



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y SU INFLUENCIA EN LA
COMPETITIVIDAD DE LA CORPORACIÓN WILPRINT S.A.C, LA
VICTORIA, 2015”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

MORE MOGOLLON MARICLARA RAFAELA

ASESOR

Dr. LESSNER AUGUSTO LEON ESPINOZA

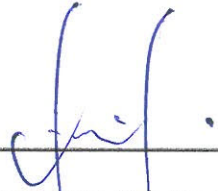
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA, PERÚ

2015 - II

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Victor Demetrio Dávila Arenaza
Presidente



Dr. Lessner Augusto León Espinoza
Secretario



Dr. Antonio Díaz Saucedo
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado salud y la fuerza necesaria para llegar hasta esta etapa de mi vida. A mis padres que han sido mi apoyo para culminar esta investigación, los extraño todo este tiempo que viví lejos. A mi familia y amigos por haberme ayudado en los momentos difíciles.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la fuerza y paciencia necesaria para poder seguir adelante. A mis padres por su apoyo incondicional.

A mi docente asesor Dr. Lessner Augusto León Espinoza por su apoyo, conocimientos y paciencia al haberme guiado en el desarrollo de esta investigación.

A todas las personas que he conocido a lo largo de este camino que he recorrido para cumplir con mis metas, ocupan un lugar especial en mi vida y con las cuales estaré eternamente agradecida por su ayuda y cariño hacia a mí.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Mariclara Rafaela More Mogollon con DNI N° 70058235, 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 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, 13 de Octubre del 2015.



More Mogollon Mariclara Rafaela

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada "Gestión de la Calidad Total y su influencia en la Competitividad de la Corporación Wilprint S.A.C., Distrito de la Victoria, año 2015", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

More Mogollón Mariclara Rafaela

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	8
ABSTRACT	8
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad problemática	9
1.2 Trabajos previos	10
1.3 Teorías relacionadas al tema	12
1.4 Formulación del problema	21
1.5 Justificación del estudio	21
1.6 Objetivos	23
1.7 Hipótesis	23
II. MÉTODO	24
2.1 Diseño	24
2.2 Operacionalización de variables	25
2.3 Población y muestra	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
2.5 Métodos de análisis de datos	27
III. RESULTADOS	28
3.1 Contrastación y Correlación de Hipótesis	28
3.2 Tablas de frecuencias gráficas e interpretación	30
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	41

RESUMEN

Esta investigación titulada "Gestión de la Calidad Total y su influencia en la Competitividad de la Corporación Wilprint S.A.C, La Victoria, 2015 " cuyo objetivo principal ha sido determinar la influencia de la Gestión de la Calidad Total en la Competitividad de la Corporación Wilprint , tuvo como población de estudio a 30 colaboradores. Para poder recolectar los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario. Los datos fueron procesados en el programa SPSS 20 y la validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos. Se midió la confiabilidad mediante el alfa de cronbach, también se realizó la prueba de normalidad la cual arrojó como resultado utilizar el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados obtenidos mostraron que las variables de estudio Gestión de la Calidad Total influye significativamente en la Competitividad de la Corporación Wilprint S.A.C.

Palabras Clave: Calidad Total, Influencia, Competitividad.

ABSTRACT

This research entitled "Total Quality Management and its influence on the competitiveness of the Wilprint Corporation SAC, La Victoria, 2015" whose main objective was determine the influence of Total Quality Management in the competitiveness of the Wilprint Corporation. It had the population to 30 employees In order to collect technical data of the survey instrument was used as the questionnaire. Data were processed in SPSS 20 and the validation of the instrument was performed by expert judgment program, through which the reliability was also measured by Cronbach's alpha, normality test which yielded results it was also performed using the Pearson correlation coefficient to measure the level of correlation of the variables. The results indicate that the study variables have a high level of positive correlation indicates that the quality management significantly influences the competitiveness of the Wilprint Corporation SAC.

Keywords: Quality Management, influence, competitiveness.