



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LEAN SERVICE Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA EMPRESA VAMECARA ASESORES
ADUANEROS, CALLAO, 2018”**

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

AUTORA:

SHEYLA VANNESA TANDAYPAN LOPEZ

ASESOR:

Dr. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA, PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) SHEYLA VANNESA TANDAYPAN LOPEZ cuyo título es: "LEAN SERVICE Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA VAMECARA ASESORES ADUANEROS, CALLAO, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) CATORCE (letras).

Lima 29, de noviembre del 2018.



Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza
PRESIDENTE



Dra. María Martínez Zavala
SECRETARIO



Dr. Pedro Constánte Costilla Castillo
VOCAL

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

Dedicatoria

A mis padres quiénes me dieron la vida, educación, buenos consejos y sobre todo por su apoyo constante. De igual manera a mis mejores amigas y a todos aquellos que me apoyaron moralmente para así poder cumplir con mis metas.

Agradecimientos

A mis asesores, por compartir sus conocimientos y ayudarme durante todo el desarrollo de la tesis. Así mismo, a la empresa Vamecara Asesores Aduaneros por haberme permitido recolectar datos para el desarrollo de mi tesis.

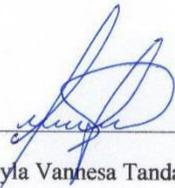
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Sheyla Vannesa Tandaypan Lopez con DNI N° 74928024, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y 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, 12 de Octubre del 2018.



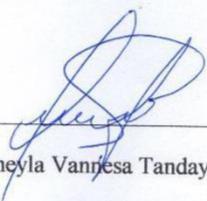
Sheyla Vannesa Tandaypan Lopez

DNI N° 74928024

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Lean service y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado de Administración.



Sheyla Vanesa Tandaypan Lopez

DNI N°74928024

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
LISTA DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XI
I.INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	30
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36
III.RESULTADOS	38
IV.DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	53
VI.RECOMENDACIONES	54
VII.REFERENCIAS	55
Anexo 1: Matriz de consistencia	63

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	64
Anexo 3: Cuestionario	65
Anexo 4: Validación por criterio de expertos.	66
Anexo 5. Autorización de acceso a la información de la empresa	72
Anexo 6: Tabla 20: Recursos necesarios por actividades del proyecto	73
Anexo 7: Tabla 21: Presupuesto del Proyecto de Investigación	74
Anexo 8: Tabla 22: Cronograma de ejecución	75
Anexo 9: Vista de datos de SPSS v. 22.	76

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Ranking de aduanas más eficientes	12
Tabla 2: Variables de investigación	32
Tabla 3: Matriz de operacionalización de variables	33
Tabla 4: Jueces expertos	35
Tabla 5: Baremos de Confiabilidad	35
Tabla 6: Resultado de Alfa de Cronbach	36
Tabla 7: Medidas descriptivas de las variables	38
Tabla 8: Tabla de frecuencias de la variable Lean service	39
Tabla 9: Tabla de frecuencias de la dimensión 5s	40
Tabla 10: Tabla de frecuencias de la dimensión Mejora continua	41
Tabla 11: Tabla de frecuencias de la variable Calidad del servicio	42
Tabla 12: Tabla de frecuencias de la dimensión Calidad técnica	43
Tabla 13: Tabla de frecuencias de la Calidad funcional	44
Tabla 14: Tabla de frecuencias de la dimensión Imagen corporativa	45
Tabla 15: Cuadro de coeficientes de correlación de Rho de Spearman	46
Tabla 16: Correlaciones de las variables Lean service y Calidad del servicio	47
Tabla 17: Correlación entre la variable Lean service y la dimensión Calidad técnica	47
Tabla 18: Correlación entre la variable Lean service y la dimensión Calidad funcional	48
Tabla 19: Correlación entre la variable Lean service y la dimensión Imagen corporativa.	49
Tabla 20: Recursos necesarios por actividades del proyecto	73
Tabla 21: Presupuesto del Proyecto de Investigación	74
Tabla 22: Cronograma de ejecución	75

LISTA DE FIGURAS

Figura 1:Numero de empresas con certificación ISO 9001	13
Figura 2: Indice de las dimensiones del modelo SERVQUAL	14
Figura 3: Modelo de la calidad del servicio de Grönroos	21
Figura 4: Modelo de Johnson, Tsiros y Lancioni	22
Figura 5: Gráfica de barras de la variable independiente Lean Service	39
Figura 6: Gráfica de barras de la dimensión 5s	40
Figura 7: Gráfica de barras de la dimensión mejora continua	41
Figura 8: Gráfica de barras de la variable dependiente calidad del servicio	42
Figura 9: Gráfica de barras de la dimensión calidad técnica	43
Figura 10: gráfica de barras de la dimensión calidad funcional	44
Figura 11: Gráfica de barras de la dimensión imagen corporativa	45

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de Lean service sobre la calidad técnica en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018. El diseño para esta investigación es no experimental de corte transversal, el tipo de la investigación es aplicada y su nivel es el explicativo. Se consiguió determinar la relación de las variables por medio del método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 32 clientes de la Empresa, la muestra es censal, es decir se hizo uso de toda la población. Además, para recopilar los datos se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de tipo Likert que estuvo constituida por 26 preguntas; de tal manera que los resultados obtenidos fueron procesados en el Software Estadístico Informático SPSS-22, en el cual se midió el nivel de confiabilidad del instrumento de recolección de datos, interpretar gráficos estadísticos, y aplicar la correlación de Spearman. Por lo tanto, se obtuvo como resultado de que Lean service influye sobre la calidad del servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Palabras clave: Lean service, Calidad del servicio.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the influence of Lean service on technical quality in the company Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018. The design for this research is non-experimental of a cross-section, the type of research is applied and its level is explanatory. The relationship between the variables was determined by means of the hypothetical-deductive method with a quantitative approach. The population was made up of 32 clients of the Company, the sample is census, that is, the entire population was used. In addition, to collect the data the survey technique was used and the instrument was the Likert type questionnaire that was constituted by 26 questions; in such a way that the obtained results were processed in the SPSS-22 Computer Statistical Software, in which the reliability level of the data collection instrument was measured, statistical graphs interpreted, and the Spearman correlation applied. Therefore, it was obtained as a result of Lean service influencing the quality of service in the company Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Keywords: Lean service, Quality of service

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Contexto internacional

Sandoval (2013), mencionó que toda persona que busque crear o dirigir una organización debe saber que el principal aspecto a tomar en cuenta para ofrecer servicios o productos es la calidad de los procesos que se realizan. La gestión de una agencia de aduanas significa conocer las normas y leyes que ayudan a los agentes e importadores agilizar la entrada y salida de las mercancías. Por ello es importante trabajar de la mano con la Aduana, ya sea aérea o marítima, para lograr reducir tiempos, costos, agilizar trámites, siempre y cuando se sigan las normas de esta (p. 89)

A continuación, se muestra el ranking de las Aduanas más eficientes del mundo en los años 2010, 2012 y 2014.

Tabla 1: *Ranking de aduanas más eficientes*

PAÍS	2010	2012	2014
ALEMANIA	4.11	4.03	4.12
HOLANDA	4.07	4.02	4.05
BÉLGICA	3.94	3.98	4.04
REINO UNIDO	3.95	3.9	4.01
SINGAPUR	4.09	4.13	4
SUECIA	4.08	3.85	3.96
NORUEGA	3.93	3.68	3.96
LUXEMBURGO	3.98	3.82	3.95
ESTADOS UNIDOS	3.86	3.93	3.92
JAPÓN	3.97	3.93	3.91
IRLANDA	3.89	3.52	3.87

Fuente: Banco Mundial (2016).

El Banco Mundial, realizó diversos cuestionarios a expertos en logística internacional para conocer el desempeño, calidad de la infraestructura y la puntualidad al momento de realizar los envíos. Para medir dicho desempeño logístico utilizó puntajes del 1 (puntaje más bajo) al 5 (puntaje más alto). Se observa que las aduanas más eficientes del mundo se concentran en Europa y ningún país latinoamericano se ubica en el top 10,

evidenciándose una brecha en la competitividad de los operadores aduaneros en esta parte del mundo.

Arvis, (2014) indicó:

Este índice de desempeño logístico procura captar una realidad bastante compleja: los atributos de la cadena de abastecimiento. En los países que tienen costos altos de logística, a menudo el factor que más contribuye a dichos costos no es la distancia entre los socios comerciales, sino la confiabilidad de la cadena de abastecimiento (p 4).

1.1.2. Contexto nacional

Como se pudo ver, a nivel internacional, las aduanas peruanas se encuentran fuera del ranking de las mejores aduanas del mundo. Esta realidad nos lleva a analizar la calidad del servicio de los operadores aduaneros. En muchos casos, las empresas que deciden mejorar la calidad de sus productos, deciden implementar un sistema de gestión de calidad y obtener una certificación ISO 9001. A continuación, se muestra la evolución de las empresas que cuentan con una certificación ISO en tres países: Perú, Chile y Colombia.

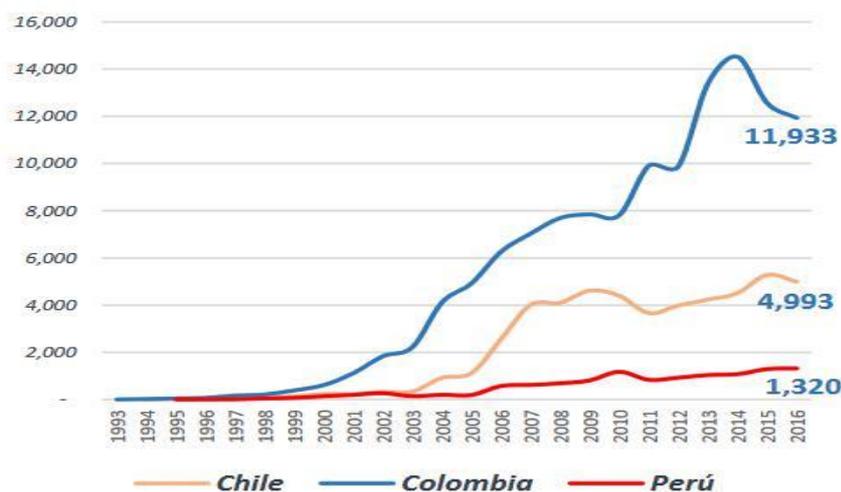


Figura 1: Numero de empresas con certificación ISO 9001.

Fuente: Oficina de Estudios económicos (2017).

En la figura 1 se reporta que, en el año 2016, 1320 empresas peruanas contaban con certificación ISO 9001, cuando Chile contaba, para el mismo año, con 4 993 empresas certificadas; y, Colombia con cerca de 12 mil empresas certificadas. Siendo estos países con

población y economías similares a la del Perú, se puede observar que Perú se encuentra a un nivel menor.

1.1.3. Contexto local

En el distrito del Callao se encuentra la agencia de aduanas VAMECARA ASESORES ADUANEROS, que a inicios del año 2018 registró pérdidas de clientes debido a la gran competencia que existe en el mercado y por la calidad del servicio brindado. Con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los clientes respecto a la calidad del servicio brindado por la agencia de aduanas, se realizó una encuesta SERVQUAL, que contó con 5 dimensiones (fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles) y un total de 15 preguntas realizadas a una muestra de 25 clientes. Siguiendo la escala de medición del modelo SERVQUAL, dicha escala tiene un rango del 1 al 7, donde los valores del 1 al 4 muestran desacuerdo y los valores del 5 al 7 muestran acuerdo respecto a los ítems de la encuesta. Después de un análisis de cada una de las dimensiones, se obtuvieron los índices mostrados en la figura 2, donde la dimensión aspectos tangibles tuvo un promedio de 3.89, siendo el más bajo respecto a la satisfacción del cliente, y la dimensión seguridad tuvo el promedio más alto, lo que quiere decir que la mayoría de los clientes se encuentran satisfechos sobre la seguridad que transmite la empresa al momento de desarrollar sus actividades.

A continuación, se muestra la figura 2 con los índices de medición de las 5 dimensiones pertenecientes a la encuesta SERVQUAL.

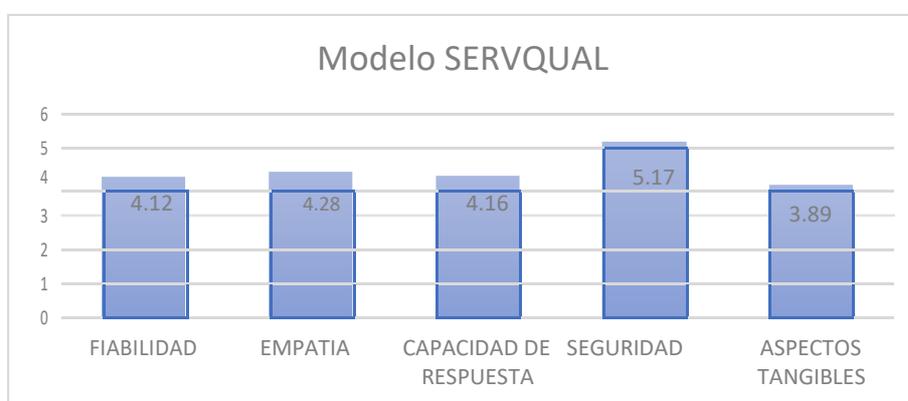


Figura 2: Índice de las dimensiones del modelo SERVQUAL

Los resultados respecto a la dimensión fiabilidad, mostraron que más del 40% no considera que la Empresa cumpla con tiempos establecidos, sin embargo para la dimensión empatía la mayoría de los encuestados se mostró satisfecho con el compromiso por parte del

personal; para la dimensión de capacidad de respuesta, los clientes consideraron que la Empresa no responde de manera rápida ante sus dudas; en la dimensión seguridad, la mayoría consideró que el personal tiene conocimiento suficiente sobre la labor que desempeña; y por ultimo respecto a la dimensión aspectos tangibles, los clientes consideraron que la empresa no cuenta con recursos modernos que ayuden a desarrollar o presentar el servicio de manera sencilla y entendible. es decir, que los procesos del servicio brindado no son del todo eficientes, son extensos y en ocasiones lento. Por lo cual se planteó aplicar una estrategia para mejorar la calidad, como la implementación de Lean Service.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos internacionales

Gavilán y Gallego (2016), en el artículo titulado implementación del modelo Lean service en el proceso de recaudo de la cooperativa de ahorro y crédito Fincomercio Ltda., tuvo como objetivo general determinar el impacto del modelo Lean service en el proceso de recaudo. La muestra fueron los tiempos de los procesos de recaudo durante el periodo de diciembre 2015 a febrero 2016, el instrumento de recolección de datos fue la medición de los tiempos de los procesos de recaudo. Los resultados mostraron una disminución en la aplicación de pagos pasando de 22.38 minutos a 16 minutos de espera, se identificó una disminución en las quejas, peticiones reclamos y sugerencias; y así mismo la implementación de las herramientas Lean ayudaron a mejorar el orden y la limpieza del lugar de trabajo. El estudio fue de tipo aplicado, nivel explicativo y de diseño experimental.

Morón et al. (2015), en el artículo titulado impacto de la metodología Lean en la mejora de procesos asistenciales y niveles de satisfacción en la atención de pacientes en un laboratorio clínico, tuvo como objetivo general determinar el impacto de la metodología Lean en la mejora de procesos asistenciales y en los niveles de satisfacción de los pacientes. La población de estudio fue de 4150 pacientes, con una muestra de 166 pacientes, el instrumento fue una encuesta de satisfacción. Los resultados mostraron una disminución de hasta 9 minutos en los tiempos de atención de los pacientes, desde su llegada hasta su salida del laboratorio, y una disminución del 73% en las quejas por demora en la atención. El estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel explicativo y de diseño experimental en su variante cuasiexperimental.

Aguilar, Garrido y Godino (2013), en el artículo titulado mejorando la cadena de suministro en un hostel mediante la gestión Lean, tuvo como objetivo de investigación determinar el impacto de la gestión Lean sobre los costos logísticos de la cadena de suministro. La población de estudio fueron un total de 629 usuarios primarios del servicio logístico (personal de enfermería y administrativo), con una muestra de 261 usuarios primarios del servicio logístico, el instrumento estuvo conformado por dos cuestionarios, uno sirvió para medir el nivel de satisfacción respecto al servicio logístico y el segundo para conocer la reducción de los costos logísticos. Los resultados respecto al nivel de satisfacción mostraron que el 64.8% de los encuestados indicaron que se mejoró el control y reaprovisionamiento de los inventarios, respecto a los costos logísticos por línea de pedido, en el año 2005 sus costos (en euros) eran de 5.0 los cuales se redujeron a 4.6 para el año 2010. El estudio fue de tipo aplicado, de nivel explicativo y de diseño experimental.

