



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de
distribución y transporte en una empresa de productos cerámicos

Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTORES:

Tomasto La Barrera, Carla Isabel (ORCID: 0000-0002-0895-5958)
Zavaleta Caballero, Yuvall Maximilian (ORCID: 0000-0002-3833-8213)

ASESOR:

Mg. Ing. Rodriguez Alegre, Lino Rolando (ORCID: 0000-0002-9993-8087)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestros familiares, por el incondicional apoyo brindado y pueda hacerse realidad el desarrollo de este trabajo.

Agradecimiento

Primero a Dios, por ser fuente de vida e inspiración en este mundo, a nuestras familias y a todas aquellas personas que nos brindaron su tiempo y dedicación.

Un especial agradecimiento a nuestros docentes que gracias a su guía y enseñanzas impartidas logramos llevar a cabo esta investigación y pueda ser de gran utilidad para aquellos que estén interesados en esta información.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. MÉTODO.....	19
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	20
3.2 Variable, operacionalización.....	21
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Método de análisis de datos	43
IV. RESULTADOS	45
V. DISCUSIÓN.....	58
VI. CONCLUSIONES.....	61
VII. RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS.....	73

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis estadístico descriptivo de productividad pre-test y post-test.....	47
Tabla 2. Análisis estadístico descriptivo de la eficiencia pre-test y post-test.....	48
Tabla 3. Análisis estadístico descriptivo de la eficacia pre-test y post-test	50
Tabla 4. Pruebas de normalidad de la productividad	51
Tabla 5. Estadísticas de grupo de la productividad.....	52
Tabla 6. Prueba de muestras emparejadas de la productividad	52
Tabla 7. Pruebas de normalidad de la eficiencia.....	53
Tabla 8. Estadísticas de grupo de la eficiencia	54
Tabla 9. Prueba de muestras emparejadas de la eficiencia.....	55
Tabla 10. Pruebas de normalidad de la eficacia	56
Tabla 11. Estadísticas de grupo de la eficacia.....	56
Tabla 12. Prueba de muestras emparejadas de la eficacia.....	57

Índice de figuras

Figura 1. Fórmula tiempo estándar.....	16
Figura 2. Cálculo del tiempo normal	31
Figura 3. Cálculo del tiempo estándar	31
Figura 4. Fórmula tiempo de programación.....	31
Figura 5. Fórmula nivel de atención	32
Figura 6. Indicador programación local.....	39
Figura 7. Indicador programación provincia.....	39
Figura 8. Fórmula actividades que agregan valor.....	40
Figura 9. Cálculo actividades que agregan valor	40
Figura 10. Análisis descriptivo de la productividad pre-test y post-test.....	47
Figura 11. Análisis descriptivo de la eficiencia pre-test y post-test.....	48
Figura 12. Análisis descriptivo de la eficacia pre-test y post-test.....	49

Resumen

La industria del cerámico a nivel mundial representa una de las actividades económicas altamente rentables. En el Perú existen empresas competitivas, con innovaciones tecnológicas actuales, las cuales permiten desarrollar una variedad de diseños que satisfaga las expectativas de sus clientes.

La presente investigación titulada Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de distribución y transporte en una empresa de productos cerámicos Lima 2019, tuvo como objetivo general, determinar si la aplicación de la gestión por procesos mejorará la productividad del área estudiada, considerando como población los pedidos generados por el ERP de la empresa, teniendo como variables de investigación la gestión por procesos y productividad.

El presente estudio fue de tipo aplicada, diseño cuasi experimental, enfoque cuantitativo y de alcance temporal longitudinal; los instrumentos empleados fueron validados por un juicio de expertos, a través de una matriz de operacionalización, donde los indicadores son representados por fórmulas de escala razón.

Los hallazgos obtenidos fueron que la eficiencia y la eficacia aumentaron en 0.18 y la productividad en 0.33; por lo cual, se concluyó que la aplicación de la gestión por procesos mejoró la eficiencia, eficacia y productividad del área de Distribución y Transporte en una empresa de Productos Cerámicos.

Palabras claves: procesos, productividad, eficiencia y eficacia.

Abstract

The ceramic industry worldwide represents one of the highly profitable economic activities. In Peru there are competitive companies, with current technological innovations, which allow developing a variety of designs that meet the expectations of their customers.

The present investigation entitled Process management to improve the productivity of the distribution and transport area in a ceramic products company Lima 2019, had the general objective of determining if the application of process management will improve the productivity of the studied area, considering the population the orders generated by the company's ERP, taking process management and productivity as research variables.

The present study was of applied type, quasi-experimental design, quantitative approach and longitudinal temporal scope; the instruments used were validated by expert judgment, through an operationalization matrix, where the indicators are represented by ratio scale formulas.

The findings obtained were that efficiency and effectiveness increased by 0.18 and productivity by 0.33; therefore, it was concluded that the application of process management improved the efficiency, effectiveness and productivity of the Distribution and Transportation area in a Ceramic Products company.

Keywords: processes, productivity, efficiency and effectiveness.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RODRIGUEZ ALEGRE LINO ROLANDO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE EN UNA EMPRESA DE PRODUCTOS CERÁMICOS, LIMA 2019", del (los) autor (autores) TOMASTO LA BARRERA CARLA ISABEL, ZAVALETA CABALLERO YUVALL MAXIMILIAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 1 de agosto de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RODRIGUEZ ALEGRE LINO ROLANDO DNI: 08535058 ORCID 0000-0001-6130-257X	Firmado digitalmente por: LRRODRIGUEZA el 02 Ago 2020 00:47:37

Código documento Trilce: 62866