

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA
EN LA RENTABILIDAD”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Empresarial



Autora:

Jazzmin Anaiz Arevalo Olivera

Asesor:

Ing. Jorge Bojorquez Segura

Trujillo - Perú

2021

TABLA DE CONTENIDOS

I.	ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
II.	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
III.	DEDICATORIA	4
IV.	AGRADECIMIENTO	5
	RESUMEN	10
	ABSTRACT	11
CAPÍTULO I.	INTRODUCCIÓN	12
1.1.	Marco Teórico.....	12
1.1.1.	<i>Realidad problemática</i>	12
1.1.2.	<i>Antecedentes</i>	15
1.1.2.1.	<i>Nacionales</i>	15
1.1.2.2.	<i>Locales:</i>	17
1.1.2.3.	<i>Internacionales</i>	19
1.1.3.	<i>Bases teóricas</i>	21
1.1.3.1.	<i>Gestión por procesos</i>	21
1.1.3.2.	<i>Principios de la gestión por procesos</i>	21
1.1.3.3.	<i>Clasificación de procesos</i>	22
1.1.3.4.	<i>Gestión de calidad</i>	23
1.1.3.5.	<i>Gestión de Almacenes</i>	24
1.1.3.6.	<i>Método FIFO</i>	24
1.1.3.7.	<i>Ciclo PHVA</i>	24
1.1.4.	<i>Definición de términos básicos</i>	25
1.2.	Formulación del problema.....	28
1.3.	Objetivos.....	28
1.3.1.	<i>Objetivo general</i>	28
1.3.2.	<i>Objetivos específicos</i>	29
1.4.	Hipótesis.....	29
1.4.1.	<i>Hipótesis general</i>	29
1.4.2.	<i>Hipótesis específicas</i>	29
CAPÍTULO II.	METODOLOGÍA	36
2.1.	Tipo de investigación.....	36
2.2.	Población y muestra.....	36
2.3.	Métodos y técnicas.....	38

2.3.1.	<i>Técnicas</i>	38
2.3.2.	<i>Instrumentos de recolección</i>	40
2.4.	Criterios Éticos	43
2.5.	Procedimiento.....	43
2.5.1.	<i>Definir</i>	43
1.1.1.	<i>Modelar</i>	51
1.1.2.	<i>Ejecutar</i>	67
1.1.3.	<i>Monitorear</i>	72
1.1.3.1.	<i>Impacto del método FIFO</i>	72
1.1.4.	<i>Analizar</i>	75
CAPÍTULO III. RESULTADOS		76
1.1.	Comparación de los indicadores en ambos períodos de tiempo.....	76
1.1.1.	<i>Gasto anual de rectificación por total de errores de cantidad</i>	76
1.1.2.	<i>Gasto anual de rectificación por total de reclamos de calidad por exceso de merma</i>	77
1.1.3.	<i>Gasto anual de rectificación por envío de producto erróneo</i>	78
1.1.4.	<i>Mejora en los costos Unitarios de Reparto</i>	81
1.1.5.	<i>Cantidades entregadas por hora</i>	81
1.1.6.	<i>Incidencia del indicador de gestión por procesos en la rentabilidad</i>	82
1.1.7.	<i>Evolución de los indicadores de la encuesta</i>	83
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		84
4.1.	Discusión.....	84
4.1.1.	<i>Limitaciones</i>	84
4.1.2.	<i>Comparación de los resultados</i>	87
4.1.3.	<i>Implicancias</i>	89
4.2.	Conclusiones	89
ANEXOS		92
REFERENCIAS		143

