

FACULTAD DE INGENIERÍA



Carrera de Ingeniería Industrial

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA RUSDEL S.R.L”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Ingeniería Industrial

Autor:

Bach. Neli Valencia Carrasco

Asesor:

Ing. /Lic./Mg./Dr. María Elena Vera Correa

Cajamarca - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor María Elena Vera Correa, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería, Carrera profesional de Ingeniería Industrial, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del (los) estudiante(s):

- Valencia Carrasco, Neli

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: **Implementación de un sistema de gestión de calidad y su influencia en la productividad del área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L** para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. María Elena Vera Correa

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) Ricardo Fernando Ortega Mestanza ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): Valencia Carrasco, Neli , para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: **Implementación de un sistema de gestión de calidad y su influencia en la productividad del área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L**

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Ing./Lic./Dr./Mg. Ricardo
Fernando Ortega Mestanza

Evaluador

DEDICATORIA

Dedicado con todo mi amor y cariño a mi madre que siempre confió en mí desde un inicio, y me brindó su apoyo incondicional. Asimismo, quiero dedicárselo a mis hermanos sobre todo a Margarita y Wilson Valencia, quienes han sido mi fuente de inspiración y motivación. Por estar pendientes en cada momento de mi vida. por darme la oportunidad de escalar un peldaño más en mi carrera como Ingeniera, por acompañarme y colaborarme en este camino de aprendizaje.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, le agradezco a Dios por darme cada día la oportunidad de formar parte de este mundo, por protegerme, fortalecerme en los momentos más difíciles de mi vida y por permitirme cumplir mi objetivo. Agradezco a la Universidad Privada del Norte por haberme permitido ser parte de su prestigiosa casa de estudios, en la que no solo me desarrolle académicamente, sino también como persona. Agradecer a todo aquel que con su apoyo contribuyo la elaboración de este gran proyecto. Asimismo. Estoy segura que mis metas planteadas darán fruto en el futuro por ende me comprometo esforzar cada día para ser mejor sin olvidar el respeto que engrandece a la persona.

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad problemática.....	11
1.2 Formulación del problema	12
1.3 Objetivos	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4 Justificación.....	13
1.5 Limitaciones	13
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO.....	14
2.1 Antecedentes.....	14
2.1.1 Internacionales	14
2.1.2 Nacionales	15
2.1.3 Locales	17
2.2 Bases Teóricas	18
2.2.1 ISO.....	18
2.2.1.1 ¿Qué es ISO?.....	18
2.2.1.2 ISO 9000.....	19
2.2.1.3 Estructura de la ISO 9001:2008.....	19

2.2.1.4 ¿Qué es ISO 9001?.....	24
2.3 Calidad.....	24
2.3.1 ¿Qué es la calidad?.....	24
2.3.2 Gestión de calidad Total	25
2.3.3 ¿Qué es el sistema de Gestión de Calidad?	25
2.3.4 Objetivos de un sistema de calidad	25
2.4 Productividad	26
2.4.1 Concepto de productividad	26
2.4.2 Definiciones de la terminología	27
2.4.3 Medición de la productividad.....	27
2.4.4. Aspectos para obtener mejores resultados en la productividad empresarial	30
2.5 5 (S) Separar innecesarios, situar necesarios, suprimir suciedad, señalar anomalías, seguir mejorando.	30
2.5.1 Beneficios de las 5s	32
2.5.2 Factores más resaltantes que afectan a la productividad	33
2.6 Implementación del sistema de gestión de calidad.....	33
2.6.1 Implementación	33
 CAPITULO III. METODOLOGÍA	37
3.1 Operacionalización de variables.....	37
3.1.1 Hipótesis	37
3.1.2 Variables	37
3.1.3 Matriz de operacionalidad de variables	38
3.2 Diseño de investigación.....	40
3.3 Unidad de estudio.....	41
3.4 Población.....	41
3.5 Muestra (Muestreo o Selección)	41
3.6 técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	41
3.6.1 Técnicas de recolección de datos.....	41
3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.....	44
 CAPITULO 4. CRONOGRAMA	47

CONCLUSIONES	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXO	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable dependiente.....	38
Tabla 2. Variable independiente	39
Tabla 3. Diseño de investigación aplicado.	40
Tabla 4 Técnicas de recolección de datos	42
Tabla 5 Utilización de Materiales.....	43
Tabla 6. Cronograma de actividades	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Principios SGC	23
Figura 2. Proceso de análisis y síntesis para la propuesta de implantar un sistema de gestión de calidad en el área de ventas de la empresa RUSDEL S.R.L.	45
Figura 3. Fases del sistema de SGC	46

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Según (“Sistema de calidad”, s.f, párr. 1) en las empresas de hoy en día existen deficiencias en el sistema de gestión de calidad en los siguientes ámbitos: Estrategias, Procesos, Recursos, Estructura Organizacional, Documentos y en ventas es por ello que debemos de implementar cada uno de los elementos del sistema de calidad antes mencionado. Una deficiencia también es la falta de protagonismo de cada uno de los implicados en el logro de los objetivos deseados y existe una ausencia de las responsabilidades de parte de los dirigentes. Actualmente no existe un enfoque basado en los riesgos como fase superior en el control estatal de la calidad.

En lo que respecta a la problemática de la empresa Rusdel SRL – Cajamarca al no contar con ningún tipo de sistema de gestión de calidad la situación se evidencia por distintos factores que influyen en la organización creando una cultura frágil y sensible, que no favorece la productividad en el área de ventas de la representada.

Rusdel S.R.L, para el año 2017 declaro un 65 por ciento de ventas del 100 por ciento que era la meta esperada. Tal como menciona (Valencia R. , 2012) por lo cual el administrador de la empresa en mención. Planteo a su personal realizar una matriz de debilidades y amenazas para ver en qué aspectos está fallando el área de ventas en la que se reportó una baja productividad, la cual no permite el logro de los objetivos estratégicos.

Por esta razón se realizó el diagnóstico para ver la problemática encontrando que Rusdel SRL, carece de marketing, los precios se asemejan a la competencia y no realizan servicio pos venta además la distribución es lenta para atender a los clientes; basado en lo que menciona (Espino, 2016) Los vendedores dan mercadería a crédito y no dan seguimiento a las cuentas por cobrar lo cual conlleva a un desbalance contable y baja de productividad en el área de ventas, la razón de ser de esta empresa es venta de ferretería y para ello esta área debe de estar bien con sus equipos, personal, y sistemas.

