



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**“IMPORTACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN EL CONSORCIO DE
TRANSPORTE URBANO DEL CALLAO, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORA:

CHERO LEON, Grecia Mercedes

ASESOR:

Dr. LEÓN ESPINOZA, Lessner Augusto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA - PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Chero Leon, Grecia Mercedes, cuyo título es: "IMPORTACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN EL CONSORCIO DE TRANSPORTE URBANO DEL CALLAO, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante, otorgándole el calificativo de: *A.B.* (número) *Diciembre* (letras).

Callao, 17 de diciembre de 2018



PRESIDENTE

DR. LEÓN ESPINOZA LESSNER AUGUSTO



SECRETARIO

DR. BARRUTIA BARRETO ISRAEL



VOCAL

MG. ANDRADES SOSA JOSÉ IGNACIO

Elaboró	Dirección de investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

A Dios, a mi madre que con su valentía e ímpetu supo siempre sacar lo mejor de mí, a mi abuelo y mis tías por impulsarme a lograr mis objetivos y a mi compañero de vida por su apoyo y motivación en cada paso.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por estos años de aprendizaje, a los miembros del Consorcio de Transporte Urbano del Callao por su colaboración en esta investigación y a mi asesor, el Dr. Lessner León Espinoza por su paciencia, dedicación y sus sabias enseñanzas.

Declaración de autenticidad

Yo, Grecia Mercedes Chero León identificada con DNI N° 72968314, en cumplimiento de las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación e información que se encuentra en la presente tesis es auténtica y veraz.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la documentación e información aportada, para lo cual me someto a lo dispuesto por la normatividad académica de la Universidad César Vallejo.

Callao, 17 de diciembre de 2018



GRECIA MERCEDES CHERO LEON

DNI: 72968314

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: **“IMPORTACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN EL CONSORCIO DE TRANSPORTE URBANO DEL CALLAO, 2018”**, la cual contiene los siguientes capítulos:

Introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos. Asimismo, se estableció como objetivo general: “Determinar la influencia de la importación de repuestos en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018”, la misma que pongo a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Negocios Internacionales.

Índice

	pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1 A nivel internacional	16
1.2.2 A nivel nacional	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1 Variable independiente	21
1.3.2 Variable dependiente	22
1.4 Formulación del problema	24
1.4.1 Problema general	24
1.4.2 Problemas específicos	24
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Hipótesis	25
1.6.1 Hipótesis general	25
1.6.2 Hipótesis específicas	26
1.7 Objetivo	26
1.7.1 Objetivo general	26
1.7.2 Objetivos específicos	26
II. MÉTODO	27
2.1 Diseño de investigación	28

2.2	Variables, operacionalización	29
2.3	Población y muestra	37
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5	Métodos de análisis de datos	41
2.6	Aspectos éticos	41
III.	RESULTADOS	42
3.1	Análisis descriptivo	43
3.2	Comprobación de hipótesis	51
3.3	Prueba de influencia	52
3.3.1	Hipótesis general	52
3.3.2	Hipótesis específica 1	54
3.3.3	Hipótesis específica 2	57
3.3.4	Hipótesis específica 3	59
IV.	DISCUSIÓN	62
4.1	Discusión – hipótesis general	63
4.2	Discusión – hipótesis específica 1	63
4.3	Discusión – hipótesis específica 2	64
4.4	Discusión – hipótesis específica 3	65
4.5	Aporte personal	66
V.	CONCLUSIONES	67
VI.	RECOMENDACIONES	69
VII.	REFERENCIAS	71
VIII.	ANEXOS	76
	Anexo 1. Matriz de consistencia	
	Anexo 2. Cuestionario	
	Anexo 3. Certificado de validez	
	Anexo 4. Acta de aprobación de originalidad de tesis	
	Anexo 5. Informe de originalidad TURNITIN	
	Anexo 6. Autorización de publicación de tesis	
	Anexo 7. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	

Lista de tablas

	pág.
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable independiente: Importación	35
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable dependiente: Mejora continua	36
Tabla 3. Validez de contenido por juicio de expertos	39
Tabla 4. Coeficiente de Alfa de Cronbach	39
Tabla 5. Estadístico de fiabilidad de la variable independiente: Importación	40
Tabla 6. Estadístico de fiabilidad de la variable dependiente: Mejora continua	40
Tabla 7. Estadístico de fiabilidad de la variable independiente y dependiente	41
Tabla 8. Análisis descriptivo de la variable independiente: Importación	43
Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión 1: Producto	44
Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión 2: Negociación	45
Tabla 11. Análisis descriptivo de la dimensión 3: Procedimiento	46
Tabla 12. Análisis descriptivo de la variable dependiente: Mejora continua	47
Tabla 13. Análisis descriptivo de la dimensión 1: Estrategia empresarial	48
Tabla 14. Análisis descriptivo de la dimensión 2: Procesos	49
Tabla 15. Análisis descriptivo de la dimensión 3: Satisfacción de los clientes	50
Tabla 16. Coeficiente de correlación de variables de Pearson	51
Tabla 17. Correlación de variables – hipótesis general	52
Tabla 18. Resumen del modelo – hipótesis general	53
Tabla 19. Prueba de Anova – hipótesis general	53

Tabla 20. Tabla de coeficientes – hipótesis general	54
Tabla 21. Correlación de variables – hipótesis específica 1	55
Tabla 22. Resumen del modelo – hipótesis específica 1	55
Tabla 23. Prueba de Anova – hipótesis específica 1	56
Tabla 24. Tabla de coeficientes – hipótesis específica 1	56
Tabla 25. Correlación de variables – hipótesis específica 2	57
Tabla 26. Resumen del modelo – hipótesis específica 2	58
Tabla 27. Prueba de Anova – hipótesis específica 2	58
Tabla 28. Tabla de coeficientes – hipótesis específica 2	59
Tabla 29. Correlación de variables – hipótesis específica 3	60
Tabla 30: Resumen del modelo – hipótesis específica 3	60
Tabla 31. Prueba de Anova – hipótesis específica 3	61
Tabla 32. Tabla de coeficientes – hipótesis específica 3	61

Lista de figuras

	pág.
Figura 1. Nivel de la variable: Importación	43
Figura 2. Nivel de la dimensión: Producto	44
Figura 3. Nivel de la dimensión: Negociación	45
Figura 4. Nivel de la dimensión: Procedimiento	46
Figura 5. Nivel de la variable: Mejora continua	47
Figura 6. Nivel de la dimensión: Estrategia empresarial	48
Figura 7. Nivel de la dimensión: Procesos	49
Figura 8. Nivel de la dimensión: Satisfacción de los clientes	50

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la importación de repuestos en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018, lo cual implicó explorar fuentes primarias y secundarias para su respectiva elaboración. El método utilizado fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel explicativo causal y diseño no experimental transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 30 miembros del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, la técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento, un cuestionario de 20 preguntas en escala Likert, posteriormente, se procedió a analizar los datos mediante el software estadístico SPSS V.23. Asimismo, se utilizó la prueba estadística de regresión lineal para establecer el porcentaje de influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. Finalmente, se comprobó a través de la prueba inferencial de Pearson un índice de correlación de 0.966 con un nivel de significancia de 0.000; por lo que se aceptó la hipótesis de investigación.

Palabras claves: *Importación, repuestos y mejora continua*

Abstract

The general objective of this research was to: Determine the influence of the import of spare parts in the continuous improvement of the Consortium of Urban Transportation of Callao, 2018, which involved exploring primary and secondary sources for their respective elaboration. The method used was hypothetical deductive with a quantitative approach, applied type, causal explanatory level and transversal non-experimental design. The study sample consisted of 30 members of the Consortium of Urban Transportation of Callao, the technique used was the survey, and the instrument, a questionnaire of 20 questions on a Likert scale, and then, I proceeded to analyze the data using the statistical software SPSS V. 23. Likewise, the linear regression statistical test was used to establish the percentage of influence of the independent variable on the dependent variable. Finally, a correlation index of 0.966 with a level of significance of 0.000 was verified through the Pearson inferential test; which indicates that the research hypothesis was accepted.

Key words: *Import, spares and continuous improvement*

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Panorama internacional

El transporte público de pasajeros es uno de los servicios fundamentales alrededor del mundo, ya que cada día son más los usuarios que necesitan transportarse y, por ende, dicha actividad resulta indispensable para la población. El correcto funcionamiento de las unidades de transporte, entre otros aspectos, viene determinado por el abastecimiento de repuestos para los mismos, en este sentido, el portal Trade Map (2018), indica que las importaciones mundiales de los productos que corresponden a la línea del sector automotriz al 2017 han aumentado significativamente en el último lustro, siendo Estados Unidos (EE.UU), Alemania, China y Japón los principales proveedores de autopartes y repuestos a nivel global.

De acuerdo con el Índice de Movilidad Urbana, elaborado por la consultora internacional Arthur D. Little y la Unión Internacional de Transporte Público (UITP) en el año 2014, publicado en el diario El Comercio, ciudades como Santiago de Chile y Bogotá cuentan con un sistema de transporte más integrado debido a la renovación de sus unidades de transporte y al constante mantenimiento preventivo y correctivo de las mismas. Un caso de éxito a nivel América Latina es la empresa de transporte público Transmilenio S.A., en Bogotá, que a través de una mejora continua de sus procesos e importando buses y repuestos, han logrado mejorar la calidad de su servicio y la operatividad de su flota vehicular, permitiéndoles posicionarse como el sistema de transporte público más utilizado en dicho país.

Panorama nacional

A nivel nacional, el octavo informe “Lima cómo vamos 2017” dirigido por la Asociación Unión Andina de Cementos (UNACEM), Grupo Radio Programas del Perú (RPP), Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), y Rímac Seguros, evidencia que el segundo problema que afecta a la población peruana es el transporte público con un 68.96% de desaprobación en Lima y 46.25% en el Callao. En una encuesta realizada a 1920 personas mayores de edad en Lima y 400 en el Callao, durante septiembre y octubre del año 2017, se determinó que alrededor del 65% de los ciudadanos suelen transportarse a diario en buses, camionetas rurales, o coasters. Teniendo en consideración dichas estadísticas, es necesario

que Perú cuente con un sistema de transporte mejor equipado a fin de mejorar el servicio prestado.

Sector

Asimismo, en cuanto al abastecimiento de repuestos, nuestro país no destaca en la fabricación de los mismos, por lo que la mayoría de repuestos ofertados en el mercado provienen de países como China, Brasil y EE.UU. De acuerdo con el portal Trade Map, los productos comprendidos en la partida 87.08 del Sistema Armonizado de Designación y Codificación de Mercancías, que incluye la partes y accesorios de vehículos automóviles de las partidas 87.01 al 87.05, entre ellos, los utilizados para transporte público, reportan que la tasa de crecimiento de las cantidades importadas de estas piezas entre el 2013 y el 2017, han aumentado en un 5%, lo cual denota una mayor preocupación por el mantenimiento del parque automovilístico peruano, que es necesario para la mejora del sistema de transporte público, situación que aqueja a la población.

Es por ello que empresas como “Las flores”, “Realidad Express” y “San Francisco” han optado por formar una alianza para afrontar dicha problemática. Grupo Express del Perú (GEP) busca brindar un servicio de mejor calidad implementando un sistema de mejora continua para su óptimo funcionamiento. Entre los cambios que han ido realizando este bloque tenemos la adquisición de buses de mayor capacidad, la emisión de boletos electrónicos, así como el correcto abastecimiento de repuestos que importan de países como China y Brasil para generar un margen que les permita seguir operando y ofreciendo un mejor servicio. En el año 2017, este gremio recibió el premio Creatividad Empresarial 2017 realizado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) según el diario El Comercio.

Panorama local

Siguiendo este modelo se encuentra el Consorcio de Transporte Urbano del Callao, que ha iniciado un proceso de modernización de su flota vehicular, al igual que las empresas Transmilenio S.A y Grupo Express del Perú, por lo que en el año 2016 ha comenzado a importar repuestos de China y EE.UU, con el propósito de mantener sus vehículos operativos y disminuir costos.

En virtud de ello, la presente investigación tiene como problema general determinar ¿cómo influye la importación de repuestos en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao en el año 2018?

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. A nivel internacional

Escobar (2016) en su tesis titulada “*Estudio analítico de la oferta local de autopartes requeridas en procesos de mantenimiento preventivo para vehículos livianos que se encuentran ubicados en el Ecuador*” para obtener el título profesional de Ingeniera Mecánica Automotriz de la Universidad Internacional del Ecuador, formuló como objetivo general analizar la oferta local de autopartes requeridas en procesos de mantenimientos preventivos para vehículos livianos que se encuentran ubicados en dicho país. La metodología empleada fue teórica, empírica y experimental, para ello se estudiaron diversos textos relacionados al tema, así como publicaciones, cuadros estadísticos, etc. Además, se realizó un estudio de campo con el propósito de captar las apreciaciones de personas con mayor experiencia en el tema. Como conclusión, el autor señala que después de haber realizado dicho estudio, se halló que la demanda anual de autopartes para el mantenimiento de los vehículos livianos no puede ni podrá ser satisfecha por los productores nacionales, e indica que para que pueda haber un abastecimiento óptimo, hacen falta diversas condiciones a nivel país.

Guimarães (2014) em sua tese intitulada “*Propostas para melhoria contínua da qualidade do transporte público coletivo do distrito federal utilizando a escala servqual*” para obter o grau de Mestre em Transportes pela Universidade de Brasília, Brasil, propôs como objetivo geral adaptar um modelo de avaliação para qualidade do serviço de transporte público com base na opinião dos usuários e que determinará o nível do serviço ofertado. Para este estudo, foi utilizado o modelo servqual para medir a qualidade do serviço, analisando as expectativas e percepções dos usuários. Para cada determinante são efetuadas perguntas visando levantar as expectativas prévias dos clientes e suas percepções. Neste trabalho de pesquisa, foram propostas como dimensões: Confiança, Conforto, Conveniência, Comunicação e Acessibilidade. Os usuários consideraram que os determinantes prioritários são confiabilidade e conforto, para isso, o autor propôs: Cumprir os horários de partida e chegada estabelecidos das unidades (isso pode ser controlado através de um sistema de

monitoreo GPS) Da mesma forma, sugere-se que os ônibus antigos sejam substituídos por novos, ou que a qualidade dos existentes seja melhorada (isso por meio de licitações para a aquisição de novas unidades e também pela importação de peças).

