



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA CALIDAD TOTAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD
DEL ÁREA DE CAJA BANCO SCOTIABANK AGENCIA PUENTE
PIEDRA, LIMA, 2015**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Cesar Josimar Rivera Vilca

ASESOR

Dr. Antonio Díaz Saucedo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2016 II

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Víctor Dávila Arenaza

PRESIDENTE

Dr. Antonio Díaz Saucedo

SECRETARIO

MG. Edith Rosales Domínguez

VOCAL

DEDICATORIA

Agradezco especialmente a mis padres,
novia e hijo Cesar Mathias Rivera Espinoza

Porque me demuestran siempre que puedo

Contar con ellos a pesar de las dificultades y
del tiempo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco especialmente al Dr. Antonio Díaz Saucedo por su guía en la elaboración de esta tesis.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo **Cesar Josimar Rivera Vilca** con DNI N° 44985729, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, **Facultad de Administración de Empresas, 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, 22 Diciembre del 2015.

Cesar Josimar Rivera Vilca

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Calidad Total y su influencia en la Productividad del área de cajas banco Scotiabank agencia Puente Piedra, Lima, 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licencia en administración de empresas.

Cesar Josimar Rivera Vilca

INDICE GENERAL

CARATULA	I
PÁGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
INDICE GENERAL.....	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	IX
I INTRODUCCIÓN	1
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 TRABAJOS PREVIOS	4
1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA	11
1.5 JUSTIFICACION DE ESTUDIO	11
1.6 OBJETIVOS.....	12
1.7 HIPOTESIS.....	13
II METODO.....	14
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	15
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACION.....	15
2.2.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD TOTAL	15
2.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	15
2.2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTE: CALIDAD TOTAL	16
2.2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	17
2.3 POBLACION O MUESTRA	18

2.3.1 POBLACIÓN:.....	18
2.3.2 MUESTRA:.....	18
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	18
2.4.1 TÉCNICAS:	18
2.4.2 INSTRUMENTOS:.....	18
2.4.3 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	19
2.4.4 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	19
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	20
2.5.1 ANÁLISIS DE DATOS:.....	20
2.6 ASPECTOS ÉTICOS	20
III RESULTADOS	21
3.1. DISTRIBUCIÓN DE LOS DATOS.....	22
3.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS:	23
3.2.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS:.....	24
3.3. TABLAS DE FRECUENCIAS Y GRÁFICAS DE ITEMS DE LA VARIABLES POR DIMENSIONES	25
IV DISCUSIÓN.....	27
V CONCLUSIONES	33
VI RECOMENDACIONES.....	36
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	42
ANEXO 01: MATRIX DE CONSISTENCIA.....	43
ANEXO 02: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS	44
ANEXO 03: JUICIO DE EXPERTOS.....	47

RESUMEN

El Principal objetivo de la presente investigación ha sido determinar cómo influye la Calidad Total en la Productividad del área de cajas del banco Scotiabank distrito Puente Piedra en el Periodo 2015. La investigación se realizó sobre una población de 62 colaboradores, entre Gerentes, Sub gerentes, Plataforma, Asistentes, Funcionarios y Promotores de Servicios respectivamente. No existe muestra porque la población es pequeña. Los datos fueron recogidos por medio de una encuesta y procesados por el paquete estadístico SPSS 20 y SPSS 21. Concluyendo que existe una influencia, relación directa y positiva entre la Variable Calidad Total y Productividad para el área de caja.

Palabras clave: Calidad Total, Productividad, Atención, Satisfacción, Percepción, Compromiso, Protocolos de Atención, Servicios Prestado, Capacidad, Tecnología.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine how it affects the Total Quality Productivity boxes area Scotiabank Puente Pierre district in the period 2015. The research was conducted on a population of 62 partners, including Managers, Assistant Managers, platform, workers, officials and promoters of services respectively. There is no sign that the population is minimal. Data were collected through a survey and processed by SPSS 20 and SPSS 21. Concluding that there is an influence, direct and positive relationship between Total Quality and Productivity Variable area box.

Keywords: Total Quality, Productivity, Care, Satisfacion, perception, commitment, care protocols, services provided, capacity, technology.