



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA MEJORA CONTINUA Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
TRANSPORTE LAMARIÑO E.I.R.L CALLAO, 2017**

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

AUTORA:

CUNO PIZARRO, MIRIAN ALEXANDRA

ASESOR:

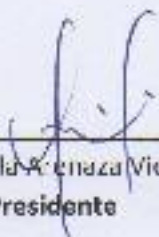
DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

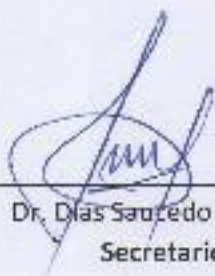
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

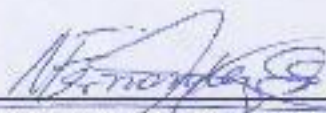
AÑO 2017



Dr. Dávila Arenaza Victor
Presidente



Dr. Díaz Saucedo Antonio
Secretario



Dr. Fernández Saucedo Narciso
Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios y a mi familia por ser mi apoyo incondicional y acompañarme en este momento tan importante de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a cada uno de mis maestros, que me han brindado su apoyo en este largo camino y en especial a mi asesor por este trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

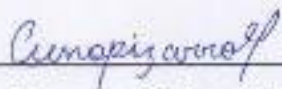
DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Cuno Pizarro, Mirian Alexandra con DNI N° 74863133, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de 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, 15 Diciembre del 2017



Cuno Pizarro, Mirian Alexandra

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La mejora continua y la rentabilidad de la empresa Transporte Lamariño E.I.R.L Callao, 2017.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Cuno Pizarro Mirian Alexandra

Índice

	Pág.
PÁGINAS PRELIMINARES	<i>i</i>
PAGINA DEL JURADO	<i>ii</i>
DEDICATORIA	<i>iii</i>
AGRADECIMIENTO	<i>iv</i>
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	<i>v</i>
PRESENTACIÓN	<i>vi</i>
RESUMEN	10
ABSTRAT	10
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática:	11
1.2. Trabajos previos:	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	21
1.5. Justificación del problema	21
1.6. Objetivos	22
1.7. Hipotesis	23
II. MÉTODO	
2.1. Enfoque Cuantitativo	23
2.2. Nivel	24
2.3. Tipo	24
2.4. Diseño Metodológico	24
2.5. Variables	24
2.6. Población y muestra	27
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.8. Validez y confiabilidad	27
2.9. Métodos de análisis de datos	29
2.10. Aspectos Éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSION	40
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de las variables	26
Tabla 2	Validación de expertos	28
Tabla 3	Confiabilidad de las variables	28
Tabla 4	Estadística de fiabilidad	28
Tabla 5	Coefficiente de Alfa de Cronbach	29
Tabla 6	Mejora Continua	30
Tabla 7	Estrategias de la gestión	30
Tabla 8	Mecanismos sistemáticos	31
Tabla 9	Desempeño de los procesos	32
Tabla 10	Rentabilidad	32
Tabla 11	Impacto Económico	33
Tabla 12	Retorno de la Inversión	34
Tabla 13	Costo Beneficio	34
Tabla 14	Prueba de normalidad	35
Tabla 15	Correlación de la Mejora continua y la Rentabilidad	36
Tabla 16	Coefficiente de correlación de los rangos de Spearman	36
Tabla 17	Correlación de estrategias de la gestión y rentabilidad	37
Tabla 18	Correlación de mecanismos sistemáticos y rentabilidad	38
Tabla 19	Correlación del desempeño de los procesos y rentabilidad	39

Lista de figuras

Figura 1	Gráfico de barras de Mejora Continua	32
Figura 2	Diagrama porcentual de Mejora Continua	32
Figura 3	Gráfico de barras de Estrategias de la Gestión	33
Figura 4	Diagrama porcentual de Estrategias de la Gestión	33
Figura 5	Gráfico de barras de Mecanismos Sistemáticos	33
Figura 6	Diagrama porcentual de Mecanismos Sistemáticos	33

Figura 7	Gráfico de barras de Desempeño de los Procesos	34
Figura 8	Diagrama porcentual de Desempeño de los Procesos	34
Figura 9	Gráfico de barras de Rentabilidad	34
Figura 10	Diagrama porcentual de Rentabilidad	34
Figura 11	Gráfico de barras de Impacto Económico	35
Figura 12	Diagrama porcentual Impacto Económico	35
Figura 13	Gráfico de barras de Retorno de la Inversión	36
Figura 14	Diagrama porcentual de Retorno de la Inversión	36
Figura 15	Gráfico de barras de Costo - Beneficio	37
Figura 16	Diagrama porcentual de Costo - Beneficio	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la mejora continua con la rentabilidad. La población estuvo conformada por 20 trabajadores por ello la muestra fue igual a la población ya que es pequeña. Como instrumento se usó el cuestionario, este estuvo conformado por 20 preguntas, estos resultados fueron procesados y analizados mediante el programa de estadístico SPSS, a través de ellos se pudo medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach, asimismo para medir la correlación de las variables se usó el estadístico inferencial Rho de Spearman. Finalmente se obtuvo resultados positivos ya que se determinó que si existe relación de la mejora continua con la rentabilidad en la empresa transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

Palabras clave: Mejora continua, rentabilidad

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between continuous improvement and profitability. The population consisted of 20 workers so the sample was equal to the population since it is small. As an instrument the questionnaire was used, this was made up of 20 questions, these results were processed and analyzed through the SPSS statistical program, through which the reliability level of the questions could be measured using the Cronbach's Alpha, also to measure The correlation of the variables was used the Spearman's inferential Rho statistic. Finally, positive results were obtained since it was determined that if there is a relationship of continuous improvement with profitability in the transport company Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

Keywords: Continuous improvement, profitability

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática:

El difícil del entorno internacional que hoy experimentan las empresas en el mundo de transporte de carga están presentando grandes déficit en la cadena logística puesto que gran parte de estas empresas no implementan un sistema de mejora continua, muchas de estas consideran que un sistema de gestión genera gasto y pérdida de tiempo por ello no se logra la mayor eficiencia en la operaciones internas y externas, y en ello los servicios logísticos resultan ser un elemento clave. Así también no se asume el reto del perfeccionamiento constante de los procesos y servicios de estos. Puesto que el transporte resulta ser un elemento clave en la cadena logística.

Con esta realidad se es necesario que el sector transporte se gestione más eficientemente para que estos gocen de las competencias necesarias, y sean asertivos en la resolución de problemas que se puedan presentar en los diversos procesos desde la recepción de mercaderías y la traslación de las mismas a su lugar de destino y del mismo modo todo el proceso administrativo y contable de la empresa de servicios, también lo más importante para las empresas es obtener el mayor retorno sobre la inversión y mejorar sus retornos económicos por ello las organizaciones de este sector deben adaptar la cultura de mejora continua. Esta problemática señala en los informes comerciales que el 4.97% del PBI Transporte y almacenamiento es aportado por este rubro (Gestión-2016).

Para los proveedores de este mercado es esencial que se implementen nuevas estrategias de gestión, debido a la gran parte de crecimiento de las exportaciones frutales y materia prima que se transporta en nuestro país además que estas impactan positivamente en la cadena logística de las empresas. Por ello es importante una buena gestión de procesos de esta forma su rentabilidad se verá favorecida para ello es indispensable invertir en tiempo, dinero, tecnología y seguridad con el único fin de ofrecer al cliente un servicio de primer nivel, seguro, garantizado y confiable.

Este es el problema que en la actualidad la empresa Transporte Lamariño E.I.R.L atraviesa, debido a que no ha logrado desarrollar una correcta gestión de mejora continua dentro del proceso de la sistematización de las ordenes de servicio,

existe ralentización entre el despacho por los transportistas y la inconformidad del cliente, no existe un adiestramiento de los conductores lo que genera que haya incomodidad por parte del cliente, el área de mantenimiento no maneja un control de inventario por lo que está generando demoras para la entrega de repuesto a lo que también afecta el terminar a tiempo la reparación de las unidades, estos problemas a la fecha están generando retrasos en la el área de administración y contabilidad para generar las liquidaciones de pago, lo que afecta la liquidez en la empresa, así mismo ha traído un impacto poco favorable en la cartera de clientes que actualmente posee. Por ello llegamos a la conclusión que el problema que enfrenta la empresa de la entidad es la relación entre Mejora continua y la rentabilidad de la empresa de transportes Lamariño E.I.R.L Callao, 2017.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel Internacional:

Fuentes (2013), con su tesis “Círculos de calidad una herramienta para la mejora continua en las empresas de servicio de cable en el municipio de San Pedro Sacatepéquez, de la Ciudad de Guatemala” (Tesis para obtener el Título de Administrador de Empresas de la Universidad Rafael Landívar campus de Quetzaltenango). El Autor presenta como objetivo general determinar si la utilización de los círculos de calidad logra una mejora continua en los procesos y servicios que brindan las empresas de cable del municipio de San Pedro; realizando un diagnóstico de la empresa se determinó los principales problemas de servicio al consumidor deficiente, personal desmotivado y soporte técnico lento. De acuerdo a los resultados de la gerencia de las empresas de cable se observó que al inicio del trabajo de investigación la totalidad afirma conocer los círculos de calidad, entendiéndosele como la integración de cada uno de los miembros de la organización. Con este trabajo se llegó a la conclusión que el uso de los círculos de calidad logró una mejora continua en los procesos y servicios, brindando resolución de conflictos y formulando nuevas estrategias

Martínez (2016), con su tesis “Mejora continua en el área de lavado y rectificando en el empresa Sandvik Hyperon de México”. (Tesis para obtener el título de Ingeniero Industrial de la universidad nacional Autónoma de México). El autor

presenta como objetivo general analizar los procedimientos de producción, actualizar los tiempos reales de producción, así como encontrar posibles áreas de oportunidad para mejorar la calidad y productividad en la producción de productos de corte de la empresa Sandvik Hyperon de México. Los resultados obtenidos mostraron que hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa. Con este trabajo se llegó a la conclusión que en la investigación se obtuvo resultados favorables ya que redujo considerablemente el número de ordenes re-procesadas en el área, lo cual deja una enseñanza de que todos los procesos deben ser estandarizados para evitar desperdicios en las áreas de procesos.

