



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“EL JUST IN TIME Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA EMPRESA CALIMOD, ATE – 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTOR**

CUNURANA CHUMIOQUE, MARIA LAURA

**ASESOR**

Lic. Maribel Rodríguez Rodríguez

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACION DE OPERACIONES

**LIMA – PERÚ**

2016

## JURADO

---

DR. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA

PRESIDENTE

---

DR. LEON ESPINOZA LESNER

SECRETARIO

---

MG. MARIBEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis poniendo en primer lugar a Dios porque gracias a él he logrado con éxito terminar mi profesión y hoy en día me permite gozar buena salud, amor y trabajo. A mis padres, porque estuvieron en todo momento conmigo y siempre confiaron en mí. A mi abuela y mi tía por su apoyo incondicional y brindarme su motivación de seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo agradezco a Dios por haberme brindado la sabiduría necesaria para desarrollar una tesis de excelencia. A nuestra asesora Maribel Rodríguez por brindarme su tiempo y dedicación para poder culminar el presente estudio de investigación satisfactoriamente, así mismo a mi familia por enseñarme que el esfuerzo y la perseverancia son esenciales para alcanzar mis metas. Por último, agradezco el apoyo incondicional de mis mejores amigos Julio y Katherine por dedicarme su tiempo en apoyarme en desarrollar mi tesis.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, María Laura Cunurana Chumioque con DNI N° 73615227, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, 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, 08 de Julio del 2016

---

María Laura Cunurana Chumioque

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “EL JUST IN TIME Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA CALIMOD, ATE - 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciatura en Administración de Empresas.

Atentamente

Maria Laura Cunurana Chumioque.

# INDICE

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de la autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	ix

## I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	15
1.4. Formulación del problema	
1.4.1. Problema general .....	22
1.4.2. Problema específico .....	22
1.5. Justificación del estudio	
1.5.1. Relevancia social.....	22
1.5.2. Relevancia económica .....	22
1.5.3. Relevancia teórica.....	22
1.6. Objetivos	
1.6.1. Objetivo general .....	23
1.6.2. Objetivos específicos.....	23
1.7. Hipótesis	
1.7.1. Hipótesis general.....	23
1.7. 2.Hipótesis específicas.....	23

## **II. MÉTODO**

2.1. Diseño de la Investigación	
2.1.1 Tipo de Estudio.....	24
2.1.2 Nivel de Investigación.....	24
2.1.3 Enfoque de Investigación.....	25
2.2. Variables, operacionalización.....	25
2.3. Población y muestra	
2.3.1 Población.....	31
2.3.2 Muestra.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	
2.4.1. Técnica de recolección de datos .....	32
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos .....	32
2.4.3. Validez.....	32
2.4.4. Confiabilidad.....	33
2.5. Métodos de análisis de datos .....	33
2.6. Aspectos Éticos.....	33

## **III. RESULTADOS**

3.1. Tablas cruzadas.....	34
3.2. Contrastación de hipótesis.....	36

## **IV. DISCUSIÓN.....39**

## **V. CONCLUSIÓN.....43**

## **VI. RECOMENDACIONES.....44**

## **VII. REFERENCIAS.....45**

### **ANEXOS**

- ✓ **Instrumentos**
- ✓ **Validación**
- ✓ **Matriz de Consistencia**

## **RESUMEN**

La tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el Just in Time y la calidad de servicio en la empresa Calimod - Ate, año 2016; tiene como base teórica los catorce puntos de Deming y la trilogía de Juran. Esta investigación se realizó a una muestra significativa de 131 de la población comprendida por 200 colaboradores.

Los datos se recolectaron mediante dos cuestionarios conformados por 12 preguntas cada uno bajo la escala de Likert, los cuales fueron validados por expertos del área y posteriormente se determinó la confiabilidad a través del coeficiente alfa de Crombach. Una vez recolectados los datos en campo mediante el instrumento, dicha información fue ingresada al programa estadístico SPSS 22 para su respectivo procesamiento de análisis e interpretación. Por último se calculó el Rho de Spearman para el análisis de los datos, arrojando el índice de significancia **0.001**, lo que demostró que existe una relación significativa débil entre las variables.

Palabras clave: Just in Time, Procesos, calidad, mejora continua.

## **ABSTRACT**

The thesis objective to determine the relationship between the Just in Time and quality of service in the company Calimod - Ate, 2016; has as theoretical basis fourteen points Deming and Juran Trilogy. This research was conducted on a significant sample of 131 of the population comprised 200 employees.

Data were collected using two questionnaires made up of 12 questions each under the Likert scale, which were validated by experts in the area and then the reliability was determined by Cronbach's alpha coefficient. Once field data collected by the instrument, the information was entered into the SPSS 22 statistical program for their respective processing of analysis and interpretation. Finally Spearman's Rho were calculated for analyzing the data, the index of significance throwing 0,001, demonstrating that there is a significant but weak relationship between the variables.

Keywords: Just in Time, processes, quality, continuous improvement.