Conociendo la situación problemática en la actualidad en la que se encuentra la empresa según (Rocío, 2014) por lo cual para ello es importante definir políticas de gestión de calidad encaminadas a planear, controlar y mejorar, proponer estrategias que contribuyan a mejorar los procesos, servicios, ventas y obtener mayor productividad. motivando a la empresa a generar un valor agregado a sus productos, que incline el mercado a su favor; para lograr detectar estos valores es necesario hacer estudios del mercado y realizar un proceso constante de mejora continua.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo influye la implementación de un sistema de gestión de calidad en la productividad del área de ventas de la empresa Rusdel SRL?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la implementación de un sistema de gestión de calidad en la productividad del área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L.

1.3.2 Objetivos específicos

- ❖ Diagnosticar, y determinar el estado actual del área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L

- ❖ Diseñar la propuesta de implementación, en el área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L
- ❖ Implementar un sistema de gestión de calidad en el área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L
- ❖ Medir, la productividad en el área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L.

1.4 Justificación

Esta investigación permitirá a la empresa conocer las actividades necesarias para lograr la implementación de un sistema de gestión de calidad, para ser más competitivo en el mercado contar con la certificación ISO 9001:2008 para consolidar convenios y negocios con grandes Empresas alineadas a gestión de calidad además, lograr el nivel de excelencia que le permitirá competir con otra empresas en su misma zona y fuera de ella mejorar y obtener la productividad, este trabajo representará un aporte importante ya que en este rubro ninguna empresa, que preste este tipo de servicio industriales, cuenta con un sistema de gestión de la calidad, basado en la ISO 9001:2008. Los resultados servirán como guía para la realización de otras investigaciones relacionadas a la calidad en el sector industrial de la ciudad. Así como para la toma de decisiones de la empresa. Permitiendo aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera de ingeniería industrial

1.5 Limitaciones

El interés de la gerencia de la empresa Rusdel S.R.L – Cajamarca. Para el desarrollo del presente trabajo de investigación ofrece las facilidades y acceso a la información necesaria no identificándose limitaciones durante el desarrollo de la presente investigación en la que se implantará la propuesta de un sistema de gestión de calidad.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Para la investigación se toma como referencia una serie de estudios con sus respectivas caracterizaciones: que se relacionan con el contenido del tema a estudiar. Estos antecedentes que sustentan las investigaciones son:

2.1.1 Internacionales

(López piza & Roa Niño, 2016), en el país de Bogotá, en una tesis para optar el título de ingeniero industrial se realizó el trabajo de investigación cuyo objetivo fue desarrollar un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. Bajo los lineamientos de la ISO 9001:2015, llegando a concluir que:

La medición, análisis y mejora permitirá a la organización tener información fundamental acerca de los requerimientos del cliente con lo cual el servicio podrá ser diseñado y realizado bajo parámetros previamente establecidos y con la plena seguridad de lo que el cliente espera, el correcto uso de las herramientas de medición y su correcto análisis tendrá como resultado información veraz del cliente que permitirá ser más competitivo.

(Flores, 2015), en el país de Guayaquil – Ecuador en una tesis para optar el título de ingeniero industrial se realizó el trabajo de investigación cuyo objetivo de la tesis fue implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la compañía promanti Cía. Ltda. De acuerdo con la investigación que se ha realizado

a lo largo del presente trabajo, se concluye: estudios para llegar a conocer el problema principal de la compañía PROMANTI CIA. LTDA., se pudo ver cuáles son las actividades que afectan de manera productiva y económica, concluyendo que el no aplicar procedimientos para realizar los trabajos, la mala planificación, mala coordinación, etc., esto hace que la empresa llegue a tener tiempos improductivos y compras innecesarias.

(Benítez, Lazcano, Tejada, Tlatoa, & Uriarte, 2012), en el país de México, en una tesis para optar el título de Licenciado en Relaciones Comerciales De acuerdo con la investigación que se ha realizado a lo largo del presente trabajo, se concluye: Que un sistema de gestión de calidad proporciona un marco de trabajo para la mejora continua que permitirá al área de administración y de servicios mantener e incrementar la satisfacción de sus clientes centrándose en las necesidades y expectativas de los mismos respecto a los servicios existentes. El SGC fomenta la realización sistemática que identifican controlan y detienen los procesos que aportan un “valor agregado”. El seguimiento y control de los procesos permite proporcionar servicios que cumplan con los requisitos acordados.

2.1.2 Nacionales

(Huamaní & Armaulía, 2017), en la ciudad de Lima – Perú en una tesis para optar el título de Químico Farmacéutico se realizó el trabajo de investigación cuyo objetivo de la tesis fue Diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad para una droguería de dispositivos médicos según la norma ISO 9001:2015 y realizar el seguimiento de su eficacia y efectividad, hasta la etapa de pre auditoría de certificación. Concluyendo en

el presente trabajo de investigación se determinó las etapas de implantación de un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2015, siguiendo como estructura los requisitos de la misma. Se elaboraron, actualizaron y mantuvieron procedimientos operativos estandarizados, formatos, manuales y programas en base a la norma ISO 9001:2015 que formará parte de la información documentada del SGC.

(Coaguila, 2017), en la ciudad de Arequipa – Perú en una tesis para optar el título de Ingeniero Industrial se realizó [o el trabajo de investigación cuyo objetivo de la tesis fue realizar una propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C. para lograr cumplir con los requerimientos del cliente, en cuanto a calidad intrínseca, disponibilidad y precio/coste. Las conclusiones que llega el investigador son: se propuso el desarrollo de la Gestión por procesos, el cual aportará la eficacia en la gestión de los procesos de la empresa, y como herramienta de normalización la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Basado en la Norma ISO 9001:2015, el cual proporcionará la eficiencia a través de la normalización de los procesos. Con la aplicación de estas propuestas se lograría cumplir los requerimientos del cliente al 100%, en cuanto a calidad intrínseca, disponibilidad y precio /coste.

