



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión por Procesos para aumentar la Productividad en la Empresa

CIRO CP SAC Ate, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial**

AUTORES:

Ciprian Pérez, Yack Nilsson (ORCID: 0000-0002-6729-5419)

Santos Calderon, Betsabe Dolores (ORCID: 0000-0002-3652-5015)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedicamos en primer lugar a Dios y a nuestros padres por el apoyo incondicional brindado durante estos 5 años de estudio, por motivarnos a seguir adelante y ser mejor persona y profesionales de éxito.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarnos en este camino, a nuestros maestros de la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos los conocimientos, y a todas las personas que nos motivaron a seguir adelante.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	2
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	34
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	34
3.2. Variables y operacionalización	37
3.3 Población, muestra y muestreo	42
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad	43
3.5 Procedimientos	45
3.6 Método de análisis de datos	89
3.7. Aspectos Éticos	90
IV. RESULTADO	91
V. DISCUSIÓN.....	115
VI. CONCLUSIÓN.....	118
VII. RECOMENDACIONES.....	120
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	123
ANEXOS	131

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1 Diagrama de Pareto de los problemas principales que afectan a la empresa CIRO CP SAC.....</i>	8
<i>Gráfico 2 Representación gráfica de Gestión por procesos.....</i>	16
<i>Gráfico 3 Clasificación de los procesos.....</i>	17
<i>Gráfico 4 Mapa de procesos.....</i>	20
<i>Gráfico 5 Representación gráfica de procesos "en cascada".....</i>	21
<i>Gráfico 6 Esquema de descripción de procesos a través de diagramas y fichas.....</i>	22
<i>Gráfico 7 Formato para realizar diagrama de proceso.....</i>	23
<i>Gráfico 8 Ejemplo de para realizar ficha de procesos.....</i>	25
<i>Gráfico 9 % satisfacción del cliente - pre test.....</i>	52
<i>Gráfico 10 % de Valor agregado de proceso - Pre test.....</i>	54
<i>Gráfico 11 % de Eficacia Pre Test.....</i>	57
<i>Gráfico 12 % de Optimización de Recursos Pre Test.....</i>	61
<i>Gráfico 13 Mapa de procesos de la empresa CIRO CP SA.....</i>	68
<i>Gráfico 14 Ficha de Proceso para Elaborar Dossier.....</i>	69
<i>Gráfico 15 Diagrama de Proceso para Elaborar Dossier.....</i>	70
<i>Gráfico 16 Ficha de Proceso para Elaborar Reporte Diario.....</i>	71
<i>Gráfico 17 Diagrama de Procesos para Realizar Reporte Diario.....</i>	72
<i>Gráfico 18 Ficha de Proceso para Elaborar Mediciones Ópticas.....</i>	73
<i>Gráfico 19 Diagrama de Proceso para Realizar Reporte de Medición.....</i>	74
<i>Gráfico 20 Ficha de registro de Dossieres Aceptados y Observados.....</i>	75
<i>Gráfico 21 Ficha de Indicador de Dossier Aceptado.....</i>	76
<i>Gráfico 22 Ficha de Indicador de Dossier Observado.....</i>	77
<i>Gráfico 23 Ficha de Registro de Reportes Diarios Aceptados y Observados.....</i>	78
<i>Gráfico 24 Ficha de Indicador de Reporte Diario Aceptado.....</i>	79
<i>Gráfico 25 Ficha de Indicador de Reporte Diario Observado.....</i>	80
<i>Gráfico 26 Ficha de Registro de Mediciones Aceptados y Observados.....</i>	81
<i>Gráfico 27 Ficha de Indicador de Mediciones Aceptados.....</i>	82
<i>Gráfico 28 Ficha de Indicador de Mediciones Observados.....</i>	83
<i>Gráfico 29 Satisfacción de clientes antes y después.....</i>	93
<i>Gráfico 30 Valor agregado antes y después.....</i>	96
<i>Gráfico 31 Eficacia Antes y Después.....</i>	98

Gráfico 32 Eficiencia Antes y Después	102
Gráfico 33 Productividad Antes y después	106

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Valoración de criticidad</i>	5
<i>Tabla 2 Análisis de criticidad de la empresa CIRO CP SAC</i>	7
<i>Tabla 3 Problemas identificados en la empresa CIRO CP SAC</i>	8
<i>Tabla 4 Diferencias entre Gestión tradicional de los proceso y Gestión estratégica de los procesos</i>	14
<i>Tabla 5 simbología para diagrama de procesos</i>	24
<i>Tabla 6 Diferencia entre proceso y procedimiento</i>	26
<i>Tabla 7 Diferencia de valor de control y objetivo</i>	29
<i>Tabla 8 Matriz de consistencia</i>	40
<i>Tabla 9 Matriz de operacionalización</i>	41
Tabla 10 Datos del pre test de satisfacción del cliente	51
Tabla 11 Ficha de Registro de Satisfacción del cliente.....	52
Tabla 12 Datos del pre test de valor agregado de proceso.....	53
Tabla 13 Ficha de Registro de Valor Agregado de Proceso.....	55
Tabla 14 Datos del pre test de cumplimiento de metas	56
Tabla 15 Ficha de Registro de Cumplimiento de Metas – Real.....	58
Tabla 16 Ficha de Registro de Cumplimiento de metas - Planeada	59
Tabla 17 Datos del pre test de Optimización De Recursos	60
Tabla 18 Ficha de Registro de Optimización de Recursos.....	61
<i>Tabla 19 Problemas identificados en la empresa CIRO CP SAC</i>	63
<i>Tabla 20 Cronograma de ejecución</i>	64
<i>Tabla 21 Recursos humanos</i>	64
<i>Tabla 22 Materiales</i>	65
<i>Tabla 23 Servicios</i>	65
<i>Tabla 24 Financiamiento</i>	66
Tabla 25 Inversión de recursos humanos (Trabajadores) para la aplicación de la Gestión por Procesos	85

