



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA ENTREGA A TIEMPO DEL MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA DE REPRESENTACIONES Y SERVICIOS GENERALES EVA SRL CAJAMARCA 2019”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Hugo Fredilberto Flores Gonzales

Asesor:

Econ. David Boñón Diaz

Cajamarca - Perú

2020

“La entrega a tiempo del mantenimiento de vehículos y su relación con la productividad en la empresa de representaciones y servicios generales EVA SRL Cajamarca 2019”

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mis padres y a mis hijos que son el apoyo incondicional en la parte moral para llegar hacer un profesional, brindándome siempre los mejores consejos y guiándome para seguir adelante. A mis amigos que de una u otra manera han contribuido en el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradecer infinitamente a Dios por concederme la vida y brindarme las fuerzas necesarias día a día para poder seguir con mi carrera profesional. Gracias a mi universidad por haberme permitido formarme y en ella a todas las personas que me apoyaron durante todo este proceso ya sea de manera directa o indirecta gracias a todos ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte. Gracias a mis padres que fueron mis mayores promotores.

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
TABLA DE CONTENIDO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Realidad problemática	8
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Objetivos	13
1.4. Hipótesis	14
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	15
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	21
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	31
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable entrega a tiempo	16
Tabla 2. Operacionalización de la variable productividad	17
Tabla 3. Correlación de Pearson y Chi cuadrado Variables	21
Tabla 4. Clientes de la empresa de representaciones y servicios generales Eva Srl en la dimensión de dirección, según la entrega a tiempo	22
Tabla 5. Clientes de la empresa de representaciones y servicios generales Eva Srl en la dimensión de responsabilidad según la entrega a tiempo	23
Tabla 6. Clientes de la empresa de representaciones y servicios generales Eva Srl en la dimensión de evaluación según la entrega a tiempo	24
Tabla 7. Clientes de la empresa de representaciones y servicios generales Eva Srl en la dimensión de interdependiente según la productividad	25
Tabla 8. Clientes de la empresa de representaciones y servicios generales Eva Srl en la dimensión de competitividad según la productividad	26
Tabla 9. Clientes de la empresa de representaciones y servicios generales Eva Srl en la dimensión de cuantificar según la productividad	27
Tabla 10. Análisis entre la entrega a tiempo en la dimensión de dirección	28
Tabla 11. Análisis entre la entrega a tiempo en la dimensión de responsabilidad	29
Tabla 12. Análisis entre la entrega a tiempo en la dimensión de evaluación	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de la dimensión de dirección y la entrega a tiempo	22
Figura 2. Resultados de la dimensión de responsabilidad y la entrega a tiempo	23
Figura 3. Resultados de la dimensión de evaluación y la entrega a tiempo	24
Figura 4. Resultados de la dimensión interdependiente y la productividad	25
Figura 5. Variable de la dimensión competitividad y la productividad	26
Figura 6. Variable de la dimensión cuantificar y la productividad	27

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el departamento de Cajamarca en la empresa Representaciones y Servicios Generales EVA SRL, en donde participaron los trabajadores del área de revisiones, las variables de estudio son la entrega a tiempo y la productividad, el objetivo de dicha investigación es determinar la relación que existe entre la entrega a tiempo y la productividad.

La gestión de la entrega a tiempo con la productividad se ha convertido en un componente indispensable en cualquier actividad; por los beneficios que supone en cuanto a la reducción de costos y a una mejor gestión de los recursos de las pequeñas y medianas empresas han crecido considerablemente, así también gracias al aumento de la demanda de nuevos bienes y servicios en el país.

En el contexto de la investigación, el diseño es no experimental, transversal y correlacional de tipo básica la cual busca conocer, entender, evaluar o recolectar datos sobre las variables.

PALABRAS CLAVES: Entrega a tiempo, Productividad, Calidad, Eficiencia

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A raíz de los drásticos cambios que se han dado en las últimas décadas, entre los que cabe mencionar la evolución del comercio en América Latina. Romero L, (2016) en su artículo menciona, la revolución tecnológica en todo el mundo, el desarrollo de los medios de comunicación y transporte, la apertura de nuevos mercados al mundo debido al surgimiento de economías de escala, la liberalización de economías subdesarrolladas, entre otros, es que la gestión de la entrega a tiempo con la productividad se ha convertido en un componente indispensable en cualquier actividad; por los beneficios que supone en cuanto a la reducción de costos y a una mejor gestión de los recursos de las pequeñas y medianas empresas han crecido considerablemente gracias a los factores antes mencionados, así como también gracias al aumento de la demanda de nuevos bienes y servicios en todo el país. Sin embargo, hacer llegar estos productos a las manos de los consumidores finales en el menor tiempo posible, en un estado óptimo y, sobre todo, brindando un servicio de calidad, ha representado uno de los mayores desafíos para estas compañías. Este crecimiento significó a su vez un desorden dentro de las organizaciones, pues demandaba mayor coordinación y gestión para poder responder ante las demandas del mercado.

Rincón de Parra, (2001) menciona en su artículo calidad, productividad y costos para la revista redalyc, las empresas que lograron surgir y posicionarse como líderes en esta época fueron las que, no solo se arriesgaron a invertir en tecnología e innovar, sino también en ampliar su capacidad para suplir las necesidades del cliente y se preocuparon por la calidad del servicio brindado. Este enfoque en la gestión fue lo que les permitió

adquirir una ventaja competitiva importante. A nivel nacional, se puede afirmar que en los últimos años se han producido en el Perú grandes cambios en infraestructura.

