



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación del Ciclo PHVA para la mejora de la productividad del Proceso de Reclutamiento y Selección en el área de Recursos Humanos del Instituto Peruano del Deporte – 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

Autora:

Cortez Flores, Lizet Viviana

Asesor:

Mgrt. Montoya Cárdenas, Gustavo Adolfo

Línea De Investigación:

Sistema de Gestión de la Calidad

LIMA-PERÚ

2018-I

DEDICATORIA

Ésta investigación está dedicada a Dios y a mis familiares, por todo el apoyo brindando en mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto Peruano del Deporte por aceptar la implementación de una herramienta de mejora continua en la Unidad de Personal.

Agradezco a mis profesores y asesores quienes me ofrecieron conocimientos de la especialidad y condujeron hacia la culminación de mi investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación del Ciclo PHVA para la mejora de la productividad del Reclutamiento y Selección en el área de Recursos Humanos del Instituto Peruano del Deporte – 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Ingeniero Industrial.

Lizet Viviana Cortez Flores

ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
ÍNDICE DE TABLAS	XII
INDICE DE ANEXOS	XIII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Realidad Problemática	17
1.2 Trabajos Previos	23
1.2.1 Internacionales	23
1.2.2 Nacionales	26
1.3 Teorías relacionadas al tema	30
1.3.1 CICLO PHVA	30
1.3.2 Productividad	36
1.3.3 Reclutamiento	38
1.3.4 Selección	38
1.3.5. Diagrama de actividades	39
1.3.6 Medición del trabajo.	40
1.3.7 Tiempo de Estándar	41
1.3.8 Software Manic Time	41
1.4 Formulación Del Problema	44
1.4.1 Problema general	44
1.4.2 Problema específico	44
1.5 Justificación del Estudio	44
1.5.1 Económica	44

1.5.3 Social	44
1.6 Hipótesis	45
1.6.1 Hipótesis general.....	45
1.6.2 Hipótesis Específica	45
1.7 Objetivos.....	45
1.7.1 Objetivo general.....	45
1.7.2 Objetivos específicos.....	45
II. MÉTODO	46
2.1. Tipo de investigación.....	47
2.2. Variables, Operacionalización	48
2.2.1. Definición Conceptual de las variables.....	48
2.2.2. Definición Operacional	49
2.2.3. Dimensiones	49
2.2.3 Operacionalización	51
2.3. Población, muestra y muestreo.....	52
2.3.1 Población.....	52
2.3.2 Muestra	52
2.3.5. Criterios de exclusión e inclusión	53
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
2.3.1. Técnicas.....	54
2.3.2. Instrumentos de recolección de datos	54
2.3.3. Validez	54
2.3.4. Confiabilidad.....	54
2.4. Método de análisis de datos.....	55
2.4.1. Análisis Descriptivos	55
2.4.2. Análisis Inferencial	55
2.5. Aspectos Éticos.....	55
2.6. Desarrollo de la propuesta	56
2.6.1 Planificar	56
I. Levantamiento de la información del proceso actual.....	56
II. Justificación de la metodología	58

III.	DAP y Diagrama de Recorrido antes de la mejora.	60
IV.	Plan de acción.	63
V.	Descripción del proceso antes de la mejora.	65
2.6.2	Hacer	68
I.	Primera toma de tiempos antes de la mejora del proceso	68
II.	Identificación de actividades que no agregan valor	70
III.	Eliminar y/o modificar actividades que no agregan valor	70
IV.	Creación de carpeta compartida	72
V.	Adicionar perfiles anteriores	73
VI.	Eliminación de postulantes por tardanza	74
VII.	Entrevista Estándar	75
VIII.	Coordinación con alta dirección	75
IX.	Creación de un comité de mejora continua.	75
X.	Nuevo Diagrama de Recorrido después de la mejora.	78
XI.	Informe circular sobre la implementación del software MT	79
XII.	Creación de un manual de proceso	79
XIII.	Primera capacitación	84
XIV.	Implementación el Software Manic Time	84
XV.	Primera toma de tiempos después de la mejora del proceso	86
XVI.	Establecer el tiempo estándar por actividad del proceso	89
XVII.	Nuevo Diagrama de Análisis del Proceso después de la primera mejora.	89
XVIII.	Nueva versión del MAPRO	92
XIX.	Segunda capacitación	92
XX.	Segunda toma de tiempos después de la mejora del proceso 2	92
2.6.3	Verificar	94
I.	Variable Independiente.	94
II.	Variable Independiente.	99
2.6.4	Actuar	101
III.	RESULTADOS	103
3.1	Análisis Descriptivo	104
3.1.1	Variable Productividad – Hipótesis general	104

