

UNIVERSIDAD NACIONAL
“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA



TESIS

**“INFLUENCIA DEL SIX SIGMA EN LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL
TIEMPO DE LEVANTE DEL PROCESO DE DESPACHO DE LA
ADUANA MARÍTIMA DEL CALLAO-2011”**

PRESENTADO POR:

Ing. HUGO ARTURO VALVERDE MONTESINOS

ASESOR: MG. ASCOY ANGULO, WILFREDO EDUARDO

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
ESTRATÉGICA**

HUACHO – PERÚ

2014

RESUMEN

El objetivo de este trabajo de investigación es demostrar la influencia que tendría la implementación de la metodología Six sigma en la gestión estratégica del tiempo de levante del proceso de despacho canal rojo en la Intendencia de la Aduana Marítima del Callao.

El estudio reúne las características y condiciones por su alcance para ser considerada una *investigación no experimental de tipo transversal o transeccional con un alcance explicativo, descriptivo* en razón de explicar por qué es importante reducir la variabilidad del proceso y proponer mejoras en la gestión del proceso de despacho que permitan estabilizar el proceso apoyándonos en el enfoque estratégico del Six sigma y el Control Estadístico de Procesos.

Se encuestó a los clientes internos y externos del proceso en relación a su percepción del proceso actual y sobre su perspectiva del proceso mejorado con la implementación de la metodología six sigma y su influencia en la reducción de la variabilidad existente en el tiempo de levante de las declaraciones de importación de mercancías de canal rojo en el departamento de despachos de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao.

Se concluye que la metodología Six Sigma es aplicable en procesos de servicios también como lo puede ser en procesos de manufactura y se demuestra la influencia que tendría la metodología Six Sigma en la gestión estratégica del tiempo de levante del proceso de despacho y su aplicación para la mejora de los indicadores de gestión del proceso de despacho de la división de importaciones de la Intendencia de la Aduana Marítima del Callao la cual es replicable a los demás procesos que lo requieran para mejorar la toma de decisiones en la administración óptima de los recursos del Estado.

Palabras clave: Six sigma, variación, control estadístico de procesos, Administración Estratégica, Declaración Aduanera de Mercancías.