Esto, como se sabe, es requisito indispensable para lograr un desarrollo competitivo en materia de comercio y de reducción de costos. Sin embargo, estos avances han resultado insuficientes para el nivel de crecimiento que nuestra economía viene experimentando, aun considerando la desaceleración de los últimos dos años. Es debido a esta problemática que los operadores cobran mayor importancia en el entorno empresarial, pues se presentan como facilitadores de soluciones integrales, en el menor tiempo, al menor costo posible y con la mejor calidad de servicio. Calidad, Productividad y Costos este trío de conceptos se puede analizar como un todo prácticamente inseparable, por cuanto el cambio de uno cualquiera de los elementos afecta a los otros dos. Durante mucho tiempo se hizo énfasis en la mejora de la productividad, bajo el supuesto de que, como consecuencia natural, se incrementarían los niveles de calidad. La evidencia demuestra ahora que el camino es exactamente el opuesto. Los incrementos de productividad no sólo no conducen definitivamente hacia la mejora de la calidad; sino que, incluso, la pueden deteriorar. Se propone entonces a la luz de la experiencia, que se dé prioridad a las estrategias de garantía de calidad, las cuales, en consecuencia, incrementan la productividad y minimizan los costos, y no a la inversa. Al respecto, algunas veces señala que las empresas tratan de mejorar la productividad del trabajo mediante el pago de incentivos económicos individuales por el cumplimiento de ciertas metas de producción. En muchos de estos casos, si los trabajadores no son conscientes de la importancia de la calidad y la optimización de los costos, realizan las actividades de manera rápida y descuidan detalles importantes en los productos que pueden afectar la

“La entrega a tiempo del mantenimiento de vehículos y su relación con la productividad en la empresa de representaciones y servicios generales EVA SRL Cajamarca 2019”

confiabilidad de éstos, y, por ende, su competitividad. En otras ocasiones, las empresas fabrican productos de excelente calidad con la máxima eficiencia y ahorro de recursos, pero con precios que no son competitivos en el mercado internacional. Por razón de esa inseparabilidad de los tres aspectos objeto de estudio (calidad, productividad y costos), se considera que es el momento de establecer estrategias gerenciales. Una de estas estrategias estaría orientada al análisis de estos tres conceptos de manera integral. Como dice Blanco (1999), si los gerentes se comprometen con el país y con sus gentes, si tienen un buen ascendiente y liderazgo, si administran de manera transparente creyendo y respetando a su gente, dando ánimo en el trabajo con el ejemplo, inculcando en sus seguidores la necesidad de laborar con calidad, productividad y optimizando costos, muy seguramente conducirán a cualquier país en desarrollo a una posición respetable en el mercado mundial. Pero lo importante no es conocer de una manera fría y técnica lo que encierra esta definición, sino ir un poco más allá, internalizar dentro de cada uno, lo que significa: un cambio de actitud tomando conciencia de que la idea no está en formular utopías, sino hacerlas realidad siendo flexibles en nuestra mentalidad; sólo así se tendría la seguridad de ser capaz de hacerlo hoy mejor que ayer y mañana mejor que hoy. Dentro de este contexto, es importante resaltar que según el enfoque de calidad total de Kaoru Ishikawa, ésta depende del interés de los gobiernos por educar a su gente. No se debe esperar que el hombre se haga económicamente activo, para inculcarle principios que norman su conducta hacia ese sentido. Desde el punto de vista de adaptación, las empresas enfrentan hoy en día un constante cambio económico. Tal vez, así se obtiene un aumento de la calidad; pero, al mismo tiempo, se aumenta el costo, se disminuye la productividad,

“La entrega a tiempo del mantenimiento de vehículos y su relación con la productividad en la empresa de representaciones y servicios generales EVA SRL Cajamarca 2019”

y las posibilidades de competir en los mercados regionales o internacionales son muy remotas.

Holi A, (2013) menciona en su artículo, A nivel regional / local, el surgimiento de operadores ha aumentado debido a una mayor demanda de este tipo de servicio. Son las regiones las cuales han tenido mayor crecimiento económico y desarrollo empresarial en los últimos años y esto ha significado un mayor flujo de bienes tanto a nivel local como interprovincial. Es importante recalcar que el comportamiento del mercado al cual la empresa representaciones y servicios generales Eva SRL - Cajamarca orienta sus servicios es muy variable, pues atiende a clientes cuyos servicios tienen una estacionalidad en la demanda muy marcada. Así, por ejemplo, se puede mencionar a Mercedes Benz, cuyos picos altos de demanda son a inicios de año y fin de año.

La metodología Entrega a tiempo consiste en el proceso racional de producción que elimina los elementos innecesarios con el fin primordial de aumentar el beneficio mediante la reducción de costos. Su idea básica radica en producir, en todas las fases del proceso de mantenimiento, cuando se necesita en el momento adecuado.

Romero L, (2006) en su artículo Factores de competitividad menciona, Entrega a tiempo - mejoramiento continuo con la finalidad de resolver problemas de productividad, señala que el justo a tiempo reduce o elimina buena parte del desperdicio en la actividad de distribución, mantenimiento, compras, fabricación. Esto se logra utilizando los tres componentes básicos: Calidad, Intervención, Flujo.

Onho T, (1974) en el foro de internet explica la entrega a tiempo y se trata de un diseño adecuado de un proceso industrial o administrativo para que los materiales y productos intermedios requeridos para el montaje alcancen la línea de producción justo

“La entrega a tiempo del mantenimiento de vehículos y su relación con la productividad en la empresa de representaciones y servicios generales EVA SRL Cajamarca 2019”

en el momento y en la cantidad en que sean necesarios. Una empresa que establezca este sistema de producción en sus procesos podría aproximarse al inventario cero. Onho T, (1974) entiende el proceso de producción como un flujo visto desde el final, en el cual las actividades finales de montaje van tirando de los materiales que requieren de los procesos anteriores. En este sistema de producción es muy importante establecer un sistema de comunicación preciso sobre los materiales y las cantidades necesarias en cada punto de la empresa. Para este cometido Onho T, invento un sistema sencillo y barato de señales llamado Kanban (Tarjeta en Japonés) basado en tarjetas en las que se apunta el material y la cantidad que se solicita de manera continua al almacén.

Arraut C, (2010) en su artículo desarrolla un tema de interés para académicos y empresarios como es el de la innovación. El tema central es la innovación de tipo organizacional a partir de los sistemas de calidad y su efecto en la productividad y competitividad de las empresas. Las principales conclusiones que aquí se presentan, demuestran primero la importancia de un fenómeno organizacional como es la innovación organizacional y cómo un grupo de empresas manufactureras de la ciudad de Cartagena de Indias. Según Lozano T, (2014) en el foro de internet explica sobre el desarrollo e implementación de un sistema de costos de calidad en una empresa del sector automotriz que permite cuantificar y detectar las oportunidades de mejora.