Moro et al. (2016), en el artículo aplicación de lean seis sigma en la mejora de la calidad del proceso de atención farmacéutica a pacientes externos, tuvo como objetivo analizar los resultados obtenidos tras la aplicación de la metodología Lean Seis Sigma en el área de atención farmacéutica a pacientes externos en la mejora de la eficiencia del proceso y en la satisfacción de los pacientes. Según los resultados se detectaron 22 “mudas” y se implantaron 22 acciones de mejora. En los tres primeros meses post-implantación hubo 15.217 actos de atención a pacientes. El tiempo medio de espera de los pacientes fue de 8,37 (DE 4,92) minutos. Los errores de selección de turno cometidos por los pacientes disminuyeron un 41,9%. Un 55,1% de pacientes refirió esperar entre 5 y 15 minutos (51,3% manifestaron mejora). El 88,4% de los pacientes expresaron una elevada satisfacción con la agilidad (50% manifestaron mejora). El 88,2% de encuestados estuvieron globalmente satisfechos (60% percibió mejora). El estudio fue de tipo aplicado y de diseño experimental.

Archila y Arias (2013), en la tesis titulada lean services aplicado en los procesos administrativos de la coordinación de proyecto social universitario y práctica profesional de la carrera de ingeniería industrial de la Pontificia Universidad Javeriana, tuvo como objetivo de investigación realizar una intervención para el mejoramiento de los procesos identificados como críticos en las áreas de Práctica Profesional y Práctica Social, mediante la implementación de Lean Services, con el fin de lograr una mejora de la percepción que tienen los usuarios hacia éstos. Los resultados mostraron que se tras la implementación de la metodología Lean se mejoró las evaluaciones de desempeño, se redujó el tiempo en que se

dan las respuestas ante la recepción de documentos y se mejoró el seguimiento a los estudiantes y así mismo, las capacitaciones. El tipo de investigación es el aplicado, nivel explicativo, enfoque cuantitativo y de diseño experimental.

1.2.2. Trabajos previos nacionales

Julca (2017), en la tesis aplicación del Lean Service para mejorar la productividad del servicio de mantenimiento de la empresa Servitel Díaz SAC, Lima, 2017, tesis para obtener el título de ingeniero industrial en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo de investigación determinar de qué manera la aplicación del Lean Service mejora la productividad del servicio de mantenimiento. La muestra de estudio fueron los servicios de mantenimiento realizados por día en un periodo de 30 días laborables, el instrumento de recolección de datos fue una encuesta a operarios. Los resultados mostraron que la productividad del servicio de mantenimiento de la empresa Servitel Díaz S.A.C. mejoró en un 23% como consecuencia de la aplicación del Lean Service; la eficiencia se incrementó en un 10% y la eficacia en un 11%. El estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel explicativo y de diseño experimental en su sub diseño cuasiexperimental.

Rodríguez (2016), en la tesis titulada implementación de Lean Manufacturing para mejorar la calidad del producto en la empresa productora de “Calzado Lupita” S.A. -2016, tesis para obtener el grado de licenciado de ingeniería industrial en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo de investigación aplicar Lean Manufacturing la mejora de la calidad del producto de la empresa productora de “Calzado Lupita” S.A. en el año 2016. La población estuvo compuesta por todas las actividades del proceso productivo, la muestra fue censal. Los resultados muestran que se logró mejorar la calidad del producto en un 44% mediante el cumplimiento de especificaciones técnicas, debido a que se disminuyó la cantidad de defectos encontrados como son: manchas, mal acabado de costura, el no cumplimiento de medidas y cuero con imperfecciones, así mismo a través del check list se logró identificar que se pasó de tan solo 73 pares de zapatos a 140 que cumplen con especificaciones de calidad. El estudio fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel explicativo y de diseño experimental.

Castro (2016), en la tesis implementación de la metodología lean Manufacturing para la mejora del proceso productivo en la línea de envasado PET de la empresa AJEPER S.A., tesis para obtener el título de Ingeniero Industrial en la universidad Nacional de

Trujillo, tuvo como objetivo de investigación determinar de qué manera la implementación de la metodología Lean Manufacturing mejora el proceso productivo en la línea de envasado PET. La población fue el área de envasado de la empresa y la muestra fueron los procesos realizados por los trabajadores del área de la línea 1 – PET. Los resultados mostraron que los tiempos de los procesos fueron reducidos, se pasó de 80 y 82 a 60 y 64 minutos en los procesos. Por otro lado, los motivos más frecuentes por los que suceden las paradas operacionales tienen origen en la limpieza/lubricación inadecuada de los equipos, la implementación del mantenimiento autónomo atacó este problema y disminuyó las averías cuyo origen sea la limpieza inadecuada; es así que el tiempo de parada operacionales se redujeron en 48,92% (6,12 horas mensuales). Finalmente, el tiempo de ciclo disminuyó de 4 segundos a 3.6 segundos, obteniendo un aumento del 9.99% de la línea 1PET. El estudio fue de tipo aplicado y de diseño experimental.

Abuhadba (2017), en la tesis titulada metodología 5 s y su influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014, tesis para obtener el título de licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Autónoma del Perú, tuvo como objetivo de investigación determinar de qué manera la metodología 5S influye en la producción de la empresa TACHI S.A.C.. La población estuvo conformada por un total de 30 colaboradores de la Empresa, la muestra de estudio fue censal. Se concluyó que la metodología 5s influyó de manera positiva sobre la producción de la Empresa. Así mismo, se logró analizar dicha influencia, determinar los beneficios de la metodología. El estudio fue descriptivo correlacional y de diseño no experimental con corte transversal.

Chalco (2015), en la tesis titulada análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa inversiones múltiples Camelot S.R.L, tesis para obtener el grado de maestra en ingeniería industrial en la Universidad Ricardo Palma, tuvo como objetivo de investigación diseñar e implementar un sistema integral que permita mejorar la gestión de los procesos de cobranza y la entrega de los servicios. La población de estudio fueron todos los procesos de cobranza y entrega de servicios contra incendios y la muestra son todos los procesos de cobranza y entrega de servicios contra incendios en los períodos 2013 y 2014. Se concluyó que mediante el diseño e implementación de la metodología de las 5'S se logró reducir el valor promedio de quejas siendo menor a 18.33. Asimismo, se logró reducir los tiempos de entrega de servicios pasando de 30 minutos a 12 minutos después de la

implementación. El estudio fue de tipo aplicado y de diseño experimental en su variante cuasi experimental.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad del servicio

Teoría de los 14 puntos de Deming

(Rosander, 1994, p.10-60) El estadístico Edward Deming se basó en las teorías de Shewhart para considerar 14 puntos sobre el comportamiento de las empresas, y como el liderazgo es una forma de implementar la calidad de manera efectiva. Estos puntos son:

- 1) Crear constancia con el propósito de mejorar los productos y servicios;
- 2) Adoptar una nueva filosofía de cooperación;
- 3) Desistir de la dependencia en inspección masiva para lograr calidad;
- 4) Terminar con la práctica de comprar a los precios más bajos;
- 5) Mejorar constantemente y para siempre los sistemas de producción, servicio y planeación.;
- 6) Establecer el entrenamiento o capacitación;
- 7) Adoptar y establecer el liderazgo;
- 8) Eliminar los miedos y construir confianza;
- 9) Romper las barreras entre los departamentos;
- 10) Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas a la fuerza laboral;
- 11) Eliminar las cuotas numéricas y la gestión por objetivos;
- 12) Remover las barreras que impiden el orgullo de un trabajo bien hecho;
- 13) Instituir un programa vigoroso de capacitación y auto mejora;
- 14) Tomar acción para llevar a cabo la transformación.

Trilogía de la calidad según Juran

Fue publicada en 1986, y desde entonces ha sido aceptada a nivel mundial por diversas empresas de diferentes rubros como la base de una buena gestión de la calidad.

Juran (1989), mencionó que una correcta gestión de la calidad se debe basar en 3 procesos principales, estos son:

La Planificación de la Calidad: se basa en desarrollar lo que el cliente precisa, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacerlo. Es saber cuándo y cómo desarrollar el producto o servicio.

Gonzales (2000 p.10), señaló que el proceso de planificación de la calidad persigue 4 objetivos esenciales, estos son:

1) A través del producto o servicio se logre satisfacer las necesidades o deseos del cliente; 2) Lograr reducir al máximo la insatisfacción del cliente sobre el producto o servicio; 3) Evitar costos extras por defectos del producto o servicio; 4) Maximizar el desempeño de la empresa.

El Control de Calidad: Es aquel momento en el que se implementan estándares de calidad que serán usadas en la inspección. González (2000), señaló que el objetivo de controlar la calidad es reducir los daños sobre la capacidad de producción. En este control debe de intervenir todo el personal, para ello deberá existir una comunicación eficaz entre todo el personal (directivos y operarios) (p. 8).

La Mejora de la Calidad: Miranda, Chamorro y Rubio (2007) señalaron que este proceso se enfoca en realizar cambios para lograr alcanzar altos niveles de calidad a diferencia de periodos anteriores (p. 38).

Modelo SERVQUAL de la calidad del servicio

Matsumoto (2014), mencionó que el modelo SERVQUAL se publicó en 1988, y que desde entonces se han realizado cambios que han servido para ser mejorado:

SERVQUAL, es una técnica que permite medir la calidad del servicio, donde se recogerá información para conocer qué expectativas son las que tiene el cliente antes de recibir el servicio. Este modelo permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. Así mismo, esta técnica brinda detalles sobre la opinión del cliente respecto al servicio, recoge comentarios y sugerencias que le permiten mejorar en factores importantes (talento humano, maquinaria, etcétera) dentro de la organización (p. 185).

DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

(Matsumoto, 2014, ha citado a Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009), el modelo SERVQUAL agrupa 5 dimensiones que son necesarias para conocer y analizar la calidad del servicio. Estas son:

1) **Fiabilidad:** es la habilidad que tienen los trabajadores para realizar sus actividades de forma confiable y cuidadosa. Es decir, la manera en la que la empresa cumple con

los términos establecidos; 2) Sensibilidad: es la disposición de la empresa con los usuarios al momento de prestar servicios y solucionar problemas; 3) Seguridad: es la manera en la que el personal muestra que tiene conocimiento e inspira credibilidad y confianza; 4) Empatía: Se refiere al nivel de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes; 5) Elementos tangibles: Es la percepción que tiene el cliente sobre el lugar de trabajo, como la infraestructura, equipos, materiales o el personal (p. 186).

Modelo de calidad de servicio de Grönroos

Lassar, Manolis y Windsor (2002), señalaron que este modelo plantea que la calidad del servicio resulta de integrar las 3 dimensiones de la calidad según Grönroos (1984):

La primera es la calidad técnica que se encuentra relacionada con los resultados; la segunda es la calidad funcional que se enfoca en los procesos, es decir, la experiencia que tiene el cliente al momento de hacer uso del servicio; y por último la imagen corporativa, donde el cliente percibe cuales son los atributos que tiene el servicio o el producto.

Este modelo da a conocer la asociación entre la calidad del servicio y su gestión al momento de desarrollar actividades de marketing, generando una relación con los clientes.

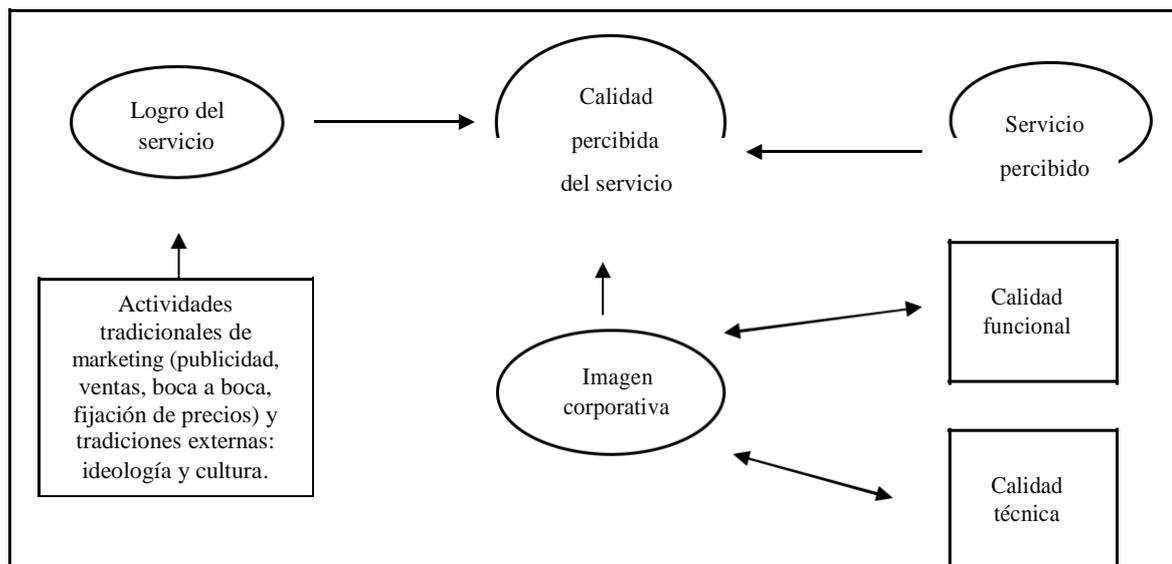


Figura 3: Modelo de la calidad del servicio de Grönroos

Fuente: Adaptado de Grönroos (1988).

Modelo de Johnson, Tsiros y Lancioni

De acuerdo con la propuesta de Johnson, Tsiros y Lancioni (1995) citados por García (2005, p. 25), señalaron que en este modelo los autores presentan la calidad del servicio en tres dimensiones (input, process y output) por las cuales el cliente percibe y analiza el servicio.

1) Input: en esta dimensión se tiene en cuenta la existencia de la infraestructura, el orden y la capacidad de las áreas de trabajo, y por último el conocimiento del personal que se ve reflejado en los resultados del proceso; 2) Process: hace referencia a la calidad que percibe el cliente en el momento en el que se desarrolla el servicio, el cliente busca interactuar con el personal para así seguir paso a paso que se desarrolle el proceso de la manera esperada; 3) Output: el cliente hace una retroalimentación sobre el servicio recibido y gracias a ello evalúa a la empresa respecto a la calidad ya sea del producto o servicio.

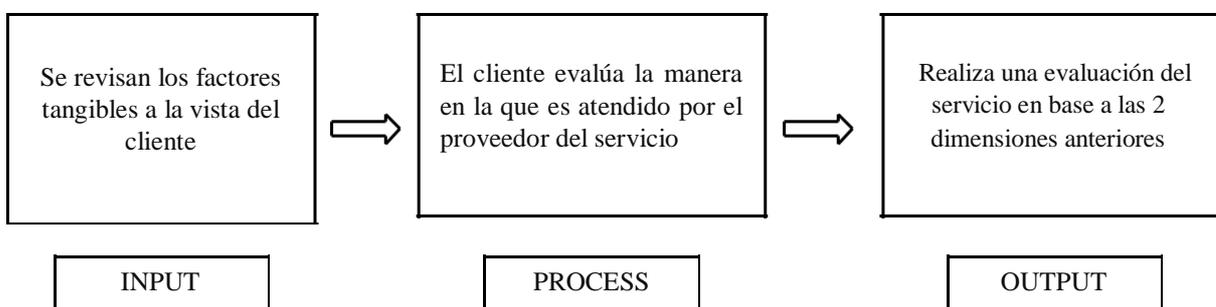


Figura 4: Modelo de Johnson, Tsiros y Lancioni

Fuente: Adaptado de García, 2005, ha citado a Johnson, Tsiros y Lancioni en 1995, p.25.

García (2005) mencionó que “los resultados del modelo ayudan al cliente a juzgar aspectos de las 3 dimensiones cuando evalúen la calidad, y como esta destaca de otras empresas que brindan el mismo servicio” (p. 19).

