



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

Implementación de la gestión por procesos para mejorar la productividad en el Área
de consultoría de la empresa JJM Asociados S.A.C., Magdalena, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Industrial

AUTORA:

Carranza Chuqui, Miluska Estefanne (ORCID: 0000-0001-5322-9843)

ASESOR:

Mg. Molina Vilchez, Jaime Enrique (ORCID: 0000-0001-7320-0618)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres por el amor y apoyo incondicional brindado durante cada etapa de mi vida. Mis logros son para ustedes, gracias.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco el apoyo proporcionado por la empresa en la cual pude realizar el desarrollo de esta investigación. Asimismo, agradecer a mi asesor de tesis el Ing. Jaime Molina Vílchez por la paciencia y conocimientos brindados.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Miluska Estefanne Carranza Chuqui con DNI N° 76868212 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es auténtica.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión, tanto en 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 marzo del 2020



Miluska Estefanne Carranza Chuqui

Alumna

Índice

	Pág
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	27
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables	28
2.3. Población y Muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.5. Métodos de análisis de datos	33
2.6. Aspectos éticos	33
2.7. Desarrollo de la propuesta	33
III. RESULTADOS	75
IV. DISCUSIÓN.....	87
V. CONCLUSIONES	88
VI. RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS	90
ANEXOS	94

Índice de Tablas

	Pág
Tabla N° 1: Causas de baja productividad	4
Tabla N° 2: Matriz de correlación	4
Tabla N° 3: Calificación de importancia de causas del problema	5
Tabla N° 4: Análisis de Pareto	5
Tabla N° 5: Análisis de Estratificación	6
Tabla N° 6: Alternativas de solución	7
Tabla N° 7: Juicio de expertos	32
Tabla N° 8: DAP (Pre Test)	37
Tabla N° 9: Índice de valor agregado (Pre Test)	38
Tabla N° 10: Índice de actividades de control (Pre Test)	39
Tabla N° 11: Índice de Eficacia (Pre Test)	40
Tabla N° 12: Índice de Eficiencia (Pre Test)	41
Tabla N° 13: Productividad Pre Test	42
Tabla N° 14: Presupuesto de materiales	44
Tabla N° 15: Presupuesto de Recursos Humanos	44
Tabla N° 16: Presupuesto total	44
Tabla N° 17: Macroprocesos	45
Tabla N° 18: Inventario de Procesos	46
Tabla N° 19: Escala de ponderación	48
Tabla N° 20: Priorización de Procesos Operativos nivel 0	48
Tabla N° 21: Priorización de Procesos Operativos Nivel 1	50
Tabla N° 22: Gestión de Proyectos	51
Tabla N° 23: Revisión y aprobación de Procura	52
Tabla N° 24: Revisión y aprobación de Licitación a contratista	53
Tabla N° 25: Control y seguimiento de los Proyectos	54
Tabla N° 26: Revisión y aprobación de Adicionales al Proyecto	55
Tabla N° 27: Acreditaciones	57
Tabla N° 28: Gestión de los recursos financieros	59
Tabla N° 29: Gestión de la documentación	60
Tabla N° 30: DAP Post Test	67
Tabla N° 31: Índice de Valor Agregado Post Test	68
Tabla N° 32: Comparación del Índice de Actividades que agregan valor Antes y Después	68
Tabla N° 33: Índice de Actividades de Control Post Test	69
Tabla N° 34: Comparación de Cumplimiento Antes y Después	69
Tabla N° 35: Eficacia Post Test	70
Tabla N° 36: Comparación de Eficacia Antes y Después	71
Tabla N° 37: Índice de Eficiencia Post test	71
Tabla N° 38: Comparación de Eficiencia Antes y Después	72
Tabla N° 39: Productividad Post Test	72
Tabla N° 40: Comparación de la Productividad Antes y Después	73
Tabla N° 41: Ingresos y Costos Pre Test	73
Tabla N° 42: Costo/Beneficio Pre Test	74

