



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD TOTAL EN LA SUB
GERENCIA DE PROCESAMIENTO DE IDENTIFICACION –
RENIEC – LIMA CERCADO, 2014.**

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

AUTOR:

JENYFFER ELAYNE ALVARADO RIVERA

ASESOR:

DRA. MIRIAM E. NAPAICO ARTEAGA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2014

JURADO

Presidente: Dra. Madelaine Bernardo Santiago

Secretario: Dr. Jorge Luis Flores Bravo

Vocal: Dra. Miriam E. Napaico Arteaga

DEDICATORIA

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación.
A mi familia por estar ahí cuando más los necesité; en especial a mi madre y hermana por su ayuda y constante cooperación.
A mi novio por apoyarme y ayudarme en los momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme acompañado día a día, por el apoyo brindado a cada momento y por haber guiado e iluminado mi camino a lo largo de mi vida y de mi carrera profesional, por ser mi fortaleza en los momentos más débiles y brindarme su amor y bendición y sobre todo por una vida llena de mucha alegría, aprendizaje y experiencias adquiridas.

A mi madre, por su apoyo incondicional en cada momento que más la necesite, por los valores que inculco en mí, por su amor, ejemplo de perseverancia y de éxito, gracias por ser como eres, por ese carácter tan fuerte con el que me enseñaste que en la vida hay que avanzar por más obstáculos que se presenten y sobre todo del gran ejemplo de vida a seguir.

A mi familia por ser una fortaleza llena de amor comprensión, mi abuelita Sabina por sus consejos de perseverancia, a mi tía Nora por ser una segunda madre para mí, por su amor y cuidados, a mi hermana Brigitte por su cariño y comprensión.

A Jorge Carbajal, por ser una parte importante de mi vida, por apoyarme en las buenas y en las malas, por sus enseñanzas a lo largo de mi carrera y sobre todo gracias por toda la paciencia y amor incondicional que me brinda.

A mis profesores por el apoyo, dedicación, tiempo, por las enseñanzas adquiridas y sobre todo por su amistad.

A mi profesora Miriam Napaico por sus consejos y ejemplo de éxito, por creer en mí y en mi proyecto de tesis, por la dedicación en la enseñanza y por los buenos y malos momentos que pasamos en el aula muchas gracias por que con sus ayuda veo cada día más cerca mi sueño hecho realidad.

A mis amigos por confiar y creer en mí, por haber hecho esta etapa universitaria un trayecto lleno de vivencias que nunca olvidare en toda mi vida, por los consejos y ayuda brindada.

A mis amigas bellas con la cuales inicie esta etapa, por todo su cariños y confianza, juntas hasta el final fue nuestro lema y juntas seguimos, gracias por todo y seguimos siendo las mosqueteras una para todas y todas para uno, gracias a ustedes chicas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jenyffer Elayne Alvarado Rivera, con DNI N° 45804028, 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 Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que:

La tesis presentada fue elaborada y desarrollada por la suscrita así mismo toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Por lo tanto juro que toda documentación presentada en esta tesis de “PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD TOTAL EN LA SUB GERENCIA DE PROCESAMIENTO DE IDENTIFICACION – RENIEC – LIMA CERCADO, 2014.” es veraz y autentico.

Asumo plena responsabilidad de la exactitud de los datos consignados, acogiéndome al marco legal vigente y de los Procedimientos Administrativos en general adoptados de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 15 de Agosto de 2014

Jenyffer Elayne Alvarado Rivera

DNI N° 45804028

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Universidad “César Vallejo” se pone a vuestra consideración la investigación titulada “Productividad y calidad total en la Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación – RENIEC – lima cercado, 2014” con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la productividad (primera variable) y la calidad total (segunda variable). Recordemos que si se realiza un análisis de sus procesos se detectara los cuellos de botella, optimizando el proceso y se realiza capacitación constante acerca de los procedimientos, casuísticas y charlas motivacionales ayudaran a los colaboradores a mejorar sus actividades diarias realizando un producto con altos estándares de calidad, mejorando la productividad. Es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En el capítulo VI se consideraran las recomendaciones, y por último en el capítulo VII, se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Jenyffer Elayne Alvarado Rivera

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii

I. INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN	14
Antecedentes	15
Fundamentación Científica, Técnica y Humanística	19
Productividad:	19
Dimensiones de la variable productividad	22
1: Función de la producción	22
2: Dirección de operaciones Productivas	26
3: Tecnologías de la Información	29
2: Calidad Total	30
Dimensiones de la variable calidad total	31
1: Inventario	31
2: calidad	32
3: Mantenimiento	35
Justificación	37

