



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

“Implementación de herramientas lean service para reducir los tiempos en la Empresa 10Headhunters”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
INGENIERA INDUSTRIAL**

**AUTORAS:**

Rodriguez Escobar, Mayra Regina (orcid.org/0000-0001-7283-5160)

Valverde Gaitan, Katherine Krisna (orcid.org/0000-0001-5734-8487)

**ASESOR:**

Mg. Robles Lora, Marcos Alejandro (orcid.org/0000-0001-6818-6487)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHEPÉN – PERÚ

2022

## DEDICATORIA

Asignamos este trabajo de investigación a Dios, por permitirnos cada día mejorar como personas, generando aprendizajes y capacidad para el desarrollo cotidiano; a nuestras familias por el apoyo en nuestro estudio profesional; a la Universidad César Vallejo, por recibirnos y ayudarnos a emprender nuestro rumbo profesional y a nuestro profesor Mg. Robles Lora, Marcos Alejandro, por el entusiasmo y entrega al expresarnos sus conocimientos y aprendizajes con todos sus estudiantes.

Este proyecto está dedicado a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera, a mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo. A nuestro docente Mg. Robles Lora, Marcos Alejandro por su paciencia y colaboración para poder realizar este trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

Las integrantes que conformamos este presente trabajo queremos agradecer a nuestro profesor Mg. Robles Lora, Marcos Alejandro de la materia “Desarrollo de la Investigación” por la enseñanza que nos otorga a todos sus alumnos.

A nuestros padres, a la universidad César Vallejo y a nuestro docente por el apoyo y conocimientos que nos facilitó durante el desarrollo del proyecto

## Índice de Contenidos

<b>Dedicatoria</b>	<b>i</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>ii</b>
<b>índice de contenidos</b>	<b>iii</b>
índice de tablas	iv
índice de Figuras	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>10</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>11</b>
3.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	11
3.2. Variables y Operacionalización .....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>23</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>24</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>25</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>29</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>48</b>

## – Índice de tablas

TABLA 1: Matriz de Operacionalización de variables.....	30
TABLA 2: Cuadro de técnica e instrumento de recolección de datos.....	31
TABLA 3: Matriz de Consistencia.....	32

## Índice de figuras

FIGURA 1: Calculo del tamaño de la muestra.....	33
FIGURA 2: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	34
FIGURA 3: Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad.....	35
FIGURA 4: Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad.....	36
FIGURA 5: Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad.....	37
FIGURA 6: Flujograma del programa de Outplament.....	41
FIGURA 7: Diagrama de proceso de la primera fase .....	41
FIGURA 8: Diagrama de proceso de la segunda fase.....	42
FIGURA 9: Diagrama de proceso de la tercera y cuarta fase.....	43
FIGURA 10: Programación de tiempos de diseño de curriculum de alto impacto y LinkedIn profesional - Fase 1.....	44
FIGURA 11: Programación de tiempos del test psicolaboral- fase 2.....	44
FIGURA12: Programación de tiempos de coaching de habilidades blandas, entrevista laboral, marca personal y dinámicas grupales- Fase 3.....	44
FIGURA 13: Programación de tiempos de la entrevista final-Fase 4.....	45
FIGURA 14: Value Stream Mapping Antes.....	45
FIGURA 15: Value Stream Mapping Después.....	46
FIGURA 16: Aplicación de la prueba mcnemar del VSM.....	46
FIGURA 17: Aplicación de la prueba mcnemar del Takt time.....	47
FIGURA 18: Resultados VSM.....	47
FIGURA 19: Resultados del Takt time.....	48

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue Implementar herramientas Lean Service para mejorar los tiempos en la Empresa 10Headhunters. La problemática que se identificó en la empresa es la espera y demora en la atención al cliente, la cual se implementó metodologías de una mejora para reducir los tiempo en las 4 fases que dura 17 días, habiendo en ella una demora del término en la ejecución del proceso e insatisfacción del cliente. Esta investigación fue de tipo aplicada, según su naturaleza es cuantitativa. Por otro lado el diseño de investigación es pre-experimental, tiene su preprueba y postprueba. Por ello, los datos recopilados fueron procesados y analizados por un análisis documental, extraído a través de un diagrama de proceso. Finalmente, se concluyó que la aplicación de Lean Service reduce los tiempos de manera significativa en la empresa 10 Headhunter, acelerando el proceso de las fases. Por ello, para contrastar la hipótesis se utilizó la prueba MACNEMAR, tomando en cuenta los tiempos anteriores y actuales del proceso, obteniendo el valor de,181 mayor a 0,05, además se realizó la prueba WILCOXON, alcanzando la significancia de 0,003 mayor a ,050, probando una relación significativa entre las dos variables.

**Palabras clave:** Servicio Esbelto, Takt time, Value Stream Mapping.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to implement Lean Service tools to improve times in the 10Headhunters Company. The problem that was identified in the company is the wait and delay in customer service, which improved methodologies were implemented to reduce the time in the 4 phases that last 17 days, having in it a delay of the term in the execution process and customer dissatisfaction. This research was of an applied type, according to its nature it is quantitative. On the other hand, the research design is pre-experimental, it has its pre-test and post-test. Therefore, the data collected was processed and analyzed by a documentary analysis, extracted through a process diagram. Finally, it was concluded that the application of Lean Service reduces the times significantly in the 10 Headhunter company, accelerating the process of the phases. Therefore, to test the hypothesis, the MACNEMAR test was used, taking into account the previous and current times of the process, obtaining the value of .181 greater than 0.05, in addition, the WILCOXON test was performed, reaching the significance of 0.003 greater than .050, proving a significant relationship between the two variables.

**Keyword:** Lean Service, Takt time, Value Stream Mapping.