En este estudio se propone implementar un sistema de costos de calidad basado en la cuantificación monetaria de los costos de prevención, evaluación y fallas que permita: hacer más objetiva la toma de decisiones respecto a la prioridad de los problemas a resolver, que el persona de la empresa modifique su cultura de calidad basada en un cambio de perspectiva respecto a la consecuencia que tienen los problemas que se

“La entrega a tiempo del mantenimiento de vehículos y su relación con la productividad en la empresa de representaciones y servicios generales EVA SRL Cajamarca 2019”

presentan de forma cotidiana, tener bases de comparación más objetivas con otras unidades de la empresa y con respecto a la competencia. El detalle que se presente en el desarrollo del sistema de calidad en un área piloto de una empresa del ramo automotriz permitirá visualizar con objetividad las bondades y dificultades de este tipo de sistema.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es relación que existe entre la entrega a tiempo del mantenimiento de Vehículos y la productividad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación de la entrega a tiempo y la productividad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación de la entrega a tiempo y la Productividad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019.
- Determinar la relación de la entrega a tiempo en la dimensión de responsabilidad y la productividad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019.
- Determinar la relación de la entrega a tiempo en la dimensión de evaluación y la productividad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019.

1.4 Hipótesis

“La entrega a tiempo del mantenimiento de vehículos y su relación con la productividad en la empresa de representaciones y servicios generales EVA SRL Cajamarca 2019”

1.4.1 Hipótesis general

“Existe relación significativa entre la entrega a tiempo y la productividad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019”

1.4.2 Hipótesis específicas

- ¿Existe relación significativa entre la entrega a tiempo en la dimensión de dirección y la productividad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?
- ¿Existe relación significativa entre la entrega a tiempo en la dimensión de Responsabilidad y la productividad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?
- ¿Existe relación significativa entre la entrega a tiempo en la dimensión de Evaluación y la productividad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

2.2.1 Investigación No experimental.

De acuerdo a Hernández, (2014) señaló que en la investigación no experimental “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos de su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

2.1.2 Investigación Transversal.

Según Hernández (2014) indicó que los diseños transversales “son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154). De acuerdo a las definiciones planteadas por Hernández, nuestra investigación cumple con lo planteado por el autor siendo de corte transversal porque se recogieron y analizaron los datos en un periodo determinado, siendo del año 2019.

2.1.3 Investigación Descriptiva.

De acuerdo a Hernández (2014) indicó que la investigación descriptiva: busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

De acuerdo a la definición planteada por Hernández, nuestra investigación propuesta cumple con las características planteadas por el autor, siendo de alcance descriptiva, porque los resultados de las variables en estudio serán descritos sin determinar las causas que las originan.

2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Entrega a tiempo

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Entrega a Tiempo	Es un conjunto integrado de actividades diseñadas para lograr un alto volumen de producción, utilizando inventarios mínimos de materia prima, trabajo en proceso y productos terminados. Chase, J. (2001)	Dirección	Eficiencia	1.1.1
			Responsabilidad	Efectividad
		Evaluación		Responsabilidad social de la empresa
			Correctivo	1.3.1
		Económico	1.3.2 al 1.3.3	

Fuente: Tesis

Elaboración: Propia

Tabla 2.

Operacionalización de la variable productividad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Productividad	La productividad puede ser definida como el promedio de la producción en un período de tiempo que un trabajador realiza. La cifra puede obtenerse a través de la medición del volumen físico o a través del valor (precio) de los bienes y servicios producidos. Verona, N (2019)	Interdependiente	Calidad	2.1.1
			Disminución de costos	2.1.2
		Competitividad	Oportunidad	2.2.1 al 2.2.2
			Medir	2.3.1
		Cuantificar	Financiar	2.3.2

Fuente: Tesis

Elaboración: Propia

2.3 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

- **Población:**

Según Arias (2012) indicó que la población “en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos son características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.

De acuerdo a las definiciones anteriores, para esta investigación se considera como población a los trabajadores del área de revisiones de la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva Srl Cajamarca 2019, que suman un total de 40 trabajadores, considerándose como una población finita.

- **Muestra:**

De acuerdo a Hernández (2014) indicó que la “*la muestra* es, en esencia, un subgrupo de la población. La muestra tomada de 23 trabajadores con más tiempo de trabajo en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva Srl Cajamarca, para la presente investigación se consideró un muestreo probabilístico, ya que la población es homogénea y se aplicó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{E^2(N-1)+Z^2PQ}$$

Donde:

Tamaño de la muestra = n

N = Población

Z (Nivel de confianza) = 1.96

P = 0.5

Q = 0.5

$$E (\text{Error}) = 0.05$$

La muestra obtenida al aplicar la fórmula es de 23 personas los cuales son trabajadores de la empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva Srl Cajamarca 2019.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.4.1. La encuesta

Consiste en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas orientadamente para obtener información” (Franklin, 2013, p.85)

2.4.2. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de los datos recogidos en nuestra investigación, se trabajaron el programa Microsoft Excel y dichos resultados fueron presentados en tablas y gráficos de barras, permitiendo el cálculo de nivel de confianza de la entrega a tiempo y su relación con la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva S.R.L Cajamarca 2019.

2.4.3 Procedimiento

El procedimiento para la recolección de datos estuvo dado por las siguientes técnicas: Observación Directa con el instrumento encuesta conformado por 14 preguntas aplicadas a los clientes de la empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva S.R.L Cajamarca 2019, permitiéndonos la visión de cómo se encontraba la empresa.

Se utilizó con la finalidad de plantear una hipótesis que dará la respuesta tentativa al problema de investigación. El análisis de datos se realizará con la ayuda de la estadística descriptiva para la elaboración de tablas y gráficos estadísticos, se la realizara con el

“La entrega a tiempo del mantenimiento de vehículos y su relación con la productividad en la empresa de representaciones y servicios generales EVA SRL Cajamarca 2019”

apoyo de softwares estadísticos especializados como lo son el MS Excel 2013 y el SPSS
Vs. 25.

Se realizó un análisis estadístico inferencial con respecto a la hipótesis de la investigación que se contrastó aplicando; primero, el Coeficiente de Correlación de Pearson. Donde el coeficiente puede variar de -1.00 a +1.00. El signo indica la dirección de la correlación pudiendo ser positiva o negativa y se aplicó la prueba estadística Chi cuadrado para evaluar la hipótesis sobre la relación entre las variables de Entrega a tiempo y productividad de los trabajadores.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Objetivo General:

Determinar la relación de la entrega a tiempo y la productividad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca, 2019.

