

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA GRÁFICA VULCANO SAC EN EL DISTRITO DE BREÑA, LIMA, 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Carlos Andrés Heshiki Nakama
Carlos Maximiliano López Aponte

Asesor:

Mg. Lic. Luis Edgar Tarmeño Bernuy

Lima - Perú

2021



DEDICATORIA

A Dios, por su amor incondicional
a pesar de no ser digno de ello y a mi esposa por
ser mi amiga, compañera y apoyo
en todos los objetivos que me he trazado.

Carlos Andrés Heshiki Nakama

A mi hijo Nicolás quien es el motor y motivo
que me impulsa a realizar todos mis sueños,
a Shirley, que con su amor y comprensión
respaldó todas las decisiones que he tomado en mi vida,
y a mis padres, quienes se esforzaron desde mi infancia a
formarme cada día como una mejor persona.

Carlos Maximiliano López Aponte

AGRADECIMIENTO

A mis padres por haberme formado con los valores que vivo hoy en día, a mi centro de labores que me permitió y apoyó para poder estudiar esta carrera, a la Universidad Privada del Norte y en especial al Mg. Lic. Luis Edgar Tarmeño Bernuy por su asesoría y consejos para sustentar esta investigación.

Carlos Andrés Heshiki Nakama

A la Universidad Privada del Norte, por brindarme las herramientas y el conocimiento que me ayudaron a fortalecer y consolidar mi vocación como administrador y al Mg. Lic. Luis Edgar Tarmeño Bernuy, quien me guio en el desarrollo y finalización de este proyecto.

Carlos Maximiliano López Aponte

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MÉTODO	9
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	33
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	48
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Validación de juicio de expertos</i>	33
Tabla 2 <i>Prueba de normalidad</i>	35
Tabla 3 <i>Análisis de confiabilidad</i>	36
Tabla 4 <i>Frecuencia Sistema de Calidad</i>	37
Tabla 5 <i>Frecuencia Enfoque al Cliente</i>	38
Tabla 6 <i>Frecuencia Liderazgo</i>	39
Tabla 7 <i>Frecuencia Gestión de Procesos</i>	40
Tabla 8 <i>Frecuencia 5S</i>	41
Tabla 9 <i>Frecuencia Gestión de Recursos</i>	42
Tabla 10 <i>Correlación Hipótesis General</i>	44
Tabla 11 <i>Correlación Hipótesis Específica 1</i>	45
Tabla 12 <i>Correlación Hipótesis Específica 2</i>	46
Tabla 13 <i>Correlación Hipótesis Específica 3</i>	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Certificado ISO 9001:2015 Gráfica Vulcano</i>	12
Figura 2 <i>Evolución de la Gestión de la Calidad</i>	18
Figura 3 <i>Beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad</i>	19
Figura 4 <i>Ciclo de Registro ISO 9000</i>	19
Figura 5 <i>Definición de Calidad con enfoque al cliente</i>	20
Figura 6 <i>Ciclo PHVA: Mejora Continua</i>	21
Figura 7 <i>Concepto de Mejoramiento en japonés</i>	22
Figura 8 <i>Representación de un proceso</i>	23
Figura 9 <i>Las 5</i>	24
Figura 10 <i>Formulación e implantación efectiva de la estrategia de recursos</i>	24
Figura 11 <i>Matriz de operacionalización de variable: Gestión de Calidad</i>	28
Figura 12 <i>Matriz de operacionalización de variable: Mejora Continua</i>	28
Figura 13 <i>Instrumento: Cuestionario</i>	30
Figura 14 <i>Flujograma de procedimiento</i>	32
Figura 15 <i>Escala de Confiabilidad</i>	36
Figura 16 <i>Frecuencia Sistema de Calidad</i>	37
Figura 17 <i>Frecuencia Enfoque al Cliente</i>	38
Figura 18 <i>Frecuencia Liderazgo</i>	39
Figura 19 <i>Frecuencia Gestión de Procesos</i>	40
Figura 20 <i>Frecuencia 5S</i>	41
Figura 21 <i>Frecuencia Gestión de Recursos</i>	42
Figura 22 <i>Nivel de correlación de variables</i>	43

RESUMEN

Hoy en día, las exigencias del mercado globalizado han forzado a las empresas a usar y perfeccionar técnicas y procedimientos que garanticen la calidad de sus productos y servicios usando métodos de mejora continua y así estandarizar sus procesos. Es por ello, que nuestra investigación tiene como objetivo contribuir a la comunidad científica con la determinación de la relación entre la gestión de la calidad y la mejora continua en la empresa Gráfica Vulcano SAC, en el distrito de Breña, Lima, 2021. Para este fin, la metodología que se usó para su desarrollo tuvo un enfoque cuantitativo, del tipo correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Además, se utilizó el cuestionario como única herramienta de recolección de datos y dada la coyuntura social a causa de la pandemia Covid -19 se realizó de manera virtual a 15 colaboradores de la empresa siendo este el total de nuestra población y muestra, formulando un total de 18 preguntas. Finalmente, se realizó el procesamiento de datos estadísticos, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de 0. 949, lo que comprueba la existencia de una relación positiva fuerte entre nuestras dos variables.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Mejora continua, Sistema de calidad, Enfoque al cliente, Liderazgo, Gestión de procesos, 5S, Gestión de recursos.

ABSTRACT

Today, the demands of the globalized market have forced companies to use and improve techniques and procedures that guarantee the quality of their products and services using continuous improvement methods and thus standardize their processes. That is why our research aims to contribute to the scientific community with the determination of the relationship between quality management and continuous improvement in the company Gráfica Vulcano SAC, in the district of Breña, Lima, 2021. For this Finally, the methodology used for its development had a quantitative approach, of the correlational type, with a non-experimental and cross-sectional design. In addition, the questionnaire was used as the only data collection tool and given the social situation due to the Covid -19 pandemic, it was carried out virtually to 15 company employees, this being the total of our population and sample, formulating a total of 18 questions. Finally, statistical data processing was carried out, obtaining as a result a correlation coefficient of 0.949, which confirms the existence of a strong positive relationship between our two variables.

Keywords: Quality Management, Continuous improvement, Quality system, Customer focus, Leadership, Process management, 5S, Resource management.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La gestión de calidad ha sido, y sigue siendo utilizada por grandes empresas en el mundo, ya sea con un enfoque occidental (Total Quality Management) o con el tradicional enfoque japonés (Company Wide Quality Control) en ese sentido (Suarez - Barraza, 2009, p.287) nos habla de la importancia de relacionarse con métodos de mejora continua, como el kaizen y su influencia muy marcada con el sistema de producción “lean thinking” que impulso y desarrolló la empresa Toyota, el cual le permitió posicionarse como unas de las empresas pioneras en la producción de automóviles a grandes cantidades y con buenos índices de calidad, esto se logró gracias a la participación activa que tuvieron sus empleados, y las sugerencias que arrojaba su sistema de mejora en la eliminación de desperdicios.

Por ello, consideramos que es imprescindible orientar a las empresas al desarrollo de una cultura de mejora continua de sus procesos, incluyendo la participación de todo el equipo de trabajo, la motivación e innovación creativa, todo esto como respuesta a la necesidad que existe para llegar a ser competitivos en el mercado, la prosperidad de los procesos no es una opción, es considerada una necesidad. (Aulisos, Miles y Quintillán, 2002, p.2).

Es más, Berna (2015) nos habló de la importancia de reducir costos operativos, tiempos de respuesta y ejecución orientadas hacia el cliente aplicando la reingeniería de procesos, ya que nos servirá para realizar una revisión minuciosa de los procesos y permitir reinventarse con el único propósito de alcanzar los objetivos indispensables y hasta superar las expectativas planificadas. Por ello, consideramos que las empresas deben dedicarse plenamente a trabajar por conseguir la satisfacción total de sus clientes (TQM), aplicando la mejora continua y ejecutando estándares mínimos de calidad que demuestren el sacrificio puesto en la finalización

de un producto o servicio ofrecido, la involucración de los trabajadores en la empresa y su compromiso demostrarán con orgullo los excelentes frutos obtenidos por la organización. (Flores, 2014, p.9).

Y es por ello por lo que consideramos que la gestión de calidad no solo ha enriquecido con notoriedad la gestión de las empresas, también ha avalado la calidad de los servicios y productos, generando seguridad en los empresarios para así encaminarlos a invertir en mercados rígidos; además de guiarlos a entender los ideales que engloban los comercios; llegando a explorar plazas extranjeras y conseguir acuerdos para sustituir productos y desarrollar franquicias. (Demuner y Mercado, 2011, p.92).

Ganarse la lealtad de los clientes significa un inmenso desafío hoy en día, pues los modelos de negocio han obligado a las empresas a someterse a una transformación a consecuencia de los factores globales, tales como los tecnológicos, sociales, económicos y de mercado, imponiéndoles renovar o amoldar sus procesos en favor de su competitividad, sin embargo, la certificación internacional en sistemas de calidad aporta a la organización capacitación y conocimiento en los procesos de gestión. (Bribiescas y Romero, 2014, p.114).

En la actualidad las empresas perciben infinidad de cambios, por lo que no pueden seguir operando bajo compendios arcaicos, la necesidad de adaptar e innovarse es inminente, garantizar su duración en el tiempo será la consecuencia de incluir en sus procesos nuevos instrumentos gerenciales y modernas conjeturas. Por ello la inserción de un sistema de gestión de calidad (SGC) en la organización es una alternativa viable para conseguirlo. (Lima y Colmenárez, 2014, p.43).

Y si nos adentramos en el contexto de un sistema de gestión de calidad, también debemos mencionar al ciclo de Deming o PHVA, considerado como un ciclo que se encuentra en una constante circulación, pues calza perfecta en cualquiera de los procesos previos establecidos, esta herramienta nos permitirá planear, implementar, controlar y mejorar

continuamente, aplicados a los productos y procesos de nuestra SGC. (García, Quispe y Ráez, 2003, p.92).

Frente a esta realidad problemática la empresa Grafica Vulcano SAC, es una imprenta que inició sus operaciones en el año 2012 en el distrito de Breña, la cual brinda servicios de diseño e impresión gráfica offset y digital. Durante los primeros años de constituida la empresa le costó mucho desenvolverse en un mercado tan competitivo como el de la industria gráfica, conociendo que en este medio competían diversas empresas tanto formales e informales; estos últimos con precios muy debajo del mercado, pero sin contar con un buen control y nivel de calidad. Es así como, la alta dirección tomó la decisión de optar por una certificación internacional que les diera un valor agregado, por lo que finalmente en el 2016 obtuvieron la acreditación ISO 9001:2015 logrando estandarizar y documentar todos sus procesos por medio de un adecuado Sistema de gestión de calidad (SGC), estableciendo una política de calidad comprometida a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes contando con personal calificado, innovando en sus productos, cumpliendo los requisitos legales, mejorando continuamente sus procesos y gestionando sus riesgos hacia el logro de la estrategia organizacional.

