



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“DISEÑO DE PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE PERSONAS EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Empresarial

Autores:

Angie Yessel Rodriguez Gomez

Nicoll Alejandra Livicy Valverde

Asesora:

Ing. Mg. Cesia Elizabeth Boñón Silva

Trujillo - Perú

2020

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE DE TABLAS.....	5
INDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	44
CAPÍTULO III. RESULTADOS	52
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	228
REFERENCIAS	233
ANEXOS	239

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Elementos de la herramienta Bizagi.....	34
Tabla 2: Operacionalización de variables.....	44
Tabla 3: Instrumentos de recolección de datos.....	46
Tabla 4: Total de procesos identificados	52
Tabla 5: Tiempo disponible por responsable de proceso	55
Tabla 6: Tiempo planificado para el diseño de procesos.....	56
Tabla 7: Capacitaciones 2018.....	60
Tabla 8: Desvinculación de personal 2018.....	63
Tabla 9: Contratación de personal 2018.....	64
Tabla 10: Inventario de Procesos.....	70
Tabla 11: Ficha de caracterización de la Dirección Estrategica.....	71
Tabla 12: Procedimiento de supervisión de áreas	74
Tabla 13: Ficha de indicador del proceso de supervisión de áreas.....	75
Tabla 14: Procedimiento de análisis y aprobación de cotización.....	78
Tabla 15: Ficha de indicador de proceso de análisis y aprobación de cotización	79
Tabla 16: Procedimiento de seguimiento a soluciones planteadas.....	82
Tabla 17: Ficha de Indicador de proceso de seguimiento a soluciones planteadas.....	83
Tabla 18: Procedimiento de análisis de reportes	86
Tabla 19: Ficha de indicadores del proceso de análisis de reportes	87
Tabla 20: Ficha de caracterización de la Gestión Financiera	88
Tabla 21: Procedimiento de atención de solicitud a caja.....	91
Tabla 22: Ficha de indicador de procesos de atención de solicitud de caja	92
Tabla 23: Procedimiento de pago a proveedores.....	95
Tabla 24: Ficha de indicador de proceso de pago a proveedores	96
Tabla 25: Procedimiento de pagos vehiculares	99
Tabla 26: Ficha de indicador de proceso de pagos vehiculares.....	100

Tabla 27: Procedimiento de pago de créditos y leasing	103
Tabla 28: Ficha de indicador de proceso de pago de créditos y leasing.....	104
Tabla 29: Ficha de caracterización de Gestión Logística.....	105
Tabla 30: Proceso de carga de material	108
Tabla 31: Ficha de indicador del proceso de carga de material.....	109
Tabla 32: Proceso de descarga de material.....	112
Tabla 33: Ficha de indicador del proceso de descarga de material	113
Tabla 34: Ficha de caracterización de gestión de transporte	114
Tabla 35: Procedimiento de transporte de óxido de calcio.....	117
Tabla 36: Ficha de indicador de transporte de óxido de calcio	118
Tabla 37: Procedimiento de insumos químicos.....	121
Tabla 38: Ficha de indicador de insumos químicos	123
Tabla 39: Procedimiento del transporte de hidrocarburos.....	127
Tabla 40: Ficha de indicador del transporte de hidrocarburos	128
Tabla 41: Procedimiento de transporte de GLP	131
Tabla 42: Ficha de indicador de transporte de GLP	132
Tabla 43: Procedimiento de transporte de refrigerados.....	135
Tabla 44: Ficha de indicador de transporte de refrigerados	136
Tabla 45: Procedimiento de transporte de materiales comunes	139
Tabla 46: Ficha de indicador de transporte de materiales comunes	140
Tabla 47: Ficha de caracterización de gestión de Recursos Humanos.....	141
Tabla 48: Procedimiento de Reclutamiento de Personal.....	144
Tabla 49: Ficha de indicador de reclutamiento de personal	145
Tabla 50: Procedimiento de afiliación del personal	148
Tabla 51: Ficha de indicador de afiliación del personal.....	149
Tabla 52: Procedimiento de elaboración de contrato inicial	152
Tabla 53: Ficha de indicador de elaboración de contrato inicial de trabajo	153
Tabla 54: Proceso de renovación de contrato de trabajo	156
Tabla 55: Ficha de indicador de proceso de renovación de contrato.....	157
Tabla 56: Procedimiento de Renovación de SCTR	160
Tabla 57: Ficha de indicador de proceso de renovación de SCTR.....	161

