



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**NIVEL DE MADUREZ DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN
DE LAS MYPES PRODUCTORAS DE CALZADO UBICADAS
EN EL DISTRITO EL PORVENIR.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

SANTILLAN ARCE, NOEMI ISABEL

ASESOR:

MG. RAMÍREZ SALINAS, LUIS ENRIQUE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

TRUJILLO – PERÚ

2015

PAGINA DEL JURADO

Ramirez Salinas, Luis Enrique

Presidente

Baltodano Nontol, Luz Alicia

Secretaria

Quiroz Veliz, Luis

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy y darme la oportunidad de vivir, por fortalecer e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a las personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencias y sobre todo felicidad.

Gracias a mis padres por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación y por apoyarme en el transcurso de mi vida.

A mis profesores por todo el apoyo brindado a lo largo de la carrera, por su tiempo, amistad y por los conocimientos que me transmitieron.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Noemí Isabel Santillán Arce con DNI Nº 70659066, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, 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.



Noemí Isabel Santillán Arce

Trujillo, 9 de diciembre del 2015

Índice

I. Introducción	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.3.1. Definición del proceso de negocio	13
1.3.2. Análisis de procesos	14
1.3.3. Tipo de procesos	14
1.3.3.1. Cadena de valor	14
1.3.3.2. Procesos de una o varias etapas	15
1.3.4. Productividad	15
1.3.4.1. Productividad para existencias o pedidos	16
1.3.4.2. Proceso de producción	17
1.3.4.3. Flujo grama del proceso de producción de calzado	17
1.3.5. Medidas de desempeño	18
1.3.6. Calidad	18
1.3.7. Modelos de madurez	19
1.3.7.1. Modelo de madurez de procesos de Hammer	19
1.4. Formulación del problema	26
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos	27
II. Método	27
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, operacionalización	28
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	29
2.5. Método de análisis de datos	29
2.6. Aspectos éticos	29
III. Resultados	30
3.1. Mype "Jovis"	30
3.2. Mype "Latino Shoes E.I.R.L"	31
3.3. Mype "Calzados D`GUTIERREZ"	33
3.4. Mype "Nandos Sport by Kriss"	34

3.5. Mype “Calzados Coopers”	36
3.6. Mype “Calzados Rams S.R.L”	37
3.7. Mype “Jordelly`s”	39
3.8. Mype “Calzados Luz”	40
3.9. Mype “Calzados Erika”	42
3.10. Mype “Creaciones Paredes”	43
3.11. Mype “Creaciones Dayana”	45
3.12. Mype “Calzados Jessy”	46
3.13. Mype “Calzado Marlys”	48
3.14. Mype “Creaciones Dakerry”	49
3.15. Mype “Creaciones Ymys”	51
3.16. Mype “Calzados Marvel”	52
3.17. Mype “Creaciones Rally”	54
3.18. Mype “Creaciones Katy”	55
3.19. Mype “Calzados Ingenieros”	57
3.20. Mype “Calzados Ringos – Sport”	58
3.21. Nivel de madurez de las mypes	60
IV. Discusión	63
V. Conclusión	65
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias	67

RESUMEN

Se presenta los resultados del proyecto de investigación mediante el cual se diagnosticó la madurez del proceso de producción, de acuerdo con el modelo de madurez de Hammer (PEMM, por su sigla en inglés), se realizó a un grupo de mypes productoras de calzado del Distrito el Porvenir, para determinar su estado respecto a los cinco facilitadores que ofrece Hammer, (diseño, ejecutores, responsables, infraestructura e indicadores). Se estructuró una lista de cotejo con preguntas para determinar el nivel de madurez del proceso de producción de cada una de las mypes. Esta fue respondida de forma personal por los responsables del proceso de 20 mypes productoras de calzado. Se determinó un bajo nivel P-1 de madurez del proceso en el grupo de empresas analizadas.

ABSTRACT

The results of the research project is presented by which the maturity of the production process, according to the maturity model Hammer (PEMM, for its acronym in English), was diagnosed was made to a group of footwear producers mypes the Porvenir district, to determine their status for the five facilitators Hammer (design, executors, responsible, infrastructure and indicators) offer. A checklist was structured questions to determine the level of maturity of the production process of each of mypes. This was answered personally by those responsible for the process of producing 20 mypes footwear. A low P-1 level of process maturity was determined in the group of companies analyzed.