No obstante, al hacer una revisión de la literatura en artículos científicos encontramos diversas investigaciones que hablan de la implementación del sistema de gestión de calidad como también de la mejora continua. Sin embargo, existe una escasa cantidad de artículos que hablen sobre la correlación entre ambas. Es por ello, que el objetivo del presente estudio es determinar la relación de la gestión de la calidad y la mejora continua en Gráfica Vulcano SAC y con los resultados obtenidos contribuir en una futura toma de decisiones estratégicas de la empresa y a la vez, aportar a la comunidad científica sobre el estudio de estas variables.

Figura 1

Certificado ISO 9001:2015 Gráfica Vulcano



Tomado de *Certificados en ISO 9001:2015*, por Gráfica Vulcano, 2017, <https://graficavulcano.com/>

En ese sentido, también realizamos una revisión a los antecedentes de diversos artículos donde por ejemplo Angulo (2020) en la ciudad de Trujillo, en su tesis cuyo objetivo fue determinar en qué medida la propuesta de un sistema de gestión de la calidad incrementa la rentabilidad de una empresa del sector calzado, se logró identificar que las inspecciones de calidad no estaban siendo eficientes y se hallaron gran número de no conformidades reportadas y alta cantidad de materia prima desechada y con defectos. Luego de los análisis realizados al área de calidad mediante el diagrama de Ishikawa y revisar las oportunidades de mejora en base a la ISO 9001:215, se llega a la conclusión que, estableciendo la propuesta de un SGC, sí logra aumentar en un 52% la rentabilidad de Calzado Del Piero.

Goycochea (2019) en la ciudad de Huamachuco, en su tesis busca determinar la relación que existe entre la gestión de recursos materiales y evaluación de resultados de satisfacción en una institución educativa. Para tal fin, utilizó un diseño de investigación no experimental transaccional del tipo correlacional y para la obtención de los resultados se utilizó la técnica de

la encuesta y el cuestionario como herramienta para la recolección de los datos de una muestra de 145 personas, concluyendo que la relación que existe entre ambas variables califica a nivel medio, y además señala que es importante que los responsables de la gestión de recursos materiales cumplan con sus funciones de suma significancia como son el planificar, organizar, dirigir y controlar con el fin de lograr dicha gestión.

Parreño (2018) en la ciudad de Ambato - Ecuador, en su trabajo de investigación el cual tuvo como objetivo planificar y estructurar un sistema de gestión en base al ciclo de mejora continua con el fin de lograr la excelencia educativa en la carrera de economía y mediante ello en toda la Universidad Central de Ecuador. Para ello, la metodología aplicada fue de un tipo de investigación descriptiva y correlacional con un enfoque mixto, cualitativo al abordar el marco teórico en base a antecedentes de distintos estudios y cuantitativo para corroborar las hipótesis planteadas por medio de la recolección de datos. Posteriormente se realizó un análisis de cada proceso aplicado en la carrera en mención y por medio de indicadores de gestión se les evaluaron y se ejecutó una propuesta de prestación del servicio educativo para cumplir con los objetivos de dichos indicadores por medio de la metodología de mejora continua. Finalmente, se llega a la conclusión de que el sistema de gestión de calidad será significativo para lograr la eficiencia y sostenibilidad de todos los procesos educativos.

Tamara (2018) en la ciudad de Huaraz, en su tesis aborda el tema del liderazgo transformacional en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción, en donde como objetivo principal describe las principales características de dichas variables mediante un enfoque cuantitativo y aplicando una encuesta a 50 MYPES de dicho sector. Encontrando que de las encuestadas con respecto a la planificación, organización y cumplimiento de metas solo un 32% casi siempre lo aplican, de la misma manera con igual porcentaje solo algunas veces se preparan talleres de formación y prevención de riesgos en obras para sus empleados. Por otro lado, un 50% de las empresas declara que no confían en sus

colaboradores y por parte de los colaboradores en estas empresas solo un 38% algunas veces confían en sus superiores. De esta manera se obtiene como conclusión que la gestión de calidad y el liderazgo transformacional en las empresas de este rubro no se están aplicando de una manera adecuada debido a la falta de interés por parte de ellas e influenciando negativamente al desarrollo de los propios colaboradores.

Castro, Cortés y Sánchez (2017) en Bogotá, en su tesis de grado tuvieron como objetivo realizar un análisis del desempeño de los procesos de la empresa Flexo Spring S.A.S. para posteriormente proponer un plan de mejora teniendo como base la gestión de calidad, apoyados en la norma ISO 9001:2015. La justificación de dicha investigación radica en los problemas detectados por la magnitud de reprocesos producidos a causa de las disconformidades expresadas por los clientes con respecto al producto final. Para ello, la metodología aplicada fue la de recopilar información con respecto a los procesos, registros históricos, formatos, etc. referentes al sistema de gestión de calidad. Luego proceder con un análisis de la data recopilada, realizar análisis de causa y efecto y en base a las normas vigentes proponer herramientas o sistemas tecnológicos que apoyen a la gestión y la retroalimentación. Se llegó a la conclusión de que aun contando la organización con un sistema de gestión basado en ISO 9001:2008 hubo ciertas falencias y que luego de la presente investigación se logró obtener un mayor conocimiento de la empresa y se detectaron los puntos a mejorar para así lograr una propuesta de estrategias y metodologías orientadas a los lineamientos de la ISO 9001:2015 lo cual ayudará en la toma de decisiones futuras y permitirá a la organización continuar siendo una de las empresas fuertes del sector de empaques flexibles del país.

Bisso (2017) en la ciudad de Trujillo, en su trabajo de investigación en donde el objetivo fue evaluar la influencia de un sistema de gestión ISO 9001:0015 en la satisfacción del cliente externo e interno de la clínica dental Los Alpes, procedió a analizar y reconocer los requisitos no cumplidos de la norma, posteriormente se implementó la documentación, se capacitó al

personal y se evaluó por medio de auditorías el cumplimiento de todos los puntos del sistema. Además, se midió la satisfacción con la escala Likert utilizando la técnica de la encuesta a clientes internos y externos antes y después de la implementación del sistema de gestión de calidad. Concluyó el estudio determinando el incremento de satisfacción de los clientes y colaboradores del centro médico.

Báez (2016) en la ciudad de Quito – Ecuador, en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue el diseño de un sistema de gestión de calidad debido a que la empresa Britel S.A. se encontraba dentro de un mercado muy competitivo y tenía diversos problemas como la ausencia de procedimientos documentados, falta de procedimientos que indiquen cómo funcionaba toda la organización por lo que no podían evaluar sistemáticamente los resultados de eficiencia en los procesos y gestión. Utilizó una metodología teórica explicativa sustentando su investigación bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015. Concluyendo así, que el sistema de gestión de calidad logra que las empresas se desenvuelvan de forma ordenada, sistemática, eficiente y certificable. Añadiendo también que para el correcto funcionamiento de este sistema es muy importante la revisión, el control, la ejecución y el mejoramiento continuo de procesos.

Barona (2016) en la ciudad de Ambato - Ecuador, su proyecto de investigación tuvo como fin desarrollar y proponer un proceso de mejora continua con el fin de mejorar el área productiva de la empresa KF Barona, la cual tiene 15 años en el mercado ambateño atendiendo al nicho de calzados para hombres con muy buenos diseños y calidad pero que al transcurrir de los años perdió competitividad por la falta de control y gestión en sus procesos. La metodología aplicada fue tipo descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Se utilizaron hojas de verificación y entrevistas para conocer la situación de la empresa e identificando así los procesos que puedan haber estado arrojando la mayor cantidad de defectos. El proyecto concluyó con la propuesta del desarrollo del ciclo PHVA de Deming y determinando la

importancia del desarrollo de indicadores de gestión para lograr los objetivos propuestos en dicha investigación.

Alayo y Becerra (2014) en la ciudad de Lima, en su tesis sustentaron sobre la implementación de un plan de mejora continua en el área de producción la empresa Agroindustrias Kaizen aplicando la metodología PHVA. En ella, el objetivo principal de fue el de contribuir con la optimización de la empresa a través de la implementación de nuevas tecnologías, diseñar y rediseñar procesos para alcanzar una mayor productividad. Se utilizaron diferentes herramientas tales como la filosofía 5S, planes estratégicos, matriz IPERC, entre otros. Luego de 9 meses de estudios y propuestas se logró diseñar e implementar el plan de mejora continua lo cual arrojó resultados entre 34.88% al 70% en indicadores de efectividad productiva.

Céspedes (2014) en la ciudad de Lima, en su tesis de grado el objetivo fue implementar un sistema de gestión por medio de la mejora de procesos en la empresa ENVIROEQUIP SAC. Para ello, para la identificación de la problemática de la empresa y hallar la causa raíz utilizo la herramienta del brainstorming (lluvia de ideas) e hizo empleo del diagrama de espina de pescado (Ishikawa) y diagrama de Pareto. Finalmente se logra definir y proponer un sistema de Gestión de calidad complementado con planes de documentación, capacitaciones, auditorías, flujo de caja, entre otros, para que sea implementado en toda la organización demostrando así mediante las proyecciones un crecimiento significativo en los indicadores de productividad.

López (2011) en México D.F, en su tesis la cual tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de un sistema de gestión de calidad con el que pudieran cumplir todos los requerimientos que el cliente solicite en el sector manufacturero de la microempresa, pero de una manera planificada y sistemática y dentro de un proceso de mejora continua a bajo costo. Nos menciona que la justificación de esta investigación se debe a que este sector en particular

enfrenta una dificultad al competir con empresas de una estructura mayor y por lo que no les permiten obtener mayor participación en el mercado. La metodología empleada fue analizar la información obtenida en el campo por medio de cuestionarios al dicho sector y se analizó bibliografía con respecto a las normas vigentes en materia de sistemas de gestión de calidad. El resultado hallado fue que la mayoría de los microempresarios manufactureros no implementaba un sistema de gestión de calidad por considerarlo fuera de su presupuesto y con demasiados requerimientos de certificación y normativas por cumplir. Finalmente concluyen con una propuesta y modelo adaptable para que los empresarios de dicho sector puedan aplicarlo voluntariamente.

Como fundamento teórico de la gestión de la calidad, Pola (1988) menciona que ella permite tomar medidas para administrar de una manera sistemática y ordenada los objetivos de calidad que una empresa desea lograr involucrando a toda la organización en su conjunto.