Tabla 58: Proceso de liquidación del personal	164
Tabla 59: Ficha de indicador de proceso de liquidación de personal	165
Tabla 60: Ficha de caracterización de gestión de almacén.....	166
Tabla 61: Proceso de requerimiento de recursos	169
Tabla 62: Ficha de indicador del proceso de requerimiento de recursos.....	170
Tabla 63: Proceso de cotización de recursos	173
Tabla 64: Ficha de indicador del proceso de cotización de recursos.....	174
Tabla 65: Proceso de compra de recursos	177
Tabla 66: Ficha de indicador del proceso de compra de recursos	178
Tabla 67: Proceso de despacho de materiales	181
Tabla 68: Ficha de indicador del proceso de despacho de materiales	182
Tabla 69: Ficha de caracterización de Gestión Contable	183
Tabla 70: Procedimiento de registro de ordenes de servicio	186
Tabla 71: Ficha de indicador de registro de ordenes de servicio.....	187
Tabla 72: Procedimiento de pago de solicitud de chequeras	190
Tabla 73: Ficha de indicador de pago de solicitud de chequeras	191
Tabla 74: Procedimiento de registro de ordenes de compra.....	194
Tabla 75: Ficha de indicador de registro de ordenes de compra	195
Tabla 76: Procedimiento de declaración de IQF	198
Tabla 77: Ficha de indicador de declaración de IQF.....	199
Tabla 78: Plan de capacitaciones 2019-2020	203
Tabla 79: Total de procesos diagramados	205
Tabla 80: Tiempo planificado vs tiempo real.....	208
Tabla 81: Desvinculación de personal 2019.....	213
Tabla 82: Contratación de personal 2019	213
Tabla 83: Comparación de resultados pre test y pos test aplicadas en la encuesta	216
Tabla 84: Indicadores post test	218
Tabla 85: Comparación de indicadores	219
Tabla 86: Costos de implementación	222
Tabla 87: Proyección de los ingresos-ahorro de la implementación	223
Tabla 88: Costos proyectados.....	224

Tabla 89: Flujo de caja libre incremental	225
Tabla 90: Flujo neto de efectivo	226
Tabla 91: Cálculo de VAN, TIR y B/C	226
Tabla 92: Matriz de consistencia	239
Tabla 93: Cronograma	240
Tabla 94: Satisfacción del trabajador con la claridad de sus funciones (pre test)	253
Tabla 95: Satisfacción de los trabajadores con la información proporcionada (pre test) ...	254
Tabla 96: Satisfacción de los trabajadores con los procedimientos brindados (pre test) ...	255
Tabla 97: Conformidad de entrega del MOF (pre test)	256
Tabla 98: Grado de importancia del MOF para los trabajadores (pre test)	257
Tabla 99: Satisfacción con las capacitaciones que aumentaron la competencia (pre test). 258	
Tabla 100: Satisfacción con temas de capacitación recibidas según el puesto(pre test)	259
Tabla 101: Satisfacción con los recursos empleados en las capacitaciones (pre test).....	260
Tabla 102: Presupuesto del plan de capacitaciones 2019-2020	278
Tabla 103: Satisfacción del trabajador con la claridad de sus funciones (post test)	282
Tabla 104: Satisfacción con la información proporcionada (post test)	283
Tabla 105: Satisfacción de trabajadores con los procedimientos brindados (post test)	284
Tabla 106: Conformidad de entrega del MOF (post test).....	285
Tabla 107: Grado de importancia del MOF para los trabajadores (post test).....	286
Tabla 108: Satisfacción con capacitaciones que aumentaron la competencia (post test)...	287
Tabla 109: Satisfacción con temas de capacitación recibidas según el puesto (post test)..	288
Tabla 110: Satisfacción con los recursos empleados en las capacitaciones (post test)	289
Tabla 111: Costo de bajas.....	296
Tabla 112: Costo de afiliación.....	296
Tabla 113: Costo de EPP	296
Tabla 114: Horas Extras	297

