



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Impacto de la Herramienta GETPER Basada en Trazabilidad en  
la Gestión de Transporte de Personal en el área de Transportes de  
la Empresa ABB Perú en el 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES -

MBA

AUTOR:

Br. MEJÍA ZÚÑIGA MIKER PAOLO

ASESOR:

Mg. NOLBERTO LEYVA AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACION:

MEJORA DE PROCESOS

TRUJILLO - PERU

2017

JURADO EVALUADOR

---

Dr. Grados Vásquez Martin Manuel

PRESIDENTE

---

Dra. Durand Llaro Kony Luby

SECRETARIO

---

Mg. Leyva Aguilar Nolberto

VOCAL

## DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente estudio en primer lugar a Dios quien guía mi vida y me enseña a fortalecerme día a día, a mi amada familia, mis padres, mis hermanos, mi esposa y mis hijos, quienes son mi mayor inspiración y mi apoyo incondicional.

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi mayor agradecimiento al Mg. Norberto Leyva Aguilar quien ha guiado mi investigación en la parte estructural, también quiero agradecer al personal in House J&S del área de transportes de la empresa ABB – Perú, quienes me brindaron todo su apoyo de forma desinteresada, también al Sr. Diego Herrada gerente del área, quien impulsó la realización del presente trabajo de investigación, así mismo agradecer al Sr Nilson Julcarima quien brindo todo el apoyo para la realización del presente estudio.

El Autor.

## DECLARACION JURADA

Yo, Miker Paolo Mejía Zúñiga, estudiante del programa de “Maestría en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales”, de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 41485524, con la tesis titulada “Impacto de la Herramienta GETPER Basada en la Trazabilidad en la Gestión de Transporte de Personal de la Empresa ABB Perú en el año 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, Abril del 2017

  
Miker Paolo Mejía Zúñiga  
DNI: 41485524

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado Calificador, de acuerdo al reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, expongo ante ustedes el presente trabajo de investigación que lleva como título “Impacto de la herramienta Getper basada en trazabilidad en la gestión de transporte de personal de la empresa ABB Perú”

Dicha investigación es de tipo cuasi experimental, y ha consistido en determinar el impacto que tiene una herramienta basada en trazabilidad en la gestión de transporte de personal de la empresa ABB Perú. Ubicada en la Provincia de Lima distrito de Lima.

Queda de ustedes el presente estudio, el cual espero sea valorado y pueda convertirse en el punto de quiebre para estudios similares.

Trujillo, Mayo del 2017

El Autor.

# ÍNDICE

	PÁG
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	22
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	28
1.6.1 Hipótesis Específicas	28

1.7. Objetivos	29
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.3. Población, muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de Datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	63
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. PROPUESTA	72
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
IX. ANEXOS	88
Anexo 1: Instrumentos de evaluación pre y pos test	89
Anexo 2: Validación de Instrumentos	90
Anexo 3: Matriz de consistencia	97
Anexo 4: Constancia de realización	102
Anexo 5: Acta de Reuniones	103
Anexo 6: Liquidaciones Físicas	104

Anexo 7: Solicitudes Físicas	106
Anexo 7: Registro de Solicitudes	107
Anexo 7: Manual de Usuario	108

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable Getper basada en trazabilidad	32
Tabla 2: Operacionalización de la variable Gestión de transporte de personal de la empresa ABB Perú	33
Tabla 3: Número de personas grupo experimental y control	34
Tabla 4: Técnica cualitativa de la variable independiente y técnica cuantitativa de la variable dependiente	36
Tabla 5: Pre test y Pos test, Dimensión Mejora de Proceso	38
Tabla 6: Pre test y Pos test, Dimensión Mejora de Tiempos	40
Tabla 7: Pre test y Pos test, Dimensión Mejora de Recursos	41
Tabla 8: Pre test y Pos test, Dimensión visibilidad	43
Tabla 9: Pre test y Pos test, Dimensión trazabilidad	45
Tabla 10: Prueba de Hipótesis dimensión mejora de procesos pretest	46