Conceptualización de calidad de servicio

Sastre (2009), mencionó que es el “grado en el que las características del producto o servicio entregado coinciden con las características solicitadas o esperadas por el cliente” (p. 65).

Mora (2008), manifestó que es la “aproximación para conseguir la eficiencia basada en la consideración de la empresa como una concatenación o secuencia de procesos. Se centra en el proceso para la reducción de costes de la empresa” (p. 38).

Imai (1998), señaló que “la calidad no solo habla de los productos o servicios, sino también de los procesos relacionados a estos. La calidad pasa por todos los procesos y actividades de la empresa (desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios)” (p. 10).

Juran (1990), mencionó que “la calidad consiste en aquellos atributos de un producto o servicio que están basados en las necesidades y deseos del consumidor, por lo que brindan logran satisfacer al cliente” (p. 14).

Alcalde (2009), indicó que la calidad es la “cantidad de características que posee un producto o servicio, tomando en cuenta el precio al que está dispuesto a pagar el consumidor” (p. 35).

Dimensiones e indicadores de la calidad del servicio

Calidad técnica:

Ruiz (2001), indicó que la calidad técnica es aquella que el “cliente valora en la transacción del resultado del proceso, es decir, qué es lo que recibe. Puede ser medida de una manera bastante objetiva” (p. 54).

Ruiz (2001) señaló que la calidad técnica se midió a través de los siguientes indicadores:

Percepción del cliente: Kotler y Keller (2006), la definieron como la sensación de gusto o decepción que tiene el cliente después de comparar expectativas con el servicio recibido (p.74).

Conformidad: Sastre, (2009), mencionó que es el “estado emocional y cognitivo que se genera en el usuario de un servicio como consecuencia de una interacción agradable con la empresa que lo provee” (p. 220).

Calidad funcional:

Ruiz (2001), señaló que “es el juicio del consumidor sobre la superioridad o excelencia general del producto o servicio. En la calidad del servicio toma especial relevancia el cómo se desarrolla y cómo se recibe el proceso productivo y no tan sólo el qué se recibe” (p. 57).

Ruiz (2001) mencionó que la calidad funcional se calculó a través de los siguientes indicadores:

Tiempo de preparación del pedido:

Ballou (2004), mencionó que el objetivo de este proceso es recopilar información sobre los productos o servicios que el cliente busca obtener y a su vez tener a disposición los recursos necesarios para preparar una orden de pedido en base a las necesidades de los clientes (p. 131).

Rapidez del servicio:

Tschohl (2008), indica que el cliente toma en cuenta el tiempo en el que se realiza las actividades correspondientes al servicio (p. 261).

Imagen corporativa:

A partir de la definición de identidad corporativa, Reitter & Ramanantsoa (1985), señalan que “es un grupo de características dependientes entre sí que logran que la empresa sea reconocida de manera rápida por el consumidor frente a su competencia” (párr. 8).

La dimensión imagen corporativa se midió a través de los siguientes indicadores:

Diferenciación

Martínez y Milla (2012), indican que “consiste en crear atributos que logren distinguir el servicio de una empresa con otras” (p. 134).

Realidad corporativa:

Manucci (2006), señala que es un “conjunto de creencias, valores, objetivos y metas que son percibidos por el cliente. La realidad corporativa sirve como base para las estrategias de la organización” (p. 85).

1.3.2. Lean Manufacturing

Administración científica

(Hurtado, 2008, p. 73) Fue desarrollada por Frederick W. Taylor, Henry L. Gantt y Lillian Gilbreth a fines del siglo XIX, quien decía que dentro de la industria existían problemas que dificultaban el desarrollo de las actividades, estos problemas o males son la holgazanería del personal, poco conocimiento sobre las rutinas de trabajo y el desperdicio o mal uso de materiales. Luego de analizar dichos problemas, Taylor estableció elementos de aplicación en la administración, estos son:

1) Análisis de tiempos e implementación de estándares de producción; 2) Constante supervisión a los procesos y al personal; 3) Implementar planes y cronogramas de tareas; 4) Instructivos para el desarrollo del servicio; 5) Clasificación de materiales y herramientas; 6) Diseñar una rutina de trabajo.

(Stoner, Freeman y Gilbert Jr., 1996, p. 36) Esta teoría nació por la necesidad de elevar la productividad, Taylor decía que la única manera de lograr que la productividad aumente era lograr que la eficiencia de los trabajadores aumentará. su filosofía se basó en 4 principios básicos. Estos principios son:

1) El desarrollo de una verdadera ciencia de la administración, se basaba en la búsqueda de métodos que ayudarán a facilitar el desarrollo de las tareas; 2) La selección científica de los trabajadores, buscaba ubicar al trabajador en el área o puesto de trabajo en el que mejor se adaptaban sus aptitudes y conocimientos; 3) La educación y desarrollo del trabajador en forma científica; 4) La cooperación estrecha y amistosa entre obreros y patronos.

Conceptualización de Lean service

La metodología Lean fue desarrollada por Kiichiro Toyoda y Taiichi Ohno, quienes dirigían la empresa Toyota.

Cuatrecasas (2010), mencionó que es un “método que aplica los principios y herramientas Lean para aumentar la rapidez y la calidad del servicio, así como la eficiencia de los procesos relacionados” (p.93).

Voelkl, Silva, Solano y Fiorillo (2014), señalaron que Lean service, es una “metodología cuyo objetivo es el de reducir y/o eliminar los desperdicios como documentación, herramientas que no agregan valor al flujo de procesos” (p. 91).

Ker, Wang, Hajli, Song, y Ker, (2014), señalaron que “Lean service se basa en la aplicación de las herramientas de Lean Manufacturing que pueden ser ajustadas a los servicios” (p. 560).

Herramientas del Lean Service

Estandarización de los procesos

Es aquella técnica que tiene como objetivo dejar las instrucciones escritas o en gráficos para lograr que los procesos sean mejorados y se reduzcan tiempos y gastos.

Rodríguez, (2006) menciona que:

La estandarización es vital para el crecimiento de la empresa, lo importante es llevarla a cabo de una manera adecuada a las necesidades de las empresas. Si se desea obtener los resultados esperados consistentemente, es necesario estandarizar las condiciones, incluyendo materiales, maquinaria, métodos, procedimientos y el conocimiento y habilidad de la gente (p. 89).

Latuga (2015), señala 4 herramientas principales en las cuales se basa el trabajo estandarizado:

1) La hoja de capacidad de operación, señala el máximo de producción que puede realizar cada máquina durante los procesos; 2) La grafica del trabajo combinado, se refiere a la cantidad de trabajo del personal durante el proceso, así como el tiempo que le toma cada actividad; 3) La grafica de trabajo estandarizado, se trata de un diagrama en el cual se plasma cada proceso realizado por las diferentes áreas; 4) La grafica de operación estándar, muestra los pasos de cada actividad en cada una de las secuencias del proceso.

Las 5's

(Rey, 2005, p. 19) Es un programa que tiene como finalidad realizar actividades, de orden y detección de errores en el área donde se realiza el trabajo, este permite que todo el personal se encuentre involucrado para mejorar el ambiente y la cultura de trabajo. Las 5s, son principios japoneses y que todos tienen el fin de conseguir un área de trabajo limpio y ordenado. Estas 5 palabras japonesas son:

1) Seiri (Organizar y seleccionar): se separa lo que es útil y necesario de lo que no lo es (herramientas, documentos); 2) Seiton (Ordenar): se refiere a que cada cosa tiene un lugar y existe un lugar para cada cosa, se debe desechar lo que no sirve y poner las normas a vista de toda la organización; 3) Seiso (Limpiar): se debe enseñar al personal a conocer sus máquinas por dentro y fuera para evitar que

estas se vuelvan fuentes de suciedad; 4) Seiketsu (Mantener la limpieza): es la disciplina permanente para mantener un lugar limpio; 5) Shitsuke (rigor en la aplicación de tareas): se realizan inspecciones de manera cotidiana para asegurarse que se estén cumpliendo con las primeras 4s.

Pilares del Lean Manufacturing

Lean Manufacturing cuenta con 3 pilares que son la base para mejorar la calidad y la productividad de las empresas en la que se aplique. Los pilares son Kaizen, el control total de la calidad y el Just in time.

Kaizen

Hernández y Vizán (2013), indicaron que “es la actitud de lograr mejorar los procesos, para ello se debe trabajar de manera conjunta con todo el personal, para llevar al sistema al éxito” (p.27). Es decir, generar una cultura de cambio dentro de la organización genera mejorar los procesos, reducir costos, mejorar tanto la productividad como la calidad del servicio.

Kaizen busca mejorar los procesos de manera continua, por lo que se medirá a través de los siguientes indicadores:

Valor agregado: Villaseñor y Galindo (2007) manifestaron que “son las expectativas que posee el colaborador o el cliente acerca de los procesos del servicio” (p.20)

Reducción de costos:

Aguilá, Bagur y Boned (2010), señalaron que “se basa en la optimización de recursos internos de la organización” (p. 119).

Control de la calidad total (TQC)

Evans y Lindsay, (2014), definieron la gestión de la calidad total como una “técnica que ayuda a corregir los productos o servicios desde la percepción del cliente, es decir que es la acción que tiene como objetivo la mejora de la calidad de los procesos para satisfacer las necesidades del cliente” (p. 8).

Just in time (JIT)

Cuatrecasas (2010), señaló que el JIT es una “metodología para la gestión, cuyo objetivo es la eliminación de desperdicios (maquinaria, documentos, personal que no genere valor). El

JIT logra mejorar la calidad en una empresa para que esta logre reducir costos y crear valor para sus clientes” (p. 130).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general de investigación

¿Cómo influye Lean Service sobre la calidad del servicio de la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018?

1.4.2. Problemas específicos de investigación

¿Cuál es la influencia de Lean Service sobre la calidad técnica en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018?

¿Cuál es la influencia de Lean Service sobre la calidad funcional en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros?

¿Cuál es la influencia de Lean Service sobre la imagen corporativa en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación Teórica

En el estudio se movilizaron teorías para poder comprender la influencia de Lean Service sobre la calidad del servicio. Para la variable independiente, Lean Service, se partió del análisis de las teorías de administración científica, basándonos en herramientas y principios de Lean Manufacturing. Para la variable dependiente, calidad del servicio, se partió del análisis de las teorías trilogía de la calidad de Juran, teoría de la calidad según Grönroos, los 14 puntos de Deming y el modelo SERVQUAL. La determinación del impacto representa nuevo conocimiento sobre la eficacia del Lean como estrategia para mejorar la calidad del servicio. Los resultados aportaron conocimiento a la línea de investigación de Gestión de Organizaciones; ya que se estaría demostrando que aplicar la técnica Lean mejora la calidad del servicio dentro de la empresa.

1.5.2. Justificación Práctica

La implementación de Lean service permitió resolver el problema de baja calidad del servicio, el cual es un problema práctico de la realidad. Al implementar la metodología Lean, se optimizó la utilización de recursos, lo que implica una reducción de costos, disponibilidad de mayor capital de trabajo, mejorar los ratios de solvencia y un aumento de la rentabilidad.

1.5.3. Justificación Metodológica

El principal aporte metodológico del estudio fue la determinación de la relación causa-efecto entre las variables de estudio, a saber, Lean service (variable independiente) y su impacto sobre la calidad del servicio (variable dependiente).

En este estudio se usaron instrumentos adecuados, diseñados para cumplir con los requerimientos tanto en términos de validez y confiabilidad para la medición de las variables Lean Service y calidad del servicio.

1.5.4. Justificación Económica

En este estudio se demostró que mediante la aplicación de Lean service se logró reducir mermas, por lo que también se redujeron costos tanto operativos y administrativos impactando directamente en la utilidad neta. Esto también se puede medir para analizar la rentabilidad de la empresa, logrando que sea más competitiva en el mercado.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general de investigación

Ha: Lean service influye significativamente sobre la calidad del servicio en la empresa Vamecara asesores aduaneros, callao, 2018.

Ho: Lean service no influye sobre la calidad del servicio en la empresa Vamecara asesores aduaneros, callao, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas de investigación

Ha: Lean service influye significativamente sobre la calidad técnica en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Ho: Lean service no influye sobre la calidad técnica en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Ha: Lean service influye significativamente sobre la calidad funcional en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Ho: Lean service no influye sobre la calidad funcional en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Ha: Lean service influye significativamente sobre la imagen corporativa en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Ho: Lean service no influye sobre la imagen corporativa en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general de investigación

Determinar la influencia de Lean service sobre la calidad del servicio de la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos de investigación

Determinar la influencia de Lean service sobre la calidad técnica en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Determinar la influencia de Lean service sobre la calidad funcional en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Determinar la influencia de Lean service sobre la imagen corporativa en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El estudio utilizó un enfoque cuantitativo con un método hipotético deductivo, ya que se partió de las observaciones en los procesos de la agencia Vamecara para concretar la hipótesis de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2010), indican que el enfoque cuantitativo, “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Asimismo, la estrategia de contrastación de hipótesis hizo uso de la aplicación de un diseño no experimental con corte transversal, ya que no se manipularon las variables y la recolección de datos se realizó en un solo momento. Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que es aquel “Estudio que realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

El tipo de investigación fue el aplicado, ya que se propuso utilizar los conocimientos teóricos para solucionar los problemas prácticos, es por ello que se analizó la calidad a través de distintas teorías que sustentan la propuesta de aplicación de Lean Service en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros. Moreno (1987), menciona que el propósito de la investigación aplicada es el de constatar la teoría aplicándola en un campo específico (p.37).

La investigación fue de nivel explicativo causal. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación de nivel explicativo “se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno, en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (p.85). Es por ello que el proyecto fue de nivel explicativo, ya que nos centramos en actuar sobre la causa del problema, en este caso, la calidad del servicio, y darle solución mediante la aplicación del Lean Service para lograr reducir los tiempos de los procesos y generar calidad en el servicio.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

En la Tabla 2 se clasifican las variables que se estudiarán en la investigación:

Tabla 2: *Variables de investigación*

Variables de investigación	Tipo
Lean service	Variable independiente
Calidad del servicio	Variable dependiente

Tabla 3: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
CALIDAD DEL SERVICIO	Sastre (2009), mencionó que es el “grado en el que las características del producto o servicio entregado coinciden con las características solicitadas o esperadas por el cliente”.	Según Grönroos (1984), la calidad del servicio se mide a través de 3 dimensiones, están son: calidad técnica, funcional y la imagen corporativa.	Calidad Técnica	Percepción del cliente sobre el servicio Conformidad	Cuestionario conformado por 26 preguntas dirigidas a los clientes de la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros.	Ordinal
			Calidad funcional	Tiempo de preparación del pedido Rapidez del servicio		
			Imagen corporativa	Diferenciación Realidad corporativa		
LEAN SERVICE	Cuatrecasas (2010), mencionó que es un método que aplica los principios y herramientas Lean para aumentar la rapidez y la calidad del servicio, así como la eficiencia de los procesos relacionados (p.93)	Ker, Wang, Hajli, Song, y Ker, (2014), señalaron que Lean service se basa en la aplicación de las herramientas de Lean Manufacturing que pueden ser ajustadas a los servicios. En este caso, las herramientas que más se ajustan a la problemática presente en la Empresa son. Las 5's y la mejora continua.	5's	Seiri Clasificación Seiton Orden Seiso Limpieza Seiketsu Estandarización Shitsuke Mantener la disciplina. Valor agregado Reducción de costos		

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Para el estudio se consideró como población a los actores del servicio de gestión aduanera, la población estuvo conformada por 7 clientes internos de la Empresa y 25 clientes externos. Juez y Díez (1997), indicaron que la población es un “conjunto de elementos que tienen unas características comunes” (p. 95).

2.3.2. Muestra

Tamaño de la muestra

Para la investigación la muestra fue censal, es decir que se usó a toda la población, que fue representada por los clientes internos y externos de la Empresa. Juez & Díez (1997), señalaron que es un “subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de las misma” (p. 95).

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

2.4.1. Técnica de recolección de datos

En el estudio de investigación se hizo uso de la técnica de la encuesta para obtener información de los clientes sobre la calidad del servicio. Bernal (2010) señaló que “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p.194).

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Se aplicó un cuestionario, el cual midió las variables lean service y calidad de servicio, que fue destinado a los clientes. Bernal (2010), mencionó que “El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (p.250).