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ficha RUC	67
Figura 2: Organigrama por áreas	68
Figura 3: Mapa de Procesos	68
Figura 4: Proceso de supervisión de las áreas	73
Figura 5: Proceso de análisis de aprobación de cotización	77
Figura 6: Proceso de seguimiento de soluciones planteadas	81
Figura 7: Proceso de análisis de reportes.....	85
Figura 8: Proceso de atención de colicitud de caja.....	90
Figura 9: Proceso de pago a proveedores	94
Figura 10: Proceso de pagos vehiculares.....	98
Figura 11: Proceso de pago de créditos y leasing.....	102
Figura 12: Proceso de carga de material.....	107
Figura 13: Proceso de descarga de material	111
Figura 14: Proceso de transporte de óxido de calcio	116
Figura 15: Proceso de transporte de insumos quimicos	120
Figura 16: Proceso de transporte de hidrocarburos	126
Figura 17: Proceso de transporte de GLP	130
Figura 18: Proceso de transporte de refrigerados	134
Figura 19: Proceso de transporte de materiales comunes.....	138
Figura 20: Proceso de liquidación del personal.....	143
Figura 21: Proceso de Afiliación del personal.....	147
Figura 22: Proceso de elaboración de contrato inicial.....	151
Figura 23: Proceso de renovación de contrato de trabajo.....	155
Figura 24: Proceso de renovación de SCTR.....	159
Figura 25: Proceso de liquidación del personal.....	163
Figura 26: Proceso de requerimiento de recursos.....	168
Figura 27: Diagrama de cotización de recursos.....	172

Figura 28: Proceso de compra de recursos	176
Figura 29: Proceso de despacho de materiales	180
Figura 30: Proceso de registro de ordenes de servicio	185
Figura 31: Proceso de solicitud de chequeras.....	189
Figura 32: Proceso de registro de ordenes de compra en el sistema	193
Figura 33: Proceso de declaración de IQF.....	197
Figura 34: MOF desactualizado	200
Figura 35: MOF actualizado.....	201
Figura 36: Aplicación de la prueba Kolmogrow-Smirnov	220
Figura 37: Aplicación de la prueba paramétrica T	221
Figura 38: Carta de autorización de uso de información (1)	241
Figura 39: Carta de autorización de uso de información (2)	242
Figura 40: Matriz para el juicio de expertos (1)	243
Figura 41: Matriz para el juicio de expertos (2)	244
Figura 42: Matriz para el juicio de expertos (3)	245
Figura 43: Matriz para el juicio de expertos (4)	246
Figura 44: Matriz para el juicio de expertos (5)	247
Figura 45: Matriz para el juicio de expertos (6)	248
Figura 46: Encuesta aplicada a un trabajador	250
Figura 47: Tabulación de los resultados de la encuesta pre test.....	252
Figura 48: Nivel de satisfacción con la claridad de las funciones (pre test)	253
Figura 49: Nivel de satisfacción con la información proporcionada (pre test)	254
Figura 50: Nivel de satisfacción con los procesos brindados (pre test)	255
Figura 51: Nivel de conformidad de entrega de MOF (pre test)	256
Figura 52: Nivel de importancia del MOF para los trabajadores (pre test).....	257
Figura 53: Nivel de satisfacción de las capacitaciones recibidas (pre test).....	258
Figura 54: Nivel de satisfacción con los temas de capacitación según puesto (pre test) ...	259
Figura 55: Nivel de satisfacción con los recursos empleados (pre test).....	260
Figura 56: Entrevista firmada por el Gerente General	265
Figura 57: Validación de informes de prácticas preprofesionales (1)	279
Figura 58: Validación de informes de prácticas preprofesionales (2)	280

Figura 59: Tabulación de los resultados de la encuesta post test	281
Figura 60: Nivel de satisfacción con la claridad de las funciones (post test).....	282
Figura 61: Nivel de satisfacción con la información proporcionada (post test).....	283
Figura 62: Nivel de satisfacción con los procesos brindados (post test).....	284
Figura 63: Nivel de conformidad de entrega de MOF (post test).....	285
Figura 64: Nivel de importancia del MOF para los trabajadores (post test)	286
Figura 65: Nivel de satisfacción de las capacitaciones recibidas (post test)	287
Figura 66: Nivel de satisfacción con temas de capacitación acorde al puesto (post test) .	288
Figura 67: Nivel de satisfacción con los recursos empleados (post test)	290
Figura 68: Evidencia de costo de EMO.....	298
Figura 69: Pago de publicación de convocatoria en periodico	298
Figura 70: Charla de la importancia del diseño de procesos (1)	299
Figura 71: Charla de la importancia del diseño de procesos (2)	299
Figura 72: Diseño de procesos en borrador (1)	300
Figura 73: Diseño de procesos en borrador (2)	300
Figura 74: Capacitación de planificación del tiempo.....	301
Figura 75: Capacitación de comunicación asertiva	301
Figura 76: Capacitaciones de indicadores en el área de trabajo	301
Figura 77: Registro de capacitación	301
Figura 78: Entrega del Manual de Organización y funciones actualizado	301
Figura 79: Revisión del Manual de Organizaciones y funciones actualizado.....	301
Figura 80: Entrega del Manual de Procedimientos	301
Figura 81: Revisión del Manual de Procedimientos.....	301
Figura 82: Equipo de trabajo de la empresa SETRAMISAC	301
Figura 83: Foto con el Gerente General de la empresa	301

