



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

Estudio del trabajo para mejorar la productividad
en el área de cocina de la Cevicheria salón de recepciones e inversiones
Punta Arena E.I.R.L., Comas, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: INGENIERA EMPRESARIAL

AUTORA

MATTA CAPUÑAY, FIORELLA MARIA DEL CARMEN

ASESOR

MSC IT. SILVA SIU, DANIEL RICARDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ESTRATEGIA Y PLANEAMIENTO

LIMA - PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Bravo Rojas Leonidas Manuel

PRESIDENTE

Dr. Malpartida Gutierrez Jorge Nelson

SECRETARIO

Dr. Suica Apaza, Guido Rene

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mi papá, por su apoyo incondicional y sus grandes esfuerzos que me permitieron desarrollarme profesionalmente y como persona, por sus sabios consejos los cuales son mi mayor motivación en la vida, y además, me permitieron concluir con éxito esta tesis.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy gracias a Dios por permitirme concluir con éxito mi carrera profesional, gracias a mi universidad por convertirme en un profesional en lo que me apasiona, asimismo agradezco a mi padre por darme su apoyo incondicional en todos los aspectos, a mis abuelos por instruirme a lo largo de mi vida con los valores correctos, a mis tíos por su afecto e inspiración, asimismo a mi asesor por sus conocimientos brindados para hacer posible el desarrollo de mi tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Fiorella Maria del Carmen Matta Capuñay, con DNI: 48516213 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela académica profesional de Ingeniería Empresarial, me presento con la tesis titulada “Estudio del trabajo para mejorar la productividad en el área de cocina de la Cevicheria salón de recepciones e inversiones Punta Arena E.I.R.L., Comas, 2016”, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos, como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Enero del 2017

Fiorella Maria del Carmen Matta Capuñay

DNI: 48516213

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Estudio del trabajo para mejorar la productividad en el área de cocina de la Cevichería salón de recepciones e inversiones Punta Arena E.I.R.L., Comas, 2016”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Empresarial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

LA AUTORA

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| PÁGINA DEL JURADO..... | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD..... | v |
| PRESENTACIÓN..... | vi |
| ÍNDICE..... | vii |
| RESUMEN | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN | 14 |
| 1.1 Realidad Problemática | 14 |
| 1.2 Trabajos previos | 16 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema..... | 20 |
| 1.4 Formulación del problema | 33 |
| 1.5 Justificación del estudio | 34 |
| 1.6 Hipótesis..... | 35 |
| 1.7 Objetivos | 36 |
| II. MÉTODO..... | 36 |
| 2.1 Diseño de investigación..... | 36 |
| 2.2 Variables, operacionalización..... | 37 |
| 2.3 Población y muestra..... | 40 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 41 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos..... | 42 |
| 2.6 Aspectos Éticos..... | 76 |
| III. RESULTADOS..... | 76 |
| IV. DISCUSIÓN | 92 |
| V. CONCLUSIÓN | 94 |