Índice de Figuras

	Pág
Figura N° 1: Indicadores de Demanda de Servicios por Sectores	2
Figura N° 2: Diagrama de Ishikawa	3
Figura N° 3: Diagrama de Pareto	6
Figura N° 4: Diagrama de Estratificación	7
Figura N° 5: Ciclo de la Gestión	14
Figura N° 6: Proceso genérico.....	14
Figura N° 7: Elementos de un proceso	15
Figura N° 8: Simbología de Diagrama de Flujo	16
Figura N° 9: Representación de un mapa de procesos	17
Figura N° 10: Modelo de ficha de proceso.....	18
Figura N° 11: Simbología BPMN	19
Figura N° 12: Diagrama de priorización	20
Figura N° 13: Proceso general del servicio de consultoría.....	24
Figura N° 14: Operacionalización de las variables	30
Figura N° 15: Organigrama de la empresa	35
Figura N° 16: Inspección en planta de hidrocarburos	36
Figura N° 17: Inspección durante el servicio de Medio Ambiente y Seguridad Laboral....	36
Figura N° 18: Cronograma de propuesta.....	43
Figura N° 19: Fases de la Gestión por Procesos.....	45
Figura N° 20: Mapa de Procesos del servicio de Inspección	47
Figura N° 21: Diagrama de Priorización de Procesos Nivel 0	49
Figura N° 22: Diagrama de Priorización de Procesos Nivel 1	50
Figura N° 23: Control y seguimiento de Proyectos AS-IS.....	54
Figura N° 24: Revisión y aprobación de Adicionales al proyecto AS-IS	56
Figura N° 25: Acreditaciones AS-IS	58
Figura N° 26: Diagrama de Control de Proyectos AS-IS.....	61
Figura N° 27: Diagrama de Control de Proyectos TO-BE	62
Figura N° 28: Diagrama de Revisión de Solicitud de Cambio AS-IS.....	63
Figura N° 29: Diagrama de Revisión de Solicitud de Cambio TO-BE.....	64
Figura N° 30: Diagrama de Gestión de aprobación al informe de acreditación AS-IS.....	65
Figura N° 31: Gestión de aprobación al informe de acreditación TO-BE	66
Figura N° 32: Diagrama índice de valor agregado antes y después	68
Figura N° 33: Diagrama productividad antes y después.....	73
Figura N° 34: Resumen de procesamiento de datos	79
Figura N° 35: Diagrama de caja antes - Productividad	80
Figura N° 36: Diagrama de caja después - Productividad.....	80

Resumen

El estudio se centra en la implementación de la Gestión por Procesos en el área de consultoría de la empresa JJM ASOCIADOS S.A.C., dedicada a brindar servicios de inspección de proyectos de obras civiles. La finalidad de esta investigación es detectar los procesos que no son percibidos por los integrantes de la organización y presentarlos de manera formal y a partir de ello gestionar mejoras. La implementación de una gestión basada en procesos aportará a satisfacer la demanda de los clientes con los que cuenta la empresa.

El diagnóstico de la situación actual de la empresa demuestra que no hay una formalización de sus procesos y por lo tanto no se ha gestionado una mejora, además de los retrasos que representan la presentación de los informes.

A partir de los resultados obtenidos de la situación actual, se decidió desarrollar la Gestión por Procesos alineados a la Norma ISO 9001:2015, con el objetivo de mejorar la productividad en las actividades de consultoría.

El estudio concluyó con la implementación, los indicadores con los que se midieron en un inicio, aumentaron, demostrando que la implementación de una Gestión por Procesos optimiza su productividad.

Palabras clave: Gestión por procesos, servicio, mapa de procesos, productividad.

Abstract

The study focuses on the implementation of Process Management in the consulting area of the company JJM ASOCIADOS S.A.C., dedicated to providing inspection services for civil works projects. The purpose of this research is to detect the processes that are not perceived by the members of the organization and present them in a formal way and from that to manage improvements. The implementation of a process-based management will contribute to satisfy the demand of the clients with which the company has.

The diagnosis of the current situation of the company shows that there is no formalization of its processes and therefore no improvement has been managed, in addition to the delays that represent the presentation of the reports.

Based on the results obtained from the current situation, it was decided to develop Process Management aligned with ISO 9001: 2015, with the aim of improving productivity in consulting activities.

The study concluded with the implementation, the indicators with which they were measured at the beginning, increased, demonstrating that the implementation of a Process Management optimizes its productivity.

Keywords: Management by processes, service, process map, productivity.



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Jaime Enrique Molina Vilchez, Asesor de Investigación de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte, verifico que la Tesis Titulada: "Implementación de la Gestión por Procesos para mejorar la Productividad en el área de consultoría de la empresa JJM ASOCIADOS S.A.C., Magdalena, 2019", de la estudiante Miluska Estefanne Carranza Chuqui; tiene un índice de similitud de 28 % 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.

Los Olivos, 06 de Agosto del 2020

.....
Mgr. Jaime Enrique Molina Vilchez
.....
**Asesor de Investigación
EP de Ingeniería Industrial**

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