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Matriz de consistencia</i>	31
Tabla 2 <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	34
Tabla 3 <i>Matriz de calificación de los procesos</i>	42
Tabla 4 <i>Matriz de Identificación de las causas raíz</i>	46
Tabla 5 <i>Análisis de Pareto</i>	48
Tabla 6 <i>Ficha del proceso de logística de reparto AS IS</i>	50
Tabla 7 <i>Ficha del proceso de logística de reparto TO BE</i>	54
Tabla 8 <i>Ficha de subproceso de planificación de reparto TO BE</i>	58
Tabla 9 <i>Ficha de subproceso de entrega a obra TO BE</i>	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación de los procesos	23
Figura 2. Ciclo de Deming	25
Figura 2. Errores Recurrentes en la logística de reparto.....	48
Figura 3. Diagrama de proceso de logística de reparto AS IS.....	49
Figura 4. Diagrama de proceso de logística de reparto TO BE.....	52
Figura 5. Diagrama de subproceso de planificación de reparto TO BE	56
Figura 5. Diagrama de subproceso entrega a obra TO BE	60

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar cómo la implementación de mejoras de gestión por procesos en la logística de reparto y su influencia en la rentabilidad de la empresa “JJ&T Construcciones y Servicios Generales” en Tarapoto en el año 2021. Adicionalmente se buscó diagnosticar los aspectos a mejorar del proceso en estudio, rediseñar una propuesta en base al diagnóstico, implementarla y evaluar los resultados para finalmente comparar el impacto en ambos períodos de tiempo del 2018 y 2021, y cómo incidió en la rentabilidad.

Para esto se han utilizado técnicas de observación, aplicación de encuestas, revisión documental y se ha aplicado el experimento durante la implementación de la propuesta de rediseño de procesos

Finalmente se tuvo como resultado una relación directa de 79% entre la rentabilidad y la mejora de la gestión por procesos, lo cual indica que la rentabilidad tiende a aumentar a medida que se mejora la gestión de procesos, y de manera complementaria se mejoró la eficacia, reducción de errores y cumplimiento de especificaciones de calidad. Es así como, las medidas planteadas se seguirán ejecutando para que la empresa continúe elevando sus índices rentables por medio de la mejora continua en los próximos años.

Así, las mejoras aplicadas redujeron costos por subsanación de errores y por aplicación del método FIFO en un total de S/18268, y el costo de reparto por producto pasó de ser 0.068 en el 2018 a 0.049 en el 2021, y se tuvo una incidencia indirectamente proporcional del 70%

Palabras clave: Gestión por procesos, rentabilidad, mejora continua, gestión de la calidad

ABSTRACT

The general objective of this research is to determine how the implementation of process management improvements in delivery logistics and their influence on the profitability of the company "JJ&T Construcciones y Servicios Generales" in Tarapoto in 2021. Additionally, it was sought to diagnose the aspects to improve of the process under study, redesign a proposal based on the diagnosis, implement it and evaluate the results to finally compare the impact in both periods of time of 2018 and 2021, and how it affected profitability.

For this, observation techniques, survey application, documentary review have been used and the experiment has been applied during the implementation of the process redesign proposal.

Finally, a direct relationship of 79% was obtained between profitability and improvement in process management, which indicates that profitability tends to increase as process management improves, and in a complementary manner, efficiency was improved, reduction of errors and compliance with quality specifications. Thus, the proposed measures will continue to be implemented so that the company continues to raise its profitable indices through continuous improvement in the coming years.

Thus, the improvements applied reduced costs due to correction of errors and the application of the FIFO method in a total of S / 18268, and the cost of distribution per product went from being 0.068 in 2018 to 0.049 in 2021, and there was an incidence indirectly proportional 70%

Keywords: Process management, profitability, continuous improvement, quality management