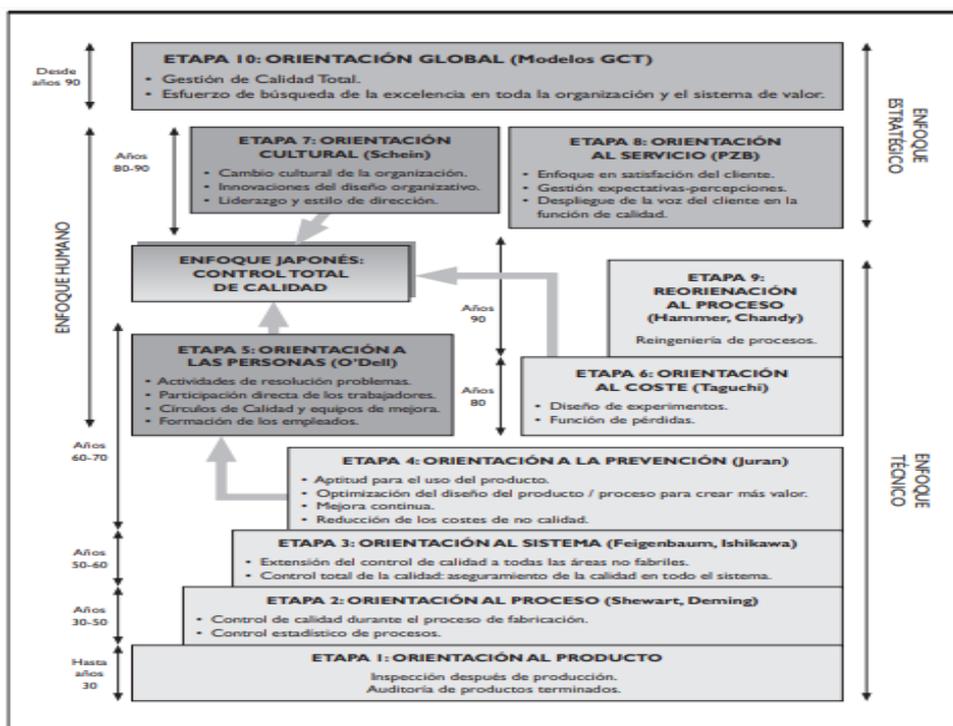
Por otro lado, Cortés (2017) lo describe como un sistema con el cual las empresas pueden cumplir con las exigencias de los clientes, reconociendo a través de ello los estándares de calidad que solicitan y de esta manera gestionar y controlar procesos que otorguen confianza a la misma organización para su mejora constante y logrando de esta manera la satisfacción de los clientes.

Con respecto a la evolución de la gestión de la calidad según Camisón et al. (2006) afirman que, si bien hoy en día comprendemos que la calidad en toda organización es parte de un sistema que tiene como objetivo ser más competitivos a nivel internacional, antiguamente solo se le veía orientada a revisiones de los productos y procesos del rubro industrial por medio de controles estadísticos y posteriormente fueron añadidos temas con enfoques sobre la calidad del servicio. Esto debido a que desde hace poco más de un siglo este concepto ha venido cambiando constantemente ya que se ha ido añadiendo nuevas ideas gracias a los aportes de

distintos actores a nivel mundial. Además, mencionan que esta se superpone a través del tiempo, dividiéndolos en 10 generaciones, debido a las diferentes teorías y aportes que los diferentes países han hecho sobre este tema y agrupándolos en 3 enfoques diferentes (técnico, humano y el estratégico de la gestión de calidad).

Figura 2

Evolución de la Gestión de la Calidad



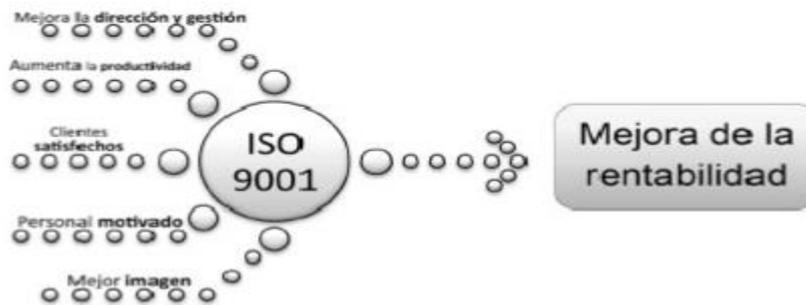
Tomado de *Evolución de la Gestión de la Calidad* (P.79), por Camisón et al., 2006, Pearson Educación S.A

En esta misma línea de tiempo de la evolución de la gestión de calidad, en 1979, se estableció un comité técnico compuesto por representantes de 20 países con el cual comenzó la creación de una serie de normas internacionales llamadas ISO 9000. Debido a ello hoy en día el comercio internacional no podría ser realidad si no existieran esos lineamientos estandarizados que ayudan a mantener altos niveles de calidad entre proveedores y compradores, reconociendo los procesos, su ciclo e interacción con otros procesos que sean

importantes para el sistema de administración de calidad de las organizaciones. La responsable de formular y actualizar estas normas es la organización internacional de estandarización (ISO) la cual tiene su sede en Ginebra, Suiza. (Summers, 2006, p.35).

Figura 3

Beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad



Fuente: López, P. Novedades ISO 9001:2015, Madrid, 2016, p.26.

Figura 4

Ciclo de Registro ISO 9000

Decidir la implementación de ISO 9000	Establecer el comité directivo	Realizar auditorías internas	Continuar la auditorías internas	Implementar y documentar procedimientos	Revisar, mejorar, actualizar y aplicar medidas correctivas	Iniciar los procedimiento previo de evaluación	Realizar la evaluación del registro	Complementar el registro
Conformar el comité administrativo	Comunicar las intenciones a toda la corporación	Organizar el sistema de calidad	Comenzar la documentación:	Primera Visita	con base a la primera visita	Corregir deficiencias		Implementar mejora continua
Desarrollar el plan estratégico	Seleccionar y capacitar a los equipos de auditoría	Seleccionar el auditor (o certificador)	Analizar procesos		Revisar el manual de calidad	Documentar e implementar prácticas		Realizar auditoría de seguimiento
Comenzar la capacitación entorno a ISO 9000	Continuar la capacitación en torno a ISO 9000	Continuar la capacitación de los equipos de auditoría	Redactar procedimientos		Realizar documentación por parte de la dirección			Continuar revisiones por parte de la dirección
Adiestrar a la fuerza laboral	Continuar el adiestramiento	Continuar la capacitación en tornoa ISO 9000	Continuar la capacitación de los equipos de auditoría					
Evaluar costos	Empezar la implementación de las normas	Continuar el adiestramiento	Continuar la capacitación en tornoa ISO 9000					
Realizar auto-evaluación		Definir áreas susceptibles de mejora	Continuar el adiestramiento					
			Crear el manual de calidad					
			Implementar nuevos procedimientos					

Fuente: Summers, D. Administración de la calidad, México, 2006, p.39

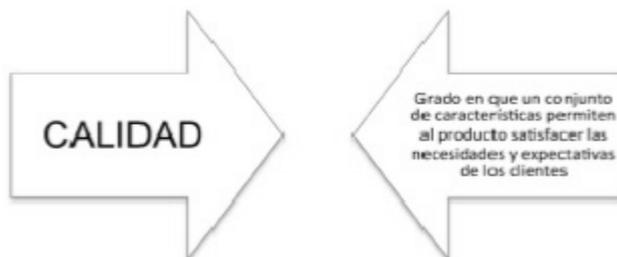
Para nuestra investigación consideramos como dimensiones de la variable de gestión de calidad a los siguientes:

El sistema de calidad, ya que según (Cuatrecasas, 2010) para la norma ISO este constituye dentro de su estructura las responsabilidades, los procedimientos y el manejo de recursos que apoyen a realizar una buena gestión de calidad. (p.336).

Así mismo, el enfoque al cliente debido a que este enfoque se refiere en cumplir o sobrepasar con los requerimientos de calidad que solicite el cliente sobre su producto. (Torres, Ruiz y Martínez, 2012, p,106).

Figura 5

Definición de Calidad con enfoque al cliente



Fuente: López, P. Novedades ISO 9001:2015, Madrid, 2016, p.35.

Y por último, el liderazgo, ya que según (Portela, 2016) lo menciona como una de las herramientas más importantes en el manejo de la calidad de una organización. Esto debido a que sin este factor sería muy difícil encaminar a que las personas que laboran en ella puedan contribuir y así comprometerse a lograr los objetivos trazados y el éxito.

Existe una amplia información de distintos autores sobre los fundamentos teóricos de la mejora continua de procesos (MPC), las cuales con el transcurrir del tiempo se han ido concentrando como un enfoque en mejorar los flujos de procesos mediante un estudio

sistemático de sus actividades. Estos estudios han sido agrupados por las aproximaciones que tienen permitiendo conocer sus técnicas, metodologías y herramientas; además del nivel de evolución de mejora entre ellas. (Suarez, 2007, p.34).

En ese sentido, quizá el método que viene siendo más usado dentro de un sistema de calidad es el PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) siendo este, un ciclo de mejoramiento en cuatro pasos que nos posibilita identificar y mejorar distintas problemáticas en los procesos. Planear trata sobre constituir los objetivos y metas que se requieren conseguir, hacer se refiere a establecer los planes de acción a seguir, verificar es comprobar y hacer el seguimiento si las acciones tomadas han logrado la mejora deseada y actuar se refiere a realizar las modificaciones necesarias según los resultados obtenidos. (Lara y Muñoz, 2005, P.10).

Figura 6

Ciclo PHVA: Mejora Continua



Fuente. Tomado de Norma NTC-ISO 9001:2000, citado en López y Storino, Bogotá, 2007, p.28.

A su vez también podemos mencionar a una metodología encargada de revolucionar gran parte de las industrias en el hemisferio oriental, hablamos del Kaizen, según (Bonilla et al., 2020) esta técnica es conocida como la llave del éxito competitivo japonés, siendo una filosofía de mejora continua que influye en los plazos de entregas, costos, proveedores, trabajadores, entre otros, influyendo en todos los aspectos de la organización. (P.37).

Esta Filosofía nos habla de realizar el mayor empeño posible para mejorar los estándares de calidad que actualmente tenemos en nuestra empresa y lograr superarlos constantemente. Para ello es necesario que nos fijemos en los esfuerzos que realizan las personas que trabajan en los procesos reconociéndolos y logrando que se identifiquen con todo lo que hacen y no solo en los productos o servicios que brindamos. (Lara y Muñoz, 2005, P.9).

Figura 7

Concepto de Mejoramiento en japonés



Fuente: Bonilla et al., Mejora continua de los procesos: Herramientas y técnicas, Lima, 2020, p.37.

