



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“Aplicación del ciclo de deming para mejorar la productividad de ventas de taninos vegetales, de la empresa Silvateam Perú S.A., 2019”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERA INDUSTRIAL.

AUTORA:

Rosas Díaz Francesca (ORCID: 0000-0002-2047-8998)

ASESOR:

Mg. Osmart Morales Chalco (ORCID: 0000-0002-5850-4899)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios, por el valor que me dio para afrontar los retos constantes en este objetivo de vida.

Así mismo a mi madre que fue mi soporte incondicional, a mi padre y hermana, que en la divina misericordia iluminan y guían mi camino.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento al Ingeniero Osmar Morales Chalco, por su apoyo y guía en la elaboración e investigación de este proyecto.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y Diseño en la Investigación:	16
2.2. Operacionalización de Variables:	16
2.3. Población, Muestra y Muestreo:	20
2.4. Técnicas / Instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad.	21
2.5. Procedimiento:	22
2.6. Método de análisis de datos:	22
2.7. Aspectos éticos:	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tablas de Productividad sector alimentos.....	2
Figura 2: Tablas de Productividad sector alimentos.....	2
Figura 3: Extractos vegetales.....	3
Figura 5: Planta Industrial Silvateam.....	4
Figura 6: Línea alimentos.....	4
Figura 7: Organigrama general.....	5
Figura 8: Flujo proceso de ventas.....	6
Figura 9: Programa de Auditorías.....	26

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de Variables.....	18
Tabla N° 2: Validez del Instrumento.....	19
Tabla N° 3: Cronograma de Ejecución Proyecto de Tesis.....	23
Tabla N° 4: Comparativo de la Productividad.....	27
Tabla N° 5: Comparativo de la Eficiencia.....	28
Tabla N° 6: Comparativo de la Eficacia.....	29
Tabla N° 7: Prueba de muestras emparejadas.....	30
Tabla N° 8: Prueba de muestras emparejadas.....	31

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°1: Formato encuesta de satisfacción del cliente.....	37
Anexo N°2: Formato de ocurrencias y reclamos.....	38
Anexo N°3: Cuestionario para ventas.....	39
Anexo N°4: Cuestionario de satisfacción del cliente.....	40

RESUMEN

El presente estudio fue planteado con el objetivo de mejorar la productividad en el proceso de ventas de taninos vegetales de la empresa trasnacional SILVATEAM PERÚ S.A. y describe todos sus elementos en el diagnóstico y la mejora de dicho proceso.

Este es un estudio realizado in situ que consta de diagnóstico y propuesta de mejora, además tiene un enfoque cuantitativo, es aplicativo con diseño pre y post experimental.

La población está constituida por datos numéricos de ventas desde el mes de enero hasta mayo del 2019. Se aplicaron las técnicas de encuesta, análisis de registros de atención al cliente, observación de campo y cuestionario.

Cabe destacar que este estudio tiene fundamentos en metodologías de calidad, gestión y productividad que a la fecha siguen siendo fuentes viables en tanto refiera a la mejora continua de los procesos.

Palabras clave: Ciclo de Deming, Satisfacción del cliente, productividad.

ABSTRACT

This study was proposed with the objective of improving productivity in the vegetable tannin sales process of the transnational company SILVATEAM PERÚ S.A. and describes all its elements in the diagnosis and improvement of said process.

This is a study carried out in situ that consists of diagnosis and improvement proposal, it also has a quantitative approach, it is applicative with pre and post experimental design.

The population is made up of numerical sales data from January to May 2019. The survey techniques, analysis of customer service records, field observation and questionnaire were applied.

It should be noted that this study is based on quality, management and productivity methodologies that to date remain viable sources as long as it refers to the continuous improvement of processes.

Keywords: Deming cycle, Customer satisfaction, productivity.

Yo, MG. OSMART RAUL MORALES CHALCO, docente de la Facultad Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, de la Universidad César Vallejo Filial Callao, revisor del DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN "APLICACIÓN DEL CICLO DE DEMING PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE VENTAS DE TANINOS VEGETALES, DE LA EMPRESA SILVATEAM PERÚ S.A., 2019.", la estudiante ROSAS DIAZ FRANCESCA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **28%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 07 de setiembre del 2020



Firma
MG. OSMART RAUL MORALES CHALCO
DNI 09900421

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ SGC	DEVAC /Responsable del	Aprobó	Rectorado
--------	---	------------------------	--------	-----------

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.