



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**“Aplicación de la gestión por procesos para mejorar la
productividad de la empresa de calzado Roxana, Trujillo
2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA
INDUSTRIAL**

Autor(a):

Rodríguez Cabrera, Ana Sofía

Asesor:

Mg. Ruiz Gómez, Percy

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y productiva

Trujillo – Perú

2018

	ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS	Código: F07-PP-PR-02.02 Versión: 07 Fecha: -07-2018 Página: 1 de 1
---	------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Ana Sofía Rodríguez Cabrera**, cuyo título es: **Gestión por procesos para mejorar la productividad en la empresa de calzado Roxana, 2018.**

Trujillo, julio del 2018

PRESIDENTE

Dr. Andrés Alberto Ruíz Gómez

SECRETARIO

Mg. Ulloa Bocanegra Segundo Gerardo

VOCAL

Mg. Javez Valladares Santiago

RESUMEN

La presente investigación titulada Gestión por procesos para mejorar la productividad en la empresa de calzado Roxana, 2018 empleó el método deductivo, con una investigación de tipo aplicada. La población estuvo conformada por todos los procesos del área de producción (cortado, perfilado, armado y alistado) y sus trabajadores además las 2 personas encargadas del área de administración de pedidos y ventas (cliente interno final). Esta investigación empleó como técnica la observación directa y la encuesta, a partir de estas técnicas pudieron usarse los instrumentos tales como la ficha de observación, la entrevista y cuestionario. Dentro de los métodos y herramientas utilizadas para el análisis de los procesos tenemos: diagrama SIPOC, mapeo de procesos, estudio de tiempos, costeo ABC, espina de Ishikawa y diagrama de Pareto, obteniendo como resultado 72 actividades en el área de producción de las cuales 26 son críticas influenciando negativamente en la productividad llegando alcanzar una productividad de mano de obra: 0.82 pares/hora; de materia prima: 0.10 pares/s/. y de la maquinaria: 77.22 pares /s/. A partir de ello se realizaron las propuestas de solución utilizando el cas, sub cas, el análisis SMART para el establecimientos de KPIS en cada área, Casa de calidad 1 y la modificación de los procedimientos de las actividades críticas encontradas, obteniendo una reducción en los tiempos de 17.15% y una reducción en los costos de 3.69%. Lo que me permite concluir que la gestión por procesos logra mejorar la productividad de mano de obra, materia prima y de maquinarias y equipos incrementándose estas a un valor de 0.98pares/h; 0.12 pares/S/ y 97.22 pares/S/. respectivamente.

Palabras claves: gestión por procesos, productividad

ABSTRACT

The present investigation titled Management by processes to improve the productivity in the company of footwear Roxana, 2018 used the deductive method, with a research of applied type. The population was made up of all the processes of the production area (cutting, profiling, assembly and enlistment) and its workers, in addition to the 2 people in charge of the order and sales administration area (final internal client). This research used direct observation and survey as a technique, from these techniques could be used instruments such as the observation form, the interview and questionnaire. Among the methods and tools used for process analysis we have: SIPOC diagram, process mapping, time study, ABC costing, Ishikawa spine and Pareto diagram, obtaining as a result 72 activities in the production area of which 26 are critical, negatively influencing productivity, reaching labor productivity: 0.82 pairs / hour; of raw material: 0.10 pairs / s /. and of the machinery: 77.22 pairs / s /. Based on this, the solution proposals were made using the cas, sub cas, the SMART analysis for the KPIS establishments in each area, Quality House 1 and the modification of the procedures of the critical activities found, obtaining a reduction in the times of 17.15% and a reduction in costs of 3.69%. What allows me to conclude that the process management manages to improve the productivity of labor, raw materials and of machinery and equipment increasing these to a value of 0.98pares / h; 0.12 pairs / S / and 97.22 pairs / S /. respectively.

Keywords: process management, productivity