Tabla. 3

Análisis de relación entre la entrega a tiempo del mantenimiento y la productividad.

Componentes		Entrega a tiempo del mantenimiento	Productividad
Entrega a tiempo del mantenimiento	Correlación de Pearson	1	0,780**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	40	40
Productividad	Correlación de Pearson	0,780**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	40	40

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia con base al cuestionario realizado con los datos recogidos de 14 preguntas y 23 personas realizado en la empresa de Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019.

3.1 Verificación de la hipótesis

Según los datos de la Tabla 3 se tiene una significancia de 0.000 menor a 0.05; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar con un nivel de confianza 95% que existe una relación positiva perfecta entre las variables entrega a tiempo y productividad de la empresa de Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019.

3.2 Variable 1. Entrega a tiempo

Tabla 4.

Empleados de la Empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva Srl, en la dimensión de la dirección según la entrega a tiempo.

Componentes	CASI SIEMPRE		SIEMPRE		Total	
	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%
Dimensión de Dirección	3	23%	4	31%	7	53%
Entrega a tiempo	3	23%	3	23%	6	46%
Total	6	46%	7	54%	13	100%

Fuente: Base de datos de aplicación de cuestionario

Elaboración: Propia

El 46% de los trabajadores de la organización considera que casi siempre existe relación entre la dimensión de dirección y la entrega a tiempo y el 54% cree que siempre existe relación entre la dimensión de dirección y la entrega a tiempo en la empresa de Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019.

Relación entre la entrega a tiempo en la dimensión de Dirección

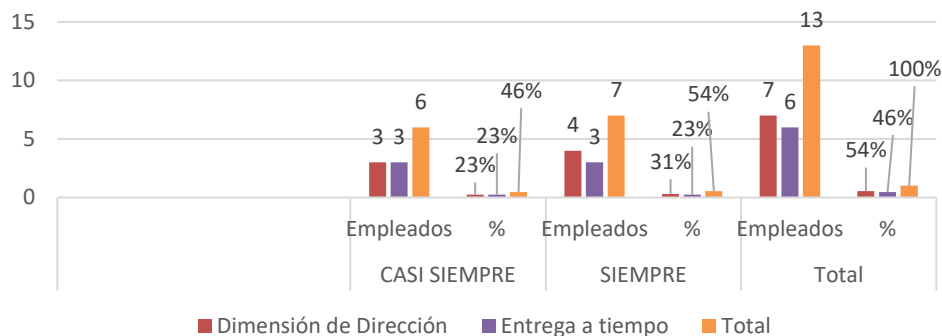


Figura 1 Gráfico de barras, resultados en la dimensión de dirección según la entrega a tiempo. Fuente: Tabla N° 4. Elaborado por: Flores Gonzales Hugo.

Tabla 5.

Empleados de la Empresa de Representaciones y servicios Generales Eva Srl, en la dimensión de responsabilidad según la entrega a tiempo.

Dimensión de Responsabilidad	Entrega a tiempo					
	CASI SIEMPRE		SIEMPRE		Total	
	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%
CASI SIEMPRE	4	10%	5	12%	9	22%
SIEMPRE	3	8%	28	70%	31	78%
Total	7	18%	33	83%	40	100%

Fuente: Base de datos de aplicación de cuestionario

Elaboración: Propia

El 18% de los empleados de la organización considera que casi siempre existe relación entre la dimensión de responsabilidad y la entrega a tiempo y el 83% cree que siempre existe relación entre la dimensión de responsabilidad y la entrega a tiempo en la empresa de Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019.

Relación entre la dimensión de responsabilidad y la entrega a tiempo

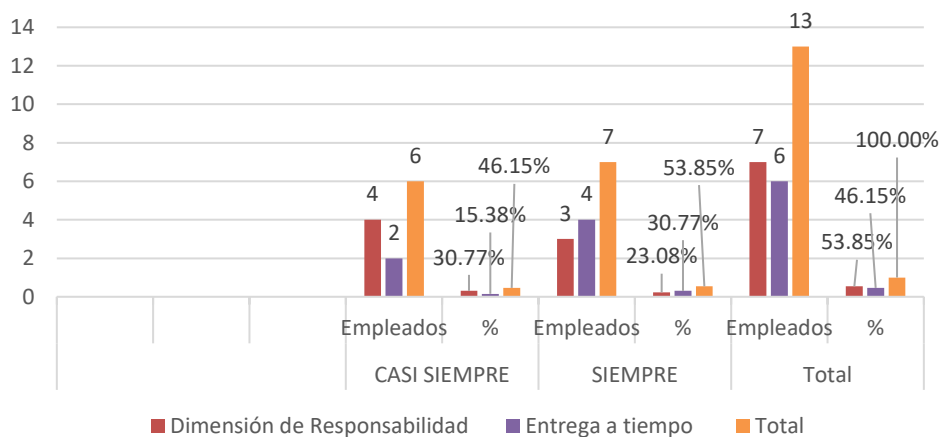


Figura 2 Gráfico de barras, resultados de la dimensión de responsabilidad y la entrega a tiempo. Fuente: Tabla N° 5. Elaborado por: Flores Gonzales Hugo

“La entrega a tiempo del mantenimiento de vehículos y su relación con la productividad en la empresa de representaciones y servicios generales EVA SRL Cajamarca 2019”

Tabla 6.

Empleados de la Empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva Srl, en la dimensión de evaluación según la entrega a tiempo.

Componentes	CASI SIEMPRE		SIEMPRE		Total	
	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%
Dimensión de Evaluación	9	69%	1	8%	10	77%
Entrega a tiempo	2	15%	1	8%	3	23%
Total	11	85%	2	15%	13	100%

Fuente: Base de datos de aplicación de cuestionario

Elaboración: Propia

El 85% de los empleados de la organización considera que casi siempre existe relación entre la dimensión de evaluación y la entrega a tiempo y el 15% cree que siempre existe relación entre la dimensión de evaluación y la entrega a tiempo en la empresa de Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019.