Paredes (2014) en su tesis titulada *“Procesos de producción y su incidencia en la mejora continua de la empresa Carrocerías Pérez de la ciudad de Ambato”* para obtener el título profesional de Ingeniero de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, presentó como objetivo general determinar qué factores impiden el mejoramiento continuo de las actividades de dicha empresa, además de crear un plan de mejora continua basado en la optimización de los procesos para la mejora de la productividad, los ingresos y la eficiencia de la compañía. La investigación presenta un carácter cuantitativo, es documental y de campo, descriptiva, correlacional, explicativa. La muestra estuvo conformada por quince colaboradores de la empresa, entre directivos y empleados. Finalmente, el autor señala que efectivamente existe una relación entre los procesos de producción y la mejora continua, por lo que procedió a diseñar un modelo de mejora para la resolución de problemas dentro de la organización.

Vinueza (2014) en su investigación titulada *“Análisis del proceso de importación de repuestos automotrices y su repercusión en los costos operacionales en la empresa megatalleres “El Coche Rojo” en el Cantón Cayambe, año 2014”* para obtener el título profesional de Ingeniero Comercial en Negocios Internacionales de la Universidad Internacional SEK de Ecuador, planteó como objetivo general analizar los procesos de importación de repuestos automotrices y su trascendencia en los costos operacionales de dicha compañía. La metodología aplicada fue descriptiva de campo y documental, de enfoque cualitativo y de diseño experimental. Como instrumento se aplicó un grupo focal a los integrantes de las áreas de administración y finanzas de la empresa “El Coche Rojo”, asimismo, se realizaron entrevistas a profesionales expertos en materia de importación con el propósito de conocer a mayor detalle el procedimiento de nacionalización de mercancías, así como costos, principales proveedores, permisos, etc. Entre las conclusiones a las que arribó el autor se infiere que al importar directamente los repuestos automotrices y demás herramientas, las ganancias por cada unidad vehicular podrían aumentar aproximadamente en un 43%, esto, debido a que no solo habría una disminución de costos, sino que además se podría aumentar la rentabilidad teniendo una lista de proveedores de repuestos más amplia

y, por ende, mayores beneficios en cuanto a cotizaciones, tiempo de entrega, formas de pago, etc.

Montenegro, Pereira, y Soloaga. (2011) en su artículo titulado “*El efecto de China en el comercio internacional de América Latina*” en la Revista Estudios de Economía, presentó como objetivo general, determinar cuáles son los efectos que China tiene sobre América Latina. En este sentido, los autores pretenden describir los efectos de China como proveedor de insumos y bienes finales de los países latinoamericanos. Los autores manifiestan en su estudio que China ha tenido gran repercusión en la mejora de muchas empresas latinoamericanas, siendo el principal proveedor de insumos de los mismos. Además, sobretodo en el sector automovilístico, al estar conformado América Latina por países en vías de desarrollo, estos aún no cuentan con la tecnología suficiente para poder abastecer su demanda es por ello que la importación resulta necesaria y beneficiosa si de reducir costos se trata.

1.2.2. A nivel nacional

Molina (2018) en su tesis titulada “*Calidad del servicio y su incremento en la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Molina, Puente Piedra – 2018*”, con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad César Vallejo Lima, planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transporte Molina, Puente Piedra -2018. Dicho proyecto es de enfoque cuantitativo, de método hipotético - deductivo, aplicada, de diseño no experimental- transversal y de nivel descriptivo - correlacional. La muestra estuvo conformada por 40 clientes seleccionados de forma aleatoria en Lima Metropolitana. Finalmente, se concluyó que efectivamente existe relación significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la empresa de Transporte Molina, con un coeficiente de correlación rho de Spearman = 0.614 y un nivel de significancia de 0.000 (<0.05) por que se aprobó la hipótesis de investigación.

Cuno (2017) en su tesis titulada “*La mejora continua y la rentabilidad de la empresa Transporte Lamariño E.I.R.L., Callao, 2017*” para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad César Vallejo Lima, señaló como objetivo general determinar la relación que existe entre las dos variables anteriormente mencionadas. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal, correlacional. La muestra, al

contar con pocos trabajadores, fue no probabilística, esta se aplicó a los veinte colaboradores. Finalmente, después de procesar los datos recopilados a través del instrumento, la autora arribó a la conclusión de que efectivamente existe una relación significativa entre la mejora continua y la rentabilidad de la empresa de Transporte Lamariño. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación rho de Spearman = 0.599 el cual indicó que existe una relación moderada, a una significancia bilateral de 0.005, menor a 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación (H_1), es decir, se concluyó que la mejora continua se relaciona con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao en el año 2017.

Juárez (2017) en su trabajo de investigación titulado “*Gestión de procesos y Calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017*” para obtener el título profesional de Licenciado en Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad César Vallejo Lima, presentó como objetivo general determinar la posible relación entre la gestión de procesos y la calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta del Callao en el año 2017. En cuanto a la metodología, dicha investigación es básica, de diseño no experimental – transversal, de nivel descriptivo – correlacional y de enfoque cuantitativo. Se aplicó un instrumento a toda la población, es decir, la muestra fue de tipo censal y estuvo conformada por los 55 colaboradores del área de ventas que tienen el beneficio de movilidad en el call center Konecta, sede Callao. Finalmente, con un coeficiente de correlación rho de Spearman = 0.869 y un nivel de significancia de 0,000, el autor afirmó que existe relación significativa entre la variable gestión de procesos y la variable calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas de dicho call center en el año 2017.

Ramírez (2017) en su tesis titulada “*La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transportes La Perla del Oriente S.A. “ETPOSA” – Huánuco, 2017*” para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, tuvo como objetivo general conocer cómo la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente en la empresa de transportes La Perla del Oriente S.A. “ETPOSA” Huánuco en el año 2017. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal, correlacional. La muestra estuvo conformada por 362 clientes (probabilística) y 14 colaboradores de la empresa (no probabilística). Como conclusión, se obtuvo que efectivamente existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en

la empresa “La Perla del Oriente S.A.” en el año 2017, lo cual se refleja en un coeficiente de correlación Pearson = 0.91 (según la percepción de los clientes) y Pearson = 0.1169 (percepción de los trabajadores). Además, se determinó que factores como la fiabilidad y la interacción del personal se relacionan con la satisfacción de los clientes en dicha empresa.

Tairo (2017) en su tesis titulada “*La capacitación y su relación con la mejora continua en la empresa LITARO S.R.L, Los Olivos 2017*” para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad César Vallejo Lima, planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la capacitación y la mejora continua en la empresa LITARO S.R. L., en el año 2017. Dicha investigación fue aplicada, de diseño no experimental, transversal, de método hipotético- deductivo y de nivel descriptivo – correlacional. La muestra para la presente investigación fue de tipo censal y estuvo conformada por los 75 trabajadores de dicha empresa. Finalmente, se obtuvo como resultado que efectivamente existe correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación rho de Spearman = 0.880 entre las variables capacitación y mejora continua. Asimismo, se halló un nivel de significancia de 0.000 por lo que se afirma la hipótesis de investigación. Además, se comprobó que la transmisión de información, las habilidades y las actitudes tiene relación positiva considerable con la mejora continua de la empresa.

Cunya (2016) en su tesis titulada “*Capacidad directiva y su relación con la gestión empresarial de la Empresa de Transportes y Servicios Generales Mi Perú S.A., año 2016*” para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad César Vallejo Piura, formuló como objetivo general determinar la posible relación entre las variables capacidad directiva y gestión empresarial en la Empresa de Transportes y Servicios Generales Mi Perú S.A. La metodología aplicada en dicha investigación fue no experimental – transversal, de nivel descriptivo – correlacional. Asimismo, al ser una población finita, la muestra estuvo compuesta por los 20 trabajadores de dicha empresa. Por último, después de haber analizados los datos, la autora de esta tesis recalcó que existe una relación positiva y significativa entre las dos variables con un coeficiente de correlación rho de Spearman = 0.500 y un nivel de significancia de 0.025.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable independiente

TEORÍA DE LA VENTAJA COMPETITIVA

Porter (2015, p.31) menciona que el éxito o fracaso de una organización depende en gran magnitud de la competitividad de la misma. Además, añade que es necesario que las empresas apliquen estrategias para su crecimiento, en este sentido, explica que la estrategia de diferenciación se basa en escoger uno o más atributos que se consideren importantes y realizar cambios en ellos a fin de conseguir un posicionamiento en la industria y atender la demanda de los clientes de manera eficiente y eficaz. Menciona también que la empresa que consiga mantener dicha diferenciación frente a la competencia podrá obtener un desempeño muy por encima del promedio siempre que de igual manera se preocupe por ofrecer un producto con la mejor calidad y al mejor precio.

TEORÍA DEL CONSUMIDOR

Varian (2015, p.21) afirma que los consumidores eligen los mejores productos o servicios que puedan adquirir teniendo en consideración factores como el precio y la restricción presupuestaria que poseen, en otras palabras, evaluando hasta cuanto pueden gastar por un producto o servicio sin perjudicar su presupuesto. Es por ello que ante el aumento del precio de un bien o servicio, los mismos, en su mayoría, tienden a modificar sus preferencias cambiando los productos que consumen por otros sustitutos.

En cuanto a los bienes, Varian (2015, pp.100-103), aduce que los bienes que consumimos se pueden clasificar en diferentes categorías tales como:

- Bienes normales: comprende aquellos productos o servicios cuyo consumo aumenta cuando aumenta el nivel de renta de los individuos.
- Bienes inferiores: comprende aquellos cuyo consumo se ve disminuido cuando el nivel de renta aumenta, puesto que los consumidores prefieren los mencionados anteriormente.
- Bienes sustitutos: comprende aquellos cuyo consumo aumenta cuando aumenta el precio de adquisición de un bien normal, puesto que constituyen una opción para el cliente; de no poder adquirir los bienes normales.

- Bienes complementarios: comprende aquellos cuyo consumo se ve disminuido cuando los bienes normales incrementan su precio, ya que suelen adquirirse en conjunto.

1.3.2. Variable dependiente

ENFOQUE DE MEJORA CONTINUA SEGÚN DEMING

García, Quispe y Páez (2003, p.91) en su artículo titulado “Mejora continua de los procesos” explican acerca del ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) que fue desarrollado por Walter A. Shewhart y popularizado por el Dr. Edward Deming, que ofrecía capacitaciones a grandes empresas japonesas centrándose en dicho proceso para su mejora.

Este ciclo, se ha convertido a lo largo de los años en una representación indiscutible de la mejora continua. Además, diversos estudios demuestran que las empresas que no cuentan con una gestión de mejora continua suelen tener un nivel de ineficiencia en sus ventas del 15 al 25%, mientras que aquellas que sí ponen en práctica dicha gestión suelen tener un porcentaje de ineficiencia bastante inferior, oscilando entre 4 y 6%.

García et al. (2003, p.92) también mencionan que el ciclo PHVA se estructura de la siguiente manera:

Planificar:

- ✓ Se involucra al personal apropiado para dicho proceso
- ✓ Se recopila toda la información necesaria
- ✓ Se analizan las necesidades de los clientes
- ✓ Se examinan los diferentes procesos
- ✓ Se desarrolla un plan

Hacer:

- ✓ Se pone en marcha el plan de mejora

Verificar:

- ✓ Se observa si se han alcanzado los objetivos planteados
- ✓ Se detallan los errores, dificultades y diferencias

Actuar:

- ✓ Añadir dicha mejora en un proceso continuo
- ✓ Compartir los resultados obtenidos con todos los colaboradores
- ✓ Indagar nuevas problemáticas

ENFOQUE DE MEJORA CONTINUA SEGÚN ISHIKAWA

De acuerdo con Romero y Díaz (2010, p.128) en su artículo científico “El uso del diagrama causa-efecto en el análisis de casos”, la teoría de mejora continua de Kaoru Ishikawa se basa en el diagrama de causa-efecto, también conocido como espina de pescado debido a su parecido con la estructura física del mismo. Dicha teoría se desarrolló alrededor de los años 40’s en Tokio y tiene como finalidad identificar las principales causas de los problemas en la organización utilizando toda la información que se pueda recolectar. A diferencia de otras herramientas como el análisis de Pareto, o los histogramas; el diagrama de Ishikawa no ofrece respuesta a una interrogante, pues cuando se elabora la espina de pescado no se tiene en cuenta si las causas están íntimamente ligadas a las consecuencias.

Asimismo, este diagrama, si está bien estructurado, ayuda a la organización a centrarse en un problema más complejo, entendiendo así las causas y efectos de dicha problemática. Para la realización del diagrama se deben tener en consideración dos interrogantes fundamentales, ¿es imperiosa la búsqueda de las causas principales del problema? y ¿existen opiniones o ideas acerca de las causas a dicho problema?. Seguido, a través de una lluvia de ideas, se puede hacer una lista de todos los problemas hallados, de modo que se organicen de acuerdo a su nivel de importancia y causas.

Otra manera de armar el diagrama es buscar las ideas principales y ubicarlas en las espinas primarias, de ello, comenzarán a surgir las causas secundarias que se detallarán en las espinas más pequeñas. Esta herramienta es bastante utilizada para el análisis de casos, puesto que visualmente permite entender con claridad los vínculos creados entre los problemas generados y sus posibles causas a fin de poder buscar soluciones, y hacer los cambios necesarios para la mejora continua de la organización.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo influye la importación de repuestos en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cómo influye la importación de repuestos en la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018?

¿Cómo influye la importación de repuestos en el desempeño de los procesos del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018?

¿Cómo influye la importación de repuestos en la satisfacción de los clientes del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.40) a través de la justificación se da a conocer la importancia de la investigación mediante la presentación de argumentos que sostienen su elaboración. Para ello, los autores proponen diferentes criterios para evaluar la potencial importancia de una investigación.

Por lo mencionado anteriormente, esta investigación presenta las siguientes justificaciones:

Conveniencia

Resulta imperioso realizar esta investigación, ya que los empresarios transportistas del Callao se ven día a día afectados por la inoperatividad de sus unidades, lo cual repercute en sus ingresos y en sus posibilidades para seguir desarrollándose económicamente. Además, cabe señalar que nuestro país no destaca en la fabricación de piezas para camionetas rurales, y el abastecimiento de ciertas marcas resulta escaso, por ello, diversas empresas del sector han optado por importar repuestos y herramientas con el objetivo de mejorar su servicio y

asegurar un mayor tiempo de utilidad de los vehículos, lo cual influye en la mejora continua de dichas compañías.

