



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN ESTRATÉGICA ORGANIZACIONAL Y MEJORA  
CONTINUA DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA  
COMERCIALIZADORA DE VEHÍCULOS VOLVO PERÚ S.A.  
SANTA ANITA, 2016**

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

**AUTOR**

**KARINA TEREZA USTUA PALOMINO**

**ASESOR**

**Dr. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA - PERÚ**

**2016**

**Página del Jurado**

**Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo**

**Presidente**

**Mg. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte**

**Secretario**

**Dedicatoria**

A Dios y a mis padres por que siempre  
presencia en mi vida por la orientación y la  
guía que me han dado y por el amor que se debe  
tener a los padres y a los hermanos que  
ayudan a alcanzar mis objetivos y seguir hasta  
alcanzar mis objetivos

**Lic. Alberto Samuel Monzón Troncoso**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

A Dios y a mis padres por estar siempre presentes en mi vida por la orientación y la fortaleza que me enseñaron que se debe tener ante todas las adversidades que tenemos en el camino y seguir hasta alcanzar mis objetivos.

## **Agradecimiento**

A nuestros docentes que han contribuido significativamente en nuestra educación y la orientación para culminar el desarrollo de la presente tesis, a mi hijo quien es mi motor de vida para seguir con mis proyectos a futuro.

## **Declaración de Autenticidad**

Yo Karina Tereza Ustua Palomino con DNI. 42893988, 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 autentica.

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



Karina Tereza Ustua Palomino

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Gestión estratégica organizacional y Mejora continua del área comercializadora de vehículos Volvo Perú S.A. santa Anita 2016” , con la finalidad de identificar la relación entre Gestión estratégica organizacional y Mejora continua del área comercial de la empresa Volvo Perú 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.

Karina Tereza Ustua Palomino

# ÍNDICE

## Contenido

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de Autenticidad.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Presentación .....	vi
ÍNDICE .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
Resumen.....	xiii
Abstract .....	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Realidad problemática .....	16
1.2. Trabajos previos.....	178
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	22
1.4. Formulación del problema.....	57
1.4.1. Problema General.....	577
1.4.2. Problemas Específicos .....	577
1.5. Justificación del estudio .....	58
1.5.1. Justificación Teórica .....	58
1.5.2. Justificación Metodológica .....	588
1.6. Hipótesis .....	59
1.6.1. Hipótesis General .....	59
1.6.2. Hipótesis Específicos.....	599
1.7. Objetivos .....	60
1.7.1. Objetivo General .....	60

1.7.2. Objetivos Específicos.....	6060
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>611</b>
2.1. Tipo de Investigación .....	62
2.2. Diseño de investigación .....	62
2.3. Variables, Operacionalización.....	633
2.4. Población y muestra.....	64
2.4.1. Población .....	64
2.4.2. Muestra .....	64
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	64
2.5.1. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	64
2.5.2. Validez .....	65
2.5.3. Confiabilidad .....	65
2.6. Métodos de análisis de datos.....	65
2.7. Aspectos éticos.....	65
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>66</b>
3.1. Análisis de Confiabilidad del Instrumento .....	67
3.1.1. Análisis Descriptivos .....	67
3.1.2. Variable Mejora Continua .....	81
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>116</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>118</b>
Anexo 1: Informe de Opinión de Expertos .....	119
Anexo 2: Instrumento de Investigación .....	120
Anexo 3: Matriz de Consistencia.....	133



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización.....	63
Tabla 2. Dimensión 1 Formulación Estratégica de la Variable Gestión Estratégica Organizacional.....	67
Tabla 3. Pregunta Nro. 2 .....	69
Tabla 4. Pregunta Nro. 3 .....	70
Tabla 5. Pregunta Nro. 4 .....	71
Tabla 6. Pregunta Nro. 5 .....	72
Tabla 7. Pregunta Nro. 6 .....	73
Tabla 8. Pregunta Nro. 7 .....	74
Tabla 9. Pregunta Nro. 8 .....	75
Tabla 10. Pregunta Nro. 9 .....	76
Tabla 11. Pregunta Nro. 10 .....	77
Tabla 12. Pregunta Nro. 11 .....	78
Tabla 13. Pregunta Nro. 12 .....	79
Tabla 14. Pregunta Nro. 13 .....	80
Tabla 15. Pregunta Nro. 14 .....	81
Tabla 16. Pregunta Nro. 15 .....	82
Tabla 17. Pregunta Nro. 16 .....	83
Tabla 18. Pregunta Nro. 17 .....	84
Tabla 19. Pregunta Nro. 18 .....	85
Tabla 20. Pregunta Nro. 19 .....	86
Tabla 21. Pregunta Nro. 20 .....	87
Tabla 22. Pregunta Nro. 21 .....	88
Tabla 23. Pregunta Nro. 22 .....	89
Tabla 24. Pregunta Nro. 23 .....	90
Tabla 25. Pregunta Nro. 24 .....	91
Tabla 26. Pregunta Nro. 25 .....	92
Tabla 27. Pregunta Nro. 26 .....	93
Tabla 28. Pregunta Nro. 26 .....	94
Tabla 29. Pregunta Nro. 27 .....	95
Tabla 30. Pregunta Nro. 28 .....	96