Relación entre la dimensión de evaluación y la entrega a tiempo

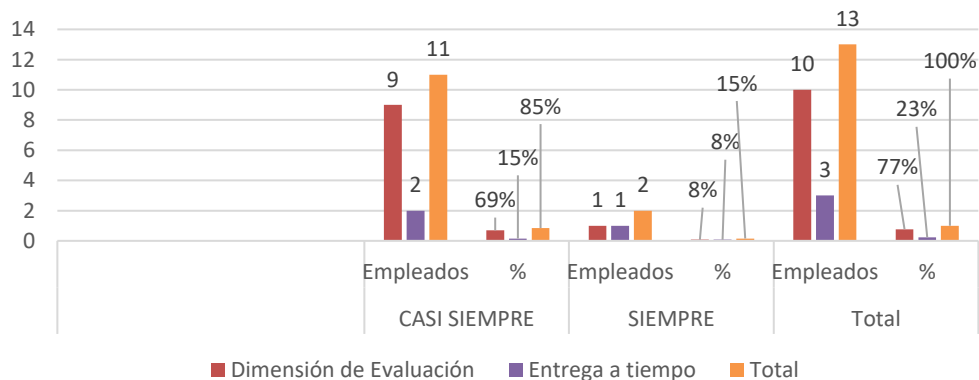


Figura 3 Gráfico de barras, resultados de la dimensión de evaluación y la entrega a tiempo. Fuente: Tabla N° 6. Elaborado por: Flores Gonzales Hugo

3.6 Variable 2. Productividad

Tabla 7.

Empleados de la Empresa de Representaciones y Servicios GeneralesEva Srl, en la dimensión de interdependiente según la productividad.

Componentes	CASI SIEMPRE		SIEMPRE		Total	
	Empleados	% Empleados	Empleados	% Empleados	Empleados	%
Dimensión de Interdependiente	4	31%	3	23%	7	54%
Productividad	3	23%	3	23%	6	47%
Total	7	54%	6	46%	13	100%

Fuente: Base de datos de aplicación de cuestionario

Elaboración: Propia

El 54% de los empleados de la organización considera que casi siempre existe relación entre la dimensión de interdependiente y la productividad y el 46% cree que siempre existe relación entre la dimensión de interdependiente y la productividad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019.

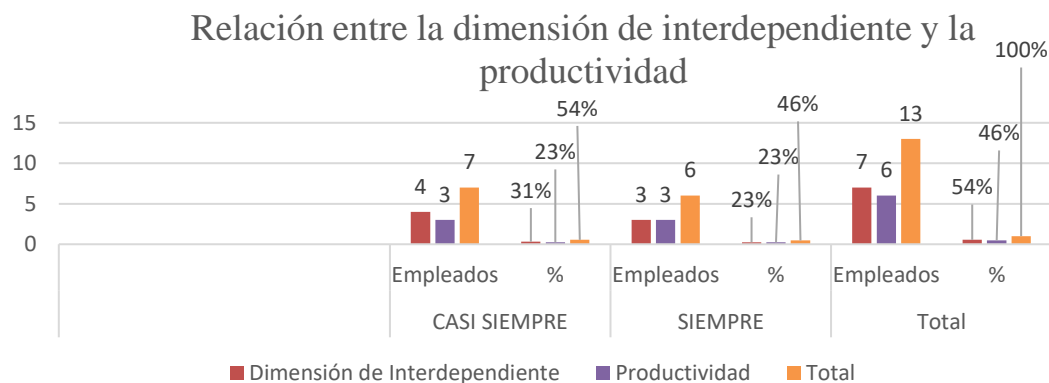


Figura 4 Gráfico de barras, resultados de la dimensión de interdependiente y la productividad. Fuente: Tabla N° 7. Elaborado por: Flores Gonzales Hugo

Tabla 8.

Empleados de la Empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva Srl, en la dimensión de competitividad según la productividad.

Componentes	CASI SIEMPRE		SIEMPRE		Total	
	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%
Dimensión de Competitividad	5	38%	3	23%	8	62%
Productividad	3	23%	2	15%	5	38%
Total	8	62%	5	38%	13	100%

Fuente: Base de datos de aplicación de cuestionario

Elaboración: Propia

El 62% de los empleados de la organización considera que casi siempre existe relación entre la dimensión de competitividad y la productividad y el 38% cree que siempre existe relación entre la dimensión de competitividad y la productividad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019.

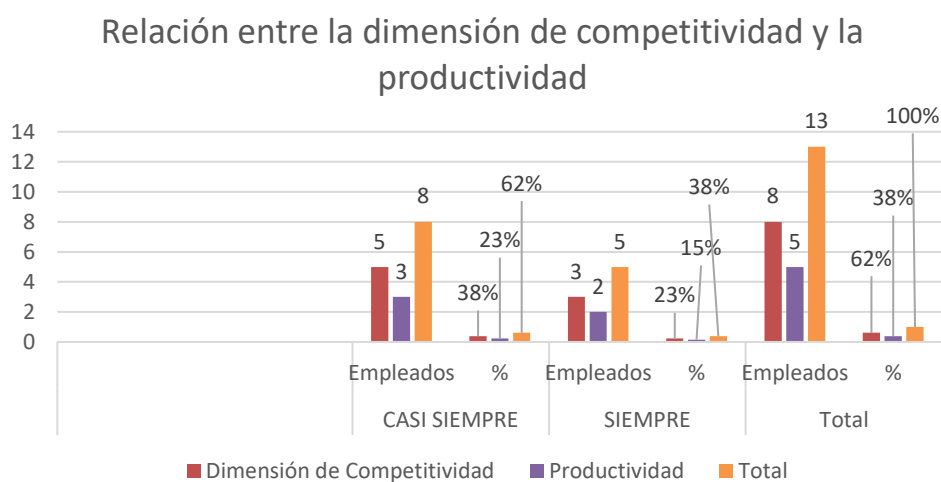


Figura 5 Gráfico de barras, resultados de la dimensión de competitividad y la productividad. Fuente: Tabla N° 8. Elaborado por: Flores Gonzales Hugo

Tabla 9.

Empleados de la Empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva Srl, en la dimensión de cuantificar según la productividad.

Componentes	CASI SIEMPRE		SIEMPRE		Total	
	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%
Dimensión de Cuantificar	3	23%	2	15%	5	38%
Productividad	6	46%	2	15%	8	61%
Total	9	69%	4	31%	13	100%

Fuente: Base de datos de aplicación de cuestionario

Elaboración: Propia

El 69% de los empleados de la organización considera que casi siempre existe relación entre la dimensión de cuantificar y la productividad y el 31% cree que siempre existe relación entre la dimensión de cuantificar y la productividad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019.

