



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
LA GESTIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD Y SU RELACIÓN EN LA
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA “GRANJA AVÍCOLA KANES
S.A.C, EN EL DISTRITO DE CARABAYLLO-2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

JOSÉ ANTONIO ROSALES BRAVO

ASESOR:

MG. ALFREDO ALONSO LOPEZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO EMPRESARIAL

LIMA-PERÚ

2014



AUTOR:

JOSÉ ANTONIO ROSALES BRAVO

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

ASESOR:

MG. ALFREDO ALONSO LOPEZ

TÍTULO:

**“LA GESTIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD Y SU RELACIÓN
EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA “GRANJA
AVÍCOLA KANES S.A.C, EN EL DISTRITO DE
CARABAYLLO-2014”**

LIMA-PERÚ-2014

PÁGINAS DEL JURADO

Mg. Pedro COSTILLA CASTILLO

PRESIDENTE

Mg. Alfredo ALONSO LOPEZ

SECRETARIO

Mg. Isaac ARCOS FLORES

VOCAL

DEDICATORIA

A toda mi familia en especial a mis Padres Gregorio Rosales Mucha y mi madre que en paz descanse y que Dios le tenga en su gloria Julia Bravo Huayanay por darme su ayuda incondicional en el transcurso de mi carrera profesional ya que son y serán siempre el motivo para seguir superándome como persona y profesional .

AGRADECIMIENTOS

Gracias a mis padres, hermanos, amigos y profesores que hicieron posible este trabajo. Por ustedes y para ustedes es este trabajo que tomó casi todo el ciclo de estudio mi vida.

A mis hermanos Factor, Juan Carlos, Miriam, Ninfa, Wilmer, Elvio, Maritza, y Cristhian de quienes espero se sientan muy orgullosos de mí así como yo de ellos ¡ESTE LOGRO NO ES TAN SOLO MIO, SINO DE CADA UNO DE USTEDES!

En especial a mi hermano FACTOR SUAREZ BRAVO por cada consejo puntual y oportuno que has sabido darme, por tu apoyo incondicional, por ser mi amigo, mi confidente

A todos aquellos docentes que me enseñaron en el transcurso de mi carrera, a ellos quienes me brindaron los conocimientos, sus experiencias que de alguna manera fortalecieron en la realización de esta investigación.

A mi enamorada Roxana Cerna Prado por su ayuda y comprensión .

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo José Antonio Rosales Bravo con DNI N. 71128114, 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 2014

José A. ROSALES BRAVO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

El cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “LA GESTIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA “GRANJA AVÍCOLA KANES S.A.C, EN EL DISTRITO DE CARABAYLLO-2014” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de licenciado en administración.

Atentamente

José Antonio Rosales Bravo

ÍNDICE

Contra caratula.....	i
Páginas del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	
Antecedentes.....	7
Justificación.....	11
Marco teórico.....	16
1.1. Problema.....	18
1.1.1 Problema General.....	18
1.1.2 Problemas específicos.....	18
1.2. Hipótesis.....	19
1.2.1 Hipótesis General.....	19
1.2.2 Hipótesis Específicos.....	19
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo General.....	19
1.3.2. Objetivos Específicos.....	19
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables.....	22
2.1.1 Variables de Estudio.....	22
2.2. Operacionalización de variables.....	23
2.3. Metodología.....	24
2.4. Tipos de estudio.....	25
2.5. Diseño de Investigación.....	25