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Abad Acosta, M. & Pincay Díaz, D. (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana.
- Abdel Musik, G., & Romo Murillo, D. (2014). Sobre el concepto de competitividad. Serie de documentos de trabajo en estudios de competitividad. México DF, México: ITAM.
- Aguirre, L. A. D., & Díaz, P. F. T. (2019). Método FIFO aplicado al control del inventario en la empresa colombiana SA sucursal Malambo. *Investigación y Desarrollo en TIC*, 10(1), 37-42.
- Ayala Calvo, J. & Navarrete Martínez, E. (2004). Efectos tamaño y sector sobre la rentabilidad, endeudamiento y coste de la deuda de las empresas familiares riojanas.
- Camargo, L. C. A. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (69), 22-41. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20619966002.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson.
- Carranza, G. (2019). La era Vizcarra: Confrontación política e incertidumbre empresarial en el Perú. Lugar de publicación: Ideas LLYC. Recuperado de <https://ideas.llorenteycuencia.com/2019/08/la-era-vizcarra-confrontacion-politica-e-incertidumbre-empresarial-en-el-peru/>
- Chambi, B., & Dayanne, K. (2018). Propuesta de un proceso de calidad en la producción de totora en Trujillo–La Libertad basado en la gestión por procesos

para aumentar la productividad.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624415>

Chugchilán, J. (2017). El sistema de gestión de calidad y la rentabilidad en la empresa Megaferretero Ching de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Colorado, F. (2009). El ciclo PHVA de Deming y el proceso administrativo de Fayol. *Academia*. Recuperado de <http://www.academia.edu>

De Velasco, J. (2009). *Gestión Por Procesos*. 3 Edición. ESIC editorial.

Elizalde-Marín, L. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (noviembre).

Flores, R. M. (2005). Principales estrategias de gestión de la calidad desarrolladas por las almazaras cooperativas amparadas en la Denominación de Origen Montes de Toledo. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (51), 185-209. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405108.pdf>

Galloway, D. (2012). Mejora continua de procesos. *Gestión 2000*.

Garrido, J. M. (2021). La competitividad de la empresa y la Gestión por Procesos. Recuperado de <https://www.garridofreshmentoring.com/competitividad-y-gestion-por-procesos/>

Garvin, D. A. (1988). Competir en las ocho dimensiones de la calidad. *Harvard Deusto business review*, (34), 37-48.

ISOTools, (2018). *Gestión por procesos. Software ISO*. <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>

Jiménez, J. C. (2011). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana.

Loayza, N. (2008). Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú. *Revista Estudios Económicos*, 15(3), 43-64.

- Moreira Delgado, M. D. L. C. (2006). La gestión por procesos en las instituciones de información. *Acimed*, 14(5), 0-0. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1024-94352006000500011
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad financiera y reducción de costos. *Actualidad contable FACES*, 4(4), 35-48.
- Nevárez, J. (2021). La observación como paso fundamental de investigación en las tesis de grado. *Espergesia*, 8(1), 23-30.
- Nureña, J. & Plasencia, B (2017). Diseño de un sistema integrado de gestión de calidad y logística para incrementar la rentabilidad de la empresa Calzados Ámbar.
- Paz, C. & Gonzales, D. (2013). Productividad y competitividad. *Alfa & Omega*, 1.
- Rama, M. D. R., & Carballo, M. M. (2017). Tendencias en la investigación empírica en el ámbito de la gestión de la calidad. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(1), 91-102. <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120260005.pdf>
- Soldevilla, R. G., Bermejo, J. E. H., & Martínez, E. C. (1996). Registro de datos: preparación y estrategia del trabajo de campo. *Monografías del Real Jardín Botánico de Córdoba*, (3), 57-62.
- Tarzijan, J. (2013). *Fundamentos de estrategia empresarial*. Ediciones UC.
- Tejero, J. (2017). *Logística integral: la gestión operativa de la empresa*. ESIC editorial. *acción de negocios*, (66), 113-136.
- Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*.
- Vélez, P. C. O. (2009). *Gerencia logística y global*. *Revista escuela de administración*

Ventura-León, J. L. (2017). ¿ Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 0-0.

Vila, A., Sedano, M., López, A., & Juan, A. (2004). *Correlación lineal y análisis de regresión. Barcelona: Universidad Oberta de Catalunya.*