El cuestionario estuvo compuesto por un total de 26 preguntas; ambos con escala de Likert de 5 niveles. Malhotra (2004), mencionó que “la escala Likert es una escala de medición ampliamente utilizada que requiere que los encuestados indiquen el grado de

acuerdo o desacuerdo con cada una de las series de afirmaciones sobre los objetos del estímulo” (p. 258).

Validez del instrumento

Bernal (2006) argumentó que “un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado” (p. 214), es por ello que, para el estudio la validez fue revisada bajo el criterio de 3 jueces expertos de la Universidad César Vallejo, quienes en base a sus conocimientos validaron la información plasmada en el instrumento de medición.

Tabla 4: *Jueces expertos*

N.º	Experto	Calificación
01	Dr. Pedro Costilla Castillo	Si cumple
02	Dr. Rosel Cesar Alva Arce	Si cumple
03	Dr. Iván Orlando Tantalean Tapia	Si cumple

En el Anexo C se presentan los resultados de la evaluación del instrumento por los jueces expertos.

Confiabilidad del instrumento

Hernández, Fernández y Baptista, (2014), indicaron que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200). Para mayor alcance se adjunta la ficha técnica del instrumento de medición, ver anexo B.

Para conocer el grado de confiabilidad del estudio se recurrió al coeficiente del Alfa de Cronbach. Los resultados se analizaron según la siguiente tabla:

Tabla 5: Baremos de Confiabilidad

0.53 a menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Moderada confiabilidad
0.66 a 0.71	Fuerte confiabilidad
0.72 a 0.99	Alta confiabilidad
1	Perfecta confiabilidad

Fuente: Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p.218). Metodología de la investigación científica.

Para los resultados de confiabilidad del instrumento se aplicó una encuesta piloto a 32 actores del servicio de la empresa, la cual contó con un total de 26 preguntas. La técnica que midió la confiabilidad del cuestionario fue el alfa de Cronbach. En la tabla 6 se muestran los resultados de la prueba estadística.

Tabla 6: *Resultado de Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.858	26

Interpretación: Como se puede observar en la tabla, el resultado del alfa de Cronbach tiene un valor de 0.858; lo que indica que este instrumento tiene una alta confiabilidad siendo válido para la recolección de datos.

2.5. Métodos de análisis de datos

La información obtenida en el presente estudio fue recolectada en base a los objetivos de investigación, es por ello que se aplicó el análisis descriptivo para resumir los datos recolectados tanto para Lean service como para calidad del servicio y sus respectivas dimensiones, así se presentan tablas de frecuencia. Llinás y Rojas (2017), indicaron que “la estadística descriptiva se compone de aquellos métodos que incluyen técnicas para recolectar, presentar, analizar e interpretar datos” (p.10).

Así mismo, se utilizó un nivel de análisis inferencial, ya que gracias a ello se logró examinar de manera rápida la información de estudio. Llinás y Rojas (2017) mencionaron que la estadística inferencial “abarca aquellos métodos y conjuntos de técnicas que se utilizan para obtener conclusiones [...] de los datos recopilados de una población” (p.11).

2.6. Aspectos éticos

A) Respeto de la propiedad intelectual: para el presente estudio, se siguió la normativa APA, para la citación y referenciación de citas bibliográficas. Asimismo, se siguió el formato de redacción exigido por la Universidad Cesar Vallejo. A su vez, para evitar plagios se sometió el estudio a una evaluación en el programa Turnitin donde se conoció el nivel de similitud del estudio; **B) Consentimiento informado:** se realizó una solicitud para la recolección de información necesaria para el desarrollo de la investigación, la cual fue respondida por la empresa con una carta de autorización, ver anexo D. Asimismo, los

consumidores aceptaron cooperar de manera voluntaria con el llenado del cuestionario. Noreña, Moreno, Rojas y Malpica (2012) señalaron que quienes participan en el estudio de investigación deben estar de acuerdo con brindar información necesaria (p. 272); **C) Observación participante pasiva:** para la realización del cuestionario a la población de estudio, no se intervino más que como un espectador, ya que no se buscó establecer una relación con la población. Muñoz, Quintero y Munévar (2005), señalaron que es la menos participante, el observador es espectador sin llegar a intervenir o persuadir a la población de estudio (p. 161).

III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva

3.1.1. Estadígrafos

Al culminar la recolección de datos que se aplicaron a un total de 32 clientes de la empresa Vamecara Asesores Aduaneros. A continuación, se presentan tablas de frecuencia con los resultados obtenidos de la encuesta.

Tabla 7: *Medidas descriptivas de las variables*

		Estadísticos	
		LEAN SERVICE	CALIDAD DEL SERVICIO
N	Válido	32	32
	Perdidos	0	0
	Media	3,97	4,22
	Error estándar de la media	,123	,098
	Mediana	4,00	4,00
	Moda	4	4
	Desviación estándar	,695	,553
	Varianza	,483	,305
	Rango	3	2
	Mínimo	2	3
	Máximo	5	5
	Suma	127	135

Fuente: SPSS versión 22.

Interpretación: En la tabla N° 7, se observa que las variables Lean service y calidad del servicio coinciden con el valor de la mediana (4.00) y la moda (4). En la media se obtuvo para la variable Lean service (3,97) y para la variable calidad del servicio (4.22). Por otra parte, se observa que la desviación estándar de Lean service tiene un valor de ,695; por lo que es mayor en comparación a la variable calidad del servicio ($,695 > ,553$). Por último, las variables Lean service y calidad del servicio lograron iguales valores en el máximo (5 y 5), pero diferentes valores en la varianza (0,483 y 0,305) y para el rango (3 y 2) respectivamente.

3.1.2. Tablas de frecuencias

A continuación, se presentan la distribución de los datos obtenidos de las 32 encuestas realizada a los clientes de la empresa Vamecara Asesores Aduaneros.

3.1.2.1. Variable Independiente: Lean service

Tabla 8: *Tabla de frecuencias de la variable Lean service*

LEAN SERVICE				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	1	3,1	3,1	3,1
MEDIO	5	15,6	15,6	18,8
Válido ALTO	20	62,5	62,5	81,3
MUY ALTO	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 22.

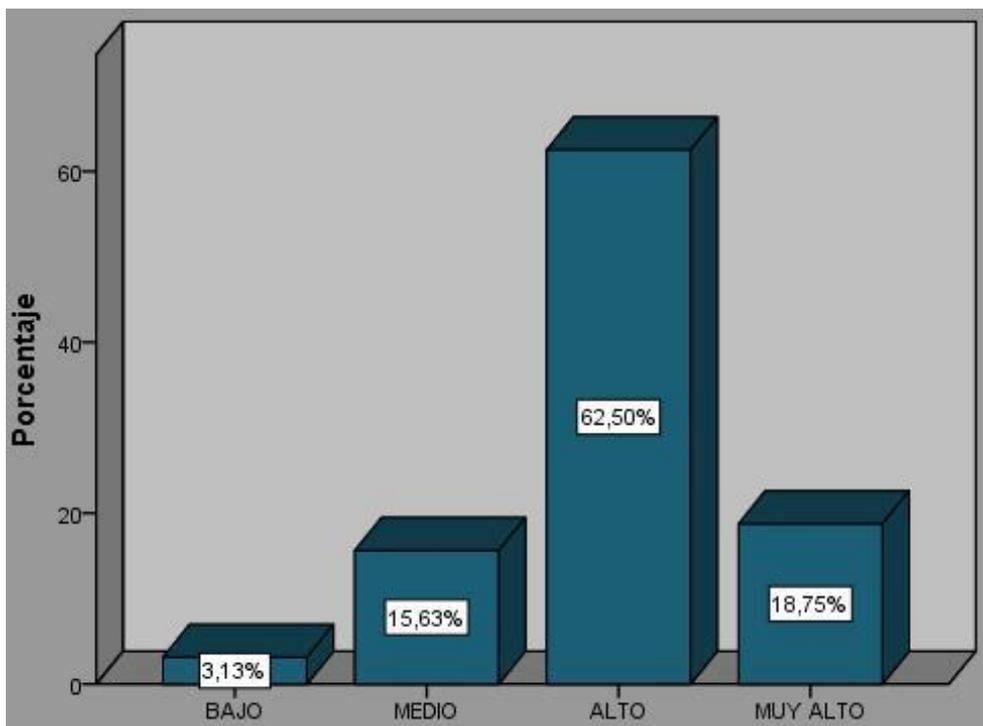


Figura 5: Gráfica de barras de la variable independiente Lean Service

Fuente: SPSS versión 22.

Interpretación: En la tabla N° 8 se observa los resultados de la evaluación de la variable independiente *Lean service* desde la percepción de los clientes de la empresa Vamecara Asesores Aduaneros. En donde el 62,5% del total de la muestra respondieron que la variable se encuentra en un nivel “alto”, mientras que el 3.13% señaló que el nivel de la variable es “bajo”. Estos resultados también se visualizan en la Figura N° 5.

Tabla 9: *Tabla de frecuencias de la dimensión 5s*

5S				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VálidoBAJO	1	3,1	3,1	3,1
MEDIO	5	15,6	15,6	18,8
ALTO	20	62,5	62,5	81,3
MUY ALTO	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 22.

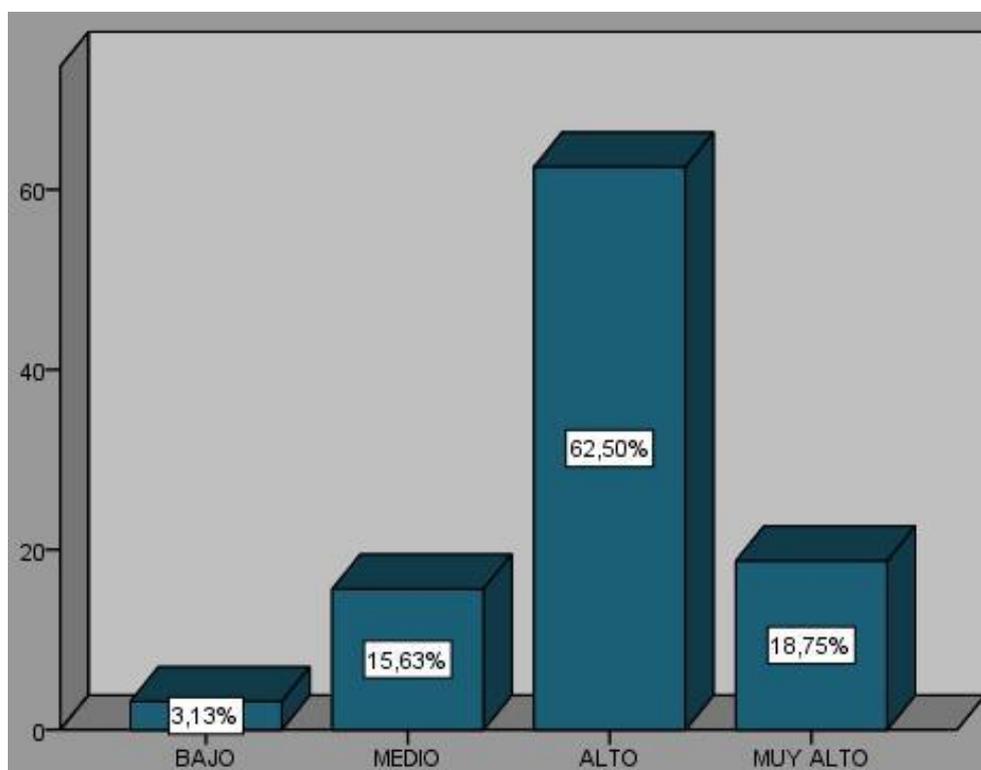


Figura 6: Gráfica de barras de la dimensión 5s.

Fuente: SPSS versión 22.

Interpretación: En la Tabla N° 9, se observa los resultados de la dimensión 5s desde la percepción de los clientes de la Empresa, en donde el 62.5% del total de la muestra

respondieron que la dimensión se encuentra en un nivel “alto”, el 18.75% indica que se encuentra en un nivel “muy alto”, el 15,63% indicó que se encuentra en un nivel “medio”, por último el 3.13% de los encuestados señalaron que el nivel de la dimensión era “bajo”. Estos resultados también se visualizan en la Figura N° 6.

Tabla 10: *Tabla de frecuencias de la dimensión Mejora continua*

MEJORA CONTINUA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	3	9,4	9,4	9,4
MEDIO	7	21,9	21,9	31,3
Válido ALTO	15	46,9	46,9	78,1
MUY ALTO	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 22.

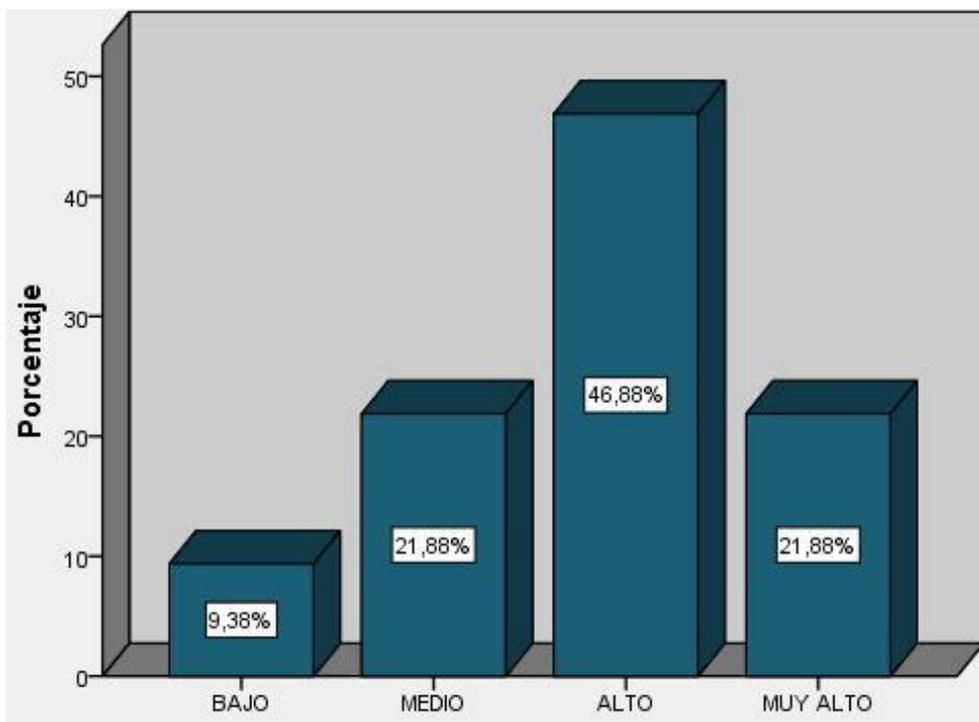


Figura 7: Gráfica de barras de la dimensión mejora continua.

Fuente: SPSS versión 22.

Interpretación: En la Tabla N° 10, se observa los resultados de la dimensión mejora continua desde la percepción de los clientes de la Empresa, en donde el 46.88% del total de la muestra respondieron que se encuentra en un nivel “alto”, el 21.88% indica que se

encuentra en un nivel “muy alto”, otro 21.88% señaló que la dimensión mejora continua tiene un nivel “medio”, y por último el 9.38% indicó que se encuentra en un nivel “bajo”. Estos resultados también se visualizan en la Figura N° 7.

3.1.2.2. Variable dependiente: Calidad del servicio

Tabla 11: *Tabla de frecuencias de la variable Calidad del servicio*

CALIDAD DEL SERVICIO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MEDIO	2	6,3	6,3	6,3
ALTO	21	65,6	65,6	71,9
MUY ALTO	9	28,1	28,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 22.