Zambrano (2013), con su tesis “Propuesta de un modelo de mejora continua en los procesos del laboratorio ambiental Ipsomary S.A. basado en un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008”. (Tesis para optar el título de Maestría en sistemas integrados de gestión de la calidad, ambiente y seguridad – Guayaquil). El autor presenta como objetivo general incrementar la satisfacción de los clientes del laboratorio ambiental mediante la implementación de la mejora continua. Los resultados obtenidos mostraron un nivel máximo de satisfacción generando una oportunidad de mejora. Finalmente concluyo que el trabajo fue óptimo en términos de satisfacción del cliente y que se encuentran más desarrolladas las directrices del servicio al cliente y mejora continua.

1.2.2. A nivel Nacional:

Del Carmen (2016), con su tesis “Caracterización de la rentabilidad y competitividad de las Mype del rubro moto repuestos, Piura año 2015”. (Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote). El autor presenta como objetivo general determinar la rentabilidad y la competitividad en las MYPE rubro moto repuestos, para diagnosticar el factor ventas y costos. Se llegó a la conclusión que las principales estrategias de la rentabilidad de las MYPE en el rubro de moto repuestos, es el grado de la inversión, los períodos de crédito en corto plazo, sistemas de amortización por último la calidad del producto y servicio, con el propósito de adquirir un mayor beneficio.

Reyes (2015), con su tesis “Implementación del ciclo de mejora continua Deming para incrementar la productividad de la empresa Calzados León en el año 2015, Trujillo”. (Tesis para obtener el Título de Ingeniero Industrial de la Universidad Cesar Vallejo). El autor presenta como objetivo general implementar el ciclo de mejora Deming en el proceso productivo para incrementar la productividad de la empresa Calzados León en el año 2015. Asimismo, el autor empleo el método experimental, tipo de estudio aplicado de diseño Pre experimental y de análisis descriptivo. Con este trabajo se llegó a la conclusión que la realidad que se dio en Calzados León tiene una baja productividad de mano de obra y de materia prima (0.118 y 0.01361) . Esto se debe principalmente a la desorganización, mala distribución de sus áreas, falta de capacitación, estandarización y control de producción así como la deficiente gestión de recursos humanos. Sin embargo en relación a la implementación de los formatos de mejora, se redujo la acumulación del producto en proceso la cual se traduce en un incremento en la productividad.

Yahuarcani (2015), con su tesis “La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del hospital del niño, distrito de Breña, año 2015”. (Tesis para obtener el Título de Licenciada en Administración de la universidad Cesar Vallejo). La autora presenta como objetivo general determinar la relación entre la mejora continua y la calidad en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño en el distrito de Breña 2015, con este trabajo se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre la mejora continua y la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña así mismo se mencionó que un adecuado plan de mejora continua permitirá corregir los errores que se estén cometiendo en la atención y por lo tanto incrementar la calidad de servicio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Mejora Continua

La mejora continua son procesos estratégicos para optimizar y mejorar la calidad de un producto o servicio, se refiere a la búsqueda de alternativas para el desarrollo y la mejora de su proceso, para lo cual se integra a toda la organización a lo largo de una cadena de valor con el único fin de buscar la excelencia. Belohlavek (2007) define la mejora continua así:

Se utiliza para tener una base para estructurar soluciones novedosas que permitan maximizar la productividad, calidad y seguridad [...]. Es un proceso de diseño de soluciones de mayor valor agregado que las existentes en una organización [...]. Es una actitud basada en el concepto de estar a la búsqueda de incrementar el valor agregado que se le brinda al cliente. (p.77)

Tomando en cuenta la definición de Belohlavek considero que el propósito de la mejora continua es optimizar la sistematización de sus procesos y evitar los costos de mala calidad de tal manera, una buena gestión en la mejora continua se ve reflejada al conseguir optimizar sus recursos.

Heredia (2007) afirma:

Para alcanzar altos niveles de eficacia la empresa debe buscar continuamente mejorar los procesos, productos y servicios para alcanzar y mantener ventajas competitivas [...] a su vez, depende de cómo la gente de la empresa va aprendiendo y transmitiendo sus conocimientos. También busca eliminar las causas de los problemas por ello es necesario el conocimiento de los procesos. (p.28)

En definitiva la mejora continua, es una estrategia empresarial, que busca aumentar la calidad del servicio o producto por ello es importante el desempeño de los procesos que se llevan en las organizaciones, esto nos permitirá identificar los problemas y brindar soluciones.

El ciclo Deming

Es una estrategia de mejora continua así también los resultados de la implementación permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad. Para lo cual Ocaña (2012) afirma:

La mejora de la calidad continua es la estrategia imprescindible para sobrevivir en el mercado moderno, ganar beneficios y asegurar los empleos [...]. Una empresa tiene que recorrer el ciclo para que vaya mejorando continuamente la calidad de sus servicios y/o productos y la eficacia y la eficiencia de sus procesos. Se conoce como el ciclo PDCA; planificar, implementar, verificar y actuar.(p.81)

El ciclo PDCA es una herramienta de excelencia para las organizaciones, facilitando una mejor productividad y una mejora de la competitividad. Esta herramienta se debe usar de manera continua y uniforme para perfeccionar día a día, para lo cual los trabajadores son la clave del cambio.

Enfoques y técnicas emergentes en la organización del trabajo

Gan y Tejada (2007) sostienen que:

Los enfoques y técnicas de calidad total, benchmarking, just in time y reingeniería, implica que la organización incremente su inversión en la formación de sus trabajadores en estrategias de ventas y distribución de los productos y servicios, con vistas a mejorar sistemáticamente la satisfacción del cliente. Este proceso tiene muchas implicaciones, no sólo en las políticas de Marketing y comercialización del producto sino también en las políticas de selección del personal. (p. 55)

Dimensiones de la mejora continua

Dimensión 1. Estrategias de la gestión

Laporte (2016), considera lo siguiente:

La filosofía de la calidad total, es la implementación de nuevas técnicas de gestión: Just In Time, costeo basado en actividades, reingeniería, benchmarking y el cuadro de mando integra, son herramientas claves del sistema de gestión, tanto para las industrias como para los servicios,

procurando medir nuevos indicadores de satisfacción del cliente para rastrear la calidad y la productividad, como ser, rapidez de respuesta, velocidad de entrega, apoyo al cliente, etc. (p.9)

Tejada (2007), lo define de la siguiente manera:

Esta tendencia expresada en los enfoques y técnicas de calidad total, benchmarking y reingeniería, implica que la organización incrementa su inversión en la formación de sus trabajadores en estrategias de ventas y distribución de productos y servicios, con vistas a mejorar sistemáticamente la satisfacción de ese cliente que pasa a ser el centro de interés de toda la actividad productiva. Este proceso tiene muchas implicaciones, no solo en las políticas de marketing y comercialización del producto sino en las políticas de selección de personal. (p.55)

Dimensión 2. Mecanismos sistemáticos

Jiménez (2005), lo define así

Los elementos básicos del sistema de calidad, específicamente los requisitos para desarrollar completamente el enfoque de proceso. Se consideran requisitos generales que se reflejan a lo largo de los elementos del sistema, teniendo repercusiones principalmente para la determinación de objetivos, para la planificación de sus procesos y para su medición, seguimiento, análisis y mejora. (p.46)

Guerra (2007), sostiene que:

[...] Son procesos para detectar y analizar brechas de desempeño, planificación de la mejora del desempeño, diseño y desarrollo efectivo, intervenciones efectivas que tiene como objetivo principal eliminar las brechas que no aportan y de tal modo detienen la gestión de los procesos [...]. (p29)

Dimensión 3. Desempeño de los procesos

Martínez (2014), lo define así:

La denominación de proceso viene del latín processus, cuyo significado implica progreso y avance. Un proceso se dice que es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y cuya característica es que consumen materias y tareas particulares que dan lugar a la creación de valor añadido con el objetivo de conseguir resultados, también podemos definir a un proceso considerándolo como la gestión de todas las actividades de la organización que generan un valor añadido.(p.30)

Cegarra (2014), menciona que “Los procesos de una organización se pueden agrupar en tres tipos” (p.31).

1. Procesos estratégicos: Son los que se establecen para dar dirección y gestión a la organización.
2. Procesos operativos: Son los procesos que tienen relación directa con el cliente externo.
3. Procesos de apoyo o de soporte: Son los procesos que se ocupan de suministrar a la empresa todos los recursos necesarios en lo relativo a personas, materia prima y maquinaria.

1.3.2. Rentabilidad

La rentabilidad es la relación entre los beneficios y la inversión así también la rentabilidad mide la eficiencia con la que una empresa utiliza sus recursos o por el contrario los desperdicia, si la empresa utiliza poco recursos pero consigue un alto beneficio diremos que a utilizado bien sus recursos, esto no depende del tamaño de la organización sino de lo bien o mal gestionada que este por ello este indicador tiene tanta importancia, si la rentabilidad sería muy baja estaríamos ante el riesgo de perder nuestras inversiones y nuestros bienes por lo tanto es motivo para tomar decisiones adecuadas y corregir la gestión deficiente que maneja la empresa.