Tabla 31. Pregunta Nro. 29 .....	97
Tabla 32. Pregunta Nro. 30 .....	98
Tabla 33. Pregunta Nro. 30 .....	99

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mejora continua de procesos .....	34
Figura 2: Las 5 S y el proceso de Mejora Continua.....	36
Figura 3: Procesos del Six Sigma .....	47
Figura 4: Mejora Continua Kaizen .....	50
Figura 5: Los siete pasos .....	56
Figura 6. Pregunta Nro. 1.....	68
Figura 7. Pregunta Nro. 2 .....	69
Figura 8. Pregunta Nro. 3 .....	70
Figura 9. Pregunta Nro. 4 .....	71
Figura 10. Pregunta Nro. 5 .....	72
Figura 11. Pregunta Nro. 6 .....	73
Figura 12. Pregunta Nro. 7 .....	74
Figura 13. Pregunta Nro. 8 .....	75
Figura 14. Pregunta Nro. 9 .....	76
Figura 15. Pregunta Nro. 10 .....	77
Figura 16. Pregunta Nro. 11 .....	78
Figura 17. Pregunta Nro. 12 .....	79
Figura 18. Pregunta Nro. 13 .....	80
Figura 19. Pregunta Nro. 14 .....	81
Figura 20. Pregunta Nro. 15 .....	82
Figura 21. Pregunta Nro. 16 .....	83
Figura 22. Pregunta Nro. 17 .....	84
Figura 23. Pregunta Nro. 18 .....	85
Figura 24. Pregunta Nro. 19 .....	86
Figura 25. Pregunta Nro. 20 .....	87
Figura 26. Pregunta Nro. 21 .....	88
Figura 27. Pregunta Nro. 22 .....	89
Figura 28. Pregunta Nro. 23 .....	90
Figura 29. Pregunta Nro. 24 .....	91
Figura 30. Pregunta Nro. 25 .....	92
Figura 31. Pregunta Nro. 26 .....	93

Figura 32. Pregunta Nro. 26 .....	94
Figura 33. Pregunta Nro. 27 .....	95
Figura 34. Pregunta Nro. 28 .....	96
Figura 35. Pregunta Nro. 29 .....	97
Figura 36. Pregunta Nro. 30 .....	98
Figura 37. Pregunta Nro. 30 .....	99

## Resumen

La presente investigación tiene como problema general conocer ¿Cuál es la relación entre Gestión estratégica organizacional y la Mejora continua de los procesos en la empresa comercializadora de vehículos Volvo Perú SA? Santa Anita, 2016? El objetivo general es desarrollo de las fases del proceso de la Gestión estratégica organizacional y Mejora continua en la empresa comercializadora de vehículos Volvo S.A. del distrito de Santa Anita, Lima, 2016.

El estudio fue descriptivo correlacional de diseño no experimental con la población es de 47 trabajadores, de muestra censal en la empresa comercializadora de vehículos Volvo Perú S.A, los datos se obtuvieron a través de la realización de una encuesta a partir de una escala Likert. Se procesaron los datos en el programa SPSS versión 22.0 de estadística.

Los resultados precisan debido que el resultado de SIG (0.000) es menor a 0.05, se rechaza el  $H_0$ , afirmando que existe relación satisfactoria entre la gestión estrategia organizacional y la mejora continua en los trabajadores del área comercial de la empresa comercializadora de vehículos Volvo Perú S.A del distrito de Santa Anita, Lima, 2016, con un nivel de confianza de 95% y un riesgo de cometer error de 5%.

Palabras claves: **Gestión estratégica organizacional, Mejora continua.**

## **Abstract**

The present investigation has as general problem to know what is the relationship between Strategic organizational management and the Continuous improvement of the processes in the commercial company of vehicles Volvo Peru SA. Santa Anita, 2016? The general objective is the development of the phases of the process of Organizational strategic management and Continuous improvement in the company that sells Volvo S.A. Of the district of Santa Anita, Lima, 2016.

The study was descriptive correlation of non-experimental design with the population is of 47 workers, with census sample in the commercial company of vehicles Volvo Peru S.A, the data were obtained through the conduct of a survey from a Likert scale. Data were processed in the SPSS version 22.0 statistics program.

The results point out that there is a relationship between Strategic organizational management and Continuous improvement of processes.

Key words: **Organizational strategic management, Continuous improvement.**