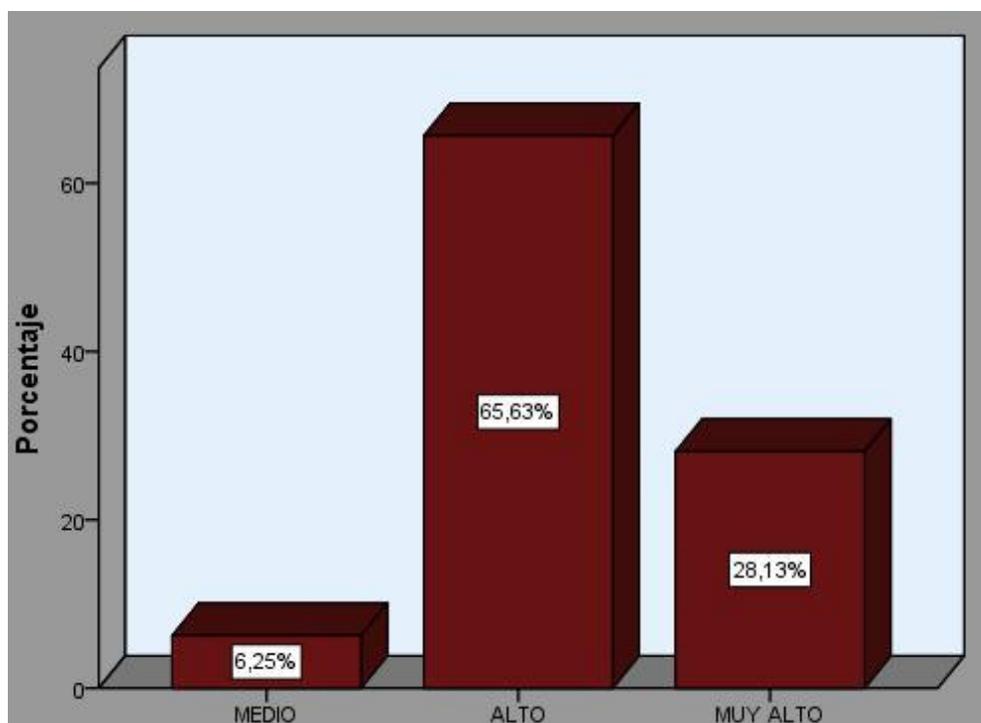


Figura 8: Gráfica de barras de la variable dependiente calidad del servicio.

Fuente: SPSS versión 22.

Interpretación: En la Tabla N° 11, se observa los resultados de la evaluación de la variable calidad del servicio. En donde el 65.6% del total de la muestra señaló que el nivel de la variable Calidad del servicio se encuentra en un nivel “alto”, mientras que el 28.1% señaló

que se encuentra en un nivel “muy alto”, por último, el 6.25% indico que la variable se encuentra en un nivel “medio”. Estos resultados también se visualizan en la Figura N° 8.

Tabla 12: *Tabla de frecuencias de la dimensión Calidad técnica*

CALIDAD TÉCNICA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	3,1	3,1
	MEDIO	6	18,8	21,9
	ALTO	11	34,4	56,3
	MUY ALTO	14	43,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0

Fuente: SPSS versión 22.

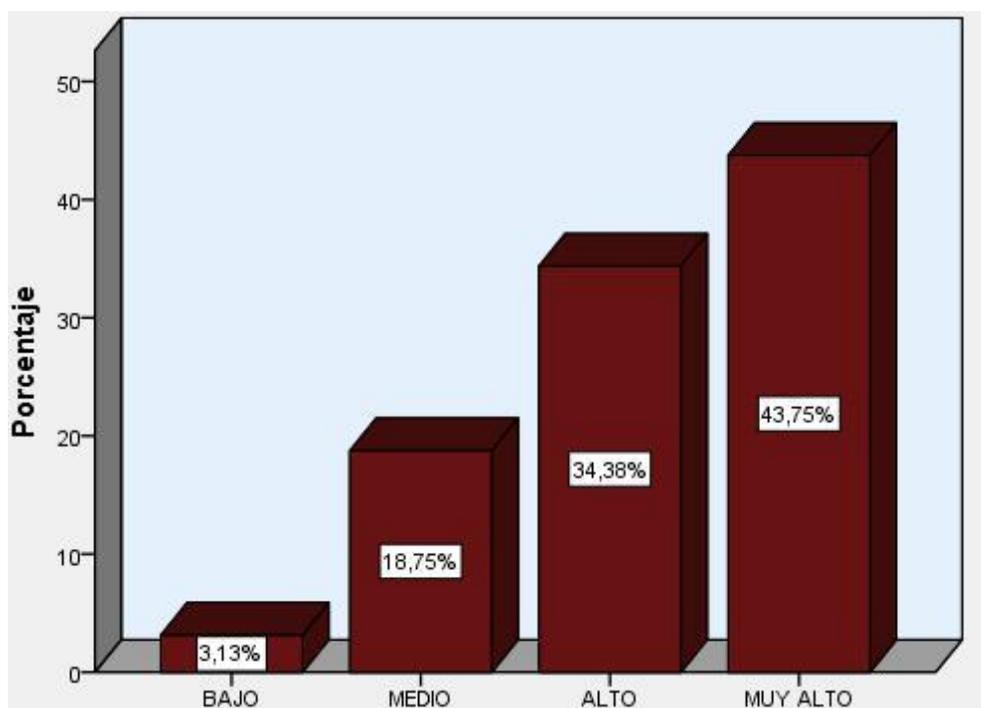


Figura 9: Gráfica de barras de la dimensión calidad técnica.

Fuente: SPSS versión 22.

Interpretación: En la Tabla N° 12, se observa los resultados de la dimensión calidad técnica desde la percepción de los clientes de la Empresa, en donde el 46.75% de los encuestados indicó que la dimensión se encuentra en un nivel “muy alto”, el 34.36% señaló que se encuentra en un nivel “alto”, el 18.75% del total de la muestra respondieron que la dimensión

calidad técnica se encuentra en un nivel “medio” y el 3.13% menciono que está en un nivel bajo. Estos resultados también se visualizan en la Figura N° 9.

Tabla 13: *Tabla de frecuencias de la Calidad funcional*

CALIDAD FUNCIONAL				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VálidoMEDIO	5	15,6	15,6	15,6
ALTO	12	37,5	37,5	53,1
MUY ALTO	15	46,9	46,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 22.

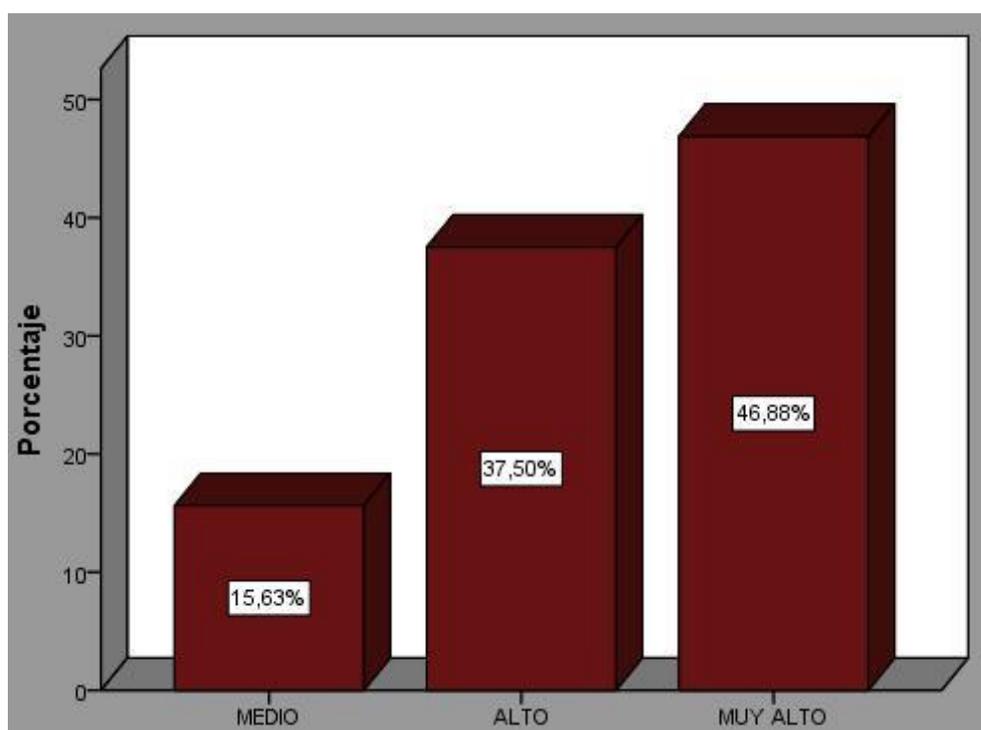


Figura 10: gráfica de barras de la dimensión calidad funcional.

Fuente: SPSS versión 22.

Interpretación: En la Tabla N° 13, se observa los resultados de la dimensión calidad funcional desde la percepción de los clientes de la Empresa, en donde el 46,88% del total de la muestra señalaron que el nivel de la dimensión es “muy alto”, mientras que el 37.5% indicó que se encuentra en un nivel “alto” mientras que el 15.63% indicó que se ubica en un nivel “medio”. Estos resultados también se visualizan en la Figura N° 10.

Tabla 14: *Tabla de frecuencias de la dimensión Imagen corporativa*

IMAGEN CORPORATIVA				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VálidoMEDIO	2	6,3	6,3	6,3
ALTO	14	43,8	43,8	50,0
MUY ALTO	16	50,0	50,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 22.

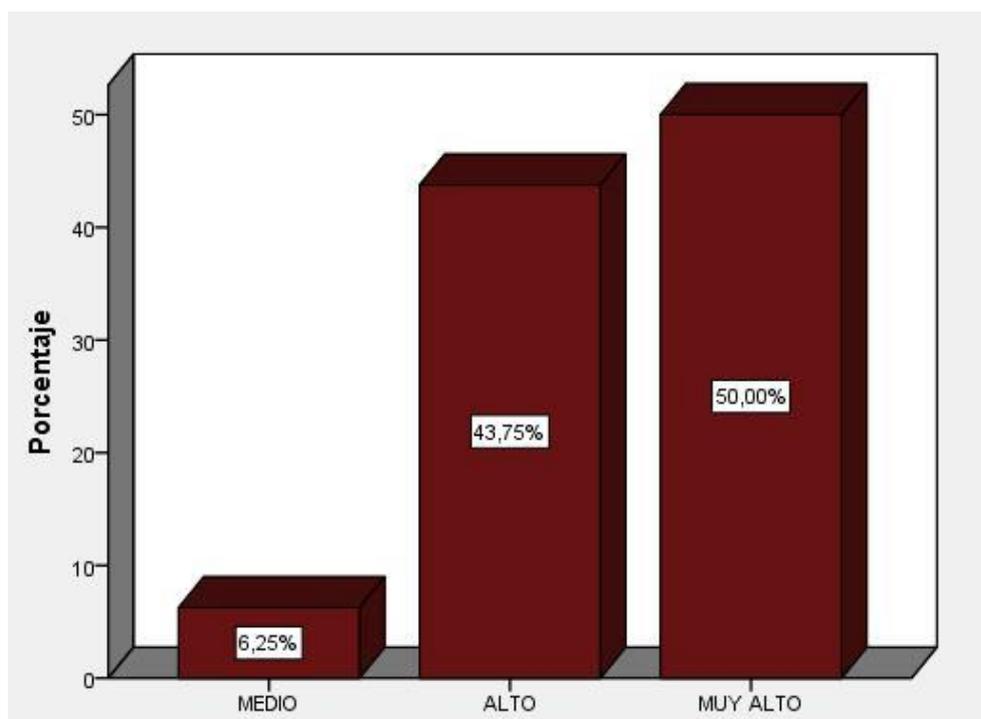


Figura 11: Gráfica de barras de la dimensión imagen corporativa

Fuente: SPSS versión 22.

Interpretación: En la Tabla N° 14, se observa los resultados de la dimensión imagen corporativa desde la percepción de los clientes de la Empresa, en donde el 50.0% de los encuestados indicó que la dimensión se encuentra en un nivel “muy alto”, mientras que el 43.8% señaló que se ubica en un nivel “alto”, el 6.25% indicó que se ubica en un nivel “medio”. Estos resultados también se visualizan en la Figura N° 11.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Prueba de hipótesis

Se halló la correlación entre las variables para probar si existe relación entre ellas, para así conocer si existe influencia de la variable Lean service (independiente) sobre la Calidad del servicio (dependiente). Para este análisis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

a) Hipótesis general

Hg: Lean service influye significativamente sobre la calidad del servicio en la empresa Vamecara asesores aduaneros, callao, 2018.

Ho: Lean service no influye sobre la calidad del servicio en la empresa Vamecara asesores aduaneros, callao, 2018.

Ha: Lean service influye significativamente sobre la calidad del servicio en la empresa Vamecara asesores aduaneros, callao, 2018.

Regla de decisión:

Sig = 0.05 (95%, z = +/- 1.96)

$P < 0.05 \rightarrow$ se rechaza H_0

$P > 0.05 \rightarrow$ se acepta H_0

Tabla 15: Cuadro de coeficientes de correlación de Rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez (2009).

Tabla 16: Correlaciones de las variables Lean service y Calidad del servicio

		Correlaciones		
			LEAN SERVICE	CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	LEAN SERVICE	Coefficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	32	32
	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	32	32

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

Fuente: SPSS versión 22.

Interpretación: De la tabla N° 15 se observa que Lean service tiene una correlación positiva moderada de 0,543 con la calidad del servicio. Analizando la significancia de la prueba ($p= 0,001 < 0,05$) se determina que se rechaza la hipótesis nula (H_0) la cual niega la influencia que tiene la variable Lean service sobre la calidad del servicio. Por lo tanto, influye en un 54.3% sobre la variable dependiente Calidad del servicio en la empresa Vamecara asesores aduaneros, Callao, 2018.

b) Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: Lean service influye significativamente sobre la calidad técnica en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

H₀: Lean service no influye sobre la calidad técnica en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

H_a: Lean service influye significativamente sobre la calidad técnica en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Tabla 17: Correlación entre la variable Lean service y la dimensión Calidad técnica

		Correlaciones		
			LEAN SERVICE	CALIDAD TECNICA
Rho de Spearman	LEAN SERVICE	Coefficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	CALIDAD TÉCNICA	Coefficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

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

Fuente: SPSS versión 22.

Interpretación: De la tabla N° 16 se observa que Lean service tiene una correlación positiva moderada de 0,657 con la calidad técnica. Analizando la significancia de la prueba ($p= 0,000 < 0,05$) se determina que se rechaza la hipótesis nula (H_0) la cual niega la influencia que tiene la variable Lean service sobre la calidad técnica. Por lo tanto, Lean service influye en un 65.7% sobre la dimensión calidad técnica en la empresa Vamecara asesores aduaneros, Callao, 2018.

Hipótesis específica 2: Lean service influye significativamente sobre la calidad funcional en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

H₀: Lean service no influye sobre la calidad funcional en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

H_a: Lean service influye significativamente sobre la calidad funcional en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Tabla 18: *Correlación entre la variable Lean service y la dimensión Calidad funcional*

		Correlaciones		
			LEAN SERVICE	CALIDAD FUNCIONAL
Rho de Spearman	LEAN SERVICE	Coefficiente de correlación	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	32	32
	CALIDAD FUNCIONAL	Coefficiente de correlación	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	32	32

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

Fuente: SPSS versión 22.

Interpretación: De la tabla N° 17 se observa que Lean service tiene una correlación positiva moderada de 0,514 con la calidad funcional. Analizando la significancia de la prueba ($p= 0,003 < 0,05$) se determinó que se rechaza la hipótesis nula (H_0) la cual niega la influencia que tiene la variable Lean service sobre la calidad funcional. Por lo tanto, Lean service, influye en un 51.4% sobre la dimensión calidad funcional en la empresa Vamecara asesores aduaneros, Callao, 2018.

Hipótesis específica 3: Lean service influye significativamente sobre la imagen corporativa en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Ho: Lean service no influye sobre la imagen corporativa en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Ha: Lean service influye significativamente sobre la imagen corporativa en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

Tabla 19: *Correlación entre la variable Lean service y la dimensión Imagen corporativa.*

			Correlaciones	
			LEAN SERVICE	Imagen corporativa
Rho de	LEAN	Coefficiente de correlación	1,000	,490**
	SERVICE	Sig. (bilateral)	.	,003
		N	32	32
Spearman	Imagen corporativa	Coefficiente de correlación	,490**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	32	32

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

Fuente: SPSS versión 22.

Interpretación: De la tabla N° 18 se observa que Lean service tiene una correlación positiva moderada de 0,490 con la calidad funcional. Analizando la significancia de la prueba ($p= 0,003 < 0,05$) se determinó que se rechaza la hipótesis nula (H0) la cual niega la influencia que tiene la variable Lean service sobre la imagen corporativa. Por lo tanto, Lean service, influye en un 49.0% sobre la dimensión imagen corporativa en la empresa Vamecara asesores aduaneros, Callao, 2018.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión por objetivos

El objetivo general de la tesis fue determinar la influencia de Lean service en la calidad del servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018. Además, se tenía como objetivos específicos determinar la influencia de Lean service sobre la calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa.