Del Valle (2016) define lo siguiente:

Relación entre los beneficios que está obteniendo y la inversión que efectuó para conseguir dichos beneficios. Cuando analizamos rentabilidad, comparamos los beneficios obtenidos con los capitales que hemos invertido y, por tanto, estamos analizando la eficiencia económica. (p.191)

En definitiva la rentabilidad, es la capacidad que posee la empresa para generar utilidades o ganancias. También se relaciona con los ingresos que se han generado por una inversión.

Eslava (2007) menciona lo siguiente:

Toda empresa utiliza el dinero como materia prima para pagar. De acuerdo con esto tienen que ganar el beneficio suficiente para enfrentarse a estos pagos. Las empresas que siguen ganando estos beneficios suficientes para pagar sus fondos al tipo de mercado normalmente prosperan. Aquellas empresas que fracasan durante un periodo determinado para enfrentarse con este tipo de mercado normalmente no sobreviven. (p.97)

Lo fundamental es centrarse sobre lo que espero obtener sobre el patrimonio que tengo invertido, no sobre la venta sino sobre la inversión que tengo en el patrimonio por consiguiente se pasa por analizar todas las perspectivas del negocio , se analizó desde la línea de venta, desde las zonas geográficas, puntos de ventas y desde el punto de vista de los clientes para encontrar cuales son las perspectivas que me están generando una mejor rentabilidad para y cuáles son las que me están produciendo resultados negativos.

Dimensión1. Impacto económico

Galindo (2010) Sostiene que “el impacto económico de la actividad emprendedora sobre el crecimiento de la producción, de la renta y del empleo se puede descomponer en dos efectos: por un lado, el derivado de la aparición de nuevas empresas y emprendedores” (p.192).

Aguilar (2007) Sostiene que “la persistencia de estos planeamientos consiste en la introducción o redimensionamiento de papel del empresario como un agente activo e impulsor del crecimiento económico” (p.24).

Dimensión 2. Retorno de la inversión

Guerra (2007), sostiene que:

[...] La metodología ROI de Phillips, mide el retorno de la inversión de programas y soluciones, relacionadas con el entrenamiento y desempeño humano. La motivación principal de la metodología de ROI es medir los beneficios monetarios del entrenamiento y desarrollo de programas contras sus costos. [...] (p.44)

Navarro (2009) sostiene que el ROI es:

La rentabilidad sobre la inversión interpreta la eficiencia en el uso de los recursos de la empresa y corresponde al cociente entre la unidad operativa y la inversión atada a la empresa. La gerencia de la empresa logra el objetivo financiero, solamente cuando la inversión en los recursos operacionales genere un excedente que satisfaga las expectativas de los dueños.(p.93)

La metodología de Phillips con lo que respecta al ROI, está orientada a la formación del colaborador, Phillips considera se debe invertir en capacitaciones, cursos u otros para un mejor desempeño de sus actividades y de este modo generar un beneficio para la organización.

Dimensión 3. Enfoque de costo - beneficio

Datar, Foster y Honrngrén (2007), sostiene que:

[...] Los recursos tienen que gastarse si con ellos se van a alcanzar las metas de la compañía en relación con los costos esperados de esos recursos. Los beneficios que se esperan del gasto deberían exceder a los costos esperados. Los beneficios y costos esperados no son fáciles de cuantificar. No obstante, el enfoque de costo beneficio – beneficio resulta de utilidad para tomar decisiones en torno a la asignación de recursos. [...] (p.11)

Jaramillo (2010) define costo – beneficio así:

Beneficio empresarial es la diferencia entre los ingresos obtenidos durante un determinado periodo de tiempo, generalmente un año, y los costos y gastos generales necesarios para obtener ese ingreso. El beneficio es la recompensa a la eficiencia e innovación en el proceso productivo” (p.233)

El enfoque de costo beneficio enfatiza la toma de decisiones por parte de los gerentes es decir, decidir si estos costos deben ser invertidos en activos físicos o en la capacitación a gerentes, ejecutivos y en operaciones en curso con la finalidad que estos agreguen valor a las metas de la compañía.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la mejora continua con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L - Callao, 2017?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la estrategia de la gestión con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017?

¿Cómo se relaciona los mecanismos sistemáticos con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017?

¿Cómo se relaciona el desempeño de los procesos con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica:

El trabajo contribuirá significativamente, ya que brindara teorías e información relevante en relación a la mejora continua y rentabilidad, para que de esta manera se pueda adoptar procesos estratégicos para mejorar la calidad del servicio y así obtener resultados positivos en la rentabilidad de la organización. Al Establecer la relación de las dos variables, se podrán identificar los problemas que existen en la organización y las exigencias por parte del cliente, teniendo la teoría y las herramientas que nos brinda la presente investigación ya no habrán obstáculos para no aplicar la mejora continua en la empresa Transporte Lamariño.

1.5.2. Justificación metodológica:

En la presente investigación se usó el método descriptivo-correlacional, será analizado a través de materiales primarios y secundarios como libros, tesis relacionadas al tema, sistemas de mejora continua, realidad nacional. Será verificado por medio del instrumento de recolección de datos, cuestionarios de tipo Likert las que serán tratadas estadísticamente para realizar las respectivas correlaciones de hipótesis de estudio. Estos resultados de la investigación comprobarán la relación entre la mejora continua y la rentabilidad de la empresa de transporte Lamariño, Callao.

1.5.3. Justificación práctica:

El presente trabajo, tiene como finalidad proporcionar conocimientos que puedan ser aplicables para la mejora continua, la cual permita a la empresa TRANSPORTE LAMARIÑO E.I.R.L mejorar los procesos de sistematización para que no se vea afectada la rentabilidad de la organización, y también puedan contribuir con el desarrollo económico del país, ofreciendo mucho más trabajo a los ciudadanos.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe de la mejora continua con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

1.6.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe de la estrategia con la gestión y la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

Determinar la relación que existe de los mecanismos sistemáticos con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

Determinar la relación que existe del desempeño de los procesos y la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

La mejora continua se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

1.7.2. Hipótesis específicas

La estrategia de gestión se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

Los mecanismos sistemáticos se relacionan con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017

Los desempeños de procesos se relacionan significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque cuantitativo

Se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. Sánchez (2009) afirma: “Se usa para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”(p.30). Se Utiliza la recolección de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis, además confía en la medición numérica y usa la estadística para establecer patrones de comportamientos.

2.2 Nivel de investigación

Para esta investigación se utilizó el estudio descriptivo- correlacional porque estudia dos variables ya existentes, además existe una relación entre la variable 1 y la variable 2. Hernández (2004) afirma: “Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación”(p.56).

2.3 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo. Baena (2014) menciona que la investigación aplicada: “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento [...]”(p.181).

2.4 Diseño Metodológico

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, ya que se caracteriza por no hacer uso de la manipulación experimental ni de la asignación de los sujetos al azar. Sáez (2017) declara que una investigación: “No experimental proceso de indagación en el que se recogen datos sin intentar inducir ningún cambio. Transversal porque los datos serán acumulados en un momento determinado” (p.29).

2.5 Variables

Variable 1: Mejora continúa

Definición conceptual

Según Bonilla, Diaz, Kleeberg y Noriega, (2010) la mejora continua es:

Una estrategia de la gestión empresarial que consiste en desarrollar mecanismos sistemáticos para mejorar el desempeño de los procesos [...]. Se ha convertido en el motor que impulsa el desarrollo de los distintos modelos de gestión, permitiendo elevar el nivel de competitividad, a través del incremento de los niveles de calidad, la generación de variedad de servicios y productos, la reducción de costos y rapidez en los tiempos de respuesta [...]. (p.30)

Definición operacional

La variable Mejora continua fue medida a partir del uso de la escala tipo Likert con 4 niveles de respuesta: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Variable 2: Rentabilidad

Definición conceptual

Palacios (2008), define la rentabilidad:

Como el impacto económico sobre el retorno de la inversión contemplada. La rentabilidad viene medida desde el binomio costo beneficio. [...] buscando al ratio de rentabilidad buscamos al mismo tiempo el retorno de la inversión.

[...] la rentabilidad se calcula indicando el beneficio neto que retorna por la inversión realizada [...]. (p.49).

Definición operacional

La variable de Rentabilidad fue medida a partir del uso de la escala tipo Likert con 4 niveles de respuesta: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Operacionalización

Tabla 1

Fuente: Elaboración propia

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Mejora Continua	Estrategias de la gestión	- Just in time	1-2	Ordinal
		- Reingeniería	3	
		- Benchmarking	4	
	Mecanismos sistemáticos	- Medición	5	
		- Análisis	6	
		- Mejora	7-8	
	Desempeño de los procesos	- Estrategias o Dirección	9	
		- Operativos	10	
		- Soporto de apoyo	11	
Rentabilidad	Impacto Económico	- Crecimiento Económico	12-13	
		- Actividad empresarial	14	
	Retorno de la Inversión	- Entrenamiento	15-16	
		- Mejora de desempeño	17	
	Costo beneficio	- Asignación de Recursos	18	
		- Sistema de presupuestos	19-20	

2.6 Población y muestra

Se consideró una población de 20 trabajadores de la Empresa Transporte Lamariño, Callao para el desarrollo de la presente investigación. La muestra es igual a la población ya que dicha población es pequeña. La población es el conjunto de elementos cuyas características tratamos de estudiar en un tiempo y un espacio determinado, lo que se conoce como “Población”, “Universo” o “Colectivo” opina López et al (2006).

