



## FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA  
PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA  
J&MC CONTRATISTAS GENERALES S.A.C, LA PERLA CALLAO, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERA INDUSTRIAL

AUTORA

NINAHUANCA AYESTA, SANDRA DAYELLY

ASESOR

MGTR. AYALA ASECIO, CARLOS ENRIQUE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA – PERÚ

2018

### **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a mi familia, incluyendo a cada una de las personas que me brindaron su apoyo, fuerzas y consejos a lo largo de mi carrera. En especial a mis padres y hermana por los valores que inculcaron en mí, el esfuerzo realizado, la muestra de su ejemplo y su amor incondicional.

### **Agradecimiento**

Muestro mi agradecimiento en primer lugar a Dios por otorgarme la bendición y fortaleza para poder culminar mi carrera; a la Universidad César Vallejo por instruirme a lo largo de la formación académico y brindarme las herramientas y competencias necesarias para formarme como ingeniero; a cada una de las personas que se involucraron directa e indirectamente con la investigación de la tesis y a mis estimados asesores Mgtr. Carlos Enrique Ayala Asencio y Mgtr. Maritza Chirinos Marroquin por compartir sus conocimientos conmigo y la guía brindada.

## **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 DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA J&MC CONTRATISTAS GENERALES S.A.C, LA PERLA CALLAO, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

La autora

## Resumen

El presente proyecto de investigación muestra el desarrollo del objetivo general, el cual es determinar como la aplicación de la gestión por procesos mejora la productividad en el área de producción de la empresa J&MC Contratistas Generales S.A.C, La Perla Callao, 2018.

El diseño de la investigación es cuasi-experimental de tipo aplicada, debido a que depende de sus conocimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución, la población estuvo conformada por 30 días laborales de producción. De esta manera, se realizó el estudio a la línea de producción de buzones de concreto 30 días antes de la implementación (pre prueba) y treinta días después (pos prueba). Cabe resaltar que la elaboración de buzones de concreto para saneamiento es el único producto que realizan; teniendo en cuenta lo mencionado se establece que la muestra está seleccionada por conveniencia semejante a la población. Los datos se obtuvieron utilizando la técnica de la observación, fichaje, revisión de base de datos y cronómetro. Respecto a los análisis de datos, se utilizaron programas como el Microsoft Excel 2016 y el SPSS Versión. 23, para determinar los resultados y estadígrafos descriptivos e inferenciales.

En síntesis, según los datos ingresados al SPSS V. 23, se consiguió como resultado significancia de 0.00 en los análisis realizados a los indicadores de productividad, eficiencia y eficacia (pre y pos prueba), rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis del investigador ya que es menor a 0.05. También se agrega que la productividad inicial antes de aplicar la mejora tuvo un promedio de 69.33% y posteriormente aumentó el promedio a 88.49%.

**Palabras claves:** Gestión por procesos, mapa de procesos, rediseño de proceso, productividad, eficiencia y eficacia.

## Abstract

This research project shows the development of the general objective, which is to determine how the application of process management improves productivity in the production area of the company J & MC Contratistas Generales S.A.C, La Perla Callao, 2018.

The design of the research is quasi-experimental of applied type, because it depends on their knowledge and theoretical contributions to carry out the solution, the population was made up of 30 working days of production. In this way, the study was made to the production line of concrete mailboxes 30 days before the implementation (pre-test) and thirty days after (post-test). It should be noted that the development of concrete mailboxes for sanitation is the only product they perform; taking into account the aforementioned, it is established that the sample is selected for convenience similar to the population. The data was obtained using the technique of observation, recording, database revision and stopwatch. Regarding data analysis, programs such as Microsoft Excel 2016 and the SPSS version were used. 23, to determine the descriptive and inferential results and statistics.

In summary, according to the data entered into the SPSS V. 23, a result of 0.00 was achieved in the analyzes performed on the indicators of productivity, efficiency and effectiveness (pre and post test), rejecting the null hypothesis and accepting the hypothesis of the researcher since it is less than 0.05. It is also added that the initial productivity before applying the improvement had an average of 69.33% and later increased the average to 88.49%.

**Keywords:** Management by processes, process map, process redesign, productivity, efficiency and effectiveness.



**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 DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA J&MC CONTRATISTAS GENERALES S.A.C, LA PERLA CALLAO, 2018", del estudiante NINAHUANCA AYESTA, SANDRA DAYELLY; tiene un índice de similitud de 17 % 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
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------