



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“Gestión por Procesos para mejorar la productividad en una
empresa metalmecánica, Huachipa, 2020”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTORES:

Martínez Orosco, Lesly Karen (ORCID: 0000-0002-2109-1912)

Solís Solorzano, Jennifer Lesly (ORCID: 0000-0002-6033-9853)

ASESOR:

Mg. Ramos Harada, Freddy Armando (ORCID:0000-0002-3619-5140)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo realizado con esfuerzo va dedicado a mis padres, hermanos y todos aquellos que estuvieron a mi lado brindándome su apoyo, también a la universidad que tuvo las herramientas necesarias para poder guiarnos.

Agradecimiento

Agradecemos al Mg. Fredy Ramos Harada, por su apoyo y motivación en el transcurso de la investigación, por sus enseñanzas y consejos brindados en el transcurso de mi carrera que me guiaron en este camino de aprendizaje.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice de contenidos	
Índice de tablas	
Índice de gráficos y figuras	
Resumen	
Abstract	
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA.....	32
3.1. Tipo y diseño de investigación	33
3.2. Variables y operacionalización.....	35
3.3. Población, muestra y muestreo.....	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.5. Procedimientos.....	42
3.6. Método de análisis de datos.....	46
3.7. Aspectos éticos.....	48
IV. RESULTADOS.....	
V. DISCUSIÓN.....	
VI. CONCLUSIONES.....	
VII. RECOMENDACIONES.....	
REFERENCIAS.....	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Tabla de Pareto.....	13
Tabla 2. Matriz de operacionalización de las variables.....	43
Tabla 3. Validación de instrumentos a través de juicio de expertos.....	48
Tabla 4. Factor de valoración.....	54
Tabla 5. Suplementos.....	55
Tabla 6. Tiempo estándar antes.....	55
Tabla 7. Eficiencia del proceso antes	56
Tabla 8. Eficacia del proceso antes.....	57
Tabla 9. Productividad antes.....	58
Tabla 10. Análisis del Valor Agregado.....	71
Tabla 11. Tiempo estándar después.....	72
Tabla 12. Eficiencia del proceso después.....	73
Tabla 13. Eficacia del proceso después.....	74
Tabla 14. Productividad después.....	75
Tabla 15. Productividad – Pre Test y Pos Test.....	76
Tabla 16. Resumen de procesamiento de datos Productividad.....	76
Tabla 17. Resumen de procesamiento de datos - eficiencia.....	80
Tabla 18. Resumen de procesamiento de datos – eficacia.....	83
Tabla 19. Prueba de normalidad - productividad.....	86
Tabla 20. Estadísticos descriptivos – productividad.....	87
Tabla 21. Prueba de T-Student de muestras emparejadas – productividad.....	88
Tabla 22. Prueba de normalidad - eficacia.....	89
Tabla 23. Prueba de T-Student de muestras emparejadas - eficacia.....	90
Tabla 24. Estadística muestras emparejadas - eficacia.....	91
Tabla 25. Prueba de normalidad - eficiencia.....	92
Tabla 26. Prueba de T-Student de muestras emparejadas - eficiencia.....	93
Tabla 27. Estadística muestras emparejadas - eficiencia.....	94

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de Ishikawa en la empresa metalmecánica, 2020.....	13
Figura 2. Diagrama de Pareto en la empresa metalmecánica, 2020.....	12
Figura 3. Mapa de procesos.....	25
Figura 4. Diagrama de flujo.....	26
Figura 5. Ficha de proceso.....	27
Figura 6. Diagrama SIPOC.....	28
Figura 7. Diagrama Ishikawa.....	30
Figura 8. Diagrama de Pareto.....	31
Figura 9. Organigrama de la empresa.....	50
Figura 10. Diagrama de Flujo de servicio de montajes.....	51
Figura 11. Diagrama de Operaciones de servicio de montajes en la empresa metalmecánica.....	52
Figura 12. Mapa de procesos en la empresa metalmecánica.....	64
Figura 13. Cadena de Valor en la empresa metalmecánica.....	66
Figura 14. Factores internos para la creación de ventaja competitiva.....	68
Figura 15. Índice del valor agregado del proceso.....	71
Figura 16. Diagrama de caja – productividad antes.....	78
Figura 17. Diagrama de caja – productividad después.....	78
Figura 18. Productividad promedio – antes y después.....	79
Figura 19. Diagrama de caja – eficiencia antes.....	81
Figura 20. Diagrama de caja – eficiencia después.....	81
Figura 21. Eficiencia promedio – antes y después.....	82
Figura 22. Diagrama de caja – eficacia antes.....	84
Figura 23. Diagrama de caja – eficacia después.....	84
Figura 24. Eficacia promedio – antes y después.....	85

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada “Gestión por Procesos para mejorar la productividad en una empresa metalmeccánica, Huachipa, 2020”, presenta como objetivo determinar cómo la gestión por procesos mejora la productividad en una empresa metalmeccánica, teniendo claro el cumplimiento de metas y optimización de recursos; así mismo es de tipo de estudio aplicado, con enfoque cuantitativo, con nivel explicativo, de alcance longitudinal, de diseño experimental y pre experimental; su población está compuesta por el servicio de montajes de estructuras metálicas. De ello se obtuvo la muestra, en el cual se adquirió una parte representativa de la población, de la empresa metalmeccánica, 12 semanas antes de la mejora y 12 semanas después de la mejora. Todo ello tuvo resultado la eficiencia promedio antes de la implementación fue de 0.82 (82%), y la eficiencia promedio después de la implementación es de 0.92 (92%), lo que representa una diferencia de 0.10 (10%), también un incremento en la eficacia de un porcentaje de 0.8 (8%). Se obtiene como conclusión que, en la empresa la productividad se tiene como resultado el 0.68 (68%). En síntesis el efecto de la gestión por procesos ha producido resultados positivos en el área de operaciones y ha aumentado la productividad de la empresa estudiada, en el servicio de montajes de casetas, el cual se refleja en indicadores.

Palabras Claves: Gestión por procesos, productividad, cumplimiento de metas y optimización de recursos.

ABSTRACT

The present research work entitled "Management by Processes to improve productivity in a metalworking company, Huachipa, 2020", presents the objective of determining how process management improves productivity in a metalworking company, having clear the fulfillment of goals and optimization of means; Likewise, it is an applied study type, with a quantitative approach, with an explanatory level, of longitudinal scope, of experimental and pre-experimental design; its population is made up of the metal structure assembly service. From this, the sample was obtained, in which a representative part of the population was acquired, from the metalworking company, 12 weeks before the improvement and 12 weeks after the improvement. All this resulted in the average efficiency before implementation was 0.82 (82%), and the average efficiency after implementation is 0.92 (92%), which represents a difference of 0.10 (10%), also an increase in the efficacy of a percentage of 0.8 (8%). The conclusion is obtained that, in the company, productivity is 0.68 (68%). In summary, the effect of process management has produced positive results in the operations area and has increased the productivity of the company studied, in the service of booth assembly, which is reflected in indicators.

Keywords: Management by processes, productivity, meeting goals and optimization of resources.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMOS HARADA FREDDY ARMANDO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA METALMECÁNICA, HUACHIPA, 2020", cuyos autores son MARTINEZ OROSCO LESLY KAREN, SOLIS SOLORIZANO JENNIFER LESLY, 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 la 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, 28 de Diciembre del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMOS HARADA FREDDY ARMANDO DNI: 07823251 ORCID 0000-0002-3619-5140	Firmado digitalmente por: FRAMOSH el 28-12-2020 13:40:03

Código documento Trilce: TRI - 0102979