



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

Mejora de procesos para incrementar la productividad en el área de tesorería de la empresa Mediterranean Shipping Company del Perú SAC, callao, 2016.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO EMPRESARIAL**

AUTOR

MUÑOZ MUÑOZ Ángel Martín

ASESOR

Mg. Gamarra Cabello, César Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ESTRATEGIA Y PLANEAMIENTO

LIMA – PERÚ

2016

Página del jurado

PRESIDENTE (A):

Nombre y Apellido

Firma

SECRETARIO (A):

Nombre y Apellido

Firma

VOCAL:

Nombre y Apellido

Firma

Dedicatoria

A mis queridos padres Muñoz Eulogio y
Lascase Luzmila maestros de toda una vida.
A Nelson Muñoz quien me acompaña día a
día en cada uno de mis pasos.

Agradecimiento

A Dios por darme la fuerza espiritual y por todas las oportunidades que me brindan en la vida.

Agradecer todo el apoyo, esfuerzo y colaboración, al Mg. César Gamarra Cabello y Ing. Daniel Silva Siu, quienes permitieron la realización de la presente tesis y sobre todo la asesoría y paciencia brindada.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Ángel Martín Muñoz Muñoz con DNI N° 47979949, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería empresarial declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima 02 de diciembre del 2016

Ángel Martín Muñoz Muñoz

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Mejora de procesos para incrementar la productividad en el área de tesorería de la empresa MSC del Perú SAC, Callao, 2016.", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero empresarial.

Ángel Martin Muñoz Muñoz

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
Presentación	vi
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas.....	20
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación.....	31
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos	32
II. MÉTODO.....	33
2.1 Diseño de investigación	33
2.2 Variable – operacionalización	34
2.3 Población y muestra.....	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5 Métodos de análisis de datos	38
2.6 Aspectos éticos	49
III. RESULTADOS.....	50
IV. DISCUSIÓN	66
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES.....	71
VIII. REFERENCIAS	74
ANEXOS	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos de la productividad.....	27
Figura 2. Fórmula para calcular la eficiencia	28
Figura 3. Fórmula para calcular la eficacia	29
Figura 4. Diagrama de diseño cuasi experimental.....	34
Figura 5 Cuadro de operacionalización de variables	36
Figura 6. Diagrama de Ishikawa	39
Figura 7. Cuadro de valoración de Pareto	40
Figura 8. Gráfica de Pareto Fuente:.....	40
Figura 9. Flujograma del área de tesorería.....	42
Figura 10. DAP del área de tesorería	43
Figura 11. Cuadro resumido DAP Fuente:.....	47
Figura 12. Cuadro comparativo de antes y después	47
Figura 13. DAP del área de tesorería mejorado	48
Figura 14. Productividad de Agosto 2015 a julio 2016	52
Figura 15. Eficiencia (Agosto 215 a julio 2016)	54
Figura 16. Eficacia (Agosto 2015 a Julio 2016)	56
Figura 17. Histograma de productividad (pretest).....	58
Figura 18. Histograma de productividad (postest)	58
Figura 19. Histograma de eficiencia (pretest)	60
Figura 20. Histograma de eficiencia (postest).....	60
Figura 21. Histograma de eficacia (pretest)	62
Figura 22. Histograma de eficacia (postest)	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Productividad (Agosto 2015 al julio 2016).....	51
Tabla 02: Estadísticos descriptivo de la variable dependiente	52
Tabla 03: Eficiencia (Agosto 2015 a Julio 2016).....	53
Tabla 04: Estadísticos descriptivo de la dimensión 1 de la variable dependiente.....	54
Tabla 05: Eficacia /Agosto 2015 a julio 2016).....	55
Tabla 06: Estadísticos descriptivo de la dimensión N°2 de la variable dependiente.....	56
Tabla 07: Análisis de la normalidad de la variable dependiente.....	57
Tabla 08: Cuadro de la prueba de normalidad.....	59
Tabla 09. Cuadro de la prueba de normalidad.....	61
Tabla 10. Análisis estadísticos de las muestras relacionadas de la hipótesis general.....	63
Tabla 11. Análisis de prueba de muestras relacionadas de la hipótesis general	63
Tabla 12: Análisis de prueba de muestras relacionadas de la hipótesis específico.....	64
Tabla 13: Análisis de prueba de muestras relacionadas de la hipótesis específico.....	64
Tabla 14: Estadística de la prueba de muestras relacionadas de la hipótesis específico N°2 ...	65
Tabla 15: Análisis de la prueba de muestras relacionadas de la hipótesis específico N°2	65

Índice de anexos

Anexo N°1 Matriz de consistencia	82
Anexo N° 2 Formato de recolección de datos: % Tiempo de espera	83
Anexo N° 3 Formato de recolección de datos: % Tiempo de ciclo	84
Anexo N° 4 Formato de recolección de datos: Rendimiento de la mano de obra	85
Anexo N°5 Formato de recolección de datos: Utilización de la mano de obra	86
Anexo N° 6 Formato de recolección de datos: Cumplimiento de pago a proveedores	87
Anexo N° 7 Formato de recolección de datos: % Notificación de pago al proveedor.....	88
Anexo N° 8 Validación de instrumentos	89
Anexo N° 9 Base de datos SPSS.....	95

RESUMEN

En este trabajo de investigación titulado “Mejora de procesos para incrementar la productividad en el área de tesorería de la empresa Mediterranean Shipping Company del Perú SAC, Callao, 2016”, el cual se formuló el siguiente objetivo general determinar cómo la mejora de procesos incrementa la productividad en el área de tesorería de la empresa MSC del Perú SAC, Callao, 2016. La metodología utilizada para la investigación aplicada, con un diseño pre experimental. La población consta de los datos numéricos relacionados a la variable mejora de proceso y la variable productividad. La muestra está conformada por los datos numéricos de los últimos 12 meses del área de tesorería. La técnica utilizada fue la de observación y el instrumento que se dispuso emplear fue el formato de recolección de datos. La autenticación de los instrumentos fue llevado a cabo mediante el juicio de expertos. Para el análisis estadístico descriptivo e inferencial se empleó el programa estadístico SPSS versión 22, el cual facilitó el procesamiento de los datos para una vez obtener los resultados finales. Se concluyó que, la mejora de proceso incrementó la productividad en un 20.8% en el área de tesorería.

Palabras clave: Mejora de proceso, productividad, eficiencia y eficacia

ABSTRACT

In this research work entitled "Improvement of processes to increase productivity in the treasury area of the company Mediterranean Shipping Company of Peru SAC, Callao, 2016", which formulated the following general objective to determine how the improvement of processes increases the Productivity in the treasury area of the company MSC del Perú SAC, Callao, 2016. The methodology used for applied research, with a pre-experimental design. The population consists of numerical data related to the process improvement variable and the productivity variable. The sample is made up of the numeric data of the last 12 months of the treasury area. The technique used was the observation technique and the instrument that was used was the format of data collection. The authentication of the instruments was carried out by expert judgment. For the descriptive and inferential statistical analysis, the statistical program SPSS version 22 was used, which facilitated the processing of the data for once the final results were obtained. It was concluded that the process improvement increased productivity by 20.8% in the treasury area.

Keywords: Process improvement, productivity, efficiency and effectiveness