La propuesta de mejora que se planteó para solucionar la problemática de O&C Metals S.A.C. fue el desarrollo de la gestión por procesos con el soporte de normalización de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, al aplicarlas a la problemática se puede corroborar que es la más adecuada para su solución ya que provee ordenamiento a los

procesos para una mejor gestión y enfoque de los mismos hacia la satisfacción del cliente (calidad).

(Orozco, 2015), en la ciudad de Chiclayo – Perú en una tesis para optar el título de Ingeniero Industrial se realizó el trabajo de investigación cuyo objetivo de la tesis fue elaborar un plan de mejora en el área de producción, para aumentar la productividad de la empresa Confecciones Deportivas Todo Sport. Las conclusiones que llega el investigador son:

Mediante la aplicación de las técnicas de la encuesta, la entrevista y la observación directa se diagnosticó que los principales problemas que afectan a la producción y el rendimiento de la empresa son: falta de compromiso y de trabajo en equipo de los trabajadores, falta de personal, incumplimiento de pedidos, movimientos innecesarios, desorden y falta de mantenimiento y de limpieza.

Se diseñó y se propuso un plan de mejora en la empresa “Confecciones Deportivas Todo Sport” basado en las Herramientas de Lean Manufacturing: el VSM y las 5S y estudio de tiempos.

2.1.3 Locales

(Benites, 2017), en la ciudad de Cajamarca- Perú se realizó el trabajo de investigación con el objetivo de proponer una propuesta de implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para el mejoramiento del PROCESO DE CASTING DEL CITE KORIWASI – CAJAMARCA Por lo cual este trabajo de investigación llega a concluir:

Con la propuesta de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2015 se mejorará el proceso de Casting del CITE Koriwasi Cajamarca en un 37% durante un periodo estimado de 05 años (pasando de un 38% de cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma a una meta estimada de 75%). El implementar este SGC, aumentará no solo el nivel de ventas, sino que impulsará un posicionamiento significativo dentro del mercado local, nacional e internacional.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 ISO

2.2.1.1 ¿Qué es ISO?

Según (Macías & Valencia, 2014) describen que la ISO (Organización Internacional de estandarización) se dio cuenta, en los años 80, de las necesidades de los ingenieros, y a partir de ellas, empezó a crear una serie de normas tendientes a establecer los principios a seguir sobre los sistemas de calidad y el aseguramiento de ésta en las organizaciones independientemente del sector económico; dichas normas llamadas ISO-9000, fueron redactadas a través del comité técnico ISO/TC- 176, quienes se basaron en conocimientos y normas de los sectores industriales, comerciales, industrial-militar y nuclear y crearon la base de los sistemas de calidad modernos, haciendo actualizaciones a la norma desde 1987 hasta la actualidad.

Según (Flores, 2015), “ Iso significa (“International Standard Organization” – Organización Internacional de Normalización), es un organismo que se dedica a publicar normas a escala internacional.

2.2.1.2 ISO 9000

Según (Macías & Valencia, 2014), la norma Iso 9000 fue la primera norma de gestión de calidad, publicada por ISO, la cual está conformada por una familia de normas. Este conjunto de normas contiene algunos de los mejores y más conocidos estándares de la ISO y proporcionan orientación y herramientas para las organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos y servicios cumplan consistentemente los requerimientos del cliente, y que la calidad este enmarcada en un proceso de mejora continua.

Dentro de las normas que conforman la familia ISO 9000 están:

- ❖ ISO 9001:2008- establece los requisitos de un sistema de gestión de calidad
- ❖ ISO 9004:2009 - se centra en cómo hacer un sistema de gestión de calidad más eficiente y eficaz
- ❖ ISO 19011:2011 - establece orientaciones sobre las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión de calidad.

2.2.1.3 Estructura de la ISO 9001:2008

Según (Macías & Valencia, 2014) la norma Iso 9001:2008 especifica los requisitos de una empresa que quiere lograr certificarse demostrando su capacidad de satisfacer al cliente, cumplir con los reglamento o que las leyes aplicables y manteniendo en marcha un sistema de gestión de la calidad que demuestre la mejora continua de la organización.

Además, se entiende la Norma se aplica a todo tipo de empresa independientemente de que produzca bienes o preste servicios, así como de su tamaño o especialidad

La norma ISO 9001:2008 es la única norma de la familia que puede ser certificada. Esta puede ser utilizada por cualquier organización, independientemente de su tamaño y cualquiera que sea su actividad económica. Sin embargo, la norma ISO 9001 se encuentra en una etapa de revisión, que se da cada cinco años, para publicar una versión actualizada en el 2015, que tenga entre otras consideraciones:

- ❖ Buscar que la norma sea más amigable con las empresas de servicio.
- ❖ Consideración de las partes interesadas en la determinación de los requisitos del producto.
- ❖ Mayor integración con otros sistemas de gestión.
- ❖ Requisitos más amigables.
- ❖ Mayor orientación hacia los resultados del negocio.

La Norma ISO 9001:2008 indica que “puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como **Planificar - Hacer - Verificar - Actuar**”. PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.”

Según (Valencia, 2012) la norma internacional ISO 9001:2008 se basa en 8 principios de gestión de calidad, los cuales guiaran a la empresa a un buen desempeño. Estos principios se mencionan en la Norma ISO 9004:2008, los cuales son los siguientes:

a. Principio 1: Enfoque al cliente

Según (Valencia, 2012) “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras del cliente, satisfacer los requisitos del cliente y esforzarse en exceder las expectativas del cliente”. El objetivo principal debe ser conseguir la satisfacción plena del cliente.

b. Principio 2: Liderazgo

Según (Valencia, 2012) “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización, crean y mantienen un ambiente interno en el cual las personas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”. Propician un excelente clima laboral, involucrando al personal en el logro de objetivos.

c. Principio 3: Participación de las personas

Según (Valencia, 2012) “Las personas, de todos los niveles, son la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades se utilicen en beneficio de la organización”, buscan la solución óptima para el logro de objetivos personales y de la compañía,

d. Principio 4: Enfoque basado en procesos

“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”. La Dirección debe dotar a la organización de una estructura que permita cumplir con la misión y la visión establecidas.

e. Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

Según (Valencia, 2012) “Identificar, entender y gestionar procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos”. Existiendo mayor integración y alineación de los procesos para mejores resultados.

f. Principio 6: Mejora continua

Según (Valencia, 2012) “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente. Empleando una orientación coherente para la mejora continua del trabajo. Estableciendo metas, efectuando mediciones para la confirmación del grado de progreso.

g. Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Según (Valencia, 2012) “Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información”. Representando los registros la fuente importante de información para el análisis basado en los hechos y toma de decisiones.

h. Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Según (Valencia, 2012) “Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

Lográndose mayor flexibilidad ante un mercado globalizado y de constante cambio, requiriéndose respuestas inmediatas ante las necesidades del cliente.

