



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

APLICACIÓN DE LA MEJORA DE PROCESOS PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL SERVICIO DE INSTALACIONES DE HIBRIDO DE FIFRA COAXIAL (HFC) DE LA EMPRESA DT. PROYECTOS SAC, SAN MARTIN DE PORRES, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

GARCIA CRESPIN, EDWARD ALEXANDER

ASESOR

MGTR. SILVA SIU, DANIEL RICARDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DE JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mis padres Margot Crespín y Alejandro García por enseñarme que todo se puede lograr siendo perseverantes y obedientes; y por todo su apoyo brindado y su comprensión durante la realización del presente proyecto y durante toda mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres y familia en general por sus buenos deseos y consejos. A la Gerencia de la empresa Dt.Proyectos S.a.c donde se realiza esta investigación y a las personas que me brindaron su apoyo con sus consejos para el desarrollo de esta investigación

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo EDWARD ALEXANDER GARCIA CRESPIAN con DNI N° 72673809, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, FACULTAD DE INGENIERÍA, ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de Noviembre del 2017

EDWARD ALEXANDER GARCIA
CRESPIAN

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento antes ustedes la Tesis titulada “Aplicación de la mejora de proceso para aumentar la productividad en el servicio de Instalaciones HIBRIDO DE FIBRA COAXIAL (HFC)” que pretende dar a conocer el estudio de tiempo mediante un conjunto de procedimientos explicados posteriormente.

Para la presente investigación se ha formulado el siguiente problema general:

¿Cómo la aplicación de la mejora de procesos aumenta la productividad en el servicio de instalaciones Híbrido de fibra coaxial, el cual se investigará para dar respuesta a la interrogante.

La realización del presente trabajo se ha estructurado de la siguiente manera: el Capítulo I expone la realidad problemática, las teorías y antecedentes en los que se basa la investigación, la formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos. El Capítulo II presenta el diseño de la investigación, las variables, población y el método de análisis de datos, es decir la aplicación de la herramienta a utilizar. El Capítulo III muestra los resultados, en el cual se realiza la prueba de hipótesis para comprobar si se acepta o rechaza la hipótesis planteada. El Capítulo IV formula la discusión frente a otra investigación, el Capítulo V y VI muestran las conclusiones y recomendaciones, respectivamente. En el Capítulo VII se describen las referencias bibliográficas, seguido de los anexos.

El objetivo principal es Determinar cómo la aplicación de la mejora de procesos Incrementará la productividad en el servicio de instalaciones Hfc en la empresa Dt Proyectos Sac

INDICE

Resumen	1
Abstrac	2
I INTRODUCCIÓN	3
1.1. Realidad problemática	3
1.2 Trabajos Previos	6
1.2.1 Antecedente de variable Independiente (Mejora continua o proceso).....	6
1.2.2 Antecedente de variable Dependiente (Productividad)	11
1.3 Marco Teórico.....	14
1.3.1.1 Tipos de Mejora	15
1.3.1.2 Descripción de Proceso	17
1.3.1.3 Salida y flujo de salida del proceso.....	18
1.3.1.4 Destinatarios del flujo de salida.....	18
1.3.1.5 Los intervinientes del proceso.....	19
1.3.1.6 Recursos.....	19
1.3.1.7 Indicadores	19
1.3.1.8 Tipos de Mejora de Proceso.....	19
1.3.1.9 Mejoras estructurales.....	19
1.3.1.10 Mejoras en el funcionamiento.	19
1.3.1.11 Definición de un Macro proceso	19
1.3.1.12 Gestión por Proceso	21
1.3.1.13 Implementación de la Gestión por Proceso.....	23
1.3.1.14 Liderazgos de la Dirección.....	23
1.3.1.15 Participación de los Empleados.....	23
1.3.1.16 Formación.....	23
1.3.2 Productividad.....	24
1.3.2.1 Importancia de la Productividad.....	24
1.3.2.2 Factores que influyen en la productividad.....	25
1.3.2.3 Tipos de Productividad.....	26