Tabla 26 Inversión de recursos humanos (Investigadores) para la aplicación de la Gestión por Procesos	86
Tabla 27 Inversión Total en Recursos Humanos	86
Tabla 28 Inversión de los recursos materiales para la aplicación de la Gestión por Procesos	87
Tabla 29 Inversión de Servicios para la aplicación de la Gestión por Procesos.....	87
Tabla 30 Inversión Total para la aplicación de la Gestión por Procesos.....	88
Tabla 31 Resultados de Análisis Beneficio – Costo	88
Tabla 32 Satisfacción de cliente antes y después	92
Tabla 33 Satisfacción de cliente Post Test Agosto, Setiembre y Octubre 2020	93
Tabla 34 Satisfacción de cliente Post Test Agosto, setiembre y octubre 2020.....	94
Tabla 35 Valor agregado Antes y Después.....	95
Tabla 36 Valor agregado Post Test.....	96
Tabla 37 Valor agregado Post Test.....	97
Tabla 38 Eficacia Antes y Después.....	98
Tabla 39 Cumplimiento de metas Post Test	99
Tabla 40 Cumplimiento de Metas Post Test	99
Tabla 41 Cumplimiento de metas Post Test	100
Tabla 42 Eficiencia Antes y Después.....	101
Tabla 43 Eficiencia Post Test	103
Tabla 44 Eficiencia Post Test	104
Tabla 45 Productividad Antes y después	105
Tabla 46 Prueba de Normalidad: Shapiro Wilk, para la variable Productividad antes y después.....	107
Tabla 47: Prueba de T-Student para productividad antes y después de la Gestión por Procesos de la empresa CIRO CP SAC, Ate, 2020.	108
Tabla 48: Prueba de Normalidad: Shapiro Wilk, para el indicador Eficacia antes y después.....	109
Tabla 49: Prueba de Npar para Eficacia antes y después de la Gestión por Procesos de la empresa CIRO CP SAC, Ate, 2020.....	110
Tabla 50: Prueba de Normalidad: Shapiro Wilk, para el indicador Eficiencia antes y después.....	112
Tabla 51 Prueba de T-Student para Eficiencia antes y después de la Gestión por Procesos de la empresa CIRO CP SAC, Ate, 2020	113

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Diagramada Ishikawa de la empresa CIRO CP SAC</i>	6
<i>Figura 2 Medición de los procesos</i>	30
<i>Figura 3 Ciclo de la mejora continua de Deming</i>	30
<i>Figura 4 Organigrama de la empresa CIRO CP SAC</i>	47

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo aumentar la productividad de la empresa CIRO CP SAC con la implementación de la Gestión por Procesos. Mediante el Diagrama de Ishikawa se identificó las causas de la baja productividad, de las cuales se propusieron una serie de mejoras, siguiendo cuatro pasos (identificación y secuencia en el proceso, descripción del proceso, monitoreo y medición de procesos y mejora el proceso). La investigación tuvo como población a los procesos del área de gestión documental y el área operativa, los datos fueron recolectados por 12 semanas antes y 12 semanas después. Se aplicó un análisis descriptivo de las variables independiente y dependiente para evaluar las mejoras. Se realizó la estadística inferencial a las variables dependientes (eficiencia y eficacia) con el programa SPSS, se usó el estadígrafo Shapiro Wilk para determinar si los datos son paramétricos o no paramétricos. Finalmente se concluyó que la Gestión por procesos aumenta la productividad en la empresa CIRO CP SAC, lo cual fue de 35%.

Palabras clave: Gestión por Procesos, Valor agregado, Satisfacción del Cliente, Eficiencia, Eficacia y Productividad.

ABSTRACT

The present research work aims to increase the productivity of the CIRO CP SAC company with the implementation of Process Management. Through the Ishikawa Diagram, the causes of low productivity were identified, of which a series of improvements were proposed, following four steps (identification and sequence in the process, description of the process, monitoring and measurement of processes and improvement of the process). The research had as population the processes of the document management area and the operational area, the data was collected weekly 3 months before and 3 months after. A descriptive analysis of the independent and dependent variables was applied to evaluate the improvements. Inferential statistics were performed on the dependent variables (efficiency and efficacy) with the SPSS program, the Shapiro Wilk statistician was used to determine if the data are parametric or non-parametric. Finally, it was concluded that Process Management increases productivity at CIRO CP SAC, which was 35%.

Keywords: Management by Processes, Added Value, Customer Satisfaction, Efficiency, Effectiveness and Productivity.



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 AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CIRO CP SAC ATE, 2020", cuyos autores son SANTOS CALDERON BETSABE DOLORES, CIPRIAN PEREZ YACK NILSSON, 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, 17 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 17-12-2020 03:00:42

Código documento Trilce: TRI - 0084513