



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

“Propuesta de Mejora de Procesos de la Gestión de Mensajería para incrementar la productividad en el área de trámite documentario De una Entidad Pública, Lima 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

Allecca Hurtado, Wiliam

ASESOR:

Msc. Héctor Antonio Gil Sandoval

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

CALLAO - PERÚ

2018

Página del jurado



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 13 de 25

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **ALLCCA HURTADO WILIAM** cuyo título es: **PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018**". Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16 /Dieciséis**

Callao, 17 de diciembre del 2018

.....
PRESIDENTE

Mg. Morales Chalco, Osmar Raul

.....
SECRETARIO

Mg. Linares Sánchez, Guillermo Gilberto

.....
VOCAL

Mg. Valdivia Sánchez, Luis Alberto

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis padres por inculcarme valores, que son de mucha ayuda en mi vida personal y social. También se lo dedico a mi esposa por brindarme apoyo incondicional en todo momento.

Agradecimientos

Agradezco a Dios y a mis padres por su constante guía y apoyo en el desarrollo de este Proyecto de Tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **William Allcca Hurtado**, egresado de la Escuela profesional de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería de la Universidad César Vallejo, identificado con D.N.I. N° 43210175, con la tesis titulada:

“Propuesta de Mejora de Procesos de la Gestión de Mensajería para incrementar la productividad en el área de trámite documentario de una Entidad Pública, Lima 2018”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se contribuirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo

Lima, 25 de marzo 2019



William Allcca Hurtado

DNI: 43210175

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Propuesta de Mejora de Procesos de la Gestión de Mensajería para incrementar la productividad en el área de trámite documentario de una Entidad Pública, Lima 2018”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Ingeniería Industrial.

Los contenidos que se desarrollan son:

- I. **Introducción:** En este capítulo, se detalla una revisión a grandes rasgos sobre la situación problemática y los objetivos del proyecto de investigación. En el marco teórico, están los antecedentes y las teorías que lo sustentan.
- II. **Método:** En este capítulo especifica el tipo de investigación, el diseño, las variables y su operacionalización, los métodos y técnicas para obtener datos, se define la población y se determina la muestra. Finalmente, se indica el tipo de análisis de datos.
- III. **Resultados:** Los resultados se presentan de acuerdo con los objetivos propuestos. Para ello, se utilizaron gráficos y tablas. Los datos de investigación se sistematizaron mediante estadística descriptiva e inferencial.
- IV. **Discusión:** Se comparan los resultados obtenidos por otros investigadores y se realiza la respectiva confrontación con todos los antecedentes.
- V. **Conclusiones:** Los resultados se sintetizan y se formulan para responder a los problemas planteados en la introducción.
- VI. **Recomendaciones:** Surgen de las discusiones del estudio. Están dirigidos a las autoridades del sector y también a investigadores. Se proponen nuevas metodologías.
- VII. **Referencias bibliográficas:** Contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.
- VIII. **Anexos:** Contiene información adicional útil para el presente estudio.

Espero, miembros del jurado, que esta investigación cumpla con los requisitos establecidos por la Universidad y merezca ser aprobada.

Alleca Hurtado, William

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos Previos.....	21
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	30
1.4. Formulación del problema.....	35
1.4.1. Problema General.	35
1.4.2. Problemas Específicos.....	35
1.5. Justificación del estudio.....	35
1.6. Hipótesis.	37
1.6.1. Hipótesis General.	37
1.6.2. Hipótesis Específico.	37
1.7. Objetivos.....	37
1.7.1. Objetivo General.....	37
1.7.2. Objetivos Específicos.	37
II. METODOS	38

2.1	Diseño de investigación.	39
2.2	Variables, operacionalización.	40
2.2.1	Variable independiente	40
2.2.2	Variable dependiente	41
2.3	Población y muestra	42
2.3.1	Población.	42
2.3.2	Muestra.	42
2.4	Técnicas instrumentos recolección de datos	42
2.4.1	Instrumento.	44
2.4.2	Validez.	44
2.4.3	Confiabilidad;	44
2.5	Métodos de análisis de datos.	45
2.6	Aspectos éticos.	45
III.	RESULTADOS	46
3.1.	Cronograma.	47
3.2.	Descripción de tu proyecto	48
3.2.1.	Estado Actual.	55
	Manejo actual de locadores de servicio motorizado.	58
3.2.2.	Estado Después.	59
3.3.	Análisis descriptivo	77
3.3.1.	Análisis descriptivo de la variable dependiente Productividad	77
3.3.2.	Análisis descriptivo de la hipótesis específica- mejora de eficacia.	79
3.3.3	Análisis descriptivo de la hipótesis específica- Eficiencia.	81
3.4.	Análisis inferencial	83
3.4.1.	Prueba de Normalidad	83
3.4.2.	Prueba de normalidad: Productividad antes	83
3.3.2.	Prueba de Normalidad productividad después.	84

3.4. Prueba de hipótesis	86
3.4.1. Hipótesis General	86
3.4.2. Hipótesis específica No. 1	88
3.4.3. Hipótesis específica No. 2	90
IV. DISCUSIÓN.....	92
V. CONCLUSIONES.....	95
VI. RECOMENDACIONES.....	97
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
VIII. ANEXOS	101
Anexo N° 1, Matriz de consistencia	102
Anexo N° 2: Consentimiento de la institución	104
Anexo N° 3: instrumento	105
Anexo N° 4: Formato de validación de instrumento	107
Anexo N° 5: Valoración de propuesta por especialistas.....	111
Anexo N° 6: imágenes de resultados	114

Índice de tablas

Tabla 1: cuadro de Pareto de la entidad publica.....	19
Tabla 2. Diagrama Gantt de la propuesta	47
Tabla 3: Cuadro de presupuesto	53
Tabla 4: propuesta de Subproceso Mensajería nacional tercerizada.....	60
Tabla 5: propuesta de Subproceso Mensajería nacional tercerizada.....	70
Tabla 6: NIVEL 1, Fácil acceso está comprendido por los distritos de:	74
Tabla 7: NIVEL 2, Mediano acceso está comprendido por los distritos de:	74
Tabla 8: NIVEL 3, Difícil acceso está comprendido por los distritos de:.....	75
Tabla 9: Productividad antes-después	77
Tabla 10. Mejora de eficacia antes-después	79
Tabla 11. Eficiencia antes-después.....	81
Tabla 12: Prueba de normalidad de Shapiro Willk Productividad antes.	84
Tabla 13: Prueba de normalidad de Shapiro Willk Productividad después.	85
Tabla 14. Estadísticos descriptivos para muestras emparejadas.....	87
Tabla 15. Prueba de muestras emparejadas antes-después.....	87
Tabla 16. Prueba de normalidad de hipótesis 1 específica, eficacia - antes.....	88
Tabla 17. Prueba de normalidad de hipótesis específica 1, eficacia - después.....	88
Tabla 18. Estadísticos descriptivos wilconxon – Eficacia antes-después.	89
Tabla 19. Prueba de normalidad de hipótesis específica 2 – Eficiencia antes.....	90
Tabla 20. Prueba de normalidad de hipótesis específica 2 – Eficiencia después	90
Tabla 21. Estadísticos descriptivos wilconxon - Eficacia.	91

Índice de figuras

Figura 1: Organigrama de la entidad pública	16
Figura 2: Organigrama de AADI.....	16
Figura 3: actividades del proceso de mensajería	17
Figura 4:Diagrama de Ishikawa de la entidad pública en el área de gestión de mensajería.	18
Figura 5: Diagrama de Pareto de la Mejora de procesos.....	19
Figura 6: Cantidad y plazo de entrega de la correspondencia y devolución de cargos.	50
Figura 7: Liquidación periódica de pago del servicio de mensajería	53
Figura 8: Proceso del servicio de mensajería tercerizada.....	56
Figura 9: cuadro Excel de registro de datos	57
Figura 10: cuadro Excel para devolución de cargos.....	57
Figura 11: Proceso del servicio de mensajería local motorizado	58
Figura 12:propuesta de Subproceso Mensajería nacional tercerizada.....	62
Figura 13 Ejemplo cuadro Macro Excel para llenado de datos.....	64
Figura 14, Cuadro Macro Excel para llenado de datos.....	64
Figura 15 cuadro Excel base de datos	65
Figura 16 cuadro Excel base de datos de envío.....	65
Figura 17 cuadro Excel base de datos seguimiento y costo.	66
Figura 18: Cuadro Macro Excel para generar cuadro de devolución de cargos.....	66
Figura 19: Cuadro Macro Excel generado para devolución de cargos.....	67
Figura 20: cuadro Macro Excel con datos de Unidades Orgánicas.....	67
Figura 21: Cuadro Macro Excel con lista de Regiones, Provincias, Distritos y otros.....	68
Figura 22: propuesta de Subproceso Mensajería Local Motorizada	72
Figura 23 Mapa de ruteado.....	73
Figura 24, programación semanal	76
Figura 25. Gráfico estadístico de la productividad antes y después.....	78
Figura 26: Gráfico estadístico de la mejora de eficacia antes y después.....	80
Figura 27: Gráfico estadístico de la fiabilidad antes y después.....	82
Figura 28. Campana de gauss	83
Figura 29. Campana de gauss	84

Resumen

En la presente tesis titulada “Propuesta de Mejora de Procesos de la Gestión de Mensajería para incrementar la productividad en el área de trámite documentario de una Entidad Pública, Lima 2018”.

La entidad pública es un programa Nacional, con la misión de mejorar la calidad de vida de los peruanos, asesorando, formulando, coordinando, administrando, ejecutando y evaluando proyectos financiados con recursos públicos.

Los procesos mencionados requieren de una fluida comunicación mediante documentos de gestión; oficios, cartas, memorandos, adendas etc., para que los proyectos se ejecuten en los plazos determinados, siendo la “Gestión de Mensajería” la encargada de que la comunicación sea fluida y eficiente.

Los resultados muestran una comparación de la productividad obtenida antes; desde la semana 1 hasta la 20, el cual tuvo un promedio de 67% y después donde se evidencio una mejora en un 26% obteniéndose así un 93%. Lo que indica que ha sido favorable la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la productividad en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

Palabras clave: (Mejora de procesos, Productividad).

Abstract

In the present thesis titled "PROPOSAL OF IMPROVEMENT OF PROCESSES OF THE MESSENGER'S MANAGEMENT TO INCREASE THE PRODUCTIVITY OF THE DOCUMENTARY PROCESSING AREA OF A PUBLIC ENTITY, LIMA 2018".

The public entity is a National program, with the mission of improving the quality of life of Peruvians, advising, formulating, coordinating, administering, executing and evaluating projects financed with public resources.

The mentioned processes require a fluid communication through management documents; trades, letters, memos, addenda, etc., so that the projects are executed within the determined deadlines, being the "Messaging Management" the one in charge of that the communication is fluid and efficient.

The results show a comparison of the productivity obtained before; from week 1 to week 20, which had an average of 67% and then where an improvement was evidenced by 26%, thus obtaining 93%. This indicates that the proposal for the improvement of messaging management processes to increase productivity in the area of documentary processing of a public entity, Lima 2018, has been favorable.

Keywords: (Process improvement, Productivity).

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La entidad pública es un programa Nacional, con la misión de mejorar la calidad de vida de los peruanos, asesorando, formulando, coordinando, administrando, ejecutando y evaluando proyectos financiados con recursos públicos.

Las actividades mencionadas requieren de una fluida comunicación mediante documentos de gestión; oficios, cartas, memorandos, adendas etc., para que los proyectos se ejecuten en los plazos determinados, siendo la “Gestión de Mensajería”, la encargada de que la comunicación sea fluida y eficiente.

La Gestión de Mensajería está dividida en dos tipos de mensajería:

- Mensajería nacional tercerizada
- Mensajería Local Motorizada

Mensajería Nacional Tercerizada

Es tercerizada a una empresa privada quienes se encargan de notificar los documentos de gestión a nivel nacional a las entidades pública y personas naturales y devolver los cargos con los sellos respectivos de recepción. Para el control el servicio tercerizado existe términos de referencia en el contrato.

Mensajería Local Motorizada,

Es realizada por mensajeros motorizados que están a disposición de las unidades Orgánicas de la entidad y quienes se encargan de notificar los documentos de gestión a nivel local en distritos de Lima metropolitana y Callao a las entidades públicas y personas naturales y devolver los cargos con los sellos respectivos de recepción. Para el control de servicio motorizado existen términos de referencia en el contrato.

La Entidad Pública.

Ubicada en la ciudad de lima, está compuesta por 06 unidades y 01 órgano de control (ver Figura 1). En la Unidad de Administración está incluida el “Área de Administración Documentaria e Informática” el cual denominaremos AADI, encargada de organizar los procesos concernientes al trámite documentario. El AADI está compuesta por 02 gestiones y mesa de partes siendo una de ellas la Gestión de Mensajería (ver figura 2) de servicios de mensajería para el envío de documentación a nivel nacional y local, necesarios para continuar con la gestione de proyectos de inversión orientada a:

Construcción, mejoramiento, rehabilitación y/o ampliación.

Fortalecimiento de gobiernos regionales y locales

Fortalecimiento de uso racional de recursos.

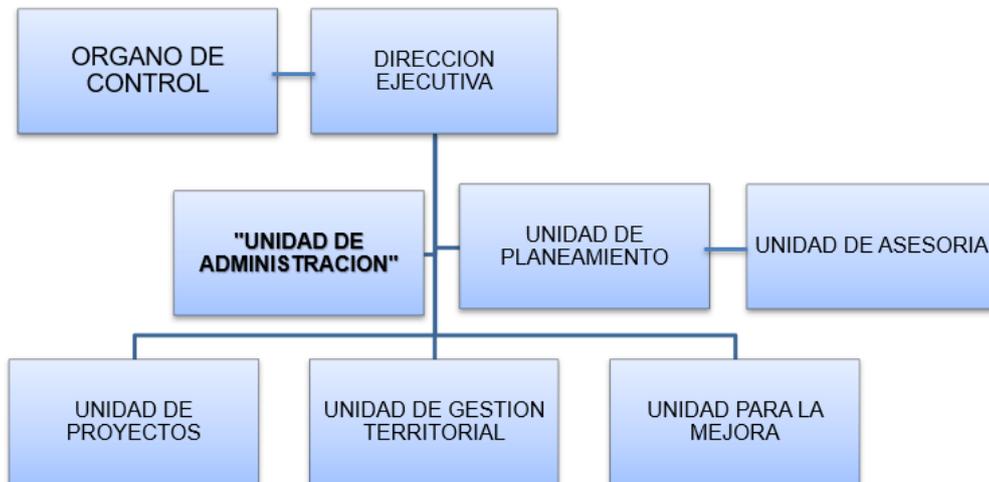


Figura 1: Organigrama de la entidad pública

Elaboración: Fuente Propia



Figura 2: Organigrama de AADI

Elaboración: Fuente Propia

El área objeto de estudio:

El proceso Gestión de Mensajería es parte del Área de Administración Documentaria e informática de la entidad Pública con las siguientes funciones:

- Recibir y registrar documento externo
- Enviar documento
- Seguimiento de envío
- Recibir cargo y envío a Unidad Orgánica remitente

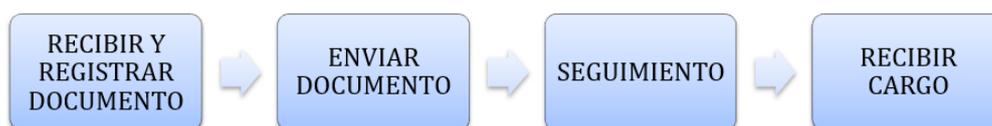


Figura 3: actividades del proceso de mensajería

Elaboración: Fuente Propia

Problemática del área en donde se identifican los problemas. Analizando el Proceso evidenciamos reprocesos y retrasos las que están influyendo en el desarrollo eficiente del proceso de esta manera podemos indicar que el problema se basa en “Deficiencias en proceso de registro, seguimiento y control de envío de documentos” de las cuales detallaremos el problema principal y los problemas específicos, según nuestro árbol de problemas.

Problemas identificados. Según el diagrama de Ishikawa (ver Figura 4 se puede representar el conjunto de probables causas que podrían provocar el problema en estudio.

Diagrama de Ishikawa, Espina de pescado o Diagrama de Causa – Efecto

“El diagrama de [...] causa y efecto es una herramienta muy útil para encontrar las causas del problema. Es un método gráfico en el que se representa y analiza la relación entre un efecto (problema) y sus posibles causas.” (Gutierrez Pulido, 2010, pág. 192).

A continuación, se muestra el Diagrama de Ishikawa de la entidad pública, donde veremos los problemas que tenemos respecto a la falta de un proceso adecuado, que tendrán un impacto en la baja productividad en el área de la entidad pública, lo cual intentaremos mejorarla.

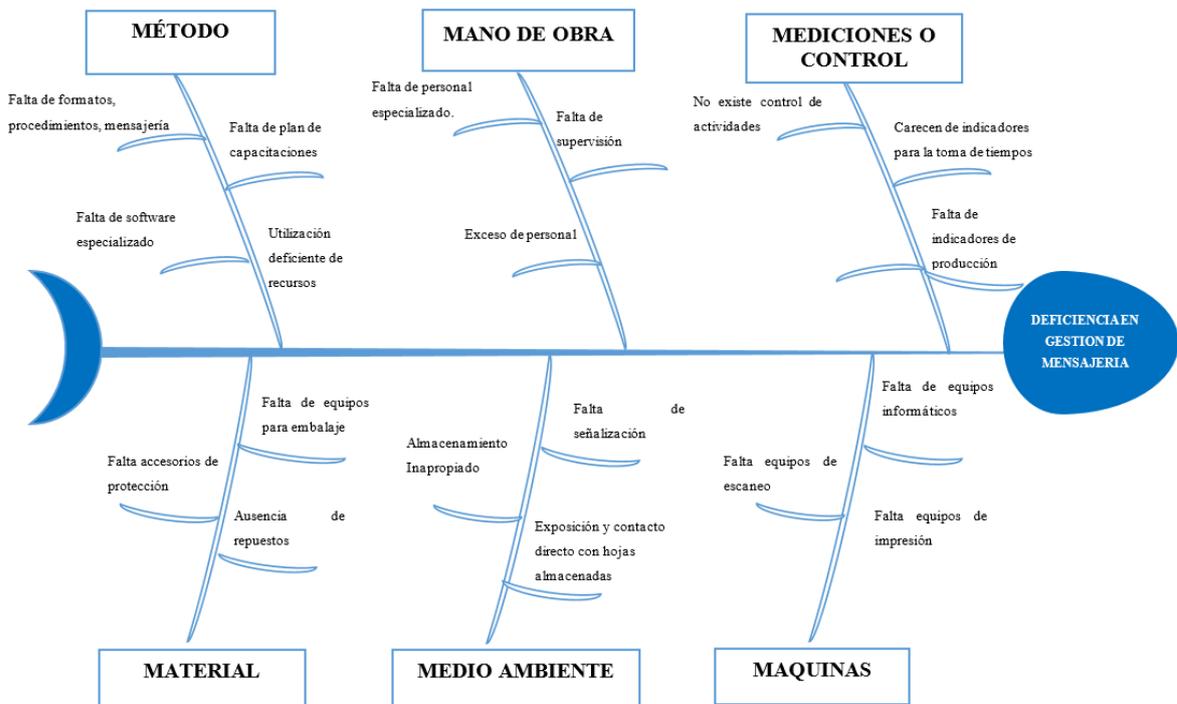


Figura 4:Diagrama de Ishikawa de la entidad pública en el área de gestión de mensajería.

Elaboración: Fuente Propia

Diagrama de Pareto

“El Diagrama de Pareto es una "técnica para estudiar las fuentes de los problemas y las prioridades relativas de sus causas, y se utiliza con frecuencia para evaluar las causas de los problemas de calidad en los programas de Gestión de la Calidad Total (TQM).” (Bernal Torres, 2010, pág. 197).

Tabla 1: cuadro de Pareto de la entidad publica

Código del problema	Nombre del problema	Frecuencia de falla	Porcentaje de falla	Porcentaje Acumulada
P.01	Proceso de mensajería nacional tercerizado deficiente	12	40,00%	40,00%
P.02	Procesos de mensajería local motorizado deficiente	12	40,00%	80,00%
P.03	Uso deficiente de recursos	1	3,33%	83,33%
P.04	Falta de plan capacitaciones	1	3,33%	86,67%
P.05	Falta de personal especializado	0	0,00%	86,67%
P.06	Falta de supervisión	1	3,33%	90,00%
P.07	Exceso de personal	0	0,00%	90,00%
P.08	Almacenamiento inapropiado	1	3,33%	93,33%
P.09	Falta de equipos informáticos	1	3,33%	96,67%
P.10	Falta de indicadores de producción	1	3,33%	100,00%
TOTAL		30	100%	

Fuente: Elaboración propia

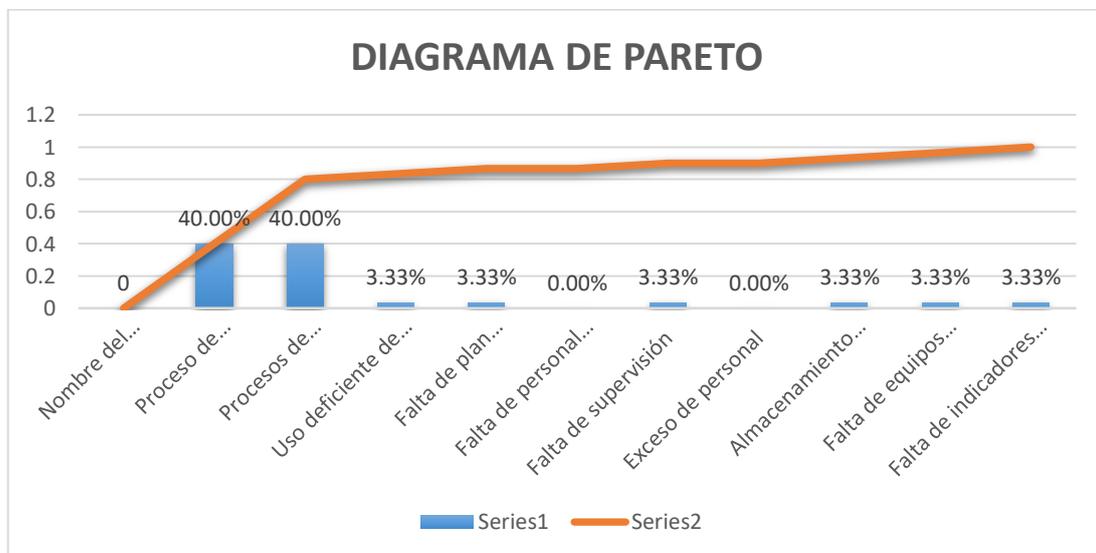


Figura 5: Diagrama de Pareto de la Mejora de procesos

Fuente: Elaboración propia

Con el diagrama de Pareto identificamos los problemas más críticos que afectan la productividad en el área gestión de mensajería, como se puede observar; los 2 primeros factores (Proceso de mensajería nacional tercerizado deficiente, Procesos de mensajería local motorizado deficiente) son aproximadamente el 20% de las causas, pero representan el 80% del problema, por lo tanto, observando estas causas podemos atacarlas mediante la mejora de procesos ya que engloba las causas más relevantes.