Se buscó saber si los clientes de la empresa consideraban que recibían un servicio de calidad, si los resultados cubrían todas sus necesidades o requisitos. Este estudio tuvo semejanza con la investigación de Morón et al. (2015), en el artículo titulado “Impacto de la metodología Lean en la mejora de procesos asistenciales y niveles de satisfacción en la atención de pacientes en un laboratorio clínico”, tuvo como objetivo general determinar el impacto de la metodología Lean en la mejora de procesos asistenciales y en los niveles de satisfacción de los pacientes. Como se apreció en la tesis de Morón, mejorar los procesos conlleva mejorar la calidad de manera que se demuestra que la variable dependiente, calidad del servicio, es un determinante importante en una organización.

4.2. Discusión por metodología

La investigación fue de tipo aplicado con enfoque cuantitativo, el nivel es el explicativo causal, porque se centró en actuar sobre la causa del problema, Calidad del servicio, dándole solución a través de la aplicación de Lean service. El objetivo principal de esta investigación fue determinar si Lean service influye significativamente sobre la calidad del servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018. Se dispuso del diseño no experimental y de corte transversal; debido a que no se manipularon las variables y la recolección de datos se realizó en un solo tiempo. Se eligió para la muestra de 32 clientes de la empresa Vamecara Asesores Aduaneros.

Se consideró la tesis de Archila y Arias (2015) titulada Lean service aplicado en los procesos administrativos de la coordinación de proyecto social universitario y práctica profesional de la carrera de ingeniería industrial de la Pontificia Universidad Javeriana, tuvo como objetivo de investigación realizar una intervención para el mejoramiento de los procesos identificados como críticos en las áreas de Práctica Profesional y Práctica Social, mediante la implementación de Lean Service. El tipo de investigación fue el aplicado, nivel explicativo, enfoque cuantitativo y de diseño experimental.

4.3. Discusión por resultados

De acuerdo con los resultados, se determinó que Lean service influye un 54.3% sobre la calidad del servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, considerando que la significancia del estadístico de prueba es de 0.001, es decir que existe una correlación positiva moderada entre las variables (Tabla 15). Estos resultados coinciden de algún modo con la investigación de Chalco (2015), en su tesis titulada análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa inversiones múltiples Camelot S.R.L, donde los resultados muestran que si existe influencia positiva fuerte entre sus variables. De manera que se logró reducir el valor promedio de quejas siendo menor a 18.33. Asimismo, se logró reducir los tiempos de entrega de servicios pasando de 30 minutos a 12 minutos después de la implementación.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se estableció que Lean service tiene relación con la calidad técnica en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, considerando que la significancia del estadístico de prueba es de 0.000. Así mismo, se determinó que Lean service ejerce una influencia de 65.7% sobre la calidad técnica (Tabla 16). Existe coherencia con el autor Castro (2016), en su tesis titulada “Implementación de la metodología lean Manufacturing para la mejora del proceso productivo en la línea de envasado PET de la empresa AJEPER S.A.”, donde se observó que la implementación conllevó una inversión de S/. 338 393,20 y se generó un ahorro de S/. 224 680,0 anual. Asimismo, se tuvo un incremento del indicador OEE de 63.1% a 70.09% luego de la implementación. Es por ello que se tiene que hacer uso de las herramientas utilizadas por el autor Castro para que exista una mejora significativa en la empresa.

Respecto a la hipótesis específica 2, se encontró que Lean service se relaciona con la calidad funcional en la Empresa, ya que el estadístico de prueba es de 0.003, es decir que existe una correlación positiva moderada. Así mismo, se determinó que Lean service influye sobre la calidad funcional en un 51.4% (Tabla 17). Estos resultados coinciden de algún modo con la tesis de Abuhadba (2017), titulada “Metodología 5s y su influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014”, donde se demostró que las 5s tienen relación considerable y positiva con la producción. Así mismo, se registró una mejora del 62% de la producción. Con esto, se deduce que el uso de la herramienta 5s ayuda a la mejora tanto de la calidad del servicio como de la producción.

Asimismo, en la hipótesis específica 3 se encontró que la variable Lean service se relaciona con la dimensión imagen corporativa en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018. Finalmente, se determinó que Lean service ejerce una influencia de 49% sobre la imagen corporativa. Del mismo modo este resultado tiene semejanza con el artículo de Moro et al. (2016), titulado “aplicación de Lean seis sigma en la mejora de la calidad del proceso de atención farmacéutica a pacientes externos” donde los resultados mostraron que los errores de selección de turno cometidos por los pacientes disminuyeron un 41,9%, un 51,3% de pacientes refirió mejora respecto a los tiempos de espera y por ultimo el 88,4% de los pacientes expresaron una elevada satisfacción con la agilidad del personal. Con esto se demuestra que a través de la metodología Lean se logra reducir el tiempo de los procesos, mejorar el nivel de satisfacción de los clientes y mejorar la percepción de la imagen de la empresa.

V. CONCLUSIONES

Del análisis realizado en esta investigación se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

C1: Se logró cumplir con el objetivo general de esta investigación, el cual fue determinar la influencia de Lean service sobre la Calidad del servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018; ya que en los resultados obtenidos se demostró por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman una correlación positiva moderada de 54.3% y con una significancia del estadístico de prueba de 0,001; por lo que las variables Lean service y calidad de servicio tienen relación en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018; además esta proviene de una muestra representativa.

C2: En base al primer objetivo específico, el cual fue determinar la influencia de Lean service sobre la calidad técnica en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018; ya que en los resultados obtenidos se logró demostrar por medio del coeficiente de correlación Rho de Spearman una correlación positiva moderada de 65.7% y con una significancia de 0.000; por lo que Lean service y calidad técnica tienen relación en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

C3: El segundo objetivo específico fue el determinar la influencia de Lean service sobre la calidad funcional en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018, ya que en los resultados obtenidos se demostró por medio del coeficiente de Rho Spearman una correlación positiva moderada de 51.4% y con una significancia de 0.003; por lo que Lean service y calidad funcional tienen relación en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

C4: El último objetivo específico fue el determinar la influencia de Lean service sobre la imagen corporativa en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018, ya que en los resultados obtenidos se demostró por medio del coeficiente de Rho Spearman una correlación positiva moderada de 49% y con una significancia de 0.003; por lo que Lean service y la imagen corporativa tienen relación en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018.

VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones luego del desarrollo de la investigación son:

R1: La baja calidad del servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, le resta competitividad, afectando la rentabilidad de la Empresa. Es por esa razón, que se recomienda continuar de manera progresiva con la implementación de la técnica Lean service, ya que quedó demostrado que esta tiene un impacto favorable sobre la calidad del servicio. Esto permite que los colaboradores brinden soluciones a los problemas recurrentes en los procesos de trabajo, y ayuden a los clientes a resolver sus dudas y de esa manera, mejora la percepción del servicio.

R2: Referente a las herramientas del Lean Service como la Mejora continua (Kaizen) y las 5s, se demostró que a través de estas la calidad del servicio logró mejorar de manera moderada la calidad del servicio, por ello se recomienda el uso de otras herramientas de Lean Service (control de la calidad total, estandarización de procesos) para la búsqueda de la mejora continua de la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, con la finalidad de lograr cubrir los requisitos de los clientes.

R3: Se recomienda que la Empresa establezca un mecanismo de control, ya que es importante mantener un área de trabajo limpio y ordenado que eleve la moral del personal de trabajo, así como estandarizar sus procesos, capacitar y motivar al personal, para lograr cumplir con los tiempos de entrega, con el desarrollo de todos los procesos y brinden la información necesaria a los clientes.

R4: Se recomienda que la Empresa maneje un página web donde muestre toda la información necesaria para que el cliente conozca el servicio, y como es que este se desarrolla. Así mismo podrá realizar consultas de manera directa con el personal de la Empresa sin la necesidad de acercarse hasta las oficinas. Esto ayuda a que la imagen de la Empresa mejore ante la percepción del cliente.

VII. REFERENCIAS

- Abuhadba Ortiz, S. (2017). *Metodología 5 S y su influencia en la producción de la empresa Tachi S.A.C. 2014*. Tesis de licenciatura , Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/362/1/ABUHADBA%20ORTIZ%2C%20SHEILA%20VERONICA.pdf>
- Aguilá , S., Bagur, L., & Boned, J. L. (2010). Reducción de costes: Una perspectiva histórica. *Revista de contabilidad y dirección*, 11, 117-143. Recuperado el 14 de Mayo de 2018, de [http://accid.org/revista/documents/Reducción_de_costes_Una_perspectiva_historica\(D\).pdf](http://accid.org/revista/documents/Reducción_de_costes_Una_perspectiva_historica(D).pdf)
- Aguilar Escobar, V., Garrido Vega , P., & Godino Gallego, N. (11 de Julio de 2013). Mejorando la cadena de suministro en un hospital mediante la gestión Lean. *Calidad Asistencial*, 28(6), 337-344. doi:10.1016/j.cali.2013.05.003
- Alcalde San Miguel, P. (2009). *Calidad*. Madrid: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=M4KKceSe3f4C&printsec=frontcover&dq=calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiFzZWnuMjbAhUtq1kKHc7KAwUQ6AEIJzAA#v=onepage&q=calidad&f=true>
- Archila García, C., & Arias Santos, M. (2013). *Lean service aplicado en los procesos administrativos dela coordinación de proyecto social universitario y práctica profesional de la carrera de ingeniería industrial de la Pontificia Universidad Javeriana*. Tesis de grado, Bogotá. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/6345/ArchilaGarciaCarolina2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ballou, R. (2004). *Administración de la cadena de suministro* (Quinta ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ii5xqLQ5VLgC&pg=PA131&dq=tiempo+de+preparacion+de+pedidos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj28rm3xbjbAhXhs1kKHWOxDl4Q6AEILzAB#v=onepage&q=tiempo%20de%20preparacion%20de%20pedidos&f=true>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: Prentice Hall.

- Castro Vásquez, J. (2016). *Implementacion de la metodología Lean Manufacturing para la mejora del proceso productivo en la línea de envasado PET de la empresa AJEPER S.A.* Tesis de Bachiller, Universidad Nacional de Trujillo , Trujillo. Recuperado el 8 de Mayo de 2018, de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8365/Castro%20Vásquez%20c%20Jesús%20Iván.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chalco Añaños, S. (2015). *Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa inversiones múltiples Camelot S.R.L.* Tesis de Bachiller, Lima. Recuperado el 10 de Mayo de 2018, de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/978/chalco_se.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cuatrecasas, L. (2010). *Lean Management: La gestión competitiva por excelencia.* Barcelona: Profit.
- Evans, J., & Willam, L. (2014). *Administracion y control de la calidad* (Novena ed.). México: CENGAGE. Obtenido de https://issuu.com/cengagelatam/docs/administraci__n_para_la_calidad_y_1
- Fayol, H. (1916). *Administracion industrial y general.* París: Dunod.
- Ferraez Castañeda, A. (2010). *Aplicación de un sistema de gestión Lean a una compañía de seguros.* Tesis de grado, México.
- Furterer , S., & Elshennawy, A. (21 de December de 2005). Implementation of TQM and lean Six Sigma tools in local government. *Total Quality Management & Business Excellence*, 16(10), 1179-1191. doi:10.1080/14783360500236379
- García Román, I. (2005). *Estudio Descriptivo del Modelo de los Gaps como Herramienta Generadora de Ventajas Competitivas para las Pequeñas Empresas Restauranteras de la Ciudad de Oaxaca.* Oaxaca.
- Gavilán Venegas, J. A., & Gallego Torres, A. P. (2016). Implementación del modelo Lean Service en el proceso de recaudo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda. *Revidta Redes de Ingeniería.*, 7(2). doi:10.14483/udistrital.jour.redes.2016.2.a03
- González Meriño, R. (2000). *La gestión de la calidad y la trilogía de Juran.* Cuba: CCED.

- Greeme, W. (2003). *Análisis Econométrico* (Quinta ed.). New York: Prentice Hall.
- Grönroos, C. (1988). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=rKAGC6DkiVAC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Heineman, K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica*. Alemania: Editorial Paidotribo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=bjJYAButFB4C&pg=PA144&dq=observacion+participante+en+metodologia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwihtOetr8rbAhUH2VMKHf2DBIIQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%20ta%20Edici3n.pdf
- Hernández, J., & Vizán, A. (2013). *Lean Manufacturing Conceptos, técnicas e implantación*. España: Fundiciones EIO.
- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín: Fondo Editorial ITM. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA71&dq=adminstracion+cientifica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU_qeQ6MLbAhWGkZAKHVazB0kQ6AEITTAH#v=onepage&q&f=true
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Juez Martel, P., & Díez Vegas, J. (1997). *Probabilidad y estadística en medicina*. Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=J121RXENQ88C&pg=PA95&dq=poblacion+y+muestra&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi9wZXXK18bbAhVjoFkKHfD0A_gQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true

- Julca Figueroa, Y. (2017). *Aplicación del Lean Service para mejorar la productividad del servicio de mantenimiento de la empresa Servitel Díaz S.A.C., Lima, 2017*. Tesis de Bachiller, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 8 de Mayo de 2018
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Días de Santos.
Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&dq=Juran+y+la+planificaci%C3%B3n+de+la+++calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjSt9iDuMjbAhUSyFkKHegMD8oQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Juran%20y%20la%20planificaci%C3%B3n%20de%20la%20%20calidad&f=true>
- Ker, J.-I., Wang, Y., Hajli, N., Song, J., & Ker, C. (2014). Deploying lean in healthcare: Evaluating information technology effectiveness in U.S. hospital pharmacies. *International Journal of Information Management*, 34(7), 556-560.
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de Marketing* (Duodécima ed.). México: Pearson Educación.
- Lassar, M., Manolis, C., & Windsor, R. (2002). Service quality perspective and satisfaction in private banking. *Journal of Services Marketing*, 14(3), 244-271. Recuperado el 2 de Junio de 2018, de <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Latuga, M. (10 de Octubre de 2015). *TBM*. Obtenido de <http://www.tbmcg.mx/recursos/blog/las-cuatro-herramientas-del-trabajo-estandarizado/>
- Llinás Solano, H., & Rojas Álvarez, C. (2017). *Estadística descriptiva y distribuciones de probabilidad*. Barranquilla: Universidad del Norte. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=43haDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados, un enfoque aplicado*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=SLmEblVK2OQC&pg=PA258&dq=escala+likert&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwje8siS4cLbAhWHjVkJHWurCagQ6AEIJzAA#v=onepage&q=escala%20likert&f=true>

