



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**Aplicación de la gestión por procesos para mejorar la productividad
laboral en el área comercial de la Consultora Quality Advance S.A.C.,
S.J.L. 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Industrial

AUTORA:

Carlos Del Villar, Karolay Myrella (ORCID: 0000-0002-1820-2052)

ASESOR:

Mg. Farfán Martínez, Roberto (ORCID: 0000-0002-7022-4312)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Calidad

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación está dedicado principalmente a mi madre, que, con su esfuerzo, y apoyo incondicional logró que cumpliera mi meta.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, por brindarme salud, ser mi guía a lo largo de mi carrera y permitirme llegar a culminar mi carrera profesional.

A mi mamá, por ser una mujer fuerte que me ha enseñado que con esfuerzo y perseverancia todo lo puedo lograr, por cuidar de mí y porque sus consejos fueron muy importantes a lo largo de mi vida universitaria.

A mi esposo, por alentarme a ser la mejor, por ser mi complemento, por brindarme su apoyo y comprensión en las buenas y malas situaciones.

A mi hija, porque con su llegada completó mi vida y es uno de mis principales motores para avanzar en mi carrera.

Y, por último, a la Universidad Cesar Vallejo, por todas las experiencias vividas, por formarme profesionalmente a lo largo del desarrollo de mi carrera y a los docentes que con su experiencia contribuyeron a fortalecer mis competencias como ingeniera y todos los gratos momentos que me hicieron crecer en lo personal.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	26
3.1 Tipo y diseño de investigación	27
3.2 Variables y operacionalización	28
3.3 Población, muestra y muestreo	32
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
3.5 Métodos de análisis de datos.....	33
3.6 Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	85
VI. CONCLUSIONES	88
VII. RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS	92
ANEXOS	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Causas del problema de la baja productividad laboral	17
Tabla 2: Matriz de Operacionalización.	43
Tabla 3: Cantidad de Trabajadores de la empresa Quality Advance S.A.C.	48
Tabla 4: Equipos de la Empresa Quality Advance S.A.C.	49
Tabla 5: Resumen de Ingresos por servicios del periodo de observación	53
Tabla 6: Resumen de Costo Antes del periodo de observación	53
Tabla 7: Medición del costo promedio del servicio – Pre Test	54
Tabla 8: Factor de valoración para el personal del área	56
Tabla 9: Suplementos para el personal	56
Tabla 10: Medición del Tiempo estándar del proceso	56
Tabla 11: Cálculo de la eficiencia - Pre Test	58
Tabla 12: Medición de la eficacia	55
Tabla 13: Productividad Pre Test	60
Tabla 14: Análisis descriptivo de la Productividad	62
Tabla 15: Prueba de normalidad Shapiro Wilk de productividad.	62
Tabla 16: Causas Principales de la Baja productividad Laboral	63
Tabla 17: Avances que presenta la empresa	65
Tabla 18: Medición del costo promedio del servicio – Post Test	75
Tabla 19: Medición del tiempo estándar del servicio – Post Test	76
Tabla 20: Comparación del tiempo estándar (antes y después)	77
Tabla 21: Cálculo de la Eficiencia – Post Test	78
Tabla 22: Comparación de la eficiencia (antes y después)	79
Tabla 23: Medición de la Eficacia – Post test	80

Tabla 24: Comparativo de la eficacia (antes y después)	81
Tabla 25: Productividad – Post Test	82
Tabla 26: Comparación de la productividad (antes y después)	83
Tabla 27: Análisis descriptivo de la Productividad Después.	85
Tabla 28: Prueba de normalidad Shapiro Wilk de productividad Después.	85
Tabla 29: Prueba de normalidad-Productividad laboral	86
Tabla 30: Estadístico de prueba T Student para la productividad	87
Tabla 31: Prueba de normalidad-eficiencia	88
Tabla 32: Prueba T Student para la variable dependiente – Eficiencia	89
Tabla 33: Estadístico de prueba T Student para la Eficiencia	90
Tabla 34: Prueba de normalidad-eficacia	91
Tabla 35: Prueba T Student para la variable dependiente – eficacia	91
Tabla 36: Estadístico de prueba T Student para la eficacia	92
Tabla 37: Registro del personal de la empresa Quality Advance SAC.	107
Tabla 38: Base de datos de la empresa Quality Advance S.A.C. abril – junio 2018	108
Tabla 39: Base de datos de la empresa Quality Advance S.A.C. agosto - octubre 2018	109
Tabla 40: Costos de la Empresa de Abril – Junio 2018	110
Tabla 41: Costos de la Empresa Agosto – Octubre 2018	111
Tabla 42: Plan de Mejora	112
Tabla 43: Matriz de consistencia	127

