



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES**

**FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS EN EL SISTEMA DE
PAGO DE HABERES MENSUALES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA
IPSYCOM INGENIEROS SRL UTILIZANDO LAS HERRAMIENTAS DE
CALIDAD PARA MINIMIZAR EL ÍNDICE DE RECLAMOS”**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

BACH. MIRIAM EVELIN PURIZACA HUACAN

ASESOR:

ING. CECLIA LLANOS FARIAS

CAJAMARCA – PERÚ

2012

COPYRIGHT ©2012 by

MIRIAM EVELIN PURIZACA HUACAN

Todos los derechos reservados

LISTA DE ABREVIACIONES

| | |
|-----------|---|
| I-RH-P | : Ipsycom - Recursos humanos – Proceso. |
| I-RH-F | : Ipsycom - Recursos humanos – Formato. |
| I-RH-F-M | : Ipsycom - Recursos humanos – Formato- Materiales. |
| I-RH-F-DM | : Ipsycom - Recursos humanos – Formato- Devolución de materiales. |
| I-RH-SP | : Ipsycom - Recursos humanos – Sub proceso. |
| I-RH-FV | : Ipsycom - Recursos humanos – Formato Virtual. |
| GQS | : Gestión de calidad |
| CTC | : Teoría del control de calidad |
| V°B° | : Visto bueno |

RESUMEN

El presente proyecto surge de la problemática que se ha generado dentro de la empresa Ipsycom Ingenieros SRL en el sistema de pago de remuneraciones y liquidaciones, que debido al crecimiento de la población dentro de la empresa se deja notar la carencia en los procesos y procedimientos que puedan fortalecer el nivel de calidad de la empresa.

Es por ello que nace la propuesta de mejora que conlleva a el diseño de procesos que intervienen en el sistema de pagos de haberes con la que se espera fortalecer el concepto de mejora continua del negocio. Para ello es necesario medir, recopilar y analizar los datos y procedimientos que sean parte del mismo, para que posterior a ello se logre eliminar las causas de errores defectos y retrasos dentro del sistema de pagos que están perjudicando la satisfacción de nuestros clientes internos lo cual refleja un bajo nivel de rendimiento.

De lograr implementar este sistema los resultados que obtendríamos serian: Total identificación de todos los procesos que intervienen dentro del sistema de pagos los procedimientos a seguir y delegación de responsabilidades de las áreas que intervienen en el sistema, así eliminaríamos los errores defectos y retrasos en el sistema de pagos, con ello podremos minimizar el nivel de insatisfacción en el personal. A su vez lograríamos un mejor clima laboral, la empresa se convertiría en una opción atractiva para personal talentoso externo, también se convertiría en una empresa confiable ante nuestros clientes que notarían el nivel de compromiso con nuestros trabajadores.

ABSTRACT

The present project arises from the problematics that has generated inside the company Ipsycom Ingenieros SRL in the system of payment of remunerations and liquidations, which due to the growth of the population inside the company is left to notice the lack in the processes and procedures that could strengthen the quality level of the company.

It is for it that there is born the offer of improvement that he carries to the process design that they intervene in the system of payments of property and liquidations with that one expects to strengthen the concept of constant improvement of the business. For it is necessary to measure, to compile and to analyze the information and procedures that are a part of the same one, in order that later to it there are achieved the reasons of mistakes eliminate faults and delays inside the system of payments that are harming the satisfaction of our internal clients which reflects a low level of performance.

Of achieving this system to implement the results that we would obtain be: Complete identification of all the processes that intervene inside the system of payments and total delegation of responsibilities of the areas that intervene in the system, this way we would eliminate the mistakes faults and delays in the system of payments, with it we will be able to minimize the level of dissatisfaction in the personnel, that in turn we would achieve a better labor climate, the company would turn into an attractive option for talented external personnel, also it would turn into a reliable company before our clients who would notice the level of commitment with our workers