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnica

La técnica empleada en el presente trabajo es interrogatorio en la encuesta y el instrumento es un cuestionario con preguntas de alternativas políticas lo cual fue destinado a los trabajadores de la empresa transporte Lamariño, Callao. Hernández (2006) dice: “que es el modo que se registra los apuntes observables que simboliza verdaderamente las variables que el investigador tiene en mente”(p.55). El instrumento será el cuestionario tipo Likert para este presente trabajo de investigación.

2.7.2 Instrumento

Se utilizó la técnica de la encuesta con la aplicación del cuestionario como instrumento para identificar el nivel de mejora continua de los trabajadores de la empresa Transporte Lamariño en el Callao. En la cual se realizó veinte preguntas, en escala de tipo Likert con 4 niveles de respuesta: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Para Hernández, Fernández y Baptista (2006): “el instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.27).

2.8 Validez y confiabilidad

2.8.1 La validez

Se realizó el proceso de validación por medio del juicio de expertos, respondieron al cuestionario consulta que investiga sobre la validez del instrumento expresado.

Tabla 2

EXPERTO	VALORACIÓN
Dr. León Espinoza Lessner	Cumple al 100%
Dr. Costilla Castillo Pedro	Cumple al 100%
Dr. Zavaleta Alfonso	Cumple al 80%

Fuente: Elaboración propia

2.8.2 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del cuestionario se logró mediante un trabajo piloto con 20 trabajadores a la cual se les aplicó las preguntas que son resultado de la búsqueda de información científica, se evaluaron mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS 24.

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	20

Se observa en la tabla que el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.828, lo cual indica que existe un 82.0% de confiabilidad aplicado al instrumento, lo cual refleja un resultado de confiabilidad muy alta según la tabla 5. Esta confiabilidad está basada en las 20 preguntas formuladas a la muestra a evaluar.

Coefficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 5

<u>Coeficiente</u>	<u>Relación</u>
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

Fuente:Gonzales(2015)

2.9 Métodos de análisis de datos

Se va utilizar el método hipotético deductivo y el método estadístico descriptivo e inferencial con ayuda del programa SPSS 21 para procesar los datos obtenidos en la encuesta. Así como menciona Bernal (2013), “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

Aspectos éticos

Es todo el proceso de la elaboración de esta investigación se tuvo en cuenta los principios éticos del perfil de un Administrador honorable desarrollándose dentro del marco legal vigente. Lo que involucra mencionar a la ética, como ciencia normativa, ya que se ocupa en normar la conducta humana. El especialista en administración busca resolver problemas con carácter social es decir honorable al servicio de los demás y propio, es una práctica demasiado importante y precisa, con bases sólidas, mentalidad emprendedora y de respeto con los demás.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de resultados

Variable 1: Mejora continua

Tabla 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	65,0	65,0	65,0
	De acuerdo	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

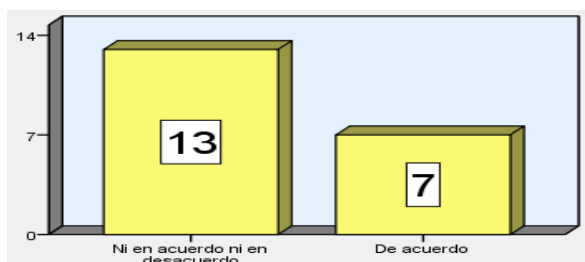


Figura 1: Gráfico de Barras

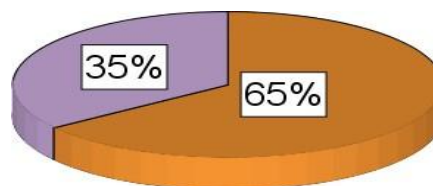


Figura 2: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 6 de la figura 1 y 2 el 65% que equivale a 13 personas de los 20 trabajadores respondieron que están ni en acuerdo ni en desacuerdo con la variable de mejora continua, mientras que el 35% nos dice que están de acuerdo que hay mejora continua en la empresa de Transporte Lamariño en el Callao, 2017.

Dimensión 1: Estrategias de la gestión

Tabla 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	55,0	55,0	55,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

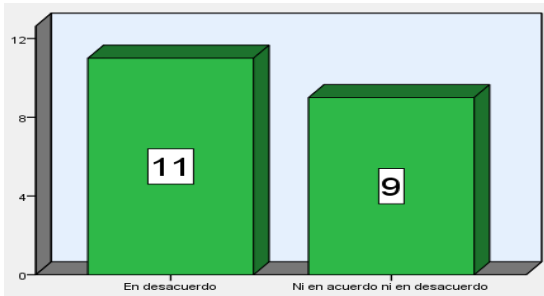


Figura 3: Grafico de Barras

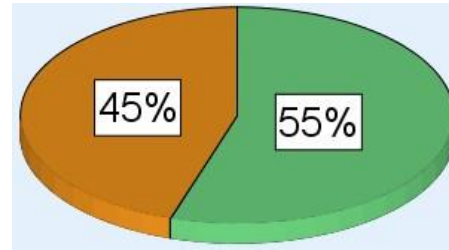


Figura 4: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 7 de la figura 3 y 4 el 55% representando a 11 personas de los 20 trabajadores encuestados respondieron que están en desacuerdo que no hay estrategias de gestión dentro de la organización, mientras que 45% nos dice que están ni en acuerdo ni en desacuerdo que hayan estrategias de gestión en la empresa Transporte Lamariño en el Callao, 2017.

Dimensión 2: Mecanismos sistemáticos

Tabla 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	12	60,0	60,0	60,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

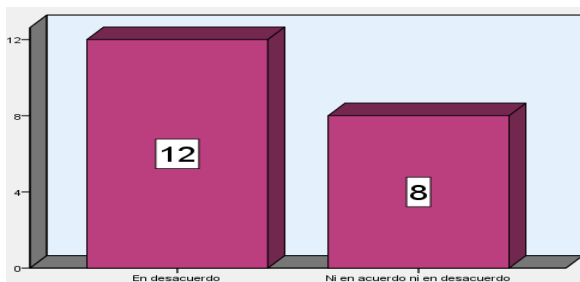


Figura 5: Grafico de Barras

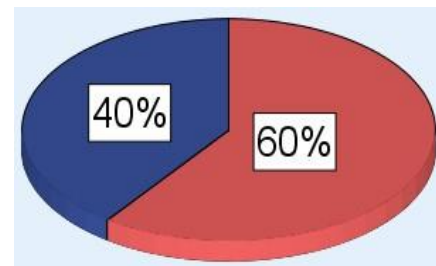


Figura 6: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 8 de la figura 5 y 6 el 60% representando a 12 personas de los 20 trabajadores respondieron que están en desacuerdo con los mecanismos sistemáticos, mientras que el 40% están ni en acuerdo ni en desacuerdo con los mecanismos sistemáticos de la empresa Transporte Lamariño en el Callao, 2017.

Dimensión 3: Desempeño de los procesos

Tabla 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	35,0	35,0	35,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

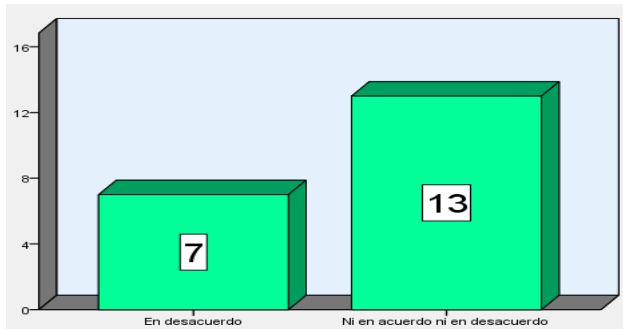


Figura 7: Grafico de Barras

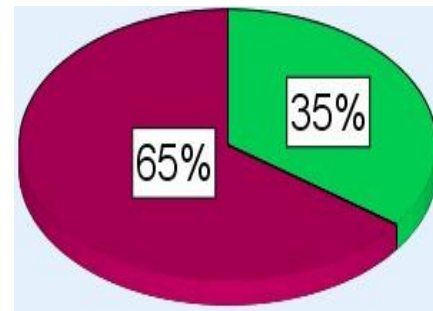


Figura 8: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 9 de la figura 7 y 8 nos dice que el 65% representando a 13 trabajadores respondieron que están ni en acuerdo ni en desacuerdo que haya una constante capacitación en la organización, mientras que el 35% nos dice que en desacuerdo que haya un adecuada orden e instrucciones por parte de sus jefes en la empresa Transporte Lamariño en el Callao, 2017.

Variable 2: Rentabilidad

Tabla 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	40,0	40,0	40,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

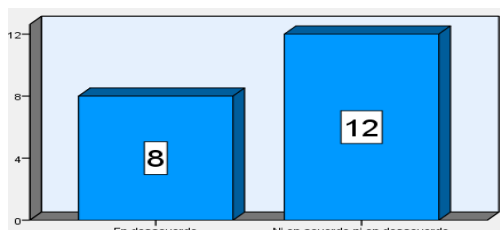


Figura 9: Grafico de Barras

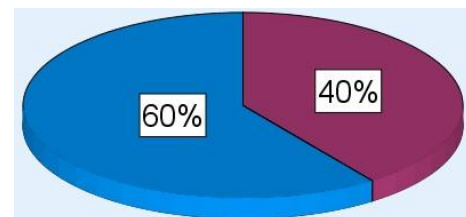


Figura 10: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 10 de la figura 9 y 10 nos dice que el 60% representando a 12 de los encuestados respondieron están ni en acuerdo ni en desacuerdo que haya rentabilidad en la organización, mientras que 40% nos dice que están en desacuerdo que haya un buena rentabilidad en la Empresa Transporte Lamariño en el Callao, 2017.

