



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Sistema de Gestión de la Calidad y productividad en la planta principal
de la empresa FILASUR S.A. – San Juan de Lurigancho – 2016”**

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

AUTOR:

MENESES GARCÍA, EDGAR ANTONIO

ASESOR:

DELGADO ARENAS, RAÚL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme, darme las fuerzas cuando sentía que el camino se terminaba, a mi hermana por su paciencia y su apoyo incondicional y a mis padres por hacer suyos mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A todos a todos aquellos que suponen los cimientos de mi desarrollo, a cada uno de los miembros de mi familia, mis maestros quienes han destinado tiempo para enseñarme nuevas cosas y la Universidad César Vallejo por brindarme las herramientas que servirán de soporte para toda mi vida.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Meneses García, Edgar Antonio con DNI N° 43232341, 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, 15 de Julio del 2016

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA PLANTA PRINCIPAL DE LA EMPRESA FILASUR S.A. – SAN JUAN DE LURIGANCHO – 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 de Empresas

Meneses García, Edgar Antonio

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO.....	33
2.1. Diseño de investigación	33
2.2. Variables, Operacionalización.....	34
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	36
2.5 Métodos de análisis de datos.....	39
2.6 Aspectos éticos.....	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS	56
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: Operacionalización De Variables	34
TABLA N° 02: Población	35
TABLA N° 03: Ficha Técnica Cuestionario Sobre El Sistema De Gestión De La Calidad:	36
TABLA N° 04: Ficha Técnica Cuestionario De Productividad.....	37
TABLA N° 05: Validez del Instrumento Sistema de la Calidad	37
TABLA N° 06: Confiabilidad del Instrumento Sistema de la Calidad	38
TABLA N° 07: Validez del Instrumento Productividad	38
TABLA N° 08: Confiabilidad del Instrumento Productividad	39
TABLA N° 09: Distribución De Frecuencias De La Variable 1 Sistema de Gestión De La Calidad*Variable 2 Productividad	42
TABLA N° 10: Distribución De Frecuencias De La Dimensión Requisitos Generales*Variable 2 Productividad.....	43
TABLA N° 11: Distribución De Frecuencias De La Dimensión Responsabilidad de la Dirección*Variable 2 Productividad	44
TABLA N° 12: Distribución De Frecuencias De La Dimensión Gestión de Recursos*Variable 2 Productividad	45
TABLA N° 13: Distribución De Frecuencias De La Dimensión Desarrollo del Proceso Productivo*Variable 2 Productividad	46
TABLA N° 14: Distribución De Frecuencias De La Dimensión Medición, Análisis y Mejora*Variable 2 Productividad	48

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad en la planta principal de la empresa FilaSur S.A. – San Juan de Lurigancho - 2016. Para lo cual, se realizó una investigación de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. Se realizó un censo a 40 trabajadores que laboran en la planta principal de la empresa FilaSur S.A. Los datos obtenidos por los instrumentos de medición fueron debidamente procesados en el programa estadístico “SPSS Statistics Versión 22”. Mediante el cual se concluyó que existe una relación del 39% entre el sistema de gestión de calidad y la productividad a un nivel de significancia del 0,01.

Palabra clave:

Sistema de gestión de calidad y productividad.

ABSTRACT

This thesis had as general objective to determine whether a relationship exists between the quality management system and productivity on the main floor of the company FilaSur S.A. - San Juan of Lurigancho - 2016. For that, an investigation of non-experimental design, cross-sectional and correlational descriptive level was performed. A census to 40 workers at the main plant of the company was held FilaSur S.A. The data obtained by the measuring instruments were duly processed in the statistical program "SPSS version 22". Whereby it was concluded that there is a relationship of 39% between the system management quality and productivity at a significance level of 0.01.

Keywords:

Quality management system and productivity.