Por lo tanto, se considera que la mejora continua es una estrategia con la cual toda organización puede mejorar su participación en el mercado mediante la utilización de acciones y recursos en todos sus niveles que le permite ir superando sistemáticamente sus propios estándares de productividad y calidad, minimizando los costos y tiempo de respuesta e incrementando así la satisfacción de los clientes. A la vez, permite agilizar el retorno de la inversión identificando y corrigiendo problemas en aquellos procesos que generan residuos. (Bonilla et al., 2020, p23).

En ese mismo contexto, debemos definir claramente las dimensiones que abarca la mejora continua en nuestra investigación, siendo estas las siguientes:

La gestión de procesos, como un elemento que facilita el desarrollo y se adapta a la operatividad de los mismos, cuya finalidad es la mejorar continua de las percepciones obtenidas por los clientes y la continuidad de sus operaciones, superando los retos tecnológicos y competitividad que exige el mercado, en tal sentido podemos adaptar a este mecanismo un sistema que permita la flexibilidad que se necesita para poder ser usado por cualquier persona, siendo el más adecuado el ciclo PDCA o PHVA. (Grijaldo et al., 2002, p8).

Figura 8

Representación de un proceso



Fuente: García et al., Mejora continua de la calidad de procesos, 2003, p.91

Las cinco “S”, que vendría a ser una de las herramientas de soporte de la filosofía de mejora continua Kaizen, las cuales tiene como finalidad que el trabajador aplique y cumpla con cinco pautas esenciales logrando cambios positivos en su actitud hacia el trabajo que realiza. Esta metodología nació paralelamente al movimiento de calidad total de los años 50 en Japón. (Bonilla et al., 2020, P.32).

Figura 9

Las 5

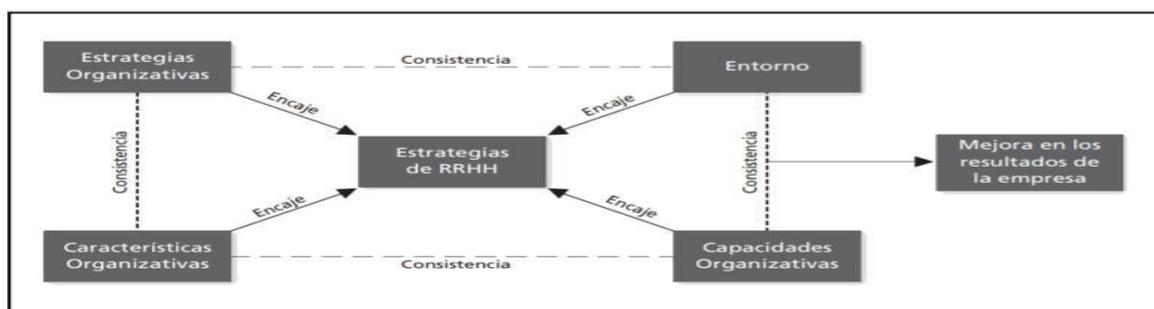
<i>Seiri</i> (clasificar):	Diferenciar entre elementos necesarios e innecesarios, en el ambiente de trabajo.
<i>Seiton</i> (organizar):	Disponer en forma ordenada los elementos clasificados como necesarios.
<i>Seiso</i> (limpiar):	Desarrollar un sentido de limpieza permanente en el lugar de trabajo.
<i>Seiketsu</i> (normalizar):	Estandarizar las prácticas para mantener el orden y limpieza, y practicar continuamente los principios anteriores.
<i>Shitsuke</i> (perseverar):	Vencer la resistencia al cambio y hacer un hábito de las buenas prácticas.

Fuente: Imai, M., Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo, Bogotá, 1998.

Asimismo, la gestión de recursos, la cual implica que los procesos auditados dentro de un sistema de gestión de calidad cuenten con un adecuado manejo de recursos, no solo materiales si no también humanos, y así poder implementar las mejoras continuadas que se requieran para alcanzar la satisfacción del cliente. (Velasco, 2005, p.208).

Figura 10

Formulación e implantación efectiva de la estrategia de recursos



Fuente: Gómez-Mejía et al., Gestión de recursos humanos, Madrid, 2005, p.36

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

- ¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la mejora continua en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo el sistema de calidad se relaciona con la gestión de procesos en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021?
- ¿De qué manera el enfoque al cliente se relaciona con las 5S en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021?
- ¿Cómo se relaciona el liderazgo con la gestión de recursos en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021?
-

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación de la gestión de calidad y la mejora continua en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación del sistema de calidad y la gestión de procesos en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021
- Determinar la relación del enfoque al cliente y las 5S en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021

- Determinar la relación del liderazgo y la gestión de recursos en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña en el distrito de Breña, Lima, 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La gestión de calidad se relaciona significativamente en la mejora continua en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021

1.4.2. Hipótesis específicas

- El sistema de calidad se relaciona significativamente con la gestión de procesos en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021
- El enfoque al cliente se relaciona significativamente con las 5S en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021
- El liderazgo se relaciona significativamente con la gestión de recursos en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1 Tipo de investigación

Con base en las afirmaciones de Hernández et al. (2014) la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que este comprueba las hipótesis a través de la recolección de datos y analizándolos estadísticamente, así mismo el tipo de investigación es correlacional, en ese sentido los mismos autores nos indican que este tipo de investigación tiene como finalidad verificar o encontrar el grado de compatibilidad o asociación que pueda haber entre dos o más conceptos, estudios, ideas o percepciones, además tiene un diseño no experimental ya que siguiendo el mismo aporte de los autores antes mencionados nos dicen que esta clase de estudios no hace ninguna modificación a la variable independiente para poder observar el efecto que tiene sobre las otras variables.

Apoyados en lo que refiere Sanca (2011) debido a que nuestra investigación se realizó en un momento y lugar determinado y no hubo que volver a realizarla nuevamente por alguna observación encontrada, esta es de corte trasversal.

En las siguientes figuras mostramos las matrices de operacionalización de las variables:

Figura 11

Matriz de operacionalización de variable: Gestión de Calidad

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p>Gestión de calidad</p> <p>La gestión de la calidad es un sistema con el cual las empresas pueden cumplir con las exigencias de los clientes, reconociendo a través de ello los estándares de calidad que solicitan y de esta manera gestionar y controlar procesos que otorguen confianza a la misma organización para su mejora constante y logrando de esta manera la satisfacción de los clientes. (Cortés, 2017)</p>	<p>Sistema de Calidad</p> <p>Según Cuatrecasas (2010), para la norma ISO este constituye dentro de su estructura las responsabilidades, los procedimientos y el manejo de recursos que apoyen a realizar una buena gestión de calidad</p>	Identificación	1	<p>Escala Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo, ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
		Conocimiento	2	
		Control de procesos	3	
	<p>Enfoque al cliente</p> <p>Este enfoque se refiere en cumplir o sobrepasar con los requerimientos de calidad que solicite el cliente sobre su producto. (Torres et al, 2012)</p>	Planificación	4	
		Diseño	5	
		Desarrollo del producto	6	
	<p>Liderazgo</p> <p>Según Portela (2016), lo menciona como una de las herramientas más importantes en el manejo de la calidad de una organización. Esto debido a que sin este factor sería muy difícil encaminar a que las personas que laboran en ella puedan contribuir y así comprometerse a lograr los objetivos trazados y el éxito.</p>	Motivación	7	
		Compromiso	8	
		Acompañamiento en la cultura de calidad	9	

Figura 12

Matriz de operacionalización de variable: Mejora Continua

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p>Mejora Continua</p> <p>La mejora continua es una estrategia con la cual toda organización puede mejorar su participación en el mercado mediante la utilización de acciones y recursos en todos sus niveles que le permite ir superando sistemáticamente sus propios estándares de productividad y calidad, minimizando los costos y tiempo de respuesta e incrementando así la satisfacción de los clientes. A la vez, permite agilizar el retorno de la inversión identificando y corrigiendo problemas en aquellos procesos que generan residuos. (Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega, 2020, p23)</p>	<p>Gestión de procesos</p> <p>La gestión de procesos, como un elemento que facilita el desarrollo y se adapta a la operatividad de los mismos, cuya finalidad es la mejoría continua de las percepciones obtenidas por los clientes y la continuidad de sus operaciones, superando los retos tecnológicos y competitividad que exige el mercado, en tal sentido podemos adaptar a este mecanismo un sistema que permita la flexibilidad que se necesita para poder ser usado por cualquier persona, siendo el más adecuado el ciclo PDCA o PHVA. (Grijaldo et al., 2002)</p>	Planificación	10	<p>Escala Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo, ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
		Innovación	11	
		Resultados enfocados en la mejora continua de procesos	12	
	<p>Las 5s</p> <p>Las cinco “S”, que vendría a ser una de las herramientas de soporte de la filosofía de mejora continua Kaizen, las cuales tiene como finalidad que el trabajador aplique y cumpla con cinco pautas esenciales logrando cambios positivos en su actitud hacia el trabajo que realiza. Esta metodología nació paralelamente al movimiento de calidad total de los años 50 en Japón. (Bonilla et al., 2020)</p>	Implicación	13	
		Conocimiento	14	
		Cumplimiento de las 5s	15	
	<p>Gestión de recursos</p> <p>Implica que los procesos auditados dentro de un sistema de gestión de calidad cuenten con un adecuado manejo de recursos, no solo materiales si no también humanos, y así poder implementar las mejoras continuadas que se requieran para alcanzar la satisfacción del cliente. (Velasco, 2005).</p>	Planificación	16	
		Identificación	17	
		Disponibilidad de los recursos de la empresa	18	

2.2 Población y Muestra

Según Hurtado (2000) la población de una investigación son un grupo de seres, eventos o elementos que son afines entre sí y sobre los cuales se obtendrán las conclusiones. Así mismo, con respecto a la muestra, para definirla el investigador puede acceder con facilidad a toda la población ya que toda investigación no requiere necesariamente de un muestreo. En ese sentido, para el desarrollo de la presente investigación además se utilizará la técnica de muestreo no probabilístico de tipo intencional debido a que el total de la población de Gráfica Vulcano SAC lo componen un total de quince (15) colaboradores, los mismos que pertenecerán a la muestra (Otzen y Manterola, 2017).

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica que se utilizará en el presente estudio será la encuesta ya que consideramos que es la forma más eficiente de compilar la información. Según García y Giacobbe (2009), las encuestas pasaron a ser las técnicas de investigación más practicadas en el ámbito social, por que facilitan la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra amplia; y los datos se limitan a los delineados por las preguntas que componen el cuestionario precodificado. Así mismo, el instrumento de recopilación de datos que se aplicará en la presente investigación será el cuestionario, ya que consiste en una serie de preguntas acerca del problema de investigación. Las respuestas se formulan por escrito, tarea realizada por la persona encuestada o por el encuestador, personalmente o auto administrado (por correo, teléfono, medios digitales, etcétera).