- Manucci, M. (2006). *La estrategia de los cuatro círculos*. Bogotá: Norma. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=0ULnbv9X1nkC&pg=PA85&dq=realidad+corporativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwir_oWZ5MfbAhWHt1kKHfTTACQQ6AEIPTAE#v=onepage&q&f=true
- Martínez Pedrós, D., & Milla Gutiérrez, A. (2012). Elección de estrategias. En D. Martínez Pedrós, & A. Milla Gutiérrez, *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral* (pág. 1334). Madrid: Días de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=X1Z68WvZxYC&pg=PA135&dq=DIFERENCIACION+del+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjA9rS0kcjbAhXyqFkKHS55CjY4ChDoAQhJMAY#v=onepage&q&f=true>
- Matsumoto Nishizawa, R. (Octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181-209. Recuperado el 25 de Abril de 2018, de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=425941264005>
- Miranda González, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA36&dq=trilogia+de+la+calidad+de+juran&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi0ktig5bbbAhVRpFkKHVexAs8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=trilogia%20de%20la%20calidad%20de%20juran&f=true>
- Mora Enguánanos, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, auditoría y control de gestión*. Madrid: Ecobook. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2pyQWIw6mAMC&pg=PA109&dq=MEJORA+DE+PROCESOS+diccionario&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjN9IOS4oXbAhWHyVMKHVIHCxcQ6AEILDAB#v=onepage&q&f=true>
- Moreno Bayardo, M. (1987). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Progreso. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=9eARu_jwbGUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Moriña, D., Utzet, M., Nedel, F., Martín, M., & Navarro, A. (2016). *Introducción a la estadística para ciencias de la salud con R-Commander*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=y_IPDQAAQBAJ&pg=PA66&dq=kolmogorov+smirnov+y+shapiro+wilk+cuando+usar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiGiIvx9t7eAhWquFkKHTEwDE8Q6AEILTAB#v=onepage&q=kolmogorov%20smirnov%20y%20shapiro%20wilk%20cuando%20usar&f=true
- Moro Agud, M., Fernández, G., Ramos, M., Nácher, J., Rueda, S., & Ambrosio, H. (14 de Marzo de 2016). Aplicación de Lean Seis Sigma en la mejora de la calidad del proceso de Atención Farmacéutica a Pacientes Externos. *OFIL*, 26(2), 7.
- Morón Castañeda, L., Useche Bernal, A., Morales Reyes, O., Mojica Figueroa, I., Palacios Carlos, A., Ardilla Gómez, C., . . . Isaza Ruget, M. (6 de Noviembre de 2015). Impacto de la metodología Lean en la mejora de procesos asistenciales y niveles de satisfacción en la atención de pacientes en un laboratorio clínico. *Revista de Calidad Asistencial*, 30(6), 289-296. doi:10.1016/j.cali.2015.09.001
- Mundial, B. (2016). *Grupo Banco Mundial*. Obtenido de https://datos.bancomundial.org/indicador/LP.LPI.CUST.XQ?end=2014&locations=PE&start=2010&view=bar&year_low_desc=false
- Muñoz Giraldo, J., Quintero Corzo, J., & Munévar Molina, R. (2005). *Cómo desarrollar competencias investigativas en educación* (Tercera ed.). Bogotá: Magisterio. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2kxYbr8bdkIC&pg=PT161&dq=observacion+participante+pasiva&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwil1ZufwO3bAhWDjVkKHa0QBb4Q6AEIMzAC#v=onepage&q&f=true>
- Noreña, A., Moreno, N., Rojas, J., & Malpica, D. (11 de Setiembre de 2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2877>
- Oficina de Estudios económicos. (2017). *Boletín estadístico N° 04-2017*. Lima: Oficina de estudios económicos. Obtenido de

<http://www.inacal.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/2/jer/boletines-estadisticos-oeefiles/Boletín%20Estadístico%20Nº%2004-2017-INACAL..pdf>

- Osama Erfan, M. (2010). Application of Lean Manufacturing to improve the performance of health care sector in Libya. *International Journal of Engineering & Technology*, 10(6), 2-12. doi:10.1.1.295.7151
- Reitter, R., & Ramanantsoa, B. (1985). *Pouvoir et politique. Au delà de la culture d'entreprise*. París: McGraw-Hill.
- Rey, S. F. (2005). *Las 5S. Orden y Limpieza en el puesto de trabajo*. Madrid: Fundación Confemetal. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=NJtWepnesqAC&printsec=frontcover&dq=las+5+s+rey&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi798ioz8XbAhVHrVkKHdBOD1IQ6AEIJzAA#v=onepage&q=las%20s%20rey&f=true>
- Rodríguez Benites, J. (2016). *Implementación de Lean Manufacturing para mejorar la calidad del producto en la empresa productora de "Calzado Lupita" S.A. -2016*. Trujillo.
- Rodríguez Martínez, M. (2006). *El método MR: Maximización de resultados para la pequeña empresa de servicios*. Bogotá: Norma. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=8rGfYMCq48YC&pg=PA88&dq=estandarizacion+de+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwivucGqxO_aAhVluVkKHRp0AukQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true
- Rosander, A. (1994). *Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios*. (M. Vila Espeso, & E. Hoy Harvey, Trads.) Madrid: Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=sBoWshpcZQAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true
- Ruiz-Olalla, M. (2001). *Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos*. madrid: AECA.
- Sandoval Flores, P. (2013). *La calidad en el servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas*. Tesis de Bachiller, Oaxaca. Recuperado el 18 de Abril de 2018, de jupiter.utm.mx/~tesis_dig/7677.pdf

- Sastre, M. (2009). *Diccionario de dirección de empresas y marketing*. Madrid, España: Ecobook. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=aA0rAwAAQBAJ&pg=PA127&dq=imagen+corporativa+diccionario&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjy3q7mmMLbAhWyzlkKHaSuCxAQ6AEIMTAC#v=onepage&q&f=true>
- Solórzano Polo, S. K. (2011). *Influencia del proyecto Lean en el desempeño de los promotores de servicios de la sucursal Trujillo del banco de Crédito del Perú*. Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3747/solorzano_soledad.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert Jr., D. (1996). *Administración* (Sexta ed.). México: Prentice Hall. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=eWOvsi2iY-8C&pg=PA36&dq=administracion+cientifica+de+taylor&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiL8ejryuLbAhVuplkKHQHSAC8Q6AEIRzAF#v=onepage&q&f=true>
- Tschohl, J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia: Servicio al cliente*. (Quinta ed.). Minnesota: Best Seller Publishing. Obtenido de <http://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/10/aprende-mas/libro-servicio-al-cliente-el-arma-secreta.pdf>
- Villaseñor, A., & Galindo, E. (2007). *Manual del Lean Manufacturing. Guía básica*. México: Limusa.
- Voelkl Peñaloza, J., Silva Rueda, J., Solano Vanegas, C., & Fiorillo Obando, G. (Enero-Diciembre de 2014). Propuesta metodológica para la identificación del valor agregado como input de Lean services en instituciones de educación superior. *Ingeniería Industrial*, 32, 91-115. Recuperado el 19 de Mayo de 2018, de [http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/Ing32Voelkl/\\$file/04-ingenieria32-VOELKL.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/Ing32Voelkl/$file/04-ingenieria32-VOELKL.pdf)

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables de estudio	Dimensiones	Método
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente		
¿Cómo influye Lean Service sobre la calidad del servicio de la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros?	Determinar la influencia de la implementación del Lean service sobre la calidad del servicio de la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.	Lean Service mejora significativamente la calidad del servicio de la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.	Lean service	Las 5's	Población 32 actores del servicio de gestión aduanera Muestra censal Enfoque Cuantitativo con método hipotético deductivo Tipo de investigación Aplicado Nivel Explicativo Diseño No experimental Técnica de recolección de datos Encuesta Instrumento de recolección Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Mejora continua	
¿Cuál es la influencia de Lean Service sobre la calidad técnica en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros?	Determinar la influencia de lean service sobre la calidad técnica en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.	Lean service mejora significativamente la calidad técnica en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.	Variable dependiente	Calidad técnica	
¿Cuál es la influencia de Lean Service sobre la calidad funcional en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros?	Determinar la influencia de lean service sobre la calidad funcional en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.	Lean service mejora significativamente la calidad funcional en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.	Calidad del servicio	Calidad funcional	
¿Cuál es la influencia de Lean Service sobre la imagen corporativa en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros?	Determinar la influencia de Lean service sobre la imagen corporativa en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.	Lean service mejora significativamente la imagen corporativa en la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros, Callao, 2018.		Imagen corporativa	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición				
				TD	D	I	A	TA
Lean service	5's	Seiri Clasificación	En el área de trabajo es fácil distinguir entre los recursos necesarios o innecesarios.					
			Dentro del área de trabajo existe exceso de materiales y herramientas					
		Seiton Orden	Se debe mantener el orden de las oficinas para desarrollar los servicios de manera rápida y eficaz.					
			Cuando se finalizan las actividades, los recursos utilizados deben ser puestos en un lugar designado.					
		Seiso Limpieza	Existe limpieza y orden en las oficinas.					
			Se dispone de espacios apropiados para los materiales que no se utilizan.					
	Seiketsu Estandarización	Los manuales de procedimientos ayudan a desarrollar sus funciones dentro de la organización						
		El personal hace uso de guías de distribución para mejorar el desempeño.						
	Shitsuke Mantener la disciplina	Los procesos son realizados bajo un orden específico.						
		La empresa mantiene su compromiso respecto al orden de las oficinas y actividades.						
	Mejora continua	Valor agregado	Los procesos de gestión que se cumplen generan valor al servicio ofrecido por la empresa					
			Añadir valor a los procesos genera mayor impacto en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio					
Reducción de costos		Se reducen costos a través de la reducción de recursos.						
	La eliminación de actividades obsoletas o repetitivas ayudó a reducir costos.							
Calidad del servicio	Calidad técnica	Percepción del cliente sobre el servicio	El servicio de la empresa cumple con sus expectativas.					
			El servicio y sus procesos logran satisfacer sus deseos y necesidades.					
		Conformidad	El precio de adquisición del servicio es acorde al servicio recibido.					
	El personal realiza sus actividades atendiendo requisitos mínimos de calidad.							
	Calidad funcional	Tiempo de preparación del servicio	Desde la recepción de documentos hasta el inicio de despacho el tiempo de espera es mínimo.					
			El personal brinda ayuda necesaria al momento de ingresar el pedido (pago y entrega de guías).					
		Rapidez del servicio	El personal brinda una respuesta rápida ante sus necesidades y problemas.					
	El personal le informa de manera rápida sobre los resultados o finalización del servicio.							
	Imagen corporativa	Diferenciación	El servicio recibido es superior a otros servicios adquiridos previamente.					
			Las características del servicio son fáciles de reconocer.					
Realidad corporativa		La plataforma de la empresa muestra de manera clara sus objetivos						
	La empresa transmite confianza y seriedad mientras presenta su servicio.							

Anexo 3: Cuestionario



CUESTIONARIO

Lean service y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018

El presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de "Lean service y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018"

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no llevarán mucho tiempo, cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el "Título de Licenciado en administración", pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema.

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		TD	D	I	A	TA
1	En el área de trabajo se distingue los recursos necesarios o innecesarios.					
2	Dentro del área de trabajo existe exceso de materiales y herramientas					
3	Se debe mantener el orden de las oficinas para desarrollar los servicios de manera rápida y eficaz.					
4	Cuando se finalizan las actividades, los recursos utilizados deben ser puestos en un lugar designado.					
5	Existe limpieza y orden en las oficinas.					
6	Se dispone de espacios apropiados para los materiales de trabajo que aún no se utilizan.					
7	Los procesos son realizados bajo un orden específico					
8	El personal hace uso de guías de distribución para mejorar el desempeño.					
9	Cumplen con la clasificación de materiales y equipos en el lugar de trabajo.					
10	La empresa mantiene su compromiso respecto al orden de las oficinas y las actividades.					
11	Los procesos de gestión que se cumplen generan valor al servicio ofrecido por la empresa					
12	El mejoramiento de los procesos genera impacto en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.					
13	Se minimizan los costos a través de la reducción de recursos.					
14	La eliminación de actividades obsoletas o repetitivas ayudan a reducir costos.					
15	El servicio de la empresa cumple con sus expectativas.					
16	El servicio y sus procesos logran satisfacer sus deseos y necesidades.					
17	El precio de adquisición está en relación al servicio recibido.					
18	El personal realiza sus actividades atendiendo requisitos mínimos de calidad					
19	Desde la recepción de documentos hasta el despacho el tiempo de espera es mínimo.					
20	El personal brinda ayuda necesaria al momento de ingresar el pedido (pago y entrega de las guías).					
21	El personal brinda una respuesta rápida ante sus necesidades y problemas.					
22	El personal le informa de manera rápida sobre los resultados o finalización del servicio.					
23	El servicio recibido es superior a otros servicios adquiridos previamente.					
24	Las características del servicio son fáciles de reconocer.					
25	La plataforma de la empresa muestra de manera clara sus objetivos					
26	La empresa transmite confianza y seriedad mientras presenta su servicio.					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 4: Validación por criterio de expertos.

CARTA DE VALIDACIÓN

Lima. 10 de Octubre del 2018

Estimado Dr. Cesar Alva Arce

Aprovecho la oportunidad para saludarle, siendo conocedor(a) de su reconocido prestigio en la docencia e investigación, recorro a su persona para solicitarle acceda a evaluar la validez del instrumento de recolección de datos a emplear en mi investigación "Lean Service y su influencia en la calidad el servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Matriz de consistencia.
- b) Instrumentos de recolección de datos.
- c) Matriz de validación de los instrumentos de recolección de datos.

La evaluación solicitada requiere de la verificación de la pertinencia de cada uno de los ítems que componen los instrumentos, indicando su conformidad.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,


Sheyla Vannesa Tandaypan Lopez
DNI: 74928024

Matriz de validación de instrumentos							
Título de la investigación		"Lean service y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018"					
Apellidos y nombres del investigador		Tandaypan Lopez Sheyla Vanessa					
Apellidos y nombres del experto		Cesar Alva Arce					
Aspectos a evaluar				Criterio del experto			
Variables	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de medición	Si cumple	No cumple	Observaciones
Lean service	5's	Seiri (Clasificación)	En el área de trabajo se distingue los recursos necesarios o innecesarios.	TD= Total desacuerdo D= Desacuerdo I= Indiferente A= Acuerdo TA= Total acuerdo	/		
			Dentro del área de trabajo existe exceso de materiales y herramientas		/		
		Seiton (Orden)	Se debe mantener el orden de las oficinas para desarrollar los servicios de manera rápida y eficaz.		/		
			Cuando se finalizan las actividades, los recursos utilizados deben ser puestos en un lugar designado.		/		
		Seiso (Limpieza)	Existe limpieza y orden en las oficinas.		/		
			Se dispone de espacios apropiados para los materiales de trabajo que aún no se utilizan.		/		
	Mejora continua	Seiketsu (Estandarización)	Los procesos son realizados bajo un orden específico		/		
			El personal hace uso de guías de distribución para mejorar el desempeño.		/		
		Shitsuke (Mantener la disciplina)	Cumplen con la clasificación de materiales y equipos en el lugar de trabajo.		/		
			La empresa mantiene su compromiso respecto al orden de las oficinas y las actividades.		/		
		Valor agregado	Los procesos de gestión que se cumplen generan valor al servicio ofrecido por la empresa		/		
			El mejoramiento de los procesos genera impacto en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.		/		
Calidad del servicio	Calidad técnica	Percepción del cliente sobre el servicio	El servicio de la empresa cumple con sus expectativas.	/			
			El servicio y sus procesos logran satisfacer sus deseos y necesidades.	/			
		Conformidad	El precio de adquisición está en relación al servicio recibido.	/			
			El personal realiza sus actividades atendiendo requisitos mínimos de calidad	/			
		Calidad funcional	Tiempo de preparación del pedido	Desde la recepción de documentos hasta el despacho el tiempo de espera es mínimo.	/		
			Rapidez del servicio	El personal brinda ayuda necesaria al momento de ingresar el pedido (pago y entrega de las guías).	/		
	Imagen corporativa	Diferenciación	El personal brinda una respuesta rápida ante sus necesidades y problemas.	/			
			El personal le informa de manera rápida sobre los resultados o finalización del servicio.	/			
		Realidad corporativa	El servicio recibido es superior a otros servicios adquiridos previamente.	/			
			Las características del servicio son fáciles de reconocer.	/			
		La plataforma de la empresa muestra de manera clara sus objetivos	/				
		La empresa transmite confianza y seriedad mientras presenta su servicio.	/				
Firma del experto: 			Fecha: 10, 10, 18.				

CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 10 de Octubre del 2018

Estimado Dr. Pedro Costilla Castillo

Aprovecho la oportunidad para saludarle, siendo conocedor(a) de su reconocido prestigio en la docencia e investigación, recorro a su persona para solicitarle acceda a evaluar la validez del instrumento de recolección de datos a emplear en mi investigación "Lean Service y su influencia en la calidad el servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018".

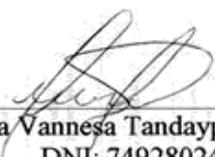
Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Matriz de consistencia.
- b) Instrumentos de recolección de datos.
- c) Matriz de validación de los instrumentos de recolección de datos.

