



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**IMPLEMENTACIÓN DEL CICLO DE DEMING PARA MEJORAR LOS
PROCESOS EN EL PAGO DE LAS REMUNERACIONES DE LOS
TRABAJADORES DEL HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO, 2017**

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

AUTOR:

SAMAMÉ RAMIREZ, PEDRO MIGUEL

ASESOR:

Mg. MOLINA VÍLCHEZ, JAIME ENRIQUE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DE JURADO

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Vocal

DEDICATORIA

El presente desarrollo de investigación la dedico a Dios por darme la vida y las fuerzas en este proyecto de vida, a mi familia por el apoyo incondicional y su confianza depositada, y a todos aquellos que confiaron en mí desde un inicio.

AGRADECIMIENTO

A Dios por sus bendiciones, a mi familia por apoyarme a lo largo de mi carrera profesional, a las personas que contribuyeron con sus sugerencias, críticas, apoyo moral e intelectual para realizar la presente tesis.

A la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Hospital San José del Callao, por brindarme todo el apoyo necesario para realizar este estudio de investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, Pedro Miguel Samamé Ramirez, con DNI N° 42158533, a efecto a cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que todo el documento 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de agosto del 2017

Pedro Miguel Samamé Ramirez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes a tesis titulada “Implementación del ciclo de Deming para mejorar los procesos en el pago de las remuneraciones de los trabajadores del Hospital San José, Callao, 2017”, la misma que se somete a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

El autor

TABLA DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	vii
1.1. Realidad Problemática	14
1.1.1 Diagrama de Ishikawa	18
1.1.2 Diagrama de Pareto	21
1.2. Trabajos Previos	25
1.2.1. Internacional:.....	25
1.2.2. Nacional	29
1.3.1 Marco Teórico.....	34
1.3.1.1 Ciclo de Deming.....	34
1.3.1.2 Planificar	34
1.3.1.3 Hacer	34
1.3.1.4 Verificar.....	34
1.3.1.5 Actuar	34
1.3.1.6 Mejora continua	34
1.3.1.7 Mejora continua de procesos. El ciclo PDCA	34
1.3.1.8 Cliente interno.....	34
1.3.1.9 Tiempo Estándar.....	38
1.3.1.10 Tipos de diagramas.....	34
1.3.1.10.1 Diagrama de Recorrido:	38
1.3.1.10.2 Diagrama de Procesos:.....	38
1.3.1.10.3 Diagrama de Flujo del Proceso:	39
1.3.1.11 Procesos	40
1.3.1.12 Mejora de los procesos	40
1.3.1.13 Hoja de registros de datos.....	40
1.3.1.14 Eficacia	40
1.3.1.15 Eficiencia	41
1.3.1.16 Unidad de recursos humanos	41

1.3.1.17 Área de control de asistencia	41
1.3.1.18 Área de remuneraciones pensiones y presupuesto.....	41
1.3.1.19 Clima laboral.....	41
1.3.1.20 Costo de oportunidad.....	41
1.3.1.21 Motivación.....	41
1.3.1.22 Calidad.....	41
1.3. Formulación del Problema.....	44
1.3.1. Problema General	44
1.3.2. Problemas Específicos	44
1.4. Justificación del Estudio	45
1.5.1 Económico	45
1.5.2 Social.....	46
1.5.3 Técnica.....	46
1.6 Hipótesis General.....	47
1.6.1 Hipótesis Específicas	47
1.7 Objetivo General	48
1.7.1 Objetivos Específicos	48
II. MÉTODO	viii
2.1 Diseño de la Investigación.....	50
2.1.1 Según la finalidad.....	51
2.1.1.1 Aplicada	51
2.1.2 Según el carácter, nivel o profundidad	51
2.1.2.1 Investigación Explicativa	51
2.1.3 Según su enfoque o naturaleza.....	52
2.1.3.1 Cuantitativo.....	52
2.2 2.2 Variables, Operacionalización	52
2.2.1 Variable Independiente:.....	52
2.2.1.1 Ciclo de Deming.....	52
2.2.1.1.1 Planificar	52
2.2.1.1.2 Ejecutar (Hacer)	53
2.2.1.1.3 Verificar.....	53
2.2.1.1.4 Actuar	53
2.2.2 Variables Dependiente	54
2.2.2.1 Proceso de pago de la planilla.....	54
2.2.2.1.1 Dimensiones	54
2.2.2.1.1.1 Eficacia	54
2.2.2.1.1.2 Eficiencia.....	54