Relevancia social

Es el aspecto social, es necesario que las empresas tengan operativas sus unidades y realicen el mantenimiento correspondiente, ya que muchos ciudadanos se movilizan a diario y precisan contar con un servicio de calidad, por lo que importar repuestos sería una alternativa de solución para los diferentes problemas relacionados a la disponibilidad del parque automovilístico.

Implicaciones prácticas

El presente estudio tiene como propósito aportar conocimientos que sean útiles para las empresas de transporte público de pasajeros con el objetivo de formular una mejora continua en sus procesos, aumentando su rentabilidad, mejorando la calidad de su servicio y por consiguiente, incrementando la satisfacción de sus clientes.

Valor teórico

Dicha investigación sirve como base para futuras investigaciones, y permite que se comprenda la importancia de las importaciones en la mejora continua de las empresas de transporte público de pasajeros.

Utilidad metodológica

Para el logro de los objetivos de esta tesis, se elaboró un instrumento de medición a través de un cuestionario de 20 ítems relacionados tanto para la variable independiente “Importación”, como para la variable dependiente “Mejora continua”, y que puede servir como punto de referencia para futuras investigaciones.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La importación de repuestos influye en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

1.6.2. Hipótesis específicas

La importación de repuestos influye en la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

La importación de repuestos influye en el desempeño de los procesos del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

La importación de repuestos influye en la satisfacción de los clientes del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la importación de repuestos en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la influencia de la importación de repuestos en la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

Determinar la influencia de la importación de repuestos en el desempeño de los procesos del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

Determinar la influencia de la importación de repuestos en la satisfacción de los clientes del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según su finalidad, esta tesis presenta una investigación de tipo **aplicada**. Desde la perspectiva de Valderrama (2017), dicho tipo de investigación pretende obtener conocimientos para aplicarlos de manera inmediata sobre una realidad en específico, ello, con el objetivo de profundizar en temas sociales, económicos, políticos, culturales; y a partir de lo estudiado, brindar soluciones a dichas problemáticas (p.165), esto quiere decir, que se pretende dar respuesta a ciertas interrogantes, aplicar conocimientos y resolver de manera práctica aquello que buscamos analizar a través de la experiencia que se ha obtenido.

Asimismo, este proyecto asume el diseño **no experimental**. Al respecto, Hernández et al. (2014), comentan que una investigación es no experimental cuando no se alteran las variables, y se puede analizar el contexto de la situación, esto quiere decir, que no se elabora una situación en específico, sino que se trabaja con lo que se halla alrededor a través de la observación (p.152).

De acuerdo con Hernández et al. (2014) es también de diseño **transversal** ya que recoge los datos en un solo instante y tiene como finalidad explicar las variables y la forma en cómo se relacionan en un momento determinado (p.154). Por ejemplo, una forma de obtener información en un momento específico es a través de las encuestas, pues éstas reflejan el pensamiento de un grupo de personas con características similares que se recogen en un tiempo determinado.

Asimismo, dicha investigación presenta un método **hipotético – deductivo**. Bernal (2016), manifiesta que este método involucra un proceso que comienza con la formulación de hipótesis, que a través de los resultados podrán ser negadas o afirmadas, desarrollándose así conclusiones que luego serán contrastadas con los hechos (p. 60).

En cuanto al carácter, presenta un enfoque **cuantitativo**, Hernández et al. (2014, p.4) explica que un análisis cuantitativo se enfoca en aquellos aspectos que se pueden cuantificar reflejando sus resultados plasmados, por ejemplo, en una encuesta con resultados estadísticos para comprobar hipótesis y así poder determinar la veracidad o falsedad de las mismas.

Finalmente, en relación al nivel de profundidad, dicha investigación es **explicativo - causal**, respecto a ello, Hernández et al. (2014) manifiesta que la investigación explicativa está dirigida a responder a las causas que originan una situación en específico, se centra en descubrir la razón de un acontecimiento determinado, además de describir en qué condiciones se da dicho acontecimiento, así como determinar porque dos o más variables se relacionan (p.95). Esta tesis presenta dicho nivel de investigación, ya que busca determinar cómo influye la importación de repuestos en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao.

2.2. Variables, operacionalización

Variable independiente: Importación

La importación es definida por Rosas (2009) como el régimen aduanero que permite el ingreso a territorio nacional de productos extranjeros comerciados previa negociación y cumplimiento de los procedimientos respectivos. (p.15).

Dimensión 1: Producto

Según Kotler y Keller, (2016) un producto es todo bien tangible que se oferta con el objetivo de satisfacer una necesidad o deseo (p.372). Como menciona el autor es un bien tangible que pretende satisfacer una necesidad.

Indicador 1: Necesidad

Kotler y Armstrong (2017) afirman que la necesidad es un sentimiento de carencia percibida, estos conforman necesidades de diferentes tipos tales como las básicas que incluyen los alimentos, la vestimenta, el calor, entre otros, las necesidades sociales que están relacionadas a los sentimientos de afecto, pertenencia; y finalmente, las necesidades individuales aquellas ligadas a la autoexpresión (p.6). Existen diferentes tipos de necesidades de las cuales algunas se satisfacen con la obtención del producto o servicio que se requiere.

Indicador 2: Oferta

De acuerdo con Kotler y Armstrong, la oferta conforma todo aquello que se puede ofrecer a un público objetivo para satisfacer su demanda. Estos pueden ser bienes, productos o servicios (2017, p.6).

Indicador 3: Satisfacción

Kotler y Armstrong (2017) además, señalan que la satisfacción es el estado en el que los consumidores perciben que un producto o servicio cumple con sus expectativas o incluso supera las mismas (p.14). Es la sensación de bienestar provocado por la obtención de aquello que se necesita o desea.

Dimensión 2: Negociación

Desde la perspectiva de Altschul y Altschul (2016) a través de la negociación se pretende mantener una relación de beneficio para ambas partes, por lo cual, se estudia un proyecto a fin de analizar sus oportunidades de éxito, las estrategias para su crecimiento, los recursos que se necesitarán, entre otros; todo ello, a través de la comunicación y con el claro propósito de alcanzar una meta conjunta (p.62).

En síntesis, se entiende por negociar al proceso mediante el cual el comprador y el vendedor dialogan para pactar un trato conveniente para las dos partes.

Indicador 1: Oportunidad

Kotler (2011) señala que una oportunidad se refleja en una situación en la cual un grupo de personas o empresas requieren de algún producto o servicio para satisfacer una necesidad y por los cuales están dispuestos a pagar para adquirirlos (p.59). Un buen negociador necesita detectar las oportunidades para provecharlas y lograr sus objetivos.

Indicador 2: Beneficio

Para Schumpeter, el beneficio está determinado por la innovación y representa una retribución al esfuerzo, además, el autor señala que la innovación es esencial para el buen desarrollo de cualquier organización (como se citó en McCraw, 2013, p.22). En cuanto al beneficio de importar autopartes estos mejoran la operatividad de la flota vehicular lo cual permite mayores entradas de dinero a la empresa.

Indicador 3: Comunicación

Siguiendo esta línea, Martínez (2013) afirma que la comunicación es un proceso a través del cual dos o más personas interactúan con el objetivo de transmitir un mensaje y

recibir una respuesta. Esta puede transmitirse como una actividad, una opinión o una conducta (p.28).

Como menciona el autor, la comunicación es un proceso a través del cual se busca la interrelación de dos personas o más, a través de cualquier medio, con la intención de transmitir un mensaje y esperar una respuesta que produzca un efecto para ambas partes.

Dimensión 3: Procedimiento

Vera (2016) menciona que en cuanto al procedimiento de importación para el consumo, se debe: contar con una lista de proveedores, precios, proceder con los trámites aduaneros, pagar los tributos, entre otros” (p.54). El procedimiento de importación para el consumo incluye diferentes trámites y documentos necesarios para la nacionalización de las mercancías.

Indicador 1: Proveedores

Para Kotler y Armstrong (2017) los proveedores son aquellos que proporcionan a la empresa los recursos necesarios para que puedan producir bienes o servicios, tener una buena relación con ellos es indispensable, ya que otorgan un valor fundamental para la organización. (p.43). Son aquellos que suministran a la empresa los útiles y herramientas necesarias para desarrollar sus actividades de manera óptima.

Indicador 2: Tramitación aduanera

Vera (2016, p.33) señala que la tramitación aduanera está conformada por los diferentes trámites relacionados a los regímenes de importación, exportación y tránsito antes y después de realizar la operación.

Indicador 3: Tributos

Asimismo, Villegas (2016) afirma que el tributo es una prestación de dinero que se destina al Estado con la finalidad de sostener el gasto público y que se demanda en virtud de una ley (p.21). El autor explica que el tributo es un pago obligatorio al estado que el ciudadano debe cancelar para sostener el gasto público. En el caso de las importaciones por ejemplo, estas están sometidas al pago de derechos, que se deben cancelar para poder continuar con el proceso de nacionalización de las mercancías.

Variable dependiente: Mejora continua

Para Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega (2014) la mejora continua de los procesos es una estrategia a nivel empresarial que se fundamenta en el desarrollo de mecanismos sistemáticos con el objetivo de mejorar el desempeño de los procesos e incrementar el nivel de satisfacción de los cliente, entre otros (p.30).

Dimensión 1: Estrategia empresarial

Martínez y Cegarra (2014) señalan que la estrategia empresarial se enfoca en la búsqueda de mecanismos de gestión que faciliten la creación de ventajas competitivas de una organización y consiga potenciarlas con el firme propósito de que la organización crezca, pueda reducir la competencia y logre expandir su mercado (p.15).

Indicador 1: Ventaja competitiva

En este sentido, Porter (2015) manifiesta que la ventaja competitiva se fundamenta en el valor que una compañía es capaz de generar para obtener mejores resultados y captar mayor número de clientes. Estas estrategias pueden estar enfocadas a reducir precios, otorgar beneficios exclusivos para algunos clientes, entre otras ideas (p.15).

Podemos entender como ventaja competitiva aquel valor añadido que otorga la empresa y que la diferencia de la competencia, lo cual permite que esta genere un impacto positivo en sus clientes, fidelizándolos y reflejando un rendimiento positivo de las inversiones.

Indicador 2: Crecimiento

En cuanto al crecimiento, Blázquez, Dorta y Verona (2006) aducen que está íntimamente vinculado al proceso de adaptación que surge cuando se presentan cambios en el entorno o se tiene un espíritu emprendedor que busca el desarrollo de la organización. Para afrontar ello, la empresa debe desarrollar estrategias que se enfoquen en analizar los procesos y realizar las modificaciones necesarias para incrementar su competitividad a mediano y largo plazo (como se citó en Morales, Valle, Freire y Silva, 2017, p.58).

Todas las empresas desde el momento de su constitución buscan ser líderes en el mercado, sin embargo existen diversos factores que dificultan su apogeo, tales como el financiamiento, la falta de capacitación, la falta de organización, entre otros. Por ello es

indispensable formular estrategias que se enfoquen en el crecimiento de la compañía a corto, mediano y largo plazo.

Indicador 3: Competencia

Kotler y Keller (2016) definen a la competencia como el conjunto de empresas que ofrecen productos o servicios similares, y que por ende, se enfocan en satisfacer las mismas necesidades. (p.278).

Dimensión 2: Procesos

Martínez y Cegarra (2014) manifiestan que los procesos están conformados por diversas actividades ordenadas según diversos criterios, y están enfocadas al logro de los objetivos de la organización y a alcanzar la satisfacción de los clientes (p17).

Indicador 1: Actividades

Bravo (2013) indica que las actividades son un conjunto de acciones o tareas determinadas. A nivel de un proceso en particular, las actividades se entienden como los elementos de más bajo nivel que se estudian y alcanzan sentido cuando se cuestiona su relevancia dentro de un proceso (p.28).

Indicador 2: Resultados

Bravo (2013) manifiesta que los resultados son las consecuencias de ciertos procesos o actividades que se llevan a cabo dentro de una organización (p.29).

Dimensión 3: Satisfacción del cliente

Desde la perspectiva de Bonilla et al. (2014) la satisfacción de los clientes viene determinada por la relación que existe entre las expectativas que se formulan los clientes del producto o servicio y la calidad que estos perciben de los mismos (p.31).

Indicador 1: Expectativas

Kotler y Keller (2016, p.373) expresan que antes de adquirir un producto o servicio, los clientes crean expectativas acerca de los mismos, muchos derivados de diversas fuentes como experiencias anteriores, comentarios de amistades, los anuncios publicitarios, entre otros. Finalmente, al recibir el producto o servicio los clientes comparan el nivel de servicio que percibieron y el nivel de servicio que estaban esperando.

Indicador 2: Calidad del servicio

Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009) mencionan que la calidad del servicio es la herramienta que contribuye al aumento de la competitividad de una empresa, para lo cual, es necesario que exista un proceso de mejora continua que les permita diferenciarse de la competencia, creando así una ventaja frente a las demás y obteniendo la lealtad de los clientes (p.460).

Tabla 1: *Matriz de operacionalización de la variable independiente: Importación*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: IMPORTACIÓN	La importación es definida por Rosas (2009) como el régimen aduanero que permite el ingreso a territorio nacional de productos extranjeros comerciados previa negociación y cumplimiento de los procedimientos respectivos. (p.15).	La variable independiente “IMPORTACIÓN” se mide a través de un cuestionario que contiene 10 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización del mismo.	Producto	Necesidad	Según Hernández et al. (2014): ORDINAL Mantienen un orden de mayor a menor (p.215). INTERVALOS Se establecen intervalos iguales en la medición (p.216).
				Oferta	
				Satisfacción	
			Negociación	Oportunidad	
				Beneficio	
				Comunicación	
			Procedimiento	Proveedores	
				Tramitación aduanera	
				Tributos	

Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable dependiente: Mejora continua

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>MEJORA CONTINUA</p>	<p>Para Bonilla et al. (2014) “la mejora continua de los procesos es una estrategia de la gestión empresarial que consiste en desarrollar mecanismos sistemáticos para mejorar el desempeño de los procesos y, como consecuencia, elevar el nivel de satisfacción de los clientes internos o externos y de otras partes interesadas. (p.30)</p>	<p>La variable dependiente “MEJORA CONTINUA” se mide a través de un cuestionario que contiene 10 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización del mismo.</p>	Estrategia empresarial	Ventaja competitiva	<p>Según Hernández et al. (2014):</p> <p>ORDINAL</p> <p>Mantienen un orden de mayor a menor (p.215).</p> <p>INTERVALOS</p> <p>Se establecen intervalos iguales en la medición (p.216).</p>
				Crecimiento	
				Competencia	
			Procesos	Actividades	
				Resultados	
			Satisfacción de los clientes	Expectativas del cliente	
Calidad del servicio					

2.3. Población y muestra

Población

Para Hernández et al. (2014) la población engloba todos aquellos elementos que posean características similares (p.174). En este proyecto, la población estuvo conformada por los 80 miembros del Consorcio de Transporte Urbano del Callao.