1.2. Trabajos Previos

Los antecedentes consisten en la búsqueda de las investigaciones realizadas previamente, permitiendo al investigador conocer respuestas a interrogantes planteados en la presente investigación, también el uso de información en el desarrollo de la investigación.

1.2.1 Internacionales.

BELTRÁN Arteaga, José del Carmen, “Propuesta de mejora del proceso logístico de recolección de mensajería en una empresa de transporte de mercancía” Estudio de caso. (Dirección de postgrados especialización en gerencia de la calidad) Universidad militar nueva granada, facultad de ingeniería, Bogotá D. C 2016. Como el servicio de mensajería funciona basado en la cantidad de entregas realizadas durante el día. Por ello se necesita un enfoque estratégico, que brinde estabilidad, lo clientes con sus exigencias tienden a cambiar a las empresas constantemente.

Metodología, La investigación se realizó en los meses de junio y octubre de 2016 en los cuales los dos primeros fueron de orientaron a la socialización de la información además de una contextualización interna y externa del proceso, así como también la indagación del sector en el cual se desempeña este mismo y algunas de sus partes interesadas. La propuesta de mejora se establece oportunamente planteándose ante las directivas de la compañía para que se aplique a futuro, con su estudio y aval previo.

La indagación de los temas relacionados en el proceso logístico de recolección de mensajería en una empresa de transporte de mercancía ubicada y con campo de acción en la ciudad de Bogotá, se ejecutó utilizando una metodología mixta con un alcance exploratorio a través de entrevistas, las cuales se les plantearon al coordinador regional de operaciones de mensajería encargado de idear, dirigir y controlar todo el recurso disponible para coordinar toda las actividades que con llevan al normal desempeño en el proceso, también a los dos supervisores del área, que son los que establecen la logística, así mismo a tres transportadores, con esta información se procedió a realizar la construcción de este artículo.

Los acompañamientos a los transportadores en las rutas diarias, además de las observaciones encontradas, y los comportamientos ejecutados por los colaboradores en

el desempeño de sus labores diarias fueron fundamentales para el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

En la compañía actualmente existen veinte transportadores, diez de los cuales son relativamente nuevos, seis llevan un semestre trabajando para la empresa, uno lleva cuatro meses y los otros tres están en su segundo mes de prueba esto genero inconvenientes para ejecutar lo planteado en este artículo, además de la apatía para colaborar con la mejora del proceso y la disposición cortante de alguno de ellos para participar con la investigación, por estos motivos solo se utilizaron tres mensajeros en las entrevistas.

El enfoque basado en el cliente se identificó como una oportunidad de mejora para el buen funcionamiento del proceso este consta de generar conciencia en cada uno de los eslabones que componen la logística de mensajería para generar cultura a la hora de prestar el servicio, como lo indica M. Berna en su artículo titulado “Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente”.

“Es necesario crear conciencia acerca de la importancia y el papel del cliente para la empresa, cuando visualizamos al cliente como un integrante más de la cadena de proceso y no comprendemos su importancia podemos caer en el error de diseñar procesos que en realidad no ofrecen valor agregado” (M. Berna Zipa, “Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente,” 2015).

Esto es un factor esencial en la prestación del servicio de mensajería por parte de los colaboradores para establecer clientes continuos que beneficien a la compañía, este enfoque consta de capacitaciones conductuales a los trabajadores.

Diagnóstico y planificación de estrategias, En las entrevistas, se realizó una evaluación para definir las condiciones en las que se encuentra este proceso, para de determinar las debilidades, el funcionamiento, así como los puntos en el cual se encuentre deteriorado, con el fin de dar solución a las problemáticas y dar inicio a la mejora continua del mismo, mediante la planificación de estrategias después de realizar el diagnostico al proceso. También se procedieron a realizar visitas para conocerlo.

Estas visitas contaron con el acompañamiento de una persona encargada de inspeccionar que no se irrumpiera con las labores normales de la empresa además de que no incumpliera con las funciones permitidas por el coordinador regional, las cuales consistieron en hacer preguntas a los colaboradores, solicitar información de indicadores,

toma de apuntes, conocer la logística diaria e identificar las oportunidades observada para el aprovechamiento de recursos.

Análisis de pérdidas según las estrategias actuales, El análisis de pérdidas según las estrategias actuales se realizó por medio de una observación además de un análisis exploratorio en el cual se estableció la cantidad de operativos que se realizaron durante los meses de agosto, septiembre y octubre, así como la cantidad de recolecciones que se dejan de ejecutar, también se agruparon los motivos por los que no se da el cumplimiento a estos, observándose que los argumentos están asociados a las problemáticas conforme al diagnóstico del proceso y por último se determinó el precio de cada uno de ellos.

Cabe resaltar que, para el análisis de pérdidas, se realizó una equivalencia entre el total de kilogramos recogidos por meses obtenido en el proceso y el número de operativos que obtuvo la empresa en estos mismos, debido a que la logística no cuenta con el indicador de kilogramos sobres, por operativos realizados.

Identificación de nuevas tecnologías, En la actualidad es primordial estar a la vanguardia en aspectos tecnológicos para poder competir y obtener ventajas respecto a las demás compañías, “Realizar inversión en tecnología es una estrategia que permite y posibilita ampliar la visión del mercado. Los recursos tecnológicos como el internet y las aplicaciones móviles fomentan resultados comerciales que justifican el gasto y, a corto plazo, generan ingresos satisfactorios” (I. Moreno-Bejarano, en su artículo titulado “¿En búsqueda de la competitividad! las tecnologías de la información el pilar en la optimización del servicio de transporte de carga terrestre en la empresa emcargranos Ltda”, 2014).

Conclusión de la investigación:

El compromiso de la alta dirección debe ser constante y fluido con todo el personal de la empresa, en especial con el departamento de mensajería para poder realizar los ajustes necesarios en este proceso, esto con el fin de aumentar las ganancias que proporciona este y de generar una cultura organizacional que permita obtener un reconocimiento mundial como prestadores de servicios de excelente calidad.

ALVARADO, Wladimir del Rosario. “plan de mejora del proceso de servicio al cliente. Caso: empresa ALESSA S.A.” (Proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniero comercial) Guayaquil – ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil, 2015. Objetivo general La problemática de ALESSA S.A. radica en el proceso que debe realizar el cliente para adquirir los productos. Cuando el cliente llega a las instalaciones, no sabe cuál es el proceso para adquirir un producto ya que no es como se acostumbra en los autoservicios; esto por un lado, por otro, tenemos que en ocasiones el cliente no recibe el producto con las especificaciones dadas al vendedor como color, tamaño, cantidad, etc., y en el peor de los casos no hay stock suficiente. **Tipo de Investigación.** Descriptiva, correlacional, explicativa, exploratoria y de campo. **Enfoque de Investigación.** Cuantitativo. **Población.** El universo de la investigación corresponde al segmento de población que asiste a Almacén Matriz sin importar segmentar el mercado (edad, sexo, etc.). **Muestra.** Una vez realizada la aplicación de la fórmula para el cálculo de la muestra, se concluye que se debe realizar 200 encuestas debido a que mensualmente se realizan 30335 facturas, distribuidas en 12583 facturas que se realizan en el Almacén Matriz y 17752 se debe a las facturaciones realizadas por la fuerza de venta externa de la compañía.

Conclusiones, la elaboración de nuestro proyecto a más del aprendizaje sobre cómo elaborarlo, nos permitió conocer las necesidades prioritarias del almacén y en que en puntos se debería mejorar el mismo.

Nuestras visitas periódicas a los diferentes autoservicios (Parque California, Plaza Mayor, Pedro Carbo, etc.) nos permitió abrir un enfoque de cómo los clientes se manejan en los diferentes escenarios que ofrece ALESSA (Almacén y Autoservicio); facilitando nuestra labor en lo que deberíamos mejorar para ofrecer un mejor servicio y lograr la satisfacción total del cliente; y es así, como decidimos que el Almacén que labora en Lorenzo de Garaicoa y Sucre funcione como Autoservicio para facilitar y ahorrar al cliente la decisión de compra y el tiempo del mismo.

Finalmente, luego de una reunión con Juan Javier Sánchez, Gerente General; al momento de revisar las encuestas surgió la idea de realizar un Autoservicio dadas las respuestas de los clientes y luego de haber conocido ciertas sugerencias de los mismos; cabe recalcar que nuestra idea y propuesta inicial se basó en la mejora al proceso al cliente sin cambiar

el **Concepto Actual**, pero se llegó a la conclusión que se podría cambiar todo el Estilo y crear un Autoservicio.

Actualmente; el Almacén vende 10.000 ítems de artículos variados, mientras que nuestra propuesta del Autoservicio nos permitirá poner a disposición del cliente 15000 ítems de artículos, incrementando la línea de los productos ya ofrecidos y aumentar las ventas de la cía.

HIDALGO Caiminagua, Luis Alberto. “Análisis y propuesta de mejoras al proceso de clasificación y distribución de envíos postales en DHL Express, sucursal Guayaquil”. Tesis (Título en Ingeniería Industrial). Guayaquil: Universidad politécnica salesiana del Ecuador, Carrera Ingeniería Industrial, 2016. 106 pp. Con el objetivo de: de analizar y proponer mejoras al proceso operativo que contribuya a la optimización de la misma, la empresa donde se realizó el estudio presentaba deficiencias en sus operaciones como: mala manejo de herramientas de apoyo, falta de conocimiento para optimización de rutas. **Tipo de Investigación.** aplicada. **Enfoque de Investigación.** Cualitativo, Cuantitativo. **Población y muestra.** Datos estadísticos aleatorios, incluye guisa procesadas. **Instrumento.** Los instrumentos que intervinieron: herramientas de medición métrica para planos 2D y 3D, AutoCAD, inventor, documentos relacionados a la operación, herramientas de ofimática. **Dando como conclusión:** se realizó la caracterización de los procesos que intervienen en la operación como son el proceso, que toman referencia a la importación y exportación de paquetes o documentos respectivamente.

Posterior a la caracterización se diagnosticaron deficiencias en los procesos es la mala organización o distribución del área física donde se desarrolla los procesos operativos de las industrias o empresas de servicio.

Con lo expuesto de elaboro y se planteó en el proyecto en mención una propuesta de mejora a la operación de manejo y distribución de paquetería buscando la optimización de recursos dando como resultado final ahorro de gasto y una mejor productividad del área en mención.

1.2.2. Nacionales.

FLORES Guivar, Elizabeth, MAS cruz, Arianna. Aplicación de La Metodología PHVA Para La Mejora de La Productividad en el área de producción de La empresa Kar & Ma S.A.C. Tesis (título profesional ingeniera industrial) Lima: Universidad San Martin Porres, Facultad de ingeniería y arquitectura. 2015. 422 pp. Con un marco metodológico: **Tipo y diseño de Investigación.** Aplicada. **Población.** La población en estudio estuvo conformada por los trabajadores del área de producción “KAR & MA S.A.C”. **Muestra.** Dado el pequeño número de la población, se usó un muestreo no probabilístico ya que todos los sujetos fueron entrevistados. **Instrumento.** Documentación, encuestas, entrevistas y observación directa, sistematizada y controlada. **Diagnóstico:** El desarrollo del proyecto se realizó con una visita a las áreas funcionales de la empresa, para conocer los procesos realizados en producción, mantenimiento, calidad, contabilidad y ventas, para obtener una visión general del negocio. Cuando se entendieron las funciones principales en las áreas funcionales, el enfoque en el estudio se centró en el área de interés: la producción. **Conclusiones:** 1. Se ha mejorado la productividad general. 2. El índice de productividad de la compañía aumentó de 1.70 a 1.75, lo que redujo la diferencia con respecto al índice de 1.88 del principal competidor. 3. Fue posible aumentar la eficiencia general del equipo de 45.47% a 54.50%, la disponibilidad, la eficiencia y la calidad se mantuvieron constantes. 4. El nivel de clima laboral se alcanzó de 31.83% a 38.25%, contribuyendo a mejorar la relación con los patrones, el sentimiento de orgullo y la lealtad de los trabajadores hacia la empresa. 5. Los puntos de proceso se identificaron donde se requería el control de calidad a través de la distribución de la función de calidad y el análisis modal de las matrices de error y efecto, lo que permitió reducir los productos defectuosos en un 3%. 6. Fue posible mejorar el porcentaje de aplicación de la metodología del siglo V en la empresa de 62.80% a 70.80%, lo que dio como resultado que las actividades de producción, mantenimiento y calidad se desarrollaran de manera limpia y organizada.

Recomendaciones: 1. Convertir la metodología PHVA en una filosofía colectiva para continuar mejorando los procesos del área. 2. Cumplir plenamente con el plan de mantenimiento para generar una reducción en el tiempo de inactividad de la máquina debido a fallas y ajustes durante el proceso. 3. Profundizar y mantener el nivel de capacitación del personal, midiendo continuamente los resultados y la contribución individual a la organización. 4. Evalúe a los proveedores regularmente para que su

desempeño pueda ser evaluado y verifique que cumplan con los acuerdos contractuales. 5. Mantener un registro ordenado y documentado de los puntos de control establecidos. Además, tomar las medidas correctivas y preventivas que garanticen la calidad del producto. 6. Las acciones de orden y limpieza en la empresa deben ser rutinarias para que las actividades se realicen de forma limpia y organizada. 7. Invertir en proyectos rentables de mejora continua que contribuyan a optimizar los procesos de producción y esto se refleja en la mejora de la calidad del producto.

ALMEIDA Ñaupas, Jhonny. OLIVARES Rosas, Nilton. Diseño e implementación de un proceso de mejora continua en la fábrica de prendas de vestir en la empresa Modetex. Tesis (Título Profesional de Ingeniero Industrial). Lima: Universidad de San Martín de Porras, facultad de Ingeniería y Arquitectura, 2013. 178 pp. El objetivo básico es que el personal de la unidad asuma la responsabilidad de mejorar la calidad de su propio trabajo. Con un marco metodológico: **Tipo de Investigación.** Aplicada. **Enfoque de Investigación.** No experimental. **Población.** Trabajadores del área de producción. **Muestra.** Dado el pequeño número de poblaciones, se utilizó un muestreo no probabilístico, ya que todos los sujetos estaban sujetos a investigación. **Instrumento.** Indicadores, reportes de producción, encuestas, y reportes de productividad. Dando como conclusión: fue que el principal problema de la empresa en la pregunta es que los clientes se retrasarán en la fecha de producción, porque no tienen suficientes sistemas de producción para los pedidos necesarios. El diseño de mejora continua en el área de producción se basó en los métodos 5S, la distribución de la planta y el sistema de producción modular, lo que ha mejorado nuestra eficiencia; Aumente la productividad, mejore las condiciones de trabajo y reduzca el tiempo de entrega a los clientes. La implementación de 5S nos ayudó a mejorar las condiciones de trabajo, actualmente es de hasta el 69% y aumentará de vez en cuando. La distribución de plantas nos ayudó a mejorar el entorno de trabajo y seguir un flujo de proceso suficiente para tales productos, reduciendo el tiempo innecesario en las transferencias físicas. La implementación del sistema de salida modular ha logrado mejorar la eficiencia. Alcanza el 100% hasta el 69.03% hasta el 80.15%. La implementación del sistema de producción modular ha logrado alcanzar una eficiencia del 97,93%, con esta mejora es posible asegurar la fecha de entrega del cliente para los productos. El índice de productividad es de 2.87 unidades con implementación. / HH reduce el nivel de autocontrol de los operadores, y las características en la actualidad con un 1,78% de defectos actuales en su desempeño. La

implementación de este sistema resulta en un ahorro de costos del 3% en el primer año. El VAN estudiado > 0 es práctico posteriormente. Además, eso es $B / C > 1.12$.

Comentario del tema: En estudios recientes, diseñaron el diseño y la implementación del proceso de mejora continua en el tejido de la empresa MODETEX, su objetivo es garantizar una producción excelente, menos tiempo de reacción y, al menos, su costo es la principal iniciativa para que se han colocado en un mercado más flexible y más variado. Preguntan Han analizado problemas en la empresa, como Matriz peruana, Árbol de problemas, Histograma, Dibujo de Ishikawa, lo que ha llevado a la falta de este. Basado en este análisis, proporcionará posibles soluciones a todos sus problemas existentes. Los resultados se obtienen de una manera real que determina que el sistema de mejora continua está diseñado como adecuado como el uso de PHVA, 5 "S" y un sistema de fabricación flexible como: Lo que resultó en una disminución de la eficiencia durante el tiempo de eficiencia, mejora de la calidad, falta de desbordamiento de costos y entrega para la eficiencia. La implementación de su estrategia de producción se puede personalizar en cualquier empresa de fabricación textil y tendrá la ventaja adecuada para los gerentes y operadores de productos. **Comentario del tema:** En el estudio actual, determinaron el diseño y la implementación de un proceso de mejora continua en la producción de ropa en la empresa MODETEX con el objetivo de garantizar una excelente calidad del producto, tiempos de respuesta más cortos y minimizar los costos que son aspectos importantes para que se posicionen en Un mercado como cada uno requiere mayor flexibilidad y variedad. Han analizado los problemas existentes en la empresa utilizando herramientas tales como Pareto Matrix, Problem Tree, Histograms, Ishikawa Diagram y, por lo tanto, determinan las deficiencias que tienen. Sobre la base de este análisis, proporcionarán posibles soluciones para contrarrestar todos sus problemas existentes. Los resultados obtenidos determinan de manera efectiva que el sistema de mejora continua está adecuadamente diseñado utilizando métodos tales como PHVA, 5 "S" y sistemas de producción flexibles; lo que resultó en una mayor eficiencia, mejora de la calidad, reducción de los costos excesivos y reducción en los tiempos de entrega de sus productos a los clientes. La implementación de su estrategia de producción puede ser personalizable para cualquier empresa de fabricación de ropa, y el uso adecuado será de gran beneficio tanto para los gerentes como para los operadores de producción.

LORENA Milagros, Wu Martell. Implementación de la mejora continua para incrementar la productividad de la empresa Amoniaco y productos diversos SAC. Puente piedra 2017.

Tesis (Título Profesional de Ingeniero Industrial). Lima: Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ingeniería, 2017. 142 pp. Con el objetivo de incrementar la productividad, por medio de la aplicación de la mejora continua un sistema de mejora continua en el área de producción de empresa Amoniaco y Productos Diversos SAC, para aumentar la productividad y la rentabilidad en la empresa. Con un marco metodológico.: **Tipo de Investigación.** Aplicada. **Enfoque de Investigación.** Cuantitativo. **Población.** Datos 30días. **Muestra.** 30 días de producción **Instrumento.** Observación, guía de observación. **Dando como conclusión:** 1. Se verifico que la significancia de la prueba de Wilcoxon, aplicado al indicador de productividad antes y después muestra un valor de 0.000. 2. La aplicación de la herramienta Tack time de la mejora continua incremento la eficiencia en la línea de producción 3. Se ha confirmado que la importancia de la prueba de Wilcoxon para antes y después es de 0,000. Por lo tanto, de acuerdo con la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, aceptando lo siguiente: La aplicación de la herramienta de control de pérdida de mejora continua aumenta la eficiencia en la línea de producción química de la Empresa Amoniaco y Productos Diversos SAC. Lima, 2017.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Variable Independiente: Mejora de procesos

Que es mejora de procesos

Según Kraevsky, la mejora del proceso es el estudio de la actividad y todos los flujos de cada proceso con el objetivo de mejorarla.

"Es por eso que, básicamente, pasamos a comprender y comprender el proceso, para poder mejorarlo de acuerdo con las herramientas utilizadas, eliminar los procesos no finalizados, eliminar los costos de mantenimiento, reducir el tiempo en el proceso, Asegurar la seguridad en el lugar de trabajo principalmente aumentar la satisfacción del cliente " (Cfr. Krajewski 2008: 67-80).

"Para mejorar los procesos, todo el personal que cumple con la organización debe tener en cuenta que se debe hacer todo para que la empresa garantice cada proceso de personal responsable, documentos, requisitos definidos por el proveedor, requisitos internos del cliente, expectativas y La satisfacción de los clientes externos ". (Fernández, 2002, párr.3).

“Para mejorar el argumento anterior, el proceso puede mejorarse para optimizar la eficiencia y la eficiencia en la mejora de registros, el fortalecimiento de soluciones y la demanda de clientes potenciales”. (Fernández, 2002, párr.2).

¿Cómo se mejora un proceso?

Hacerlo ocurrir tal como queremos que ocurra. - Esto significa que es necesario mejorar el proceso de instrucción, cómo realizar los procesos, realizar tareas, verificar que el proceso se desarrolle de acuerdo con la instrucción y asegurar que se evite la repetición del proceso en los siguientes casos.

Mejorarlo una vez que lo hemos hecho ocurrir. – "Si todavía hay quejas de los destinatarios, aunque el proceso sea correcto o el proceso no se adapte, es necesario que el cliente utilice el ciclo de mejora para mejorar el proceso, que es la forma en que el proceso se refleja en el proceso". (Cfr. Vilar 2000: 56-60)

Tipos de mejora del proceso:

Mejoras estructurales. - Este tipo de mejora se debe a una contribución creativa o crítica, donde se determinan los destinatarios, las expectativas, los resultados logrados a través del proceso, los participantes y la secuencia de actividades. Para esta mejora, se utilizan herramientas y tipos conceptuales y creativos:

- Herramientas de la Gestión de Calidad
- Encuestas al cliente
- Reingeniería
- Análisis del valor

Mejoras en el funcionamiento. - Durante este proceso de mejora, el proceso será más eficiente, utilizando herramientas como ofrecer sistemas, experimentos de diseño o datos específicos. Además, será posible enfocar más efectivamente usando la metodología de enfoque, utilizando metodología PHVA.

Características de la mejora de procesos

La mejora del proceso significa optimizar la eficiencia y la eficiencia, mejorar el control, fortalecer los mecanismos internos para reaccionar y las necesidades de los usuarios nuevos y futuros. El proceso de mejora es el desafío de cualquier empresa de estructura tradicional y sistemas jerárquicos convencionales. Para mejorar los procesos, debemos considerar:

1. Análisis del trabajo.
2. Configurar las tareas de satisfacción del consumidor, ejecutar procesos.
3. Mejorar el trabajo de los principales héroes del proceso.
4. Responsabilidad e implicación de los actores en el proceso.

"Las mejoras en el proceso significan que todos los miembros deben cooperar para hacer todo lo posible. Para lograr este objetivo, la empresa es responsable de garantizar los procesos, la documentación, los requisitos, los requisitos y las necesidades, los requisitos, las expectativas y la satisfacción del cliente externo del cliente. azghvra,

indicadores, criterios de medición y herramientas estadísticas para mejorar " (Fernando Fernández Mouriño - Cedido por UCh RR.HH. portal de estudiantes de RR.HH.)

Importancia de la mejora de procesos.

En las condiciones actuales, está claro que las empresas no pueden permitirse nuevas áreas de mejora de sus territorios, así como varios puntos olvidados que pueden ser muy favorables, dando todas las ventajas y los mejores resultados.

Las instituciones públicas han estado monitoreando estos procesos durante mucho tiempo, cada vez más baratos.

El hecho principal que no olvidamos es que, si queremos ofrecer el servicio de una manera realista, constante y controlada, debemos saber que hemos realizado procesos bien ejecutados. Él puede ayudarnos con problemas graves porque conocemos las preguntas básicas que hacemos, cómo lo hacemos y por cuánto tiempo es muy realista.

