aplicación de la gestión por procesos para incrementar la rentabilidad en Ecromsa S.A.C. – Chimbote 2019, enfocado en las teorías de gestión por procesos, para ello se hizo uso del método deductivo, con una investigación de tipo aplicada y de diseño pre-experimental, tomando en cuenta como población los indicadores de rentabilidad de la empresa en estudio, ligados a la misma de los años 2018 y 2019. Para determinar la problemática de la empresa se empleó como herramientas principales como; matriz foda, el diagrama de Pareto y el diagrama de Ishikawa, para el cálculo de los márgenes de rentabilidad se utilizó el estado de y ganancias y pérdidas de la misma manera que el balance general comprendidos de los años 2018 y 2019. Sucesivamente para la aplicación de la metodología de la gestión por procesos se requirió reconocer los procesos a fin de diseñar un mapa de procesos, a continuación con los procesos operativos se procedió a elaborar la descripción de los procesos a través de diagramas SIPOC así como también de las características del proceso elaborando una ficha de procesos, luego de ello se establecieron indicadores característicos destinados a los procesos determinantes de la empresa en estudio, tomando en cuenta un responsable para cada indicador, al igual que las metas a cumplir y la frecuencia de medición. Para desarrollar el punto de control y seguimiento de los resultados, se han desarrollado fichas de indicadores para los procesos clave de Ecromsa S.A.C, y por último se evaluó los nuevos índices de rentabilidad después de haber aplicado la nueva metodología para ello se usó los ingresos percibidos en el periodo de evaluación.

Palabras clave: Gestión, procesos, rentabilidad.

Abstract

This research work is oriented to the application of process management to increase profitability in Ecromsa S.A.C. - Chimbote 2019, focused on process management theories, for this purpose the deductive method was used, with applied type research and pre-experimental design, taking into account as a population the profitability indicators of the company under study, linked to it from the years 2018 and 2019. To determine the company's problem, it was used as main tools such as; Foda matrix, the Pareto diagram and the Ishikawa diagram, for the calculation of the profit margins, the statement of profit and loss was used in the same way as the balance sheet included in the years 2018 and 2019. Successively for the application of the process management methodology, it was required to recognize the processes in order to design a process map, then with the operational processes the process description was elaborated through SIPOC diagrams as well as the process characteristics developing a process sheet, after that characteristic indicators were established for the determining processes of the company under study, taking into account a person responsible for each indicator, as well as the goals to be met and the frequency of measurement. To develop the point of control and monitoring of the results, indicator sheets have been developed for the key processes of Ecromsa SAC, and finally the new profitability indexes were evaluated after having applied the new methodology for this purpose the income was used perceived in the evaluation period.

Keywords: Management, processes, profitability.

Anexo 08: Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

ACTA N° 31-0-2020-EII/UCV-CH

Yo, Gracia Isabel Galarreta Oliveros, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, revisor de la tesis titulada "APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA AUMENTAR LA RENTABILIDAD EN ECROMSA S.A.C. - CHIMBOTE 2019" de los estudiantes ZAVALETA ROLDAN BRYAN ALBERTO / SANCHEZ VELASQUEZ OLENKA GABRIELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 11 de marzo del 2020




Ms. GRACIA ISABEL GALARRETA OLIVEROS
DNI: 17802098

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------