Estos principios representan los pilares del SGC, ayudando a las organizaciones a obtener mejores resultados, con un sistema fortalecido, preparado ante las exigencias del mercado y los requerimientos del cliente.

Figura 1. Principios SGC



Fuente: adaptado de <http://estrucplan.com.ar/articulos/sistema-integrado-de-gestion/>

2.2.1.4 ¿Qué es ISO 9001?

Según (Flores, 2015) “La ISO es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad y que se centra en todos los elementos de administración de la calidad con los que una empresa debe tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos y servicios”.

2.3 Calidad

2.3.1 ¿Qué es la calidad?

Según (Flores, 2015) La calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”.

El control de calidad consiste en "desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor"

(Ugaz, 2012) la calidad tiene diferentes perspectivas y definiciones que han ido evolucionando con el transcurso del tiempo. En primera instancia, una visión general de la calidad es como un proceso que comienza por el conocimiento de las necesidades de los clientes, consiguiéndose a través de la puesta a disposición de los productos y/o servicios para la satisfacción de estas necesidades y se prolonga hasta la asistencia y el servicio después de la venta.

A la calidad se puede definir desde distintos puntos de vista, en función de esto se tiene:

2.3.2 Gestión de calidad Total

Según (Ugaz, 2012) el concepto de gestión de calidad total o TQM (Total Quality Management) nació en los años cincuenta cuando un grupo de expertos, encabezado por W. Edwards Deming, Es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales y su base está en reducir los errores producidos durante el proceso de fabricación o de servicios.

Según (Ugaz, 2012) el concepto de calidad total engloba todos los procesos de la organización y a todas las personas que la componen tratando de obtener una mejora continua en los procesos que lleve a una satisfacción del cliente.

Por otro lado, según (Ugaz, 2012) sostiene que la gestión de la calidad total es una manera de mejorar constantemente el rendimiento en todos los niveles operativos en cada área funcional de una organización, utilizando todos los recursos humanos y de capital disponibles.

2.3.3 ¿Qué es el sistema de Gestión de Calidad?

Según (Flores, 2015) “Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.”

2.3.4 Objetivos de un sistema de calidad

El SGC tiene como objetivo principal lograr la satisfacción del cliente a través de:

- a. Prevención del producto no conforme y las no conformidades
- b. Mejora Continua del producto, de los procesos y la organización
- c. Cumplimiento de los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios al producto y la organización.

2.4 Productividad

2.4.1 Concepto de productividad

Productividad se define como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

Según (Arana, 2014) la productividad es genéricamente entendida como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción alcanzada}}{\text{Recurso(s) empleado(s)}}$$

La productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez, el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado.

Según (Arana, 2014) señala el principal motivo para estudiar la productividad en la empresa es encontrar las causas que la deterioran y, una vez conocidas, establecer las bases para incrementarlas. Factor más importante que afecta la productividad en la empresa viene dado por:

Recursos Humanos: Se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores

2.4.2 Definiciones de la terminología

❖ **Producción**

Según (Paredes, 2010), producción es “la fabricación de un objeto físico por medio del uso de hombres, materiales y equipo.”

Es un proceso por medio del cual se crean los bienes y los servicios económicos.

Es la actividad principal de cualquier sistema económico que está organizado precisamente para producir, distribuir y consumir los bienes y servicios necesarios para la satisfacción de las necesidades humanas

❖ **Productividad**

Según (Arana, 2014), la productividad va relacionada con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad se pueden prevenir los defectos de calidad del producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación con los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad.

❖ **Proceso de producción**

Indica que el proceso de producción o proceso productivo consiste en la creación de riqueza capaz de satisfacer las necesidades humanas mediante el empleo de materias primas, maquinaria y fuerza de trabajo además dicho proceso comprende también los servicios

❖ **Plan de Mejora**

En opinión del Ministerio de Administración Pública (2014), el plan de mejora es un conjunto de acciones planeadas, organizadas, integradas y sistematizadas que implementa la organización para producir cambios en los resultados de su gestión, mediante la mejora de sus procedimientos y estándares de servicio.

Es un conjunto de revisiones de la situación real de la empresa y la introducción de cambios en algunas áreas de la actividad o de sus tareas (sin cambiar la estrategia actual).

El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentando su productividad

2.4.3 Medición de la productividad

A continuación, se mencionan tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

❖ **Eficiencia**

Según (Orozco, 2015) es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos transformándose en productos

Según (Orozco, 2015) la eficiencia es la división entre los recursos programados y los insumos que se utilizan realmente. El índice de eficiencia, expresa la buena

utilización de los recursos en la producción de un producto en un periodo definido.

Eficiencia es hacer bien las cosas. Su fórmula es:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Producción obtenida}}{\text{Entrada de la materia prima}}$$

❖ **Efectividad.**

La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos

Según (Orozco, 2015), la efectividad es el resultado entre eficiencia y eficacia; es realizar las cosas, obteniendo resultados. El índice de efectividad expresa una buena combinación de la eficiencia y eficacia en la producción de un producto en un periodo definido. Su fórmula es:

$$\text{Efectividad} = \text{Eficiencia} \times \text{Eficacia}$$

❖ **Eficacia.**

Según (Orozco, 2015), afirma que es la división entre los productos obtenidos y las metas que se tienen fijadas; obteniendo resultados. El índice de eficacia expresa el buen resultado de la realización de un producto en un periodo definido. Su fórmula es:

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Producción lograda}}{\text{Meta}}$$

2.4.4. Aspectos para obtener mejores resultados en la productividad empresarial

- ❖ **Posibilidades de promoción.** - Mejor forma de incentivar a un empleado es la posibilidad de promoción dentro de la propia empresa. Saber que su trabajo es valorado, y que esto puede conllevar una mejora salarial o ascenso, siempre motiva a los empleados
- ❖ **Prevenir las bajas.** - Obviamente las bajas por enfermedad de los empleados no son algo que pueda solucionar una empresa, sin embargo. Puede contribuir a la reducción de las bajas por estrés o depresión se debe evitar las cargas excesivas de trabajo.
- ❖ **Horarios Flexibles.** - Si se tiene la posibilidad, es bueno ofrecer cierta flexibilidad laboral a los empleados. De forma que puedan compaginar mejor su vida profesional y personal. Sin duda un aspecto muy importante para motivarlos.

