



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA  
EMPRESA GRUPO NORPAL S.A.C, DEL DISTRITO DE COMAS,  
2016”**

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

**AUTOR:**

**PIZARRO CHANGANA, RAQUEL BEATRIZ**

**ASESOR:**

**DR. LEON ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **Página del Jurado**

---

DAVILA ARENAZA VICTOR

---

LEON ESPINOZA LESSNER

---

MAIRENA FOX LILIANA

## **DEDICATORIA**

A ti mi Dios, que me diste la oportunidad de vivir, gracias por tu infinito amor y por ser la luz que guía continuamente mi camino. A mis padres Moises y Lorenza, por ser ellos mi motivación, quienes con su amor y apoyo incondicional han sabido direccionar mi vida, para alcanzar las metas deseadas. Los amo demasiado. A mis hermanos por su apoyo constante y confianza durante todo mi proceso de estudios. A mis sobrinos por ser ellos mi inspiración.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de realizar una carrera universitaria y haberla culminado con éxito.

A mis padres por apoyarme durante todo mi proceso de estudios y por motivarme continuamente a cumplir mis metas.

A mis hermanos por su constante apoyo y confianza.

A mis sobrinos por ser mi constante inspiración.

A mi profesor Lessner León Espinoza por proporcionarme su valioso conocimiento.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Raquel Beatriz Pizarro Changana con DNI N° 45083553, 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, Diciembre del 2016.

---

**Raquel Beatriz Pizarro Changana**

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La calidad y su influencia en la productividad de la empresa Grupo Norpal S.A.C, del distrito de comas, 2016”, 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.

Raquel Beatriz Pizarro Changana

## ÍNDICE

### PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii

<b>RESUMEN</b>	ix
----------------	----

<b>ABSTRACT</b>	ix
-----------------	----

### I. INTRODUCCIÓN

1.1	Realidad Problemática	10
1.2	Trabajos Previos	11
1.2.1	Antecedentes Internacionales	11
1.2.2	Antecedentes Nacionales	12
1.3	Teorías relacionadas al tema	14
1.3.1	Variable Independiente: Calidad	14
1.3.2	Variable Dependiente: Productividad	16
1.4	Formulación del Problema	16
1.4.1	Problema General	16
1.4.2	Problemas Específicos	16
1.5	Justificación del Estudio	17
1.6	Hipótesis	18
1.6.1	Hipótesis General	18
1.6.2	Hipótesis Específicas	18
1.7	Objetivos	18
1.7.1	Objetivo General	18
1.7.2	Objetivos Específicos	18

### II. MÉTODO

2.1	Método, tipo, nivel y diseño de Investigación	19
2.1.1	Método de Investigación	19
2.1.2	Tipo de Investigación	19
2.1.3	Nivel de Investigación	20
2.1.4	Diseño de Investigación	20
2.2	Operacionalización de las Variables	21
2.3	Población y Muestra	27
2.3.1	Población	27
2.3.2	Muestra	27
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.4.1	Técnica de recolección de datos	27
2.4.2	Instrumento de recolección de datos	28
2.4.3	Validación del Instrumento	28
2.4.4	Confiabilidad del Instrumento	29
2.5	Métodos de análisis de datos	30
2.6	Aspectos éticos	30
III.	<b>RESULTADOS</b>	
3.1	Fiabilidad del instrumento	31
3.2	Contrastación y Correlación de Hipótesis	31
3.3	Análisis de los resultados	36
IV.	<b>DISCUSIÓN</b>	39
V.	<b>CONCLUSIÓN</b>	45
VI.	<b>RECOMENDACIÓN</b>	46
VII.	<b>REFERENCIAS</b>	47
VIII.	<b>ANEXOS</b>	49
	Instrumentos	50
	Validación del instrumento	51
	Matriz de consistencia	50



## RESUMEN

Se realizó la investigación titulada "La calidad y su influencia en la productividad de la empresa Grupo Norpal S.A.C, del distrito de comas, 2016" la cual tuvo como objetivo de estudio determinar la influencia de la calidad en la productividad, La población objeto de estudio fueron los colaboradores de la empresa Grupo Norpal SAC del área de operaciones, la muestra de estudio estuvo conformada por 57 colaboradores. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en medición de 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 los datos estos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS. Finalmente se obtuvo resultados significativos para el estudio cuyo propósito es determinar la influencia de la calidad en la productividad de la empresa Grupo Norpal SAC.

**Palabras claves:** Calidad, productividad y competitividad.

## ABSTRACT

Research entitled "Quality and its influence on the productivity of the company Grupo NORPAL SAC, district of Comas, 2016" which aimed to study to determine the influence of quality on productivity was conducted, the population under study were the contributors of Grupo NORPAL SAC, the area of operations, the study sample consisted of 57 contributors. The data were collected by the survey technique using as an instrument the questionnaire, consisting of 20 questions measuring scale Likert, validation of the instrument was performed by expert opinion and the reliability thereof was calculated through Cronbach's alpha. once the data these were processed and analyzed in SPSS statistical program collected. Finally, significant results were obtained for the study whose purpose is to determine the influence of quality on productivity of Grupo NORPAL SAC.

**Key words:** Quality, productivity and competitiveness.