3.1.2 Dimensión Eficiencia – Primera Hipótesis Específica.....	105
3.1.3 Dimensión eficacia – Segunda Hipótesis Específica	106
3.2 Análisis Inferencial.....	106
DISCUSIÓN.....	114
CONCLUSIONES.....	116
RECOMENDACIONES	118

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Nº 1 – Nivel de confianza de los peruanos sobre las entidades públicas.....	17
Figura Nº 2 – Diagrama en bloques del proceso de reclutamiento y selección	19
Figura Nº 3- Diagrama de estratificación.....	20
Figura Nº 4 - Diagrama de Ishikawa de las demoras en el proceso de reclutamiento y selección.....	21
Figura Nº 5 - Diagrama de Pareto de la demora en los plazos del proceso.....	22
Figura Nº 6 – Ciclo de Deming.....	31
Figura Nº 7 – Etapas del Ciclo PHVA	31
Figura Nº 8 – Mejora Continua.....	32
Figura Nº 9 – Pasos de la planificación	33
Figura Nº 10 – Pasos del Hacer.....	34
Figura Nº 11 – Pasos del Verificar.....	35
Figura Nº 12 – Pasos del Actuar.....	36
Figura Nº 13 – Representación de un proceso.....	36
Figura Nº 14 – Secuencia de Estudio de Tiempos	40
Figura Nº 15 – Productos de las secuencias del Estudio de Tiempos	40
Figura Nº 16 – Interfaz del Software Manic Time.....	43
Figura Nº 17 – Toma de tiempos del Pre Test.....	53
Figura Nº 18 - Diagrama del Proceso de Reclutamiento y Selección por subprocesos	57
Figura Nº 19 – Diagrama Analítico del Proceso antes de la mejora	60
Figura Nº 20 – Diagrama de Recorrido antes de la mejora.....	62
Figura Nº 21 – Perfiles de puestos editables en compartido del proceso de reclutamiento y selección.....	74
Figura Nº 22 – Perfiles de puestos anteriores editables	74
Figura Nº 23 – Diagrama de recorrido después de la mejora.....	78
Figura Nº 24 – Interfaz de las horas trabajadas de un involucrado del proceso.....	85
Figura Nº 25 – Gráfico del actividad del ordenador	85
Figura Nº 26 – Gráficos respecto a la actividad del involucrado con los documentos	86
Figura Nº 27- Segunda toma de tiempos después de la mejora	93
Figura Nº 28 – Comportamiento del Porcentaje de Eficacia antes y después de la mejora	95
Figura Nº 29 - Comportamiento del Porcentaje de Eficiencia antes y después de la mejora	97
Figura Nº 30 – Comportamiento del indicador de la productividad antes de la mejora, después de la mejora 1 y 2.....	99
Figura Nº 31 – Q-Q normal de la productividad antes.....	104
Figura Nº 32 – Q-Q normal de la productividad después	104
Figura Nº 33 – Q-Q normal de la eficiencia antes	105
Figura Nº 34 – Q-Q normal de la eficiencia después	105
Figura Nº 35- Grafico Q-Q normal de Eficacia antes.....	106
Figura Nº 36 – Grafico Q-Q normal de Eficacia después.....	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Matriz de Priorización	19
Tabla 2 – Tabulación de las principales causas	21
Tabla 3 – Tabulación de las principales causas con frecuencia absoluta.	21
Tabla 4 –Matriz de Operacionalización	51
Tabla 5 – Relación de involucrados por área en el Proceso de Reclutamiento y Selección. .	57
Tabla 6 – Tabla de Ítems de la metodología	59
Tabla 7 – Nivel de Importancia de metodologías.....	59
Tabla 8 – Tabla de ponderación de metodologías	59
Tabla 9 - Ponderación de metodologías	60
Tabla 10 - Plan de acción del Proceso de Reclutamiento y Selección	63
Tabla 11 – Cronograma de actividades del Ciclo PHVA	64
Tabla 12 – Toma de tiempos antes de la mejora con promedio	69
Tabla 13 - Actividades que no agregan valor al proceso.....	70
Tabla 14 – Cuadro de Control de cambios del proceso antes de la mejora y el mejorado....	71
Tabla 15 – Ficha del Proceso del Reclutamiento y Selección.....	83
Tabla 16 - Toma de tiempos después de la primera mejora.....	88
Tabla 17 – Indicador de Eficacia antes de la mejora, después de la mejora 1 y después de la mejora 2.	95
Tabla 18 - Indicador de Eficiencia antes de la mejora, después de la mejora 1 y después de la mejora 2.....	97
Tabla 19 – Indicador de Productividad antes de la mejora, después de la mejora 1 y después de la mejora 2.	98
Tabla 20 – Indicador de planificar	99
Tabla 21 – Indicador del Hacer.....	100
Tabla 22 – Indicador del Verificar.....	100
Tabla 23 – Indicador de Actuar.....	101
Tabla 24 - Costos de la inversión para la implementación de la mejora.....	101
Tabla 25 – VAN Y TIR de la mejora.....	102
Tabla 26 – Detalle de beneficios obtenidos tras la implementación.....	102
Tabla 27 - Prueba de normalidad Shapiro Wilk	107
Tabla 28 – Prueba de T Student en la productividad antes y después.....	108
Tabla 29 – Antes y después de significancia con T de Student.....	108
Tabla 30 – Prueba de normalidad Shapiro Wilk.....	109
Tabla 31 – Ruta de Wilcoxon en la eficiencia antes y después de la mejora.	110
Tabla 32 – Análisis de P valor de la productividad antes y después.....	111
Tabla 33 - Prueba de normalidad Shapiro Wilk	111
Tabla 34 - Ruta de Wilcoxon en la eficiencia antes y después de la mejora.	112
Tabla 35 - Análisis de P valor de la productividad antes y después.....	113