2.5 5 (S) Separar innecesarios, situar necesarios, suprimir suciedad, señalar anomalías, seguir mejorando.

Según (Orozco, 2015) considera que: las **5S** es una técnica que se utiliza en todo el mundo con excelentes resultados por su sencillez y efectividad por lo que es la primera herramienta al implantar en toda empresa que aborde el Lean Manufacturing. Produce resultados tangibles y cuantificables para todos, con gran componente visual y de alto impacto en un corto tiempo plazo de tiempo.

Los principios de las **5S** son fáciles de entender y su puesta en marcha no requiere ni un conocimiento particular ni grandes inversiones financieras.

Según (Orozco, 2015) refiere que al implementar las **5S** el objetivo es evitar que se presenten los siguientes síntomas disfuncionales en la empresa que afectan, decisivamente, a la eficiencia de la misma:

- ❖ Aspecto sucio de la planta: máquinas, instalaciones, técnicas, etc.
- ❖ Desorden: pasillos ocupados, técnicas sueltas, embalajes, etc.
- ❖ Elementos rotos: mobiliario, cristales, señales, topes, indicadores, etc.
- ❖ Falta de instrucciones sencillas de operación.
- ❖ Número de averías más frecuentes de lo normal.

Según (Orozco, 2015) define a las 5s de la siguiente manera:

- ❖ **Seiri:** Clasificar y eliminar del área del trabajo todos los elementos innecesarios o inútiles para la tarea que se realiza.
- ❖ **Seiton:** Consiste en organizar los elementos clasificados como necesarios, de manera que se encuentren con facilidad, definir su lugar de ubicación identificándolo para facilitar su búsqueda y el retorno a su posición inicial.
- ❖ **Seiso:** Limpiar, inspeccionar el entorno para identificar los defectos y eliminarlos, es decir anticiparse para prevenir defectos.
- ❖ **Seiketsu:** Consolidar las metas una vez asumidas las tres primeras “S”, porque sistematizar lo conseguido asegura unos efectos perdurables.
- ❖ **Shitsuke:** Convertir en hábito la utilización de los métodos estandarizados y aceptar la aplicación normalizada.

2.5.1 Beneficios de las 5s

La aplicación de las 5s en una empresa, ya sea de producción o de servicios proporciona grandes beneficios de diferente tipo entre los que se pueden señalar:

- ❖ La implantación de las 5S se basa en el trabajo en equipo.
- ❖ Permite involucrar a los trabajadores en el proceso de mejora desde su conocimiento del puesto de trabajo.
- ❖ Manteniendo y mejorando asiduamente el nivel de 5S conseguimos una mayor productividad que se traduce en: menos productos defectuosos, menos averías, menor nivel de existencias o inventarios, menos accidentes, menos movimientos y traslados inútiles, menor tiempo para el cambio de herramientas.
- ❖ Mediante la Organización, el Orden y la Limpieza logramos un mejor lugar de trabajo para todos, puesto que conseguimos: más espacio, orgullo del lugar en el que se trabaja, mejor imagen ante nuestros clientes, mayor cooperación y trabajo en equipo, mayor compromiso y responsabilidad en las tareas, mayor conocimiento del puesto.

2.5.2 Factores más resaltantes que afectan a la productividad

- **La sobre exigencia.** - Si se pone a los trabajadores al límite de su esfuerzo o capacidad, es muy probable que su productividad disminuya e, incluso, que acaben cayendo en una baja laboral por motivos físicos o psicológicos
- **Mala planificación de los viajes de trabajo.** - Hoy en día las videoconferencias y otros avances tecnológicos hacen innecesarios muchos viajes y desplazamientos, los cuales pueden cortar el ritmo de trabajo y además son costosos. También se deben evitar los viajes de una o más personas, en el caso de que el proyecto pueda ser realizado por un solo profesional.

- **Equipamiento obsoleto.** - Muchas veces la pérdida de productividad de una empresa se produce por no disponer del equipamiento adecuado para trabajar. Es necesario adaptarse e implementar las tecnologías de la información (TIC) en aquellas tareas diarias monótonas y de escasa calidad.
- **Reuniones al final de la jornada.** - las reuniones que se fijan después de la jornada laboral resultan poco productivas, las dificultades de concentración han aumentado. Es recomendable mantener estas reuniones. Con una duración adecuada, al inicio de la jornada cuando mentes y cuerpos se encuentran activos y descansados
- **Jornadas laborales agotadoras.** - En algunos casos pueden superar las 10 horas. Este aumento en la carga de trabajo, o en las horas dedicadas al mismo. No es bueno para la productividad y justo se consigue el efecto contrario. Es mucho más positivo establecer una estrategia de gestión del tiempo acertada.
- **Absentismo Laboral.** - Este indicador mide las ausencias de los empleados en sus puestos de trabajo por motivos de retrasos. Bajas médicas o audiencias justificadas o injustificadas. Este indicador puede ayudar a predecir bajas en el equipo o problemas de funcionamiento dentro de la empresa. En función del valor medio de la hora trabajada se puede cuantificar el impacto del absentismo en los costes de la empresa.

2.6 Implementación del sistema de gestión de calidad

2.6.1 Implementación

Para la puesta en marcha del SGC basado en los requisitos de norma ISO 9001:2008 para Rusdel SRL, se proponen los siguientes pasos y etapas:

Etapa 0: Preparación y diseño

Según (Ugaz, 2012), El punto de partida para implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la empresa está definido por la política y objetivos de calidad, En la que se definirá el alcance de la propuesta del SGC para lograr la productividad y la buena satisfacción de los clientes.