En la siguiente figura mostramos la estructura del cuestionario elaborado:

Figura 13

Instrumento: Cuestionario

ESCALA DE MEDIDA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	NI de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD					
SISTEMA DE CALIDAD					
1					
2					
3					
ENFOQUE AL CLIENTE					
4					
5					
6					
LIDERAZGO					
7					
8					
9					
VARIABLE 2: MEJORA CONTINUA					
GESTION DE PROCESOS					
10					
11					
12					
LAS 5S					
13					
14					
15					
GESTION DE RECURSOS					
16					
17					
18					

2.4 Procedimiento

Para el desarrollo del presente trabajo, luego de identificar el problema de la investigación se conversó con el Gerente General de Gráfica Vulcano SAC explicándole el objetivo y solicitándole así la autorización para realizarla en su empresa. Una vez obtenida la aprobación se definió que el tamaño de la muestra sería la población total de la empresa con sus 15 colaboradores; seguidamente se definió también a la encuesta como la técnica a utilizar y se diseñó el instrumento del cuestionario para proceder a la recolección de datos.

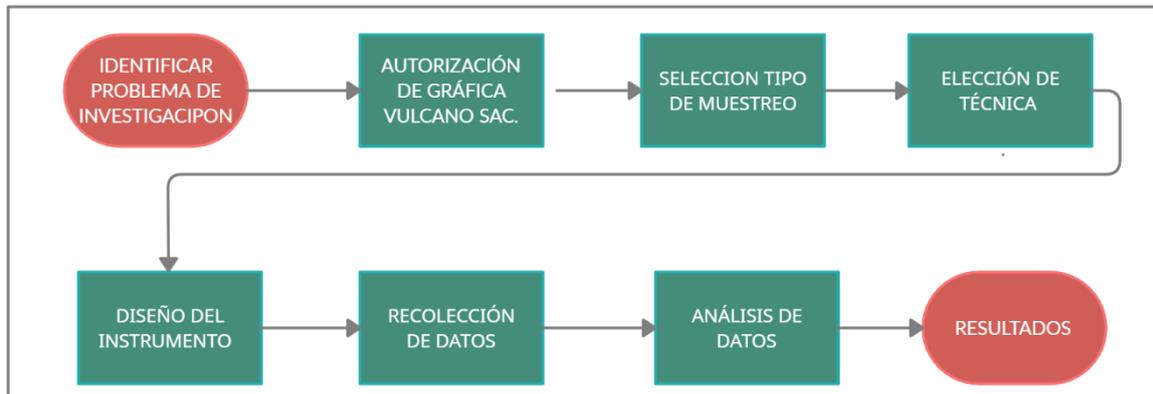
Posteriormente, se coordinó con el Responsable del Sistema de Gestión de la empresa para poder realizar la encuesta a los colaboradores de manera virtual por medio del Google Form.

Una vez obtenida toda la información a través del instrumento antes mencionado, procedimos a verificarlos y analizarlos utilizando un software informático llamado SPSS, el cual según García y Giacobbe (2009) indican que es un software estadístico de fácil uso para el investigador, con la cual se pueden utilizar todas las pruebas necesarias para diferentes estudios, en especial las de ciencia sociales. A través de este software y por medio del coeficiente de alfa de Cronbach se determinó la fiabilidad de los datos obtenidos. Así mismo, debido a que nuestra muestra es pequeña utilizamos el criterio de Shapiro-Wilk en la prueba de normalidad con la cual se obtuvo resultados con los que procedimos a determinar la correlación de las variables por medio del coeficiente de correlación de Spearman y así obtener los resultados de las hipótesis planteadas.

Finalmente, se presentan los resultados obtenidos en el análisis en tablas estadísticas y se llegan a las conclusiones de la investigación.

Figura 14

Flujograma de procedimiento



Aspectos éticos

La presente investigación se compromete a respetar la propiedad intelectual y autoría en el contenido de la misma, además de guardar absoluta discreción sobre los datos e información que pudiera llegar a ser sensible o confidencial de la organización, a su vez informar de los resultados obtenidos a la empresa Gráfica Vulcano SAC para que puedan ser de ayuda en la toma de decisiones y aportar al futuro desarrollo empresarial de la misma, también se usaran datos verídicos y fuentes confiables para respaldar los resultados de la investigación, además de respetar y usar correctamente las normas APA séptima edición.

Limitaciones

En el desarrollo de la investigación se presentaron diferentes limitaciones, como la restricción de movilización decretada por el gobierno debido a la coyuntura social y sanitaria a causa de la pandemia Covid 19, esto limitó a realizar la recolección de datos de manera presencial, en su vez tuvo que remplazarse con cuestionario digital apoyados en la página web de Google forms, así también la presencia física en las coordinaciones, sustituyéndolas por reuniones virtuales a través de plataformas digitales como zoom o Google meets.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Validación del instrumento por juicio de expertos

El juicio de expertos es definido por Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008) citados por Robles y Rojas (2015) como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (p.2). La validación de nuestro instrumento fue realizada por el juicio de cuatro expertos docentes de la Universidad Privada del Norte (UPN) quienes por medio de diez criterios de evaluación le dieron la validez requerida, lo cual se refleja en la tabla 1:

Tabla 1

Validación de juicio de expertos

Indicadores	Criterios	Juicio de expertos							
		Dr. Jorge Malpartida		Dr. Abel Oruna		Mg. Raúl Bacigalupo		Mg. Luis Cárdenas	
		Var. 1	Var. 2	Var. 1	Var. 2	Var. 1	Var. 2	Var. 1	Var. 2
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.	5	5	5	5	5	5	5	5
2. Objetividad	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	5	5	5	5	5	5	5	5
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	5	5	5	5	5	5	5	5
4. Organización	Existe una organización lógica.	5	5	5	5	5	5	5	5
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	4	4	5	5	4	4	5	4
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	4	4	5	5	5	5	5	5

7. Coherencia	Entre los problemas, objetivos e hipótesis. Basado en aspectos	5	5	5	5	5	5	5	5
8. Consistencia	teóricos y científicos.	5	5	5	5	5	5	5	5
9. Conveniencia	Adecuado para resolver el problema. Cumple con los procedimientos	5	5	5	5	4	4	4	4
10. Metodología	adecuados para alcanzar los objetivos.	5	5	5	5	5	5	5	5
Puntaje		48	48	50	50	48	48	49	48
Promedio Instr.V1		48.75							
Promedio Instr.V2		48.5							
Validación:		Válido, aplicar							

Nota:

- Cada indicador ha sido valorado del 1 al 5 (1. Mala, 2. Insuficiente, 3. Regular, 4. Buena, 5. Excelente)
- Juicio de expertos (Véase los formatos validados en el Anexo n°3)

Lo expresado en la **tabla 1** indica que el promedio del puntaje alcanzado en la validación de juicio por los cuatro expertos del instrumento de la variable 1 es de 48.75 y del instrumento de la variable es de 48.5, lo cual dicha valoración nos indica que ambos instrumentos han sido validados para aplicar.

Análisis de Normalidad

Para el desarrollo de la investigación y tomando en cuenta el tamaño de la muestra se realizó la prueba de normalidad basado en las respuestas de 15 trabajadores de la empresa Gráfica Vulcano SAC, a su vez se utilizó la prueba estadística Shapiro-Wilk, siendo esta la más indicada según el tamaño de nuestra muestra, en ese sentido Carmona y Carrión (2015) nos manifiestan que esta prueba inicialmente se direccionó para muestras pequeñas, es decir

menores a 50, como también nos dicen que se basan en correlaciones y regresiones que fueron utilizadas en modelos estadísticos completos para la verificación de normalidad (p. 84).

Tabla 2

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad	,188	15	,162	,831	15	,010
Mejora continua	,183	15	,188	,851	15	,018

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Tomando en cuenta que nuestra muestra ha sido pequeña, utilizamos el criterio de “Shapiro-Wilk” en la prueba de normalidad con la cual se obtuvo como resultados valores para la variable independiente con 0.010 y para la dependiente con 0.018 indicados en la **tabla 2**. Por tal motivo, se utilizará el estadígrafo de Spearman para analizar la correlación de las variables.

Análisis de confiabilidad

En relación al resultado de confiabilidad que se obtiene de nuestro instrumento de recolección de datos Hernández et al. (2014) concluyen que, para calcular la confiabilidad de un instrumento hay diferentes procedimientos, sin embargo, todas siguen el mismo patrón y fórmulas que dan por resultado el coeficiente de fiabilidad, muchos de estos fluctúan entre 0 lo cual indica que una nula confiabilidad y 1 la confiabilidad total.

Para el cálculo se utilizará el alfa de Cronbach, herramienta que se basa en la consistencia interna o medidas de adherencia, sobre ello Hernández et al. (2014) nos dice que “su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento,

simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente” (p. 290). Según Ruiz (2013) nos indica en la **figura 15** la escala de medición del coeficiente de confiabilidad:

Figura 15

Escala de Confiabilidad

Magnitud				
Muy Baja	Baja	Moderada	Alta	Muy Alta
0.01 - 0.20	0.21 - 0.40	0.41 - 0.60	0.61 - 0.80	0.81 - 1.00
Rangos				

Fuente: Elaboración propia: Datos adaptados de Ruiz (2013, p.99)

Tabla 3

Análisis de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	18

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

En la **tabla 3** comprobamos que el Alfa de Cronbach es de 0.910 lo cual según la **figura 15** nos indica que la confiabilidad del instrumento es muy alta.

Distribución de frecuencias

Las respuestas obtenidas de cada dimensión a través de nuestro cuestionario fueron procesadas con el SPSS programa estadístico encargado de alcanzar la distribución de frecuencias, que según Mason y Lind en Bernal (2010) nos dice que “es el agrupamiento de datos de categorías que muestran el número de observaciones de cada categoría” (p. 199), a su vez Hernández et al (2014) aporta que estos datos pueden complementarse con porcentajes

anexados a cada categoría para hacerlos más informativos, como así también al momento de redactar los resultados se deben realizarse un breve descripción o como forma de comentario.