2.2.3 Matriz de Operacionalización de Variables	55
2.3 Población y Muestra	56
2.3.1 Población	56
2.3.2 Muestra.....	56
2.4 Técnicas e Instrumentos de la recolección de datos, validez y confiabilidad.....	57
2.4.1 Técnicas.....	57
2.4.2 Observación.....	58
2.4.3 Instrumentos	58
2.4.4 Validez y Confiabilidad	59
2.4.4.1 Validez	61
2.4.4.2 Juicio de expertos	61
2.4.4.3 Confiabilidad	61
2.5 Métodos de Análisis de Datos.....	61
2.5.1 Desarrollo de la Propuesta	62
2.5.1.1 Planear	64
2.5.1.3 Actuar	87
2.5.1.3.1 Asegurar permanecía de la solución	87
2.5.1.3.2 Costo beneficio	87
2.5 Aspectos éticos	90
III. RESULTADOS	ix
2.6 Análisis descriptivo	92
2.6.1 Planificar	93
2.6.2 Hacer y Verificar el proceso de pagos.....	93
2.6.3 Productividad del proceso.....	94
2.6.4 Eficacia del trabajo.....	95
2.6.5 Eficaciencia del trabajo	96
2.6.6 Costo deOportunidad.....	97
2.7 Análisis inferencial.....	98
IV.DISCUSIÓN	x
V. CONCLUSIONES	xi
VI.RECOMENDACIONES	xii
VIII. REFERENCIAS.....	xii
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Cantidad de ocurrencia del problema en el proceso de pagos.....	21
Tabla 2: Análisis de los problemas por categorías A, B, C.....	21
Tabla 3: Resultado del DOP anterior de control de asistencia	77
Tabla 4: Resultado del tiempo anterior del informe de control para los pagos.....	77
Tabla 5: Resultado del DOP anterior de remuneraciones para la elaboración de la planilla	78
Tabla 6: Resultado del tiempo anterior del proceso de la elaboración de las planillas	78
Tabla 7: Check List de la verificación del control de los procesos para elaborar la planilla de pagos ..	82
Tabla 8: Resultado del DOP mejorado en control de asistencia	84
Tabla 9: Tiempo actual mejorado para la información de los pagos	84
Tabla 10: DOP del área de remuneraciones después de la mejora	85
Tabla 11: Tiempo actual mejorado para la realización de la planilla de pagos	85
Tabla 12: Costo de realización de la planilla antes.....	87
Tabla 13: Costo de confección con la mejora	87
Tabla 14: Cantidades mensuales que se adeudan por una tarjeta de crédito	89
Tabla 15: Planificación (Promedio de la cantidad de las actividades del proceso de pagos)	92
Tabla 16: Hacer y Verificar (Porcentaje promedio de los días en que se deja de pagar la planilla)	93
Tabla 17: Promedio de la productividad del proceso de pagos año 2016 y 2017	94
Tabla 18: Porcentaje de eficacia del proceso de pagos año 2016 y 2017	95
Tabla 19: Porcentaje de eficiencia del proceso de pagos año 2016 y 2017	96
Tabla 20: Costo de oportunidad antes y después.....	97
Tabla 21: Prueba de normalidad de la planificación del trabajo con Shapiro Wilk	99
Tabla 22: Comparación de medias de la planificación antes y después con T Student.....	100
Tabla 23: Estadísticos de prueba de T Student para la planificación del trabajo	101
Tabla 24: Prueba de Normalidad del del hacer y verificar con Shapiro Wilk.....	102
Tabla 25: Comparación de medias del hacer y verificar del antes y después con Wilcoxon	103
Tabla 26: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para el hacer y verificar	104
Tabla 27: Prueba de normalidad de la productividad del proceso.....	105
Tabla 28: Comparación de medias de la productividad del proceso antes y después.....	106
Tabla 29: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para la productividad del proceso.....	107
Tabla 30: Prueba de normalidad del porcentaje de eficacia.....	109
Tabla 31: Prueba de normalidad del porcentaje de eficiencia	109
Tabla 32: Comparación de medias de la eficacia antes y después	110
Tabla 33: Comparación de medias de la eficiencia antes y después.	110
Tabla 34: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para el porcentaje de eficacia.....	111
Tabla 35: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para el porcentaje de eficiencia.....	111
Tabla 36: Prueba de normalidad para el costo de oportunidad	113
Tabla 37: Comparación de medias del costo de oportunidad antes y después.	114
Tabla 35: Estadísticos de prueba de Wilcoxon para el costo de oportunidad	115