Unidad de muestreo

Hernández et al. (2014), define unidad de muestro como los elementos idóneos objeto de estudio. Menciona además que la elección de los mismos dependen del planteamiento y los alcances de la investigación (p. 172).

En este sentido, como unidad de muestreo se escogieron 32 elementos con características convenientes para esta investigación, es decir, personas que además de pertenecer al Consorcio de Transporte Urbano del Callao, son propietarios de unidades de transporte público.

Muestra

En lo concerniente a la muestra, Hernández et al. (2014) definen muestra como un subgrupo representativo de la población del cual se pretende recolectar datos necesarios para la investigación (p.173). Asimismo, la selección de la muestra se hizo a través del método probabilístico aleatorio simple, donde según Hernández et al. (2014, p.175) todos los componentes que conforman la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos para la misma.

Para la estimación de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$N = \frac{N * Z^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 p * q}$$
$$n = \frac{(32)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (32-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 30$$

Dónde:

	Nivel de confiabilidad	95%
N=	Total unidades de muestreo	32
Z ² =	Valor de distribución	1.96
p=	Proporción de aceptación	50%
q=	Porcentaje de no aceptación	50%
d=	Margen de error	5%

En esta tesis, la muestra estuvo conformada por 30 propietarios de unidades de transporte público del Consorcio de Transporte Urbano del Callao.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

En cuanto a la técnica, en la presente investigación se aplicó la **encuesta**. Según Hernández et al. (2014, p.158) la encuesta debe estar dirigida al público objetivo con el propósito de recolectar información pertinente con base en los conocimientos que posee la muestra frente al tema.

Instrumento de recolección de datos

Por lo que respecta a Hernández et al. (2017, p. 217) los instrumentos de recolección de datos son los medios materiales que utiliza el investigador a fin de obtener la información pertinente para el estudio.

En esta tesis, se utilizó como instrumento de recolección de datos, un **cuestionario**, Hernández et al. (2014) señala que el mismo, está conformado por un conglomerado de preguntas ordenadas y basadas en la obtención de información importante para la investigación (p.217). El instrumento constó de 20 preguntas, 10 por cada variable, con preguntas cerradas y respuestas politómicas.

Validez

Asimismo, Hernández et al. (2014, p. 200) aduce que todo instrumento de medición debe cumplir con tres cualidades esenciales: validez, confiabilidad y objetividad.

En el presente estudio, la validez fue sometida a juicio de expertos. En este sentido, Hernández et al. (2014) señalan que la validez del contenido se define como el grado en que un instrumento determina la variable que se pretende valorar (p. 200).

Para la validez de juicio de expertos, se presentó un certificado de validez que determina si el instrumento es aplicable o no, teniendo en consideración la relevancia, claridad y pertinencia de las preguntas. Para ello, se recurrió a docentes expertos en la materia, los cuales, a través de revisiones periódicas brindaron sugerencias para la mejora de los ítems. Después de dicho proceso, los docentes determinaron que el instrumento puede ser aplicado a la muestra.

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para las variables: Importación y Mejora continua

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Lessner Augusto León Espinoza	Aplicable
2	Doctor	Israel Barrutia Barreto	Aplicable
3	Magister	José Ignacio Andrades Sosa	Aplicable

Nota: Certificado de validez de contenido del instrumento (2018)

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014, p.200) la confiabilidad de un instrumento se determina al grado en que su aplicación reiterada al mismo individuo u objeto de investigación produce los mismos resultados.

Hernández et al. (2014, p.207) afirman que hay diversos métodos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición, la mayoría se pueden obtener a través de fórmulas y procesos que arrojan coeficientes de fiabilidad. Por lo general suelen oscilar entre cero y uno, como se puede apreciar el siguiente cuadro:

Tabla 4

Coefficiente de Alfa de Cronbach

Coefficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Muy Baja
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Nota: Niveles y rangos de confiabilidad según Valderrama (2017)

La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el método de Alfa de Cronbach, agregando los datos recolectados al software estadístico SPSS v.23. Dichos datos se obtuvieron a través de un cuestionario de veinte preguntas que se aplicó al total de la muestra.

Los resultados obtenidos por el estadístico SPSS fueron los siguientes:

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad de la variable independiente: Importación

Escala: IMPORTACIÓN

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	10

Nota: Análisis estadístico de fiabilidad SPSS v.23 (2018)

El coeficiente alfa obtenido para la variable Importación se considera muy alto 0.941 (de acuerdo con Valderrama), lo cual indica que el instrumento posee una alta confiabilidad y que los ítems planteados responden a la variable de estudio.

Tabla 6

Estadístico de fiabilidad de la variable dependiente: Mejora continua

Escala: MEJORA CONTINUA

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	10

Nota: Análisis estadístico de fiabilidad SPSS v.23 (2018)

De igual forma, para la variable Mejora continua se ha obtenido un coeficiente de 0.952, lo cual determina una alta confiabilidad del instrumento de medición por lo que se considera que los ítems formulados responden a la variable dependiente.

Tabla 7

Estadístico de fiabilidad de la variable independiente y dependiente: Importación y Mejora continua

Escala: IMPORTACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Resumen del procesamiento de los casos				Estadísticos de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válidos	30	100,0	,973	20
	Excluidos ^a	0	,0		
	Total	30	100,0		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Nota: Análisis estadístico de fiabilidad SPSS v.23 (2018)

Finalmente, el estadístico de fiabilidad de ambas variables arroja un porcentaje muy alto, con un valor de 0.973, lo cual indica que los ítems formulados en el cuestionario son precisos y responden a dicha investigación.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizó el estadístico SPSS v.23, asimismo, para determinar si el instrumento es aplicable, se midió la confiabilidad y validez a través del método de Alfa de Cronbach y el juicio de expertos.

2.6. Aspectos éticos

Para esta investigación se tuvieron en consideración los siguientes aspectos éticos:

- Los datos obtenidos a través del instrumento corresponden al grupo objeto de estudio
- Se mantuvo el anonimato de las personas encuestadas, bajo un criterio de confidencialidad
- Solo se utilizó la información proporcionada por los encuestados para fines académicos
- Las fuentes secundarias consultadas se encuentran correctamente citadas de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual APA (2018)

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo por variable y dimensión

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable independiente: Importación

Importación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
De acuerdo	13	43,3	43,3	96,7
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

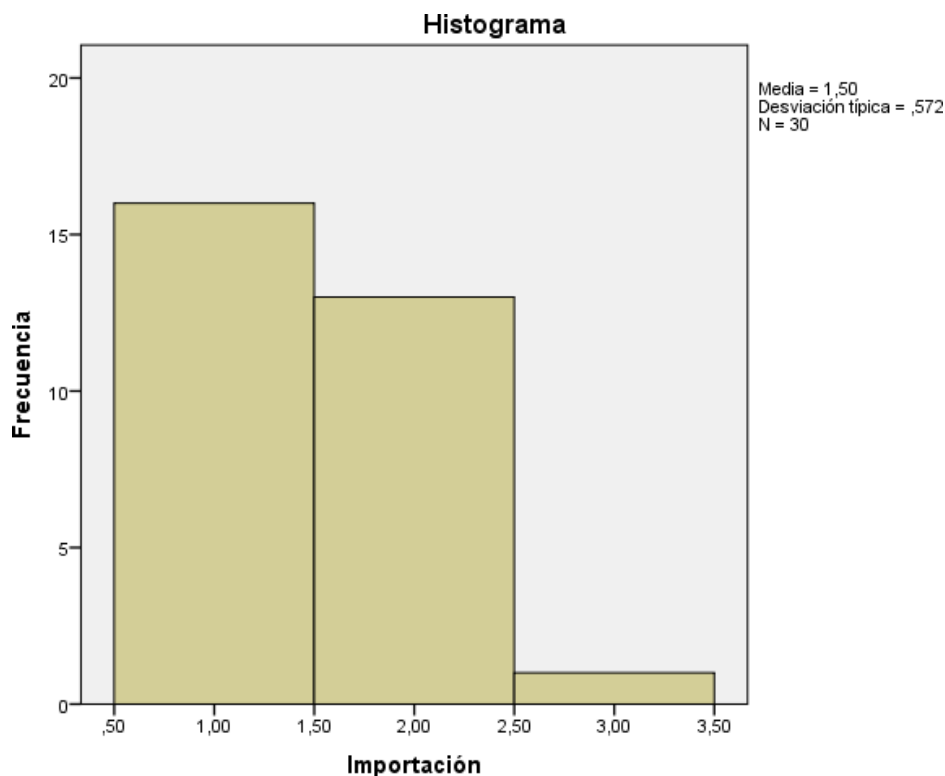


Figura 1. Nivel de la variable: Importación

Interpretación:

En relación a los porcentajes alcanzados en la tabla 8 y figura 1, se visualiza que el 53,3% de la muestra, conformada por los propietarios del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, manifestaron estar totalmente de acuerdo. Asimismo, se observa que el 43,3% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 3,3% respondió que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la variable importación de repuestos.

Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión 1: Producto

		Producto			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	De acuerdo	8	26,7	26,7	80,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

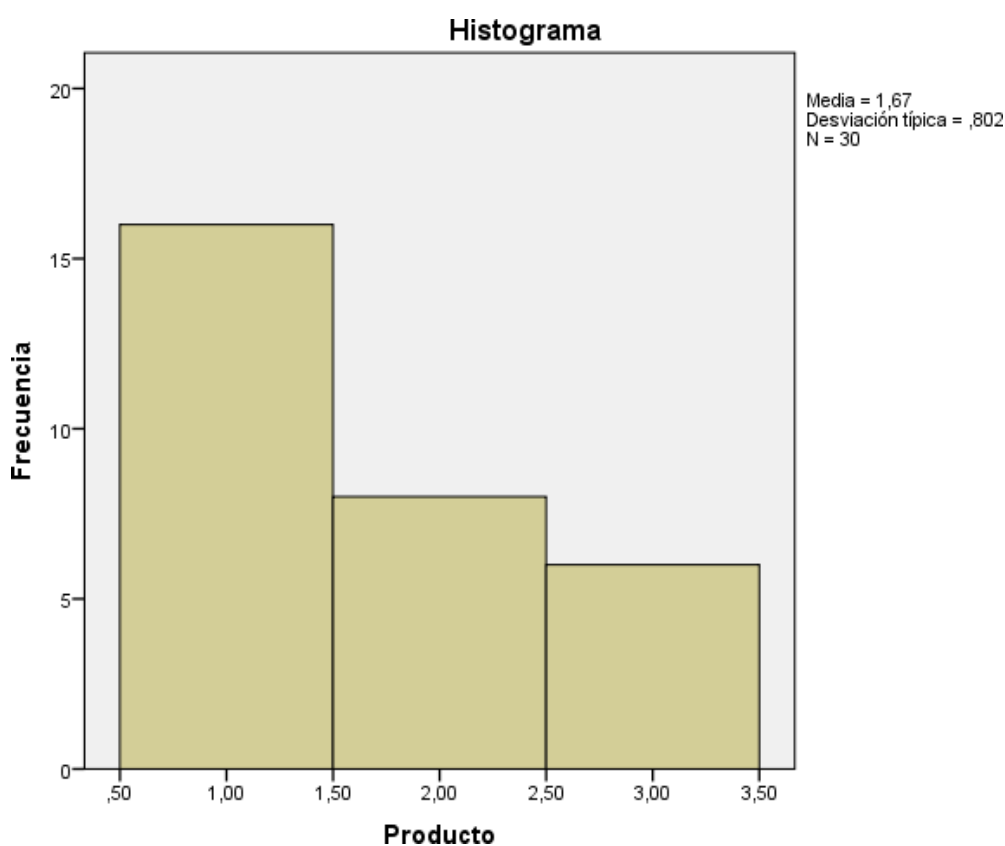


Figura 2. Nivel de la dimensión: Producto

Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla 9 y figura 2, se visualiza que el 53,3% de la muestra, conformada por los propietarios del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, manifestaron estar totalmente de acuerdo. De igual forma, se observa que el 26,7% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 20% respondió que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la dimensión “Producto”.