Tabla 4

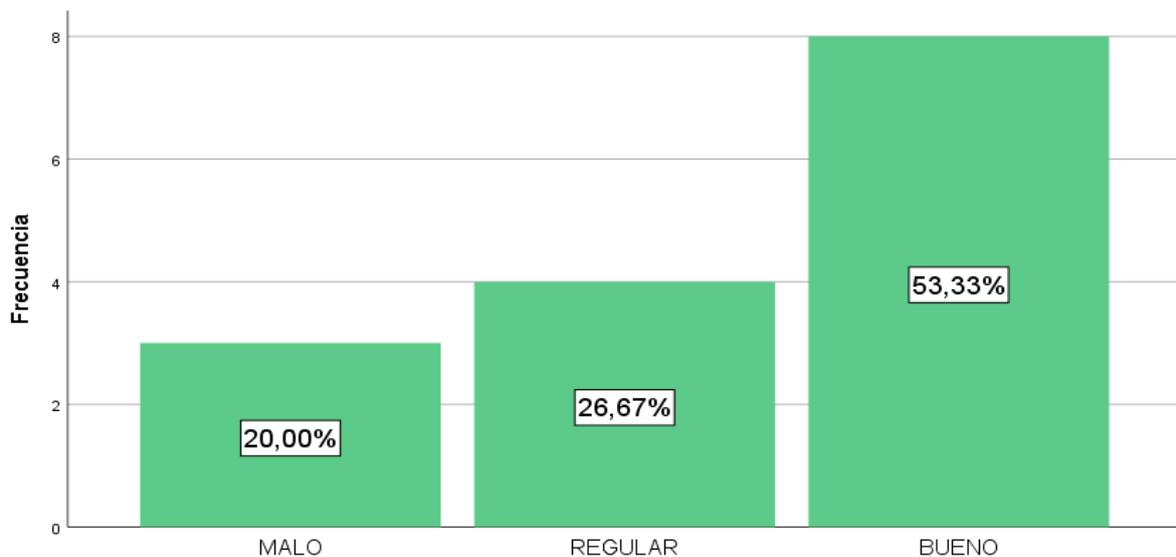
Frecuencia Sistema de Calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	20,0	20,0	20,0
	Regular	4	26,7	26,7	46,7
	Bueno	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Figura 16

Frecuencia Sistema de Calidad



Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según el análisis de frecuencia de la presente dimensión expresados en la **tabla 4** y **figura 16**, el 53.33% de los encuestados considera que el sistema de calidad en Gráfica Vulcano es bueno, mientras que un 26.67% lo menciona como regular y un 20% como malo.

Tabla 5

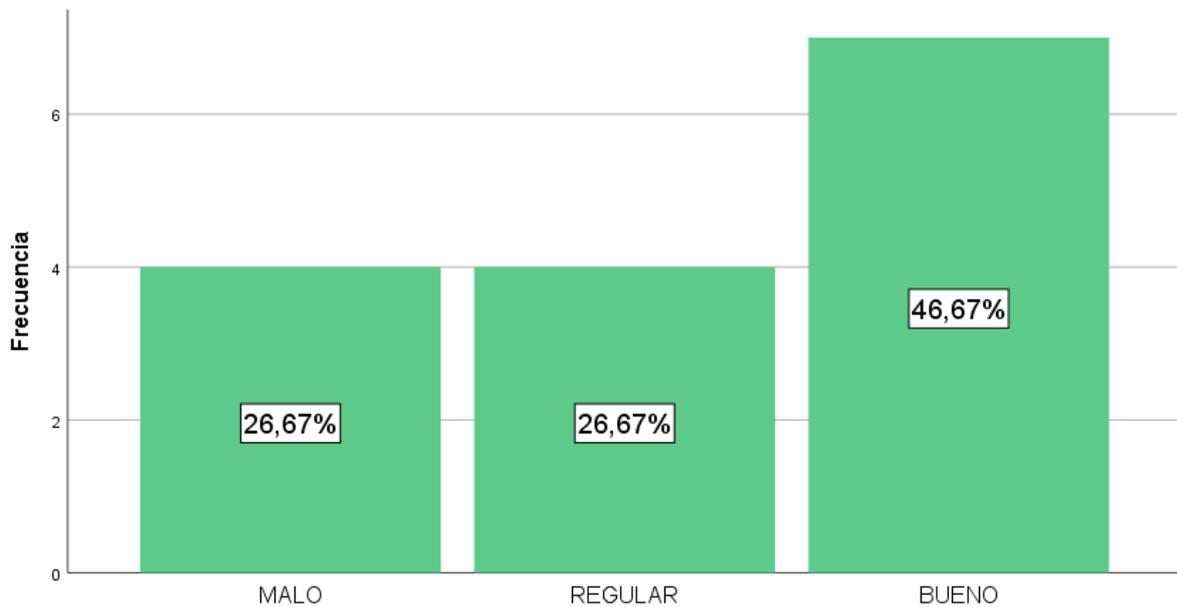
Frecuencia Enfoque al Cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	26,7	26,7	26,7
	Regular	4	26,7	26,7	53,3
	Bueno	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Figura 17

Frecuencia Enfoque al Cliente



Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según el análisis de frecuencia de la presente dimensión expresados en la **tabla 5** y **figura 17**, el 46.67% de los encuestados considera que el enfoque al cliente en Gráfica Vulcano es bueno, mientras que un 26.67% lo menciona como regular y otro 26.67% como malo.

Tabla 6

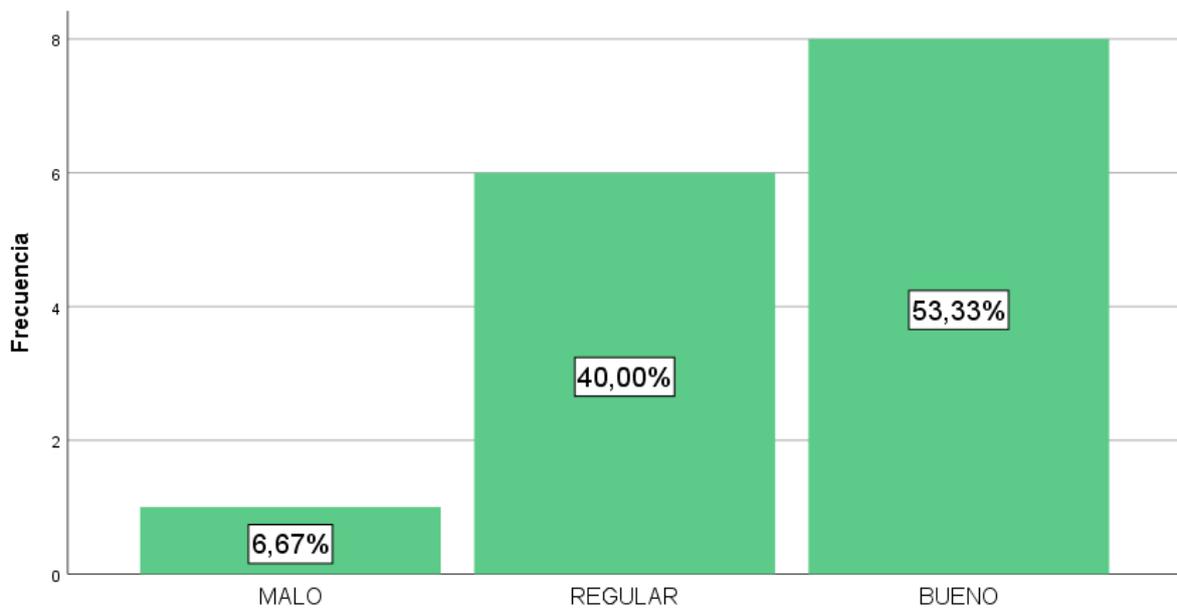
Frecuencia Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	6,7	6,7	6,7
	Regular	6	40,0	40,0	46,7
	Bueno	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Figura 18

Frecuencia Liderazgo



Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según el análisis de frecuencia de la presente dimensión expresados en la **tabla 6** y **figura 18**, el 53.33% de los encuestados considera que el liderazgo en Gráfica Vulcano es bueno, mientras que un 40.00% lo menciona como regular y otro 6.67% como malo.

Tabla 7

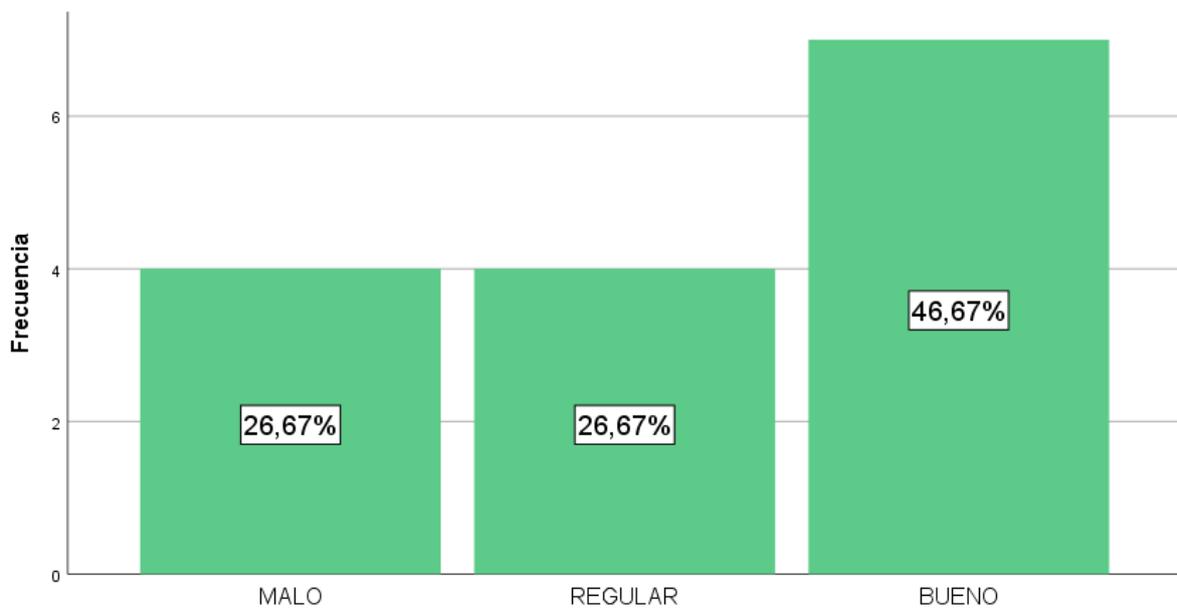
Frecuencia Gestión de Procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	26,7	26,7	26,7
	Regular	4	26,7	26,7	53,3
	Bueno	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Figura 19

Frecuencia Gestión de Procesos



Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según el análisis de frecuencia de la presente dimensión expresados en la **tabla 7** y **figura 19**, el 46.67% de los encuestados considera que la gestión de procesos en Gráfica Vulcano es buena, mientras que un 26.67% lo menciona como regular y otro 26.67% como malo.