En resumen, el conocimiento y la mejora de los procesos de la unidad es importante no solo para una administración y uso adecuados, sino también para una seguridad real, cómo podemos mejorar y mejorar nuestras capacidades

1.3.2. Variable Dependiente: Productividad

Productividad es optimiza el uso de la capacidad instalada de planta o almacén tomando en cuenta muchas variables, la actitud del trabajador, la materia prima, la logística entrada y salida, el *layout*, tiempo estándar de producción, el tiempo de recorrido, sueldo salarios, programación de actividades, obras civiles, tecnología de información etc, en resumen, son un conjunto de variables cualitativas y cuantitativas que permiten optimizar el uso de la capacidad instalada.

$$\text{PRODUCTIVIDAD} = \text{RECURSOS PLANEADOS} / \text{RECURSOS UTILIZADOS}$$

La productividad al estar referida a producción no puede superar el 100% de la capacidad instalada de planta o almacén, pero en cambio la eficiencia y eficacia si pueden superar el 100%.

1.3.2.1. Eficiencia.

Se refiere al uso de una combinación óptima de recursos (no financieros) para lograr los objetivos. Generalmente se define como la tasa entre entradas y salidas (o resultados) y generalmente se expresa como la cantidad de empleados o la cantidad de empleados por unidad de producto (o resultado). Un concepto que corresponde de alguna manera a la eficiencia es la productividad, que describe la tasa entre la cantidad o cantidad de productos (o resultados) alcanzados y los insumos utilizados, que tradicionalmente se expresa como la cantidad de producto (o resultado). por unidad de entrada.

El indicador de eficiencia para el programa de capacitación sería el número promedio de capacitadores por capacitación provista (a lo largo del programa), independientemente de los resultados obtenidos.

$$\text{CALCULO DE EFICIENCIA} = \frac{\text{TIEMPO INCURRIDO}}{\text{TIEMPO PROGRAMADO}} \times 100$$

1.3.2.2. Eficacia

Como es sabido, la eficiencia de la organización se mide por la calidad. Satisfacción con los objetivos establecidos en sus programas de acción o para cumplir con las tareas de forma clara o clara en su misión. Es decir, se espera la comparación de resultados reales, aunque se utilicen los medios. La efectividad de este organismo no puede ser evaluada. Existen programas previos en algunos programas. Los objetivos están claramente establecidos y son cuantitativos también. Expresa claramente la forma en que está previsto llegar. arriba, La necesidad de una evaluación adecuada es esencial para analizar la forma. La cantidad en que se obtienen los resultados, en forma de bienes o servicios

Efectos personalizados. De esta manera la efectividad puede ser considerada como el punto de vista. Tradicional, según resultados de comparación esperados. Pero es aún más importante comparar los resultados. Optima aceptada y efectiva, para que el concepto coincida.

La propia evaluación del programa. Temas clave que afectan la evaluación de la eficiencia, incluyendo: Proporcionar información sobre continuidad, modificación o suspensión. Programa que sé si hemos terminado o terminado los programas. Los objetivos propuestos; E informar al público sobre las decisiones del Gobierno o los resultados del Parlamento sobre la elaboración o la evolución. Implementado. Este índice se centra exclusivamente en medir el tamaño de la institución o los programas para satisfacer las necesidades de los clientes, los clientes o la población objetivo. Esto se aplica a las características y / o atributos de los bienes y servicios, como la posibilidad, disponibilidad, continuidad, trabajo y más. - En promedio las oficinas de servicio al cliente están esperando. - Número de quejas de los consumidores (clientes satisfechos según el número total de usuarios), el tiempo de respuesta promedio de las cartas de apelación.

$$\text{CALCULO DE EFICACIA} = \frac{\text{DOCUMENTOS ENVIADOS}}{\text{CARGOS DEVUELTOS}} \times 100$$

1.4. Formulación del problema.

1.4.1. Problema General.

¿Cómo la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería incrementa la productividad en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018?

1.4.2. Problemas Específicos.

¿Cómo la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería incrementa la eficacia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018?

¿Cómo la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería incrementa la eficiencia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018?

1.5. Justificación del estudio.

En vista de los problemas que se presentan en el área de mensajería debido a la falta de procedimientos en este proceso, existe la ausencia de procedimientos para mensajería subcontratada a nivel nacional y mensajería motorizada a nivel local (Lima metropolitana). Por lo tanto, los procesos son muy significativos, justificando la necesidad de plantear este tema de estudio en el que se presentará una propuesta formal de la aplicación del método PHVA a través del análisis para aumentar la eficiencia en la ejecución de este proyecto contribuirá con los procedimientos de mejora y La aplicación de macros en Excel para registro de documentos, seguimiento, control, etc. y ser más eficiente en la gestión de mensajes. Con la presente investigación se intenta analizar cuáles son las principales causas de ¿Por qué? De las carencias en la gestión de mensajería, detectando el aspecto que influye directa e indirectamente, buscando mejorar y reducir el consumo de recursos del estado. Los beneficios a obtener con la mejora de procesos, mejorará la eficiencia de la gestión de mensajería y por lo tanto, en el área de administración de documentos, los colaboradores del área tendrán una herramienta y procedimientos estandarizados para el registro y seguimiento de documentos y juntos serán más eficientes en el área.

Justificación teórica.

En el presente estudio permitirá poner en práctica las bases teóricas y científicas del método PHVA para demandas de envío de documentos, Para resolver la realidad problemática descrita en el proyecto de investigación actual, lo cual sería suficiente para lograr estos objetivos, especialmente el objetivo general: determinar Cómo la mejora de procesos de la gestión de mensajería incrementa la eficiencia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018

Justificación práctica.

La investigación buscará obtener una definición formal de los procesos y mejorarlos, en el caso de la mensajería motorizada, se desarrollarán y diseñarán procedimientos, y también el grado de eficiencia o madurez de los mismos, que son las posibles causas de los problemas actuales. medido. Lo que se está tratando de resolver con esta investigación.

Justificación metodológica.

En esta investigación, se estudiarán metodologías de investigación científica y se utilizarán para relacionar científicamente las variables en estudio: Mejora de los procesos para influir en la productividad, busca desarrollar sistemáticamente mejoras en el proceso de mensajería, pero a corto plazo contribuirá al uso eficiente de los recursos. Con las etapas que son: planificar, hacer, verificar, actuar. Con esta base, se intenta desagregar las actividades involucradas en este proceso. Lo que se relacionará a través del análisis estadístico que permitirá ser una guía para futuras investigaciones.

1.6. Hipótesis.

1.6.1. Hipótesis General.

H1. La propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería incrementa la productividad en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

1.6.2. Hipótesis Específico.

HE1. La propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería incrementa la eficacia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

HE2. La propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería incrementa la eficiencia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General.

Determinar la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la productividad en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos.

Objetivos Específicos 1

Determinar la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la eficacia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

Objetivos Específicos 2

Determinar la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la eficiencia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

II. METODOS.

2.1 Diseño de investigación.

Experimental

El diseño de la investigación es experimental y longitudinal, debido que se manipulara las variables, se observa tal cual se encuentra las situaciones existentes.

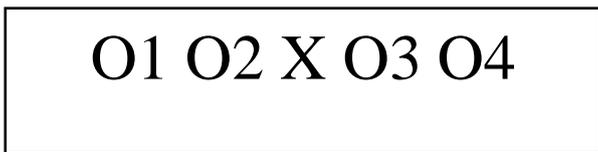
Para Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 355) Indica que las investigaciones de diseño experimental son las que no se manipula ni se transforman a las variables, exclusivamente se analizan, explican y describen, su finalidad es modificar la realidad y esclarecer los fenómenos que la causan.

Longitudinal

El diseño es longitudinal debido que se indaga en determinado tiempo.

Experimental- Cuasi experimental

El Diseño es Experimental simple, debido que recoge información de una de las variables en determinada población, modificación de las variables.



Dónde:

O1 O2; Mediciones pre-test de la variable independiente.

O3 O4: Mediciones post-test de la variable independiente.

X: Variable independiente

O_x (V1): Mejora de procesos

O_y (V2): Incremento eficiencia

2.2 Variables, operacionalización.

2.2.1 Variable independiente

TIP O	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	UNIDAD
X1	1.- MEJORAR DE PROCESOS	La mejora de procesos es el método sistemático que tiene como finalidad realizar avances significativos en la manera en que los procesos de una Organización se ejecutan actualmente, logrando una eficiencia (reducción de costos, potenciar ventas) y política organizacional, esto se realiza mediante dos factores: cliente y políticas legales y medio ambiente. (MBA Caniggia, Norberto, 2013, 1er cuatrimestre.)	Procedimientos basados en SECUENCIA DE PROCESOS, DESCRIPCION DE CADA UNO DE LOS PROCESOS	Mejora de Proceso de mensajería nacional tercerizado	Registro de documentos	URGENTE / NORMAL
					Seguimiento de envíos	%
					Efectividad de contacto	%
			Mejora de Proceso de mensajería local Motorizado.	Registro de documentos	cantidad	
				ruteo de documentos	tiempo	
				Efectividad de contacto		

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población.

En este sentido, una investigación puede tener como objetivo estudiar una variedad de objetos, individuos e incluso documentos. Este conjunto se llama población. La población, o en términos más precisos, la población objetivo, es un conjunto definido o infinito de elementos con características comunes que las conclusiones de la investigación serán exhaustivas. Esto está limitado por el problema y de los objetivos en el estudio. Población final: agrupación donde se conoce el número de unidades que la incluyen. Además, hay un documental de los dispositivos antes mencionados.

Ejemplos: "Pacientes hospitalizados en una clínica; huéspedes que se alojan en un hotel; estudiantes de un tema. Desde el punto de vista estadístico, una población limitada está constituida por un número menor de cien mil unidades" (Sierra Bravo, 1991).

Este proyecto de investigación se lleva a cabo exclusivamente dentro de un área específica que es la gestión de mensajería, por lo tanto, La población de estudio de la presente investigación se efectuará durante 20 semanas

2.3.2 Muestra.

"Si la población, por número de unidades que la conforman, está disponible en su totalidad, no será necesario retirar una prueba. En consecuencia, será posible investigar u obtener datos de toda la población objetivo sin ser estrictamente un censo. Esta situación debe explicarse en el marco metodológico, donde se ignora la sección sobre selección de muestras" (Arias, 2012 pág. 83).

2.4 Técnicas instrumentos recolección de datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán en la colección permitirán recopilar la información necesaria que llevará al desarrollo de los objetivos propuestos; con apoyo en la información proporcionada por el personal involucrado en el proceso de gestión y la observación del funcionamiento del proceso de mensajería.

Técnica.

Es el proceso mediante el cual el investigador obtiene la información requerida sobre una realidad o un fenómeno de acuerdo con los objetivos del estudio. Las técnicas varían y se seleccionan teniendo en cuenta el enfoque de investigación utilizado (cuantitativo). La realidad ofrece una amplia gama de datos que le permiten utilizar diferentes técnicas para su conocimiento.

Consulta documental.

Se trata de ponerse en contacto con el conocimiento acumulado del tema o problema que vamos a explorar, lo que otras personas han visto o estudiado. Para este propósito, se utiliza la llamada "consulta y compilación de documentos", una tarea que se lleva a cabo principalmente mediante la búsqueda, consulta y recopilación de documentos. Hay una variedad de documentos que proporcionan información para llevar a cabo un programa de trabajo social. Aquí queremos ofrecer una visión común de ellos para obtener una primera indicación de su búsqueda, aunque las circunstancias de cada caso individual decidan cuál usar.

- ✓ Fuentes históricas.
- ✓ Fuentes estadísticas (locales, regionales, provinciales, nacionales e internacionales).
- ✓ Informes y estudios.
- ✓ Memorias y anuarios.
- ✓ Documentos oficiales: estadísticas e informes públicos.
- ✓ Archivos privados.
- ✓ Documentos personales.
- ✓ La prensa (diarios, periódicos, semanarios, revistas, boletines, etc.).
- ✓ Documentos gráficos (fotografías, películas, documentales, pinturas, etc.).
- ✓ Documentos orales (discos, grabaciones magnetofónicas, etc.) (Ezequiel, 2011 pág. 130).

2.4.1 Instrumento.

Es la herramienta específica o recursos que emplea el investigador en el proceso de recogida de datos que servirán para la investigación. Los instrumentos se seleccionan a partir de la técnica previamente elegida.

2.4.2 Validez.

Para determinar la validez del contenido de instrumento de recolección de datos, se utiliza un juicio experto, que está compuesto por ingenieros industriales experimentados de la Universidad Cesar Vallejo.

2.4.3 Confiabilidad;

Datos numéricos. Para determinar la confiabilidad de datos numéricos la entidad cuenta con manuales y procedimientos.

2.5 Métodos de análisis de datos.

El análisis de datos en el estudio es un análisis descriptivo, que toma en cuenta la información recopilada, para determinar la disponibilidad en función de los datos y para mantener registros. Utilizamos una lista de verificación, entrevistas, un informe diario, informes técnicos y resultados del monitoreo de las condiciones que podemos usar para medir.

Una vez que los instrumentos de cada variable se aplicaron a la muestra en estudio, se realizarán los procedimientos correspondientes a la entrada de datos en Excel y el paquete estadístico SPSS, versión a 24, para luego procesar el análisis descriptivo e inferencial para realizar la prueba de hipótesis.

Para el análisis descriptivo se presentarán en tablas de porcentajes de frecuencia y cifras estadísticas, además, para probar la hipótesis se utilizará el análisis inferencial.

2.6 Aspectos éticos

El investigador se compromete a respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados por la empresa y la identidad de los equipos y maquinas que participan en el estudio.

Yo, Wiliam Allcca Hurtado con DNI N.º 43210175, con la consigna de cumplir lo indicado por la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

También declaro a respetar a las personas que vallan a participar en las encuestas respetando su derecho a la privacidad.”

Wiliam Allcca hurtado

DNI: 43210175

III. RESULTADOS

3.1. Cronograma.

Tabla 2. Diagrama Gantt de la propuesta

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	TIEMPO				
	AGOST	SET	OCT	NOV	DIC
ACTIVIDADES					
1.Revisión final de la propuesta y presentación a autoridades.	xxxx				
2.Presentación de la propuesta a organismo financiero.	xx				
3.Diseño instrumentos de la propuesta.		xxx			
4.Recolección de Datos.		x			
5.Procesamiento y análisis de datos.			xx		
6.Presentación resultados.			xx		
7.Implementación y prueba de la propuesta.				xxx	
8.Evaluación final.				x	
9.Informe final.					xxx
10.Publicación.					x

Fuente: Elaboración propia

3.2. Descripción de tu proyecto

La presente tesis tiene por título “PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018” el cual tiene como objetivo determinar la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementa la productividad en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

La gestión de mensajería no cuenta con procedimientos para el registro y control de documentos y tampoco cuenta con un *Software* o aplicación informática de mensajería que permita el registro, control y por ende el reporte automático de cuadros estadísticos para el seguimiento de envíos, frente a esta carencia se ha optado por el uso de herramientas informáticas como el *Excel* de la cual tampoco se hace el uso correcto ni aprovechando sus bondades para el registro, control, y seguimiento de documentos de gestión entregadas a la empresa tercera.

Gestión de mensajería en la entidad pública

La entidad pública cuenta con el servicio de mensajería desde el año 2012, hasta la fecha, brindando de esta manera la atención de envío de notificaciones etc. a los administrados.

Los procesos requieren de una fluida comunicación mediante documentos de gestión; oficios, cartas, memorandos, adendas etc., para que los proyectos se ejecuten en los plazos determinados, siendo la “Gestión de Mensajería”, la encargada de que la comunicación sea fluida y eficiente.

La Gestión de Mensajería está compuesta por dos tipos de mensajería: Mensajería nacional tercerizada y Mensajería Local Motorizada

Mensajería nacional tercerizada y local motorizada

Finalidad Pública

Busca garantizar la remisión a sus destinatarios de las comunicaciones, documentos, expedientes técnicos e informaciones, tanto en soporte físico (papel) como en soporte virtual (magnético), con la finalidad de cumplir con las actividades que sean necesarias para mejorar la calidad y sostenibilidad de los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas servidas y disposición de excretas, en beneficio de la población, para cumplir con los objetivos la Gestión Mensajería, tal como se planteó en la realidad problemática está compuesto por 02 tipos de mensajería (TDR Entidad Pública).

Objetivo General

Contratar una empresa y locadores que brinden el servicio de mensajería a nivel nacional, Lima Metropolitana y Callao, con atención personalizada.

Objetivos Específicos

Contar con el servicio de recojo, clasificación, transporte, distribución, entrega y notificación eficiente y oportuna de la correspondencia producida por la entidad pública en el ejercicio de sus funciones, en el marco de lo establecido en la Ley N° 27444 “Ley de Procedimiento Administrativo General”.

Alcances y descripción del servicio.

El servicio de mensajería deberá cubrir el recojo, recepción, distribución y entrega de documentos de la entidad pública con destino a personas naturales y jurídicas; y entidades públicas y privadas, ubicadas o domiciliadas en todo el territorio nacional, es decir, desde Lima hacia todas las regiones, provincias y distritos del país (Nacional).

Actividades y condiciones del servicio:

- Recojo del documento: Deberá apersonarse directamente al Área de Administración Documentaria e Informática ubicada en la Sede central – San Isidro, para el recojo diario de documentos para su envío.

- Reparto del documento: Deberá distribuir diariamente la documentación que le entregue la entidad pública en los plazos establecidos en la Figura 06:

CUADRO N° 01: CANTIDAD Y PLAZO DE ENTREGA DE LA CORRESPONDENCIA Y DEVOLUCIÓN DE CARGOS DE ENTREGA						
DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LOS DESTINOS (*)	PLAZO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS		TIPOS DE ENVÍOS	CANTIDAD X MES	CANTIDAD ANUAL
		En días hábiles	En días hábiles			
SERVICIO URGENTE (LIMA PERIFÉRICA)	FÁCIL ACCESO	1	1	1 KG O FRACCIÓN	4	48
				KILOS ADICIONALES	2	24
SERVICIO NORMAL (LIMA PERIFÉRICA)	FÁCIL ACCESO	1	1	1 KG O FRACCIÓN	6	72
				KILOS ADICIONALES	3	36
SERVICIO NACIONAL URGENTE	FÁCIL ACCESO	3	3	1 KG O FRACCIÓN	68	816
				KILOS ADICIONALES	27	324
	MEDIANO ACCESO	4	4	1 KG O FRACCIÓN	8	96
				KILOS ADICIONALES	4	48
	DIFÍCIL ACCESO	6	6	1 KG O FRACCIÓN	8	96
				KILOS ADICIONALES	4	48
	MUY DIFÍCIL ACCESO	12	12	1 KG O FRACCIÓN	12	144
				KILOS ADICIONALES	6	72
SERVICIO NACIONAL NORMAL	FÁCIL ACCESO	4	4	1 KG O FRACCIÓN	130	1560
				KILOS ADICIONALES	60	720
	MEDIANO ACCESO	5	5	1 KG O FRACCIÓN	30	360
				KILOS ADICIONALES	15	180
	DIFÍCIL ACCESO	7	7	1 KG O FRACCIÓN	10	120
				KILOS ADICIONALES	5	60
	MUY DIFÍCIL ACCESO	15	15	1 KG O FRACCIÓN	40	480
				KILOS ADICIONALES	20	240

Figura 6: Cantidad y plazo de entrega de la correspondencia y devolución de cargos.

Fuente: Términos de Referencia TDR Entidad Pública

Los envíos de correspondencia a nivel nacional, así como para Lima Periférica, hacia todas las regiones, provincias y distritos del país, se realizarán de acuerdo al siguiente detalle:

a) Con respecto a nivel nacional se considera los siguientes destinos:

- Capitales de Departamento.
- Capitales de Provincia.
- Distritos.
- Centros Poblados y Anexos.
- Caseríos, comunidades campesinas y/o nativas.
- Asentamientos Humanos y otras existentes.

b) Con respecto al departamento de Lima Periférica y Extrema se considera los siguientes destinos:

- Por el Sur: San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Pachacamac, Lurín y Balnearios hasta el Sur Chico.
- Por el Norte: Comas, Carabaylo, Independencia, San Martín de Porres, Los Olivos, Puente Piedra, Santa Rosa, Ancón, hasta el Norte Chico.
- Por el Este: El Agustino, Santa Anita, Ate Vitarte, Huachipa, Santa Clara, Ñaña, Chaclacayo y Chosica.

c) Para el recojo de la correspondencia para su distribución a nivel nacional, y/o devolución de CARGOS de entrega o actas de notificación, EL CONTRATISTA deberá apersonarse directamente al Área de Administración Documentaria e Informática AADI, ubicada en la Sede Central – San Isidro, de lunes a viernes en los siguientes horarios:

- De 11.00 hasta las 11:30 horas.
- De 17.00 hasta las 17:30 horas.

Clasificación del Servicio:

El servicio objeto del presente, se encuentra detallado en la Figura 24 y está clasificado de la siguiente manera:

a) La clasificación de los destinos es de acuerdo al grado de accesibilidad siguiente:

- Fácil acceso
- Mediano acceso
- Difícil acceso
- Muy difícil acceso

b) La clasificación del tipo de servicio es la siguiente:

- Servicio normal
- Servicio urgente

Obligaciones de la entidad

La entidad pública entregará la correspondencia en sobres o paquetes debidamente rotulados para que EL CONTRATISTA proceda a su clasificación y distribución, de ser el caso; indicando lo siguiente:

- El tipo y número del documento.
- El nombre y/o razón social del destinatario.
- Dirección de destino.
- Nombre de la oficina de origen.

El Área de Administración Documentaria e Informática del PNSU remitirá al iniciar el contrato, la lista con los datos del personal autorizado para coordinar el servicio de mensajería.

Los envíos no requieren ningún servicio adicional, ya que cada área usuaria en la entidad pública ensobra su correspondencia y engrapa el cargo correspondiente a la misma. La entidad pública no asumirá costos adicionales.

Entregables de empresas y locadores de servicio

Presentará a través de la Mesa de Partes de la Entidad, un reporte de liquidación mensual dentro de los primeros quince (15) días del mes siguiente de brindado el servicio, el cual contendrá un cuadro resumen indicando el total de envíos realizados por cada tipo de prestación, el mismo que deberá guardar concordancia con el formato estipulado en el Figura 24:

CUADRO N°02: LIQUIDACIÓN PERIÓDICA DE PAGO DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA					
SERVICIO DE TRANSPORTE DE MENSAJERÍA A NIVEL NACIONAL					
SEGÚN CONTRATO N° -2018/VIVIENDA/VMCS/PNSU					
CLIENTE : PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO URBANO					
MES:					
DESCRIPCION	CLASIFICACION DE LOS DESTINOS	TIPOS DE ENVÍOS	CANTIDAD / KG.	PRECIO UNITARIO	TOTAL
SERVICIO URGENTE (LIMA PERIFERICA)	FACIL ACCESO	1 KG O FRACCION			
		KILOS ADICIONALES			
SERVICIO NORMAL (LIMA PERIFERICA)	FACIL ACCESO	1 KG O FRACCION			
		KILOS ADICIONALES			
SERVICIO NACIONAL URGENTE	FACIL ACCESO	1 KG O FRACCION			
		KILOS ADICIONALES			
	MEDIANO ACCESO	1 KG O FRACCION			
		KILOS ADICIONALES			
	DIFICIL ACCESO	1 KG O FRACCION			
		KILOS ADICIONALES			
	MUY DIFICIL ACCESO	1 KG O FRACCION			
		KILOS ADICIONALES			
SERVICIO NACIONAL NORMAL	FACIL ACCESO	1 KG O FRACCION			
		KILOS ADICIONALES			
	MEDIANO ACCESO	1 KG O FRACCION			
		KILOS ADICIONALES			
	DIFICIL ACCESO	1 KG O FRACCION			
		KILOS ADICIONALES			
	MUY DIFICIL ACCESO	1 KG O FRACCION			
		KILOS ADICIONALES			
TOTAL					

Figura 7: Liquidación periódica de pago del servicio de mensajería

Fuente: Términos de Referencia TDR Entidad Publica

presupuesto de para la gestión de mensajería.