Dimensión 4: Impacto Económico

Tabla 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	75,0	75,0	85,0
	De acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

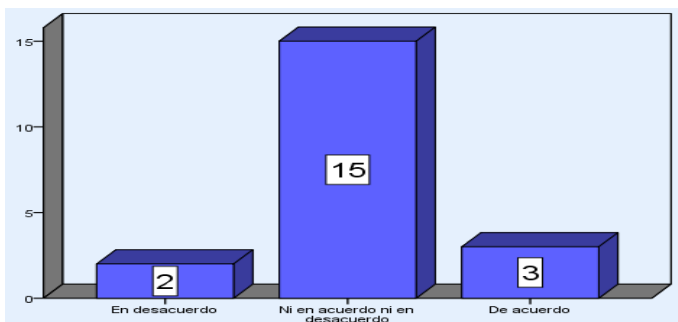


Figura 11: Gráfico de Barras

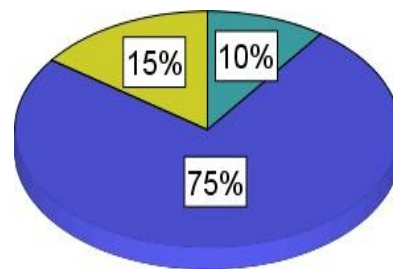


Figura 12: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 11 de la figura 11 y 12 nos dice que 75% representando a 15 de los 20 encuestados respondieron que están ni en acuerdo ni en desacuerdo que las nuevas empresas de transporte afecten a las empresas con mas años en el mercado, mientras que el 10% están en desacuerdo que las nuevas empresas de transporte afecten a la empresa Transporte Lamariño en el Callao, 2017.

Dimensión 5: Retorno de la Inversión

Tabla 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	55,0	55,0	55,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

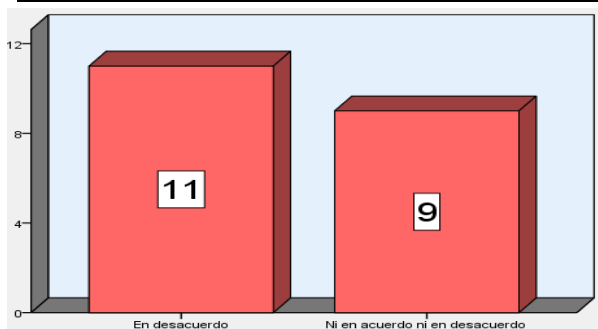


Figura 13: Gráfico de Barras

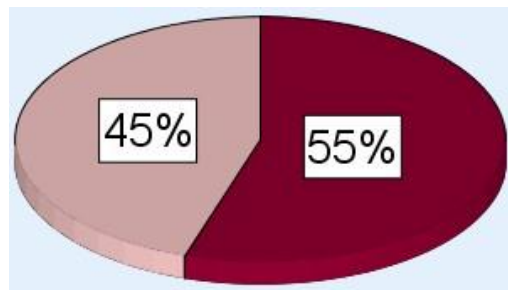


Figura 14: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 12 de la figura 13 y 14 nos dice que el 55% representando a 11 trabajadores respondieron que están en desacuerdo que la organización la organización brinde un sistema de formación para los trabajadores, mientras que el 45% de los encuestados nos dice que están ni en acuerdo ni en desacuerdo que la organización invierta en la formación de sus empleados de la empresa Transporte Lamariño en el Callao, 2017.

Dimensión 6: Costo - Beneficio

Tabla 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	17	85,0	85,0	95,0
	De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

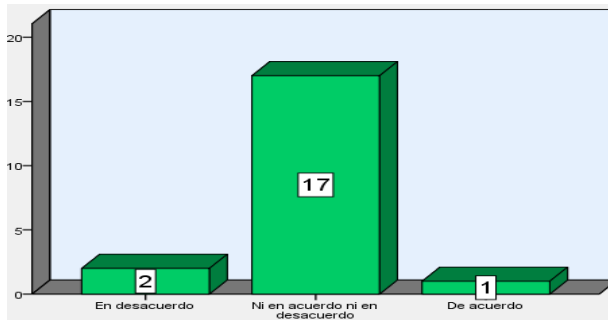


Figura 15: Grafico de Barras

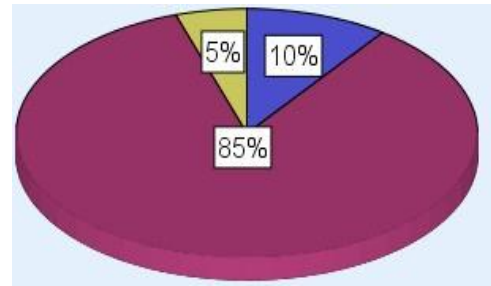


Figura 16: Diagrama Porcentual

Interpretación:

Según la tabla 13 de la figura 15 y 16 nos dice que el 85% representado a 17 trabajadores respondieron que están ni en acuerdo ni en desacuerdo que haya una actualización de información (peajes, combustible, viáticos), mientras que el 5% nos dice que está de acuerdo con la actualización de información de datos en la empresa Transporte Lamariño en el Callao, 2017.

Análisis inferencial de resultados

Se analizara el tipo de estadístico que usaremos en la prueba de hipótesis. Para lo cual existen dos grupos estadísticos:

Estadístico Paramétrico:

- ❖ Las variables tienen que ser cuantitativas
- ❖ La distribución de la muestra debe ser normal
- ❖ Varianzas iguales (moda, mediana, media)

Estadísticos No Paramétrico:

Se considera estadístico no paramétrico cuando una de las características mencionadas no se cumple, la prueba es no paramétrica.

3.2.1 Hipótesis de normalidad

a) Prueba de normalidad a la hipótesis general

Ho: La distribución es normal

H1: La distribución no es normal

- a) Significancia de la investigación no es normal
- b) Nivel de aceptación 95%

c) Valor crítico (z)= 1.96

b) Regla de decisión:

Si la Sig E < sig I se rechaza la hipótesis nula

Si la Sig E > sig I se acepta la hipótesis alterna

Tabla 14

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Mejora continua (agrupado)	,413	20	,000	,608	20	,000
Rentabilidad (agrupado)	,387	20	,000	,626	20	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Se usará la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk ya que mi muestra es menor a 50, además muestran que las variables en estudio tienen una distribución menor a 0.05 que es el nivel de significancia, es decir “0.000 < 0.05”, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis de investigación (H1), lo cual nos indica que la distribución no es normal. Por lo tanto se aplica el estadístico inferencial Rho de Spearman.

3.2.2 Prueba de hipótesis

En esta investigación se usara el estadístico no paramétrico, ya que no se cumple con las condiciones anteriormente mencionadas. En este sentido usaremos el estadístico de Spearman, el instrumento de recolección de datos es el cuestionario de Tipo Likert y de escala de medición ordinal.

Hipótesis general

HG: La mejora continua se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

Ho: La mejora continua no se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

H1: La mejora continua si se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

Regla de decisión:

Si la Sig E < sig I se rechaza la hipótesis nula

Si la Sig E > sig I se acepta la hipótesis alterna

Tabla 15

Correlaciones			
		Mejora continua	Rentabilidad
Rho de Spearman	Mejora continua (agrupado)	1,000	,599**
		.	,005
	N	20	20
	Rentabilidad (agrupado)	,599**	1,000
		,005	.
	N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

La tabla 15 nos muestra que se obtuvo un coeficiente de relación Rho Spearman = 0.599 el cual nos indica que existe una relación moderada según la tabla 16, la significancia bilateral es 0.005, es decir es menor a 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis de investigación (Hi), por lo tanto la mejora continua si se relaciona con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

Coefficiente de correlación de los rangos de Spearman

Tabla 16

Valor	Criterio
R= 1,00	Correlación grande, perfecta y positiva
0,90 ≤ r <1,00	Correlación muy alta
0,70 ≤ r <0,90	Correlación alta
0,40 ≤ r <0,70	Correlación moderada
0,20 ≤ r <0,40	Correlación muy baja
R= 0,00	Correlación nula
R=-1,00	Correlación grande, perfecta y negativa

Fuente: Triola (2007)

Hipótesis específicas

HE1: La estrategia de gestión se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

Ho: La estrategia de gestión no se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

H1: La estrategia de gestión si se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

Regla de decisión:

Si la Sig E < sig I se rechaza la hipótesis nula

Si la Sig E > sig I se acepta la hipótesis alterna

- Significancia de la investigación representa el 5% = 0.05
- Nivel de aceptación 95%
- Valor critico (z) = 1.96

Tabla 17

		Correlaciones		
		Estrategias de la gestión	Rentabilidad	
Rho de Spearman	Estrategias de la gestión (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,739
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Rentabilidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,739	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

La tabla 17 nos muestra que se obtuvo un coeficiente de relación Rho Spearman = 0.739 el cual nos indica que existe una relación alta según la tabla 16, la significancia bilateral es 0.000, es decir es menor a 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis de investigación (Hi), por lo tanto las estrategias de gestión si se relaciona con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017

HE2: Los mecanismos sistemáticos se relacionan significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017

Ho: Los mecanismos sistemáticos no se relacionan significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017

H1: Los mecanismos sistemáticos si se relacionan con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017

Regla de decisión:

Si la Sig E < sig I se rechaza la hipótesis nula

Si la Sig E > sig I se acepta la hipótesis alterna

Tabla 18

Correlaciones				
		Mecanismos sistemáticos		Rentabilidad
Rho de Spearman	Mecanismos sistemáticos	Coeficiente de correlación	1,000	,667
	(agrupado)	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,667	1,000
	(agrupado)	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