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 - Diagrama de Flujo del Proceso de Reclutamiento y Selección	121
Anexo 2 – Libro de reclamaciones virtual.....	122
Anexo 3 – Reporte del libro de reclamaciones virtual por áreas.	123
Anexo 4 – Restricción sobre la eliminación de postulantes por tardanza en la entrevista personal.	124
Anexo 5 – Acta de Conformación del Comité de Mejora Continua	126
Anexo 6 – Informe circular sobre la Instalación del Software Manic Time.....	128
Anexo 7 – Lista de Asistencia de la Primera Capacitación del Ciclo PHVA	130
Anexo 8 – Carta de aceptación de instalación del Software en el ordenador	131
Anexo 9 - Toma de tiempos de un proceso de reclutamiento y selección antes de la mejora.	132
Anexo 10 – Contabilización de documentación emitida en el proceso de reclutamiento y selección antes de la mejora	132
Anexo 11 – Formato para la toma de tiempos del proceso.	133
Anexo 12 – Lista de asistencia de la segunda capacitación sobre la implementación del ciclo PHVA al proceso de RyS.	135
Anexo 13 – Consolidado de la primera toma de tiempos antes de la mejora.	136
Anexo 14 – Consolidado de la primera toma de tiempos después de la mejora.	137
Anexo 15 – Consolidado de la segunda toma de tiempos después de la mejora.	138
Anexo 16 - Consolidado de documentos por proceso antes de la mejora.	139
Anexo 17 – Consolidado de documentos por proceso después de la primera mejora.	140
Anexo 18 – Consolidado de documentos por proceso después de la segunda mejora.	141
Anexo 19 – Check List del Ciclo PHVA	142
Anexo 20 – Manual de procesos de reclutamiento y selección	143
Anexo 21 – Tabla de sueldos de los interesados del proceso	149
Anexo 22 – Turnitin	150

