



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Mejora Continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza SAC,
Lima, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Annie Collen ESPINOZA ORELLANO

ASESOR

Dr. Narciso FERNÁNDEZ SAUCEDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN ESTRATEGICA

LIMA – PERÚ

Año 2017

Página del jurado

Dr. Dávila Arenaza Victor
Presidente

Dr. Díaz Saucedo Antonio
Secretario

Dr. Fernando Saucedo Narciso
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres Hugo y Janet quienes me apoyaron todo el tiempo.

A mis amigos Ademar y Vannessa quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribía esta tesis.

Agradecimiento

El agradecimiento de tesis es principal es a Dios quien me da ha dado la fuerza y fortaleza de seguir adelante.

A mi asesor Narciso Fernández por brindarme y guiarme todos los conocimientos para poder desarrollar esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo Espinoza Orellano, Annie Collen con DNI ° 72005891, consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos presentan en la presente tesis son auténticos 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, 11 de julio del 2017

Espinoza Orellano Annie Collen

Presentación

Mis cordiales saludos señores del jurado, les presento la tesis titulada “Mejora Continua y los procesos administrativos de la empresa Vigarza SAC, Lima, 2017” con la finalidad de determinar la relación de las variables en mención, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de empresas.

La mejora continua actualmente es determinante en una empresa para cumplir con los procesos administrativos, que definirán los principales indicadores de gestión en todas las áreas, es por ello que se ha creído conveniente estudiar las presentes variables, aunque son clásicas desde el punto de vista académico, siguen siendo de vital importancia para el desarrollo de toda organización, sin importar el rubro a la cual pertenezca.

La información se ha estructurado en VIII capítulos teniendo en cuenta el esquema sugerido por la universidad. En el capítulo I se consideró la introducción, en el capítulo II se detalló el método de investigación, en el capítulo III se consideró los resultados, en el capítulo IV se consideró la discusión, en el capítulo V se consideró la conclusión, en el capítulo VII las recomendaciones y en el capítulo VIII las referencias.

INDICE

Paginas preliminares

Página del jurado

Dedicatoria

Agradecimiento

Declaratoria de autenticidad

Presentación

Índice

Resumen

Abstract

I. Introducción	111
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos	24
II.- Método	25
2.1. Nivel de investigación	25
2.2. Tipo de investigación	25
2.3. Diseño de investigación	25
2.4. Operacionalización	27
2.5. Población y muestra	28
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.6.1. Técnica	30
2.6.2. Instrumento	30
2.6.3. Validez	31
2.6.4. Confiabilidad	31
2.7. Métodos de análisis de datos	32
2.8. Aspectos éticos	33
III.- Resultados	34
IV. Discusión	54
IV. Conclusion	58
VI. Recomendaciones	59
VII. Referencias	60
Anexos	¡Error! Marcador no definido.

Índice de Tablas

Tabla 1. Descripción del universo en estudio	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Descripción de la muestra	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad	35
Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad	36
Tabla 6. Mejora Continua	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7. Oportunidades	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8. Cuantificación del problema	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9. Análisis de las causas	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10. Niveles de desempeño	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11. Diseño y programación de soluciones	41
Tabla 12. Implantación de soluciones	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13. Acciones de garantía	43
Tabla 14. Planeación	44
Tabla 15. Organización	45
Tabla 16. Dirección	46
Tabla 17. Control	49
Tabla 18. Prueba de Kolmogorov – Smirnov hipótesis general	48
Tabla 19. Correlación entre la mejora continua y los procesos administrativos	50
Tabla 20. Niveles de correlaciones según coeficientes	51
Tabla 21. Correlación entre la mejora continua y la planeación	52
Tabla 22. Prueba de correlación de Variables- Hipótesis Específica 2	53
Tabla 23. Prueba de correlación de Variables- Hipótesis Específica 3	¡Error! Marcador no definido.55
Tabla 24. Prueba de correlación de Variables- Hipótesis Específica 4	56

RESUMEN

En la investigación, se describió el análisis, diagnóstico y propuesta de mejora en los procesos administrativos de una empresa de seguridad, la cual se encuentra en crecimiento constante a nivel nacional. Esta investigación inició con un problema encontrado en los procesos administrativos de la empresa donde muchas veces se han recibido quejas por parte de los colaboradores, donde estos mencionan, no nos seguirán dando crédito necesario y dejarán de proveernos con sus bienes o servicios que necesita la empresa para seguir cumpliendo con los servicios que brindamos a nuestros clientes. Para ello se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa que involucrará una evaluación económica para identificar los problemas encontrados; luego se buscó una propuesta de mejora para dichos problemas. En este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las variables de la investigación, que son la mejora continua y los procesos administrativos de la empresa. Donde a través de diferentes herramientas de gestión que se han ido aprendiendo en el transcurso de la carrera de administración de empresas, se ha buscado la implementación de estrategias de mejora y con ello lograr un incremento en la calidad como empresa para evitar futuros problemas.

PALABRAS CLAVE:

Mejora Continua, procesos, eficiencia, eficacia, perfeccionamiento, problemas.

ABSTRACT

In the present investigation, the analysis, diagnosis and proposal of improvement in the processes of payment to suppliers of a security company, which is in constant growth at national level, is described. This investigation begins with a problem found in the payment processes to the suppliers of the company where many times they have received complaints from the collaborators, where they mention that for not having canceled their invoices on time to the supplier, they will not continue giving us Credit and will stop providing us with their goods or services that the company needs to continue to fulfill the services we provide to our customers. To do this, a diagnosis of the current situation of the company that involves an economic evaluation will be made to identify the problems encountered; Then a possible improvement proposal for these problems will be sought. In this study, the general objective is to determine the relationship between the research variables, which are the continuous improvement and payment processes to suppliers in the area of treasury of the company. Where through different management tools that have been learned in the course of the career of business administration will seek the implementation of improvement strategies and thereby achieve an increase in quality as a company to avoid future problems.

KEY WORDS:

Continuous improvement, processes, efficiency, efficiency, improvement, problems.