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | i |
| EPÍGRAFE..... | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| LISTA DE ABREVIACIONES..... | iv |
| PRESENTACIÓN..... | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| ÍNDICE GENERAL | viii |
| INDICE DE FIGURAS..... | xii |
| INDICE DE TABLAS | xiii |
| INTRODUCCIÓN | xiv |
| CAPITULO 1 | 1 |
| GENERALIDADES DE LA INVESTIGACION | 1 |
| 1.1 Realidad Problemática | 2 |
| 1.2 Formulación del Problema..... | 2 |
| 1.3 Objetivos | 2 |
| 1.3.1 Objetivo General | 2 |
| 1.3.2 Objetivos Específicos..... | 3 |
| 1.4 Justificación | 3 |
| 1.4 Tipo de Investigación..... | 4 |

| | |
|--|----|
| CAPITULO 2 | 5 |
| 2 MARCO REFERENCIAL..... | 6 |
| 2.1 Antecedentes de la Investigación | 6 |
| 2.2 Base Teórica..... | 6 |
| 2.3 Definición de términos | 6 |
| CAPITULO 3 | 20 |
| DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN | 21 |
| 3 Organigrama | 22 |
| 3.1 Marco Estratégico | 23 |
| 3.1.1 Misión | 23 |
| 3.1.2 Visión..... | 23 |
| 3.2 Análisis Foda..... | 23 |
| 3.2.1 Factores críticos de éxito..... | 24 |
| 3.2.1.1 Cadena de Valor | 25 |
| 3.2.1.2 Mapa de Procesos | 25 |
| CAPITULO 4..... | 27 |
| 4 METODOLOGIA | 28 |
| 4.1 Diseño de contrastación | 28 |
| 4.1.1 Población..... | 28 |
| 4.1.2 Muestra..... | 28 |
| 4.1.3 Unidad de análisis | 28 |
| 4.2 Métodos..... | 28 |
| 4.2.1 Diseño General..... | 28 |

| | |
|--|----|
| 4.2.2 Diseño Específico..... | 29 |
| 4.2.3 Inicio de la propuesta de mejora | 31 |
| 4.2.4 Diagnostico de la situación actual..... | 31 |
| 4.2.4.1 Realización de la encuesta..... | 32 |
| 4.2.4.2 Procesamiento de información | 32 |
| 4.2.4.3 Resultados | 37 |
| 4.2.4.4 Evaluación de resultados | 38 |
| 4.2.5 Identificación y diseño de los procesos..... | 42 |
| 4.2.6 Identificación y diseño de los formatos | 42 |
| 4.2.7 Diseño del manual de procedimientos | 42 |
| CAPITULO 5..... | 67 |
| 5 ANALISIS COSTO BENEFICIO | 66 |
| 5.1 Inversión para la implementación de la propuesta de mejora | 66 |
| 5.1.1 Costo de implementación de procesos en el sistema de pago..... | 66 |
| 5.2 Indicadores de rentabilidad | 69 |
| CAPITULO 6..... | 70 |
| 6 CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES | 71 |
| 6.1 Conclusiones | 71 |
| 6.2 Recomendaciones de objetivos específicos | 72 |
| Bibliografía | 75 |
| ANEXOS | 77 |
| ANEXO N°01: Reintegros del último mes | 78 |
| ANEXO N°02: Encuesta dirigida a los trabajadores | 79 |

| | |
|---|----|
| ANEXO N°03: Proceso de ingreso de personal | 80 |
| ANEXO N°04: Proceso de Ingreso de reporte de asistencia manual al sistema de pago. | 81 |
| ANEXO N°05: Proceso de Ingreso de reporte de asistencia electrónico al sistema de pago..... | 82 |
| ANEXO N°06: Proceso de descuento de haberes | 83 |
| ANEXO N°07: Proceso de pago de horas extras..... | 84 |
| ANEXO N°08: Proceso de renuncia / no renovación de contrato | 85 |
| ANEXO N°09: Proceso asignación de vacaciones..... | 86 |
| ANEXO N°10: Sub proceso de convocatoria y selección de personal..... | 87 |
| ANEXO N°11: Formato de solicitud de personal | 88 |
| ANEXO N°12: Formato de acuerdo salarial | 89 |
| ANEXO N°13: Formato de requerimiento de equipos/EPP/otros..... | 90 |
| ANEXO N°14: Formato de devolución de equipos/EPP/otros | 91 |
| ANEXO N°15: Formato de aumento de sueldo..... | 92 |
| ANEXO N°16: Formato de adelanto / préstamo | 93 |
| ANEXO N°17: Formato de papeleta de vacaciones..... | 94 |
| ANEXO N°18: Formato de compra de vacaciones | 95 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura N° 01 Organigrama de la empresa Ipsycom Ingenieros..... | 21 |
| Figura N° 02 Cadena de valor de la empresa Ipsycom Ingenieros | 24 |
| Figura N° 03 Mapa de procesos de la empresa Ipsycom Ingenieros. | 25 |