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama de Ishikawa.	16
Figura 2: Diagrama de Pareto	18
Figura 3: Visión de una estructura organizativa de una empresa	24
Figura 4: Ciclo PDCA	26
Figura 5: Elementos y relación de los Procesos	27
Figura 6: Sistema de valoración Westinghouse	28
Figura 7: Tabla de suplementos según la OIT	30
Figura 8: Fórmula de cálculo de la Productividad	31
Figura 9: Fórmula de la eficiencia laboral	33
Figura 10: La productividad y su relación con la eficiencia y eficacia	34
Figura 11: Organigrama de la Empresa Quality Advance S.A.C.	49
Figura 12: Diagrama de Flujo del proceso antes	52
Figura 13: Costo promedio del servicio – Pre Test	55
Figura 14: Tiempo Estándar del proceso – Pre test	57
Figura 15: Histograma de la Eficiencia – Pre test	58
Figura 16: Histograma de la Eficacia% - Pre test	60
Figura 17: Productividad Pre test	61
Figura 18: Etapas de la metodología de gestión por procesos orientado a los resultados	63
Figura 19: Actividades de la Etapa I: preparatoria	64
Figura 20: Mapa de procesos de la empresa Quality Advance S.A.C.	67
Figura 21: Diagrama de flujo del proceso Nuevo.	69
Figura 22: Formato de visita técnica	72
Figura 23: Formato de capacitación al personal	73
Figura 24: Formato de toma de tiempo del proceso	73
Figura 25: Costo promedio del servicio – Post Test	75
Figura 26: Tiempo estándar del servicio – Post Test	77
Figura 27: Tiempo estándar antes y después	78
Figura 28: Histograma de la eficacia – Post Test	78
Figura 29: Comparación de la eficiencia antes y después	80

Figura 30: Histograma de la Eficacia – Post Test	81
Figura 31: Comparación de la Eficacia antes y después	82
Figura 32: Productividad Post Test	83
Figura 33: Comparación de la productividad antes y después	84
Figura 34: Tiempos observados PRE TEST	114
Figura 35: Tiempos observados POST TEST	115

RESUMEN

En la actualidad las empresas no están siendo gestionadas de manera correcta esto debido a que no cuentan con un control de sus procesos, generando que las pymes no se encuentren al nivel de las grandes empresas y sean pocas las empresas competitivas, esto implica que el cliente no esté satisfecho con el servicio. Quality Advance S.A.C. es una empresa al servicio de la consultoría y orientación en la aplicación de las normas de calidad y otros servicios la cual ofrece un servicio integro a partir de la llegada de una solicitud hasta la realización del servicio.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo primordial determinar en qué medida la aplicación de la gestión por procesos afecta a la productividad laboral en la empresa Quality Advance S.A.C., esta investigación es una tesis de tipo aplicada, descriptivo, cuantitativa y tiene un diseño pre-experimental y longitudinal. La investigación tuvo como servicio objeto de investigación las actividades que realizan las ejecutivas comercial cumpliendo su meta de mayor contratos firmados, ya que esto es fundamental para el desarrollo de los servicios en la empresa garantizando la rentabilidad de la empresa en el mercado.

A través del uso de instrumentos de la gestión por procesos como el diagrama de Ishikawa y el Pareto, con los cuales se determinó la causas raíces del problema de baja productividad laboral en la empresa, donde se obtuvo que los procesos no estaban establecido, mala coordinación, la falta de capacitación, etc. Mediante la aplicación de la gestión por procesos se logró resolver en gran medida los problemas identificados, asimismo se implementó parámetros en los registros internos que maneja la empresa. Con ello se logró aumentar la productividad laboral, lo cual se demostró con la comparación de la productividad de antes y después, donde se obtuvo un incremento de 10.92% a 20.08%.

Palabras clave: Gestión, Procesos, Productividad.

ABSTRACT

Currently companies are not being managed correctly because they do not have control of their processes, generating that SMEs are not at the level of large companies and few competitive companies, this means that the client Do not be satisfied with the service. Quality Advance S.A.C. is a company at the service of consulting and advice on the implementation of quality standards and other services which offers an integral service from the arrival of a request to the completion of the service.

The main objective of this research work is to determine to what extent the application of process management affects labor productivity in the company Quality Advance SAC, this research is a thesis of applied, descriptive, quantitative type and has a pre-designed design. experimental and longitudinal. The research had as service object of investigation the activities that the executives realize commercial fulfilling their goal of greater signed contracts, since this is fundamental for the development of the services in the company guaranteeing the profitability of the company in the market.

Through the use of agency instruments by processes such as the Ishikawa and Pareto diagrams, with which the root causes of the problem of low labor productivity in the company were determined, where it was found that processes were not established, poor coordination , the lack of training, etc. Through the application of process management, the identified problems were largely resolved, and parameters were implemented in the internal records managed by the company. This was achieved by increasing labor productivity, which was demonstrated by comparing productivity before and after, where an increase of 10.92% to 20.08% was obtained.

Keywords: Management, process, Productivity.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Roberto Farfán Martínez, 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: "Aplicación de la Gestión por Procesos para mejorar la productividad laboral en el área comercial de la Consultora Quality Advance S.A.C., S.J.L. 2018" del (los) autor (autores) Carlos Del villar Karolay Myrella, 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, 26 de febrero de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
Farfán Martínez Roberto DNI: 02617808 ORCID: 0000-0002-7022-4312	