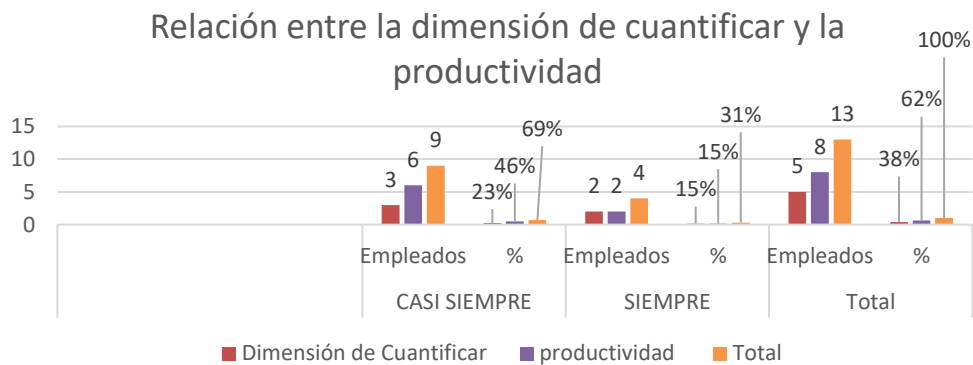


Figura 6 Gráfico de barras, resultados de la dimensión de competitividad y la productividad. Fuente: Tabla N° 9. Elaborado por: Flores Gonzales Hugo

Tabla 10.

Análisis entre la entrega a tiempo en la dimensión de dirección.

Componentes		Entrega a tiempo	Dirección
Entrega a tiempo	Correlación de Pearson	1	0.375*
	Sig. (bilateral)		0.016
	N	23	23
Dirección	Correlación de Pearson	0.375*	1
	Sig. (bilateral)	0.016	
	N	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos de aplicación de cuestionario

Elaboración: Propia

Se observa que el p valor (sig. = 0.016) es menor que el nivel de significancia 0.05, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula que sostiene la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.375, que significa que existe una débil correlación positiva. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 95% que existe relación significativa entre la dimensión entrega a tiempo y dirección en la empresa de Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019.

Tabla 11.

Análisis entre la entrega a tiempo en la dimensión de Responsabilidad.

	Componentes	Entrega a tiempo	Responsabilidad
Entrega a tiempo	Correlación de Pearson	1	0,328*
	Sig. (bilateral)		0,036
	N	23	23
Responsabilidad	Correlación de Pearson	0,328*	1
	Sig. (bilateral)	0,036	
	N	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Base de datos de aplicación de cuestionario

Elaboración: Propia

Se observa que el p valor (sig. = 0.036) es menor que el nivel de significancia 0.05, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula que sostiene la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.328, que significa que existe una débil correlación positiva. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 95% que existe relación significativa entre la dimensión entrega a tiempo y responsabilidad en la empresa de Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019.

Tabla 12.

Análisis entre la entrega a tiempo en la dimensión de evaluación.

Componentes		Entrega a tiempo	Evaluación
Entrega a tiempo	Correlación de Pearson	1	0,561**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	23	23
Evaluación	Correlación de Pearson	0,561**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	23	23

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos de aplicación de cuestionario

Elaboración: Propia

Se observa que el p valor (sig. = 0.000) es menor que el nivel de significancia 0.01, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula que sostiene la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.561, que significa que existe una moderada correlación positiva. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza 95% que existe relación significativa entre la entrega a tiempo y la evaluación en la empresa representaciones y servicios generales EVA SRL Cajamarca 2019.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Esta investigación estuvo basada en dos variables, Entrega a tiempo según Ruiz, M. (2007) En su Tesis titulada “El Sistema Justo a Tiempo en la administración de empresas comercializadoras” Cuyo objetivo es Identificar las herramientas de planeación y control que deben utilizarse en la administración de inventarios desde el enfoque del justo a tiempo en empresas de mantenimiento de vehículos.

Se utilizó en esta investigación descriptiva la cédula de entrevista para el registro de la información, por ofrecer ventajas tales como el registro de datos por el entrevistador según las respuestas dadas por el entrevistado, además el diálogo ofrece la posibilidad de obtener mayor información sobre preguntas y la aclaración de dudas respecto a los cuestionamientos.

Se concluyó que las principales herramientas que las empresas de mantenimiento deben utilizar en la planificación y control a través del sistema justo a tiempo son: el mejoramiento de la rotación de productos, la minimización de proveedores de la misma marca, y sistemas que ayuden a un mejor ingreso económico a la organización. Y en la productividad Marshall (1920) es que el hecho de tener una empresa implica la productividad eficaz para generar externalidades positivas de conocimiento, puesta en común de recursos de mercado de trabajo, lo que se traduce en una mejora de la productividad de las empresas.

Al mismo tiempo, estas ventajas provenientes de la mayor densidad local se ven afectadas por la infraestructura de transporte. Las mejoras en la infraestructura de transporte y el consiguiente aumento de la accesibilidad a otros mercados pueden ampliar

el alcance espacial sobre el cual las empresas aprovechan las ventajas que ofrece la aglomeración (Graham, 2007). Con los resultados obtenidos se acepta la hipótesis, existe una relación positiva perfecta entre la entrega a tiempo con la productividad en la empresa representaciones y servicios generales Eva SRL Cajamarca 2019.

El principal objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre entrega a tiempo y productividad. El cual se logró demostrar con los resultados obtenidos después de la aplicación de cuestionarios por medio de la técnica de la encuesta y la contrastación de la hipótesis. En la Tabla 3 mostrada anteriormente se puede observar el coeficiente de Pearson $r = 1,00$ que indica que existe una relación positiva perfecta siendo significativa según la prueba de Chi-cuadrado con nivel de 0,000. Este resultado refleja que la entrega a tiempo de vehículos es una variable de gran importancia organizacional asociándose de manera muy alta con la productividad en la empresa representaciones y servicios generales Eva Srl Cajamarca.

El resultado coincide con Rosales, H. (2008) cuyo resultado para el coeficiente de correlación de Pearson fue de 1,00 con una significancia del 0,000 mostrando que las variables tienen una relación positiva perfecta, lo que es semejante al resultado obtenido en el presente estudio. Además, se concuerda en que existe una relación positiva entre las variables con Campos Orrillo (2018) en cuya tesis el resultado de correlación de Pearson fue de 0,856 con una significancia de 0,000. Es decir, que existen diversas empresas en las cuales la entrega a tiempo es muy importante y se ve reflejado en gran manera en el comportamiento de los clientes, indistintamente del tipo de producto o servicio que se les brinde.