Tabla 8

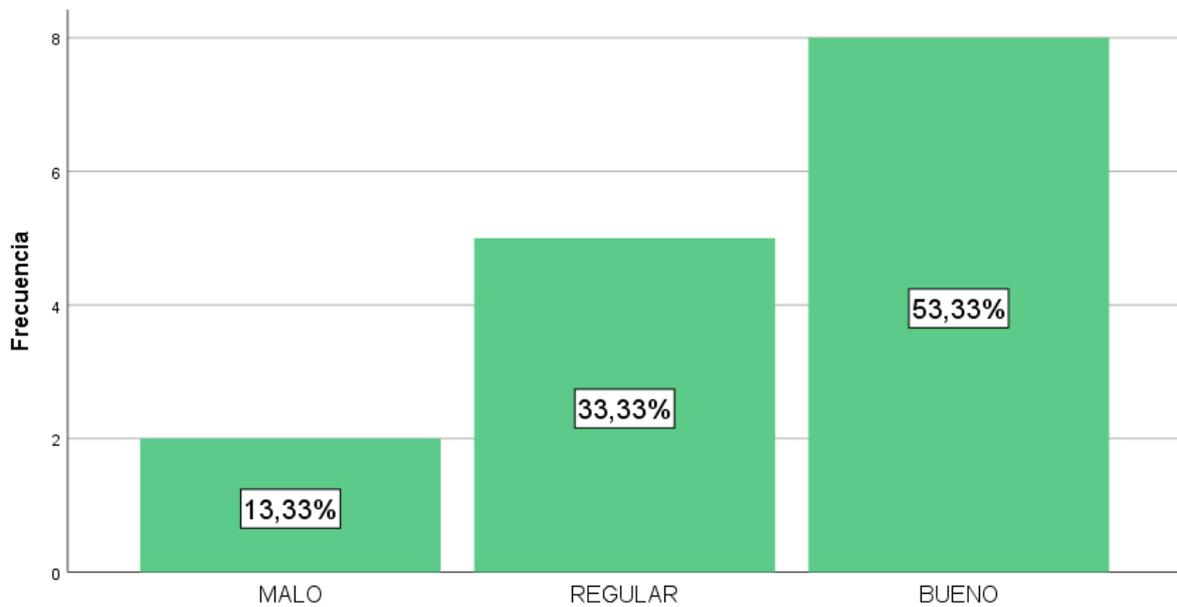
Frecuencia 5S

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	2	13,3	13,3	13,3
	Regular	5	33,3	33,3	46,7
	Bueno	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Figura 20

Frecuencia 5S



Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según el análisis de frecuencia de la presente dimensión expresados en la **tabla 8** y **figura 20**, el 53.33% de los encuestados considera que la aplicación de las 5S en Gráfica Vulcano es buena, mientras que un 33.33% lo menciona como regular y otro 13.33% como malo.

Tabla 9

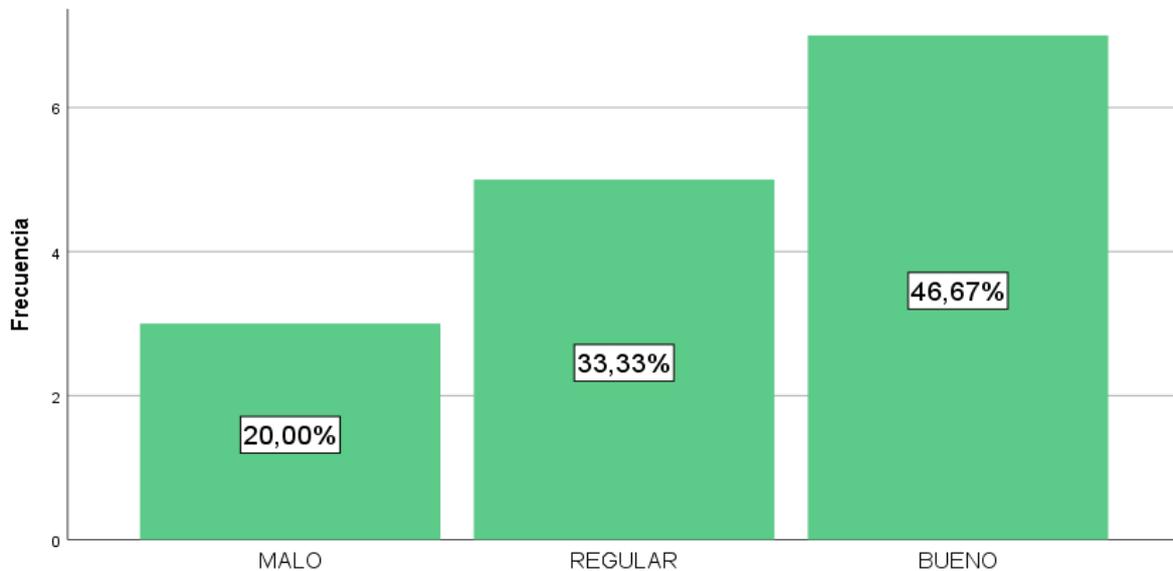
Frecuencia Gestión de Recursos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	20,0	20,0	20,0
	Regular	5	33,3	33,3	53,3
	Bueno	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Figura 21

Frecuencia Gestión de Recursos



Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según el análisis de frecuencia de la presente dimensión expresados en la **tabla 9** y **figura 21**, el 46.67% de los encuestados considera que la gestión de recursos en Gráfica Vulcano es buena, mientras que un 33.33% lo menciona como regular y otro 20% como malo.

Comprobación de la hipótesis

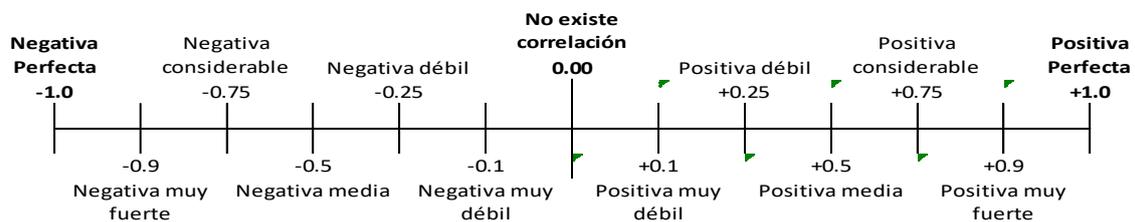
Antes de realizar la comprobación de la hipótesis es necesario mencionar a que nos referimos con hipótesis, para Bernal (2010) “es una suposición o solución anticipada del problema objeto de la investigación” a su vez también aporta que el objetivo del autor de la investigación es guiarse a comprobar tal hipótesis o suposición, también indica que una hipótesis afirmativa no aporta veracidad a los resultados recogidos, solo quedara como evidencia a su favor (p.136).

Para Hernández et al (2014) las hipótesis mencionan aquello que deseamos probar en nuestra investigación.

Explicado esto, y aplicando a la investigación se usará el coeficiente de R de Spearman para la comprobación de la hipótesis, ya que según Mondragón (2014) este coeficiente permite hallar el punto de asociación entre ambas variables, además de determinar la dependencia o independencia de estas (p. 100). En la **figura 22** podremos visualizar el nivel de correlación de variables:

Figura 22

Nivel de correlación de variables



Fuente: Elaboración propia: Datos adaptados de *Hernández et al. (2014, p.305)*

Prueba de hipótesis general

H₁: La gestión de calidad se relaciona significativamente en la mejora continua en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021

H₀: La gestión de calidad no se relaciona significativamente en la mejora continua en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021

Tabla 10

Correlación Hipótesis General

			Gestión de calidad	Mejora continua
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,949**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Mejora continua	Coefficiente de correlación	,949**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		15	15	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Los datos expresados en la **tabla 10** indican un coeficiente de correlación de 0.949 lo que expresa una correlación positiva muy fuerte según lo muestra la **figura 22** entre las variables de Gestión de calidad y Mejora continua. Por otro lado, muestra un nivel de significancia de 0.000 lo que indica que existe un 100% de confianza aceptando así la hipótesis alterna y rechazando la nula.

Prueba de hipótesis específica 1

H₁: El sistema de calidad se relaciona significativamente con la gestión de procesos en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021

H₀: El sistema de calidad no se relaciona significativamente con la gestión de procesos en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021

Tabla 11

Correlación Hipótesis Específica 1

			Sistema de calidad	Gestión de procesos
Rho de Spearman	Sistema de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,584*
		Sig. (bilateral)	.	,022
		N	15	15
	Gestión de procesos	Coefficiente de correlación	,584*	1,000
		Sig. (bilateral)	,022	.
		N	15	15

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Los datos expresados en la **tabla 11** indican un coeficiente de correlación de 0.584 lo que expresa una correlación positiva media según lo muestra la **figura 22** entre las variables de Sistema de calidad y Gestión de procesos. Por otro lado, muestra un nivel de significancia de 0.022 lo que indica que existe un 97.8% de confianza y un 2.2% como margen de error aceptando así la hipótesis alterna y rechazando la nula.

Prueba de hipótesis específica 2

H₁: El enfoque al cliente se relaciona significativamente con las 5S en la empresa Gráfica

Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021

H₀: El enfoque al cliente no se relaciona significativamente con las 5S en la empresa Gráfica

Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021

Tabla 12

Correlación Hipótesis Específica 2

		Enfoque al cliente		5S	
Rho de Spearman	Enfoque al cliente	Coefficiente de correlación	1,000		,512
		Sig. (bilateral)	.		,051
		N	15		15
	5S	Coefficiente de correlación	,512	1,000	
		Sig. (bilateral)	,051		.
		N	15		15

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Los datos expresados en la **tabla 12** indican un coeficiente de correlación de 0.512 lo que expresa una correlación positiva media según lo muestra la **figura 22** entre las variables de enfoque al cliente y 5S. Por otro lado, muestra un nivel de significancia de 0.051 lo que indica que existe un 94.9% de confianza y un 5.1% como margen de error aceptando así la hipótesis alterna y rechazando la nula.

