



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Aplicación de la gestión por procesos para incrementar la
productividad del área de ventas online de empresa Retail en
Ate 2020**

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

AUTOR:

Mateo Ramos, Kevin Christopher (ORCID: 0000-0002-4897-5814)

ASESOR:

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA**

LIMA-PERÚ

2020

Dedicatoria

En primer lugar, dedico este trabajo a mis padres y abuelos. Amigos y personas que me enseñaron el valor del crecimiento personal.

Agradecimiento

Agradezco a todos mis familiares por su acompañamiento persistente y que me acompañaron a extenso de mi vida profesional. A mis padres, por su acompañamiento recurrente en cada paso de mi carrera, por su amor y por su paciencia hacia mi persona, de la misma manera a mis hermanos, además. A los instructores de la Facultad César Vallejo, por brindarme sus entendimientos a extenso de mi vida universitaria, por sus consejos y vivencias brindadas. A mis amigos por su dedicación hacia mi persona y apoyarme en lo que más he necesitado, por ayudarme a crecer como un próspero ingeniero.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA..... | II |
| AGRADECIMIENTO..... | III |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | IV |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | V |
| ÍNDICE DE GRAFICOS..... | VI |
| RESUMEN..... | VII |
| ABSTRACT..... | VIII |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| III. METODOLOGÍA..... | 14 |
| 3.1 Tipo y diseño de evaluación Tipo de investigación:..... | 14 |
| 3.2 Variable y operacionalización..... | 15 |
| 3.3 Población muestra y muestreo..... | 27 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 28 |
| 3.5 Procedimiento..... | 28 |
| 3.6 Método de análisis de datos..... | 37 |
| 3.7 Aspectos éticos..... | 38 |
| IV. RESULTADOS..... | 39 |
| V. DISCUSIÓN..... | 54 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 56 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 57 |
| REFERENCIA..... | 58 |
| ANEXOS..... | 61 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---------------------------------------|----|
| Tabla 1: Matriz..... | 26 |
| Tabla 2: Factores de valoración | 33 |
| Tabla 3: Suplementos | 33 |
| Tabla 4: Muestra de observación | 34 |
| Tabla 5: Muestra de pedidos | 35 |
| Tabla 6: Muestra de eficiencia..... | 35 |
| Tabla 7: Muestra de eficacia..... | 36 |
| Tabla 8: VALIDACION..... | 37 |
| Tabla 9: Muestra de observación | 43 |
| Tabla 10: Muestra de pedidos | 43 |
| Tabla 11: Muestra de eficiencia..... | 44 |
| Tabla 12: Muestra de eficacia..... | 44 |
| Tabla 13: Productividad..... | 45 |

ÍNDICE DE GRAFICOS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Índice de productividad | 10 |
| Figura 2: productividad | 10 |
| Figura 3: problemática..... | 11 |
| Figura 4: Pareto..... | 11 |
| Figura 5: Pareto..... | 12 |
| Figura 6: Procesos | 18 |
| Figura 7: Cadena de proceso | 19 |
| Figura 8: Organigrama | 31 |
| Figura 9: flujograma | 32 |
| Figura 10: Valor..... | 41 |
| Figura 11: Diagrama de flujo nuevo..... | 42 |
| Figura 12: Productividad..... | 45 |
| Figura 13: eficiencia | 46 |
| Figura 14: eficiencia | 46 |

Resumen

El informe de investigación desarrollado con título Aplicación de la gestión por procesos para incrementar la productividad del área de ventas online de empresa retail en ate 2020 es de tipo cuantitativa y no experimental. Tenía como objetivo como objetivo el determinar como la aplicación de la gestión por procesos incrementa la productividad en el área de ventas.

La presente investigación aplicada, de nivel explicativa descriptiva y explicativa con un alcance longitudinal. Para la presente se tomó como principal problemática la baja productividad observa al momento de atender los pedidos de las ventas online. Por el motivo de un mal manejo de las actividades requeridas para el proceso productivo. Como principal causa se dio al manejo de dichas actividades que le sumaban valor al correcto manejo del proceso final. Con el aporte de las áreas requeridas se logró que la aplicación de la gestión por procesos incrementara la productividad en un 12.875% en cuanto a la eficiencia en 10.25% y la eficacia en 14.125% en el área de ventas online de una empresa retail. Con el análisis inferencia de normalidad se determinó que los datos manejados son paramétricos con la ayuda del shapiro wilk. Y para la validación de la hipótesis se hizo uso de la t-student por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con una significancia de 0.000.

Palabra clave: Gestión por procesos, Productividad, eficacia, eficiencia, tiempo estándar, ciclo Deming

Abstract

The research report developed under the title Application of process management to increase the productivity of the online sales area of a retail company in ate 2020 is quantitative and not experimental. Its objective was to determine how the application of process management increases productivity in the sales area.

The present applied research, descriptive and explanatory level with a longitudinal scope. For the present, the low productivity observed when attending to online sales orders was taken as the main problem. Due to mismanagement of the activities required for the production process. The main cause was the management of these activities that added value to the correct management of the final process. With the contribution of the required areas, it was achieved that the application of process management increased productivity by 12.875% in terms of efficiency by 10.25% and effectiveness by 14.125% in the online sales area of a retail company. With the inference of normality analysis, it was determined that the data handled are parametric with the help of the shapiro wilk. And for the validation of the hypothesis, the t-student was used, therefore the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted with a significance of 0.000.

Keywords: Process management, Productivity, effectiveness, efficiency, standard time, Deming cycle



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: "APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE VENTAS ONLINE DE EMPRESA RETAIL EN ATE 2020", cuyo autor es MATEO RAMOS KEVIN CHRISTOPHER, 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 02:40:38 |

Código documento Trilce: TRI - 0084478