



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**NIVEL DE MEJORA CONTINUA DEL CETPRO BENJAMÍN  
GALECIO MATOS “GAMOR”, DISTRITO CERCADO DE LIMA,  
2014.**

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

**AUTORA:**

**JOANNA CATHERINE, RODRÍGUEZ TAPULLIMA.**

**ASESORA:**

**DRA. MIRIAM E. NAPAICO ARTEAGA.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**DIRECCIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

**Jurado**

Presidente: \_\_\_\_\_

Secretario: \_\_\_\_\_

Vocal: \_\_\_\_\_

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi familia por su apoyo incondicional.

## **Agradecimientos**

- A Dios por la vida y permitirme realizar este trabajo de investigación y lograr mi título profesional.
- A la Universidad César Vallejo por brindarme las herramientas necesarias y la oportunidad de obtener el título profesional.
- A mis profesores que durante todo este tiempo nos inculcaron valores, conocimientos, que nos permiten aprender cada día y conocer más allá de las experiencias vividas durante nuestra vida.
- A mi familia por su comprensión, amor, apoyo para obtener uno de los logros importantes en mi vida.
- Al CETPRO Benjamín Galecio Matos “GAMOR”, por el apoyo brindado, así mismo a los alumnos por apoyarme con sus opiniones.
- A mis compañeros por su alegría, conocimientos, compañerismo, solidaridad y muchas cosas que compartimos durante este tiempo de estudios.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Joanna Catherine Rodríguez Tapullima, con DNI N° 42787569, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de Septiembre de 2014

---

Joanna Catherine Rodríguez Tapullima

## Presentación

Señores miembros del Jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada “Nivel de Mejora Continua del CETPRO Benjamín Galecio Matos “GAMOR”, distrito Cercado de Lima, 2014”, con la finalidad de determinar el nivel de mejora continua del CETPRO Benjamín Galecio Matos “GAMOR”, distrito Cercado de Lima, 2014, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

En esta investigación se ha realizado un análisis de la descripción de resultados hallados entorno a la mejora continua del CETPRO “GAMOR” de acuerdo a las opiniones brindadas por los clientes que son los alumnos. El resultado es obtenido de la matriz de base de datos que presenta la percepción de los alumnos obtenida por medio de una encuesta, las preguntas son en base a los indicadores de las dimensiones de la variable antes mencionada, las opiniones brindadas por los alumnos son muy importantes para la investigación así mismo todo en su conjunto puesto que la mejora continua que se realiza en una empresa es con la finalidad de que los clientes estén satisfechos propiciando a su vez el desarrollo y crecimiento de la misma. Debido a que se cuenta con una sola variable es que se realiza una investigación básica de tipo descriptiva y de enfoque cuantitativo.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En el capítulo VI las recomendaciones. Y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

La investigadora.

## ÍNDICE

	Pág.
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Introducción	14
1.2. Antecedentes	15
1.3. Fundamentación científica de la variable Mejora continua	20
Dimensiones	
Teorías	
1.4. Justificación	45
1.5. Problema	46
1.6. Objetivos	47
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variable	49
2.2. Operacionalización de variable	49
2.3. Metodología	49
2.4. Tipo de investigación	50
2.5. Diseño	50
2.6. Población, muestra y muestreo	51
2.7. Técnicas de recolección de datos	52
Confiabilidad de los instrumentos	

	Pág.
2.8. Métodos de análisis de datos	53
2.9. Aspectos éticos	55
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1. Descripción de la variable y dimensiones	57
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	70
<b>V. CONCLUSIONES</b>	73
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	75
<b>VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS</b>	77
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01. Matriz de consistencia de la investigación.	Anexo 01
Tabla 02-A. Operacionalización de la variable mejora continua.	Anexo 02
Tabla 02-B. Matriz de Operacionalización de la variable.	Anexo 04
Tabla 03. Escala de respuesta a la pregunta sobre instalaciones	57
Tabla 04. Escala de respuesta a la pregunta sobre sistemas tecnológicos	57
Tabla 05. Escala de respuesta a la pregunta sobre seguridad.	58
Tabla 06. Escala de respuesta a la pregunta sobre comunicación.	59
Tabla 07. Escala de respuesta a la pregunta sobre procedimientos.	60
Tabla 08. Escala de respuesta a la pregunta sobre satisfacción.	60
Tabla 09. Escala de respuesta a la pregunta sobre experiencia.	61
Tabla 10. Escala de respuesta a la pregunta sobre personal calificado.	62
Tabla 11. Escala de respuesta a la pregunta sobre atención.	63
Tabla 12. Resultado del nivel de mejora continua del CETPRO "GAMOR"	64
Tabla 13. Resultado del nivel de mejora continua orientado a la administración.	65
Tabla 14. Resultado del nivel de mejora continua orientado al grupo.	66
Tabla 15. Resultado del nivel de mejora continua orientado al individuo.	67
Tabla 16. Resumen de procesamiento de casos de la prueba piloto.	Anexo 05
Tabla 17. Estadísticos de fiabilidad de resultado de la prueba piloto.	Anexo 05