El presupuesto anual para la gestión de mensajería es:

Tabla 3: Cuadro de presupuesto

PRESUPUESTO ANUAL MENSAJERIA TERCERIZADA					
ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT. PERSONA	UND.	COSTO TOTAL	OBSERVACIONES
1	Empresa Tercera	1	S/.331.540.00	S/.331.540.00	El costo total se define en concurso
2	Asistente de Mensajería	1	S/.54,000.00	S/.54,000.00	
3	Personal Motorizado	2	S/.36,000.00	S/.72,000.00	incluye gasolina y mantto de vehículos
4	Utensilios (hojas Lapiceros, etc)		0	0	El costos e anual para toda la entidad
5	Programa EXCEL		0	0	Es licencia perpetua
	TOTAL		S/.90,000.00	S/.126,000.00	

Elaboración: Fuente Propia

Análisis beneficio costo.

Cuando analizamos los beneficios en una entidad pública debemos mencionar que el presupuesto ya está asignado anualmente, con la propuesta de mejoras se busca optimizar esos recursos y hacer eficiente los servicios que ofrece el área de la entidad pública.

3.2.1. Estado Actual

Se ha realizado un análisis y se determina que la Gestión de Mensajería no cuenta con procedimientos adecuados para el registro y control de documentos y tampoco cuenta con un Software o aplicación informática de mensajería que permita el registro, control y por ende el reporte automático de cuadros estadísticos para el seguimiento de envíos, frente a esta carencia se ha optado por el uso de herramientas informáticas como el Excel de la cual tampoco se hace el uso correcto ni aprovechando sus bondades para el registro, control, y seguimiento de documentos de gestión entregadas a la empresa tercera.

La falta de procedimientos adecuados y el no aprovechamiento de las bondades del Excel han conllevado a que la base de mensajería nacional esté desactualizada e incompleta, y no permite una respuesta rápida ante cualquier consulta por parte de las unidades orgánicas de la entidad.

También estas falencias han permitido que no se haga un correcto seguimiento a la empresa tercera que presenta retrasos en entrega de documentos y devolución de cargos, los cargo devueltos están en mal estado hojas incompletas, arrugados, manchados, etc. Y al momento de realizar los pagos a la empresa tercera no existen registros de los mismos en la base Excel o registros fotográficos que demuestren los atrasos y cargos en mal estado por lo cual no se aplican las penalidades respectivas mencionadas en términos de referencia del contrato. Existe un descontento, reclamos por parte de las unidades de la entidad.

El servicio Motorizado no cuenta con procedimientos para su desarrollo, tampoco cuenta con un plan de ruteado de documentos por ende los motorizados realizan los servicios de notificación según criterios personales, según hora de llegada, según conveniencia en muchos casos cada motorizado tienen una unidad favorita que emite documentos a distritos cercanos y en menor cantidad, dejando a otras unidades en retraso en cuanto a notificación de documentos se trata.

El personal motorizado al no tener claro el procedimiento a seguir, en muchas ocasiones realizan actividades fuera de sus términos de referencia del contrato, y con falta de compromiso, con malas actitudes.

Manejo Actual del servicio de mensajería para empresas terceras.

Se ha realizado un análisis a las actividades diarias permanentes realizadas por el asistente de mensajería que actualmente son (04) ver Figura 8 las cuales se detallan a continuación:

- 1. Recepción de documentos:** Las oficinas de la entidad pública requieren realizar un envío (interno o externo) mediante el servicio de mensajería, entregan sus documentos al encargado del servicio de mensajería del AADI de la entidad pública
- 2. Registro de documentos:** El asistente de mensajería utiliza el Excel para registrar los datos como son: fecha, destinatario peso y clasificación de envío
- 3. Entrega de documentos al Courier:** El representante de la empresa Courier ingresa al AADI para recoger los documentos para envío.
- 4. Recepción de cargos de entrega de documentos:** El representante de la empresa Courier o locadores de servicio entregan al asistente de mensajería una guía de devolución de cargos, con la cual se hace entrega de los cargos de los documentos entregados a destino.



Figura 8: Proceso del servicio de mensajería tercerizada

Elaboración: Fuente Propia

Formatos usados actualmente en la gestión de mensajería

Cuadro de registro de datos.

En Figura N° 26, se visualiza el cuadro Excel que se usa para registrar los datos, la cuales se realizan manualmente y en forma horizontal.

ITEM	FECHA DE RECEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS	FECHA DE ENTREGA A LA EMPRESA	NÚMERO DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	ORIGEN	DESTINATARIO	DIRECCIÓN EXACTA	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	ADJUNTOS	OBSERVACIONES	ESTADO	FECHA DE RECEPCIÓN DEL DESTINO	FECHA DE DEVOLUCIÓN DE CARGO AL DESTINO POR PARTE DE LA EMPRESA	Nº DE CARGO DE DEVOLUCIÓN DE CARGO PARA LA ENTREGA DE LA EMPRESA	PESO (KGS)	FECHA DE ENTRADA	Nº DE DOCUMENTOS DE DEVOLUCIÓN DE LA EMPRESA	TIPO DE ENTRADA	CLASIFICACIÓN DE ENTRADA
1	21/06/2018	21/06/2018	600	OFICIO	DE	WILDERFAFFAN TARGUE - PRESIDENTE DEL COMITÉ SECTORIAL PARA AGUA Y ALCANTARILLADO DEL DISTRITO DE CASTILLA	ASENTAMIENTO HUMANO TACALANCO MT. LOTE N 02 - MOVILIZACIONES	PIURA	PIURA	CASTILLA	01 SOBRE		EMBO CONFIRMADO	22/06/2018	26/06/2018	362-2018	0.01	17/08/2018	6820140067623	NORMAL	FACIL ACCESO
2	17/05/2018	18/05/2018	601	OFICIO	UGT	GERARDO QUISPE PALOMINO - SECRETARIO DEL ASENTAMIENTO HUMANO "LAS BRISAS"	CALLE MIRAMAR 117 - ZONAS GALVA - BELEN	LORETO	MAYNAS	BELEN	01 SOBRE	REDUCCION	EMBO CONFIRMADO	4/06/2018	8/06/2018	341-2018	0.01	17/08/2018	6820140066871	NORMAL	FACIL ACCESO

Figura 9: cuadro Excel de registro de datos

Elaboración: Entidad publica

Cuadro de registro de devolución de cargos a oficina orgánicas.

En Figura N° 10, se visualiza el cuadro Excel que se usa para registrar los cargos devueltos, los cuales se realizan manualmente.

ITEM	SNIP	Nº...2017	TIPO DE DOCUMENTO	OBSERVACIONES	CARGO Nº	FECHA DE ENTREGA AL PNSU POR PARTE DE LA EMPRESA	FECHA DE ENTREGA AL AREA	OFICINA QUE REMITE EL DOCUMENTO	DESTINADO A	FECHA DE ENTREGA AL DESTINO	Nº DE CARGO DE DEVOLUCIÓN DE LA EMPRESA
1 (401)	-	S/N	S/N	CARGO (SERUMAS - CAC LA LIBERTAD)	340	17/10/2017	18/10/2017	CONTABILIDAD	COORDINA	12/10/2017	6820140056085
6		003-2017	MEMORANDO MULTIPLE								
5		002-2017	MEMORANDO MULTIPLE								
4		028-2017	CARTA								
3	259038	699-2017	OFICIO								
2	346098	934-2017	OFICIO								
1	283435	931-2017	OFICIO								

Figura 10: cuadro Excel para devolución de cargos

Elaboración: Entidad publica

Manejo actual de locadores de servicio motorizado.

Se ha realizado un análisis y las actividades diarias permanentes realizadas por el personal motorizado en el servicio de mensajería actualmente son (04) ver Figura 11, las cuales se detallan a continuación:

- 1. Recepción de documentos:** Las unidades orgánicas de la entidad pública requieren realizar un envío (interno o externo) mediante el servicio de mensajería local motorizada, entregan sus documentos al personal motorizado encargado del servicio de mensajería local motorizada del AADI de la entidad pública.
- 2. Registro de documentos:** no hay un registro por parte del encargado de Mensajería, debido a que el personal motorizado, hace la entrega directa al consignatario (entidad pública, privada o persona natural).
- 3. Devolución de cargos a unidades orgánicas:** El personal motorizado realiza la devolución de cargos directamente en las Unidades Orgánicas.

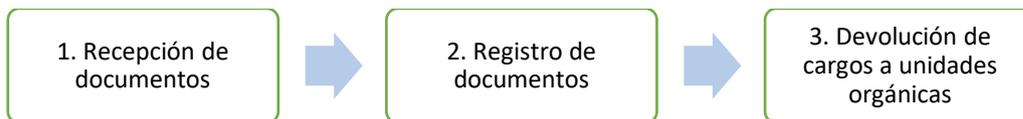


Figura 11: Proceso del servicio de mensajería local motorizado

Elaboración: Fuente Propia

3.2.2. Estado Después

Se ha realizado un análisis y las actividades diarias permanentes realizadas por el asistente de mensajería y se propone la mejora del proceso de gestión de mensajería y el uso de *MACROS* de *EXCEL* para agilizar el proceso.

Propuesta de Mejora para servicio de mensajería realizadas para empresa tercera.

En la figura 12, se pueden observar las Actividades que componen al subproceso de mensajería nacional tercerizada explicadas de acuerdo a su utilización en el Flujo.

1. **Recibir y registrar documentos.** (Actividad Manual) en la cual es el rol del encargado de mensajería, el cual recibe la documentación desde las Unidades Orgánicas hacia entidades externas, lo registra en una base de Excel usando Macros en la cual identifica los envíos urgentes y los identifica, coordina con la empresa encargada con el envío para que realice el envío, y con el responsable de la misma para poder realizar los controles respectivos.

2. **Enviar documento,** (Actividad Manual), el asistente de mensajería del AADI entrega la documentación a enviar al responsable de la empresa que ejecutará el mismo, y registrar el mismo en el Excel de control de Mensajería.

3. **Seguimiento de envío,** (Actividad Manual) el encargado de mensajería del AADI realiza esta actividad apoyándose de la base Excel con Macros mientras se ejecute el envío de la documentación y mientras se proceda a entregarse el cargo de la recepción del mismo (se requiere realizar este control manualmente para establecer el cumplimiento de los plazos administrativos y aplicación de penalidades si las hubiera).

4. **Recibir cargo y envío a UO remitente** (Unidad Orgánica) (Actividad Manual), el encargado de mensajería del AADI procederá a realizar la recepción del cargo de la documentación enviada, lo deriva a la Unidad Orgánica Remitente.

Para entender el flujo de la Gestión de mensajería de la entidad pública he elaborado la tabla 4, En este punto desarrollaremos las explicaciones de cada uno de los gráficos, para ello se ha utilizado el modelador de procesos BIZAGI que utiliza la notación BPMN:

Tabla 4: propuesta de Subproceso Mensajería nacional tercerizada

Elemento	Descripción	Notación
Subproceso	Representa un subproceso dentro del diagrama de procesos de Nivel 1, el cual está compuesto por un conjunto de actividades que pueden incorporarse en el proceso	
Tarea de usuario	Se usa para representar las actividades o tareas que forman parte de un proceso en las que interviene un usuario con intervención de un sistema	
Tarea Manual	Se usa para representar las actividades o tareas que forman parte de un proceso en las que interviene un usuario sin intervención de ningún sistema	
Suceso de Inicio	Representa un evento de inicio. Dicho evento da inicio al proceso cuando se recibe un mensaje o información	
Evento de Inicio de Señal	El inicio de un proceso se da por la llegada de una señal que ha sido emitida por otro proceso. Tenga en cuenta que la señal no es un mensaje; los mensajes tienen objetivos específicos, la señal no.	
Evento	No tiene establecida una condición o requisito para dar inicio al proceso o subproceso	
Tiempo espera	Es un mecanismo de retraso dentro del proceso. Este tiempo puede ser definido en una expresión fecha o unidad de tiempo.	
Suceso Final	Representa el fin de una vía del proceso.	
Finalización Terminal	Finaliza el proceso y todas sus actividades de forma inmediata.	
Finalización de Señal	Indica que una señal es enviada una vez finaliza el flujo.	

Elemento	Descripción	Notación
Condicional	De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos.	
Inclusiva	<p>De divergencia: Representa un punto de ramificación en donde las alternativas se basan en expresiones condicionales. La evaluación VERDADERA de una condición no excluye la evaluación de las demás condiciones. Todas las evaluaciones VERDADERAS serán atravesadas por un token.</p> <p>De convergencia: Se utiliza para unir una combinación de caminos paralelos alternativos.</p>	
Documento	Documentos o Información de entrada o salida de una actividad	
Flujo del proceso	Indica el flujo o la dirección del proceso	
Flujo de Asociación	Se utiliza para asociar información y artefactos con objetos de flujo. También se utiliza para mostrar las tareas que compensan una actividad.	

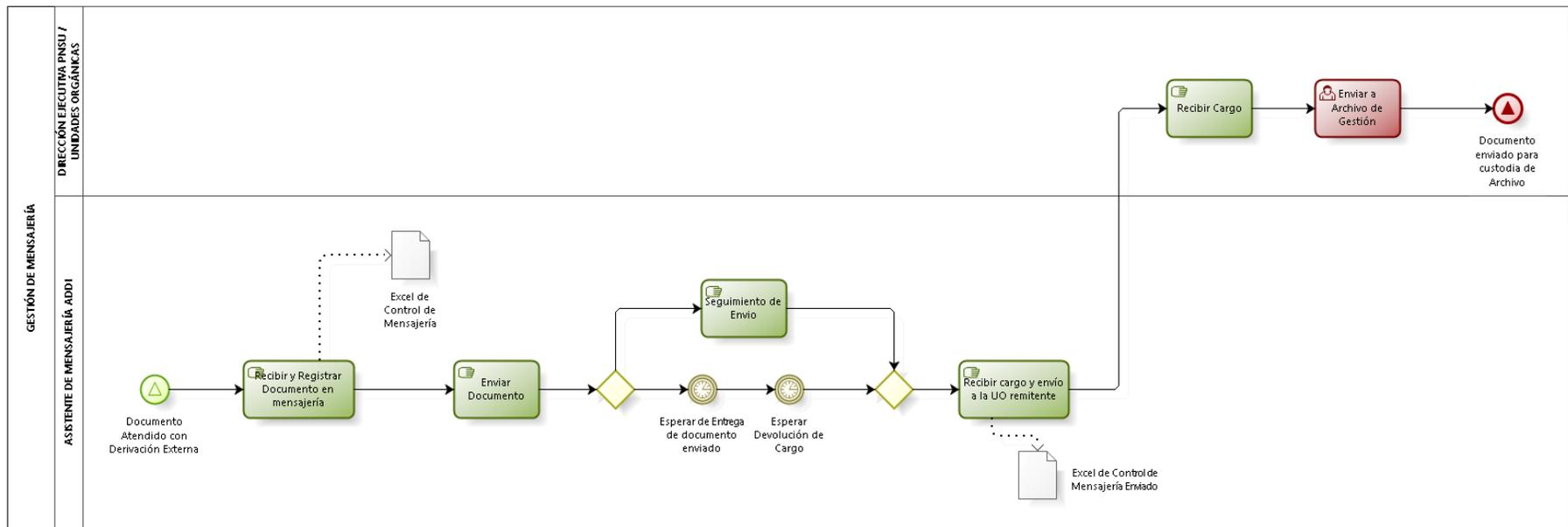


Figura 12: propuesta de Subproceso Mensajería nacional tercerizada

Elaboración: Fuente Propia

Propuesta de formatos para la mensajería nacional tercerizada usando macros en Excel.

En el presente formato se hará uso de Macros de Excel que son un conjunto de comandos que se almacenan en un lugar de Excel, por lo que siempre están disponibles cuando se requiera ejecutar.

Estos comandos permitirán que automaticemos algunos procesos para el registro control y seguimiento de envíos de documentos y paquetes, también el seguimiento del costo de envío la cual genera un total que permitirá saber con cuánto de presupuesto asignado cuenta el servicio de mensajería y también permitirán que tengamos todos los datos en un solo archivo a continuación se detalla el cuadro Excel donde está incluido varios procesos permitiendo acelerar el subproceso.

El uso de este cuadro requiere que el encargado de mensajería tenga experiencia básica en el uso del Excel, ya que no es complicado, para desarrollar estos procedimientos se han hecho uso de la misma información con la que contaba inicialmente el AADI, por ello no se ha requerido de información alguna que tenga costo.

El impacto que tendrá la propuesta es muy alto, ya que refuerza el actual proceso con la que cuenta la entidad pública.

01. Cuadro de registro de datos control, seguimiento y devolución

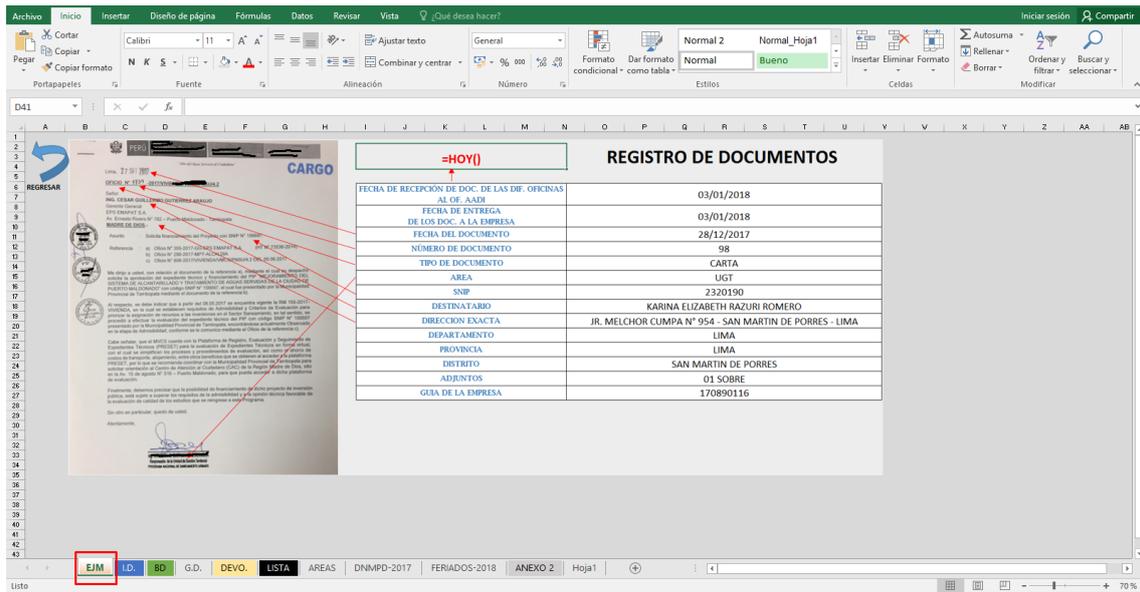


Figura 13 Ejemplo cuadro Macro Excel para llenado de datos.

Elaboración: Fuente Propia

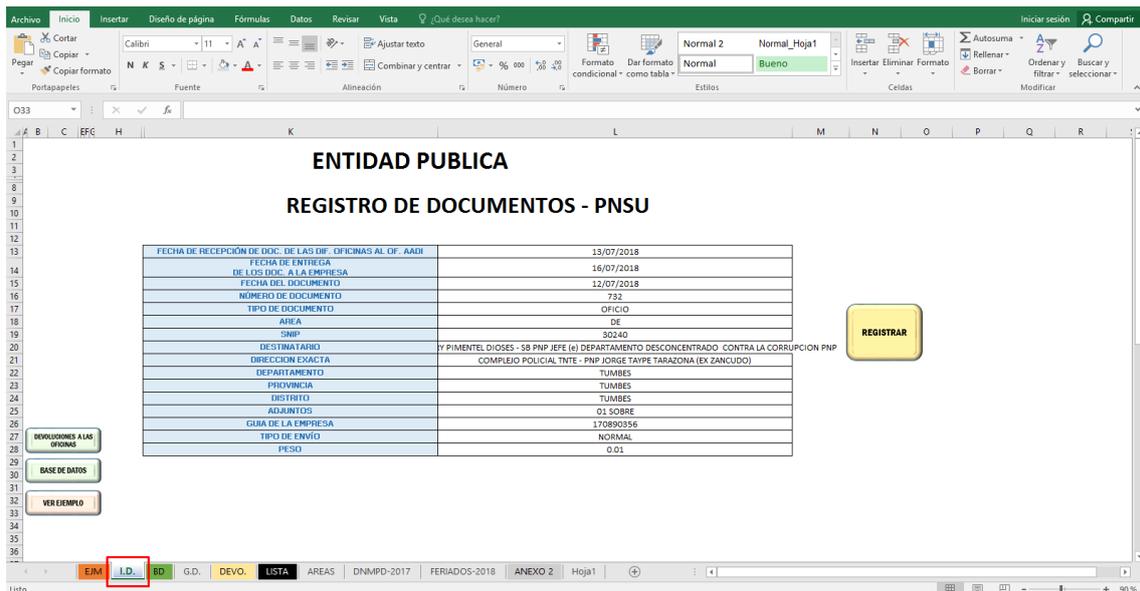


Figura 14, Cuadro Macro Excel para llenado de datos

Elaboración: Fuente Propia

Figura 15 cuadro Excel base de datos

Elaboración: Fuente Propia

Figura 16 cuadro Excel base de datos de envío

Elaboración: Fuente Propia

DISTRITO	ADJUNTO	OBSERVACIONES	ESTADO	FECHA DE RECEPCION DEL DOCUMENTO	FECHA DE DEVOLUCION DE CARGO AL ASESORADO	N° DE CARGO DE CONTABILIDAD ASIGNADO PARA LA ENTREGA DE LAS DEVOLUCIONES	PESO (KGS)	N° DE GUIA DE DEVOLUCION DE LA EMPRESA	TIPO DE ENVIO	CLASIFICACION DE ENVIO	SÍ ENVIADO	PENALIDAD EN LA ENTREGA DEL DOCUMENTO	PENALIDAD EN LA ENTREGA DEL DOCUMENTO	CONCATENADO	ENTREGA DE DEVOLUCION	DIA LIMITE ENTREGA	DIA LIMITE DEVOLUCION	CONCATENADO	PRECIO	PRECIO TOTAL (DOLOS)	NUMERO REFERENCIAL	MES DE FACTURACION	
CASTILLA	01	SOBRE	EMVDO CONFORME	22/06/2018	26/06/2018	382-2018	0.01	110880328	6820140067823	NORMAL	FACIL ACCESO	12	SÍ PENALIDAD	SÍ PENALIDAD	PIURAPURAC ASTILLA	6	20/7/2018	10/07/2018	FACIL ACCESO NORMAL	S/ 39.20	S/ 39.20	110880328015	JUNIO
BELEN	01	SOBRE	EMVDO CONFORME	4/06/2018	8/06/2018	341-2018	0.01	110880328	6820140066531	NORMAL	FACIL ACCESO	12	SÍ PENALIDAD	SÍ PENALIDAD	LORETOMAYN ASEBLEN	6	28/05/2018	5/06/2018	FACIL ACCESO NORMAL	S/ 39.20	S/ 39.20	110880328501	JUNIO
TOTAL																			S/ 78.40	S/ 78.40			

Figura 17 cuadro Excel base de datos seguimiento y costo.