4.2 Conclusiones

Esta investigación permite dar a conocer siguientes conclusiones:

- Existe una relación positiva perfecta entre la entrega a tiempo y productividad de los colaboradores de la empresa de representaciones Eva Srl Cajamarca en el 2019, considerando que el coeficiente de correlación de Pearson es de + 1,00 y el análisis de prueba de hipótesis Chi-cuadrado valida el resultado como verdadero con una significancia de 0,000.

- En la entrega a tiempo, las dimensiones estudiadas tienen resultados mayores al 74% en las respuestas positivas (siempre y casi siempre), lo cual indica que un alto porcentaje de la muestra ha logrado una autonomía laboral debido al buen manejo de tiempo, y gracias a las capacitaciones dadas por la empresa recompensas tanto personales como monetarias se ha conseguido un alto grado de motivación. Ya que menos del 2% de encuestados marcó respuestas negativas (nunca y casi nunca) se puede decir que la entrega a tiempo de la empresa de representaciones y servicios generales Eva Srl Cajamarca 2019 es buena.

- Existe una relación positiva perfecta entre la dimensión responsabilidad de la variable entrega a tiempo y el desempeño laboral, con un coeficiente de Pearson de 1,00 y un nivel de significancia de 0,001.

“La entrega a tiempo del mantenimiento de vehículos y su relación con la productividad en la empresa de representaciones y servicios generales EVA SRL Cajamarca 2019”

REFERENCIAS

- Rincón de Parra, H. (2001). *Calidad, Productividad y Costos: Análisis de Relaciones entre estos tres conceptos*. En Revista Sistema de Información Científica de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 24 (4) pp. 199-217. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/257/25700405/>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.) México: McGraw-Hill*.
- Arraut, L. (2010). *La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa*. En Revista Escuela de Administración de Negocios. Bogotá, Colombia, 69 (8) pp. 22-41. Recuperado de <http://www.redalyc.org:9081/articuloBasic.oe?id=20619966002>
- Holi, A. (2013). *Localización y productividad de la empresa española*. En Revista Asociación Española de Ciencia Regional España (25) pp. 27- 42. Recuperado de <http://www.redalyc.org:9081/articuloBasic.oe?id=28926352005>
- Mondy, R., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Romero, L. (2006). *Competitividad y Productividad en empresas familiares Pymes*. En revista Escuela de Administración de Negocios (57) pp. 131-141. Recuperado de

“La entrega a tiempo del mantenimiento de vehículos y su relación con la productividad en la empresa de representaciones y servicios generales EVA SRL Cajamarca 2019”

<http://www.redalyc.org:9081/articuloBasic.oe?id=20605708>

Franklin Finkowsky E.B. (2013). *Auditoria administrativa* (Tercera ed.)

Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación. Obtenido de
<http://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>

Bañon, A., Guillén, M., & Ramos, L. (2011). *La Empresa Ética y Responsable*.

En revista Portal Universia Review, Madrid - España (30) pp. 32-43.

Recuperado de

<http://www.redalyc.org:9081/articuloBasic.oe?id=43318798003>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. España: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014).

Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y

Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista NEGOTIUM*, 33-51.

Riquelme, M. (25 de Junio de 2018). *Trabajo en Equipo (Definición e*

Importancia). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/trabajo-en-equipo/>

Robbins, S. P. (2004). *Fundamentos del comportamiento organizacional* (10a

“La entrega a tiempo del mantenimiento de vehículos y su relación con la productividad en la empresa de representaciones y servicios generales EVA SRL Cajamarca 2019”

ed.). México: Pearson Educación. Rojas Canchan, I. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección territorial de Policía de Huancayo 2018*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario

Objetivo: Determinar la relación entre la entrega a tiempo y la productividad en la empresa representaciones y servicios generales Eva Cajamarca 2019.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque la alternativa que considere sea la correcta.

PREGUNTAS

CUESTIONARIO DE RELACIÓN DE LA ENTREGA A TIEMPO Y LA PRODUCTIVIDAD			
Empresa: Empresa de Representaciones y Servicios Generales Eva Srl.		Periodo: 2019	
Entrevistado:			
Cargo:		Fecha:	
Elaborado por: Flores Gonzales Hugo Fredilberto			
ENTREGA A TIEMPO	ESCALA		
	Sí	A veces	No
1.1 Dirección	5	3	1
1.1.1. ¿Considera que cumple con eficacia su trabajo el personal de la empresa?			
1.1.2. ¿La empresa cumple con los objetivos y metas propuestas en los trabajos a cada uno de sus clientes?			
1.1.3. ¿Considera usted que la efectividad por parte del personal de la empresa genera más ingresos para la misma?			
1.2 Responsabilidad	5	3	1
1.2.1. ¿Considera que su jefe inmediato escucha sus puntos de vista y toma en cuenta sus opiniones para mejorar el desarrollo de su trabajo?			
1.2.2. ¿Considera que usted toma la iniciativa cada vez que se presenta una situación que lo requiera?			

1.3 Evaluación	5	3	1
1.3.1 ¿La empresa logra solucionar los problemas con resultados positivos?			
1.3.2 ¿La empresa otorga descuentos a sus clientes?			
1.3.3 ¿La empresa genera algún incentivo económico (Vale de lavado gratis) por traer su unidad en la fecha programa para los mantenimientos ya sea correctivo o preventivo?			
2. PRODUCTIVIDAD			
2.1 Interdependiente	5	3	1
2.1.1. ¿El personal de la empresa conoce y lleva a cabo correctamente los procesos, siguiendo la metodología adecuada para los trabajos?			
2.1.2. ¿Considera que la empresa disminuye sus costos alrededor del año?			
2.2 Competitividad	5	3	1
2.1.3. ¿La empresa cumple con los objetivos y metas propuestas, así como lo señala en su MOF?			
2.1.4. ¿La empresa brinda la oportunidad a los clientes para poder generar alguna ganancia por el cumplimiento de sus mantenimientos?			
2.3 Cuantificar	5	3	1
2.3.1 ¿Considera usted que la empresa escatima en la medición de sus gastos para poder desarrollar de manera ordena los mantenimientos de las unidades a su disposición?			
2.3.2 ¿Considera que la empresa podría avalar a su mejor cliente?			

