

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN INGENIERÍA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN
Y GESTIÓN DE PROYECTOS**



**PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE EL USO DE INDICADORES DE
CONTROL PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
GRUPO STRATEGYS SAC, 2022**

Tesis para obtener el grado académico de
**MAESTRO EN INGENIERÍA CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN
Y GESTIÓN DE PROYECTOS**

AUTORES:

Br. Frank Jerson Huaman Tunante
Br. Roberto Carlos Ordoñez Sanga

ASESOR:

Mg. José Antonio Sánchez Chero

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Liderazgo y habilidades directivas en la dirección y gestión de proyectos

TRUJILLO – PERÚ

2022

Autoridades Universitarias

Exemo Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora académica

Dr. Winston Rolando Reaño Portal

Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dra. Teresa Sofía Reategui Marin

Secretaria General

Conformidad de asesor

Conformidad de Asesor

Yo, **JOSÉ ANTONIO SÁNCHEZ CHERO** con DNI N° 16593328, asesor de la Tesis de Maestría titulada: "**PROPUESTA DE MEJORA MEDIANTE EL USO DE INDICADORES DE CONTROL PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL GRUPO STRATEGYS SAC, 2022**", presentado por los maestrandos **FRANK JERSON HUAMÁN TUNANTE** con DNI N° 75363866 y **ROBERTO CARLOS ORDOÑEZ SANGA** con DNI: 70024935, informo lo siguiente:

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, en mi calidad de asesor(a), me permito conceptuar que la tesis reúne los requisitos técnicos, metodológicos y científicos de investigación exigidos por la escuela de posgrado.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación está en condiciones para su presentación y defensa ante un jurado.

Trujillo, 9 de setiembre de 2022



Asesor
Mag. José Antonio Sánchez Chero
DNI 16593328
Cel. 925439187 - 951201618

Dedicatoria

A nuestro Dios por darnos salud, vida, y permitirnos realizar y alcanzar nuestras metas.

A mis padres: Félix y Rosa por su apoyo, motivación y confianza puesta en mí.

A mis hermanos: Fredy y Edward, y a mi novia Estefany por su motivación y confortación.

Frank Huaman Tunante

A mis padres: Cosme y Petronila por su motivación, apoyo y confianza puesta en mí.

A mis hermanos: Jorge y Paolo, y a mi novia Yenifer por su motivación y confortación.

Roberto Ordoñez Sanga

Agradecimiento

Agradecemos a nuestras familias por el apoyo y fortaleza brindada en nuestro desarrollo profesional.

Al Mg. Enrique Avendaño Delgado & Mg. José Antonio Sánchez Chero, asesores de tesis, por habernos guiado en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A nuestros maestros de la Escuela de Posgrado por compartir sus conocimientos y consejos profesionales.

Los autores

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, **Frank Jerson Huaman Tunante** con DNI 75363866 y **Roberto Carlos Ordoñez Sanga** con DNI 70024935, egresados de la **Maestría en Ingeniería con mención en Dirección y Gestión de Proyectos** de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por la que damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada:

“Propuesta de mejora mediante el uso de indicadores de control para incrementar el desempeño laboral del Grupo Strategys SAC, 2022”, la que consta de un total de **76 páginas**, en las que se incluye **13 tablas** y **7 figuras**, más un total de **8 páginas en apéndices y/o anexos**.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

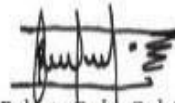
Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de **19%**, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Los autores



Frank Jerson Huaman Tunante

D.N.I. N° 75363866



Roberto Carlos Ordoñez Sanga

D.N.I. N° 70024935

Índice general

Autoridades universitarias	ii
Conformidad de asesor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
Capítulo I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema.....	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos.....	20
1.3 Formulación de objetivos	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación de la investigación	21
Capítulo II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1 Antecedentes de la investigación	24
2.2 Bases teórico científicas.....	31
2.2.1 Indicadores de control.....	31
2.2.1.1 Definiciones	31
2.2.1.2 Tipos de indicadores	32
2.2.1.3 Diagrama de Ishikawa	34
2.2.1.4 Diagrama de Pareto.....	34
2.2.1.5 Tablero de control.....	35

2.2.1.6	Importancia de la medición de los indicadores de control en un proyecto	36
2.2.2	Desempeño laboral.....	36
2.2.2.1	Definiciones	36
2.2.2.2	Evaluación del desempeño	37
2.3	Definición de términos básicos	38
2.4	Identificación de dimensiones.....	40
2.5	Formulación de hipótesis	41
2.5.1	Hipótesis general.....	41
2.5.2	Hipótesis específicas	42
2.6	Operacionalización de variables	42
Capítulo III. METODOLOGÍA		44
3.1	Tipo de investigación	45
3.2	Método de investigación	45
3.3	Diseño de investigación	46
3.4	Población, muestra y muestreo	46
3.5	Técnicas e instrumentos de recojo de datos	47
3.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	47
3.7	Ética investigativa	47
Capítulo IV. RESULTADOS.....		48
4.1	Presentación y análisis de resultados.....	49
4.2	Prueba de hipótesis	59
4.3	Discusión de resultados.....	62
Capítulo V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....		67
5.1	Conclusiones	68
5.2	Sugerencias	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		70
ANEXOS		75