Etapa 1: Preparación del proyecto

Según (Ugaz, 2012), el autor del SGC con el consentimiento del Gerente General, será el encargado de presentar y sustentar el proyecto a la Dirección para lograr su aprobación. Así mismo, durante esta presentación se tomará nota de las observaciones, comentarios y sugerencias que puedan surgir

De tal forma La primera etapa consiste en la presentación del proyecto a la empresa, tiene una duración de 1 semana y la componen las siguientes actividades: presentación y sustentación del proyecto a la dirección a cargo del autor del SGC.

Etapa 2: Planificación

Aquí se deben establecer los recursos físicos, humanos y de información necesarios para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad. deben determinar y desarrollar los métodos, tareas, tiempos, responsabilidades, funciones y estándares requeridos en el SGC.

Etapa 3: Sensibilización y formación

Esta etapa consiste en concientizar y capacitar a los miembros de la organización en los temas básicos referentes a calidad y al SGC.

Los principales objetivos de la fase de sensibilización son:

- Implicación activa del personal afectado.
- Participación en el proceso de mejora.
- Entendimiento de la razón del cambio

Los principales objetivos de la fase de formación son:

- Aumentar la eficiencia del personal implicado.
- Desarrollar y gestionar apropiadamente la documentación del SGC.
- Proporcionar los conocimientos necesarios para el correcto funcionamiento del SGC.

Etapa 4: Implementación del SGC

El inicio de la implementación del SGC es comunicada por el Gerente General a través del Equipo de Calidad resaltando su importancia, comunicando su alcance y metodología de desarrollo al personal de la empresa involucrado.

Etapa 5: Verificación y validación

En esta etapa se deben establecer los mecanismos de seguimiento, medición y análisis necesarios para asegurarse de la eficiencia y evaluar el grado de implementación del SGC.

Etapas 6: Mejora continua

Para el mantenimiento de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, se debe contar con un proceso de mejora continua con el fin de resolver las no conformidades y corregir las faltas para que no vuelvan a ocurrir.

Esta etapa está relacionada con la mejora continua del sistema. Las actividades involucradas en esta etapa son: corrección de las no conformidades mediante acciones correctivas y preventivas, implementadas y análisis de las lecciones aprendidas para no cometer los mismos errores. Tiene una duración de 4 semanas.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1 Operacionalización de variables

3.1.1 Hipótesis

La implementación del sistema de gestión de calidad influye de manera positiva en la mejora de la productividad del área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L Cajamarca, 2018.

3.1.2 Variables

V1: Sistema de gestión de calidad

V2: Productividad

3.1.3 Matriz de operacionalidad de variables

Tabla 1. Variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Productividad	Productividad se asocia con el logro de un producto eficiente. Mediante la productividad se evalúa la capacidad para elaborar productos, servicios y el grado en que se aprovechan los recursos. De esta manera la gestión de calidad busca que una compañía logre incrementar su productividad. Según (Morales, 2014)	Cantidad de recursos empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad de Materia prima • Productividad de Mano de obra
		Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad

Elaboración: propia

Tabla 2. Variable independiente

<u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u>	<u>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>
Sistema de gestión de calidad	El propósito de un sistema de calidad es permitir conseguir, mantener y mejorar la calidad, e innovar de forma continua los procesos y servicios, en una empresa u organización. Según (Méndez & Acuña, 2009)	5 S	<ul style="list-style-type: none"> • Seiri. - Clasificar • Seiton. - Orden • Siseo. - Limpieza • Seiketsu. - Estandarización • Shitsuke. - Disciplina
		Mejora Continua	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de mejora • Elaboración de gestión del desempeño • Capacitación y desarrollo
		Enfoque hacia el cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de orientación hacia el cliente • Conocimiento de las necesidades de los clientes • Satisfacción de las necesidades de los clientes
		Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades actitudinales • Habilidades comunicacionales y de equipo • Habilidades de Dirección

Elaboración: propia

3.2 Diseño de investigación

A continuación, se presenta el diseño de investigación tal y como podemos observar en la siguiente tabla.

Tabla 3. Diseño de investigación aplicado.

Según su manipulación de variable	No experimental	Según (Jimy, 2018) este permite caracterizar el tema a investigar. Para su posterior análisis con el fin de proponer opciones de mejora
Según su profundidad	Descriptiva	Tiene como objetivo describir el comportamiento de variables (Jimy, 2018)
Según su propósito	Aplicada	Según (Jimy, 2018) se centra en encontrar estrategias para obtener el objetivo concreto
Según la naturaleza de datos	Cuantitativa, es un proceso sistemático ordenado (Carlos Arturo, 2011)	Se centra en el estudio y análisis de la realidad . (Jimy, 2018)

Elaboración: propia

3.3 Unidad de estudio

Se considera como unidad de estudio al área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L – Cajamarca: esta empresa tiene como función general vender artículos de ferretería dentro de un contexto de responsabilidad social frente a los clientes externos alrededor de la empresa. La cual se ubica en: Jr. `Progreso. 569 – Cajamarca.

3.4 Población

La población considerada para esta investigación es la Empresa Rusdel S.R.L Cajamarca – 2018.

3.5 Muestra (Muestreo o Selección)

La muestra está constituida por el área de ventas – sistema de gestión de calidad de la empresa Rusdel S.R.L Cajamarca – 2018.

3.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

En este trabajo de investigación se emplea las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

La manera para validar y garantizar la eficacia y efectividad de los instrumentos de investigación, deben estar basados y medirse con objetividad, precisión, autenticidad y veracidad de las variables en estudio.

En la tabla siguiente podemos observar el procedimiento mediante en el cual se llevó a cabo la evaluación del aprendizaje y el estudio de investigación.

Tabla 4 Técnicas de recolección de datos

Técnica	Instrumento	Fuente bibliográfica de la técnica
Encuesta	Cuestionario	Adaptado de (Rocío, 2014)
Entrevista	Check lists de verificación	(Ugaz Flores, 2012)
Observación	ficha de observación	Adaptado de (Rocío, 2014)

Elaboración: propia

En la tabla 4, se muestra que para cumplir los objetivos se utilizó la técnica, encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario en la que se aplicó al gerente de la representada y a los trabajadores. Para ello se siguió las pautas de la guía de ingeniería de la Universidad privada del norte.