Elaboración: Fuente Propia

ITEM TOTALES	ITEM DE ENVIO	FECHA DE RECEPCION DEL DOCUMENTO AL ASESORADO	FECHA DE DEVOLUCION DEL DOCUMENTO A LA EMPRESA	FECHA DEL DOCUMENTO	NUMERO DEL DOCUMENTO	UNIDAD ORGANICA	CMP	DESTINATARIO	DIRECCION	DEPARTAMENTO	PROPIEDAD	DISTRITO	ADJUNTO	OBSERVACIONES	ESTADO	FECHA DE RECEPCION DEL DOCUMENTO	FECHA DE DEVOLUCION DEL DOCUMENTO	N° DE CARGO DE CONTABILIDAD ASIGNADO PARA LA ENTREGA DE LAS DEVOLUCIONES	PESO (KGS)	GUIA DE LA EMPRESA	N° DE GUIA DE DEVOLUCION DE LA EMPRESA	TIPO DE ENVIO	CLASIFICACION DE ENVIO	SÍ ENVIADO	PENALIDAD EN LA ENTREGA DEL DOCUMENTO	PENALIDAD EN LA ENTREGA DEL DOCUMENTO	CONCATENADO	ENTREGA DE DEVOLUCION	DIA LIMITE ENTREGA	DIA LIMITE DEVOLUCION	CONCATENADO	PRECIO	PRECIO TOTAL (DOLOS)	NUMERO REFERENCIAL	MES DE FACTURACION	

Figura 18: Cuadro Macro Excel para generar cuadro de devolución de cargos

Elaboración: Fuente Propia

ITEM TOTAL	ITEM	SNIP	NÚMERO DE D.D.	TIPO DE DOC.	OBSERVACIONES	CARGO Nº	FECHA DE DEVOLUCIÓN DE CARGO	FECHA DE ENTREGA AL REMITENTE	OFICINA QUE REMITIÓ	DESTINATARIO	FECHA DE ENTREGA	Nº CARGO DE DEVOLUCIÓN
2197	1	PI N 267712	1002	OPICIO		432-2018	19072018	19072018	UGT	GERENTE GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES	19072018	
2196	1	80111	725	OPICIO		431-2018	19072018	19072018	DE	ROBERTO CARLOS SANDOVAL MACA - GERENTE GENERAL DE LA EPS GRAU S.A.	19072018	682040068851
2195	2	PP 319830	733	OPICIO		431-2018	19072018	19072018	DE	ROBERTO CARLOS SANDOVAL MACA - GERENTE GENERAL DE LA EPS GRAU S.A.	19072018	682040068851
2194	3	PP 319830	733	OPICIO		431-2018	19072018	19072018	DE	ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTILLA	19072018	682040068851
2193	1	317217	862	OPICIO		430-2018	19072018	19072018	UGT	COPIA - EPS GRAU S.A	19072018	682040068851
2192	2	216580	901	OPICIO		430-2018	19072018	19072018	UGT	ALCALDESA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHIMBOTE	19072018	682040068851
2191	3	2397194	943	OPICIO		430-2018	19072018	19072018	UGT	GERENTE GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHIMBOTE	19072018	682040068851
2190	4	260421	962	OPICIO		430-2018	19072018	19072018	UGT	VICTOR JULIO MOTA VERA - GERENTE GENERAL EMARSCO S.A	19072018	682040068851
2189	1	-	685	OPICIO		429-2018	19072018	19072018	DE	JUAN RAMIRO VALESPERALLA LERENA - GERENTE GENERAL DE EMARVIGOS SAC	19072018	682040068837
2188	2	-	672	OPICIO		429-2018	19072018	19072018	DE	ROBERTO CARLOS SANDOVAL MACA - GERENTE GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHIMBOTE	19072018	682040068837
2187	3	-	686	OPICIO		429-2018	17072018	17072018	DE	JACK HERBERT TUCON COAGUIRA - GERENTE GENERAL EPS SEDA JULACA S.A.	19072018	682040068829
2186	4	-	697	OPICIO		429-2018	17072018	17072018	DE	JESUS EXCELMES LOCA - GERENTE GENERAL EPS DEPARTUNDO S.A	19072018	682040068829
2185	5	-	698	OPICIO		429-2018	17072018	17072018	DE	ROBERTO CARLOS SANDOVAL MACA - GERENTE GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHIMBOTE	19072018	682040068829
2184	6	-	700	OPICIO		429-2018	17072018	17072018	DE	JUAN LUQUE MARIANI - GOBERNADOR - GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA	19072018	682040068829

Figura 19: Cuadro Macro Excel generado para devolución de cargos

Elaboración: Fuente Propia

EM	ID.	BD	G.D.	DEVOLUCIÓN	LISTA	AREAS	DN/MPD-2017	FERIADOS-2018	ANEXO 2	Hoja1
1						UNIDAD PARA LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS				
2						UNIDAD DE PROYECTOS				
3						ÁREA DE CONTABILIDAD				
4						UNIDAD DE GESTIÓN TERRITORIAL				
5						UNIDAD DE COORDINACIÓN REGIONAL				
6						UNIDAD DE ASESORÍA LEGAL				
7						UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN				
8						RECURSOS HUMANOS				
9						PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL				
10						PROGRAMA MEJORAMIENTO INTEGRAL DE BARRIOS				
11						DIRECCIÓN EJECUTIVA				
12						ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DOCUMENTARIA E INFORMÁTICA				
13						ÁREA DE ABASTECIMIENTO Y CONTROL PATRIMONIAL				

Figura 20: cuadro Macro Excel con datos de Unidades Orgánicas

Elaboración: Fuente Propia

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	CONCATENADO	TIPO DE SERVICIO	DIAS - PARA NOTIFICAR ENVIOS NORMAL	DIAS - PARA RETORNO DE CARGOS ENVIOS NORMAL	NORMAL TOTAL	DIAS - PARA NOTIFICAR ENVIOS URGENTE	DIAS - PARA RETORNO DE CARGOS ENVIOS URGENTE	URG TOTAL
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHACHAPOYAS	AMAZONASCHACHAP	FACIL ACCESO	6	6	12	4	4	8
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	ASUNCION	AMAZONASCHACHAP	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	BALSAS	AMAZONASCHACHAP	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHETO	AMAZONASCHACHAP	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHILIQUIN	AMAZONASCHACHAP	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	CHILIBAMBRA	AMAZONASCHACHAP	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	GRANADA	AMAZONASCHACHAP	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	HUANCAS	AMAZONASCHACHAP	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	LA JALCA	AMAZONASCHACHAP	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	LEIMBAMBRA	AMAZONASCHACHAP	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	LEVANTO	AMAZONASCHACHAP	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	MAGDALENA	AMAZONASCHACHAP	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	MARISCAL CASTILLA	AMAZONASCHACHAP	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	MOLINOPAMPA	AMAZONASCHACHAP	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	MONTEVIDEO	AMAZONASCHACHAP	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	OLLEROS	AMAZONASCHACHAP	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	QUINUALCA	AMAZONASCHACHAP	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	SAN FRANCISCO DE DAGUAN	AMAZONASCHACHAP	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	SAN ISIDRO DE MAINO	AMAZONASCHACHAP	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	SOLOCO	AMAZONASCHACHAP	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	CHACHAPOYAS	SONCHE	AMAZONASCHACHAP	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	BAGUA	BAGUA	AMAZONASBAGUA	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	BAGUA	LA PECA	AMAZONASBAGUALA	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40
AMAZONAS	BAGUA	ARAMANGO	AMAZONASBAGUAAR	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	BAGUA	COPALLIN	AMAZONASBAGUACO	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	BAGUA	EL PARCO	AMAZONASBAGUEL	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40
AMAZONAS	BAGUA	IMAZA	AMAZONASBAGUAIM	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40
AMAZONAS	BONGARRA	JUMBILLA	AMAZONASBONGARRA	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40
AMAZONAS	BONGARRA	CHISQUILLA	AMAZONASBONGARRA	DIFICIL ACCESO	10	10	20	9	9	18
AMAZONAS	BONGARRA	CHURULLA	AMAZONASBONGARRA	MEDIANO ACCESO	7	7	14	6	6	12
AMAZONAS	BONGARRA	COROCHA	AMAZONASBONGARRA	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40
AMAZONAS	BONGARRA	CUISPES	AMAZONASBONGARRA	MUY DIFICIL ACCESO	25	25	50	20	20	40

Figura 21: Cuadro Macro Excel con lista de Regiones, Provincias, Distritos y otros.

Elaboración: Fuente Propia

Como se ha podido visualizar en los gráficos anteriores, se hace uso de un solo archivo para realizar el registro, seguimiento, devolución de cargos y también permite llevar el control del presupuesto asignado el costo de cada envío.

Propuesta de Mejora para servicio de mensajería realizadas por locadores Motorizados.

Se ha realizado un análisis y las actividades diarias permanentes realizadas por el asistente de mensajería y se propone procedimientos para el servicio y el uso de *MACROS* de *EXCEL* para su registro y así agilizar el proceso:

En la figura 22 se pueden observar las actividades que proponemos al subproceso de mensajería local motorizado explicadas de acuerdo a su utilización en el Flujo.

1. Recojo de documentos. (Actividad del personal motorizado), el cual se dirige a las diferentes oficinas de las Unidades Orgánicas de sus 02 sedes, Sede 1 y Sede Central a recoger la documentación, y luego se dirige a la oficina del asistente de mensajería.

2. Recibir y registrar documento. (Actividad Manual del encargado de mensajería) en la cual el Rol del asistente de mensajería AADI, el cual Recibe la documentación desde las Unidades Orgánicas hacia entidades, lo registra en una base de Excel usando Macros.

3. Ruteado de documentos, (Actividad del asistente de mensajería), el asistente de mensajería identifica la documentación y los divide en envíos urgentes y normales, el grado de dificultad y distancia, selecciona el personal motorizado que se encargará de la entrega.

3. Seguimiento de envío, (Actividad del encargado de mensajería) el encargado de mensajería del AADI realiza esta actividad apoyándose en los equipos de móviles (celular) proveído a cada personal motorizado quienes antes de salir de la sede deberán configurar en la Aplicación Whatsapp, ubicación en tiempo real por 8 horas o el tiempo que requiera el servicio, también apoyándose de la base Excel con Macros mientras se ejecute el envío de la documentación

4. Entrega de documentos (Personal motorizado), el personal de motorizado procederá a realizar la entrega de documentos en las entidades públicas, privadas, persona natural.

5. Devolución de cargos y registros, (Personal motorizado) Esta actividad es ejecutada por el personal motorizado quien luego de notificar los documentos devuelve los cargos al asistente de mensajería con los sellos respectivos, QUIEN SE ENCARGA DE REGISTRAR.

6. Entrega de cargos (Personal motorizado), una vez registrados el cargo el personal motorizado deberá dirigirse a las oficinas de las unidades orgánicas donde recogió los documentos y concluir con el servicio.

Para entender el flujo de la Gestión de mensajería de la entidad pública he elaborado el tabla 5, En este punto desarrollaremos llas explicaciones de cada uno de los gráficos, para ello se ha utilizado el modelador de procesos BIZAGI que utiliza la notación BPMN:

Tabla 5: propuesta de Subproceso Mensajería nacional tercerizada

Elemento	Descripción	Notación
Subproceso	Representa un subproceso dentro del diagrama de procesos de Nivel 1, el cual está compuesto por un conjunto de actividades que pueden incorporarse en el proceso	
Tarea de usuario	Se usa para representar las actividades o tareas que forman parte de un proceso en las que interviene un usuario con intervención de un sistema	
Tarea Manual	Se usa para representar las actividades o tareas que forman parte de un proceso en las que interviene un usuario sin intervención de ningún sistema	
Suceso de Inicio	Representa un evento de inicio. Dicho evento da inicio al proceso cuando se recibe un mensaje o información	
Evento de Inicio de Señal	El inicio de un proceso se da por la llegada de una señal que ha sido emitida por otro proceso. Tenga en cuenta que la señal no es un mensaje; los mensajes tienen objetivos específicos, la señal no.	
Evento	No tiene establecida una condición o requisito para dar inicio al proceso o subproceso	
Tiempo espera	Es un mecanismo de retraso dentro del proceso. Este tiempo puede ser definido en una expresión fecha o unidad de tiempo.	
Suceso Final	Representa el fin de una vía del proceso.	
Finalización Terminal	Finaliza el proceso y todas sus actividades de forma inmediata.	
Finalización de Señal	Indica que una señal es enviada una vez finaliza el flujo.	

Elemento	Descripción	Notación
Condicional	De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos.	
Inclusiva	<p>De divergencia: Representa un punto de ramificación en donde las alternativas se basan en expresiones condicionales. La evaluación VERDADERA de una condición no excluye la evaluación de las demás condiciones. Todas las evaluaciones VERDADERAS serán atravesadas por un token.</p> <p>De convergencia: Se utiliza para unir una combinación de caminos paralelos alternativos.</p>	
Documento	Documentos o Información de entrada o salida de una actividad	
Flujo del proceso	Indica el flujo o la dirección del proceso	
Flujo de Asociación	Se utiliza para asociar información y artefactos con objetos de flujo. También se utiliza para mostrar las tareas que compensan una actividad.	

Elaboración: Fuente Propia

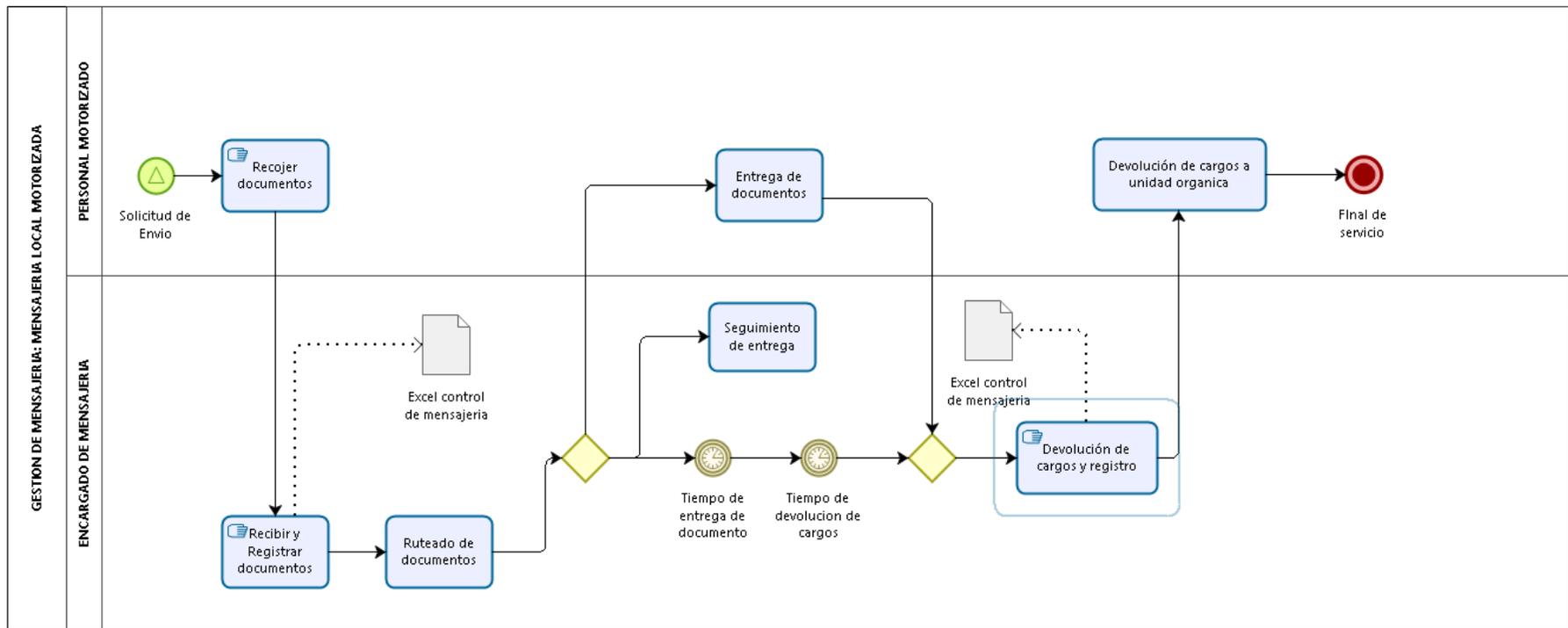


Figura 22: propuesta de Subproceso Mensajería Local Motorizada

Elaboración: Fuente Propia

Propuesta de ruteado para la mensajería local motorizado

La clasificación del servicio y como punto de partida será la sede central – San Isidro, y dividiremos en 02 zonas NORTE SUR, y por la distancia serán subdivididos en 3 niveles
Ver Figura 23:

1. Fácil acceso
2. Mediano acceso
3. Difícil Acceso

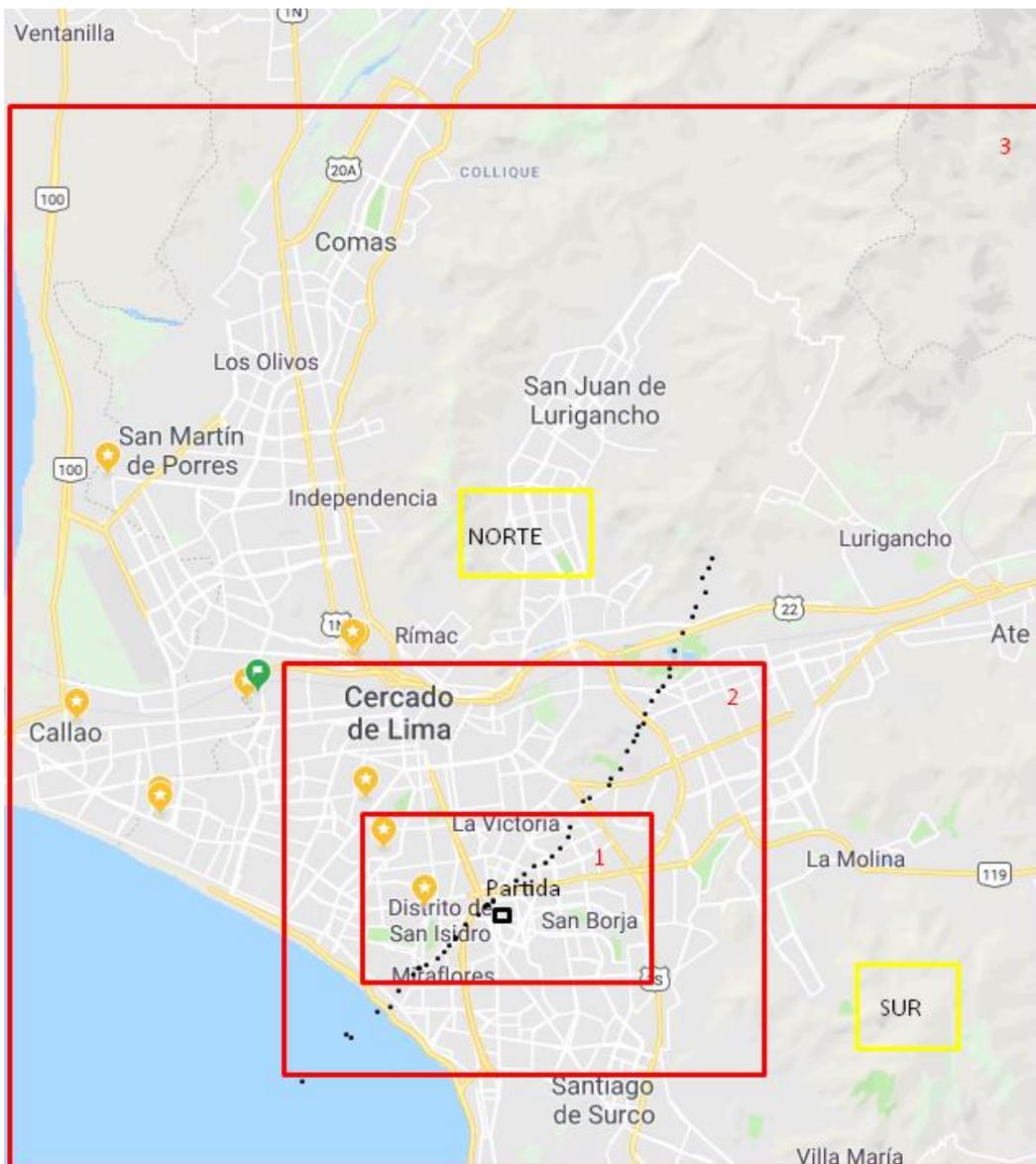


Figura 23 Mapa de ruteado

Elaboración: Fuente Propia

Tabla 6: NIVEL 1, Fácil acceso está comprendido por los distritos de:

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	TIPO DE SERVICIO	NIVEL
Lima	Lima	Lima	Local	1
Lima	Lima	Jesús María	Local	1
Lima	Lima	La victoria	Local	1
Lima	Lima	Lince	Local	1
Lima	Lima	Magdalena del mar	Local	1
Lima	Lima	Pueblo libre	Local	1
Lima	Lima	Miraflores	Local	1
Lima	Lima	San Borja	Local	1
Lima	Lima	San Isidro	Local	1

Elaboración: Fuente Propia

Tabla 7: NIVEL 2, Mediano acceso está comprendido por los distritos de:

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	TIPO DE SERVICIO	NIVEL
Lima	Lima	Barranco	Local	2
Lima	Lima	Breña	Local	2
Lima	Lima	El Agustino	Local	2
Lima	Lima	La Molina	Local	2
Lima	Lima	Los Olivos	Local	2
Lima	Lima	Rímac	Local	2
Lima	Lima	San Juan de Miraflores	Local	2
Lima	Lima	San Luis	Local	2
Lima	Lima	San Miguel	Local	2
Lima	Lima	Santa Anita	Local	2
Lima	Lima	Surquillo	Local	2

Elaboración: Fuente Propia

Tabla 8: NIVEL 3, Dificil acceso está comprendido por los distritos de:

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	TIPO DE SERVICIO	NIVEL
Lima	Lima	Ate	Local	3
Lima	Lima	Chorrillos	Local	3
Lima	Lima	Comas	Local	3
Lima	Lima	Independencia	Local	3
Lima	Lima	Lurigancho	Local	3
Lima	Lima	Lurín	Local	3
Lima	Lima	Puente piedra	Local	3
Lima	Lima	San juan de Lurigancho	Local	3
Lima	Lima	San Martin de Porres	Local	3
Lima	Lima	Santiago de surco	Local	3
Lima	Lima	Villa el salvador	Local	3
Lima	Lima	Villa Maria del triunfo	Local	3
Lima	Lima	Lurigancho - Chosica	Local	3
Lima	Callao	Callao	Local	3
Lima	Callao	Bellavista	Local	3
Lima	Callao	Carmen de la legua Reynoso	Local	3
Lima	Callao	La perla	Local	3
Lima	Callao	La punta	Local	3
Lima	Callao	Ventanilla	Local	3

Elaboración: Fuente Propia

Para el ruteado de documentos nos basaremos en la clasificación del servicio y como punto de partida será la sede central – San Isidro.