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión 2: Negociación

Negociación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	46,7
De acuerdo	15	50,0	50,0	96,7
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

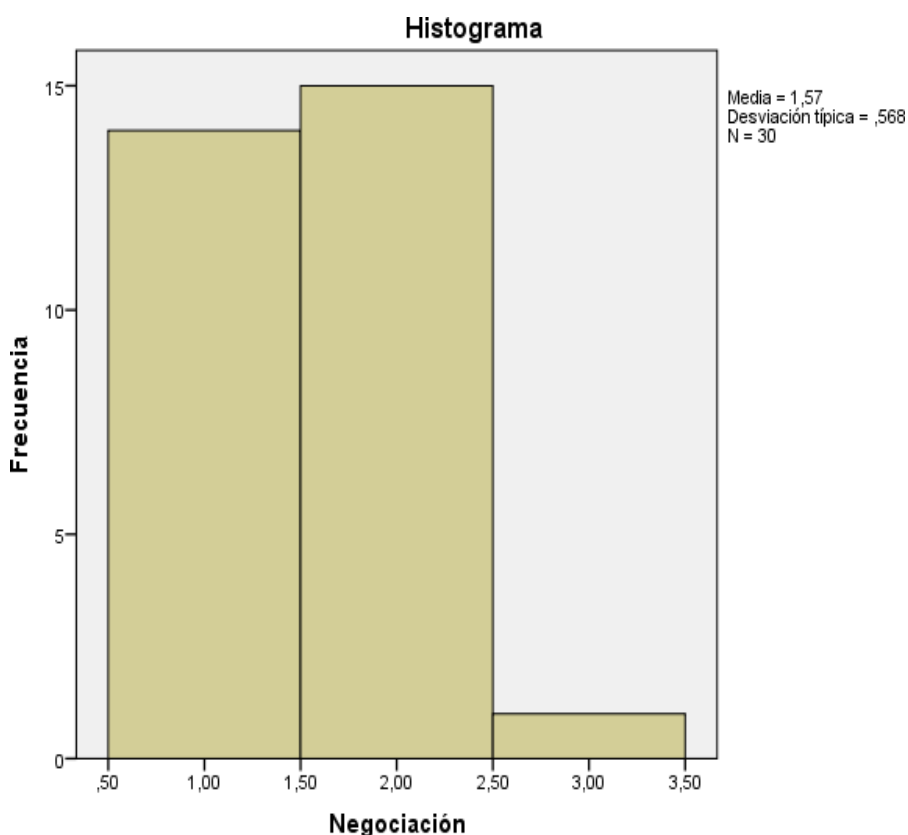


Figura 3. Nivel de la dimensión: Negociación

Interpretación:

De acuerdo con los porcentajes alcanzados en la tabla 10 y figura 3, se visualiza que el 46,7% de la muestra, conformada por los propietarios del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, manifestaron estar totalmente de acuerdo. Además, se observa que el 50% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 3,3% respondió que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la dimensión “Negociación”.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión 3: Procedimiento

Procedimiento				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	15	50,0	50,0	50,0
De acuerdo	10	33,3	33,3	83,3
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

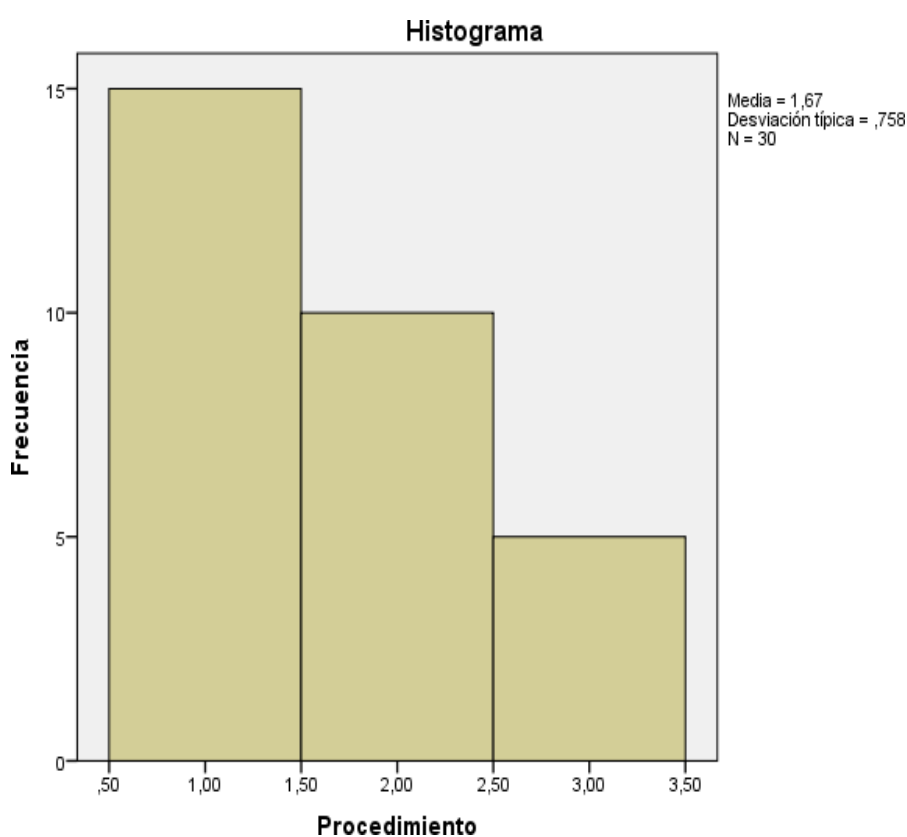


Figura 4. Nivel de la dimensión: Procedimiento

Interpretación:

Según los porcentajes alcanzados en la tabla 11 y figura 4, se visualiza que el 50% de la muestra, conformada por los propietarios del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, manifestaron estar totalmente de acuerdo. De igual manera, se observa que el 33,3% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 16,7% respondió que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la dimensión “Procedimiento”.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable dependiente: Mejora continua

Mejora continua				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	18	60,0	60,0	60,0
De acuerdo	11	36,7	36,7	96,7
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

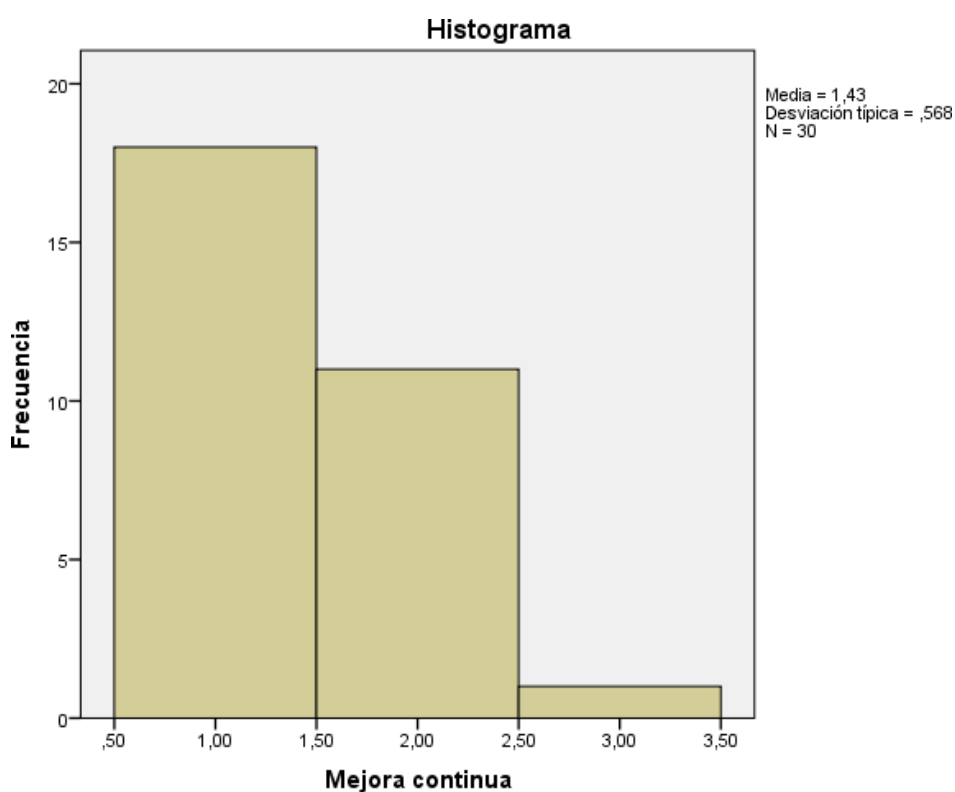


Figura 5. Nivel de la variable: Mejora continua

Interpretación:

En relación a los porcentajes alcanzados en la tabla 12 y figura 5, se visualiza que el 60% de la muestra, conformada por los propietarios del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, manifestaron estar totalmente de acuerdo. Asimismo, se observa que el 36,7% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 3,3% respondió que no se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la variable “Mejora continua”.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión 1: Estrategia empresarial

Estrategia empresarial				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	16	53,3	53,3	53,3
De acuerdo	12	40,0	40,0	93,3
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

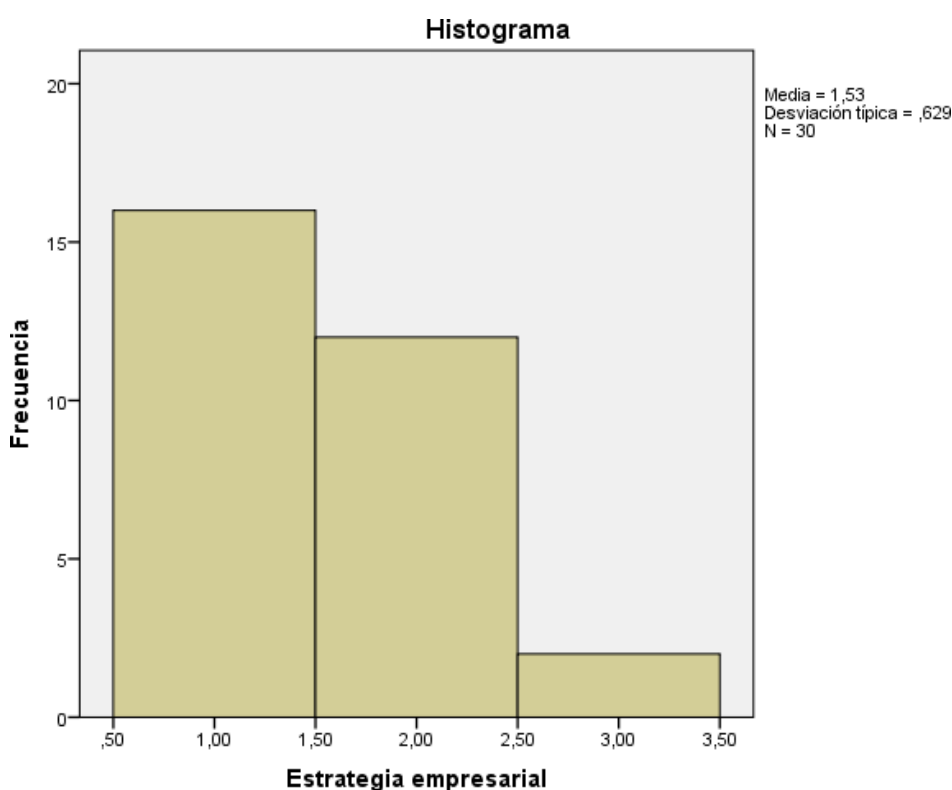


Figura 6. Nivel de la dimensión: Estrategia empresarial

Interpretación:

Conforme a los porcentajes alcanzados en la tabla 13 y figura 6, se visualiza que el 53,3% de la muestra, conformada por los propietarios del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, manifestaron estar totalmente de acuerdo. De igual forma, se observa que el 40% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 6,7% respondió que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la dimensión “Estrategia empresarial”.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión 2: Procesos

Procesos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	14	46,7	46,7	46,7
De acuerdo	13	43,3	43,3	90,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

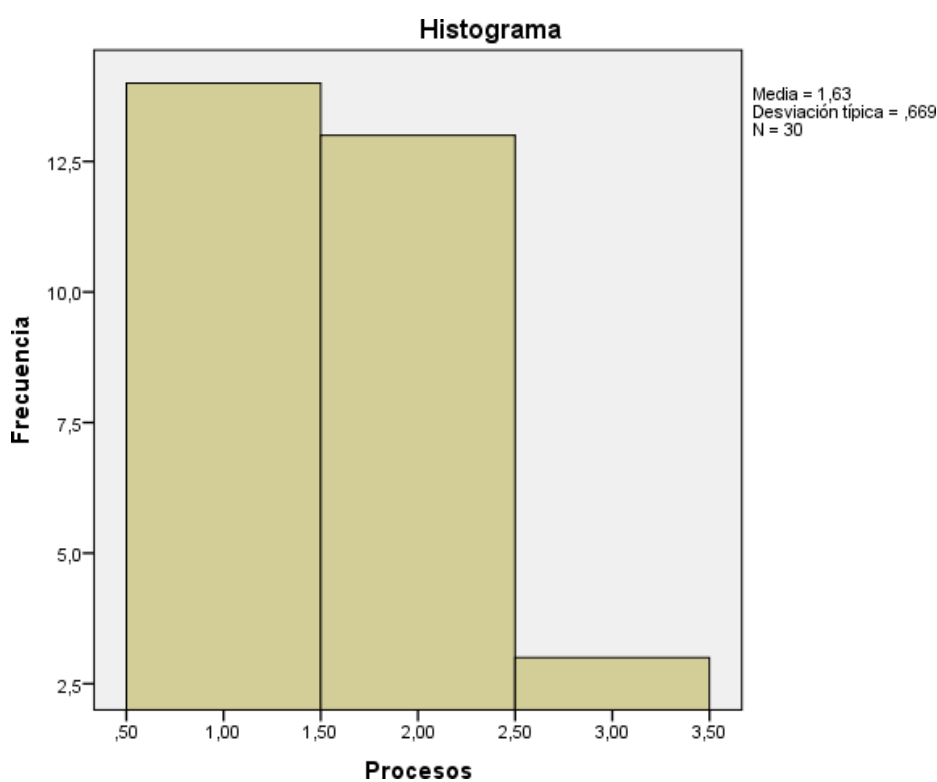


Figura 7. Nivel de la dimensión: Procesos

Interpretación:

De acuerdo con los porcentajes alcanzados en la tabla 14 y figura 7 se visualiza que el 46,7% de la muestra, conformada por los propietarios del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, manifestaron estar totalmente de acuerdo. Además, se observa que el 63,3% manifestaron que están de acuerdo, mientras que el 10% respondió que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la dimensión “Procesos”.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión 3: Satisfacción de los clientes

Satisfacción de los clientes				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	18	60,0	60,0	60,0
Válidos De acuerdo	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

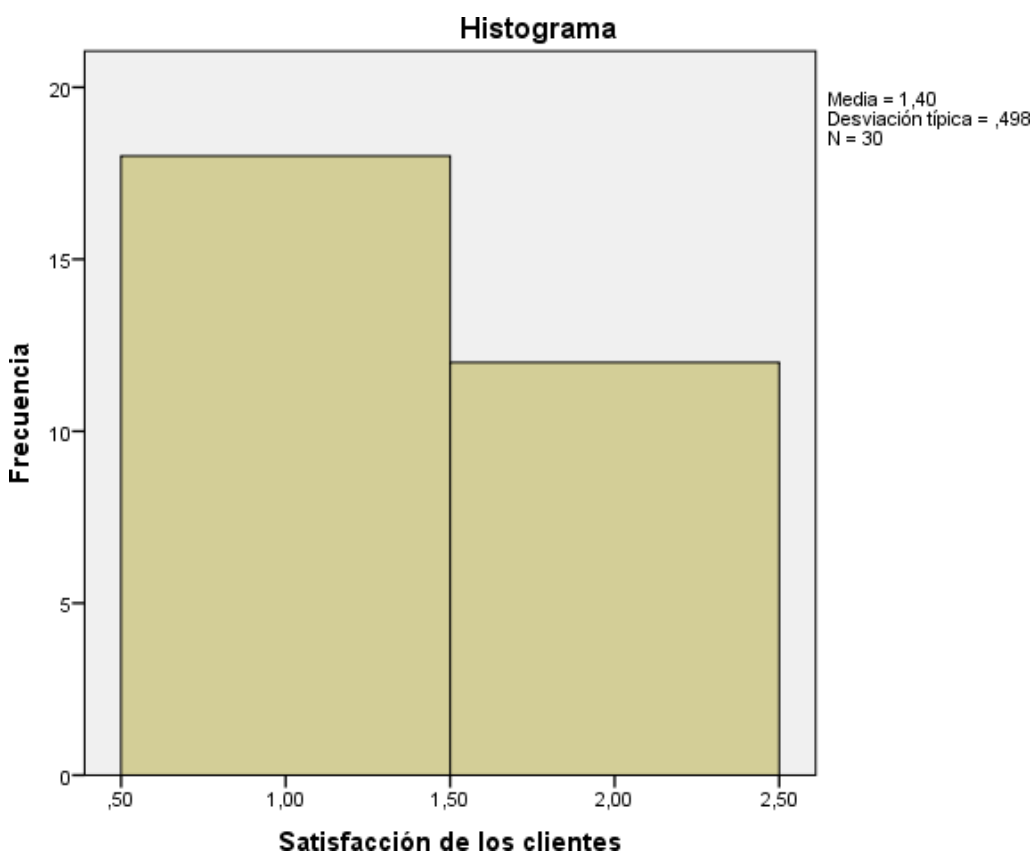


Figura 8. Nivel de la dimensión: Satisfacción de los clientes

Interpretación:

Según los porcentajes alcanzados en la tabla 15 y figura 8, se visualiza que el 60% de la muestra, conformada por los propietarios del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, manifestaron estar totalmente de acuerdo. De igual manera, se observa que el 40% manifestaron que están de acuerdo con respecto a la dimensión “Satisfacción de los clientes”.

