



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

LA IMPLEMENTACIÓN DE CALIDAD TOTAL Y SU RELACIÓN CON
LA COMPETITIVIDAD EN EL FONDO DE VIVIENDA POLICIAL –
FOVIPOL, EN EL DISTRITO DE RÍMAC, AÑO 2015.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

JESUS PEDRO, ROMAN SALAZAR

ASESOR:

DR. JOSÉ JORGE, RODRÍGUEZ FIGUEROA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Rodríguez Figueroa, José Jorge
Presidente

Dr. León Espinoza, Lessner Augusto
Secretario

Dr. Díaz Saucedo, Antonio
Vocal

A mis padres

Por el apoyo, la confianza, la motivación y los valores que me inculcaron para forjar un gran camino de éxito.

A mi asesor Dr. Rodríguez

Por el apoyo brindado y hacer más claro el sendero del conocimiento para mi desarrollo profesional y el de la presente investigación.

A la señorita Yosselyn Flores

Por el apoyo incondicional durante el desarrollo de la presente investigación, tanto motivacional como académicamente.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo ROMAN SALAZAR JESUS PEDRO con DNI N° 70053063, a efecto de cumplir con disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad De Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que presento es auténtica y veraz.

Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información y datos presentes en esta tesis son veraces y auténticos.

En tal sentido asumo la responsabilidad de cualquier falsedad, omisión u ocultamiento tanto en la información como en los documentos aportados, por lo cual someto a mi persona a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo

Lima, 6 de Julio del 2016

ROMAN SALAZAR JESUS PEDRO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, ante ustedes presento la tesis titulada, “La implementación de calidad total y su relación con la competitividad en el fondo de vivienda policial – FOVIPOL, en el distrito de Rímac, año 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado En Administración De Empresas.

Atenta y respetuosamente.

El Autor

INDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	9
Abstract	10
I.INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	26
1.5 Justificación del estudio	27
1.6 Objetivos	29
1.7 Hipótesis	29
II.MÉTODO	30
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables, Operacionalización	32
2.3 Población y muestra	34

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSION	49
V.CONCLUSIONES	56
VI.RECOMENDACIONES	57
VIII. REFERENCIAS	58
ANEXOS	60
Instrumentos	60
Validación de los instrumentos	61
Matriz de consistencia	63

RESUMEN

Se realizó la investigación titulada “La implementación de calidad total y su relación con la competitividad en el fondo de vivienda policial – FOVIPOL, en el distrito de Rímac, año 2015” cuyo objetivo del estudio es determinar la relación de la implementación de calidad total y la competitividad, se tomó una muestra censal que está conformada por 41 colaboradores de las áreas administrativas sin contar con los gerentes de cada área del fondo de vivienda policial – FOVIPOL, los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta, usando como instrumento al cuestionario, conformado por 23 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente alfa de Cronbach.

Una vez recolectados fueron procesados mediante el programa SPSS V. 21 teniendo como resultado que existe una relación entre la calidad total y la competitividad en el fondo de vivienda policial - FOVIPOL, distrito de Rímac, en el periodo 2015., por lo que se concluye que, es necesario implementar la calidad total ya que ello al relacionarse con la competitividad logrará la satisfacción de los clientes y colaboradores.

Palabras claves: Calidad total, competitividad, dirección continua, compromiso administrativo y producto o servicio.

ABSTRACT

Research entitled "The implementation of total quality and its relation to competitiveness in the back of police housing - FOVIPOL, in the district of Rimac, 2015" was held whose study aims to determine the relationship of total quality implementation and competitiveness, census sample is made up of 41 employees from the administrative areas without the managers of each bottom area of police housing was taken - FOVIPOL, data were collected by the survey technique, using as an instrument the questionnaire , consisting of 23 questions in Likert scale. Instrument validation was performed by expert judgment and reliability thereof was calculated through Cronbach's alpha coefficient.

Once collected were processed using SPSS V. 21 program with the result that there is a relationship between total quality and competitiveness in the back of police housing - FOVIPOL district of Rimac, in the period 2015, so it is concluded that is necessary to implement total quality as this to be related to the competitiveness achieved satisfaction of customers and employees.

Keywords: Total quality, competitiveness, ongoing management, administrative commitment and product or service.