Para el servicio actualmente contamos con 02 personal motorizado a los cuales denominaremos Motorizado 1 y Motorizado 2,

Las cuales según el día se intercambiarán de zonas ver figura 24.

ENTIDAD PUBLICA			PROGRAMACIÓN SEMANAL MOTORIZADO 2018												
Recurso	LUNES		1/10/2018	MARTES		2/10/2018	MIERCOLES		3/10/2018	JUEVES		4/10/2018	VIERNES		5/10/2018
	H	ACTIVIDAD	PROYECTO	H	ACTIVIDAD	PROYECTO	H	ACTIVIDAD	PROYECTO	H	ACTIVIDAD	PROYECTO	H	ACTIVIDAD	PROYECTO
MOTORIZADO 1		ZONA NORTE			ZONA SUR			ZONA NORTE			ZONA SUR			ZONA NORTE	
	0	TOTAL		0	TOTAL		0	TOTAL		0	TOTAL		0	TOTAL	
MOTORIZADO 2		ZONA SUR			ZONA NORTE			ZONA SUR			ZONA NORTE			ZONA SUR	
	0	TOTAL		0	TOTAL		0	TOTAL		0	TOTAL		0	TOTAL	

Figura 24, programación semanal

Elaboración: Fuente Propia

3.3. Análisis descriptivo

3.3.1. Análisis descriptivo de la variable dependiente Productividad

A continuación, se muestra una gráfica (ver figura 25); en el cual se podrá visualizar la comparación de la productividad obtenida antes; desde la semana 1 hasta la 20, el cual tuvo un promedio de 67% y después donde se evidencio una mejora en un 26% obteniéndose así un 93%. Lo que indica que ha sido favorable la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la productividad en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

Tabla 9: Productividad antes-después

SEMANAS	PRODUCTIVIDAD ANTES	PRODUCTIVIDAD DESPUES
SEMANA 1	68%	97%
SEMANA 2	66%	95%
SEMANA 3	67%	88%
SEMANA 4	67%	94%
SEMANA 5	72%	99%
SEMANA 6	67%	91%
SEMANA 7	65%	88%
SEMANA 8	64%	89%
SEMANA 9	67%	98%
SEMANA 10	65%	95%
SEMANA 11	67%	100%
SEMANA 12	70%	92%
SEMANA 13	69%	84%
SEMANA 14	65%	95%
SEMANA 15	66%	98%
SEMANA 16	66%	96%
SEMANA 17	67%	88%
SEMANA 18	67%	95%
SEMANA 19	66%	88%
SEMANA 20	72%	98%

Fuente: Elaboración propia

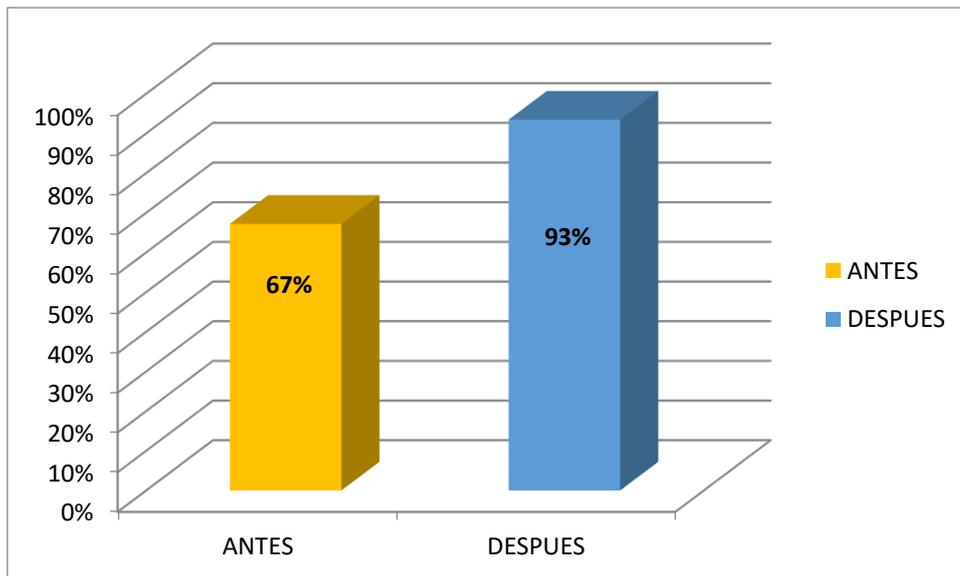


Figura 25. Gráfico estadístico de la productividad antes y después.

Fuente: Elaboración propia

3.3.2. Análisis descriptivo de la hipótesis específica- mejora de eficacia

A continuación, se muestra una gráfica (ver figura 26); en el cual se podrá visualizar la comparación de la mejora de eficacia obtenida antes; desde la semana 1 hasta la 20, el cual tuvo un promedio de 81% y después donde se evidencio una mejora en un 14% obteniéndose así un 95%. Lo que indica que ha sido favorable la mejora de eficacia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

Tabla 10. Mejora de eficacia antes-después

SEMANAS	EFICACIA ANTES	EFICACIA DESPUES
SEMANA 1	81%	98%
SEMANA 2	81%	97%
SEMANA 3	82%	90%
SEMANA 4	82%	96%
SEMANA 5	87%	100%
SEMANA 6	82%	93%
SEMANA 7	79%	91%
SEMANA 8	80%	92%
SEMANA 9	81%	98%
SEMANA 10	80%	97%
SEMANA 11	81%	100%
SEMANA 12	82%	94%
SEMANA 13	82%	91%
SEMANA 14	80%	97%
SEMANA 15	81%	98%
SEMANA 16	80%	97%
SEMANA 17	81%	91%
SEMANA 18	80%	96%
SEMANA 19	80%	95%
SEMANA 20	81%	99%

Fuente: Elaboración propia

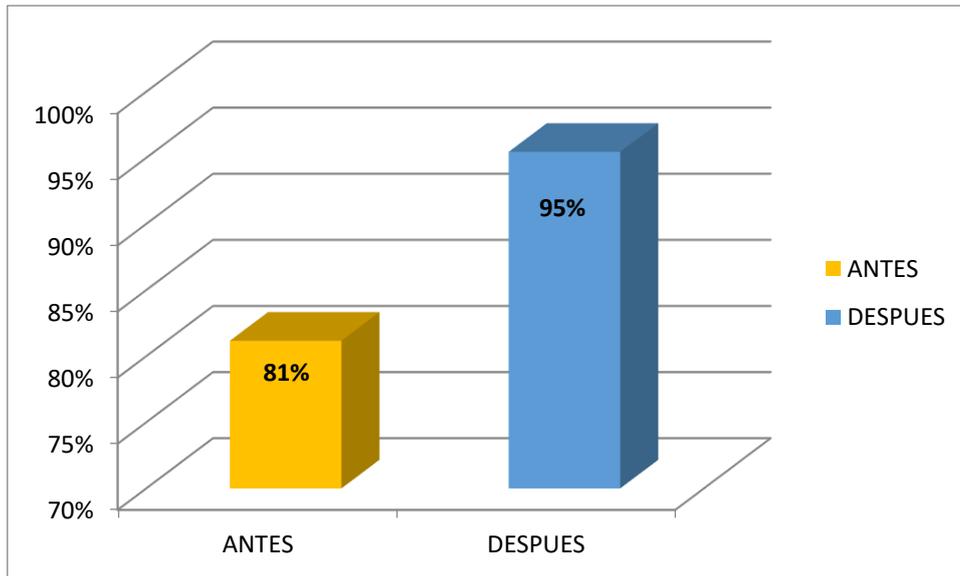


Figura 26: Gráfico estadístico de la mejora de eficacia antes y después

Fuente: Elaboración Propia

3.3.3 Análisis descriptivo de la hipótesis específica- Eficiencia

A continuación, se muestra una gráfica (ver figura 27); en el cual se podrá visualizar la comparación de la eficiencia obtenida antes; desde la semana 1 hasta la 20, el cual tuvo un promedio de 83% y después donde se evidencio una mejora en un 15% obteniéndose así un 98%. Lo que indica que ha sido favorable la mejora de eficiencia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

Tabla 11. Eficiencia antes-después

SEMANAS	EFICIENCIA ANTES	EFICIENCIA DESPUES
SEMANA 1	85%	99%
SEMANA 2	82%	98%
SEMANA 3	82%	98%
SEMANA 4	81%	98%
SEMANA 5	82%	99%
SEMANA 6	82%	98%
SEMANA 7	81%	96%
SEMANA 8	80%	98%
SEMANA 9	83%	100%
SEMANA 10	81%	99%
SEMANA 11	83%	100%
SEMANA 12	86%	98%
SEMANA 13	84%	93%
SEMANA 14	81%	99%
SEMANA 15	81%	100%
SEMANA 16	82%	99%
SEMANA 17	83%	97%
SEMANA 18	83%	99%
SEMANA 19	83%	93%
SEMANA 20	89%	99%

Fuente: Elaboración propia

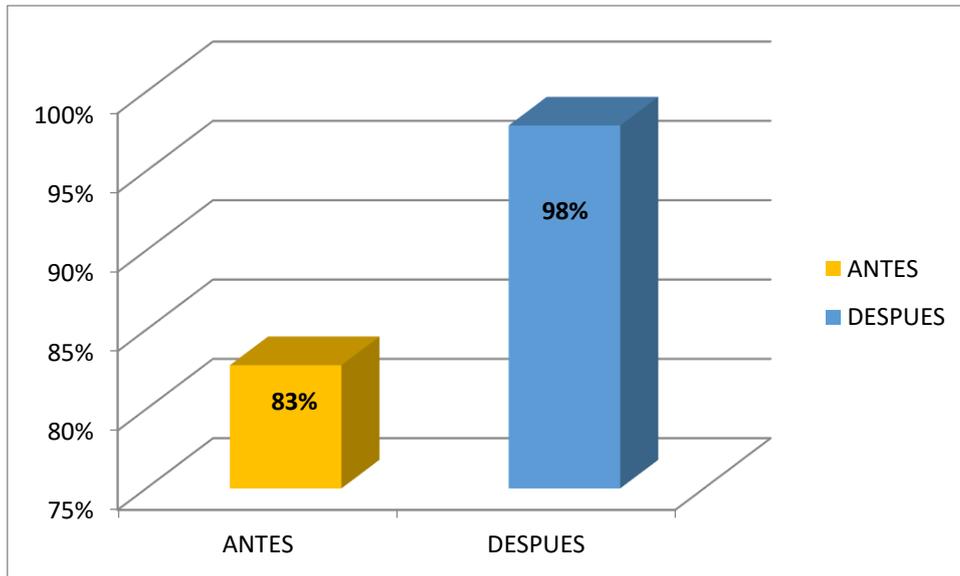


Figura 27: Gráfico estadístico de la fiabilidad antes y después

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Análisis inferencial

3.4.1. Prueba de Normalidad

Para el análisis de la prueba de normalidad de cada una de las variables independiente y dependiente se puede utilizar Kolmogorov-Smirnov cuando es mayor 50 datos o Shapiro Wilk cuando es menor 50 datos. Para nuestra investigación por tratarse de 20 datos utilizaremos Shapiro Wilk.

3.4.2. Prueba de normalidad: Productividad antes

El análisis de la prueba de normalidad se realiza variable por variable, para esto debemos definir si la variable dependiente sigue una distribución normal, es decir, si la gráfica del histograma de frecuencias de la variable analizada sigue o se aproxima a la campana de gauss.

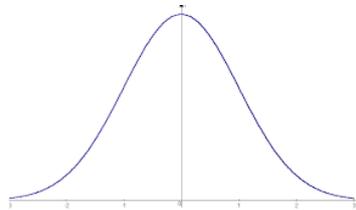


Figura 28. Campana de gauss

Fuente: Elaboración propia

El análisis de normalidad de la variable está apoyado en la prueba de Shapiro Wilk ya que tengo una muestra menor a 50 datos y se desarrolla en SPSS.

Prueba de Shapiro Wilk

Nivel de significancia 5% o 0.05.

H0: La distribución de la variable en estudio no difiere de la distribución normal

H1: La distribución de la variable en estudio difiere de la distribución normal

Toma de decisión:

Si el p-valor calculado por SPSS (sig. Asintótica) es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, es decir la variable NO sigue una distribución normal.

Si el p-valor calculado por SPSS (sig. Asintótica) es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula, es decir la variable sigue una distribución normal.

Tabla 12: Prueba de normalidad de Shapiro Willk Productividad antes.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad antes	,278	20	,000	,873	20	,013

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 12 el p-valor es aproximadamente 0.013 por lo que como es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula, es decir la variable sigue una distribución normal, es una variable paramétrica.

3.3.2. Prueba de Normalidad productividad después.

El análisis de la prueba de normalidad se realiza variable por variable, para esto debemos definir si la variable independiente sigue una distribución normal, es decir, si la gráfica del histograma de frecuencias de la variable analizada sigue o se aproxima a la campana de gauss.

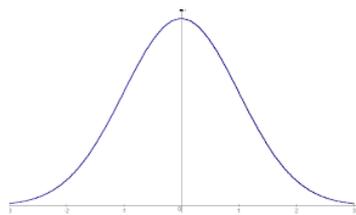


Figura 29. Campana de gauss

Fuente: Elaboración propia

El análisis de normalidad de la variable está apoyado en la prueba de Shapiro Wilk ya que tengo una muestra a 50 datos, Se desarrolla en SPSS.

Prueba de Shapiro Wilk

Nivel de significancia 5% o 0.05.

H0: La distribución de la variable en estudio no difiere de la distribución normal

H1: La distribución de la variable en estudio difiere de la distribución normal

Toma de decisión:

Si el p-valor calculado por SPSS (sig. Asintótica) es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, es decir la variable NO sigue una distribución normal.

Si el p-valor calculado por SPSS (sig. Asintótica) es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula, es decir la variable sigue una distribución normal.

Tabla 13: Prueba de normalidad de Shapiro Wilk Productividad después.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Productividad después	,186	20	,067	,927	20	,133

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 13 el p-valor es aproximadamente 0.133 por lo que como es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula, es decir la variable sigue una distribución normal, es una variable paramétrica.

3.4. Prueba de hipótesis

Dentro de la estadística inferencial, la cual comprende los métodos y procedimientos que por medio de la inducción determina propiedades de una población estadística, a partir de una muestra de esta, se encuentra la inducción, la cual es una forma de razonamiento que se llega partiendo de hechos observables estableciendo una conclusión general. La prueba de hipótesis es un procedimiento de toma de decisión con respecto a una propiedad que se supone dentro de una población estadística para conocer si esta propiedad es compatible con lo observado en una muestra de la población.

Como las dos variables de estudio son paramétricas, para el Análisis Inferencial Utilizamos T- Student por ser mis datos paramétricos

Sig. < 0.05 son datos no paramétricos – Wilcoxon

Sig. > 0.05 son datos paramétricos – T- Student

3.4.1. Hipótesis General

H1: La propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería incrementa la productividad en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

H0: La propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería no incrementa la productividad en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

Regla de decisión:

Ho: $\mu_a \geq \mu_d$

Ha: $\mu_a < \mu_d$

PRUEBA T DE STUDENT

Tabla 14. Estadísticos descriptivos para muestras emparejadas

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Productividad antes	67.1500	20	2.15883	.48273
	Productividad después	93.4000	20	4.59290	1.02700

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 14, ha quedado demostrado que la media de la **productividad** antes (67.1500) es menor que la media de la **Productividad** después (93.4000), por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Si el valor de significancia es < 0.05 , entonces se rechaza la hipótesis nula, de lo contrario no se rechaza.

Tabla 15. Prueba de muestras emparejadas antes-después

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Productividad antes - Productividad después	-26.25000	4.57539	1.02309	-28.39135	-24.10865	-25,658	19	,000

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De la tabla 15, se evidencia que, al ser, el valor de significancia (sig.) 0.000 menor a 0.05, se confirma el rechazo de la hipótesis nula, por tal motivo, queda demostrado que, en la mejora de procesos de la gestión de mensajería, se ha incrementado la **productividad** en un 26.250 % en comparación de medias.

3.4.2. Hipótesis específica No. 1

Prueba de normalidad: Eficacia antes

Tabla 16. Prueba de normalidad de hipótesis 1 específica, eficacia - antes

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia antes	,251	20	,002	,728	20	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: como se evidencia en la tabla 16, el valor de significancia (sig.) de la **Eficacia** es de 0,000 y es menor a 0.05. Por consiguiente, los datos de esta prueba muestran que proviene de una distribución NO normal, lo cual se concluye que, para la constatación de la hipótesis, mis datos son no paramétricos. Para el Análisis Inferencial tenemos:

Sig. < 0.05 son datos no paramétricos – Wilcoxon

Sig. > 0.05 son datos paramétricos – T- Student

Prueba de normalidad: Eficacia después.

Tabla 17. Prueba de normalidad de hipótesis específica 1, eficacia - después

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia después	,181	20	,085	,919	20	,094

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: como se evidencia en la tabla 17, el valor de significancia (sig.) de la **Eficacia** es de 0,094 y es mayor a 0.05. Por consiguiente, los datos de esta prueba muestran que proviene de una distribución normal, lo cual se concluye que, para la constatación de la hipótesis, mis datos son paramétricos. Para el Análisis Inferencial tenemos:

Sig. < 0.05 son datos no paramétricos – Wilcoxon

Sig. > 0.05 son datos paramétricos – T- Student

PRUEBA DE WILCOXON

HE1: La propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería incrementa la eficacia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

HE0: La propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería no incrementa la eficacia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

Regla de decisión:

Ho: $\mu_a \geq \mu_d$

Ha: $\mu_a < \mu_d$

Tabla 18. Estadísticos descriptivos wilcoxon – Eficacia antes-después.

Estadísticos de prueba ^a	
	Eficacia después - Eficacia antes
Z	-3,934 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados de la prueba, se rechaza la hipótesis nula ya que p-value < 0.05, por lo que, existen diferencias significativas y aceptamos la hipótesis alterna. Concluimos que hay diferencia en la eficacia después de la aplicación de la mejora de procesos.

3.4.3. Hipótesis específica No. 2

Prueba de normalidad: Eficiencia antes

Tabla 19. Prueba de normalidad de hipótesis específica 2 – Eficiencia antes

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia antes	,243	20	,003	,845	20	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: como se evidencia en la tabla 19, el valor de significancia (sig.) de la **Eficiencia** es de 0,004 y es menor a 0.05. Por consiguiente, los datos de esta prueba muestran que proviene de una distribución NO normal, lo cual se concluye que, para la constatación de la hipótesis, mis datos son no paramétricos. Para el Análisis Inferencial tenemos:

Sig. < 0.05 son datos no paramétricos – Wilcoxon

Sig. > 0.05 son datos paramétricos – T- Student

Prueba de normalidad: Eficiencia después.

Tabla 20. Prueba de normalidad de hipótesis específica 2 – Eficiencia después

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eficiencia después	,300	20	,000	,768	20	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: como se evidencia en la tabla 20 el valor de significancia (sig.) de la **Eficiencia** es de 0,000 y es menor a 0.05. Por consiguiente, los datos de esta prueba muestran que proviene de una distribución NO normal, lo cual se concluye que, para la

constatación de la hipótesis, mis datos son no paramétricos. Para el Análisis Inferencial tenemos:

Sig. < 0.05 son datos no paramétricos – Wilcoxon

Sig. > 0.05 son datos paramétricos – T- Student

PRUEBA DE WILCOXON

HE1: La propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería incrementa la eficiencia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

HE0: La propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería no incrementa la eficiencia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018.

Regla de decisión:

Ho: $\mu_a \geq \mu_d$

Ha: $\mu_a < \mu_d$

Tabla 21. Estadísticos descriptivos wilconxon - Eficacia.

Estadísticos de prueba ^a	
	Eficiencia después - Eficiencia antes
Z	-3,932 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

b. Se basa en rangos negativos.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados de la prueba, se rechaza la hipótesis nula ya que p-value < 0.05, por lo que, existen diferencias significativas y aceptamos la hipótesis alterna. Concluimos que hay diferencia en la eficiencia después de la aplicación de la mejora de procesos.

IV. DISCUSIÓN

1.- Ha quedado demostrado que la media de la productividad antes (67.1500) es menor que la media de la productividad después (93.4000), la significancia de la prueba T-Student se calculó en 0.00 por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, aceptando que la aplicación de las mejoras de procesos de gestión de mensajería incrementó la productividad en la entidad pública, Lima 2018. A ello se menciona que, el resultado obtenido coincide con lo investigado por Lorena (2017), en su tesis “Implementación de la mejora continua para incrementar la productividad de la empresa Amoniaco y productos diversos SAC. Puente piedra 2017”, se puede detallar que la media de la productividad antes (55.09) es menor que la media de la productividad después (76.00). Quedo demostrado que la media de la productividad después es mayor a la media de productividad antes; según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa con esta evidencia estadística en la investigación, quedando demostrado que: La implementación de la mejora continua incrementa la productividad en la línea de producción química de la Empresa Amoniaco y Productos Diversos SAC. Lima, 2017.

2.- Ha quedado demostrado que la media de la eficacia antes de la aplicación de la mejora es de (87.1500), lo cual es menor a la media de la eficacia después de la aplicación que tuvo como resultado (95.5000), la significancia de la prueba Wilcoxon se calculó en 0.00 por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, lo que indica que ha sido favorable la mejora de eficacia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018. A ello se menciona que, el resultado obtenido coincide con lo investigado por Lorena (2017), en su tesis “Implementación de la mejora continua para incrementar la productividad de la empresa Amoniaco y productos diversos SAC. Puente piedra 2017”, se puede detallar que la media de la eficacia antes (73.25) es menor que la media de la eficacia después (84.06). Quedo demostrado que la media de la eficacia después es mayor a la media de eficacia antes; según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa con esta evidencia estadística en la investigación, quedando demostrado que: La implementación de la mejora continua incrementa la eficacia en la línea de producción química de la Empresa Amoniaco y Productos Diversos SAC. Lima, 2017.

3.- Ha quedado demostrado que la media de la eficiencia antes de la aplicación de la mejora es de (82.7), lo cual es menor a la media de la eficiencia después de la aplicación que tuvo como resultado (98.0), la significancia de la prueba Wilcoxon se calculó en 0.00 por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. lo que indica que ha sido favorable la mejora de eficiencia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018. A ello se menciona que, el resultado obtenido coincide con lo investigado por Lorena (2017), en su tesis “Implementación de la mejora continua para incrementar la productividad de la empresa Amoniaco y productos diversos SAC. Puente piedra 2017”, se puede detallar que la media de la eficacia antes (76.38) es menor que la media de la eficacia después (90.84). Quedo demostrado que la media de la eficiencia después es mayor a la media de eficacia antes; según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa con esta evidencia estadística en la investigación, quedando demostrado que: La implementación de la mejora continua incrementa la eficiencia en la línea de producción química de la Empresa Amoniaco y Productos Diversos SAC. Lima, 2017.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería incrementa significativamente la productividad en un 26.25% en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018. Evidenciado por la media de la productividad antes 67.15% y la media de la productividad después 93.4%, la significancia de la prueba T-Student se calculó en 0.00 por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, aceptando que la aplicación de la mejora de procesos efectivamente incremento la productividad.