3.2. Comprobación de hipótesis

La comprobación de hipótesis en esta investigación se realizó a través del análisis de regresión lineal, haciendo uso de la estadística inferencial de Pearson, el resumen del modelo, además de la prueba de Anova y la tabla de coeficientes.

En relación a ello, Hernández et al. (2014, p.307), aducen que la regresión lineal es un método estadístico que sirve para calcular el grado de influencia de una variable frente a otra y se determina a través del estadístico r de Pearson.

Asimismo, los autores señalan que el coeficiente de correlación de Pearson (r^2) permite analizar la posible relación entre dos o más variables, donde existe una relación directamente proporcional, ya que a mayor índice de correlación, mayor es el efecto de la variable independiente sobre la dependiente (Hernández et al., 2014, p. 304).

Del mismo modo, Bernal (2016), argumenta que el coeficiente de determinación es el cuadrado del coeficiente de correlación, el cual expresa el grado de variación entre una variable y otra (p. 219).

Por lo que respecta a la prueba de Anova, Moreno (2008) señala que si el resultado obtenido es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y por consecuencia se acepta la hipótesis de investigación (p. 178).

Finalmente, Moreno (2008, p. 179) aduce que los coeficientes estandarizados y no estandarizados plasmados en la tabla indican la relevancia de cada predictor dentro de la ecuación de regresión.

Tabla 16

Coficiente de correlación de variables de Pearson

Puntuación	Denominación del grado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta (a mayor X menor Y)
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.26 a -0.50	Correlación negativa media
-0.11 a -0.25	Correlación negativa débil
-0.01 a -0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta (A mayor X mayor Y)

Nota: Hernández et al. (2014, p. 305). *Metodología de la investigación científica.*

3.3. Prueba de influencia

3.3.1. Hipótesis general

HI: La importación de repuestos influye en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

H0: La importación de repuestos no influye en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Tabla 17

Correlación de variables- hipótesis general

		Correlaciones	
		Importación	Mejora continua
Importación	Correlación de Pearson	1	,966**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Mejora continua	Correlación de Pearson	,966**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

En la tabla 17, podemos observar que el índice de correlación entre la variable importación de repuestos y la variable mejora continua fue de 0,966, lo cual, de acuerdo con el barómetro de Hernández et al. (2014, p. 305), se interpreta como una correlación positiva perfecta.

Tabla 18

Resumen del modelo según la variable “Importación” y la variable “Mejora Continua”

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.966 ^a	.933	.930	1.42403

a. Variables predictoras: (Constante), Importación

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

En la tabla 18, podemos observar el resumen del modelo, definido por Bernal (2016, p. 219), en el cual figura el valor de $R = 0.966$. Considerándose esta una relación directa, se infiere que en un 96.6% la importación de repuestos aumenta la mejora continua del consorcio. Adicionalmente, el coeficiente de determinación fue de $R^2 = 0.933$, lo que determina que un 93.3% de la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao deriva de la importación de repuestos.

Tabla 19

Prueba de ANOVA según la variable “Importación” y la variable “Mejora Continua”

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	788,186	1	788,186	388,677	.000 ^b
1 Residual	56,780	28	2,028		
Total	844,967	29			

a. Variable dependiente: Mejora continua

b. Variables predictoras: (Constante), Importación

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

En la tabla 19, se muestra el estadístico ANOVA, donde se visualiza un nivel de significancia de 0.000, que al ser menor a 0.05, nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En consecuencia, se infiere que existe relación lineal entre la importación de repuestos y la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao.

Tabla 20

Tabla de coeficientes según la variable “Importación” y la variable “Mejora Continua”

Modelo		Coeficientes ^a			t	Sig.
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	.630	.804		.783	.440
	Importación	.920	.047	.966	19.715	.000

a. Variable dependiente: Mejora continua

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

La tabla 20 muestra los coeficientes no estandarizados y tipificados para las variables importación y mejora continua. Este concepto es definido por Moreno (2008, p. 179); en dicha tabla, podemos observar un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión ($T=19,715$: $0.000 < 0.05$), por lo que se afirma la hipótesis de investigación y se indica a través de los coeficientes no estandarizados que el porcentaje de influencia de la importación de repuestos en la mejora continua del consorcio es del 92%.

3.3.2. Hipótesis específica 1

HI: La importación de repuestos influye en la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

H0: La importación de repuestos no influye en la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Tabla 21

Correlación de variables- hipótesis específica 1

		Correlaciones	
		Importación	Estrategia empresarial
Importación	Correlación de Pearson	1	,923**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Estrategia empresarial	Correlación de Pearson	,923**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

La tabla 21 arroja un índice de correlación entre la importación de repuestos y la estrategia empresarial de 0,923, lo cual, en concordancia con el barómetro de Hernández et al. (2014, p. 305), se interpreta como una correlación positiva perfecta.

Tabla 22

Resumen del modelo según la variable “Importación” y la dimensión “Estrategia empresarial”

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,923 ^a	,852	,847	,66064

a. Variables predictoras: (Constante), Importación

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

En la tabla 22, podemos observar el resumen del modelo, definido por Bernal (2016, p. 219), en el cual figura el valor de $R = 0.923$. Considerándose esta una relación directa, se infiere que en un 96.6% la importación de repuestos aumenta la estrategia empresarial del consorcio. Asimismo, el coeficiente de determinación fue de $R^2 = 0.852$, lo que determina que un 85,2% de la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao proviene de la importación de repuestos.

Tabla 23

Prueba de ANOVA según la variable “Importación” y la dimensión “Estrategia empresarial”

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	70,446	1	70,446	161,407	,000 ^b
Residual	12,221	28	,436		
Total	82,667	29			

a. Variable dependiente: Estrategía_empresarial

b. Variables predictoras: (Constante), Importación

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

En la tabla 23, figura la prueba de ANOVA con un nivel de significancia de 0.000, que al ser menor a 0.05, nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por ende, se puede afirmar que existe relación lineal entre la importación de repuestos y la estrategia empresarial en el Consorcio de Transporte Urbano del Callao.

Tabla 24

Tabla de coeficientes según la variable “Importación” y la dimensión “Estrategia empresarial”

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error tip.	Beta		
1 (Constante)	,181	,373		,486	,631
Importación	,915	,022	,923	12,705	,000

a. Variable dependiente: Estrategia empresarial

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

La tabla de coeficientes 24, definido por Moreno (2008, p. 179), muestra un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión (T=12,705: 0.000 < 0.05) lo cual, indica que se afirma la hipótesis de investigación y a través de los resultados obtenidos, se deduce que el porcentaje de influencia de la importación de repuestos en la estrategia empresarial del consorcio es de 91.5%.

3.3.3. Hipótesis específica 2

HI: La importación de repuestos influye en el desempeño de los procesos del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

H0: La importación de repuestos no influye en el desempeño de los procesos del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Tabla 25

Correlación de variables- hipótesis específica 2

Correlaciones			
		Importación	Procesos
Importación	Correlación de Pearson	1	,934**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Procesos	Correlación de Pearson	,934**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

En la tabla 25, se obtuvo un índice de correlación de 0,934 entre la importación de repuestos y los procesos, lo cual, de acuerdo con el barómetro de Hernández et al. (2014, p. 305), se interpreta como una correlación positiva perfecta.

Tabla 26

Resumen del modelo según la variable "Importación" y la dimensión "Procesos"

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,934 ^a	,873	,868	,69723

a. Variables predictoras: (Constante), Importación

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

La tabla 26 muestra el resumen del modelo, definido por Bernal (2016, p. 219), en el cual figura el valor de $R = 0.934$. Considerándose esta una relación directa, se infiere que en un 93.4% la importación de repuestos aumentan el desempeño de los procesos del consorcio. Además, el coeficiente de determinación fue de $R^2 = 0.873$, lo que determina que un 87,3% del desempeño de los procesos del Consorcio de Transporte Urbano del Callao proviene de la importación de repuestos.

Tabla 27

Prueba de ANOVA según la variable “Importación” y la dimensión “Procesos”

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	93,355	1	93,355	192,036	,000 ^b
	Residual	13,612	28	,486		
	Total	106,967	29			

a. Variable dependiente: Procesos

b. Variables predictoras: (Constante), Importación

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

En la tabla 27, se muestra el estadístico ANOVA, donde se visualiza un nivel de significancia de 0.000, que al ser menor a 0.05, nos indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, podemos afirmar que existe relación lineal entre la importación de repuestos y los procesos en el Consorcio de Transporte Urbano del Callao.

Tabla 28

Tabla de coeficientes según la variable “Importación” y la dimensión “Procesos”

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	,130	,394		,331	,743
	Importación	,917	,023	,934	13,858	,000

a. Variable dependiente: Procesos

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

La tabla de coeficientes 28, definido por Moreno (2008, p. 179), señala un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión ($T= 13,858: 0.000 < 0.05$) lo cual, indica que se afirma la hipótesis de investigación. Adicionalmente, a través de los coeficientes no estandarizados, se deduce que el porcentaje de influencia de la importación de repuestos en el desempeño de los procesos del consorcio es de 91.7%.

3.3.4. Hipótesis específica 3

HI: La importación de repuestos influye en la satisfacción de los clientes del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

H0: La importación de repuestos no influye en la satisfacción de los clientes del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018

Considerando:

Sig < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

Tabla 29

Correlación de variables- hipótesis específica 3

Correlaciones		
	Importación	Satisfacción de los clientes
Importación	Correlación de Pearson	,947**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30
Satisfacción de los clientes	Correlación de Pearson	,947**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

En la tabla 29, el índice de correlación entre la importación de repuestos y la satisfacción de los clientes fue de 0,947, lo cual, según Hernández et al. (2014, p. 305), se interpreta como una correlación positiva perfecta.

Tabla 30

Resumen del modelo según la variable “Importación” y la dimensión “Satisfacción de los clientes”

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.947 ^a	.897	.894	.64026

a. Variables predictoras: (Constante), Importación

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

La tabla 30 muestra el resumen del modelo, definido por Bernal (2016, p. 219), con un valor de $R = 0.947$. Considerándose esta una relación directa, se infiere que en un 94.7% la importación de repuestos aumenta la satisfacción de los clientes del consorcio. Asimismo, el coeficiente de determinación fue de $R^2 = 0.897$, lo que determina que un 89,7% de la satisfacción de los clientes del Consorcio de Transporte Urbano del Callao deriva de la importación de repuestos.

Tabla 31

Prueba de ANOVA según la variable “Importación” y la dimensión “Satisfacción de los clientes”

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	100,388	1	100,388	244,888	.000 ^b
1 Residual	11,478	28	.410		
Total	111,867	29			

a. Variable dependiente: Satisfacción de los clientes

b. Variables predictoras: (Constante), Importación

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

La tabla 31 contiene la prueba de ANOVA, la cual, arroja un nivel de significancia de 0.000, que al ser menor a 0.05 indica la aceptación de la hipótesis de investigación. Por lo que se infiere que efectivamente existe relación lineal entre la importación de repuestos y la satisfacción de los clientes en el Consorcio de Transporte Urbano del Callao.

Tabla 32

Tabla de coeficientes según la variable “Importación” y la dimensión “Satisfacción de los clientes”

Coeficientes ^a						
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	
	B	Error típ.	Beta			
1	(Constante)	.579	.362		1,601	.121
	Importación	.936	.021	.947	15,649	.000

a. Variable dependiente: Satisfacción de los clientes

Nota: Análisis estadístico SPSS v. 23 (2018)

Interpretación:

La tabla de coeficientes 32, definido por Moreno (2008, p. 179), señala un nivel crítico (Sig.) del estadístico t del coeficiente de regresión ($T=15,649: 0.000 < 0.05$) lo cual, indica que se afirma la hipótesis de investigación. Asimismo, a través de los coeficientes no estandarizados, se deduce que el porcentaje de influencia de la importación de repuestos en la satisfacción de los clientes del consorcio es de 93.6%.

IV. DISCUSIÓN

Considerando los datos alcanzados a través de la investigación, se manifestó lo siguiente:

4.1. Discusión – hipótesis general

Por lo que respecta a la hipótesis general, se concluyó que la importación de repuestos influye en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, reflejándose así en los resultados obtenidos a través del software estadístico SPSS que mostró un índice de correlación Pearson = 0.966, lo cual se interpreta como una correlación positiva perfecta de acuerdo con Hernández et al. (2014, p. 305) y un nivel de significancia bilateral de 0.000 (<0.05) que nos conduce a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación. Además, se visualizó en la tabla de coeficientes que la importación de repuestos influye un 92% en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao.