Según (velezmoro, 2016), define la encuesta, como un “diseño o estrategia general no experimental que permite contrastar las hipótesis de investigación con información sobre características de poblaciones completas de personas, obtenida a través de muestras, utilizando para la recolección de datos procedimientos estandarizados de interrogación”

Materiales

El trabajo de investigación tuvo un carácter descriptivo; para la recolección de datos se realizó proyecciones y cuadros para ello se utilizó materiales de gabinete:

- Formato de observación directa,
- Como también los siguientes materiales tal como se muestra en la siguiente

Tabla 5 Utilización de Materiales

DETALLE	UNID.	CANTIDAD
Computadora.	Unid	1
Papel bond A4	Mill	1
Papel periódico	Mill	1
USB 8 Gigas	Unid	1
Cámara	Und	1
Lapiceros	Unid	5
Correctores	Unid	2
Apuntes	Unid	3
Lápices	Unid	2
CDs	Unid	2

Elaboración: propia

En la **tabla 5** se describen los diferentes materiales que se utilizó para la investigación en mención y las cantidades de cada ítem que fueron necesarios para la elaboración del instrumento y el levantamiento de la información.

3.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Procedimientos

- Las técnicas de recolección de la información empleadas se obtendrán por fuentes primarias y secundarias. Por fuentes primarias se realizarán encuestas a los colaboradores a los clientes externos. por fuentes secundarias se obtiene información mediante documentos. Textos, revistas, publicaciones periodísticas e información vía internet.
- Como primer paso se iniciará con la encuesta se aplicará a 20 clientes de la representada, la cual contara de 10 preguntas, dicha encuesta es estructura y centralizada para esclarecer diversas opiniones de los empleados y clientes de la empresa en mención.
- Se procederá a tabular la información recabada para utilizar las técnicas antes mencionadas y comprobar su validez y confiabilidad, se utilizará las herramientas de hoja de cálculo Excel y el programa estadístico informático SPSS, para corroborar y confirmar que los resultados sean iguales. Este trabajo de campo se realizará por el autor del mismo y recabado en un tiempo aproximado de un mes para levantar la información solicitada, procesada e informar los resultados.

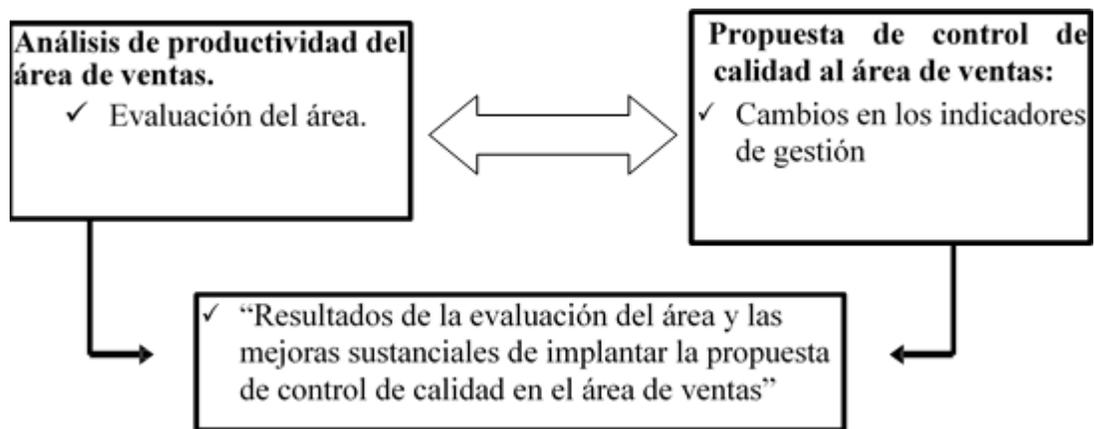
Método de Análisis

La presente investigación se apoya en el debido proceso y análisis de la información, la cual se efectuará con un software informático estadístico avanzado versión en español

Según (Yuijan 2014), se utilizará el método inductivo que sirve para conocer la situación actual de la empresa para luego proponer una estructura nueva en el área de ventas.

Para la presente investigación, se siguió con el análisis y síntesis: dos procesos que se complementaron en uno, en el cual el análisis debió interrelacionarse necesariamente con la síntesis.

Figura 2 . Proceso de análisis y síntesis para la propuesta de implantar un sistema de gestión de calidad en el área de ventas de la empresa RUSDEL S.R.L.



El método que se utilizó para SGC fue un modelo de secuenciación importante ya que partió a raíz de observaciones realizadas en el proceso de venta.

Se empleó la norma Técnica Peruana ISO 9001:2008. La cual se basa en la metodología conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA).

Figura 3. Fases del sistema de SGC



Elaboración: propia

CAPITULO 4. CRONOGRAMA

A continuación, se presenta la tabla con el Cronograma en el cual se muestran las actividades necesarias a realizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, y la duración de cada una de ellas.

Tabla 6. Cronograma de actividades

N° ACT	ACTIVIDAD	SEMANAS																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	Definición del tema a investigar	■	■																			
2	Formulación del problema, objetivos, justificación alcance y limitaciones			■	■																	
3	Desarrollo de la metodología: población, muestra, técnicas e instrumentos y variables					■	■															
4	Desarrollo de marco teórico: antecedentes, bases teóricas.							■	■	■												
5	Análisis y presentación de datos: Analizar la situación actual de la empresa.										■	■	■									
6	Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008														■	■	■					
7	Conclusiones																	■	■			
8	Presentación final y entrega del trabajo de Investigación																			■	■	■

Elaboración: propia

En la tabla n° 6 Se puede observar a través del diagrama de Gantt el cronograma con las respectivas actividades y el tiempo determinado en la que se está llevando a cabo el curso de proyecto de tesis hasta culminar la tesis.