La tabla 18 nos muestra que se obtuvo un coeficiente de relación Rho Spearman = 0.667 el cual nos indica que existe una relación moderada según la tabla 16, la significancia bilateral es 0.001, es decir es menor a 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis de investigación (Hi), por lo tanto los mecanismos sistemáticos si se relacionan con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

HE3: Los desempeños de procesos se relacionan significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

Ho: Los desempeños de procesos no se relacionan significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

H1: Los desempeños de procesos si se relacionan significativamente con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

Regla de decisión:

Si la Sig E < sig I se rechaza la hipótesis nula

Si la Sig E > sig I se acepta la hipótesis alterna

- Significancia de la investigación representa el 5% = 0.05
- Nivel de aceptación 95%
- Valor critico (z) = 1.96

Tabla 19

Correlaciones				
		Desempeño de los procesos		Rentabilidad
Rho de Spearman	Desempeño de los procesos (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,685
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Rentabilidad (agrupado)	Coeficiente de correlación	,685	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

La tabla 19 nos muestra que se obtuvo un coeficiente de relación Rho Spearman = 0.685 el cual nos indica que existe un relación moderada según la tabla 16, la significancia bilateral es 0.001, es decir es menor a 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis de investigación (Hi), por lo tanto los desempeños de procesos si se relacionan con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se cumplió el objetivo general determinando la relación entre la mejora continua y la rentabilidad en la empresa transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017, los resultados obtenidos muestran una relación positiva considerable, por lo cual el objetivo general queda demostrado. Lo cual coincide con el objetivo general que sostiene Fuentes (2013) en su tesis de Licenciado titulado “Círculos de calidad una herramienta para la mejora continua en las empresas de servicio de cable en el municipio de San Pedro en la ciudad de Guatemala”, que tuvo como objetivo general determinar si la utilización de los círculos de calidad logra una mejora continua en los procesos y servicios que brindan las empresas de cable del municipio de San Pedro. Por lo tanto ambas investigaciones cumplen con el objetivo general planteado.

El resultado de la investigación coincide con la tesis de Fuentes (2013) en la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por consecuencia la relación entre los círculos de calidad y la mejora continua de los servicios que brinda la empresas de cable del municipio San Pedro, es positiva de acuerdo a los resultados del experimento realizado a la gerencia de las empresas de cable, se pudo establecer por medio del trabajo de investigación que la totalidad afirma conocer los círculos de calidad y la mejora continua, entendiéndolos como la integración de cada uno de los miembros de la organización. Por ende se observa que hay coincidencia en los resultados obtenidos.

El objetivo general de la presente investigación no coincide con el objetivo general que sostiene Zambrano (2013), en su tesis de Maestría titulado “Propuesta de un modelo de mejora continua en los procesos del laboratorio ambiental Ipsomary S.A. basado en un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008”. Que tuvo como objetivo general incrementar la satisfacción de los clientes del laboratorio ambiental mediante la implementación de la mejora continua.

El resultado de la investigación coincide con la tesis de Zambrano (2013) en la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por consecuencia concluyo que el trabajo fue óptimo ya que mostraron un nivel máximo en términos de satisfacción de cliente. Por lo tanto se observa que hay coincidencia

en los resultados obtenidos. Por ende se observa que hay coincidencia en los resultados obtenidos.

El objetivo general de la presente investigación no coincide con lo que sostiene Martínez (2016) en su tesis de Ingeniero Industrial titulado “Mejora continua en el área de lavado y rectificado en la empresa Sandvik Hyperon de México”. Que tuvo como objetivo general analizar los procedimientos de producción, actualizar los tiempos reales de producción, así como encontrar posibles áreas de oportunidad para mejorar la calidad y productividad en la producción de productos de corte de la empresa.

El resultado de la investigación coincide con la tesis de Martínez (2016) en la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por consecuencia concluyo que en la investigación se obtuvo resultados favorables ya que redujo considerablemente el número de ordenes re-procesadas en el área, lo cual deja una enseñanza de que todos los procesos deben ser estandarizados para evitar desperdicios en las áreas de procesos. Por ende se observa que hay coincidencia en los resultados obtenidos.

El objetivo general de la presente investigación coincide con el objetivo general que sostiene Del Carmen (2016), con sus tesis de Licenciado titulado “Caracterización de la rentabilidad y competitividad de las Mype del rubro moto repuestos, Piura año 2015”. Que tuvo como objetivo general determinar la rentabilidad y la competitividad en las MYPE rubro moto repuestos, para diagnosticar el factor ventas y costos.

El resultado de la investigación coincide con la tesis Del Carmen (2016), en el cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por consecuencia concluyo que los factores de rentabilidad en las MYPE rubro moto son la intensidad de la inversión mientras que los elemento de la competitividad se identifican fundamentalmente en el crecimiento de desarrollo de conocimiento, habilidades, fortalecimiento y cambio de actitudes. Por ende se observa que hay coincidencia en los resultados obtenidos.

El objetivo general de la presente investigación no coincide con lo que sostiene Reyes (2015), con su tesis de Ingeniero Industrial titulado “Implementación del ciclo de mejora continua Deming para incrementar la productividad de la empresa Calzados León en el año 2015, Trujillo”, que tuvo como objetivo general implementar el ciclo de mejora Deming en el proceso productivo para incrementar la productividad de la empresa Calzados León.

El resultado de la investigación coincide con la tesis de Reyes (2015), en la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por consecuencia concluyo que en relación a la implementación de los formatos de mejora, se redujo la acumulación del producto en proceso la cual se traduce en un incremento en la productividad. Por ende se observa que hay coincidencia en los resultados obtenidos.

El objetivo general de la presente investigación coincide con el objetivo general que sostiene Yahuarcani (2015), con su tesis de Licenciada en Administración titulado “La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del hospital del niño, distrito de Breña”, que tuvo como objetivo general determinar la relación entre la mejora continua y la calidad en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño en el distrito de Breña.

El resultado de la investigación coincide con la tesis de Yahuarcani (2015), en la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, por consecuencia concluyo que existe una relación positiva entre la mejora continua y la calidad del servicio en la plataforma de atención al usuario del Hospital del Niño, distrito de Breña así mismo se mencionó que un adecuado plan de mejora continua permitirá corregir los errores que se estén cometiendo en la atención y por lo tanto incrementar la calidad de servicio. Por ende se observa que hay coincidencia en los resultados obtenidos.

V. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que existe relación entre la mejora continua con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017. Con un $p = 0.005 < 0.05$, el cual nos indica que existe una relación estadística positiva con un nivel de correlación moderada ($\rho = 0.599$).
2. Se logró determinar que existe relación entre estrategias de gestión con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017. Con un $p = 0.000 < 0.05$, el cual nos indica que existe una relación estadística positiva con un nivel de correlación alta ($\rho = 0.739$).
3. Se logró determinar que existe relación entre mecanismos sistemáticos con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017. Con un $p = 0.001 < 0.05$, el cual nos indica que existe una relación estadística positiva con un nivel de correlación moderada ($\rho = 0.667$).
4. Se logró determinar que existe relación entre desempeño de los procesos con la rentabilidad en la empresa de transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017. Con un $p = 0.001 < 0.05$, el cual nos indica que existe una relación estadística positiva con un nivel de correlación moderada ($\rho = 0.685$).

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda en la Empresa Transporte Lamariño se implemente plan de mejora continua basado en el ciclo de Deming que le permitirá planificar los objetivos y actividades a realizar. Se reunirá a los trabajadores por medio de las actividades y se hará saber a cada uno de ellos las metas y objetivos propuestos.
2. Se sugiere que en el tema de estrategias de la gestión, se realice una inversión en la formación de sus trabajadores como capacitaciones, charlas en temas de estrategias de ventas y distribución de servicios.
3. Se recomienda que en la dimensión de mecanismos sistemáticos se determinen objetivos para la planificación de procesos con la finalidad de medir, seguir, analizar y mejorar continuamente cada uno de ellos.
4. Se sugiere con lo que respecta a la variable rentabilidad que se realicen talleres de finanzas únicamente para el área de administración y operaciones, temas como flujo de caja, presupuestos, reorganización y otros con la finalidad de corregir la gestión deficiente que maneja la empresa.