En relación con lo planteado por Cuno (2017), en su investigación “La mejora continua y la rentabilidad de la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017”, que obtuvo como resultados un coeficiente de correlación rho de Spearman = 0.599 y un nivel de significancia de 0.005, podemos contrastar dichos resultados con los obtenidos en esta investigación que alcanzaron una correlación Pearson = 0.966 y un nivel de significancia de 0.000, por lo que al hacer la comparación, podemos afirmar que existe concordancia entre ambas investigaciones.

Finalmente, se puede afirmar que existe coincidencia con la teoría de Bonilla, et al. (2014) que mencionan que la mejora continua de los procesos es una estrategia a nivel empresarial que se fundamenta en el desarrollo de mecanismos sistemáticos con el objetivo de mejorar el desempeño de los procesos e incrementar el nivel de satisfacción de los clientes (p.30).

4.2. Discusión – hipótesis específica 1

Respecto a la hipótesis específica 1, se concluyó que la importación de repuestos influye en la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, reflejándose así en los resultados obtenidos a través del software estadístico SPSS que mostró un índice de correlación Pearson = 0.923, siendo esta una correlación positiva perfecta con una significancia bilateral de 0.000 (<0.05), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Igualmente, se visualizó en la tabla de coeficientes que

la importación de repuestos influye un 91.5% en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao.

De acuerdo con la investigación planteada por Cunya (2016), titulada “Capacidad directiva y su relación con la gestión empresarial de la empresa de transportes generales Mi Perú S.A., año 2016”, que obtuvo como resultados un coeficiente de correlación rho de Spearman = 0.500 y un nivel de significancia de 0.025, podemos contrastar dichos resultados con los obtenidos en esta investigación que alcanzaron una correlación Pearson = 0.923 y un nivel de significancia bilateral de 0.000, por lo que al hacer la comparación, podemos afirmar que existe relación entre ambas investigaciones.

En el presente estudio se demostró a través de los resultados obtenidos, que existe coincidencia con la teoría de Martínez y Cegarra (2014) que argumentan que la estrategia empresarial consiste en buscar mecanismos de gestión que faciliten la creación de ventajas competitivas para una organización, con la finalidad de reducir la competencia, así como lograr su crecimiento y expansión (p.15).

4.3. Discusión – hipótesis específica 2

De igual forma, para la hipótesis específica 2, se demostró que la importación de repuestos influye en la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, reflejándose así en los resultados obtenidos a través del software estadístico SPSS que arrojó un índice de correlación Pearson = 0.934 lo cual se considera una correlación positiva perfecta y una significancia bilateral de 0.000 (<0.05), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Además, se demostró en la tabla de coeficientes que la importación de repuestos influye un 91.7% en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao.

En concordancia con la investigación planteada por Juárez (2017) “Gestión de procesos y calidad del servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao, 2017”, que obtuvo como resultados un coeficiente de correlación rho de Spearman = 0.865 y un nivel de significancia de 0.000, podemos contrastar dichos resultados con los obtenidos en esta investigación que alcanzaron una correlación Pearson = 0.934 y un nivel de significancia de 0.000, por lo que al hacer la comparación, podemos afirmar que existe similitud entre ambas investigaciones.

Asimismo, los resultados obtenidos coinciden con la teoría de Martínez y Cegarra (2014), los cuales señalan que los procesos son un conjunto de actividades ordenadas de acuerdo a diversos criterios, y están enfocadas al logro de los objetivos de la organización, y a alcanzar la satisfacción de los clientes (p17).

4.4. Discusión – hipótesis específica 3

Finalmente, en cuanto a la hipótesis específica 3, se pudo afirmar que la importación de repuestos influye en la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, reflejándose así en los resultados obtenidos a través del software estadístico SPSS que mostró un índice de correlación Pearson = 0.947 lo cual se considera una correlación positiva perfecta junto con una significancia bilateral de 0.000 (<0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Agregado a ello, la tabla de coeficientes demostró que la importación de repuestos influye un 93.6% en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao.

En relación a la investigación planteada por Molina (2018) “Calidad del servicio y su incremento en la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Molina, Puente Piedra - 2018”, que obtuvo como resultados un coeficiente de correlación rho de Spearman = 0.614 y un nivel de significancia de 0.000, podemos contrastar dichos resultados con los obtenidos en esta investigación que alcanzaron una correlación Pearson = 0.947 y un nivel de significancia de 0.000, , por lo que al hacer la comparación, podemos afirmar que existe concordancia entre ambas investigaciones.

Finalmente, dichos resultados coinciden con lo indicado por Bonilla, et al. (2014) que aducen que la satisfacción de los clientes viene determinada por la relación que existe entre las expectativas que se formulan los clientes del producto o servicio y la calidad que estos perciben de los mismos (p.31).

4.5. Aporte personal

Con base en los resultados estadísticos obtenidos a través de esta investigación, se afirma que efectivamente la importación de repuestos influye en la mejora continua, así como en la estrategia empresarial, en el desempeño de los procesos y en la satisfacción de los clientes del Consorcio de Transporte Urbano del Callao en el año 2018.

Ello, demuestra que resulta beneficioso que el consorcio continúe importando repuestos con el objetivo de aminorar costos y contar con el abastecimiento adecuado para sus operaciones. En este sentido, con la finalidad de brindar un mejor servicio, se han analizado los principales factores que repercuten en la calidad del servicio brindado, por lo que se han formulado posibles aportes para la solución a dicha problemática:

- Se propone que se importe directamente del fabricante a fin de recibir repuestos con un mayor índice de confiabilidad y durabilidad, además de reducir costos si se importan cantidades considerables
- Se sugiere que además de importar repuestos para las unidades, se importen neumáticos y accesorios con el objetivo de diversificar su oferta
- Se recomienda realizar mantenimientos correctivos y preventivos de forma periódica
- Vinculado a ello, es necesario que se realice un plan de abastecimiento a fin de contar con los repuestos necesarios para mantener la flota vehicular activa, lo cual optimizará la fluidez de los mismos y proporcionará mayor confort a los usuarios, así mismo, es recomendable instaurar un área de importaciones en el consorcio.
- Es recomendable que se analicen otros mercados a fin de encontrar propuestas más atractivas para el consorcio, pudiendo realizar importaciones de países más cercanos como Brasil, que al encontrarse geográficamente más cerca, resultaría conveniente, ya que podrían encontrarse productos similares a un precio competitivo que además de reducir costos en conceptos como flete internacional, incurriría en la disminución de los tiempos de entrega, lo cual sería una solución factible a corto o mediano plazo.

Finalmente, espero que este estudio pueda utilizarse como referente para futuras investigaciones, ya que resulta imperioso que se realicen mejoras en el sistema de transporte público.

V. CONCLUSIONES

De conformidad con los objetivos propuestos en la investigación, se establecieron las siguientes conclusiones:

Primera: De acuerdo con el objetivo general, se determinó que efectivamente la importación de repuestos influye en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018, dado que se halló una correlación Pearson de 0,966 y se obtuvo un porcentaje significativo en la tabla de coeficientes, manifestando que la importación de repuestos influye en un 92% en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, por lo que se concluye que el consorcio, al importar repuestos mejora significativamente la calidad del servicio brindado al usuario.

Segunda: En referencia al objetivo específico n°1, se demostró que la importación de repuestos influye en la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, dado que se halló una correlación Pearson de 0,923 y se obtuvo un porcentaje significativo en la tabla de coeficientes, manifestando que la importación de repuestos influye en un 91.5% en la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, por lo que se concluye que el consorcio, al importar repuestos mejora significativamente su estrategia empresarial, incrementa sus posibilidades de crecimiento y aumenta su competitividad.

Tercera: En relación al objetivo específico n°2, se demostró que la importación de repuestos influye en los procesos del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, dado que se halló una correlación Pearson de 0,934 y se obtuvo un porcentaje significativo en la tabla de coeficientes, manifestando que la importación de repuestos influye en un 91.7% en los procesos del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, por lo que se concluye que el consorcio, al importar repuestos mejora de forma significativa los resultados dentro de la organización, enfocados en sus procesos para la mejora del servicio.

Cuarta: Finalmente, en cuanto al objetivo específico n°3, se logró determinar que la importación de repuestos influye en la satisfacción de los clientes del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, dado que se halló una correlación Pearson de 0,947 y se obtuvo un porcentaje significativo en la tabla de coeficientes, manifestando que la importación de repuestos influye en un 93.6% en la satisfacción de los clientes del consorcio, por lo que se concluye que al importar repuestos mejoran las condiciones de las unidades de transporte, y por lo tanto, ello, influye en la satisfacción de los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados estadísticos de esta investigación, se formularon las siguientes sugerencias para el Consorcio de Transporte Urbano del Callao:

Primera: Es recomendable que el consorcio analice diversas opciones para la importación de repuestos, ya que como se ha demostrado en los resultados estadísticos, estos influyen en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, por ende, es imperioso que busquen alternativas que contribuyan en la reducción de costos por ejemplo importando de países vecinos como Brasil o México, que al encontrarse geográficamente más cerca incurriría en una reducción de costos relacionados al flete, así como tiempos de entrega.

Segunda: Es recomendable que el Consorcio de Transporte Urbano del Callao aplique estrategias en busca de elevar su competitividad y obtener mayor rentabilidad, así como proporcionar a los usuarios un servicio de mayor calidad.

Tercera: Es recomendable que el Consorcio de Transporte Urbano del Callao realice una reestructuración de sus procesos enfocándose en la mejora de los mismos para reducir costos y ampliar su margen de ganancias.

Cuarta: Es recomendable que el Consorcio de Transporte Urbano del Callao renueve sus unidades e implementos a fin de buscar una mayor satisfacción por parte de sus clientes, así como la fidelización de los mismos. Asimismo, se recomienda poner en práctica las sugerencias planteadas en el apartado 4.5.

VII. REFERENCIAS

- Altschul, C. y Altschul, M. (2016). *Construir tratos*. Buenos aires: Ediciones Granica S.A.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). Colombia: Pearson.
- Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F y Noriega, M. (2014). *Mejora continua de los procesos*.
Lima: Fondo Editorial Universidad de Lima.
- Bravo (2013). *Gestión de Procesos* (5ª ed.). Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.
- Cuno, M. (2017). *La mejora continua y la rentabilidad de la empresa Transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima.
- Cunya, S. (2016). *Capacidad directiva y su relación con la gestión empresarial de la Empresa de Transportes y Servicios Generales Mi Perú S.A, año 2016* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Piura.
- Escobar, C. (2016). *Estudio analítico de la oferta local de autopartes requeridas en procesos de mantenimiento preventivo para vehículos livianos que se encuentran ubicados en el Ecuador* (tesis de pregrado). Universidad Internacional del Ecuador, Quito.
- García, M. Quispe, C. y Páez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1), 89-94.
- Guimarães (2014). *Propostas para melhoria contínua da qualidade do transporte público coletivo do distrito federal utilizando a escala servqual* (tese de graduação). Univerdidade de Brasilia, Brasil.
- Hernández, J., Chumaceiro, A, C. y Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*,

14(47), 458-472.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ª ed.). México: Editorial McGraw Hill.

Juárez, H. (2017). *Gestión de procesos y Calidad de servicio del área de transporte a nivel ventas del call center Konecta, Callao 2017* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima.

Kotler, P. (2011). *El marketing según Kotler*. Barcelona: Editorial Paidós.

Kotler, P., Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing* (13ª ed.). México: Pearson Educación de México.

Kotler, P. y Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing* (15ª ed.). México. Pearson Educación de México.

Latinoamérica: Las ciudades con mejor transporte público (12 de febrero de 2017). *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/mundo/latinoamerica/bbc-latinoamerica-ciudades-mejor-transporte-publico-164190>

Las empresas premiadas en Creatividad Empresarial 2017 (23 de noviembre de 2017). *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/empresas-premiadas-creatividad-empresarial-2017-noticia-476227>

Lima Cómo Vamos (2018). *VIII Informe de percepción sobre calidad de vida en Lima y Callao*. Recuperado de http://www.limacomovamos.org/cm/wpcontent/uploads/2018/03/EncuestaLimaC%C3%B3moVamos_2017.pdf

Martínez, A. (2013). *Comunicación Organizacional Práctica: Manual Gerencial*. México: Editorial Trillas.

Martínez, A. y Cegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización*

- horizontal*. Madrid: Ecobook: Editorial del Economista.
- McCraw, T. (2013). *Joseph Schumpeter: Innovación y destrucción creativa*.
España: Ediciones de Belloch S.L.
- Molina, A. (2018). *Calidad del servicio y su incremento en la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Molina, Puente Piedra – 2018* (tesis de pregrado).
Universidad César Vallejo, Lima.
- Montenegro, C., Pereira, M. y Soloaga, I. (2011). El efecto de China en el comercio internacional de América Latina. *Estudios de Economía*, 38(2), 341-368.
- Morales, L., Valle, A., Freire, A. y Silva, P. (2017). El crecimiento de las empresas establecidas. Un caso de estudio del sector de fabricación de carrocerías en Ecuador abordado desde la perspectiva financiera. *Equidad y Desarrollo*, 1(27), 55-71.
- Moreno, E. (2008). *Manual de Uso SPSS*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Paredes, B. (2014). *Procesos de producción y su incidencia en la mejora continua de la empresa Carrocería Pérez de la ciudad de Ambato* (tesis de pregrado).
Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Porter, M. (2015). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México: Grupo Editorial Patria.
- Ramírez, C (2017). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transportes La Perla del Oriente S.A. “ETPOSA” – Huánuco, 2017* (tesis de pregrado). Universidad de Huánuco, Perú.

Romero, E. y Díaz, J. (2010). El uso del diagrama causa-efecto en el análisis de casos.

Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México), XL(3-4), 127-142.

Rosas, R. (2009). *Manual de Importación y Exportación – TLC's*. Lima: Entrelíneas.

Tairo, A (2017). *La capacitación y su relación con la mejora continua en la empresa*

LITARO S.R.L, Los Olivos 2017 (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo,

Lima.

Trade map (2018). *Estadísticas del comercio para el desarrollo internacional de las*

empresas. Recuperado de [https://www.trademap.org/Index.aspx?lang=es&Aspx](https://www.trademap.org/Index.aspx?lang=es&AspxAutoDetectCookieSupport=1)

[AutoDetectCookieSupport=1](https://www.trademap.org/Index.aspx?lang=es&AspxAutoDetectCookieSupport=1)

Valderrama, S. (2017). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*.

Lima, Editorial San Marcos.

Varian, H. (2015). *Microeconomía intermedia* (9ª ed.). España: Antoni Bosch, editor, S.A.

