

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



TESIS

**INFLUENCIA DE LAS HERRAMIENTAS DE MEJORA CONTINUA EN LA LOGÍSTICA
DE LA EMPRESA FRESH FISH S.A.C., LIMA, PERÚ, 2018**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

MARÍA ISABEL YOVERA LAZO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

LIMA, PERÚ

2019

A mis padres, esposo e hija por la confianza y el apoyo
constante en el logro de objetivos propuestos por mi
persona.

Agradecimiento

A la Universidad Ricardo Palma

Por brindarme las herramientas necesarias para el correcto desenvolvimiento profesional de mi carrera de Administración.

Introducción

En el primer capítulo, de una manera precisa y concreta, se establece el propósito del estudio, a modo de planteamiento de problema; luego se formuló el problema desagregándose de forma correspondiente hasta llegar a los objetivos secundarios; asimismo, se mencionó la importancia de la investigación, su alcance, su justificación y los límites en los que se enmarcó.

En el segundo capítulo, se puede apreciar un conjunto de antecedentes que se refieren a las variables de estudio, herramientas de mejora continua y logística empresarial; asimismo consta de las bases teóricas correspondientes, de forma sencilla, precisa y práctica, a fin de que sirvan de base para el desarrollo puntual del estudio.

En el tercer capítulo, se establecieron las hipótesis correspondientes hasta llegar a la operacionalización de las variables, considerando ambas como independientes.

En el cuarto capítulo, se definió por completo las características e implicancias de la metodología de la investigación empleada.

En el quinto capítulo, se mostró el análisis e interpretación de los resultados, de forma ordenada, precisa y evitando colocar gráficos distractores, sino cuadros comparativos que conlleven al propósito de la investigación, afirmando o negando sus hipótesis planteadas, y también consideró la discusión apropiada.

A continuación se tienen el sexto capítulo referente a las conclusiones y recomendaciones, y finalmente las secciones correspondientes a referencias y apéndices correspondientes.

Índice

IV	Introducción	iv
V	Índice	v
VI	Lista de tablas	vii
VII	Lista de figuras	viii
VIII	Resumen	x
IX	Abstract	xi
CAPÍTULO I		
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO		1
1.1.	Descripción de la situación problemática	1
1.2.	Formulación del problema	2
1.3.	Objetivos general y específicos	2
1.4.	Justificación e importancia del estudio	3
1.5.	Alcance y limitaciones	3
CAPÍTULO II		
MARCO TEÓRICO.CONCEPTUAL		4
2.1.	Antecedentes de la investigación	4
2.2.	Bases teórico-científicas	10
2.3.	Definición de términos básicos	48
CAPÍTULO III		
HIPÓTESIS Y VARIABLES		51
3.1.	Hipótesis	51
3.2.	Identificación de variables	51
3.3.	Matriz lógica de consistencia	54
CAPÍTULO IV		
MÉTODO		56
4.1.	Tipo y método de investigación	56
4.2.	Diseño específico de investigación	58
4.3.	Población y muestra	59
4.4.	Instrumentos de recogida de datos	59
4.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	64

4.6. Procedimiento de ejecución del estudio	64
CAPÍTULO V	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	66
5.1. Datos cuantitativos	66
5.2. Análisis de resultados	67
5.3. Discusión de resultados	74
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
1. Conclusiones	77
2. Recomendaciones	77
REFERENCIAS	79
APÉNDICE A: LISTA DE VERIFICACIÓN	83
APÉNDICE B: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	85
APÉNDICE C: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN EN LA LISTA DE VERIFICACIÓN	91
APÉNDICE D: BASE DE DATOS EN SPSS	92

Lista de tablas

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de la variable 1	52
Tabla 2. Cuadro de operacionalización de la variable 2	53
Tabla 3. Matriz de consistencia de Influencia de las herramientas de mejora continua en la logística de la empresa Fresh Fish S.A.C., Lima, Perú, 2018	54
Tabla 4. Tabulación y valoración de datos para la variable dependiente de estudio: Logística empresarial	66
Tabla 5. Validez de contenido de la variable dependiente: Logística empresarial	67
Tabla 6. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	68
Tabla 7. Resultados de la prueba Kuder-Richardson 20 para ítems dicotómicos para la variable dependiente	68
Tabla 8. Prueba de bondad de ajuste binomial para la variable dependiente y sus dimensiones	69