| | |
|--------------------------------------|-----|
| VI. RECOMENDACIONES | 96 |
| VII. REFERENCIAS | 97 |
| Anexos | 101 |
| Instrumentos | 101 |
| Validación de los instrumentos | 104 |
| Matriz de consistencia | 112 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Árbol de estructura del producto | 29 |
| Figura 2: Método de estratificación o enumeración de causas del área de cocina de la Cevicheria salón de recepciones e inversiones Punta Arena E.I.R.L., Comas, 2016..... | 44 |
| Figura 3: Diagrama de Pareto | 45 |
| Figura 4: Diagrama de flujo de la Cevicheria Salón de recepciones e inversiones Punta Arena E.I.R.L. | 47 |
| Figura 5: Diagrama de operaciones de proceso de la elaboración de un plato de comida en la cevicheria salón de recepciones e inversiones Punta Arena E.I.R.L. (método original)..... | 50 |
| Figura 6: Diagrama de proceso – análisis del producto de la elaboración de un plato de comida en la cevicheria salón de recepciones e inversiones Punta Arena E.I.R.L. (método original)..... | 51 |
| Figura 7: Cursograma analítico basado en la elaboración de un plato de comida en la Cevicheria salón de recepciones e inversiones Punta Arena E.I.R.L. (método original)..... | 52 |
| Figura 8: Diagrama de recorrido; Recepción de comanda, verificación de existencia de insumos, limpieza y desinfección de insumos, preparación del plato, cocción de alimentos, servir el plato y entregar el pedido al mozo (método original). | 53 |
| Figura 9: Árbol de estructura de producto (Ceviche de pescado) | 60 |
| Figura 10: Árbol de estructura de producto (Ceviche Mixto) | 61 |
| Figura 11: Árbol de estructura de producto (Ceviche erótico)..... | 62 |
| Figura 12: Árbol de estructura de producto (Combinado)..... | 63 |
| Figura 13: Árbol de estructura de producto (Jalea de pescado)..... | 64 |
| Figura 14: Árbol de estructura de producto (Jalea mixta)..... | 65 |
| Figura 15: Árbol de estructura de producto (Sudado de pescado)..... | 66 |
| Figura 16: Árbol de estructura de producto (Sudado mixto)..... | 67 |
| Figura 17: Árbol de estructura de producto (Arroz con mariscos)..... | 68 |
| Figura 18: Productividad (Abril 2016 a Agosto 2016)..... | 77 |
| Figura 19: Eficiencia en la elaboración de los pedidos (Abril, 2016 a Setiembre, 2016)..... | 79 |
| Figura 20: Eficacia en el logro de los objetivos y metas organizacionales (Abril, 2016 a Setiembre, 2016) | 81 |
| Figura 21: Histograma de la variable productividad (pre test)..... | 83 |
| Figura 22: Histograma de la productividad (pos test) | 84 |
| Figura 23: Histograma de la eficiencia en la elaboración de los pedidos (pre test) | 86 |
| Figura 24: Histograma de la eficiencia en la elaboración de los pedidos (Pos test) | 86 |
| Figura 25: Histograma de la eficacia en el logro de los objetivos y metas organizacionales (Pre test) | 88 |
| Figura 26: Histograma de la eficacia en el logro de los objetivos y metas organizacionales (Pos test)..... | 89 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Lista de materiales..... | 30 |
| Tabla 2: Lista de trabajo..... | 31 |
| Tabla 3: Matriz de operacionalización de la variable Estudio del trabajo..... | 39 |
| Tabla 4: Matriz de operacionalización de la variable Productividad..... | 39 |
| Tabla 5: Total de platos de comida realizados (Abril 2016 a Agosto 2016)..... | 40 |
| Tabla 6: Validación de las causas | 45 |
| Tabla 7: Costo de insumos (Pescados y mariscos)..... | 55 |
| Tabla 8: Costo de insumos (Verduras y hortalizas)..... | 55 |
| Tabla 9: Costo de insumos (abarrotes)..... | 56 |
| Tabla 10: Costo de insumos (lácteos)..... | 56 |
| Tabla 11: Costo de insumos (Pollo, carne, pato) | 56 |
| Tabla 12: Costo de insumos (especias)..... | 57 |
| Tabla 13: Costo de insumos (bebidas y cerveza) | 57 |
| Tabla 14: Tiempo estándar – pre test | 58 |
| Tabla 15: Lista de materiales (Ceviche de pescado)..... | 69 |
| Tabla 16: Lista de materiales (Ceviche mixto)..... | 70 |
| Tabla 17: Lista de materiales (Ceviche erótico) | 70 |
| Tabla 18: Lista de materiales (Combinado) | 71 |
| Tabla 19: Lista de materiales (Jalea de pescado)..... | 71 |
| Tabla 20: Lista de materiales (Jalea mixta)..... | 72 |
| Tabla 21: Lista de materiales (Sudado de pescado) | 72 |
| Tabla 22: Lista de materiales (Sudado mixto) | 73 |
| Tabla 23: Lista de materiales (Arroz con mariscos)..... | 73 |
| Tabla 24: Lista de materiales (Arroz con pato)..... | 74 |
| Tabla 25: Tiempo estándar (pos test) | 75 |
| Tabla 26: Productividad (Abril 2016 - Agosto 2016) | 76 |
| Tabla 27: Estadísticos descriptivos de la variable productividad..... | 77 |
| Tabla 28: Método de estratificación o enumeración de causas del área de cocina de la Cevichería salón de recepciones e inversiones Punta Arena E.I.R.L., Comas, 2016..... | 78 |
| Tabla 29: Estadísticos descriptivos de la dimensión eficiencia en la elaboración de los pedidos..... | 79 |
| Tabla 30: Eficacia en el logro de los objetivos y metas organizacionales (Abril, 2016 a Setiembre, 2016) | 80 |
| Tabla 31: Estadísticos descriptivos de la dimensión 2 de la variable dependiente | 81 |
| Tabla 32: Prueba de normalidad de productividad | 82 |
| Tabla 33: Análisis de normalidad de la dimensión 1 de la variable dependiente..... | 84 |
| Tabla 34: Análisis de normalidad de la dimensión 2 de la variable dependiente..... | 87 |
| Tabla 35: Análisis estadísticos para pruebas no paramétricas de la hipótesis general..... | 89 |
| Tabla 36: Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica N°1 | 90 |
| Tabla 37: Análisis estadísticos para pruebas no paramétricas de la hipótesis específica N° 2 | 91 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 1 : Formato de recolección de datos de la dimensión eficiencia en la elaboración de los pedidos..... | 101 |
| Anexo 2: Formato de recolección de datos de la dimensión eficacia en el logro de objetivos y metas organizacionales..... | 102 |
| Anexo 3: Vista de datos en SPSS | 103 |
| Anexo 4: Vista de variables en SPSS | 103 |