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia del diseño de procesos en la gestión de personas para la empresa de transportes SETRAMI.SAC de Trujillo, año 2019. Se aplicó una metodología que se distribuyó en el desarrollo de cinco fases, en un inicio, se realizó la identificación de los procesos, para que posteriormente se pueda realizar un inventario de estos de manera específica, así como su respectiva clasificación y posterior selección, todo esto con la finalidad de realizar las mejoras pertinentes. Para la recolección de información se empleó como técnica de recolección de datos los siguientes: entrevista, encuesta, observación y revisión documentaria. Como resultado se logró incrementar la satisfacción de los trabajadores en más de un 50% con respecto a sus funciones y las capacitaciones recibidas. Por último, se evidenció la influencia económica y financiera, obteniendo como resultado un indicador positivo, ya que se obtuvo un VAN de S/. 30,713.77, un TIR de 80,48%, un B/C equivalente a 1.89 y un PRI de 1.17, llegando a la conclusión que el diseño de procesos si influye significativamente en la gestión de personas de la empresa, ya que se logró evidenciar mejoras en las dimensiones que se encuentran en estudio.

Palabras clave: Diseño de procesos, Gestión de personas, Satisfacción laboral, Productividad

ABSTRACT

The present investigation has as general objective to determine the influence of the process design in the management of people for the transport company SETRAMI.SAC of Trujillo, year 2019. A methodology was applied that was distributed in the development of five phases, initially, the identification of the processes was carried out, so that later an inventory of these can be carried out in a specific way, as well as their respective classification and subsequent selection, all this with the purpose of making the pertinent improvements. To collect information, the following data collection techniques were used: interview, survey, observation and documentary review. As a result, it was possible to increase worker satisfaction by more than 50% with respect to their functions and the training received. Finally, the economic and financial influence was evidenced, obtaining a positive indicator as a result, since a NPV of S / . 30,713.77, an IRR of 80.48%, a B / C equivalent to 1.89 and a PRI of 1.17, reaching the conclusion that the design of processes does significantly influence the management of the company's people, since improvements were achieved in the dimensions that are under study.

Keywords: Process design, People management, Job satisfaction, Productivity

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

Alarcón, M., Díaz, J., Michaelsen, P. (2016). *Diseño de procesos del ejército para la preparación en la gestión de riesgos de desastres*. (Tesis para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública). Universidad del Pacífico, en Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3mxR2cy>

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A. Recuperado de <https://bit.ly/36tAbSE>

Armas, J., Asencio, V. (2016). *Gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A. Provincia de Ascope*. (Tesis para optar la Licenciatura en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego, en Trujillo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3ls4bSX>

Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://bit.ly/2Jp1Ivu>

Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Argentina: Editorial Shalom. Recuperado de <https://bit.ly/3muXnW5>

Betancourt, H. (2015). *Diseño y actualización de procesos administrativos en una empresa manufacturera*. (Tesis para optar la Maestría de Administración). Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado de <https://bit.ly/37pGWUG>

Carrasco, H., Farroñay, H. (2017). *Diseño de procesos aplicando business process management para la empresa DHL autos S.A.C.* (Tesis para optar el título de Ingeniero en Computación e Informática). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en Lambayeque, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3qkSiSj>

Chávez, L. (2018). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins.* (Tesis para optar la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad Cesar Vallejo, en Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3luh7YH>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional.* México: McGraw-Hill

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos.* México: McGraw-Hill

Condori, M. (2018). *Gestión de talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de dirección regional de transportes y comunicaciones.* (Tesis para optar el título de Licenciada en Trabajo Social). Universidad Nacional del Altiplano, en Puno, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3lpHGy9>

Czerwinsky, L. (2013). *Didáctica de las operaciones mentales.* Madrid, España: NARCEA. S.A. DE EDICIONES. Recuperado de <https://bit.ly/3quDrVR>

Font, J., & Pasadas, S. (2016). *Las encuestas de opinión*. España: Los Libros de la Catarata.

