



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Aplicación del Ciclo de Deming PHVA para mejorar la productividad en la atención de los expedientes en la Dirección de Investigación de Lavados de Activos PNP, Cercado de Lima – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero Industrial

AUTOR:

Fernández Cañari , Jhover Iván (ORCID: 0000-0001-5132-5188)

ASESORA:

Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela (ORCID: 0000-0002-2308-4281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema de Gestión de la Seguridad y Calidad

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

El presente trabajo dedico a mis padres por haberme enseñado de que con esfuerzo y su apoyo contribuyeron en la culminación de mi trabajo.

Agradecimiento

A mi familia por inculcarme valores y por brindarme su apoyo en los momentos más difíciles.

A mi asesora, la Dra. Ing. Luz Graciela Sánchez Ramírez, que me guío con paciencia en la realización de mi tesis.

Y finalmente, a todas las personas que estuvieron siempre presentes y han hecho

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	20
III. METODOLOGÍA	34
3.1. Tipo y Diseño de investigación	34
3.2. Variables y Operacionalización	35
3.3. Población, muestra y muestreo	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
3.5. Procedimiento	39
3.6. Métodos de análisis de datos	39
3.7. Aspectos éticos	40
IV. RESULTADOS	41
V. DISCUSION	68
VI. CONCLUSIONES	72
VII. RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS	74
ANEXOS	91

Índice de Tablas

Tabla 1. Causas del problema sobre la Baja Productividad en la atención de los expedientes en la Dirección de Lavados de Activos de la PNP	13
Tabla 2. Población para la Investigación	37
Tabla 3. Validación del Instrumento por Juicio de expertos	38
Tabla 4. Etapa de planificación del Ciclo de Deming	42
Tabla 5. Etapa actual de la aplicación del ciclo de Deming	53
Tabla 6. Comparativo del antes y después de la Variable Independiente	55
Tabla 7. Comparativo del antes y después de la Dimensión Planificar	56
Tabla 8. Comparativo del antes y después de la Dimensión Hacer	57
Tabla 9. Comparativo del antes y después de la Dimensión Verificar	58
Tabla 10. Comparativo del antes y después de la Dimensión Actuar	59
Tabla 11. Comparativo del antes y después de la Productividad	60
Tabla 12. Comparativo del antes y después del nivel de eficacia	61
Tabla 13. Comparativo del antes y después del nivel de eficiencia	62
Tabla 14. Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov.	63
Tabla 15. Comparativa productividad antes y después	64
Tabla 16. Validación de la hipótesis	64
Tabla 17. Estadísticas de muestras emparejadas	65
Tabla 18. Prueba de hipótesis Específica 1	65
Tabla 19. Estadísticas de muestras emparejadas	66
Tabla 20. Prueba de hipótesis Específica 2	66
Tabla 21. Estadísticas de muestras emparejadas	67
Tabla 22. Prueba de Hipótesis General	67

Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama de Pareto	14
Figura 2.	Diagrama de Ishikawa	15
Figura 3.	Dirección de Investigación de Lavado de Activos	41
Figura 4.	Principales problemas en la Dirección de Investigación de lavado de Activos	42
Figura 5.	Diagrama de proceso de la situación actual del proceso.	44
Figura 6.	Propuesta del nuevo diagrama del flujo de proceso.	45
Figura 7 .	Capacitación de Mejora continúa	46
Figura 8.	Modelo de gestión por procesos	47
Figura 9.	Propuesta del modelo de gestión por proceso en la Dirección de Investigación de lavados de activos	48
Figura 10.	Antes del orden y limpieza de documentos innecesarios en el área.	50
Figura 11.	Orden y limpieza de los puestos de trabajo	50
Figura 12.	Oficinas en desorden	51
Figura 13.	Pésima distribución de los escritorios	51
Figura 14.	Promedio de aplicación del Ciclo de Deming PHVA antes y después	52
Figura 15.	Promedio de productividad antes y después	52

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar como la aplicación del Ciclo de Deming PHVAPHVA mejora la productividad en la atención de los expedientes en la Dirección de Lavados de Activos de la PNP, Lima- 2019, por medio del uso de la ficha de recolección de datos que permitió mejorar la atención de los expedientes de la Dirección de Lavado de Activos de la PNP.

Para este trabajo se empleó un estudio aplicado, de enfoque de la investigación fue cuantitativo, de diseño cuasi experimental debido a que hubo manipulación de la variable independiente, así mismo se utilizó una población de 42 expedientes recibidos en la Dirección de lavados de Activos, se ha empleado como instrumento de medición la ficha de recolección de datos, Una vez recabada la información se realizó la estadística descriptiva a través de gráficos estadísticos y la estadística inferencial a través del programa SPSS versión 21 utilizando como prueba de hipótesis la T de student.

Se concluye que siendo el valor de la significancia de la hipótesis general (sig.) es de 0.000 siendo menor a 0.05, lo cual indica que se rechazó la hipótesis nula H_0 y se aceptó la H_a , por lo tanto, la aplicación del Ciclo de Deming PHVA mejoró la productividad en la atención de los expedientes en la Dirección de Investigación de Lavados de Activos, Lima- 2019.

Palabras Claves: *Ciclo de Deming, productividad, expedientes*

Abstract

The objective of this research was to determine how the application of the Deming cycle PHVA improves productivity in the handling of files in the PNP Asset Laundering Directorate, Lima - 2019, through the use of the data collection card that improved the attention of the files of the Directorate of Money Laundering of the PNP.

For this work was employed an applied study, research approach was quantitative, of almost experimental design because there was manipulation of the independent variable, a population of 42 files received at the Directorate of Assets Laundering was also used, the data collection sheet has been used as a measuring instrument, Once the information was collected, the descriptive statistics were obtained through statistical charts and the inferential statistics through the SPSS version 21 program using as hypothesis test the T of student.

It is concluded that being the value of the significance of the general hypothesis (sig.) is 0.000 being less than 0.05, indicating that the null H_0 hypothesis was rejected and the H_a was accepted, therefore the application of the Deming Cycle improved productivity in the care of files at the Asset Laundering Research Directorate, Lima- 2019.

Keywords: *Deming's cycle, productivity, processes*

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SÁNCHEZ RAMÍREZ, LUZ GRACIELA, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA y Escuela Profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: **“APLICACIÓN DEL CICLO DEMING PHVA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS EXPEDIENTES EN LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LAVADOS DE ACTIVOS PNP, CERCADO DE LIMA – 2019.”**, del (los) autor (autores) **FERNANDEZ CAÑARI JHOVER IVAN**, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Lima, 31 de mayo de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SÁNCHEZ RAMÍREZ, LUZ GRACIELA DNI: 32771174 ORCID: 0000-0002-2308-4281	