RESUMEN

En la investigación “Estudio del trabajo para mejorar la productividad en el área de cocina de la Cevicheria salón de recepciones e inversiones Punta Arena E.I.R.L., Comas, 2016”, el objetivo general fue determinar cómo el estudio del trabajo mejora la productividad en el área de cocina de la Cevicheria salón de recepciones e inversiones Punta Arena E.I.R.L., Comas, 2016. La metodología de estudio fue de tipo aplicada, de diseño cuasi – experimental. La población estuvo conformada por el total de platos de comida elaborados durante 10 semanas. La técnica empleada fue la observación y el instrumento fue la ficha de observación. La validación de los instrumentos se realizó a través de criterio de los jueces expertos. Para realizar el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 22 con el cual se buscó representar los datos en números cuantitativos para la interpretación de los resultados.

Palabras clave:

Estudio del trabajo, conjunto de técnicas, y en particular estudio de métodos y medida del trabajo, que se utilizan para examinar el trabajo humano en todos sus contextos.

Productividad, es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla.

Cuasi – experimental: es un diseño de investigación que incluye mediciones periódicas de la variable dependiente en un grupo de unidades de prueba, luego el investigador aplica el tratamiento.

SPSS, es un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y de gestión de base de datos en un entorno gráfico.

ABSTRACT

In the research "Study of the work to improve productivity in the kitchen area of the Cevicheria salon and investments Punta Arena EIRL, Comas, 2016", the general objective was to determine how the work study improves productivity in the area of Cevicheria kitchen reception hall and investments Punta Arena EIRL, Comas, 2016. The study methodology was applied type, quasi - experimental design. The population consisted of the total of dishes of food elaborated during 10 weeks. The technique used was observation and the instrument was the observation sheet. The validation of the instruments was done through the criterion of the expert judges. To perform the analysis of the data was used the statistical program SPSS Version 22 with which it was sought to represent the data in quantitative numbers for the interpretation of the results.

Keywords:

Study of the work, set of techniques, and in particular study of methods and measurement of work, which are used to examine human work in all contexts.

Productivity is the relation between the production obtained by a system of production of goods or services and the resources used to obtain it.

Quasi - experimental: is a research design that includes periodic measurements of the dependent variable in a group of test units, then the investigator applies the treatment.

SPSS is a comprehensive and flexible system of statistical analysis and database management in a graphical environment.