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de Ishikawa	18
Figura 2: Análisis del porcentaje de los problemas al cual le debemos dar mayor atención.	22
Figura 3: Análisis Del Diagrama de Pareto	24
Figura 4: Conjunto de símbolos de diagramas	39
Figura 5: Formula de la eficacia	41
Figura 6: Formula de la eficiencia	41
Figura 7: Matriz de Operacionalización	55
Figura 8: Pantallazo de auditorías que realiza el área informática del hospital	59
Figura 9: Pantallazo del proceso de trasmisión del SIAF al MEF para la carga de la planilla	60
Figura 10: Flujograma de operaciones PHVA	63
Figura 11: Organigrama estructural del Hospital San José año 2017	65
Figura 12: Flujograma de la elaboración dela planilla de pensiones	66
Figura 13: Flujograma de la elaboración de la planilla del personal nombrado	67
Figura 14: Flujograma de la elaboración de la planilla del personal CAS	68
Figura 15: Flujograma de la elaboración de la planilla de incentivos	69
Figura 16: Flujograma para los descuentos de faltas y tardanzas	70
Figura 17: Flujograma para el informe de guardias hospitalarias	71
Figura 18: Flujograma para el informe de asistencia del personal CAS	72
Figura 19: Flujograma para el informe de incentivos o productividad	73
Figura 20: Flujograma para la entrega de boletas de vacaciones	74
Figura 21: Flujograma para la entrega de boletas de descanso médico	75
Figura 22: Flujograma para la entrega de boletas de comisión de servicios	76
Figura 23: Árbol de problemas de los retrasos en el pago de haberes del personal del hospital... ..	79
Figura 24: Plano de distribución de las oficinas de recursos humanos antes de la mejora	80
Figura 25: Plano de recorrido en las oficinas de recursos humanos antes de la mejora	81
Figura 26: Plano de recorrido de las oficinas de recursos humanos mejorado	86
Figura 27: Porcentaje promedio del nivel de la planificacion.. ..	92
Figura 28: Porcentaje promedio del nivel del hacer y verificar.	93
Figura 29: Porcentaje promedio de la productividad del proceso.	94
Figura 30: Porcentaje de eficacia del trabajo antes y despues.	95
Figura 31: Porcentaje de eficiencia del trabajo antes y despues.	96
Figura 32: Porcentaje de costo de oportunidad antes y despues.	97

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca la mejorar los procesos de pagos de los trabajadores del hospital San José, año 2017 mediante la aplicación de ciclo PHVA de Deming, debido a que actualmente uno de los problemas que afecta al personal del hospital es que no se le paga a los trabajadores en las fechas establecidas en el cronograma de pagos mensualizado de remuneraciones que se da por cada año fiscal a cargo de los gobiernos regionales.

Estos problemas se dan por diversas causas, como la infraestructura inadecuada, las constantes demoras en los documentos competentes a los pagos, falta de personal, falta material, falta de definición y estandarización de los procesos.

Todos estos problemas no solo afectan el desempeño de los trabajadores, sino que también impacta en los costos de oportunidad de los trabajadores, todos estos retrasos en las planillas generan costos que el trabajador tiene que asumir por los días que no se le paga su sueldo en las fechas acordadas, por lo que tienen que recurrir a préstamos que generan intereses que forzosamente tiene que asumir el trabajador.

Por estos motivos es que esta tesis pretende implementar la mejora continua en la Unidad de Recursos Humanos del hospital San José, con el fin de tener resultados positivos a favor del factor más importante de toda empresa que son todos los colaboradores del hospital que posteriormente se verán reflejados en los resultados de la organización.

Para realizar este estudio se utilizaron datos que registran los sistemas del SIAF y del PLH MINSA (Log.txt y el PLTABACC), archivos propios del sistema que se utilizan para elaborar la planilla de pagos, se tomaron estos datos con el objetivo de identificar todos los tiempos que se utilizan en la elaboración de la, llegando a la conclusión que utilizando herramientas de calidad se puede tener control de los procesos y sobre todo evitar los altos costos de oportunidad que generan estas demoras.

Palabra Clave: Procesos, herramientas de calidad, costo de oportunidad, desempeño laboral, planilla de pago.

ABSTRACT

This research aims to improve the payment processes of San José hospital workers in 2017 through the application of Deming's PHVA cycle, because currently one of the problems affecting hospital staff is that they are not Paid to workers on the dates established in the monthly payment schedule of remuneration given for each fiscal year by the regional governments.

These problems are due to a variety of causes, such as inadequate infrastructure, constant delays in payment documents, lack of staffing, lack of material, lack of definition and standardization of processes.

All these problems not only affect the performance of workers, but also impact on the opportunity costs of workers, all these delays in the payroll generate costs that the worker has to assume for the days that he is not paid his salary On the agreed dates, so they have to resort to interest-bearing loans that the worker has to take on.

For these reasons, this thesis aims to implement the continuous improvement in the Human Resources Unit of San José Hospital, in order to have positive results in favor of the most important factor of any company that are all employees of the hospital that will later be seen Reflected in the results of the organization.

In order to carry out this study, data were used to record the SIAF and MINH PLH systems (Log.txt and PLTABACC), the system files that are used to prepare the payroll. These data were used to identify all The times that are used in the elaboration of the, arriving at the conclusion that using quality tools can have control of the processes and above all to avoid the high costs of opportunity that generate these delays.

Key Word: Processes, quality tools, opportunity cost, job performance, payroll.