Tabla 11: Prueba de Hipótesis dimensión mejora de procesos pretest	47
Tabla 12: Prueba de Hipótesis dimensión mejora de Tiempos pretest	48
Tabla 13: Prueba de Hipótesis dimensión mejora de Tiempos pretest	49
Tabla 14: Prueba de Hipótesis dimensión mejora de Recursos pretest	50
Tabla 15: Prueba de Hipótesis dimensión mejora de Recursos pretest	50
Tabla 16: Prueba de Hipótesis dimensión visibilidad pretest	51
Tabla 17: Prueba de Hipótesis dimensión visibilidad pretest	52
Tabla 18: Prueba de Hipótesis dimensión Trazabilidad pretest	53
Tabla 19: Prueba de Hipótesis dimensión Trazabilidad pretest	53
Tabla 20: Prueba de Hipótesis dimensión mejora de procesos pos test	54
Tabla 21: Prueba de Hipótesis dimensión mejora de procesos pos test	55
Tabla 22: Prueba de Hipótesis dimensión mejora de Tiempos pos test	56
Tabla 23: Prueba de Hipótesis dimensión mejora de Tiempos pretest	57
Tabla 24: Prueba de Hipótesis dimensión mejora de Recursos pos test	58
Tabla 25: Prueba de Hipótesis dimensión mejora de Recursos pos test	58
Tabla 26: Prueba de Hipótesis dimensión visibilidad pretest	59
Tabla 27: Prueba de Hipótesis dimensión visibilidad pretest	60

Tabla 28: Prueba de Hipótesis dimensión Trazabilidad pretest	61
Tabla 29: Prueba de Hipótesis dimensión Trazabilidad pretest	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3: Modelo de trazabilidad	24
Figura 4: Trazabilidad Carrefour	25
Figura 5: Modelo de Visibilidad	26
Figura 6: Modelo de Desarrollo	72

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad evaluar el impacto de una herramienta basada en la trazabilidad de los procesos del área de transporte de la empresa ABB-Perú, llevando el concepto a una herramienta tangible, la naturaleza es cuasi experimental y las dimensiones son: proceso, tiempos, recursos, visibilidad y trazabilidad.

La metodología usada fue el diseño de investigación cuasi experimental y se tomaron como muestra 60 usuarios de servicio tanto de lima y provincia, los cuales son los directamente afectados en el flujo del proceso de transporte de personal, El instrumento de medición para la variable dependiente que se usó fue validado por juicio de expertos así como por la evaluación del alfa de Cronbach con una confiabilidad de 0.84, usamos la prueba no paramétrica U de Mann Whitney.

La conclusión nos indica que existe influencia significativa luego de insertar la herramienta Getper basada en trazabilidad en el área de transporte de la empresa ABB Perú, demostrado por la prueba U de Mann Whitney cuyo valor  $P=0.000 > .005$  y con una incidencia de  $6.775 > 1.6$

La recomendación es que el presente trabajo sirva como base para futuros estudios de trazabilidad de la información a todo nivel en las empresas y se logre la mejora de los procesos.

Palabras claves: trazabilidad de la información, visibilidad, procesos colaterales, dinámica de sistemas.

## ABSTRACT

This investigation job have to purpose to size the impact to a Traceability tool in the ABB. Peru transport area process, taken a concept to a real tool, the investigation character is quasi experimental, the work dimension are process, time, resource, visibility, trazability.

The methodology used was an quasi experimental process and I taked 60 service users in Lima, Arequipa and Trujillo. Who are the directly affected in the process flow to personal transport. The measuring instrument used for the dependent variable was validated by expert judgments and the Cronbach's Alfa with a 0.84 reliability, to we used a inferential statistics nonparametric the mann whitney U test.

In fact there are a significant influence before to insert a getper system based in traceability in the ABB - Perú transport Area, showing with a Mann Whitney U proof a P value=0,000<0,05

The suggest is that this job have to be a base for the information traceability future studies in all the business to improve process.

Keywords: Information traceability, visibility, process, systems dynamic