



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

Gestión por Procesos para incrementar la Productividad en una
empresa metal mecánica. Santa Anita, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniera Industrial

AUTORA:

Ledesma Roque, Fabiola Eladia. (ORCID: 0000-0002-4800-4591)

ASESOR:

Dr. Albornoz Jiménez, Carlos Francisco (ORCID: 0000-0002-7543-2495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedico a Dios y a la Virgen Inmaculada que han iluminado y guiado mis pasos durante estos 5 años de estudio, así también a mis padres y hermana por el apoyo y amor incondicional, para mis dos mejores amigos por confiar en mí y dueño de la empresa que no dudo en brindarme apoyo para la elaboración del presente trabajo.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por haber bendecido y guiado mis pasos a la Virgen por protegerme e interceder por mí.

Agradezco a mis padres, Aydee y Ciro, por la confianza y el soporte durante este largo camino de estudios, nunca dudaron en apoyarme incondicionalmente y demostrarme todo su amor. A mi hermana Valeria por demostrarme su cariño y comprensión.

A mis dos mejores amigos, Valeria, aunque la distancia nos impide estar juntas me ha demostrado su amistad incondicional; a Ítalo que siempre me apoyo y confió en mí durante el desarrollo de mi tesis. Ambos han sido muy especiales para mí y siempre se los voy a agradecer.


A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. A mi asesor de tesis por guiar la investigación y a los docentes que durante toda mi carrera profesional aportaron a mi formación profesional.

Al Sr. Edwin Palacios, por permitir desarrollar mis prácticas preprofesionales en su empresa y a los colaboradores que fueron amables y siempre mostraron disposición para la implementación de mi trabajo de investigación.

Muchas gracias a todos ustedes que estuvieron conmigo durante estos años, siempre los llevaré en mi corazón y les estaré eternamente agradecida por formar de esta etapa de mi vida.

Fabiola Ledesma.

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 18
--	---------------------------------------	--

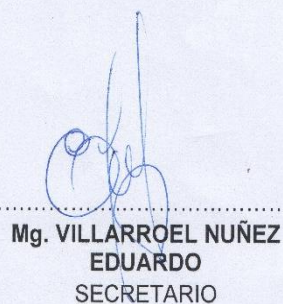
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por **LEDESMA ROQUE, FABIOLA ELADIA**, cuyo título es:

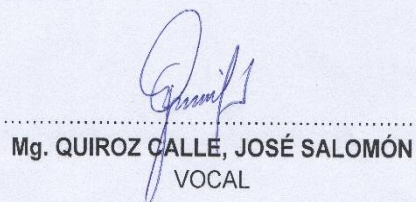
Gestión por Procesos para incrementar la Productividad en una empresa metal mecánica. Santa Anita, 2019.

Reunidos en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el/los estudiante (s), otorgándole el calificativo de: 14 (números)
CATORCE (letras)

Lima, 08 de Diciembre de 2019


Mg. VIDAL RISCHMOLLER JULIO
PRESIDENTE


Mg. VILLARROEL NUÑEZ
EDUARDO
SECRETARIO


Mg. QUIROZ CALLE, JOSÉ SALOMÓN
VOCAL

Elaboró	Vicerrectorado de Investigación / DEVAC/ Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
---------	--	--------	-----------

Declaratoria de Autenticidad

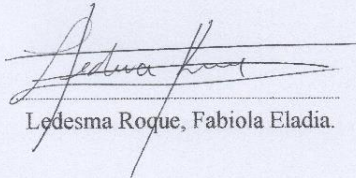
Declaración de Autenticidad

Yo Ledesma Roque, Fabiola Eladia identificada con DNI N°70066458, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, declaro juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

Por ello, 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, 08 de diciembre del 2019



Ledesma Roque, Fabiola Eladia.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	10
2.1. Tipo y Diseño de investigación.	10
2.2. Operacionalización de variables.	10
2.3. Población, muestra y muestreo.	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	12
2.5. Procedimiento	13
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Incumplimiento de entregas de la empresa Metalmecánica en Santa Anita periodo abril- junio 2019.	2
Tabla 2. Diagrama de Pareto de la empresa Metalmecánica. Santa Anita, 2019.	2
Tabla 3. Matriz de Operacionalización de la Gestión por Procesos para incrementar la productividad en una empresa Metalmecánica. Santa Anita, 2019.	11
Tabla 4. Diagrama de Gantt de los planes de acción para la Gestión de Procesos de la empresa Metalmecánica. Santa Anita,2019.	16
Tabla 5. Prueba de T-Student para la Eficiencia antes y después de la Gestión por Procesos de la empresa Metalmecánica. Santa Anita, 2019.	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de Procesos de la empresa Metalmecánica. Santa Anita, 2019.	¡Error!
Marcador no definido.	
Figura 2. Eficiencia antes y después de la implementación de Gestión por Procesos de la empresa Metalmecánica.	21
Figura 3. Eficacia antes y después de la implementación de Gestión por Procesos de la empresa Metalmecánica.	22
Figura 4. Productividad antes y después de la implementación de Gestión por Procesos de la empresa Metalmecánica.	23

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo mejorar la productividad en el área de producción de una empresa metal mecánica, teniendo a la productividad, eficiencia y eficacia como variables que serán favorecidas con la implementación de la Gestión por Procesos. Mediante el Diagrama de Árbol de Problemas se identificó las causas raíz de la baja productividad, de los cuales se propusieron planes de mejora para los que estuvieron aprobadas con >80% y fueron desarrollados con el ciclo PHVA. La investigación tuvo como población los registros semanales de producción de un año y la muestra fue de 3 meses y medio antes y 3 meses y medio después. Se aplicó un análisis descriptivo de la variable independiente y dependiente para evaluar la mejora. Se aplicó la estadística inferencial para las variables dependientes (productividad, eficiencia y eficacia) con el programa SPSS25 para determinar si los datos muestran un comportamiento paramétrico o no paramétrico y se usó el estadígrafo Shapiro Wilk. Se concluyó que la Gestión por Procesos incrementa la productividad en una empresa metal mecánica ya que la misma aumento en un 16,97%.

Palabras clave: Gestión por procesos, productividad, eficiencia, eficacia.

Abstract

The present investigation has the purpose to improve productivity in the area of the to a mechanical metal company, having productivity, efficiency and effectiveness as variables that can favor the implementation of Process Management. Through the Problem Tree Diagram are indentified the root causes of low productivity, of which improvement plans were proposed for those affected with > 80% and developed with the PHVA cycle. The investigation had as dwellers the weekly production records of one year and the sample of 3 and a half months before and 3 and a half months later. A descriptive analysis of the independent and dependent variable is applied to evaluate the improvement. Inferential statistics are applied for the dependent variables (productivity, efficiency and effectiveness) with the SPSS25 program to determinate the specified data shows is parametric or non-parametric behavior and the Shapiro Wilk statistic was used. In conclusion, that Process Management increases productivity in a mechanical metal company and increases by 16.97%.

Keywords: Process management, productivity, efficiency, effectiveness.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, **Marco Florián Rodríguez**, docente de la Facultad **Ingeniería y Arquitectura** y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – Ate, revisor de la tesis titulada:

“Gestión por Procesos para incrementar la Productividad en una empresa metal mecánica. Santa Anita, 2019.”, del (de la) estudiante **Fabiola Eladia Ledesma Roque** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **28%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Ate, 07 de Setiembre del 2020



Firma

Marco Antonio Florian Rodriguez

DNI: 18093024

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