Vera, M. (2016). *Compra y venta internacional*. Lima: Fondo Editorial Universidad de

Lima.

Villegas, H. (2016). *Curso de finanzas, derecho financiero y tributario* (10ª ed.). Buenos

aires: Editorial Astrea.

Vinueza, M. (2014). *Análisis del proceso de importación de repuestos automotrices y su*

repercusión en los costos operacionales en la empresa megatalleres “El Coche

Rojo” en el Cantón Cayambe, año 2014 (tesis de pregrado). Universidad

Internacional SEK, Ecuador.

VIII. ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de investigación “Importación y mejora continua en el Consorcio de Transporte Urbano del Callao 2018”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿Cómo influye la importación de repuestos en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018?</p>	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar la influencia de la importación de repuestos en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018</p>	<p><u>Hipótesis General</u></p> <p>La importación de repuestos influye en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018</p>	<p><u>Variable independiente:</u></p> <p>Importación</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>Producto Negociación Procedimiento</p> <p><u>Variable dependiente:</u></p> <p>Mejora continua</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>Estrategia empresarial Procesos Satisfacción del cliente</p>	<p>1. Necesidad 2. Oferta 3. Satisfacción</p> <p>1. Oportunidad 2. Beneficio 3. Comunicación</p> <p>1. Proveedores 2. Tramitación aduanera 3. Tributos</p> <p>1. Ventaja competitiva 2. Crecimiento 3. Competencia</p> <p>1. Actividades 2. Resultados</p> <p>1. Expectativas del cliente 2. Calidad del servicio</p>	<p><u>Diseño de investigación</u></p> <p>No experimental-Transversal</p> <p><u>Tipo de investigación</u></p> <p>Aplicada</p> <p><u>Nivel de investigación</u></p> <p>Explicativo - causal</p> <p><u>Población</u></p> <p>80</p> <p><u>Unidad de muestreo</u></p> <p>32</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>30</p> <p><u>Técnica de procesamiento de la información</u></p> <p>Programa SPSS v.23</p>
<p><u>Problemas Específicos</u></p> <p>¿Cómo influye la importación de repuestos en la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018?</p> <p>¿Cómo influye la importación de repuestos en el desempeño de los procesos del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018?</p> <p>¿Cómo influye la importación de repuestos en la satisfacción de los clientes del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018?</p>	<p><u>Objetivos Específicos</u></p> <p>Determinar la influencia de la importación de repuestos en la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018</p> <p>Determinar la influencia de la importación de repuestos en el desempeño de los procesos del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018</p> <p>Determinar la influencia de la importación de repuestos en la satisfacción de los clientes del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018</p>	<p><u>Hipótesis Específicas</u></p> <p>La importación de repuestos influye en la estrategia empresarial del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018</p> <p>La importación de repuestos influye en el desempeño de los procesos del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018</p> <p>La importación de repuestos influye en la satisfacción de los clientes del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018</p>	<p>Producto Negociación Procedimiento</p> <p><u>Variable dependiente:</u></p> <p>Mejora continua</p> <p><u>Dimensiones</u></p> <p>Estrategia empresarial Procesos Satisfacción del cliente</p>	<p>1. Proveedores 2. Tramitación aduanera 3. Tributos</p> <p>1. Ventaja competitiva 2. Crecimiento 3. Competencia</p> <p>1. Actividades 2. Resultados</p> <p>1. Expectativas del cliente 2. Calidad del servicio</p>	<p><u>Nivel de investigación</u></p> <p>Explicativo - causal</p> <p><u>Población</u></p> <p>80</p> <p><u>Unidad de muestreo</u></p> <p>32</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>30</p> <p><u>Técnica de procesamiento de la información</u></p> <p>Programa SPSS v.23</p>

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

CUESTIONARIO

Querido(a) entrevistado(a):

El presente instrumento tiene como objetivo general determinar la influencia de la importación de repuestos en la mejora continua del Consorcio de Transporte Urbano del Callao, 2018. Para ello, se le solicita que responda las siguientes preguntas con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración.

Marque con una X la respuesta que usted considere correcta

- (1) Totalmente de acuerdo
- (2) De acuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) En desacuerdo
- (5) Totalmente en desacuerdo

	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que su empresa necesita importar repuestos para sus unidades de transporte?					
2	¿Cree usted que la oferta de repuestos en el mercado local es escasa?					
3	En su opinión, ¿los repuestos importados cumplen sus expectativas?					
4	¿Considera usted que los miembros del consorcio han evaluado las diferentes propuestas obtenidas para la adquisición de los repuestos?					
5	¿Cree usted que importar repuestos representa una oportunidad para reducir					
6	¿Su empresa se beneficia con la importación de repuestos?					
7	¿Considera usted que es necesaria la búsqueda de proveedores extranjeros para satisfacer la demanda existente?					
8	¿Piensa usted que tener una buena relación con los proveedores de repuestos influye en la compra?					
9	¿Cree usted necesario que los miembros del consorcio reciban capacitaciones en materia aduanera?					
10	¿Considera usted que son excesivos los tributos aplicados a la importación de repuestos?					
11	¿Importar repuestos directamente del fabricante representa una ventaja para su empresa?					
12	¿Cree usted que su empresa ha crecido en estos últimos años?					
13	¿Considera usted que su empresa está generando las utilidades necesarias para su buen funcionamiento?					
14	¿Es necesario rediseñar ciertos procesos en su empresa para alcanzar mejoras?					
15	¿Cree usted que el nivel de inventarios con el que cuenta su empresa es suficiente?					
16	¿Considera usted necesario el mantenimiento de sus unidades para brindar un mejor servicio?					
17	¿Su empresa está logrando los resultados esperados?					
18	¿Cree usted que su empresa brinda un servicio de calidad?					
19	¿Considera usted que sus clientes se sienten satisfechos del servicio que reciben?					
20	¿Cree usted que al importar repuestos mejora la calidad del servicio que brinda su empresa?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: **IMPORTACIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Producto								
1	¿Considera usted que su empresa necesita importar repuestos para sus unidades de transporte?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que la oferta de repuestos en el mercado local es escasa?	✓		✓		✓		
3	En su opinión, ¿los repuestos importados cumplen sus expectativas?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Negociación								
4	¿Considera usted que los miembros del consorcio han evaluado las diferentes propuestas obtenidas para la adquisición de los repuestos?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que importar repuestos representa una oportunidad para reducir costos?	✓		✓		✓		
6	¿Su empresa se beneficia con la importación de repuestos?	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Procedimiento								
7	¿Considera usted que es necesaria la búsqueda de proveedores extranjeros para satisfacer la demanda existente?	✓		✓		✓		
8	¿Piensa usted que tener una buena relación con los proveedores de repuestos influye en la compra?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted necesario que los miembros del consorcio reciban capacitaciones en materia aduanera?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que son excesivos los tributos aplicados a la importación de repuestos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Leon Espinoza Lessar Augusto DNI: 07725199

Especialidad del validador: ECONOMISTA - ADMINISTRADOR _____
 _____ de _____ de 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MEJORA CONTINUA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Estrategia empresarial								
1	¿Importar repuestos directamente del fabricante representa una ventaja para su empresa?	/		/		/		
2	¿Cree usted que su empresa ha crecido en estos últimos años?	/		/		/		
3	¿Considera usted que su empresa está generando las utilidades necesarias para su buen funcionamiento?	/		/		/		
Dimensión 2: Procesos								
4	¿Es necesario rediseñar ciertos procesos en su empresa para alcanzar mejoras?	/		/		/		
5	¿Cree usted que el nivel de inventarios con el que cuenta su empresa es suficiente?	/		/		/		
6	¿Considera usted necesario el mantenimiento de sus unidades para brindar un mejor servicio?	/		/		/		
Dimensión 3: Satisfacción de los clientes								
7	¿Su empresa está logrando los resultados esperados?	/		/		/		
8	¿Cree usted que su empresa brinda un servicio de calidad?	/		/		/		
9	¿Considera usted que sus clientes se sienten satisfechos del servicio que reciben?	/		/		/		
10	¿Cree usted que al importar repuestos mejora la calidad del servicio que brinda su empresa?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Leon Espinoza Lessner Augusto DNI: 07725199

Especialidad del validador: ECONOMISTA - ADMINISTRADOR 26 de 06 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: **IMPORTACIÓN**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Producto								
1	¿Considera usted que su empresa necesita importar repuestos para sus unidades de transporte?	X		X		X		
2	¿Cree usted que la oferta de repuestos en el mercado local es escasa?	X		X		X		
3	En su opinión, ¿los repuestos importados cumplen sus expectativas?	X		X		X		
Dimensión 2: Negociación								
4	¿Considera usted que los miembros del consorcio han evaluado las diferentes propuestas obtenidas para la adquisición de los repuestos?	X		X		X		
5	¿Cree usted que importar repuestos representa una oportunidad para reducir costos?	X		X		X		
6	¿Su empresa se beneficia con la importación de repuestos?	X		X		X		
Dimensión 3: Procedimiento								
7	¿Considera usted que es necesaria la búsqueda de proveedores extranjeros para satisfacer la demanda existente?	X		X		X		
8	¿Piensa usted que tener una buena relación con los proveedores de repuestos influye en la compra?	X		X		X		
9	¿Cree usted necesario que los miembros del consorcio reciban capacitaciones en materia aduanera?	X		X		X		
10	¿Considera usted que son excesivos los tributos aplicados a la importación de repuestos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr.: Bonita Boreto Israel DNI: 10614088

Especialidad del validador: Administración ...de 06 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Estrategia empresarial								
1	¿Importar repuestos directamente del fabricante representa una ventaja para su empresa?	X		X		X		
2	¿Cree usted que su empresa ha crecido en estos últimos años?	X		X		X		
3	¿Considera usted que su empresa está generando las utilidades necesarias para su buen funcionamiento?	X		X		X		
Dimensión 2: Procesos								
4	¿Es necesario rediseñar ciertos procesos en su empresa para alcanzar mejoras?	X		X		X		
5	¿Cree usted que el nivel de inventarios con el que cuenta su empresa es suficiente?	X		X		X		
6	¿Considera usted necesario el mantenimiento de sus unidades para brindar un mejor servicio?	X		X		X		
Dimensión 3: Satisfacción de los clientes								
7	¿Su empresa está logrando los resultados esperados?	X		X		X		
8	¿Cree usted que su empresa brinda un servicio de calidad?	X		X		X		
9	¿Considera usted que sus clientes se sienten satisfechos del servicio que reciben?	X		X		X		
10	¿Cree usted que al importar repuestos mejora la calidad del servicio que brinda su empresa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Israel Banuic Barreto DNI: 10614088

Especialidad del validador: Administración ... 26 de ... 04 del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: IMPORTACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Producto								
1	¿Considera usted que su empresa necesita importar repuestos para sus unidades de transporte?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que la oferta de repuestos en el mercado local es escasa?	✓		✓		✓		
3	En su opinión, ¿los repuestos importados cumplen sus expectativas?	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Negociación								
4	¿Considera usted que los miembros del consorcio han evaluado las diferentes propuestas obtenidas para la adquisición de los repuestos?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que importar repuestos representa una oportunidad para reducir costos?	✓		✓		✓		
6	¿Su empresa se beneficia con la importación de repuestos?	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Procedimiento								
7	¿Considera usted que es necesaria la búsqueda de proveedores extranjeros para satisfacer la demanda existente?	✓		✓		✓		
8	¿Piensa usted que tener una buena relación con los proveedores de repuestos influye en la compra?	✓		✓		✓		
9	¿Cree usted necesario que los miembros del consorcio reciban capacitaciones en materia aduanera?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que son excesivos los tributos aplicados a la importación de repuestos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: JOSE DAVID ROSO DNI: 25450694

 Especialidad del validador: NEGOCIACION COMERCIAL INTERNACIONAL

... de ... del 20...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MEJORA CONTINUA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Estrategia empresarial							
1	¿Importar repuestos directamente del fabricante representa una ventaja para su empresa?	✓		✓		✓		
2	¿Cree usted que su empresa ha crecido en estos últimos años?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que su empresa está generando las utilidades necesarias para su buen funcionamiento?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Procesos							
4	¿Es necesario rediseñar ciertos procesos en su empresa para alcanzar mejoras?	✓		✓		✓		
5	¿Cree usted que el nivel de inventarios con el que cuenta su empresa es suficiente?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted necesario el mantenimiento de sus unidades para brindar un mejor servicio?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Satisfacción de los clientes							
7	¿Su empresa está logrando los resultados esperados?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que su empresa brinda un servicio de calidad?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que sus clientes se sienten satisfechos del servicio que reciben?	✓		✓		✓		
10	¿Cree usted que al importar repuestos mejora la calidad del servicio que brinda su empresa?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Jose Armando Soto DNI: 25450694

Especialidad del validador: Negociación, Gestión (Sistema)

...26...de...del 20...18

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Yo, León Espinoza, Lessner Augusto, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo – Filial Callao, revisor(a) de la tesis titulada

"IMPORTACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN EL CONSORCIO DE TRANSPORTE URBANO DEL CALLAO, 2018" de la estudiante Chero Leon, Grecia Mercedes, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 17 de diciembre de 2018



Firma

Dr. Lessner Augusto León Espinoza

DNI: 07725199

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

"IMPORTACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN EL CONSORCIO DE TRANSPORTE URBANO DEL CALLAO, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORA:

CHERO LUÓN, Grecia Mercedes

ASESOR:

Dr. LEÓN ESPINOZA, Lesser Augusto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Navigation icons: Home, Chat, 24 matches, Filter, Sort, Download, Info

Resumen de coincidencias		
24 %		
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	www.transportes.unb.br Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet	<1 %
7	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1 %



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Chero Leon, Grecia Mercedes identificada con DNI N° 72968314, egresada de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "IMPORTACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN EL CONSORCIO DE TRANSPORTE URBANO DEL CALLAO, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

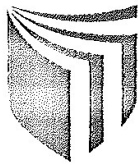
Grecia Mercedes

FIRMA

DNI: 72968314

FECHA: 17 de diciembre de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CHERO LEON, Grecia Mercedes

INFORME TÍTULADO:

IMPORTACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN EL CONSORCIO
DE TRANSPORTE URBANO DEL CALLAO. 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

SUSTENTADO EN FECHA: 17/07/20187

NOTA O MENCIÓN: 18 Dieciocho.



Mg. Rafael Lopez Landauro