Recuperado de <https://bit.ly/36wwgnL>

Ghiglione, F. (2015). *Gestión de RR. HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*. (Tesis para optar la Maestría en Gestión Empresaria).

Universidad Nacional de la Pampa, Santa Rosa. Recuperado de <https://bit.ly/2Vus8P0>

Grados, J., & Sánchez, E. (2007). *La entrevista en la Organizaciones*. México: El Manual Moderno. Recuperado de <https://bit.ly/3oknShA>

Guillermo, J. (2015). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en la empresa Informática Spirall Computer S.A.C – Pacasmayo*. (Tesis para optar la Licenciatura en Administración). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3oj4mSk>

Jiménez, A., Toapanta, C. (2014). *Diseño de procesos bajo tecnología BPMN y propuesta de mejoramiento de los procesos de asesoría y apoyo de la agencia ecuatoriana de aseguramiento de calidad del Agrocalidad*. (Tesis para optar el título de Ingeniero Comercial). Universidad de las Fuerzas Armadas, en Quito, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/36uWmHZ>

León, M. (2018). *Diseño de los procesos comerciales y su influencia en la productividad en ventas de la empresa Lagencia S.A.C. – Trujillo*. (Tesis para optar el título de Ingeniera Empresarial). Universidad Privada del Norte, en Trujillo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/3oiHYIK>

Martinez, A., & Cegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Madrid, España: Ecobook - Editorial del Economista. Recuperado de <https://bit.ly/2I2Ppo2>

Matamoras, D., Tigua, N. (2014). *Diseño de procesos para la empresa de transporte de carga pesada por carretera transporte y representaciones Acuña S.A. Transacuña*. (Proyecto previo para optar el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Recuperado de <https://bit.ly/2I49Yk7>

Miranda, M. (2018). *Diseño de un proceso de selección de proveedores y su influencia en los costos de adquisición de materiales en la empresa Inmaculada Virgen de la Puerta S.R.L.* (Tesis para optar el título de Ingeniería Industrial). Universidad Privada del Norte, en Trujillo, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/39yrYhO>

Ortiz, K., Angulo, T. (2016). *Evaluación de la gestión del talento humano en la cooperativa integral de transporte de Turbaco “Cootranstur”*. (Anteproyecto para optar el título de Administrador de Empresas). Universidad de Cartagena, en Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2L32Jdh>

Pardo, J. (2018). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid, España: AENOR

Ediciones. Recuperado de <https://bit.ly/2I6Kqmo>

Pardo, J. (2019). *Configuración y usos de mapa de procesos*. Bogotá, Colombia: AENOR

Ediciones. Recuperado de <https://bit.ly/2JJ874o>

Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL

Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL

Pérez, R. (2017). *Diseño de procesos para el mejoramiento de la comercialización de la empresa Decorale SRL Chiclayo*. (Tesis para optar el título de Ingeniería Empresarial). Universidad Cesar Vallejo, en Lima, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/37uCtjt>

Quero, M. (2010). *Confiabilidad y Coeficiente Alpha de Cronbach*. Venezuela: TELOS.

Recuperado de <https://bit.ly/39wtalQ>

Sánchez, J. (2011). *Control de Gestión del Desempeño de los Recursos Humanos*. Chile:

Editorial Thomson Reuters. Recuperado de <https://bit.ly/37xRq4e>

Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Editorial LIMUSA.

Recuperado de <https://bit.ly/36y003H>

Solano, M. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa seda Huánuco, sede central*. (Tesis para optar la Maestría en Ciencias Administrativas Mención en Gestión Pública). Universidad de Huánuco, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/36xREt3>

Valencia, M. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito*. (Tesis para optar la Maestría en Dirección de Empresas). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/3obrZw6>

Velasco, J. (2010). *Gestión de Calidad*. Madrid, España: Ediciones Pirámide

Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para Investigar y formular proyectos de investigación*. Argentina: Editorial Brujas. Recuperado de <https://bit.ly/3qncpzu>