| | |
|--|----|
| Figura N° 04 Diseño de propuesta de mejora de procesos en el sistema de pagos de haberes de la empresa Ipsycom Ingenieros | 28 |
| Figura N° 05 Metodología de desarrollo de la propuesta de mejora de procesos en el sistema de pagos de haberes de la empresa Ipsycom Ingenieros | 29 |
| Figura N° 06 Análisis del sistema de pagos de la empresa Ipsycom Ingenieros..... | 38 |
| Figura N° 07 Flujo de Caja..... | 69 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Tabla de resultados de encuesta pregunta N° 01 | 32 |
| Tabla 2: Tabla de resultados de encuesta pregunta N° 02 | 32 |
| Tabla 3: Tabla de resultados de encuesta pregunta N° 03 | 33 |
| Tabla 4: Tabla de resultados de encuesta pregunta N° 04 | 33 |
| Tabla 5: Tabla de resultados de encuesta pregunta N° 05 | 34 |
| Tabla 6: Tabla de resultados de encuesta pregunta N° 06 | 34 |
| Tabla 7: Tabla de resultados de encuesta pregunta N° 07 | 35 |
| Tabla 8: Tabla de resultados de encuesta pregunta N° 08 | 35 |
| Tabla 9: Tabla de resultados de encuesta pregunta N° 09 | 36 |
| Tabla 10: Tipos de defectos del sistema de pagos | 36 |
| Tabla 11: Defectos según grado de importancia dentro del sistema de pagos..... | 39 |
| Tabla 12: Defectos según grado de importancia dentro del sistema de pagos..... | 40 |
| Tabla 13: Compra de equipos y materiales para capacitación | 66 |
| Tabla 14: Implementación del área de convocatoria y selección de personal | 66 |

| | |
|--|----|
| Tabla 15: Costos que incurren por en la implementación de la propuesta proyectada a 5 años | 67 |
| Tabla 16: Costos que incurren en la no implementación | 68 |
| Tabla 17: Flujo de caja proyectado a 5 años | 68 |
| Tabla 18: Indicadores de rentabilidad | 69 |

Nota de acceso:

**No se puede acceder al texto completo pues tiene datos
confidenciales.**

Bibliografía

1. Gutiérrez Pulido, Humberto. Calidad total y productividad: Antecedentes Seis Sigma. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A Gutiérrez Pulido, Humberto.2010.
2. Miranda Rivera Luis Nestor.2006. Six Sigma guía para participantes: Mejora del sistema. Mexico: Panorama Editorial S.A de CV.
3. Lowenthai Jeffrey.2002. Guía para la aplicación del proyecto seis sigma: La metodología seis sigma: El espectro más amplio. España: Fundación confemetal.
4. Ediciones Larouse, S: A de C.V.2009. Diccionario Enciclopedico. Mexico:
5. Udaondo Durán, Miguel. 1992. Gestión de Calidad. España. Ediciones Díaz de Santos SA.
6. Stoner James, Edward Freeman y Daniel Gilbert. 1999. Administración. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana SA.
7. Stephen Robbins y Mary Coulter. 2005. Administración. México: Pearson Educación.
8. Ph.D. Alberto, Servat. A 2002. Mejora continua y acción correctiva. México: Pearson Educación.
9. Jacques H. 2006. Los secretos del servicio al cliente movimientos de la dirección para obtener resultados con los clientes. Madrid: Pearson Educación.