IV. REFERENCIAS

- Abuin, F. (2005). *La formación profesional como vía para el autoempleo: promoción del espíritu emprendedor*. Perú: MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA C
- Alberca, J. (2012). *Incremento de rentabilidad en la empresa El Carrete Universidad Central del Ecuador*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Grupo editorial patria.
- Ballina, J. (2007). *La investigación de promoción de ventas en España*. España: NETBIBLO
- Belohlavek, P. (2006). *Overall Equipment Effectiveness*.
- Bonilla, R., Diaz, J. y Kleeberg y Noriega. (2010). *Procesos de la mejora continua*.
- Cegarra, J y Martínez, A. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. España: Ecobook.
- Del Carmen, J. (2016) “*Caracterización de la rentabilidad y competitividad de las Mype del rubro moto repuestos de la urbanización San Ramón, Chimbote 2015*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica los Ángeles, Chimbote 2016.
- Del Valle, M. (2016). *Economía de la empresa*. España: Editex.
- Eslava, J. (2007). *Análisis económico – financiero de las decisiones de gestión empresarial*. España: Esic.
- Fleitman, J. (2007). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. México: Editorial Pax México.
- Fuentes, N. (2013) “*Círculos de calidad una herramienta para la mejora continua en las empresas de servicio de cable en el municipio de San Pedro, Sacatepéquez*” (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenando 2013.
- García, F., Alfaro, A., Hernández, A. & Alarcón, M. (octubre, 2010). *Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones*. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 1(5), 232-236.
- Gestión. (15 de febrero del 2017). *Economía Peruana creció 3.9% en el 2016*. *Gestión*. Recuperado de

<http://gestion.pe/economia/inei-economia-peruana-crecio-39-2016-poco-mas-lo-que-se-esperaba-2182232>

- Giménez, V. & Tejada, J. (2007). *Formación de formadores*. (2da ed.) España: Thomsom Editorial.
- Gitman, L y Joehnk, M.(2004). *Fundamentos de Inversión*.España: Loma.
- Guerra, I. (2007). *Evaluación y mejora continua*.United States Of America: Itson.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México D.F: McGraw-Hill.
- Jiménez, F y Espinoza, C. (2007). *Costos Industriales*. Costa Rica: Editorial tecnológica de Costa Rica.
- Jiménez, A y Nava M. (2005). *Iso 9000:2000: Estrategias para implementar la mejora continua*. México: Limusa.
- Heredia, J. (2007). *Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos*. España: Universitat Jaume I.
- Hitpass, B. (2017). *Business Process Management (BPM) Fundamentos y conceptos de implementacion*. (4ta ed.) Chile: Hispana
- Horngren, C., Datar, S. & Foster, G. (2007). *Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial*. (12° ed.). Mexico: Pearson Prentice Hall.
- Lopez, J. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Recuperado de: <http://www.itson.mx/busqueda.aspx?k=pacioli>
- López, F. (2009). *La empresa, explicada de forma sencilla*. España: LIBROS DE CABECERA.
- López, R. (2006). *Cálculo de probabilidades e inferencia Estadística*. Caracas, Venezuela: Publicaciones ucab
- Lombardi, K. (2012). *Finanzas y Desarrollo*.
- Miranda, J., Leyva, L y Miranda F. (2013). *ABC*. EE.UU: Bloomington.
- Muñoz, D. (2009). *Administración de operaciones*. México: Centage Learning
- Ocaña, J. (2012). *Gestión de proyectos*. España: Ecu
- Ocola, P. (2015) “*La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del hospital del niño del distrito de Breña 2015*”. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Palacios, J. (2008). *Medición del Impacto y la Rentabilidad de la formación*. España: Diaz de Santos.
- Reyes, M. (2015) *“Implementacion del ciclo de mejora continua dming para incrementar la productividad de la empresa calzados León en el año 2015”*. (Tesis de Lincenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Tablada, E., y Robledo, C. (2014). *Estadística para las ciencias agropecuarias*.
- Tolosa, L. (2017). *Técnicas de mejora continua en el transporte*. Marge book
- Villalba, R. (2012) *“Plan de mejora continua del sistema de calidad existente en el área de servicio automotriz de Casa Baca S.A.”* (Tesis de Magister). Universidad Técnica Particular de Loja, Quito 2012.

ANEXOS
Instrumento de Medición
CUESTIONARIO

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene como objetivo determinar la relación de la mejora continua y la rentabilidad en la empresa Transporte Lamariño E.I.R.L. Callao, 2017.

Por ello se le solicita responda todos los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole de antemano su colaboración

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Considera que hay retrasos para la entrega de sus herramientas de trabajo?					
2	¿Considera que se interrumpe la reparación de las unidades por falta de piezas?					
3	¿Considera que se cumple con los horarios de llegada y entrega de los pedidos?					
4	¿Considera que otras empresas de transporte brindan un mejor servicio?					
5	¿Ha percibido quejas o reclamaciones por parte del cliente?					
6	¿Considera que se brinda una atención rápida al cliente cuando este lo solicita?					
7	¿Considera importante la comunicación de cliente a operador para evitar retrasos con la mercadería?					
8	¿Considera que existe una buena coordinación y comunicación en la empresa?					
9	¿Considera que es adecuada la comunicación de las ordenes e instrucciones que se dan por sus jefes?					
10	¿Considera que las tardanzas con los clientes se debe a la mala coordinación que existe en el área de operaciones?					
11	¿Considera que la empresa realiza constantemente charlas para mejorar el rendimiento de sus labores?					
12	¿Considera que la empresa ha conseguido comprar más vehículos de trabajo?					
13	¿Considera que las empresas de transporte en el rubro de carga pesada han aumentado con el paso de los años?					
14	¿Considera que las empresas de transporte con más años en el mercado se vean afectados por el ingreso de nuevas empresas de transporte?					
15	¿Considera que la empresa debería invertir en la formación profesional de sus empleados?					
16	¿Considera que la formación del personal genera valor para una mejor atención al cliente?					
17	¿Considera que las ventas que genera su empresa, se deben al rendimiento de sus labores?					
18	¿Considera que la empresa debería contratar más personal en el área de operaciones y mantenimiento?					
19	¿Considera que el incumplimiento generará que su empresa tenga menos clientes?					
20	¿Considera que su empresa maneja información actual de los peajes, combustible y viáticos?					

Fuente: Mirian Alexandra Cuno Pizarro

Gracias por su colaboración

Matriz de validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La mejora continua y rentabilidad de la empresa "Transporte Lamarifo E.I.R.L." Callao, 2017
Apellidos y nombres del investigador: Mirian Alexandra Cuno Pizarro
Apellidos y nombres del experto: ZAVALETA RIVERA - Vargas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Mejora continua	Estrategia de la gestión	Just in time	¿Considera usted que el taller de mantenimiento se encuentra ordenado? <input checked="" type="checkbox"/>	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Muy bien	
		Reingeniería	¿Considera que se interrumpe la reparación de las unidades por falta de piezas? <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Benchmarking	¿Considera que se cumple con los horarios de llegada y entrega de los pedidos? <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Medición	¿Considera usted que otras empresas de transporte brindan un mejor servicio? <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Mecanismos sistémicos	Análisis	¿Considera usted que se brinda una atención rápida al cliente cuando este lo solicita? <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Mejora	¿Considera importante la comunicación de cliente a operador para evitar retrasos con la mercadería? <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estratégicos o dirección	¿Considera usted que existe una buena coordinación y comunicación en la empresa? <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Operativos	¿Considera que es adecuada la comunicación de los órdenes e instrucciones que se dan por sus jefes? <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Impacto económico	Desempeño de los procesos	¿Considera que las tardanzas con los clientes se deben a la mala coordinación que existe en el área de operaciones? <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Soporte o apoyo	¿Considera que la empresa realiza constantemente charlas para mejorar el rendimiento de sus labores? <input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Rentabilidad	Crecimiento económico	¿Considera usted que la empresa ha conseguido comprar más vehículos de trabajo? <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Actividad empresarial	¿Considera que las empresas de transporte han aumentado con el paso de los años? <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Entrenamiento	¿Considera que las empresas de transporte con más años en el mercado se vean afectados por el ingreso de nuevas empresas de transporte? <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Retorno de la inversión	¿Considera usted que la empresa debería invertir en la formación profesional de sus empleados? <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
Costo beneficio	Mejora de desempeño	¿Considera que la formación del personal genera valor para una mejor atención al cliente? <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Asignación de recursos	¿Considera usted que las ventas que genera su empresa, se deben al rendimiento de sus labores? <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Sistema de presupuesto	¿Considera que la empresa debería contratar más personal en el área de operaciones y mantenimiento? <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto		[Firma]		Fecha		11/28/2017		
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.								Completar y replicar

Título de la investigación: La mejora continua y rentabilidad de la empresa "Transporte Lamariño E.I.R.L." Callao, 2017
Apellidos y nombres del investigador: Mirian Alexandra Curo Pizarro
Apellidos y nombres del experto: DA. PEDRO COSMOLACA STICG

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO
		ASPECTO POR EVALUAR						OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Mejora continua	Estrategia de la gestión	Just in time	¿Considera usted que el taller de mantenimiento se encuentra ordenado?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	✓			
			¿Considera que se interrumpe la reparación de las unidades por falta de piezas?					
		Reingeniería	¿Considera que se cumple con los horarios de llegada y entrega de los pedidos?		✓			
			Benchmarking	¿Considera usted que otras empresas de transporte brindan un mejor servicio?		✓		
	Mecanismos sistemáticos	Medición	¿A percibido en su empresa quejas o reclamaciones por parte del cliente?		✓			
		Analisis	¿Considera usted que se brinda una atención rápida al cliente cuando este lo solicita?		✓			
		Mejora	¿Considera importante la comunicación de cliente a operador para evitar retrasos con la mercadería?		✓			
	Desempeño de los procesos	Estrategios o dirección	¿Considera que existe una buena coordinación y comunicación en la empresa?		✓			
			Operativos	¿Considera que es adecuada la comunicación de las ordenes e instrucciones que se dan por sus jefes?		✓		
	Impacto económico	Soporte o apoyo	¿Considera que las tardanzas con los clientes se deben a la mala coordinación que existe en el área de operaciones?		✓			
Crecimiento económico			¿Considera que la empresa realiza constantemente charlas para mejorar el rendimiento de sus labores?		✓			
Rentabilidad	Actividad empresarial	¿Considera usted que la empresa ha conseguido comprar más vehículos de trabajo?		✓				
		¿Considera que las empresas de transporte han aumentado con el paso de los años?		✓				
	Entrenamiento	¿Considera que las empresas de transporte con mas años en el mercado se vean afectados por el ingreso de nuevas empresas de transporte?		✓				
		¿Considera usted que la empresa debería invertir en la formación profesional de sus empleados?		✓				
Costo beneficio	Mejora de desempeño	¿Considera que la formación del personal genera valor para una mejor atención al cliente?		✓				
	Asignación de recursos	¿Considera usted que las ventas que genera su empresa, se deben al rendimiento de sus labores?		✓				
Sistema de presupuesto	Sistema de presupuesto	¿Considera que la empresa debería contratar mas personal en el área de operaciones y mantenimiento?		✓				
		¿Considera que el incumplimiento generará que su empresa tenga menos clientes?		✓				
Firma del experto				¿Considera que su empresa maneja información actual de los peajes y combustible ?				
				Fecha 20/06/17				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS
Título de la investigación: La mejora continua y rentabilidad de la empresa "Transporte Lamarillo E.I.R.L." Callao, 2017
Apellidos y nombres del investigador: Mirian Alexandra Cuno Pizarro

