



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Título

**“MEJORA CONTINUA Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE  
SERVICIO 10 DE LA EMPRESA LIMA CAUCHO S.A., SANTA  
ANITA, LIMA, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

BLACIDO FERNANDEZ, MILIE ESPERANZA

**ASESOR**

DR. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO


**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERU

2016

**PÁGINA DEL JURADO**



---

**Mg. Jesús Romero Pacora**  
**Presidente**



---

**Mg. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte**  
**Secretario**



---

**Mg. Marco Antonio Candia Menor**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A DIOS por permitirme continuar con mis objetivos, por darme las fuerzas, por darme el valor, por hacerme fuerte en cada tropiezo. A mis padres por el gran apoyo y empuje para la culminación de la carrera. A mi esposo Jimmy Sánchez, por su ayuda con mis responsabilidades como madre, por el reemplazo en mis días ausentes, a mi pequeña Korayma a quien amo con todo mi corazón y quien a su corta edad supo entender mi falta de tiempo, sé que seré un buen ejemplo para ella porque nunca es tarde para lograr lo que se quiere y a mi futuro bebe Imanol quien a pesar de no tenerlo en brazos me está acompañando y sintiendo todo el esfuerzo realizado para culminar satisfactoriamente la tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes del Programa SUBE, de quienes he tenido apoyo e innumerables aportes a lo largo de mis estudios y a mis compañeros de trabajo, quienes con su colaboración e información hicieron posible la culminación de este informe.

## Declaración de Autenticidad

Yo, MILIE ESPERANZA BLACIDO FERNANDEZ, con DNI. 40353619, 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 la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre 2016



---

MILIE ESPERANZA BLACIDO FERNANDEZ

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Mejora Continua y calidad de servicio del área de servicio 10 de la empresa Lima Caucho S.A., Santa Anita, Lima, 2016” , con la finalidad de identificar la relación entre la Mejora Continua y calidad de servicio del área de servicio 10 de la empresa Lima Caucho S.A., en cumplimiento de reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de empresas .

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

MILIE ESPERANZA BLACIDO FERNANDEZ

## ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Resumen.....	x
Summary.....	xi
<b>I. Introducción.....</b>	<b>12</b>
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos Previos.....	19
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	27
1.4 Formulación del problema .....	36
1.5 Justificación del estudio .....	37
1.6 Hipótesis.....	38
1.7 Objetivo .....	39
<b>II. Método.....</b>	<b>40</b>
2.1 Tipo de estudio .....	41
2.2 Diseño de Investigación.....	41
2.3 Variables, operacionalización .....	41
2.4 Población, muestra y muestreo .....	43
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
2.6 Métodos de análisis de datos .....	44
2.7 Aspectos éticos.....	44
<b>III. Resultados .....</b>	<b>45</b>
3.1 Análisis de Fiabilidad del Instrumento.....	46
3.2 Análisis Descriptivos.....	47
3.3 Análisis Inferencial.....	77
<b>IV. Discusión .....</b>	<b>88</b>
<b>V. Conclusiones .....</b>	<b>93</b>
<b>VI. Recomendaciones .....</b>	<b>95</b>
<b>VII. Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>97</b>
<b>VIII. Anexos .....</b>	<b>100</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Estadística de fiabilidad .....	46
<b>Variable 1</b>	<b>Mejora Continua</b>
<b>Dimensión 1</b>	<b>Establecer el procedimiento</b>
TABLA 2: Pregunta N° 1 (Indicador 1).....	47
TABLA 3: Pregunta N° 2 (Indicador 1) .....	48
TABLA 4: Pregunta N° 3 (Indicador 2) .....	49
TABLA 5: Pregunta N° 4 (Indicador 2) .....	50
<b>Dimensión 2</b>	<b>Analizar el procedimiento</b>
TABLA 6: Pregunta N° 5 (Indicador 3) .....	51
TABLA 7: Pregunta N° 6 (Indicador 3) .....	52
TABLA 8: Pregunta N° 7 (Indicador 4).....	53
TABLA 9: Pregunta N° 8 (Indicador 4).....	54
<b>Dimensión 3</b>	<b>Control del proceso</b>
TABLA 10: Pregunta N° 9 (Indicador 5) .....	55
TABLA 11: Pregunta N° 10 (Indicador 5) .....	56
TABLA 12: Pregunta N° 11 (Indicador 6) .....	57
TABLA 13: Pregunta N° 12 (Indicador 6) .....	58
<b>Dimensión 4</b>	<b>Acrecentar el proceso</b>
TABLA 14: Pregunta N° 13 (Indicador 7) .....	59
TABLA 15: Pregunta N° 14 (Indicador 7) .....	60
TABLA 16: Pregunta N° 15 (Indicador 8) .....	61
TABLA 17: Pregunta N° 16 (Indicador 8) .....	62
<b>Variable 2</b>	<b>Calidad de servicio</b>
<b>Dimensión 1</b>	<b>Rendimiento percibido</b>
TABLA 18: Pregunta N° 17 (Indicador 1) .....	63
TABLA 19: Pregunta N° 18 (Indicador 1) .....	64
TABLA 20: Pregunta N° 19 (Indicador 2) .....	65
TABLA 21: Pregunta N° 20 (Indicador 3) .....	66



TABLA 22:	Pregunta N° 21 (Indicador 3) .....	67
-----------	------------------------------------	----