2.6 Población, muestra y muestreo.....	25
2.7. Técnicas e instrumentos recolección datos.....	26
2.7.1 Técnicas.....	26
2.7.2 Instrumentos de recolección de datos.....	26
2.7.3 Validación y confiabilidad del instrumento.....	26
2.7.4 Confiabilidad del instrumento.....	26
2.8. Métodos de análisis datos.....	26
	38
III. RESULTADOS	
3.1 Prueba de normalidad de la variable independiente.....	
3.2 Prueba de normalidad de la variable independiente.....	40
3.3 Análisis Correlacional.....	40
3.3.1 Prueba paramétrica para definir el objetivo general y los específicos.....	41
	41
IV. DISCUSIÓN	
4.1 Discusión de los resultados	50
V. CONCLUSIONES	
5.1 Conclusiones.....	53
VI.RECOMENDACIONES	
6.1 Recomendaciones.....	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	
Anexo 01: Instrumento de medición de la variable independiente.....	61
Anexo 02: Instrumento de medición de la variable dependiente.....	63
Anexo 03: Matriz de consistencia.....	65
Anexo 04: Matriz de datos de la variable independiente.....	66
Anexo 05: Matriz de datos de la variable dependiente.....	68
Anexo 06: Resultados de la variable independiente gestión de procesos de calidad.....	70

TABLAS:

TABLA N° 1 Confiabilidad del instrumento de medición de las dos variables	28
TABLA N° 2 Análisis de ítems y confiabilidad de la primera dimensión (Capacitación Continua)	29
TABLA N° 3 Análisis de ítems y confiabilidad de la segunda dimensión (Percepción Del Cliente)	30
TABLA N° 4 Análisis de ítems y confiabilidad de la tercera dimensión (Control Continuo De Procesos)	31
TABLA N° 5 Análisis generalizado de la prueba de gestión de procesos de calidad	32
TABLA N° 6 Análisis de validez de constructo de la gestión de procesos de calidad	32
TABLA N° 7 Análisis de ítems y confiabilidad de la primera dimensión (Capital Humano)	33
TABLA N° 8 Análisis de ítems y confiabilidad de la segunda dimensión (Tiempos De Producción)	34
TABLA N° 9 Análisis de ítems y confiabilidad de la tercera dimensión (Producción)	35
TABLA N° 10 Análisis generalizado de la prueba de productividad.	36
TABLA N° 11 Análisis de validez de constructo de la Productividad.	37

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue aplicado al personal de la empresa Granja Avícola Kanes S.A.C. Se buscó Determinar de qué manera la gestión de procesos de calidad se relaciona con la productividad en la empresa Granja Avícola Kanes S.A.C para ello se realizó una investigación de tipo descriptiva - correlacional y cuantitativo, donde el número de colaboradores estuvo conformado por todos los trabajadores. La técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta tipo cuestionario con 16 preguntas utilizando la escala de Likert. Para validar el instrumento se empleó la técnica de juicio de expertos, la confiabilidad se realizó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, una vez recolectados los datos en campo mediante el instrumento, dicha información fue tabulada en Excel y registrada en una matriz de datos e ingresado al programa estadístico SPSS V.21.0 para su respectivo procesamiento de análisis e interpretación. Se concluyó según los resultados obtenidos que existe una significativa correlación positiva de (0.888), entre la gestión de procesos de calidad y la productividad. es decir si se mejora la gestión de procesos de calidad en cuanto a Control Continuo De Procesos (resultados aprendizaje), Percepción Del Cliente (satisfacción, reclamos) Capacitación Continua (confiabilidad, monitoreo del proceso, cumplimiento de gestión sin duda incrementaría la productividad en la empresa.

Palabras claves: Calidad, proceso, percepción, satisfacción

ABSTRACT

This research was applied to company personnel Poultry Farm SAC Kanés .It sought to determine how the management of quality processes related to productivity in the enterprise Poultry Farm SAC Kanés for this descriptive research was conducted - correlational and quantitative, where the number of employees consisted of all workers. The techniques and instruments used for data collection was a survey type questionnaire with 16 questions using a Likert scale. To validate the instrument's technical expert judgment was used, reliability is performed using Alpha Cronbach coefficient, once the data is collected in the field using the instrument, this information was tabulated in Excel and recorded in a data matrix and entered the SPSS V.21.0 for their respective processing analysis and interpretation. It was concluded based on the results that there is a significant positive correlation (0.888) between the management and quality processes productividad.es say whether the process management quality improvement in Continuous Process Control (learning outcomes), Customer perception (satisfaction, complaints) Continuing Training (reliability, process monitoring, compliance management certainly increase the productivity in the company.

Keywords: quality, process, perception, satisfaction