Anexo 2: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema		Objetivos		Hipótesis		Variables e indicadores				
Problema General:		Objetivo general:		Hipótesis general:		Variable 1 Entrega a tiempo				
						Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
¿Cuál es relación que existe entre la entrega a tiempo del mantenimiento de Vehículos y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?		¿Determinar la relación de la entrega a tiempo y la Productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019?		¿Existe relación significativa entre la entrega a tiempo y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales EVA SRL Cajamarca 2019?		Dirección	Eficiencia	1,2,3,4,5,6	Escala: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre.	Bajo Medio Alto
Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la entrega a tiempo en la dimensión de Dirección y la productividad en la Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?		Objetivos específicos: ¿Determinar la relación de la entrega a tiempo en la dimensión de Dirección y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?		Hipótesis específicas: ¿Existe relación significativa entre la entrega a tiempo en la dimensión de dirección y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?			Responsabilidad Social de la empresa			
¿Cuál es la relación que existe entre la entrega a tiempo en la dimensión de Responsabilidad y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?		¿Determinar la relación de la entrega a tiempo en la dimensión de responsabilidad y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?		¿Existe relación significativa entre la entrega a tiempo en la dimensión de Responsabilidad y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?		Responsabilidad Ética empresarial	Correctivo			
¿Cuál es la relación que existe entre la entrega a tiempo en la dimensión de Responsabilidad y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?		¿Determinar la relación de la entrega a tiempo en la dimensión de evaluación y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?		¿Existe relación significativa entre la entrega a tiempo en la dimensión de Responsabilidad y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?		Verificador	Económico			
¿Cuál es la relación que existe entre la entrega a tiempo en la dimensión de Responsabilidad y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?		Objetivos específicos:		¿Existe relación significativa entre la entrega a tiempo en la dimensión de Responsabilidad y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?		Evaluación		7,8,9,10,11		

		Variable 2 Productividad					
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
<p>tiempo en la dimensión de Evaluación y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la entrega a tiempo en la dimensión de interdependiente y la productividad en la Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la entrega a tiempo en la dimensión de competitividad y la productividad en la Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la entrega a tiempo en la dimensión de cuantificar y la productividad en la Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?</p>	<p>¿Determinar la relación de la entrega a tiempo en la dimensión de interdependiente y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?</p>	<p>tiempo en la dimensión de Evaluación y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>¿Existe relación significativa entre la entrega a tiempo en la dimensión de interdependiente y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la entrega a tiempo en la dimensión de competitividad y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la entrega a tiempo en la dimensión de cuantificar y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?</p>	<p>Calidad</p>	<p>1,2,3,4,5,6,7</p>	<p>Escala: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre.</p>	<p>Bajo Medio Alto</p>	
			<p>¿Determinar la relación de la entrega a tiempo en la dimensión de competitividad y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?</p>				<p>Disminución de costos</p>
			<p>¿Determinar la relación de la entrega a tiempo en la dimensión de cuantificar y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?</p>				<p>Medir</p>
			<p>¿Determinar la relación de la entrega a tiempo en la dimensión de interdependiente y la productividad en la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca 2019?</p>				<p>Interdependiente</p>
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos			Estadística a utilizar		

<p>Tipo: Básico Diseño: No experimental Transversal /Descriptivo Correlativo</p> <p>Método: Hipotético Deductivo</p>	<p>Población: Empleados del área de revisiones de la empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL. Cajamarca.</p> <p>Tipo de muestreo: No probalístico y por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: Muestra de 23 empleados de la Empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL Cajamarca</p>	<p>Variable 1: Entrega a tiempo <i>Técnica:</i> Encuesta <i>Instrumento:</i> Cuestionario <i>Monitoreo:</i> 45 minutos <i>Ámbito de Aplicación:</i> Empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL <i>Forma de Administración:</i> individual Año: 2019</p> <p>Variable 2: Productividad <i>Técnicas:</i> Encuesta <i>Instrumentos:</i> Cuestionario <i>Monitoreo:</i> 45 minutos <i>Ámbito de Aplicación:</i> Empresa Representaciones y Servicios Generales Eva SRL <i>Forma de Administración:</i> individual Año: 2019</p>	<p>DESCRIPTIVA: Excel Variable 1: Entrega a Tiempo Variable 2: Productividad</p> <p>INFERENCIAL: paquete estadístico SPSS 25 Correlación de las variables 1 y 2 Rho de Spearman</p>
--	--	--	---

Anexo 3: Validación del cuestionario por Alfa de Cronbach

Resultados	
α (Alfa)	0.9
k (número de ítems)	23
V_i (varianza de cada ítem)	36.34
V_t (varianza total)	240.37

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	SUMA
1	5	5	5	2	2	2	5	2	5	2	1	5	1	1	46
2	5	5	2	5	2	1	5	2	5	2	1	5	2	1	50
3	5	5	1	2	5	2	5	2	2	1	1	5	5	1	50
4	5	5	5	2	5	1	5	1	2	5	5	5	1	1	54
5	5	2	2	5	5	2	5	1	1	5	5	5	5	5	60
6	5	2	1	5	5	1	2	2	1	1	5	1	5	5	52
7	5	2	5	5	5	2	2	2	5	2	5	2	2	5	57
8	2	1	2	5	5	5	2	1	5	1	2	1	2	5	48
9	2	1	1	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	5	57
10	2	2	5	5	5	5	5	5	2	1	5	1	2	5	62
11	5	2	2	5	5	2	1	5	1	5	5	5	1	5	62
12	1	1	5	5	5	5	1	5	1	1	2	2	5	5	57
13	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	2	76
14	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	2	5	5	2	71
15	5	5	5	5	5	5	2	5	1	3	5	5	5	2	78
16	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	2	3	78
17	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	1	5	2	77

“La entrega a tiempo del mantenimiento de vehículos y su relación con la productividad en la empresa de representaciones y servicios generales EVA SRL Cajamarca 2019”

18	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	82
19	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	83
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	94
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	91
23	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	88
	2.665	2.67	2.67	1.02	1	2.67	2.67	2.7	3.3	3.18	3.18	3.18	2.9	2.67	