**Dimensión 1      Expectativas**

TABLA 23:	Pregunta N° 22 (Indicador 4) .....	68
-----------	------------------------------------	----

TABLA 24:	Pregunta N° 23 (Indicador 5) .....	69
-----------	------------------------------------	----

TABLA 25:	Pregunta N° 24 (Indicador 6) .....	70
-----------	------------------------------------	----

TABLA 26:	Pregunta N° 25 (Indicador 6) .....	71
-----------	------------------------------------	----

**Dimensión 1      Establecer el procedimiento**

TABLA 27:	Pregunta N° 26 (Indicador 7) .....	72
-----------	------------------------------------	----

TABLA 28:	Pregunta N° 27 (Indicador 8) .....	73
-----------	------------------------------------	----

TABLA 29:	Pregunta N° 28 (Indicador 8) .....	74
-----------	------------------------------------	----

TABLA 30:	Pregunta N° 29 (Indicador 9) .....	75
-----------	------------------------------------	----

TABLA 31:	Pregunta N° 30 (Indicador 9) .....	76
-----------	------------------------------------	----

**Cuadros estadísticos de prueba de hipótesis**

TABLA 32:	Cuadro de la prueba de hipótesis general .....	77
-----------	--	----

TABLA 33:	Cuadro de la prueba de hipótesis correlacional .....	78
-----------	--	----

TABLA 34:	Cuadro de la prueba de hipótesis específica 1 .....	79
-----------	---	----

TABLA 35:	Cuadro de la prueba de hipótesis correlacioanal HE1 .....	81
-----------	---	----

TABLA 36:	Cuadro de la prueba de hipótesis específica 2 .....	82
-----------	---	----

TABLA 37:	Cuadro de la prueba de hipótesis correlacioanal HE2 .....	84
-----------	---	----

TABLA 38:	Cuadro de la prueba de hipótesis específica 3 .....	85
-----------	---	----

TABLA 39:	Cuadro de la prueba de hipótesis correlacioanal HE3 .....	87
-----------	---	----

## RESUMEN

La mejora continua y la calidad de servicio del área de Servicio 10 de la empresa Lima Caucho S.A., Santa Anita, Lima, 2016, es el título de investigación que se presenta, tuvo como problema general cómo la mejora continua se relaciona con la calidad de servicio del área de Servicio 10 de la empresa Lima Caucho S.A., Santa Anita, Lima, 2016; teniendo en cuenta las teorías principales del autor Sosa, D. (2013) en el libro mejora continua de los procesos y Bonilla E, Díaz B, Kleeberg F. & Noriega M (2011) en el libro conceptos y herramientas para la mejora continua donde se cita la información relacionada a la mejora continua, así también se toma en cuenta las teorías de Camisón C., Cruz S., Gonzales T. (2006) en su libro gestión de calidad y el autor James R. Evans, William M. Lindsay (2008) en su libro Administración y control de la calidad, se cita la información relacionada a la calidad y calidad de servicio.

El objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre la Mejora Continua y la Calidad de Servicio del área de Servicio 10 de la empresa Lima Caucho S.A., Santa Anita, Lima, 2016.

El tipo de estudio es descriptivo Correlacional; el diseño de la investigación que se utiliza es no experimental de corte transversal; la población calculada es de 30 colaboradores correspondientes al área de Servicio 10 (muestra censal) muestreo no probabilístico intencional; se aplicó al total de la población; el instrumento el cuestionario, el cual fue bastante útil para recopilar la información con la técnica la encuesta a partir de una escala Lickert, que han permitido obtener información confiable.

Finalmente la validez de contenido fue evaluado por el juicio de expertos de la Universidad Cesar Vallejo; para la confiabilidad de las estimaciones se utilizó el alfa de cronbach; donde fueron obtenidos los resultados estadísticos ; se aplicó el software SPSS versión 22 para el procesamiento de datos y resultados.

Palabras claves: Mejora Continua/Calidad de Servicio/Empresa Lima Caucho S.A.

## SUMMARY

The Continuous Improvement and Quality of Service in the company Lima Caucho SA, located in the district of Santa Anita, 2016, is the title of investigation that is presented, had as general problem how the continuous improvement is related to the quality of service in The company Lima Caucho SA, located in the district of Santa Anita, 2016; Taking into account the main theories of the author Sosa, D. (2013) in the book continuous improvement of processes and Bonilla E, Díaz B, Kleeberg F. & Noriega M (2011) in the book concepts and tools for continuous improvement where The information related to continuous improvement is cited, as well as the theories of Camisón C., Cruz S., Gonzales T. (2006) in his book Quality Management and author James R. Evans, William M. Lindsay (2008) in his book Administration and quality control, cites the information related to the quality and quality of service.

The general objective of the investigation is to determine the relationship between Continuous Improvement and Quality of Service in the company Lima Caucho S.A located in the district of Santa Anita, 2016,

The type of study is descriptive Correlational; The research design used is cross-sectional non-experimental; The calculated population is 30 employees corresponding to the service area 10 (sample census) non-probabilistic sampling intentional; Was applied to the total population; The instrument the questionnaire, which was quite useful to collect the information with the survey technique from a Lickert scale, which have led to obtain reliable information.

Finally the validity of content was evaluated by the expert judgment of the University Cesar Vallejo; for the reliability of the estimates the cronbach alpha was used; where the statistical results were obtained; The SPSS version 22 software was applied for the processing of data and results.

Keywords: Continuous Improvement/Quality of Service/Company Lima Caucho S.A.