



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“El Sistema de Gestión de Calidad y su influencia en el nivel de Productividad en la empresa textil Perú Fashions S.A.C. en el distrito de Puente Piedra, 2017”

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

**Autor:**

PACHECO REYNOSO, César Frank.

**Asesor:**

Mg. BALDÁRRAGO BALDÁRRAGO, Jorge Luis Aníbal.

**Línea de investigación:**

Administración de operaciones.

**LIMA – PERÚ**

**Año 2017**

## **PÁGINA DEL JURADO**

.....

**Presidente**

**Dr. Dávila Arenaza, Víctor.**

.....

**Secretario**

**Dr. Díaz Saucedo, Antonio.**

.....

**Vocal**

**Mg. Baldárrago Baldárrago, Jorge.**

## **DEDICATORIA**

A mi querida madre Gloria Julia Pacheco Reynoso, la razón fundamental de mi existir.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias Dios mío por darme la bendición de vivir y aprender muchas experiencias conduciéndome hasta este momento tan significativo. De la mano contigo mi Señor, todo es posible.

Mi más sincero y humilde agradecimiento a todas aquellas personas que me respaldaron y motivaron a seguir luchando por mis sueños. Si bien es cierto fue muy difícil llegar hasta este momento mas no imposible.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, César Frank Pacheco Reynoso, con DNI N° 73874698, 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 profesional 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 2017.

.....  
**César Frank Pacheco Reynoso.**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El sistema de gestión de calidad y su influencia en el nivel de productividad en la empresa Perú Fashions S.A.C, Puente Piedra-2017”, 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.

César Frank Pacheco Reynoso.

## Índice

|  |     |
|--|-----|
| PÁGINA DEL JURADO  | ii  |
| DEDICATORIA  | iii |
| AGRADECIMIENTO   | iv  |
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD  | v   |
| PRESENTACIÓN   | vi  |
| RESUMEN  | x   |
| ABSTRACT   | xi  |
| I. INTRODUCCIÓN  | 1   |
| 1.1 Realidad Problemática  | 3   |
| 1.2 Trabajos previos   | 5   |
| 1.2.1 Teorías relacionadas al tema                                     | 8   |
| 1.2.2 Teoría relacionada con la variable Sistema de Gestión de Calidad | 8   |
| 1.2.3 Teoría Relacionada con la variable nivel de productividad        | 12  |
| 1.3 Formulación del problema   | 14  |
| 1.3.1 Problema general   | 14  |
| 1.3.2 Problemas específicos  | 14  |
| 1.4 Justificación del estudio  | 14  |
| 1.4.1 Justificación teórica  | 14  |
| 1.4.2 Justificación práctica   | 15  |
| 1.4.3 Justificación metodológica                                       | 15  |
| 1.5 Hipótesis  | 15  |
| 1.5.1 Hipótesis general  | 15  |
| 1.5.2 Hipótesis específicos  | 16  |
| 1.6 Objetivo   | 16  |
| 1.6.1 Objetivo general   | 16  |
| 1.6.2 Objetivos específicos  | 16  |
| II. Método   | 17  |
| 2.1 Diseño de investigación  | 18  |
| 2.2 Variables y operacionalización                                     | 19  |

|   |    |
|---|----|
| 2.3 Población y muestra                             | 21 |
| 2.3.1 Población                                     | 21 |
| 2.3.2 Muestra                                       | 21 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 21 |
| 2.4.1 Técnicas                                      | 21 |
| 2.4.2 Instrumento                                   | 21 |
| 2.4.3 Validez                                       | 22 |
| 2.4.4 Confiabilidad                                 | 22 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos                    | 23 |
| 2.6 Aspectos éticos                                 | 23 |
| III. Resultados                                     | 24 |
| 3.1 Análisis descriptivo                            | 25 |
| 3.1.1 Estadísticos                                  | 25 |
| 3.1.2 Tabla de Frecuencia                           | 26 |
| 3.2 Análisis Inferencial                            | 30 |
| 3.2.1 Prueba de Normalidad                          | 30 |
| 3.2.2 Regresión lineal de hipótesis general         | 34 |
| 3.2.3 Regresión lineal de la hipótesis específica 1 | 37 |
| 3.2.4 Regresión lineal de la hipótesis específica 2 | 39 |
| 3.2.5 Regresión lineal de la hipótesis específica 3 | 42 |
| IV. Discusión                                       | 45 |
| 4.1 Discusión por objetivos                         | 46 |
| 4.2 Discusión por teorías                           | 46 |
| 4.3 Discusión por metodología                       | 48 |
| 4.4 Discusión por resultados                        | 49 |
| 4.5 Discusión por conclusiones                      | 50 |
| V. Conclusiones                                     | 52 |
| VI. Recomendaciones                                 | 55 |
| VII. Referencias                                    | 57 |
| VIII. Anexos  | 60 |