La evaluación solicitada requiere de la verificación de la pertinencia de cada uno de los ítems que componen los instrumentos, indicando su conformidad.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,


Sheyla Vanesa Tandaypan Lopez
DNI: 74928024

Matriz de validación de instrumentos							
Título de la investigación		"Lean service y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018"					
Apellidos y nombres del investigador		Tandaypan Lopez Sheyla Vannesa					
Apellidos y nombres del experto		Dr. COSYUO CASRUO PEDRO					
Aspectos a evaluar				Criterio del experto			
Variables	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de medición	Si cumple	No cumple	Observaciones
Lean service	5's	Seiri (Clasificación)	En el área de trabajo se distingue los recursos necesarios o innecesarios.	TD= Total desacuerdo D= Desacuerdo I= Indiferente A= Acuerdo TA= Total acuerdo	/		
			Dentro del área de trabajo existe exceso de materiales y herramientas		/		
		Seiton (Orden)	Se debe mantener el orden de las oficinas para desarrollar los servicios de manera rápida y eficaz.		/		
			Cuando se finalizan las actividades, los recursos utilizados deben ser puestos en un lugar designado.		/		
		Seiso (Limpieza)	Existe limpieza y orden en las oficinas.		/		
			Se dispone de espacios apropiados para los materiales de trabajo que aún no se utilizan.		/		
		Seiketsu (Estandarización)	Los procesos son realizados bajo un orden específico		/		
			El personal hace uso de guías de distribución para mejorar el desempeño.		/		
		Shitsuke (Mantener la disciplina)	Cumplen con la clasificación de materiales y equipos en el lugar de trabajo.		/		
			La empresa mantiene su compromiso respecto al orden de las oficinas y las actividades.		/		
Mejora continua	Valor agregado	Los procesos de gestión que se cumplen generan valor al servicio ofrecido por la empresa	/				
		El mejoramiento de los procesos genera impacto en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.	/				
Calidad del servicio	Calidad técnica	Percepción del cliente sobre el servicio	El servicio de la empresa cumple con sus expectativas.	/			
			El servicio y sus procesos logran satisfacer sus deseos y necesidades.	/			
		Conformidad	El precio de adquisición esta en relación al servicio recibido.	/			
			El personal realiza sus actividades atendiendo requisitos mínimos de calidad	/			
	Calidad funcional	Tiempo de preparación del pedido	Desde la recepción de documentos hasta el despacho el tiempo de espera es mínimo.	/			
			El personal brinda ayuda necesaria al momento de ingresar el pedido (pago y entrega de las guías).	/			
	Imagen corporativa	Rapidez del servicio	El personal brinda una respuesta rápida ante sus necesidades y problemas.	/			
			El personal le informa de manera rápida sobre los resultados o finalización del servicio.	/			
		Realidad corporativa	Diferenciación	El servicio recibido es superior a otros servicios adquiridos previamente.	/		
			Las características del servicio son fáciles de reconocer.	/			
		La plataforma de la empresa muestra de manera clara sus objetivos	/				
		La empresa transmite confianza y seriedad mientras presenta su servicio.	/				
Firma del experto: 			Fecha: 10/10/18				

CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 10 de Octubre del 2018

Estimado Dr. Iván Tantalean Tapia

Aprovecho la oportunidad para saludarle, siendo conocedor(a) de su reconocido prestigio en la docencia e investigación, recurro a su persona para solicitarle acceda a evaluar la validez del instrumento de recolección de datos a emplear en mi investigación "Lean Service y su influencia en la calidad el servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018".

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Matriz de consistencia.
- b) Instrumentos de recolección de datos.
- c) Matriz de validación de los instrumentos de recolección de datos.

La evaluación solicitada requiere de la verificación de la pertinencia de cada uno de los ítems que componen los instrumentos, indicando su conformidad.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,


Sheyla Vannesa Tandypan Lopez
DNI: 74928024

Título de la investigación		Matriz de validación de instrumentos							
Apellidos y nombres del investigador		"Lean service y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018"							
Apellidos y nombres del experto		Tantalean Tapia Fuen Tandaypan Lopez Sheyla Vanesa							
Aspectos a evaluar									
Variables	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala de medición	Criterio del experto				
					Si cumple	No cumple	Observaciones		
Lean service	5's	Seiri (Clasificación)	En el área de trabajo se distingue los recursos necesarios o innecesarios.	TD= Total de acuerdo D= Desacuerdo I= Indiferente A= Acuerdo TA= Total acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>				
			Dentro del área de trabajo existe exceso de materiales y herramientas		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Seiton (Orden)	Se debe mantener el orden de las oficinas para desarrollar los servicios de manera rápida y eficaz.		<input checked="" type="checkbox"/>				
			Cuando se finalizan las actividades, los recursos utilizados deben ser puestos en un lugar designado.		<input checked="" type="checkbox"/>				
		Seiso (Limpieza)	Existe limpieza y orden en las oficinas.		<input checked="" type="checkbox"/>				
			Se dispone de espacios apropiados para los materiales de trabajo que aún no se utilizan.		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Mejora continua	Seiketsu (Estandarización)			Los procesos son realizados bajo un orden específico	<input checked="" type="checkbox"/>			
					El personal hace uso de guías de distribución para mejorar el desempeño.	<input checked="" type="checkbox"/>			
					Cumplen con la clasificación de materiales y equipos en el lugar de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Shitsuke (Mantener la disciplina)			La empresa mantiene su compromiso respecto al orden de las oficinas y las actividades.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Valor agregado		Los procesos de gestión que se cumplen generan valor al servicio ofrecido por la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Reducción de costos		El mejoramiento de los procesos genera impacto en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Calidad del servicio	Calidad técnica	Percepción del cliente sobre el servicio	Se minimizan los costos a través de la reducción de recursos.	<input checked="" type="checkbox"/>					
			La eliminación de actividades obsoletas o repetitivas ayudan a reducir costos.	<input checked="" type="checkbox"/>					
			El servicio de la empresa cumple con sus expectativas.	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Calidad funcional	Conformidad		El servicio y sus procesos logran satisfacer sus deseos y necesidades.	<input checked="" type="checkbox"/>				
				El precio de adquisición esta en relación al servicio recibido.	<input checked="" type="checkbox"/>				
				El personal realiza sus actividades atendiendo requisitos mínimos de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Tiempo de preparación del pedido			Desde la recepción de documentos hasta el despacho el tiempo de espera es mínimo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
					El personal brinda ayuda necesaria al momento de ingresar el pedido (pago y entrega de las guías).	<input checked="" type="checkbox"/>			
					El personal brinda una respuesta rápida ante sus necesidades y problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Imagen corporativa	Rapidez del servicio		El personal le informa de manera rápida sobre los resultados o finalización del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>				
				Diferenciación		El servicio recibido es superior a otros servicios adquiridos previamente.	<input checked="" type="checkbox"/>		
						Las características del servicio son fáciles de reconocer.	<input checked="" type="checkbox"/>		
Realidad corporativa			La plataforma de la empresa muestra de manera clara sus objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>					
			La empresa transmite confianza y seriedad mientras presenta su servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>					
Firma del experto:			Fecha: 10/10/18						

Anexo 5. Autorización de acceso a la información de la empresa

Vamecara Asesores Aduaneros

Lima, 24 de Junio de 2018.

Yo, Carlos Jesús Tandaypan Porras, identificado con DNI 09618762, en mi calidad de gerente y propietario de la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, autorizo a Sheyla Vannesa Tandaypan Lopez, estudiante de la Universidad César Vallejo, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto de investigación denominado "Lean service y su influencia en la calidad del servicio en la empresa Vamecara Asesores Aduaneros, Callao, 2018". El estudiante asume que toda la información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de investigación. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

Atentamente,



Carlos Jesús Tandaypan Porras
DNI 09618762

Telf.: 01-502-2066
E-mail: serviciodeaduanas@hotmail.com
Dirección: Pj. 34 Mz. G60 Lote 14 AH. Boca Negra Zona 5.

Anexo 6: Tabla 20: Recursos necesarios por actividades del proyecto

Herramienta	Actividades	Recursos
5s	Reuniones de capacitación al personal sobre la implementación de las 5's.	Papel bond, bolígrafos, archivadores, memorias USB, computadora, impresora.
	Observación y evaluación del proceso de venta.	Papel bond, bolígrafos, folder.
	Medición de tiempos de demora de los procesos.	Papel bond, bolígrafos, memorias USB, computadora.
	Análisis de las causas de inconformidades.	Papel bond, bolígrafos,USB, computadora.
	Reuniones de coordinación con el propietario de la empresa para la propuesta de medidas correctivas.	Papel bond, bolígrafos, archivadores.
Mejora continua	Reuniones de capacitación al personal sobre la mejora continua en sus procesos.	Papel bond, bolígrafos, archivadores, memorias USB, computadora
	Identificar las actividades que toman más tiempo llegar a su finalización.	Papel bond, bolígrafos, archivadores, memorias USB, computadora.
	Eliminar tiempos muertos entre un proceso y el otro.	Papel bond, bolígrafos, folder, memorias USB, computadora.
	Recolección de datos.	Papel bond, bolígrafos, archivadores, folder.
	Medir y analizar los resultados.	Papel bond, bolígrafos, archivadores, memorias USB, computadora.
	Realizar un diagnóstico sobre los costos de la empresa.	Papel bond, bolígrafos, archivadores, memorias USB, computadora.
	Reuniones de coordinación con el propietario de la empresa para la disminución de costos respecto a herramientas.	Papel bond, bolígrafos, archivadores, folder, memorias USB, computadora.
Actividades de cierre		
	Recolección de datos.	Papel bond, bolígrafos, memorias USB, computadora.
	Medir y analizar los resultados.	Papel bond, bolígrafos, memorias USB, computadora, impresora.
	Redacción del informe final	Papel bond, computadora, memorias USB, impresora.

Anexo 7:Tabla 21: Presupuesto del Proyecto de Investigación

Código del Clasificador MEF	Descripción	Costo Unitario	Cantidad	Costo Total
Materiales				
2.3.1.5.1.2.	500 hojas Bond	12	3	S/ 36.00
2.3.1.5.1.2.	Archivador	15	3	S/ 45.00
2.3.1.5.1.2.	Bolígrafo	1	5	S/ 5.00
2.3.1.5.1.2.	Folder A-4	1	8	S/ 8.00
2.3.1.5.1.2.	Memoria USB 16 Gb	30	2	S/ 60.00
2.3.1.5.1.2.	Impresiones	0.10	200	S/ 20.00
2.3.1.5.1.2.	Fotocopias	0.10	150	S/ 15.00
	Pasajes	2	100	S/ 200.00
	TOTAL			S/ 389.00

Financiamiento

El monto total del presupuesto fue financiado íntegramente por la empresa Vamecara, Asesores Aduaneros.

Anexo 8: Tabla 22: Cronograma de ejecución

ACTIVIDADES	Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnóstico individual del proyecto de tesis.																
Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos																
Recolección de datos.																
Procesamiento y tratamiento estadístico de sus datos.																
Primera jornada de sustentación.																
Descripción de resultados.																
Discusión de resultados y redacción de la tesis.																
Redacción de las conclusiones y recomendaciones.																
Entrega preliminar de la tesis para su revisión.																
Revisión y observación de la tesis por parte del jurado.																
Levantamiento de observaciones.																
Presentación del informe para la Jornada de investigación final.																

Anexo 9: Vista de datos de SPSS v. 22.

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																																								
32 : VAR00002 5 Visible: 40 de 40 variables																																								
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	VAR00021	VAR00022	VAR00023	VAR00024	VAR00025	VAR00026	lean_Agrupado	calidad_agrupado	cinco_agrupado	mej_cor_t_agrupado	cal_t_agrupado	cal_unc...	img_corp...	grup_ol_l...	grup_o2_c...	dime_n1	dime_n2	dime_n3	dime_n4	
1	3	3	5	1	4	5	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	1	5	3	53	46	37	16	16	14	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	61	58	43	18	19	20	19	18	4	5	5	5	5	5	5
3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	58	57	41	17	20	19	18	4	5	4	5	5	5	5
4	2	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	1	4	3	5	2	63	45	43	20	20	11	14	5	4	5	5	5	3	
5	3	3	1	1	5	1	3	1	5	1	1	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	34	44	24	10	15	13	16	2	4	2	2	4	3	
6	4	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	38	37	29	9	12	11	14	3	3	3	2	3	3	
7	2	4	5	2	3	5	2	5	2	2	5	5	5	5	4	3	2	5	3	5	3	5	4	4	4	4	52	46	38	14	14	16	16	4	4	4	4	4	4	
8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	68	58	48	20	19	19	20	5	5	5	5	5	5	
9	3	4	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	5	4	4	5	4	4	5	5	4	51	48	38	13	13	17	18	4	4	4	3	3	5	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	67	59	47	20	19	20	20	5	5	5	5	5	5	
11	3	3	5	3	5	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3	54	50	40	14	15	18	17	4	4	4	4	4	5	
12	4	4	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	3	53	47	38	15	15	15	17	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	3	4	4	3	52	44	39	13	12	18	14	4	4	4	3	3	5	
14	3	3	4	4	2	3	5	3	4	4	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5	4	2	51	49	35	16	18	17	14	4	4	4	4	5	5	
15	3	4	5	3	5	5	3	5	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	57	49	41	16	15	16	18	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	5	3	5	5	5	3	4	3	3	4	5	4	5	2	3	5	3	4	4	5	3	5	5	3	56	47	42	14	15	16	16	4	4	4	4	4	4	
17	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	2	3	5	3	3	4	4	4	4	4	3	55	44	40	15	15	14	15	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	5	5	4	56	49	41	15	14	18	17	4	4	4	4	4	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	60	50	20	20	20	20	5	5	5	5	5	5		
20	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	2	59	49	44	15	17	15	5	4	5	4	5	5	5		
21	3	3	5	5	5	1	2	5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	55	50	39	16	15	16	19	4	4	4	4	4	4	
22	2	5	5	4	3	2	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	5	2	57	44	38	19	18	13	13	4	4	4	5	5	3	
23	3	3	2	5	4	1	3	2	5	1	1	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	3	39	41	29	10	10	15	16	3	4	3	2	2	4		
24	4	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	46	40	32	14	15	11	14	3	3	3	4	4	3	
25	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	54	52	39	15	20	18	14	4	5	4	4	5	5	
26	4	5	5	2	4	1	5	2	5	2	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	51	56	38	13	19	20	17	4	5	4	3	5	5	
27	3	2	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	54	49	39	15	18	16	15	4	4	4	4	5	4	
28	3	2	5	4	4	4	5	2	5	2	2	4	5	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	50	52	37	13	17	18	17	4	5	4	3	5	5	
29	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	56	51	42	14	17	17	17	4	5	4	4	5	5	

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
"LEAN SERVICE Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA VAMECARA ASESORES ADUANEROS, CALLAO, 2018"
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
AUTORA:
SHEYLA VANNESA TANDAYPAN LOPEZ
ASESOR:
Dr. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES
LIMA, PERÚ
2018

27

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 12 % >

2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 8 % >

3 www.amcasistencial.es Fuente de Internet 2 % >

4 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 1 % >

5 cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet 1 % >

6 dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet 1 % >

7 Entregado a Pontificia ... 1 % >

Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %	>
3	www.amcasistencial.es Fuente de Internet	2 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
6	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
7	Entregado a Pontificia ...	1 %	>

Text-only Report | High Resolution | Activado

12:43 14/08/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente el visto bueno que otorga la encargada del área de investigación de la Escuela Profesional de Administración – Sede Lima Norte, a la versión final del trabajo de investigación que presenta la estudiante:

Srita. **SHEYLA VANNESA TANDAYPAN LOPEZ**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

"LEAN SERVICE Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA VAMECARA ASESORES ADUANEROS, CALLAO, 2018"

Para optar el Grado Académico y/o Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 29 de noviembre del 2018.

NOTA O MENCIÓN : 14 (Catorce)

Lima, 29 de Mayo del 2019.



MSc. *MARICENA FOX PETRONILA JULIANA*

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración

Yo, **MSc. Mairena Fox Petronila Liliana** docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Los Olivos (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

“LEAN SERVICE Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA VAMECARA ASESORES ADUANEROS, CALLAO, 2018” de la estudiante **SHEYLA VANNESA TANDAYPAN LOPEZ**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27 %** 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.

Lima, 29 de Mayo del 2019.



Firma

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

DNI: 16631152

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



**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 SHEYLA VANNESA TANDAYPAN LOPEZ, identificado con DNI N° 74928024, 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 "LEAN SERVICE Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA VAMECARA ASESORES ADUANEROS, CALLAO, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:




Tandaypan Lopez Sheyla Vannesa

DNI: 74928024

FECHA: 29 de noviembre del 2018

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