CONCLUSIONES

- Luego de diagnosticar el estado actual, se concluye que la empresa busca la mejora continua de sus procesos y estrategias de ventas ya que este es un requisito esencial para mantener sus operaciones en el mercado actual donde día a día la competencia va incrementado.
- La situación inicial de Rusdel SRL muestra un 65% de ventas del 100 por ciento de la meta esperada lo que implica una baja productividad que no permiten lograr los objetivos esperados. Para ello se creará una metodología clara que permita satisfacer plenamente las necesidades del cliente, y lograr los objetivos esperados.
- Se definirá procedimientos y formatos, identificación y ubicación de registros, especificaciones entre otros documentos de vital importancia para el mejor funcionamiento de la empresa
- Se concluye, con la implementación de herramientas tecnológicas y de técnicas especializadas de la gestión de calidad se generará valor a la empresa
- Se estableció que existe influencia entre la implementación de un sistema de gestión de calidad en la productividad del área de ventas
- Se estableció que existe influencia entre la implementación de un sistema de gestión de calidad en la productividad del área de ventas

REFERENCIAS

- Arana, L. A. (2014). Mejora De Productividad En El Área De Producción De Carteras En Una Empresa De Accesorios De Vestir Y Artículos De Viaje. Lima.
- Benites, R. P. (2017). Propuesta De Implementación De Un Sistema De Gestión De La Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2015 Para El Mejoramiento Del Proceso De Casting Del Cite Koriwasi- Cajamarca. Cajamarca.
- Benítez, A. G., Lazcano, M., Tejada, P., Tlatoa, C., & Uriarte, C. (2012). Metodología Para La Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad Y Su Certificación En La Norma Iso 9000. Mexico.
- Carlos Arturo, M. (2011). Metodología De La Investigación Cuantitativa Y Cualitativa. En Libro Didáctico De Metodología De La Investigación (Pág. 19).
- Coaguila, A. F. (2017). Propuesta De Implementación De Un Modelo De Gestión Por Procesos Y Calidad En La Empresa O&C Metals S.A.C. Arequipa.
- Espino, E. (2016). Implementación De Mejora En La Gestión Compras Para Incrementar La Productividad En Un Concesionario De Alimentos. Proyecto Profesional, Universidad San Ignacio De Loyola, Lima.
- Flores, C. X. (2015). Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2008 Para La Empresa Promanti Cia. Ltda. Guayaquil - Ecuador.
- Huamani, Y. M., & Armaulía, M. A. (2017). Diseño E Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad Según La Norma Iso 9001:2015 En Una Droguería De Dispositivos Médicos. Lima.
- Jimy, O. C. (2018). Guía De Investigación Científica. Universidad Del Norte.
- López Piza, K. Y., & Roa Niño, À. E. (2016). Desarrollo De Un Sistema De Gestión De Calidad En La Compañía Tecnología Predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. Bajo Los Lineamientos De La Norma Iso 9001:2015. Bogotá.
- Macías, L. L., & Valencia, M. À. (2014). Actualización Del Sistema De Gestión De Calidad De La Empresa: Colectivos Del Café Ltda. A La Norma Iso 9001:2015.
- Méndez, J. D., & Acuña, N. A. (2009). Diseño Del Sistema De Gestión De La Calidad Basado En Los Requisitos De La Norma Iso 9001:2008 Para La Empresa Dicomtelsa. Bogotá.
- Morales, C. (2014). La Medición De La Productividad Del Valor Agregado Una Aplicación Empírica En Una Cooperativa Agroalimentaria (Vol. 8). Costa Rica.
- Orozco, E. S. (2015). Plan De Mejora Para Aumentar La Productividad En El Área De Producción De La Empresa Confecciones Deportivas Todo Sport. Chiclayo.

- Paredes, E. M. (2010). Modelo De Gestión De Producción Y Su Incidencia En As Ventas De La Empresa La Raíz Del Jeans Del Cantón Pelileo. Ambatto Ecuador.
- Rocio, R. (2014). Propuesta De Un Sistema De Gestion Para Optimizar La Calidad Y Productividad En La Empresa Construcciones Cesanca, C.A. Orientado A Los Sistemas De Informacion Gerencial. Proyecto Profesional, Valencia.
- Rocio, R. (2014). Propuesta De Un Sistema De Gestion Para Optimizar La Calidad Y Productividad En La Empresa Construcciones Cesanca, C.A. Orientado A Los Sistemas De Informacion Gerencial. Proyecto Profesional, Universidad Privada De Carabobo, Valencia.
- Ugaz Flores, L. A. (2012). Propuesta De Diseño E Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2008 Aplicado A Una Empresa De Fabricación De Lejías. Lima.
- Ugaz, L. A. (2012). Propuesta De Diseño E Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad Basado En La Norma Iso 9001:2008 Aplicado A Una Empresa De Fabricación De Lejías. Lima.
- Valencia. (2012). Implementación De un Sistema De Gestión De Calidad Iso 9001:2008 En Una Pyme De Confección De Ropa Industrial En El Perú, Con Énfasis En Producción. Lima.
- Valencia, R. (2012). Implementación De Un Sistema De Gestión De Calidad Iso 9001:2008 En Una Pyme De Confección De Ropa Industrial En El Perú, Con Énfasis En Producción. Proyecto Profesional, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima.

ANEXO

Matriz de consistencia

TITULO	Implementación de un sistema de gestión de calidad y su influencia en la productividad del área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L	
PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVO GENERAL
¿Cómo influye la implementación de un sistema de gestión de calidad en la productividad del área de ventas de la empresa Rusdel SRL?	La implementación de un sistema de gestión de calidad influye de manera positiva en la mejora de la productividad del área de ventas de la empresa Rusdel SRL	Determinar la influencia de la implementación de un sistema de gestión de calidad en la productividad del área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L.
	VARIABLES	OBJETIVOS ESPECIFICOS
	<p style="text-align: center;">V1.</p> <p style="text-align: center;">Sistema de gestión de calidad</p> <p style="text-align: center;">V2.</p> <p style="text-align: center;">Productividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Diagnosticar, y determinar el estado actual del área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L ❖ Diseñar la propuesta de implementación, en el área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L ❖ Implementar un sistema de gestión de calidad en el área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L ❖ Medir, la productividad en el área de ventas de la empresa Rusdel S.R.L
DISENO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
No Experimental Descriptivo con diseño transversal.	<p style="text-align: center;">POBLACIÓN</p> <p style="text-align: center;">Empresa Rusdel S.R.L</p> <p style="text-align: center;">MUESTRA</p> <p style="text-align: center;">Área de ventas Sistema de gestión de calidad</p>	<p style="text-align: center;">TECNICA</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Encuesta ❖ Observación ❖ Revisión documental <p style="text-align: center;">INSTRUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cuestionario ❖ Ficha de observación ❖ Ficha de revisión documental