



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

**“Relación entre la Planeación y la Gestión de Calidad Total en la empresa
SLAKER SRL de Piura, año 2016”**

AUTOR

MENDOZA AGURTO, RUBY OFELIA

ASESOR

SANCHEZ PACHECO, LUIS ALBERTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

PIURA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Sres. Jurados



Dr. Luis Alberto Sánchez Pacheco

PRESIDENTE

Dra. Mercedes Palacios de Briceño

SECRETARIA

Mg. Carmen Milena Noblecilla Saavedra

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por su infinita bondad,
a mis padres José y Ruby,
quienes en todo momento
me han brindado la
orientación, estímulo y apoyo
necesarios para lograr mis
objetivos.

AGRADECIMIENTO

**Mi sincero agradecimiento a
mis profesores, guías a lo
largo de carrera universitaria.**

**Muy especialmente
agradezco al profesor Mg.
Luis Alberto Sánchez
Pacheco, quien con
paciencia y dedicación me
brindó su apoyo en el
desarrollo de la presente
investigación.**


DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ruby Ofelia Mendoza Agurto, estudiante de la Escuela profesional de Administración, de la Universidad Cesar Vallejo filial Piura; declaro que el trabajo académico titulado "Relación de la Planeación y la Gestión de Calidad Total en la empresa SLAKER SRL de Piura, año 2016" presentada en 58 folios, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en el trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 07 de Julio del 2016.



FIRMA

Apellidos y Nombres: MENDOZA AGURTO, RUBY OFELIA

DNI: 46063599

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Relación entre la Planeación y la Gestión de Calidad Total en la empresa SLAKER SRL de Piura, Año 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.

El autor.

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN	6
ÍNDICE	7
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Hipótesis	25
1.7 Objetivos	25
II.MÉTODO	26
2.1 Diseño de investigación	26
2.2 Variables, operacionalización	26
2.3 Población y muestra	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5 Método de análisis de datos	29
2.6 Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	31

IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIÓN	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS	47
VIII. ANEXOS	49

RESUMEN

El presente estudio busca establecer la relación entre la Planeación y la Gestión de la Calidad Total de la empresa SLAKER S.R.L de Piura, año 2016. Se utilizó dos instrumentos validados según el criterio de "Juicio de expertos" y evaluados en su confiabilidad utilizando el Índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, con valores de 0.885 para Planeación estratégica y de 0.751 para Gestión de la calidad total; ambos con rango de confiabilidad alta y aceptable.

La hipótesis plantea que planeación se relaciona directamente con la gestión de la calidad total de la empresa SLAKER S.R.L de Piura, año 2016.

Se condujo con un diseño no experimental dado que no hubo manipulación intencional de ninguna variable; es transversal dado que el recojo de datos se dio en un solo momento, además no se realizó una posterior evaluación para determinar cambios en los sujetos de estudio, además es descriptiva-correlacional, ya que mide la relación entre dos o más variables

El estudio se realizó dentro de lo previsto, abarcando toda la muestra y según el diseño elegido; sin embargo, no está exento de ciertos sesgos, debido a que la información relacionada a las dos variables se mide a través de percepciones; para eliminar estos sesgos el análisis está basado en la percepción media de los clientes, primero a nivel de cada dimensión y luego a nivel de la variable de interés.

Concluye que a nivel general, la planeación no se relaciona de manera significativa con la gestión de la calidad total de la empresa; esta falta de relación se explica básicamente por la falta de relación entre la planeación estratégica y la planeación táctica con la gestión de la calidad total.

ABSTRACT

This research seeks to establish the relationship between planning and total quality management of the company Slaker SRL Piura, 2016. We used two instruments validated at the discretion of "Expert opinion" and evaluated its reliability using the index consistency and internal consistency, Cronbach's alpha, with values of 0.885 for strategic Planning and 0.751 for total quality management; both rank high and acceptable reliability.

Planning must be directly related to the total quality management of the company Slaker S.R.L of Piura, 2016.

Was conducted with a non-experimental design, since no intentional manipulation of any of variables; It is transverse since the gathering of data took place in a single moment. There were no further evaluation to determine changes in the study subjects, it is also descriptive-correlational, as it measures the relationship between two or more variables

The study was conducted within expectations, covering the entire sample and according to the chosen design; however, it is not without certain biases, because information related to the two variables is measured through perceptions; to eliminate these biases the analysis is based on an average customer perception, first at the level of each dimension and then at the level of the variable of interest.

It concludes that on a general level, planning is not related significantly to total quality management of the company; This lack of relationship is basically explained by the lack of relationship between strategic planning and tactical planning with total quality management.