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 01. Ciclo inicial del PHRA.	37
Figura 02. Ciclo revisado del PHRA.	37
Figura 03. Ciclo occidental de PHRF.	38
Figura 04. Interacción de los ciclos de PHRA y EHRA con KAIZEN y mantenimiento.	38
Figura 05. Ciclo PHVA.	39
Figura 06. Escala de respuesta sobre instalaciones.	57
Figura 07. Escala de respuesta sobre sistemas tecnológicos.	58
Figura 08. Escala de respuesta sobre seguridad.	58
Figura 09. Escala de respuesta sobre comunicación.	59
Figura 10. Escala de respuesta sobre procedimientos.	60
Figura 11. Escala de respuesta sobre satisfacción.	61
Figura 12. Escala de respuesta sobre experiencia.	61
Figura 13. Escala de respuesta sobre personal calificado.	62
Figura 14. Escala de respuesta sobre atención.	63
Figura 15. Resultado del nivel de mejora continua del CETPRO "GAMOR"	64
Figura 16. Resultado del nivel de mejora continua orientado a la administración.	65
Figura 17. Resultado del nivel de mejora continua orientado al grupo.	66
Figura 18. Resultado del nivel de mejora continua orientado al individuo.	67

## RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: Nivel de Mejora Continua del CETPRO Benjamín Galecio Matos "GAMOR", distrito Cercado de Lima, 2014; ha dado respuesta al problema: ¿Cuál es el nivel de mejora continua del CETPRO Benjamín Galecio Matos "GAMOR", distrito Cercado de Lima, 2014? . El objetivo general ha sido: Determinar el nivel de mejora continua del CETPRO Benjamín Galecio Matos "GAMOR", distrito Cercado de Lima, 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica sustantiva que se ubica en el nivel descriptivo. El diseño de la investigación es descriptivo simple no experimental de cohorte transversal. La muestra se obtuvo de manera probabilística estuvo representada por los alumnos del CETPRO "GAMOR", haciendo un total de 200 estudiantes, de los cuales se tomó el 20% para realizar el muestreo para la prueba de fiabilidad del instrumento con el estadístico alfa de Cronbach obteniendo un 0.932 de fiabilidad es decir el instrumento es altamente confiable. Las técnicas de investigación empleadas han sido: la encuesta siendo el instrumento un cuestionario de opinión, el tipo de fichaje utilizado es el de resumen, citas textuales, bibliográficas y para análisis de los resultados.

Entre los resultados más importantes tenemos que los resultados estadísticos correspondientes al objetivo general presenta que el nivel de mejora continua del CETPRO "GAMOR" se encuentra en un nivel medio con un 84.50%, por otra parte la prueba estadística de fiabilidad del instrumento que es de alta confiabilidad.

Palabras clave: Calidad, innovación, justo a tiempo, kamban, satisfacción del cliente.

## ABSTRACT

The research, which has been titled: Continuous Improvement Level CETPRO Galecio Benjamin Matos "GAMOR" Cercado de Lima district 2014; has responded to the problem: What is the level of continuous improvement CETPRO Galecio Benjamin Matos "GAMOR" Cercado de Lima district 2014? . The overall objective was: To determine the level of continuous improvement CETPRO Galecio Benjamin Matos "GAMOR" Cercado de Lima district, 2014.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to quantitative approach. It is a substantive fundamental research that is at the descriptive level. The research design is not experimental simple descriptive cross-sectional cohort. The sample was obtained probabilistically was represented by students of CETPRO "GAMOR", making a total of 200 students, which took 20% sampling to test instrument reliability with statistical Cronbach 0.932 obtaining a reliability that is the instrument is highly reliable. The research techniques used were: the survey instrument being an opinion questionnaire, the type of signing used is short, quotations, literature and analysis of results.

Among the most important results that have statistical results for the overall objective presents the level of continuous improvement CETPRO "GAMOR" is at a medium level with 84.50%, on the other hand, the statistical test of reliability of the instrument is high reliability.

Keywords: Quality, innovation, just in time, Kamban, customer satisfaction.