Lista de figuras

Figura 1. Ciclo de Deming	14
Figura 2. Diagrama de afinidad	18
Figura 3. Ejemplo de diagrama de Ishikawa	20
Figura 4. Ejemplo de diagrama en árbol	21
Figura 5. Ejemplo de diagrama de decisiones de acción	23
Figura 6. Ejemplo de representación gráfica del del diagrama de Pareto	26
Figura 7. Ejemplo de diagrama de interrelaciones	28
Figura 8. Ejemplo de lista de verificación	30
Figura 9. Ejemplo de diagrama de matriz	31
Figura 10. Simbología para el diagrama de flujo	33
Figura 11. Ejemplo de diagrama de flujo	34
Figura 12. Ejemplo de diagrama EVOP	35
Figura 13. Ejemplo de matriz FODA	37
Figura 14. Ejemplo de análisis de campo de fuerzas	40
Figura 15. Cadena de suministro	46
Figura 16. Frecuencia relativa de respuestas correspondientes a las dimensiones Logística de entrada y Logística de salida de la variable Logística empresarial	70
Figura 17. Frecuencia relativa del tipo de herramientas de mejora continua usados en la logística de la empresa Fresh Fish S.A.C. al 2018	71
Figura 18. Frecuencia relativa del tipo de herramientas de mejora continua usados en la logística de entrada de la empresa Fresh Fish S.A.C. al 2018	72

Figura 19. Frecuencia relativa del tipo de herramientas de mejora continua
usados en la logística de salida de la empresa Fresh Fish S.A.C. al

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de las herramientas de mejora continua en la logística de la empresa Fresh Fish S.A.C., Lima, Perú, 2018.

La metodología empleada correspondió al enfoque cuantitativo y diseño no experimental transeccional y explicativo; consistió en el uso del método hipotético-deductivo, se usó como técnica el análisis documental y como instrumento la lista de verificación. La población de estudio correspondió a los tipos de herramientas de mejora continua habidos en la empresa, a modo de muestra censal, que correspondió a diez (10) tipos.

Los resultados de investigación mostraron al instrumento de recojo de información con validez de contenido por parte de expertos, con una confiabilidad mediante el estadígrafo de Kuder-Richardson 20, correspondiente a ítems dicotómicos, de 0,871, con una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk que determinó el uso de pruebas no paramétricas como pruebas de hipótesis, siendo la más acorde para esta investigación el estadígrafo de bondad de ajuste binomial; un nivel de significancia de 0,05 se obtuvo un p-valor = 0,002 (menor de 0,05), por lo que se afirma la hipótesis alternativa.

Se concluyó que las herramientas de mejora continua influyen significativamente en la logística de la empresa Fresh Fish S.A.C., Lima, Perú, 2018.

Palabras clave: herramientas de mejora continua, logística.

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of the tools of continuous improvement in the logistics of the company Fresh Fish S.A.C., Lima, Peru, 2018.

The methodology used corresponded to the quantitative approach and non-experimental transectional and explanatory design; it consisted in the use of the hypothetico-deductive method, the documentary analysis was used as a technique and the checklist as an instrument. The study population corresponded to the types of tools for continuous improvement in the company, as a census sample, which corresponded to ten (10) types.

The research results showed the instrument of information gathering with content validity by experts, with reliability using the Kuder-Richardson statistic 20, corresponding to dichotomous items, of 0.871, with a normality test of Shapiro-Wilk that determined the use of nonparametric tests as hypothesis tests, being the most appropriate for this investigation the statistic of goodness of binomial adjustment; a level of significance of 0.05 was obtained a p-value = 0.002 (less than 0.05), so the alternative hypothesis is affirmed.

It was concluded that the tools of continuous improvement significantly influence the logistics of the company Fresh Fish S.A.C., Lima, Peru, 2018.

Keywords: tools for continuous improvement, logistics.