



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Aplicación de la norma Iso 9001:2008 y la Mejora Continua de los
Procesos del área de Producción de la empresa Inversiones Perú J&P S.A.C
Ate -2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Barboza Pillaca Jazmin Lourdes

ASESOR:

Mg. Lupe Graus Cortez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

Año 2016 - I

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A Dios por ser el camino, por darme el don de la persistencia para poder alcanzar mis objetivos.

Agradecimiento

A mi familia que siempre está a mi lado cuando más los necesito y me apoyaron a conseguir uno de mis objetivos

Declaración de autenticidad

Yo, Barboza Pillaca Jazmín, estudiante de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI _____, con la tesis titulada “Aplicación de la Norma ISO 9001: 2008 y su relación en la mejora continua de los procesos del área de producción de la Empresa Inversiones Perú J&P, Ate-Vitarte, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Octubre de 2016

Firma.....

Barboza Pillaca Jazmín

DNI: _____

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Aplicación de la Norma ISO 9001: 2008 y su relación en la mejora continua de los procesos del área de producción de la Empresa Inversiones Perú J&P, Ate-Vitarte, 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Licenciada en Administración de Empresas.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone la realidad problemática, los antecedentes de investigación, teorías relacionadas a las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Barboza pillaca jazmin

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	28
1.5 justificación del estudio	29
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos	31
II. MÉTODO	32
2.1 Diseño de investigación	33
2.2 Variables, Operacionalización	34
2.3 Población y muestra	36
2.4 Técnicas e instrumentos	37
2.5 Métodos de análisis de datos	42
2.6 Aspectos éticos	42
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIÓN	62
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS	66
ANEXOS	

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la aplicación de la Norma ISO 9001: 2008 y la mejora continua de los procesos del área de producción de la empresa Inversiones Perú J&P, Ate-Vitarte, 2016; la población estuvo constituida por 50 trabajadores del área de producción de la empresa Inversiones Perú J&P, la muestra fue el total de la población por ser una cantidad mínima.

La metodología empleada fue de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo de diseño no experimental. Se utilizó como instrumento dos cuestionarios la cual sirvió para el recojo de información en un período específico, con una escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que fue aplicado a los trabajadores, quienes brindaron información acerca de las variables de estudio en sus dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Y según los resultados la variable aplicación de la Norma ISO 9001: 2008 está relacionada directa y positivamente con la variable mejora continua de los procesos, según la correlación de Spearman de 0.558 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.01. Aceptándose la hipótesis principal y rechazando la hipótesis nula. Tomando en cuenta los resultados descriptivos el 34.00% de los trabajadores perciben una aplicación de la Norma ISO 9001:2008 en un nivel bueno, el 50.00% perciben un nivel regular y un 16.00% un nivel malo. Por otro lado el 26.00% de los trabajadores perciben una mejora continua de los procesos en un nivel bueno, el 50.00% perciben un nivel regular y un 24.00% un nivel malo.

Palabras claves: Normas ISO, 9001:2008, mejora continua de los procesos, medición, gestión de recursos.

Abstract

This research was designed to determine the overall relationship between the application of ISO 9001: 2008 and continuous improvement of the processes of the production area Inversiones J & P Peru, Ate-Vitarte, 2016; the population consisted of 50 workers in the production area Peru Inversiones J & P, the sample was the total population to be minimal.

The methodology was applied with a type descriptive correlational level and a quantitative approach of non-experimental design. Two questionnaires which served for the gathering of information in a specific period, with a Likert scale (always, often, sometimes, rarely, never), which was applied to workers who provided information was used as an instrument on of the study variables in size, the results are presented graphically and textually.

And according to the results the variable application of ISO 9001: 2008 is directly related and positively with the variable continuous process improvement, according to the Spearman correlation of 0.558 represented this result as measured with a statistical significance of $p = 0.001$ being less the 0.01. Accepting the main hypothesis and rejecting the null hypothesis. Taking into account the results descriptive 34.00% of workers receive an application of ISO 9001: 2008 on a good level, 50.00% perceive a regular level and 16.00% bad level. On the other hand 26.00% of workers receive continuous process improvement on a good level, 50.00% perceive a regular level and 24.00% bad level. .

Key words: ISO Standards 9001: 2008, continuous process improvement, measurement, resource management.