1.3.2.4	Componentes de la Productividad.....	27
1.3.2.5	Factores del Mejoramiento de la Productividad	29
1.3.3	Marco Conceptual.....	29
1.4	Formulación del Problema.....	30
1.4.1	Problema general.....	30
1.4.2	Problema Específico.....	30
1.5	Objetivos.....	30
1.5.1	Objetivo General.....	30
1.5.2	Objetivo Especifico.....	30
1.6	Justificación del Estudio	31
1.6.1	Económica.....	31
1.6.2	Técnica.....	31
1.6.3	Social.....	31
1.7	Hipótesis.....	31
1.7.1	Hipótesis General.....	31
1.7.2	Hipótesis Específica.....	31
II.	MÉTODO	33
2.1	Tipo y Diseño de Investigación	33
2.2	Variables y Operacionalización.....	34
2.2.1	Definición Conceptual.....	34
2.2.2	Definición Operacional.....	36
2.2.3	Dimensiones.....	36
2.3	Población y Muestra	38
2.3.1	Población.....	38
2.3.2	Muestra.....	38
2.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad.	38
2.4.1	Técnica de Recolección de Datos.....	38
2.4.2	Instrumentos.....	39
2.4.3	Validación y Confiabilidad de Instrumentos.....	42
2.5	Método de Análisis de Datos.....	42

2.5.1	Pre- Prueba.....	43
2.5.2	Propuesta de Mejora	55
2.5.3	Post- Prueba	55
2.5.4	Análisis Costo- Beneficio	70
III.	RESULTADOS	75
3.1	Variable Dependiente.....	75
3.1.1	Prueba de Normalidad	75
3.1.2	Prueba de Wilcoxon	76
3.2	Eficacia.....	77
3.2.1	Prueba de Normalidad	77
3.2.2	Prueba de Wilcoxon	78
3.3	Eficiencia.....	79
3.3.1	Prueba de Normalidad	79
3.3.2	Prueba de Wilcoxon	80
IV.	DISCUSION	82
V.	CONCLUSIONES	83
VI.	RECOMENDACIONES	84
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	85
	ANEXOS	89
	Anexo 1. Tiempo de Observación – Antes.....	89
	Anexo 2. Diagrama de análisis del proceso para el método de trabajo- Antes	90
	Anexo 3. Tiempo de Observación-Después.....	91
	Anexo 4. Factor de valoración – Antes.....	92
	Anexo 5. Factor de valoración – Después.....	93
	Anexo 6. Índice de factor de valoración.....	94
	Anexo 7. Diagrama de análisis del proceso para el método de trabajo- Después	95
	Anexo 8. Reporte Fotográfico 3 play.....	96

RESUMEN

La presente investigación titulada “Aplicación de la mejora de procesos para aumentar la productividad en el servicio de instalaciones híbrido de fibra coaxial en la empresa Dt Proyectos Sac, San Martín de Porres, 2017”, empresa que se realiza sus funciones en el rubro servicios. El objetivo principal de la investigación es determinar que la mejora de procesos produce un incremento en el nivel de la productividad. Para lo cual se desarrolló una investigación aplicada de tal manera que luego se pudieran comprobar las hipótesis.

Además, se realizó la observación del proceso y toma de datos durante los meses de Noviembre y Diciembre y posterior a la mejora durante Marzo y Abril; de tal modo que se pudo observar el comportamiento de las variables mediante los instrumentos que se aplicaron en un pre y post prueba. Los resultados obtenidos se llevaron al procesamiento para obtener una aceptación o negación de la hipótesis, como más adelante se explicará.

Palabras clave: Productividad, producción, estudio de procesos, eficacia y eficiencia

ABSTRACT

The present research entitled "Application of the improvement of processes to increase productivity in the service of facilities of Hfc in the company Dt Projects Sac, San Martin de Porres, 2017", company that performs its functions in the service category. The main objective of the investigation is to determine that the improvement of processes produces an increase in the level of productivity. For which an applied research was developed in such a way that the hypotheses could then be checked.

In addition, observation of the process and data collection during the months of November and December and after the improvement during March and April; In such a way that the behavior of the variables could be observed through the instruments that were applied in a pre and post test. The results obtained were taken to the processing to obtain an acceptance or negation of the hypothesis, as will be explained later.

Keywords: Productivity, production, process study, efficiency and efficiency