2. Se determinó que la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería incrementa significativamente la eficacia en un 8.55% en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018. Evidenciado por la media de la eficacia antes 87.15% y la media de la eficacia después 95.7%, la significancia de la prueba Wilcoxon se calculó en 0.00 por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, aceptando que la aplicación de la mejora de procesos efectivamente incremento la eficacia.

2. Se determinó que la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería incrementa significativamente la eficiencia en un 15.3% en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018. Evidenciado por la media de la eficiencia antes 82.7% y la media de la eficiencia después 98.0%, la significancia de la prueba Wilcoxon se calculó en 0.00 por tal razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, aceptando que la aplicación de la mejora de procesos efectivamente incremento la eficiencia.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la entidad pública, continuar con la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la productividad en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018. Asimismo, monitorear el cumplimiento de esta propuesta para incrementar la productividad.

2. Se recomienda a los directivos de la entidad pública, continuar con la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la eficacia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018. Asimismo, monitorear el cumplimiento de esta propuesta para incrementar la eficacia.

2. Se recomienda a los directivos de la entidad pública, continuar con la propuesta de la mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la eficiencia en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018. Asimismo, monitorear el cumplimiento de esta propuesta para incrementar la eficiencia.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BELTRÁN Arteaga, José del Carmen, “Propuesta de mejora del proceso logístico de recolección de mensajería en una empresa de transporte de mercancía” Estudio de caso. (Dirección de postgrados especialización en gerencia de la calidad) Universidad militar nueva granada, facultad de ingeniería, Bogotá D. C 2016.

ALVARADO, Wladimir del Rosario. “plan de mejora del proceso de servicio al cliente. Caso: empresa ALESSA S.A.” (Proyecto de investigación previo a la obtención del título de ingeniero comercial) Guayaquil – ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil, 2015.

IZQUIERDO Cardona, Diana. NIETO Pizarro, Sindy. “Implementación de un sistema de mejora continua kaizen, aplicado a la línea automotriz en una industria metalmecánica del Norte del Cauca”. Tesis (Título en Ingeniería Industrial). Santiago de Cali: Universidad de San Buenaventura Cali, facultad de Ingeniería, 2013. 125 pp.

FLORES Guivar, Elizabeth, MAS cruz, Arianna. Aplicación de La Metodología PHVA Para La Mejora de La Productividad en el área de producción de La empresa Kar & Ma S.A.C. Tesis (título profesional ingeniera industrial) Lima: Universidad San Martin Porres, Facultad de ingeniería y arquitectura. 2015. 422 pp.

ALMEIDA Ñaupas, Jhonny. OLIVARES Rosas, Nilton. Diseño e implementación de un proceso de mejora continua en la fábrica de prendas de vestir en la empresa Modetex. Tesis (Título Profesional de Ingeniero Industrial). Lima: Universidad de San Martin de Porras, facultad de Ingeniería y Arquitectura, 2013. 178 pp

HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. Metodología de la Investigación. 5. a ed. México : McGRAW-HILL- Interamericana Editores, S.A. de C.V., 2010. 607 pp. ISBN: 978-607-15-0291-9.

STEVEN O, Kimbrough & SCOTT A, Moore, Message Management Systems: Concepts, Motivations, and Strategic Effects, 2015. 29-52 pp.

VIII. ANEXOS

Anexo N° 1, Matriz de consistencia

0.- IDEA / PROBLEMA	4.- HIPOTESIS	6.- UNIVERSO Y MUESTRA	3.- VARIABLES	5.-METODOLOGIA	2.- RECOLECCION DE DATOS	1.- CAUSAS
IDEA: DEFICIENCIAS EN PROCESO DE REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ENVIO DE DOCUMENTOS.	LA PROPUESTA DE LA MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA INCREMENTA LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018?	UNIVERSO: PERU	INDEPENDIENTES O DE ENTRADA X1	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA E HIPÓTESIS	BIBLIOGRAFIA: LIBROS, TESIS, REVISTAS SOBRE TEMA DE PROCESOS	FALTA DE SOFTWARE ESPECIALIZADO
PROBLEMA: ¿CÓMO LA PROPUESTA DE LA MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA INCREMENTA LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018?		POBLACION: ENTIDAD PUBLICA	MEJORA DE PROCESOS	IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES: X1, X2	BIBLIOGRAFIA: LIBROS, TESIS, REVISTAS SOBRE TEMA PROCESOS	FALTA DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL
		MUESTRA: UNIDADES ORGANICAS		RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	BIBLIOGRAFIA: LIBROS, TESIS, REVISTAS SOBRE TEMA DE MATRIZ IPERC	FALTA DE PROCEDIMIENTOS
8.- TITULO:				SELECCIÓN DEL DISEÑO DE ESTADÍSTICO MÁS ADECUADO	BIBLIOGRAFIA: LIBROS, TESIS, REVISTAS SOBRE TEMA EFICIENCIA	FALTA DE COMPROMISO DE LA GERENCIA
PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018.			7.- DELIMITACION	DEPENDIENTE, SALIDA O RESPUESTA: X2	DETERMINAR LOS NIVELES DE FLUCTUACIÓN DE LAS VARIABLES	
			DELIMITACION TEMPORAL: 2018	INCREMENTO DE PRODUCTIVIDAD	DETERMINAR EL NÚMERO DE DATOS	
			DELIMITACION ESPACIAL: Av. Canaval y moreyra 385, San Isidro, LIMA		ANÁLISIS DE LOS DATOS	
9. OBJETIVOS					PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	

O. General:				CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
DETERMINAR LA PROPUESTA DE LA MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA INCREMENTA LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018						
O. Específicos:	H. Específicos:					
DETERMINAR LA PROPUESTA DE LA MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA INCREMENTA LA EFICACIA EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018	LA PROPUESTA DE LA MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA INCREMENTA LA EFICACIA EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018					
DETERMINAR LA PROPUESTA DE LA MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA INCREMENTA LA EFICIENCIA EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018.	LA PROPUESTA DE LA MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA INCREMENTA LA EFICIENCIA EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018.					

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo N° 2: Consentimiento de la institución



CONSTANCIA

Que el Sr. Wiliam Alcca Hurtado, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado: **"Propuesta de mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la productividad en el área de trámite documentario de una entidad pública, Lima 2018"**

Dicho trabajo se ha realizado con el personal administrativo y motorizado durante los meses de setiembre y octubre del 2018.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Lima 26 de noviembre del 2018



Anexo N° 3: instrumento

ENTIDAD PÚBLICA

TOTALMENTE EN DESACUERDO

EN DESACUERDO

INDIFERENTE

DE ACUERDO

TOTALMENTE DE ACUERDO

1

2

3

4

5

MEJORA DE PROCESOS									
PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL TERCERIZADO					ESCALA				
REGISTRO DE DOCUMENTOS					1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que, implementando un procedimiento para el registro de documentos enviados mediante empresas terceras beneficiará al proceso de mensajería nacional?								
2	¿Cree usted que, usando un software para el registro de documentos enviados mediante empresas terceras beneficiará al proceso de mensajería nacional?								
3	¿Cree usted que, usando eficientemente el excel mediante macros para el registro de documentos enviados mediante empresas terceras beneficiará al proceso de mensajería nacional.?								
SEGUIMIENTO DE ENVÍOS					ESCALA				
4	¿Cree usted que, implementando un procedimiento para el seguimiento y control de documentos enviados mediante empresas terceras beneficiará al proceso de mensajería nacional?								
5	¿Cree usted que, usando un software para el seguimiento de documentos enviados mediante empresas terceras beneficiará al proceso de mensajería nacional?								
6	¿Cree usted que, usando eficientemente el excel mediante macros para el seguimiento de documentos enviados mediante empresas terceras beneficiará al proceso de mensajería nacional?								
EFECTIVIDAD DE CONTACTO					ESCALA				
7	¿Cree usted que, es importante conocer la efectividad de contacto diario de la empresa tercera, que brinda el servicio de mensajería nacional?								
PROCESO DE MENSAJERÍA LOCAL MOTORIZADO									
REGISTRO DE DOCUMENTOS					ESCALA				
8	¿Cree usted que, implementando un procedimiento para el registro de documentos enviados por servicio motorizado beneficiará al proceso de mensajería motorizada en lima metropolitana y callao?								
9	¿Cree usted que, usando un software para el registro de documentos enviados por servicio motorizado beneficiará al proceso de mensajería motorizada en lima metropolitana y callao?								
10	¿Cree usted que, usando eficientemente el excel mediante macros para el registro de documentos enviados por servicio motorizado beneficiará al proceso de mensajería motorizada en lima metropolitana y callao?								
RUTEO DE DOCUMENTOS					ESCALA				
11	¿Cree usted que, implementando un procedimiento para el ruteo de documentos enviados por servicio motorizado mejorará el proceso de mensajería motorizada en lima metropolitana y callao?								
12	¿Cree usted que, un mejor ruteo de documentos mejorara los tiempos de entrega del servicio de mensajería motorizada en lima metropolitana y callao?								
13	¿Cree usted que, un mejor ruteo de documentos mejorara los tiempos de devolución de cargos del servicio de mensajería motorizada en lima metropolitana y callao?								
EFECTIVIDAD DE CONTACTO					ESCALA				

14	¿Cree usted que, es importante conocer la efectividad de contacto diario del servicio motorizado de lima metropolitana y callao?						
PRODUCTIVIDAD							
USO OPTIMO DE RECURSOS						ESCALA	
15	¿Cree usted que, la cantidad de personal asignado para el seguimiento y control es suficiente para optimizar el proceso de mensajería nacional?						
16	¿Cree usted que, la cantidad de personal motorizado es suficiente para optimizar el servicio de mensajería en lima metropolitana y callao?						
OBJETIVOS TRAZADOS						ESCALA	
17	¿Cree usted que, la mejora de procesos de la gestión de mensajería contribuirá a mejorar los objetivos de la entidad pública?						
SERVICIO PROVISTO						ESCALA	
18	¿Cree usted que, la mejora de procesos de la gestión de mensajería mejorara el nivel de satisfacción de los beneficiarios?						

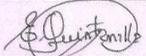
Anexo N° 4: Formato de validación de instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: ALLCCA HURTADO, WILLIAM

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
MEJORA DE PROCESOS	ANÁLISIS DE PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL TERCERIZADO	REGISTRO DE DOCUMENTOS	¿CREE USTED QUE, IMPLEMENTANDO UN PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?	TOTALMENTE EN DESACUERDO 1	✓		
			¿CREE USTED QUE, USANDO UN SOFTWARE PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?	EN DESACUERDO 2	✓		
			¿CREE USTED QUE, USANDO EFICIENTEMENTE EL EXCEL MEDIANTE MACROS PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?	INDIFERENTE 3	✓		
		SEGUIMIENTO DE ENVÍOS	¿CREE USTED QUE, IMPLEMENTANDO UN PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?	DE ACUERDO 4	✓		
			¿CREE USTED QUE, USANDO UN SOFTWARE PARA EL SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?		✓		
			¿CREE USTED QUE, USANDO EFICIENTEMENTE EL EXCEL MEDIANTE MACROS PARA EL SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?		✓		
	EFFECTIVIDAD DE CONTACTO	¿CREE USTED QUE, ES IMPORTANTE CONOCER LA EFFECTIVIDAD DE CONTACTO DIARIO DE LA EMPRESA TERCERA, QUE BRINDA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA NACIONAL?		✓			
	ANÁLISIS DE PROCESO DE MENSAJERÍA LOCAL MOTORIZADO	REGISTRO DE DOCUMENTOS	¿CREE USTED QUE, IMPLEMENTANDO UN PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS POR SERVICIO MOTORIZADO BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		✓		
			¿CREE USTED QUE, USANDO UN SOFTWARE PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS POR SERVICIO MOTORIZADO BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		✓		
			¿CREE USTED QUE, USANDO EFICIENTEMENTE EL EXCEL MEDIANTE MACROS PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS POR SERVICIO MOTORIZADO BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		✓		
		RUTEO DE DOCUMENTOS	¿CREE USTED QUE, IMPLEMENTANDO UN PROCEDIMIENTO PARA EL RUTEO DE DOCUMENTOS ENVIADOS POR SERVICIO MOTORIZADO MEJORARÁ EL PROCESO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		✓		
			¿CREE USTED QUE, UN MEJOR RUTEO DE DOCUMENTOS MEJORARÁ LOS TIEMPOS DE ENTREGA DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		✓		
¿CREE USTED QUE, UN MEJOR RUTEO DE DOCUMENTOS MEJORARÁ LOS TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN DE CARGOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?				✓			
EFFECTIVIDAD DE CONTACTO	¿CREE USTED QUE, ES IMPORTANTE CONOCER LA EFFECTIVIDAD DE CONTACTO DIARIO DEL SERVICIO MOTORIZADO DE LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		✓				
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	USO OPTIMO DE RECURSOS	¿CREE USTED QUE, LA CANTIDAD DE PERSONAL ASIGNADO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL ES SUFICIENTE PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?		✓		
			¿CREE USTED QUE, LA CANTIDAD DE PERSONAL MOTORIZADO ES SUFICIENTE PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		✓		
	EFICACIA	OBJETIVOS TRAZADOS	¿CREE USTED QUE, LA MEJORA DE PROCESOS DE LAS GESTIÓN DE MENSAJERÍA CONTRIBUIRÁ A MEJORAR LOS OBJETIVOS DE LA ENTIDAD PÚBLICA?		✓		
	CALIDAD	SERVICIO PROVISTO	¿CREE USTED QUE, LA MEJORA DE PROCESOS DE LAS GESTIÓN DE MENSAJERÍA MEJORARÁ EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS?		✓		
FIRMA DEL EXPERTO			FECHA 19/09/18	Eduardo Quintanilla de la Cruz 06253523 / CIP: 35643			

NOTA: LAS DIMENSIONES E INDICADORES, SOLO SI PROCEDEN, EN DEPENDENCIA DE LA NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN Y DE LAS VARIABLES

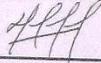
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR: ALLCA HURTADO, WILLIAM

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

ASPECTO POR EVALUAR								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
MEJORA DE PROCESOS	ANÁLISIS DE PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL TERCERIZADO	REGISTRO DE DOCUMENTOS	¿CREE USTED QUE, IMPLEMENTANDO UN PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?	TOTALMENTE EN DESACUERDO 1	/			
			¿CREE USTED QUE, USANDO UN SOFTWARE PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?	EN DESACUERDO 2	/			
			¿CREE USTED QUE, USANDO EFICIENTEMENTE EL EXCEL MEDIANTE MACROS PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?	INDIFERENTE 3	/			
		SEGUIMIENTO DE ENVÍOS	¿CREE USTED QUE, IMPLEMENTANDO UN PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?	DE ACUERDO 4	/			
			¿CREE USTED QUE, USANDO UN SOFTWARE PARA EL SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?		/			
			¿CREE USTED QUE, USANDO EFICIENTEMENTE EL EXCEL MEDIANTE MACROS PARA EL SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?		/			
	EFFECTIVIDAD DE CONTACTO	¿CREE USTED QUE, ES IMPORTANTE CONOCER LA EFFECTIVIDAD DE CONTACTO DIARIO DE LA EMPRESA TERCERA, QUE BRINDA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA NACIONAL?		/				
	ANÁLISIS DE PROCESO DE MENSAJERÍA LOCAL MOTORIZADO	REGISTRO DE DOCUMENTOS	¿CREE USTED QUE, IMPLEMENTANDO UN PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS POR SERVICIO MOTORIZADO BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		/			
			¿CREE USTED QUE, USANDO UN SOFTWARE PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS POR SERVICIO MOTORIZADO BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		/			
			¿CREE USTED QUE, USANDO EFICIENTEMENTE EL EXCEL MEDIANTE MACROS PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS POR SERVICIO MOTORIZADO BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		/			
		RUTEO DE DOCUMENTOS	¿CREE USTED QUE, IMPLEMENTANDO UN PROCEDIMIENTO PARA EL RUTEO DE DOCUMENTOS ENVIADOS POR SERVICIO MOTORIZADO MEJORARÁ EL PROCESO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		/			
			¿CREE USTED QUE, UN MEJOR RUTEO DE DOCUMENTOS MEJORARÁ LOS TIEMPOS DE ENTREGA DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		/			
¿CREE USTED QUE, UN MEJOR RUTEO DE DOCUMENTOS MEJORARÁ LOS TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN DE CARGOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?				/				
EFFECTIVIDAD DE CONTACTO	¿CREE USTED QUE, ES IMPORTANTE CONOCER LA EFFECTIVIDAD DE CONTACTO DIARIO DEL SERVICIO MOTORIZADO DE LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		/					
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	USO OPTIMO DE RECURSOS	¿CREE USTED QUE, LA CANTIDAD DE PERSONAL ASIGNADO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL ES SUFICIENTE PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?		/			
			¿CREE USTED QUE, LA CANTIDAD DE PERSONAL MOTORIZADO ES SUFICIENTE PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?		/			
	EFICACIA	OBJETIVOS TRAZADOS	¿CREE USTED QUE, LA MEJORA DE PROCESOS DE LAS GESTIÓN DE MENSAJERÍA CONTRIBUIRÁ A MEJORAR LOS OBJETIVOS DE LA ENTIDAD PÚBLICA?		/			
CALIDAD	SERVICIO PROVISTO	¿CREE USTED QUE, LA MEJORA DE PROCESOS DE LAS GESTIÓN DE MENSAJERÍA MEJORARÁ EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS?		/				

FIRMA DEL EXPERTO 

FECHA 29/09/18

Héctor Antonio Gil Sandoval

DNI: 03684199

NOTA: LAS DIMENSIONES E INDICADORES, SOLO SI PROCEDEN, EN DEPENDENCIA DE LA NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN Y DE LAS VARIABLES.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018

APellidos y nombres del investigador: ALLCCA HURTADO, WILLIAM

APellidos y nombres del experto:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
MEJORA DE PROCESOS	ANÁLISIS DE PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL TERCERIZADO	REGISTRO DE DOCUMENTOS	¿CREE USTED QUE, IMPLEMENTANDO UN PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?	TOTALMENTE EN DESACUERDO 1			
			¿CREE USTED QUE, USANDO UN SOFTWARE PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?	EN DESACUERDO 2			
			¿CREE USTED QUE, USANDO EFICIENTEMENTE EL EXCEL MEDIANTE MACROS PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?	INDIFERENTE 3			
		SEGUIMIENTO DE ENVÍOS	¿CREE USTED QUE, IMPLEMENTANDO UN PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?	DE ACUERDO 4			
			¿CREE USTED QUE, USANDO UN SOFTWARE PARA EL SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?				
			¿CREE USTED QUE, USANDO EFICIENTEMENTE EL EXCEL MEDIANTE MACROS PARA EL SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS ENVIADOS MEDIANTE EMPRESAS TERCERAS BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL?				
	EFFECTIVIDAD DE CONTACTO	¿CREE USTED QUE, ES IMPORTANTE CONOCER LA EFFECTIVIDAD DE CONTACTO DIARIO DE LA EMPRESA TERCERA, QUE BRINDA EL SERVICIO DE MENSAJERÍA NACIONAL?					
	ANÁLISIS DE PROCESO DE MENSAJERÍA LOCAL MOTORIZADO	REGISTRO DE DOCUMENTOS	¿CREE USTED QUE, IMPLEMENTANDO UN PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS POR SERVICIO MOTORIZADO BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?				
			¿CREE USTED QUE, USANDO UN SOFTWARE PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS POR SERVICIO MOTORIZADO BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?				
			¿CREE USTED QUE, USANDO EFICIENTEMENTE EL EXCEL MEDIANTE MACROS PARA EL REGISTRO DE DOCUMENTOS ENVIADOS POR SERVICIO MOTORIZADO BENEFICIARÁ AL PROCESO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?				
		RUTEO DE DOCUMENTOS	¿CREE USTED QUE, IMPLEMENTANDO UN PROCEDIMIENTO PARA EL RUTEO DE DOCUMENTOS ENVIADOS POR SERVICIO MOTORIZADO MOEJORARÁ EL PROCESO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?				
			¿CREE USTED QUE, UN MEJOR RUTEO DE DOCUMENTOS MEJORARÁ LOS TIEMPOS DE ENTREGA DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?				
¿CREE USTED QUE, UN MEJOR RUTEO DE DOCUMENTOS MEJORARÁ LOS TIEMPOS DE DEVOLUCIÓN DE CARGOS DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA MOTORIZADA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?							
EFFECTIVIDAD DE CONTACTO	¿CREE USTED QUE, ES IMPORTANTE CONOCER LA EFFECTIVIDAD DE CONTACTO DIARIO DEL SERVICIO MOTORIZADO DE LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?						
PRODUCTIVIDAD	EFICIENCIA	USO OPTIMO DE RECURSOS	¿CREE USTED QUE, LA CANTIDAD DE PERSONAL ASIGNADO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL ES SUFICIENTE PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE MENSAJERÍA NACIONAL? ¿CREE USTED QUE, LA CANTIDAD DE PERSONAL MOTORIZADO ES SUFICIENTE PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO DE MENSAJERÍA EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO?				
	EFICACIA	OBJETIVOS TRAZADOS	¿CREE USTED QUE, LA MEJORA DE PROCESOS DE LAS GESTIÓN DE MENSAJERÍA CONTRIBUIRÁ A MEJORAR LOS OBJETIVOS DE LA ENTIDAD PÚBLICA?				
	CALIDAD	SERVICIO PROVISTO	¿CREE USTED QUE, LA MEJORA DE PROCESOS DE LAS GESTIÓN DE MENSAJERÍA MEJORARÁ EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS?				
FIRMA DEL EXPERTO			FECHA 25/01/2018	Osmand Plasencia Chata. DNI 01900471 123456			

NOTA: LAS DIMENSIONES E INDICADORES, SOLO SI PROCEDEN, EN DEPENDENCIA DE LA NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN Y DE LAS VARIABLES.

Anexo N° 5: Valoración de propuesta por especialistas

Valoración de la propuesta por criterio de especialistas

CRITERIO DE ESPECIALISTA EXPERTO

Nombres y apellidos: Eduardo Quintanilla De La Cruz.

Grado académico o científico: Doctor.

Años de experiencia: Más de 15 años de experiencia.

Experiencia en gestión empresarial y productiva: Si.

Estimado Ingeniero:

Estamos realizando una investigación relacionada a una "Propuesta de mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la productividad en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018"

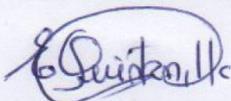
Como parte de la misma hemos elaborado la mejora que se acompaña y requerimos de usted su valoración con la mayor objetividad posible.

Agradecemos su sincera respuesta.

En cada caso se incluyen cinco opciones de las cuales usted debe seleccionar una de acuerdo con la escala siguiente: **MA**: Muy adecuado, **A**: Adecuado, **PA**: Poco adecuado, **NA**: No adecuado e **I**: Inadecuado.

ASPECTO	MA	A	PA	NA	I
1. Importancia de la temática seleccionada.		X			
2. Fundamentos de la propuesta.		X			
3. Estructura de la propuesta.		X			
4. Ajuste de la propuesta al tipo de actividad.		X			
5. Factibilidad de la aplicación de la propuesta.	X				

Le solicitamos que añada al dorso cualquier sugerencia que entienda prudente para el perfeccionamiento del resultado que se presenta.