RESUMEN

La presente investigación se desarrolla en el Instituto Peruano del Deporte, específicamente en el área de Recursos Humanos; en donde el proceso de reclutamiento y selección juega un rol protagonista, ya que mediante éste se efectuará el ingreso de personal para cubrir las vacantes y así satisfacer las necesidades de las áreas solicitantes.

En los últimos meses, para ser más específicos Agosto, Setiembre y Octubre, el área de comunicaciones emitió un reporte basado en el libro de reclamaciones virtual de la Institución, el cual refleja que el proceso de reclutamiento y selección, es quien cuenta con el mayor número de reclamos por la demora en éstos. Dichas demoras del proceso se ocasionaban por no cumplir con el plazo final para la elección del ganador a cubrir la vacante de puesto, de la misma forma, generando una mayor sobrecarga laboral para el área usuaria.

Para el análisis se elabora un plan de acción que consiste en una primera toma de tiempos sobre el proceso actual, los cuales fueron medidos por el software Manic Time, durante los meses de Noviembre y Diciembre; se realiza una segunda toma de tiempos del proceso mejorado 1 en el periodo de Enero y Febrero; y finalmente, la tercera toma de tiempos en los meses de Marzo y Abril, habiendo tenido establecido un tiempo estándar de cada actividad del proceso.

Finalmente, el incremento de la productividad que se origina entre el periodo antes de la mejora del proceso y la posterior es de 35.82 % en el proceso de reclutamiento y selección.

Palabras Clave: Ciclo PHVA, Productividad, tiempo estándar, toma de tiempos.

ABSTRACT

The present investigation is developed in the Peruvian Institute of the Sport, specifically in the area of Human Resources; where the process of recruitment and selection plays a leading role, since through this will be made the entry of staff to fill vacancies and thus meet the needs of the applicant areas.

In recent months, to be more specific August, September and October, the communications area issued a report based on the virtual claims book of the Institution, which reflects that the recruitment and selection process is the one with the largest number of claims for the delay in these CAS calls. It is necessary to emphasize that in the Peruvian Sports Institute only calls for Service Hiring - CAS are currently carried out.

The delays of the aforementioned process caused that the final term for the election of the winner to fill a vacancy was not met, in the same way, a greater use of labor was generated than expected.

For the analysis an action plan is elaborated that consists of a first taking of times on the current process, which were measured by the Manic Time software, during the months of November and December; a second taking of times of the improved process 1 is done in the period of January and February; and finally, the third taking of times in the months of March and April, having established a standard time for each activity of the process.

After applying the PHVA Cycle it is possible to determine that this tool manages to improve productivity, since the index that represents it increased from% to%, which shows that not only is it possible to meet the planned deadline but also to reduce costs to the institution and thus staying within the established budget.

Finally, the increase in productivity that originates between the period before the improvement of the process and the subsequent one is 35.82% in the recruitment and selection process

Key words: PHVA cycle, Productivity, standard time, taking times .



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

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

Yo, LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS, Coordinador de Investigación de la EP de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte, verifico que la Tesis Titulada: "Aplicación del Ciclo PHVA para la mejora de la productividad del proceso de reclutamiento y selección en el área de recursos humanos del Instituto Peruano del Deporte – 2018", del estudiante CORTEZ FLORES, LIZET VIVIANA; tiene un índice de similitud de 9 % 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, 19 Noviembre del 2018



Dr. LEONIDAS M. BRAVO ROJAS
Coordinador de Investigación de la EP de Ingeniería Industrial

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