1.1.Problema	39
1.2.Hipótesis	40
1.3.Objetivos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1.Variables	43
2.2.Operacionalización de variables	44
2.3.Metodología	45
2.4.Tipos de estudios	45
2.5.Diseño	46
2.6.Población, muestra y muestreo	46
2.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8Métodos de análisis de datos	49
III. RESULTADOS	
IV. DISCUSIÓN	
Discusión de los resultados	64
V. CONCLUSIONES	
Conclusiones	68
VI. RECOMENDACIONES	
Recomendaciones	70
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
Referencias bibliográficas:	72
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Productividad	44
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad Total	44
Tabla 3. <i>Productividad y calidad total en la Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación (RENIEC) de Lima Cercado, 2014.</i>	52
Tabla 4. <i>Función de producción y la calidad total en la sub gerencia de Procesamiento de Identificación (RENIEC) de Lima Cercado, 2014.</i>	53
Tabla 5. <i>Dirección de operaciones productivas y la calidad total en la sub gerencia de Procesamiento de Identificación (RENIEC) de Lima Cercado, 2014.</i>	55
Tabla 6. <i>Tecnología de la información y la calidad total en la sub gerencia de Procesamiento de Identificación (RENIEC) de Lima Cercado, 2014.</i>	56

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Las Cinco áreas funcionales básicas de la empresa.....	20
Figura 2. Diagrama básico de entradas, proceso y salida.	21
Figura 3. La organización en el trabajo	25
Figura 4. La cadena de valor genérica de Porter.....	27
Figura 6. Diagrama de causa – efecto	34
Figura 5. Diagrama de flujo	34
Figura 7. Diagrama del diseño correlacional.....	46
Figura 8. Productividad y calidad total.....	52
Figura 9. Función de producción y calidad total	54
Figura 10. Dirección de operaciones productivas y calidad total.	55
Figura 11. Tecnología de la información y calidad total	57

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: “Productividad y calidad total en la Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación – RENIEC – lima cercado, 2014” ha dado por respuesta al problema: ¿Cuál es la relación directa y significativa entre la productividad y la calidad total en la sub gerencia de procesamiento de Identificación (RENIEC) de Lima Cercado, 2014? El objetivo general ha sido: Identificar la relación directa y significativa entre la productividad y la calidad total en la sub gerencia de Procesamiento de Identificación (RENIEC) de Lima Cercado, 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Básica tecnológica que se ubica en el nivel explicativo. El diseño de la investigación ha sido correlacionar de corte transversal. La muestra estuvo representada por 40 analistas calificadores de la Sub Gerencia de Procesamiento de Identificación (RENIEC) Cercado de Lima. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el fichaje, el análisis documental, la observación directa y el empleo de un pre test y post test para recoger información sobre la variable dependiente.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística del Software SPSS, para validar, procesar y contrastar las hipótesis tenemos lo siguiente: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que sí existe relación significativa entre la productividad y la calidad total, hallándose un valor calculado donde $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,730; lo cual indica que la correlación es alta. Por lo cual se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Productividad, producción, tecnologías de la información, proceso, calidad total inventario.

ABSTRACT

The investigation, which has been entitled: "Productivity and entire quality in Sub Gerencia of Prosecution of Identification – RENIEC – bright green fence, 2014" it has given for answer to the problem: What is the direct and significant relation between the productivity and the entire quality in the sub management(post of manager) of prosecution of Identification (RENIEC) of Lima Fence, 2014? The general target has been: To identify the direct and significant relation between the productivity and the entire quality in the sub management (post of manager) of Prosecution of Identification (RENIEC) of Lima Fence, 2014.

The methodology used for the making (preparation) of this thesis was related to the quantitative approach. Basic technological that is located in the explanatory level. The design of the investigation has been to correlate of cross section. The sample was represented by 40 qualified analysts of Sub Gerencia of Prosecution of Identification Surrounded (RENIEC) of Lima. The investigation skills(technologies) employees have been: thesigning, the documentary analysis, the direct observation and the employment(job) of a pre test and post test to gather information about the dependent variable.

Between the most important results obtained with the statistical test of the Software SPSS, to validate, to process and to confirm(resist) the hypotheses we have the following thing: Put to the statistical test of Rho de Spearman, it is appreciated that yes significant relation exists between the productivity and the entire quality, being a studied value where $p = 0.000$ at a level of (bilateral) significance of 0,05, and a level of interrelation of 0,730; which indicates that the interrelation is high. By which there is taken the decision to push the void hypothesis back and the hypothesis of the investigation is accepted.

Key Words: productivity, production, technologies of information, process, total quality inventory.