Anexo 1: Instrumentos de medición.....	75
Anexo 2: Ficha técnica	77
Anexo 3: Validación y fiabilidad de instrumentos.....	78
Anexo 4: Base de datos	81
Anexo 5: Matriz de consistencia.....	82

Índice de tablas

Tabla 1 Ejemplo de indicadores de proceso	33
Tabla 2 Ejemplo de indicadores de resultados.....	33
Tabla 3 Ejemplo de indicadores de impacto	33
Tabla 4 Matriz de Operacionalización de variables.....	43
Tabla 5 Desempeño laboral – Pre test (Distribución de frecuencias).....	49
Tabla 6 Distribución de frecuencias del desempeño pre test por dimensiones.....	50
Tabla 7 Encuesta de priorización.....	52
Tabla 8 Priorización de las causas raíces.....	52
Tabla 9 Identificación de indicadores de control.....	54
Tabla 10 Pérdida de hora hombre promedio sin propuesta.....	56
Tabla 11 Inversión en la propuesta	57
Tabla 12 Viabilidad y rentabilidad de la propuesta	57
Tabla 13 Análisis costo-beneficio de la propuesta	58
Tabla 14 Desempeño laboral – Post test (Distribución de frecuencias)	59
Tabla 15 Distribución de frecuencias del desempeño post test por dimensiones	60
Tabla 16 Prueba de normalidad de datos	60
Tabla 17 Distribución de frecuencias del desempeño post test por dimensiones.....	61

Índice de figuras

Figura 1 Empresas peruanas según su tipo.....	17
Figura 2 Distribución de Mypes en el Perú.....	18
Figura 3 Gráfico de barras del desempeño laboral – Pre test.....	49
Figura 4 Diagrama causa-efecto de las deficiencias del área.....	51
Figura 5 Causas raíces de las deficiencias en el área de proyectos.....	53
Figura 6 Tablero de indicadores de control propuesto.....	55
Figura 7 Gráfico de barras del desempeño laboral – Post test.....	59

RESUMEN

El siguiente estudio planteó como principal finalidad determinar el impacto de la propuesta de mejora mediante el uso de indicadores de control para mejorar el desempeño laboral del área de proyectos del Grupo Strategys SAC., 2022, considerando el diseño de un tablero de indicadores de control basado en las principales causas raíces que afectan el desempeño laboral. Para ello, se empleó un diseño metodológico no experimental, de enfoque cuantitativo y naturaleza aplicada. Se consideró como población todos a los procesos del área de proyectos de la empresa y 11 colaboradores de la empresa, seleccionando como muestra a aquellos pertenecientes al área de proyectos de la organización. Como principales resultados, mediante el diagnóstico de la situación inicial se identificó que 57,1%, más de la mitad de los consultores, consideran que existe un desempeño deficiente en la organización, por lo que se diseñó un tablero de indicadores de control ayudó a mejorar el desempeño laboral del área de proyectos, demostrando también su viabilidad y rentabilidad a través de un análisis costo – beneficio, del cual se obtuvo un VAN positivo valorizado en S/ 12 775.67, una TIR del 12% y un indicador beneficio/costo de 1,18, con una inversión requerida de S/ 11 740. Luego de aplicar el post test, se concluyó que la propuesta de mejora mediante el uso de indicadores de control incrementa significativamente el desempeño laboral del área de proyectos del Grupo Strategys SAC., 2022, obteniendo diferencias significativas entre el desempeño del antes y después, con una significancia menor a 0,05.

Palabras clave: indicadores de control, cuadro de mando integral, desempeño laboral

ABSTRACT

The main purpose of the following study was to determine the impact of the improvement proposal through the use of control indicators to improve the work performance of the project area of Grupo Strategys SAC, 2022, considering the design of a control indicators board based on the main root causes that affect work performance. For this purpose, a non-experimental methodological design was used, with a quantitative approach and applied nature. The population was considered to be all the processes of the company's project area and 11 collaborators of the company, selecting as a sample those belonging to the organization's project area. As main results, through the diagnosis of the initial situation it was identified that 57.1%, more than half of the consultants, consider that there is a poor performance in the organization, so a control indicator board was designed to help improve the work performance of the project area, also demonstrating its viability and profitability through a cost-benefit analysis, from which a positive NPV valued at S/ 12,775.67 was obtained. 67, an IRR of 12% and a benefit/cost indicator of 1.18, with a required investment of S/ 11,740. After applying the post test, it was concluded that the improvement proposal through the use of control indicators significantly increases the work performance of the project area of Grupo Strategys SAC, 2022, obtaining significant differences between the performance before and after, with a significance of less than 0.05.

Keyword: control indicators, balanced scorecard, job performance