VARIABLES		INDICADORES		ITEM / PREGUNTA		ESCALA		OPINIÓN DEL EXPERTO	
		ASPECTO POR EVALUAR							
Mejora continua	Estrategia de la gestión	Just in time	¿Considera usted que el taller de mantenimiento se encuentra ordenado?						
		Reingeniería	¿Considera que se interrumpe la reparación de las unidades por falta de piezas?						
		Benchmarking	¿Considera que se cumple con los horarios de llegada y entrega de los pedidos?						
		Medición	¿Considera usted que otras empresas de transporte brindan un mejor servicio?						
	Mecanismos sistemáticos	Analisis	¿A percibido en su empresa quejas o reclamaciones por parte del cliente?						
		Mejora	¿Considera usted que se brinda una atención rápida al cliente cuando este lo solicita?						
			¿Considera importante la comunicación de cliente a operador para evitar retrasos con la mercadería?						
	Desempeño de los procesos	Estrategicos o dirección	¿Considera usted que existe una buena coordinación y comunicación en la empresa?						
			¿Considera que es adecuada la comunicación de las ordenes e instrucciones que se dan por sus jefes?						
		Operativos	¿Considera que las tardanzas con los clientes se deben a la mala coordinación que existe en el área de operaciones?						
¿Considera que la empresa realiza constantemente charlas para mejorar el rendimiento de sus labores?									
Impacto económico		Crecimiento económico	¿Considera usted que la empresa ha conseguido comprar mas vehiculos de trabajo?						
		Actividad empresarial	¿Considera que las empresas de transporte han aumentado con el paso de los años?						
Rentabilidad	Retorno de la inversión	¿Considera que las empresas de transporte con mas años en el mercado se ven afectadas por el ingreso de nuevas empresas de transporte?							
		¿Considera usted que la empresa debería invertir en la formación profesional de sus empleados?							
	Costo beneficio	Entrenamiento	¿Considera que la formación del personal genera valor para una mejor atención al cliente?						
		Mejora de desempeño Asignación de recursos	¿Considera usted que las ventas que genera su empresa, se deben al rendimiento de sus labores?						
		¿Considera que la empresa debería contratar mas personal en el área de operaciones y mantenimiento?							
		¿Considera que el incumplimiento generará que su empresa tenga menos clientes?							
		¿Considera que su empresa maneja información actual de los peajes y combustible?							
Firma del experto				Fecha 23 / 6 / 17					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Base de datos

BASE DE DATOS 12-11.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5
2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4	5
3	5	4	4	3	3	3	4	4	3	1	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
6	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5
7	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	2	5
8	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	5
9	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	5
10	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4
11	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4
12	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5
13	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4
14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4
15	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	4
16	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
17	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	2	5
18	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
19	4	5	5	4	3	4	5	4	4	2	2	4	5	4	5
20	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
21															
22															
23															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

07:10 p.m. 24/11/2017

BASE DE DATOS 12-11.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	P16	P17	P18	P19	P20	V1	V2	DM1	DM2	DM3	DM4	DM5	DM6	VA1	VA2
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
6	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
7	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
8	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3
9	5	5	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	3	3	3
10	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3
12	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3
13	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
14	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
17	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
18	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
19	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3
20	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4
21															
22															
23															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

07:10 p.m. 24/11/2017

BASE DE DATOS 12-11.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	VA1	VA2	DME	DME2	DME3	DME4	DME5	DME6	var	var	var	var	var	var
1	3	3	2	2	3	3	2	3						
2	3	2	2	2	2	3	2	3						
3	3	2	2	2	2	3	2	3						
4	3	2	2	2	3	3	2	3						
5	3	2	2	2	2	3	2	3						
6	3	2	2	2	2	3	2	2						
7	3	2	2	2	2	2	2	3						
8	3	3	2	2	3	3	3	3						
9	3	2	2	2	2	3	3	2						
10	3	2	2	2	3	2	2	3						
11	3	3	2	3	3	3	3	3						
12	3	3	3	3	3	4	3	3						
13	4	3	3	3	3	3	3	3						
14	4	3	3	2	3	3	2	3						
15	4	3	3	3	3	3	2	3						
16	4	3	3	3	3	3	2	4						
17	4	3	3	3	3	3	3	3						
18	4	3	3	3	3	4	3	3						
19	3	3	3	2	2	3	3	3						
20	4	3	3	3	3	4	3	3						
21														
22														
23														

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

07:10 p.m. 24/11/2017

BASE DE DATOS 12-11.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númerico	8	0	¿Considera qu...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P2	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P3	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P4	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P5	Númerico	8	0	¿Ha percibido ...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P6	Númerico	8	0	¿Considera ust...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P7	Númerico	8	0	¿Considera imp...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P8	Númerico	8	0	¿Considera ust...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P9	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P10	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P11	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	Númerico	8	0	¿Considera ust...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P13	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P14	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P15	Númerico	8	0	¿Considera ust...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P16	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P17	Númerico	8	0	¿Considera ust...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P18	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P19	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P20	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21	V1	Númerico	8	0		{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
22	V2	Númerico	8	0		{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
23	DM1	Númerico	8	0		{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
24	DM2	Númerico	8	0		{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
nc	DM3	Númerico	8	0		{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

07:11 p.m. 24/11/2017

BASE DE DATOS 12-11.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
19	P19	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P20	Númerico	8	0	¿Considera que...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21	V1	Númerico	8	0		{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
22	V2	Númerico	8	0		{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
23	DM1	Númerico	8	0		{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
24	DM2	Númerico	8	0		{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
25	DM3	Númerico	8	0		{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
26	DM4	Númerico	8	0		{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
27	DM5	Númerico	8	0		{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
28	DM6	Númerico	8	0		{1, totalmen...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
29	VA1	Númerico	8	0	V1 (agrupado)	{1, totalmen...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
30	VA2	Númerico	8	0	V2 (agrupado)	{1, totalmen...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
31	DME	Númerico	8	0	DM1 (agrupado)	{1, totalmen...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
32	DME2	Númerico	8	0	DM2 (agrupado)	{1, totalmen...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
33	DME3	Númerico	8	0	DM3 (agrupado)	{1, totalmen...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
34	DME4	Númerico	8	0	DM4 (agrupado)	{1, totalmen...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
35	DME5	Númerico	8	0	DM5 (agrupado)	{1, totalmen...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
36	DME6	Númerico	8	0	DM6 (agrupado)	{1, totalmen...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
37											
38											
39											
40											
41											
42											
43											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

ES 07:12 p.m. 24/11/2017



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE
TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo, DR. NARCISO FERNÁNDEZ SAUCEDO, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“LA MEJORA CONTINUA Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTE LAMARIÑO E.I.R.L CALLAO, 2017”**, de la estudiante **MIRIAN ALEXANDRA CUNO PIZARRO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Los Olivos 15 de diciembre año 2017.




Firma

DR. NARCISO FERNANDEZ SAUCEDO

DNI: 09044632

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Resumen de coincidencias

20 %

Se están usando fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	Entregado a Universidad... 10 % <small>Trabajo de estudiante</small>
2	epoalito.us/edu.pe 5 % <small>Sistema de Internet</small>
3	docplayer.es 1 % <small>Sistema de Internet</small>
4	Entregado a Pontificia... <1 % <small>Trabajo de estudiante</small>
5	Entregado a Universidad... <1 % <small>Trabajo de estudiante</small>
6	es.scribd.com <1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA MEJORA CONTINUA Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
TRANSPORTE LA MARINO E.R.L. CALLAO, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
CUNO PIZARRO, MIRIAN ALEXANDRA

ASESOR:
DR. FERRNANDEZ SAUCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ





Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CUNO PIZARRO MIRIAN ALEXANDRA

D.N.I. : 74863133

Domicilio : PROG. V.IV. HORIZONTE AZUL ETAPA III MZCLT5-CALLAO

Teléfono : Fijo : Móvil : 999163081

E-mail : ALEXANDRA.CUNOP@OUTLOOK.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACION

Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CUNO PIZARRO MIRIAN ALEXANDRA

Título de la tesis:

LA MESORA CONTINUA Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA

TRANSPORTE LAMARINO EIRL CALLAO, 2017

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha : 12/06/2018



**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 MIRIAN ALEXANDRA CUNO PIZARRO....., identificado con DNI N° ...74863133....., egresado de la Escuela Profesional de ...ADMINISTRACIÓN... de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "...LA MEJORA CONTINUA Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TRANSPORTE LAMARINO EIRL. CALLAO, 2017."; 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:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Mirian Alexandra Cuno Pizarro
FIRMA

DNI: ...74863133.....

FECHA:12 de JUNIO..... del 2018..

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA MEJORA CONTINUA Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
TRANSPORTE LAMARIÑO E.I.R.L. CALLAO, 2017**

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

AUTORA:

CUNO PIZARRO, MIRIAN ALEXANDRA

ASESOR:

Dr. FERNÁNDEZ SALCEDO, NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

AÑO 2017