## Índice de Tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables                                 | 20 |
| <b>Tabla 2.</b> Prueba de Confiabilidad   | 22 |
| <b>Tabla 3.</b> Alfa de Cronbach  | 22 |
| <b>Tabla 4.</b> Medidas descriptivas de las variables                               | 25 |
| <b>Tabla 5.</b> Variable el Sistema de Gestión de Calidad                           | 26 |
| <b>Tabla 6.</b> Dimensión Calidad Total   | 26 |
| <b>Tabla 7.</b> Dimensión Gestión de Calidad  | 27 |
| <b>Tabla 8.</b> Dimensión el Aseguramiento de calidad                               | 27 |
| <b>Tabla 9.</b> Variable el nivel de productividad                                  | 28 |
| <b>Tabla 10.</b> Dimensión la Eficiencia  | 28 |
| <b>Tabla 11.</b> Dimensión la Efectividad   | 29 |
| <b>Tabla 12.</b> Dimensión la Eficacia  | 29 |
| <b>Tabla.13.</b> Coeficiente de correlación e Pearson                               | 30 |
| <b>Tabla 14.</b> Resultados de la Correlación de Pearson entre las variables        | 31 |
| <b>Tabla 15.</b> Resultados de la Correlación de Pearson del S.G.C y la Eficiencia  | 32 |
| <b>Tabla 16.</b> Resultados de la Correlación de Pearson del S.G.C y la Efectividad | 33 |
| <b>Tabla 17.</b> Resultados de la Correlación de Pearson del S.G.C y la Eficacia    | 34 |
| <b>Tabla 18.</b> Cuadro de resumen de modelo  | 34 |
| <b>Tabla 19.</b> Cuadro ANOVA del S.G.C y el nivel de productividad                 | 35 |
| <b>Tabla 20.</b> Cuadro de coeficientes   | 36 |
| <b>Tabla 21.</b> Cuadro de resumen de modelo  | 37 |
| <b>Tabla 22.</b> Cuadro ANOVA del S.G.C y la Eficiencia                             | 38 |
| <b>Tabla 23.</b> Cuadro de coeficientes de la Regresión Lineal                      | 39 |
| <b>Tabla 24.</b> Cuadro de resumen de modelo  | 39 |
| <b>Tabla 25.</b> Cuadro ANOVA del S.G.C y la Efectividad                            | 40 |
| <b>Tabla 26.</b> Cuadro de coeficientes de la Regresión Lineal                      | 41 |
| <b>Tabla 27.</b> Cuadro de resumen de modelo  | 42 |
| <b>Tabla 28.</b> Cuadro ANOVA del S.G.C y la Eficacia                               | 43 |
| <b>Tabla 29.</b> Cuadro de coeficientes de la Regresión Lineal                      | 44 |

## RESUMEN

Este trabajo de investigación lleva por título “El sistema de gestión de calidad y su influencia en el nivel de productividad en la empresa textil Perú Fashions S.A.C en el distrito de Puente Piedra 2017”. El objetivo principal fue determinar la influencia del Sistema de Gestión de Calidad en el nivel de la productividad. Para ello se trabajó con la población de la empresa textil Perú Fashions S.A.C de la planta de producción de Puente Piedra, que estuvo representada por 300 colaboradores entre hombres y mujeres. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores y se obtuvo aplicando la técnica del muestreo intencional, propio del muestreo no probabilístico. La metodología utilizada fue del tipo de investigación aplicada con diseño no experimental – transversal, además el nivel de investigación que se utilizó fue el explicativo – causal, ya que se trabajó con variables independientes y dependientes. Se usó el cuestionario como instrumento de recolección de datos y se aplicó la técnica de la encuesta sobre la muestra. Los datos fueron procesados utilizando el programa del SPSS Statistics v22 y analizados por el método estadístico descriptivo – inferencial. La conclusión obtenida fue que no existe influencia en el nivel de productividad ante el Sistema de Gestión de Calidad, puesto que en dicha empresa tuvieron una gestión inadecuada, puesto que no dieron un control constante, para el cual se tienen que emplear nuevas iniciativas con diversos sistemas de mejora ante la posible quiebra de la empresa, asimismo con el fin de satisfacer al cliente, colaboradores y empresa como tal en su rentabilidad y nivel de productividad.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad, Productividad, Gestión.

## **ABSTRACT**

This research work is titled "The quality management system and its influence on the level of productivity in the textile company Peru Fashions S.A.C in the Puente Piedra 2017 district". The main objective was to determine the influence of the quality management system on the level of productivity. To this end, we worked with the population of the textile company Peru Fashions S.A.C of the Puente Piedra production plant, which was represented by 300 collaborators between men and women. The sample consisted of 30 collaborators and was obtained by applying the technique of intentional sampling, typical of non-probabilistic sampling. The methodology used was of the type of applied research with a non - experimental design - transversal, in addition, the level of research that was used was the explanatory - causal, since we worked with independent and dependent variables. The questionnaire was used as a data collection instrument and the survey technique was applied to the sample. The data were processed using the SPSS Estatistics v22 program and analyzed by the descriptive - inferential statistical method.

The conclusion obtained was that there is no influence on the level of productivity before the implementation of a quality management system, since in that company they had an adequate management and did not give constant control over the implementation of said improvement plan, for the which have to employ new initiatives with various systems of improvement to the possible bankruptcy of the company, also in order to satisfy the customer, employees and company as such in their profitability and level of productivity.

**KEY WORDS:** quality, productivity, management.