CIP 35643
DNI 06293988

Valoración de la propuesta por criterio de especialistas

CRITERIO DE ESPECIALISTA EXPERTO

Nombres y apellidos: Osmar Morales Chalco.

Grado académico o científico: Magister.

Años de experiencia: Más de 10 años de experiencia.

Experiencia en gestión empresarial y productiva: Si.

Estimado Ingeniero:

Estamos realizando una investigación relacionada a una "Propuesta de mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la productividad en el área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018"

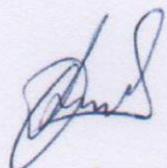
Como parte de la misma hemos elaborado la mejora que se acompaña y requerimos de usted su valoración con la mayor objetividad posible.

Agradecemos su sincera respuesta.

En cada caso se incluyen cinco opciones de las cuales usted debe seleccionar una de acuerdo con la escala siguiente: **MA**: Muy adecuado, **A**: Adecuado, **PA**: Poco adecuado, **NA**: No adecuado e **I**: Inadecuado.

ASPECTO	MA	A	PA	NA	I
1. Importancia de la temática seleccionada.	X				
2. Fundamentos de la propuesta.		X			
3. Estructura de la propuesta.		X			
4. Ajuste de la propuesta al tipo de actividad.	X				
5. Factibilidad de la aplicación de la propuesta.	X				

Le solicitamos que añada al dorso cualquier sugerencia que entienda prudente para el perfeccionamiento del resultado que se presenta.


CIP= 123426

Valoración de la propuesta por criterio de especialistas

CRITERIO DE ESPECIALISTA EXPERTO

Nombres y apellidos: Giovanna Mamani.

Grado académico o científico: Magister

Años de experiencia: Más de 08 años de experiencia.

Experiencia en gestión empresarial y productiva: Si.

Estimada Ingeniera:

Estamos realizando una investigación relacionada a una "Propuesta de mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la productividad del área de trámite documentario de una entidad pública, lima 2018"

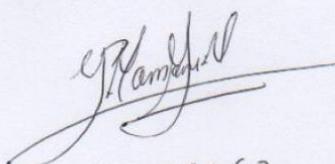
Como parte de la misma hemos elaborado la mejora que se acompaña y requerimos de usted su valoración con la mayor objetividad posible.

Agradecemos su sincera respuesta.

En cada caso se incluyen cinco opciones de las cuales usted debe seleccionar una de acuerdo con la escala siguiente: **MA:** Muy adecuado, **A:** Adecuado, **PA:** Poco adecuado, **NA:** No adecuado e **I:** Inadecuado.

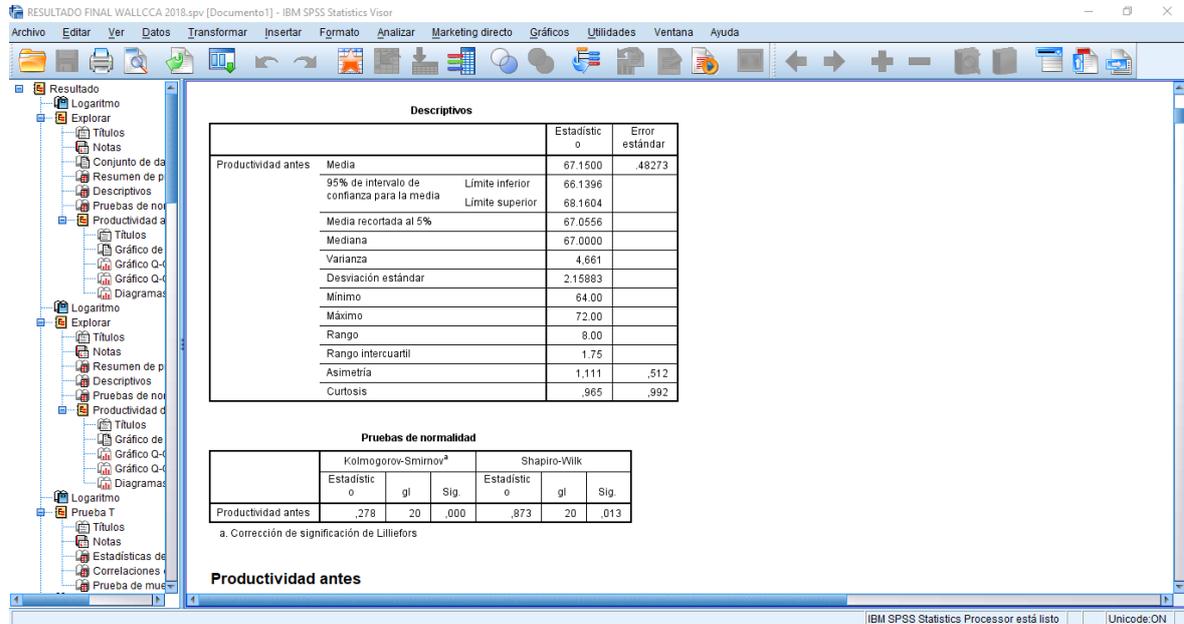
ASPECTO	MA	A	PA	NA	I
1. Importancia de la temática seleccionada.	X				
2. Fundamentos de la propuesta.	X				
3. Estructura de la propuesta.	X				
4. Ajuste de la propuesta al tipo de actividad.	X				
5. Factibilidad de la aplicación de la propuesta.	X				

Le solicitamos que añada al dorso cualquier sugerencia que entienda prudente para el perfeccionamiento del resultado que se presenta.

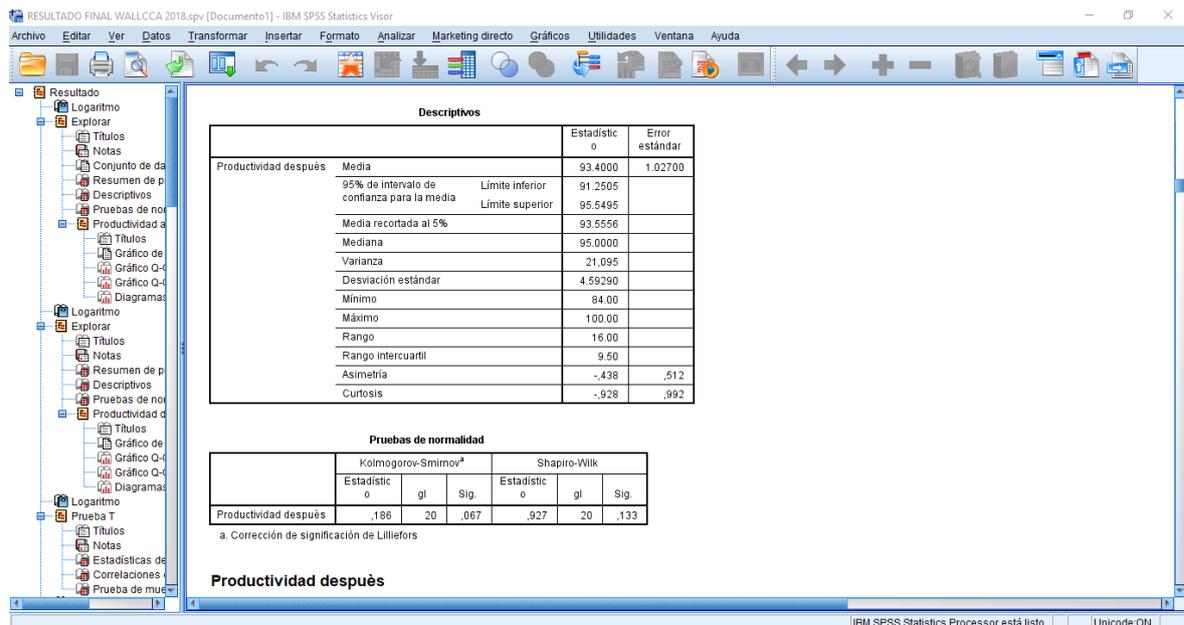

44259063

Anexo N° 6: imágenes de resultados

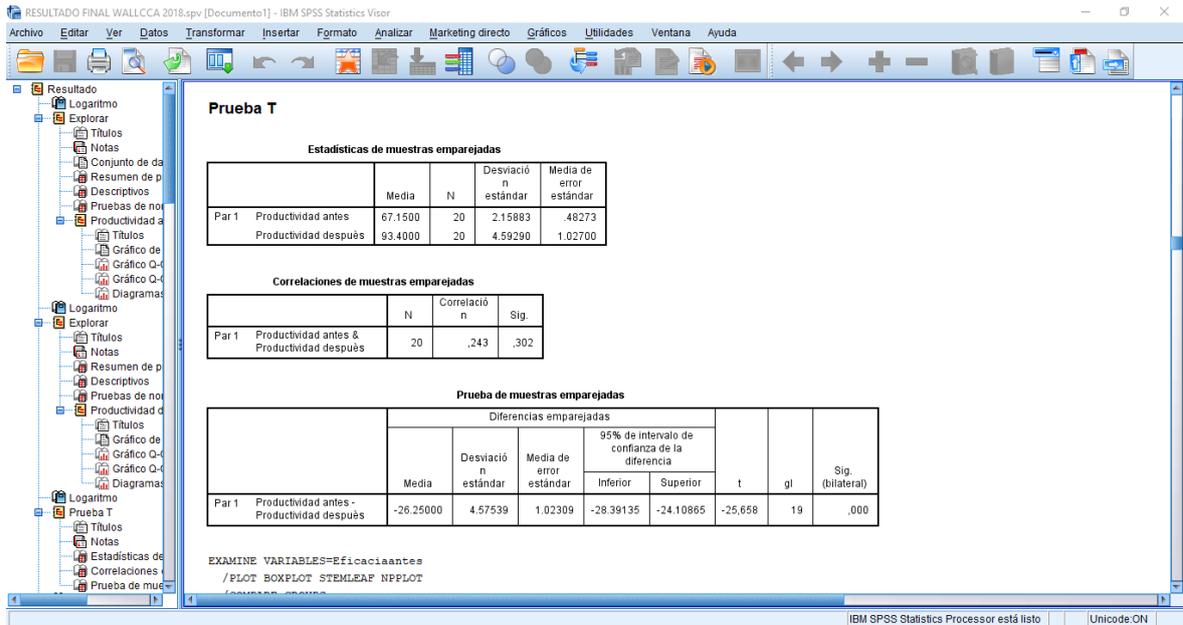
PRODUCTIVIDAD ANTES



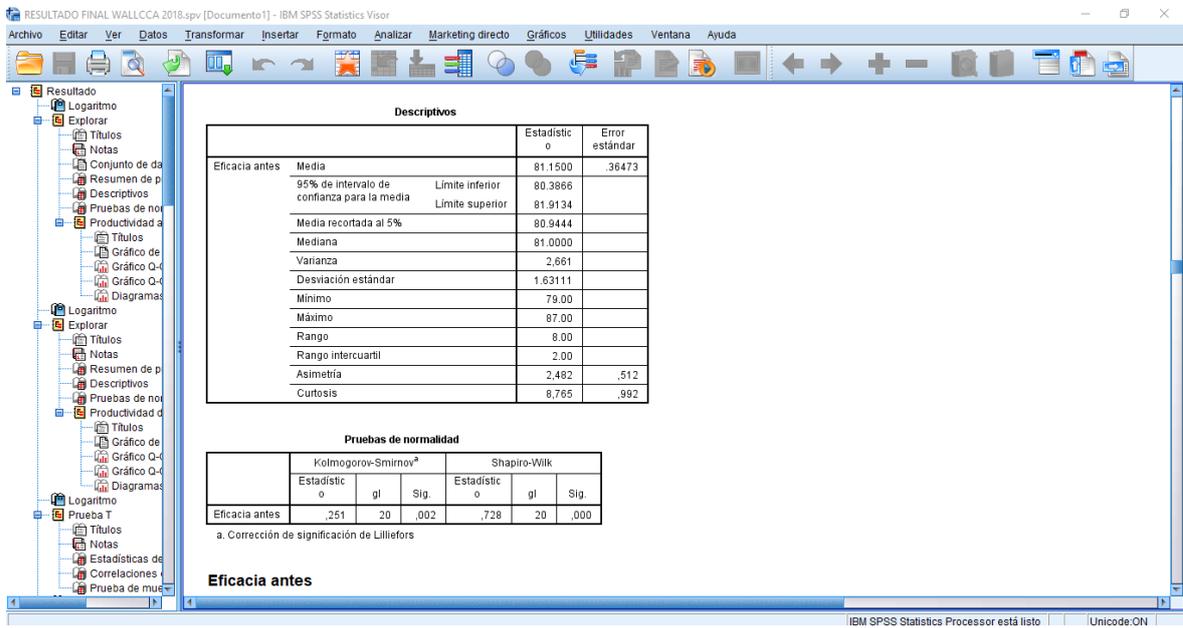
PRODUCTIVIDAD DESPUES



PRUEBA T STUDENT



EFICACIA ANTES



EFICACIA DESPUES

RESULTADO FINAL WALLCCA 2018.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
 - Explorar
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Resumen de p
 - Descriptivos
 - Pruebas de no
 - Productividad d
 - Títulos
 - Gráfico de
 - Gráfico Q-Q
 - Gráfico Q-Q
 - Diagramas
 - Logaritmo
 - Explorar
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de p
 - Descriptivos
 - Pruebas de no
 - Productividad d
 - Títulos
 - Gráfico de
 - Gráfico Q-Q
 - Gráfico Q-Q
 - Diagramas
 - Prueba T
 - Títulos
 - Notas
 - Estadísticas de
 - Correlaciones
 - Prueba de mues

Descriptivos

		Estadistic o	Error estándar
Eficacia después	Media	95,5000	,71267
	95% de intervalo de confianza para la media	Limite inferior Limite superior	94,0084 96,9916
	Media recortada al 5%	95,5556	
	Mediana	96,5000	
	Varianza	10,158	
	Desviación estándar	3,18715	
	Mínimo	90,00	
	Máximo	100,00	
	Rango	10,00	
	Rango intercuartil	5,75	
	Asimetría	-,390	,512
	Curtosis	-1,126	,992

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadistic o	gl	Sig.	Estadistic o	gl	Sig.
Eficacia después	,181	20	,085	,919	20	,094

a. Corrección de significación de Lilliefors

Eficacia después

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

PRUEBA WILCOXON

RESULTADO FINAL WALLCCA 2018.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
 - Explorar
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Resumen de p
 - Descriptivos
 - Pruebas de no
 - Productividad d
 - Títulos
 - Gráfico de
 - Gráfico Q-Q
 - Gráfico Q-Q
 - Diagramas
 - Logaritmo
 - Explorar
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de p
 - Descriptivos
 - Pruebas de no
 - Productividad d
 - Títulos
 - Gráfico de
 - Gráfico Q-Q
 - Gráfico Q-Q
 - Diagramas
 - Prueba T
 - Títulos
 - Notas
 - Estadísticas de
 - Correlaciones
 - Prueba de mues

Pruebas NPar

Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo

Rangos

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Eficacia después -	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
Eficacia antes	Rangos positivos	20 ^b	10,50	210,00
	Empates	0 ^c		
	Total	20		

a. Eficacia después < Eficacia antes
b. Eficacia después > Eficacia antes
c. Eficacia después = Eficacia antes

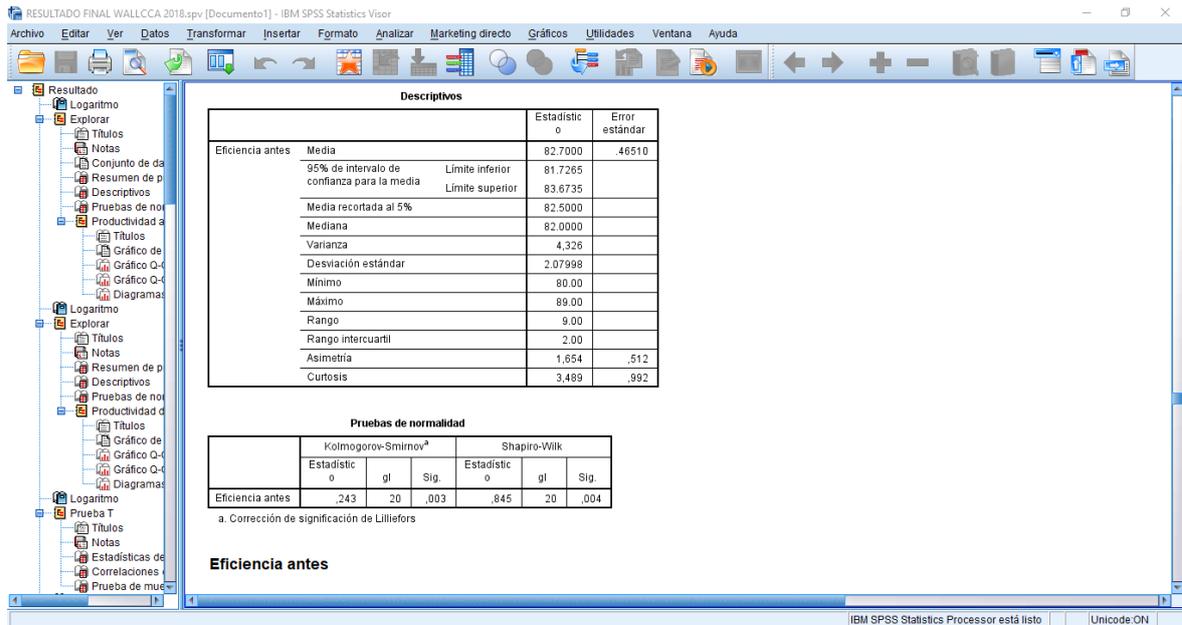
Estadísticos de prueba^a

	Eficacia después - Eficacia antes
Z	-3,934 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,000

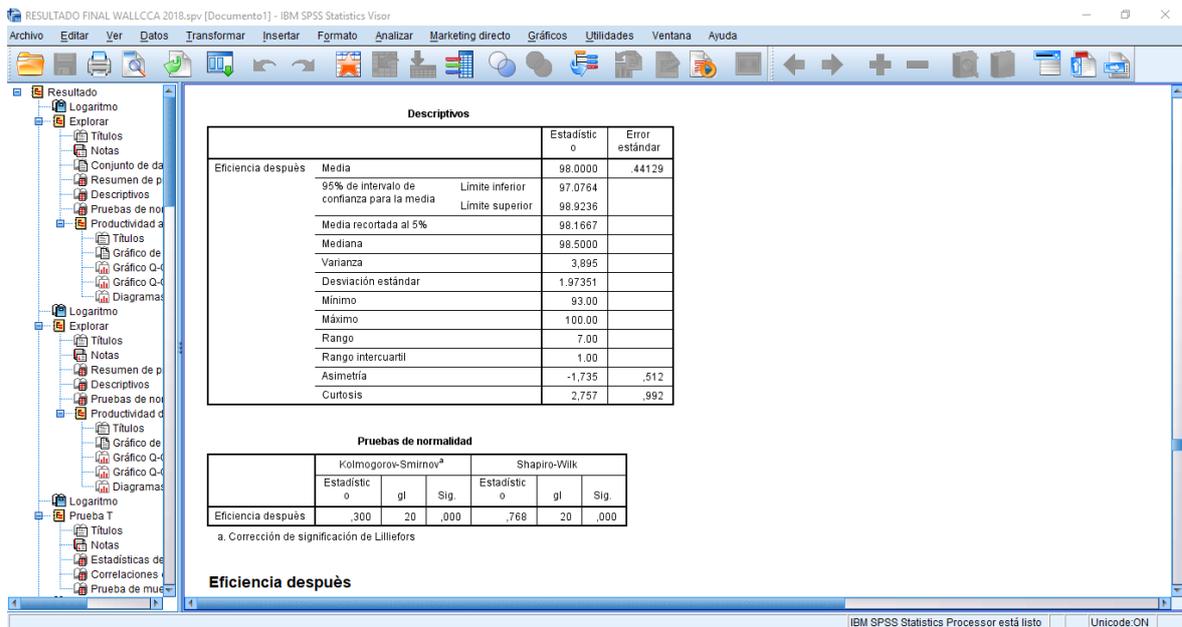
a. Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo
b. Se basa en rangos negativos.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

EFICIENCIA ANTES



EFICIENCIA DESPUES



PRUEBA WILCOXON

RESULTADO FINAL WALLCCA 2018.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Explorar
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de da
 - Resumen de p
 - Descriptivos
 - Pruebas de no
 - Productividad a
 - Títulos
 - Gráfico de
 - Gráfico Q-Q
 - Gráfico Q-Q
 - Diagrama
- Logaritmo
- Explorar
 - Títulos
 - Notas
 - Resumen de p
 - Descriptivos
 - Pruebas de no
 - Productividad d
 - Títulos
 - Gráfico de
 - Gráfico Q-Q
 - Gráfico Q-Q
 - Diagrama
- Logaritmo
- Prueba T
 - Títulos
 - Notas
 - Estadísticas de
 - Correlaciones
 - Prueba de mues

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Eficiencia después	20	98.0000	1.97351	93.00	100.00
Eficiencia antes	20	82.7000	2.07998	80.00	89.00

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

Rangos

	N	Rango promedio	Suma de rangos
Eficiencia antes - Rangos negativos	20 ^a	10.50	210.00
Eficiencia después - Rangos positivos	0 ^b	.00	.00
Empates	0 ^c		
Total	20		

a. Eficiencia antes < Eficiencia después
 b. Eficiencia antes > Eficiencia después
 c. Eficiencia antes = Eficiencia después

Estadísticos de prueba^a

	Eficiencia antes - Eficiencia después
Z	-3.932 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	.000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, **Héctor Antonio Gil Sandoval**, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de **Ingeniería Industrial, Programa de Formación para adultos** de la Universidad César Vallejo Sede Callao, revisor de la tesis titulada:

"Propuesta de mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la productividad en el área de trámite documentario de una entidad pública, Lima 2018", del (de la) estudiante **Alicca Hurtado William**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 21 de diciembre de 2018



 Msc. Ing. Héctor Antonio Gil Sandoval
 DNI: 03684198

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

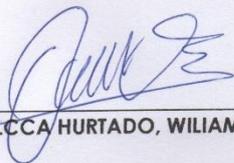


**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo **ALLCCA HURTADO, WILIAM**, identificado con DNI N° **43210175**, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería industrial de la Universidad César Vallejo, **autorizo (X)**, No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS DE LA GESTIÓN DE MENSAJERÍA PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO DE UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:


ALLCCA HURTADO, WILIAM

DNI: 43210175

FECHA: 25 de Marzo del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

"Propuesta de Mejora de Procesos de la Gestión de Mensajería para incrementar La productividad en el área de trámite documentario de una Entidad Pública, Lima 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

AUTOR:

Alicca Hurtado, Wiliam

ASESOR:

Msc. Héctor Antonio Gil Sandoval

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	www.repositorioacad...	3 %
2	docalide.us	2 %
3	docplayer.es	2 %
4	www.scribd.com	2 %
5	www.id-e.com	2 %
6	Entregado a Braintree...	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Facultad de Ingeniería

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Wiliam Allcca Hurtado

INFORME TÍTULADO:

“Propuesta de mejora de procesos de la gestión de mensajería para incrementar la productividad en el área de tramite documentario de una entidad pública, Lima 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Ingeniero Industrial

SUSTENTADO EN FECHA: 17/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 16 Dieciséis



Mg. Daniel Luiggi Ortega Zavala