Prueba de hipótesis específica 3

H₁: El liderazgo se relaciona significativamente con la gestión de recursos en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021

H₀: El liderazgo no se relaciona significativamente con la gestión de recursos en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021

Tabla 13

Correlación Hipótesis Específica 3

			Liderazgo	Gestión de recursos
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,607*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	15	15
	Gestión de recursos	Coefficiente de correlación	,607*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	15	15

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Los datos expresados en la **tabla 13** indican un coeficiente de correlación de 0.607 lo que expresa una correlación positiva media según lo muestra la **figura 22** entre las variables de liderazgo y gestión de recursos. Por otro lado, muestra un nivel de significancia de 0.016 lo que indica que existe un 98.4% de confianza y un 1.6% como margen de error aceptando así la hipótesis alterna y rechazando la nula.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En relación a la hipótesis general se comprobó que la gestión de calidad si se relaciona con la mejora continua en la empresa Gráfica Vulcano SAC, por ello se acepta la hipótesis alterna, donde el resultado fue una correlación positiva muy fuerte de 0.949, según la interpretación de la **figura 22**, esto se debe a que los empleados de la corporación consideran que se usan adecuadamente todos los indicadores requeridos dentro de la gestión de calidad, los mismos que ayudan a mejorar continuamente los procesos de la misma, en ese mismo sentido López (2011) en su trabajo de investigación con otra implicancia metodológica basado en entrevistas a funcionarios de alta jerarquía, va en sintonía con nuestra investigación ya que concluye con la propuesta e importancia de implantar un sistema de gestión de calidad basados en procesos de mejora continua con el fin potenciar su productividad, competitividad e incrementar su participación en el mercado, no obstante sus resultados no fueron los esperados, debido a que estas empresas lo consideran de no interés, a consecuencia de sus altos costos y exigentes requisitos para su certificación, sin embargo Angulo (2020) difiere de esa decisión, ya que en su tesis sustenta la propuesta de un sistema de gestión de la calidad que está enfocada en las ganancias esperadas, en el aquel estudio resuelve que es viable su implantación asumiendo sus costos, ya que incrementaría la rentabilidad de la empresa en un 52% debido al valor diferencial que generaría entre sus competidores, a su vez podríamos considerar limitante esta investigación al carecer de información sobre su implementación que pueda sustentar esas cifras proyectadas.

En relación a la hipótesis específica uno se demostró que, el sistema de calidad si se relaciona con la gestión de procesos en la empresa Gráfica Vulcano SAC, por ello se acepta la hipótesis alterna, donde el resultado fue una correlación positiva media de 0.584, según la interpretación de la **figura 22**, esto se debe a que el personal de la empresa identifican plenamente todos los procesos a trabajar, además de existir mecanismos de control y

verificación antes y después de realizarlos, a su vez, estos están debidamente documentados fijando objetivos claros según su política establecida, en la misma idea también lo sostiene Parreño (2018) en su trabajo de investigación con otra implicancia metodológica de enfoque mixto, la cual sustenta nuestro hallazgo, ya que señala que la implementación de un sistema de calidad llevará a alcanzar procesos más eficientes y sostenibles, no obstante también podrían presentarse limitaciones para su implementación, como la falta de involucramiento de todo el personal de la empresa, es así que podemos ratificarlo con la teoría de Pola (1988) mencionando que para tomar medidas es necesario administrar de una manera sistemática y ordenada los objetivos de calidad que una empresa desea lograr, involucrando a toda la organización en su conjunto.

En relación a la hipótesis específica dos se comprobó que, el enfoque al cliente si se relaciona con las 5S en la empresa Gráfica Vulcano SAC, por ello se acepta la hipótesis alterna, donde el resultado fue una correlación positiva media de 0.512, según la interpretación de la **figura 22**, esto se debe a que los colaboradores de la empresa realizan la planificación de los procesos tomando en cuenta los requerimientos de los clientes, además de contar con un área específica que se encarga del diseño y desarrollo de los productos el cual garantiza la calidad de sus productos, además la empresa cumple con la metodología 5s como herramienta de apoyo para la mejora continua, en ese mismo contexto Castro, Cortés y Sánchez (2017) respaldan esta afirmación, debido a que en su investigación detectan problemas de reprocesos, a causa de las disconformidades expresadas por los clientes con respecto a los productos, asimismo concluyen su estudio reafirmando el compromiso de los empleados de acatar e incorporar directrices con el fin de satisfacer las necesidades del cliente, las mismas que estarán soportadas en los procesos de mejora continua, es así como, apelando a la misma implicancia teórica de Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega (2020) podrían sugerir la utilización de las cinco “S”, al ser una de las herramientas de soporte de la filosofía de mejora continua Kaizen, las cuales tiene

como finalidad que el trabajador aplique y cumpla con cinco pautas esenciales logrando cambios positivos en su actitud hacia el trabajo que realiza, no obstante consideramos que, una limitación que podría surgir en la implementación de dicha práctica puede ser la falta de capacitación al personal en la aplicación de esta metodología.

En relación a la hipótesis específica tres se comprobó que, el liderazgo si se relaciona con la gestión de recursos en la empresa Gráfica Vulcano SAC, por ello se acepta la hipótesis alterna, donde el resultado fue una correlación positiva media de 0.607, según la interpretación de la **figura 22**, esto se debe a que la empresa brinda apoyo y capacitación constante a todo el personal con el fin de transmitir y velar por el cumplimiento de sus políticas de calidad, además de planificar correctamente el uso de recursos materiales y humanos para la realización de sus productos o servicios, sin embargo Tamara (2018) en su tesis que comparte nuestra implicancia metodológica basada en una encuesta a 50 Mypes señala que en las mismas empresas no predomina el liderazgo o no se desarrolla de una manera adecuada, debido a la desconfianza de los representantes hacia sus trabajadores, conllevando a realizar labores de una manera inadecuada por una falta de comunicación mutua, a su vez este estudio nos resulta limitante por carecer de suficiente información en sus conclusiones que la relacionen con la gestión de calidad, no obstante al realizar un contraste con la definición teórica de Portela (2016) afirma que el liderazgo es una de las herramientas más importantes en el manejo de la calidad en una organización. Esto debido a que, sin este factor sería muy difícil encaminar a que las personas que laboran en ella puedan contribuir y comprometerse a lograr los objetivos trazados. Mientras tanto Goycochea (2019) en su tesis sobre gestión de recursos, señala la importancia de utilizar correctamente una adecuada planificación, control y seguimiento en la utilización de los mismos, además Velasco (2008) lo resalta por su implicancia práctica con los procesos auditados dentro de un sistema de gestión de calidad, la cual vela por un adecuado manejo, no solo de recursos materiales si no también humanos.

Es así como se llegó a las siguientes conclusiones de la investigación:

1. Respondiendo al objetivo general, sobre determinar la relación de la gestión de calidad y la mejora continua en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021 podemos concluir que, después de haber sometido a la prueba de Spearman y obtener de resultado un coeficiente de correlación de 0.949, se afirma que si existe una relación positiva muy fuerte entre la gestión de la calidad y la mejora continua.
2. Respondiendo al objetivo específico uno, sobre identificar la relación del sistema de calidad y la gestión de procesos en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021 podemos concluir que, después de haber sometido a la prueba de Spearman y obtener de resultado un coeficiente de correlación de 0.584, se afirma que si existe una relación positiva media entre el sistema de calidad y la gestión de procesos.
3. Respondiendo al objetivo específico dos, sobre determinar la relación del enfoque al cliente y las 5S en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021 podemos concluir que, después de haber sometido a la prueba de Spearman y obtener de resultado un coeficiente de correlación de 0.512, se afirma que si existe una relación positiva media entre el enfoque al cliente y las 5s.
4. Respondiendo al objetivo específico tres, sobre Determinar la relación del liderazgo y la gestión de recursos en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña en el distrito de Breña, Lima, 2021 podemos concluir que, después de haber sometido a la prueba de Spearman y obtener de resultado un coeficiente de correlación de 0.604, se afirma que si existe una relación positiva media entre el liderazgo y la gestión de recursos.

REFERENCIAS

- Alayo, R., & Becerra, A. (2014). *Implementación el plan de mejora continua en el área de producción aplicando la metodología PHVA en la empresa Agroindustrias Kaizen (Tesis)*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/usmp/1258>
- Angulo, S. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9000:2015 para incrementar la rentabilidad de la empresa de calzado Del Piero (Tesis)*. Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24737/Angulo%20Torres%20Stephanie%20Jamilet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Auliso, R., Miles, J., & Quintillán, I. (s.f.). Claves para la mejora de los procesos en las organizaciones. *Revista FCE, Universidad Católica Uruguay*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33284828/claves_para_lamejora_de_los_procesos_en_lasorganizaciones.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCLAVES_PARA_LA_MEJORA_DE_LOS_PROCESOS_EN.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-
- Baez, A. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con la aplicación a la empresa Britel S.A (Tesis)*. Quito. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1624/1/T-UIDE-1238.pdf>
- Barona, K. (2016). *Mejora Continua en el área productiva de la empresa de calzado KF Barona basado en un enfoque por procesos para incrementar la competitividad*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1749/1/76245.pdf>
- Berna, M. (2015). Gestión por procesos y mejora continua, puntos claves para la satisfacción del cliente. *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/aafa/c592b8dd3fb7cd2c660995638170fb90484f.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.

Bisso, C. (2017). *Influencia de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en la satisfacción del cliente en una clínica odontológica (Tesis)*. Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13518/Bisso%20Mu%c3%b1o%20Cynthia%20Mar%c3%ada%20del%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F., & Noriega, M. (2020). *Mejora Continua de los procesos: Herramientas y técnicas*. Lima: Fondo Editorial Universidad de Lima. Obtenido de http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/10832/Bonilla_Diaz_kleeberg_Noriega_Mejora_continua.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bravo, J. (2011). *Resumen Libro Gestión de Procesos (Alineados con la estrategia)*. Santiago de Chile: Evolución S.A. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34966411/Resumen_libro_Gestion_de_procesos_JBC_2011.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGestion_de_Procesos_Alineados_con_la_est.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIA

Bribiescas, F., & Romero, I. (2014). Gestión de certificación de calidad como factor de competitividad en el sector industrial de manufactura, en la región transfronteriza Cd. Juárez, Chih., México El Paso, Texas, USA. *REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS*, 7(1). Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2327877

Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá: ARFO editores e impresores LTDA. Obtenido de https://www.revistaseden.org/boletin/files/7454_metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-en-las-ciencias-sociales.pdf

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S.A. .
- Carmona, M., & Carrión, H. (2015). *Potencia de la prueba estadística de normalidad Jarque-Bera frente a las pruebas de Anderson-Darling, Jarque-Bera Robusta, Chi-Cuadrada, Chen-Shapiro y Shapiro Wilk. (Tesis)*. Toluca - Estado de México. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/94337/TESIS%20POTENCIA%20DE%20LA%20PRUEBA%20ESTADISTICA%20DE%20NORMALIDAD%20JARQUE-BERA%20FRENTE%20A%20LAS%20PRUEBAS%20ANDERSON-DARLING%2c%20JARQUE-BERA%20ROBU~1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, J., Cortes, L., & Sanchez, A. (2017). *Propuesta para el mejoramiento de los procesos enfocado en el sistema de gestión de calidad en busca de la mejora continua de la organización Flexo Spring S.A.S.* Bogotá. Obtenido de <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/181/CortesRondon-LuisFernando-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Céspedes, A. (2014). *Propuesta de Mejora de Procesos para la Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una Empresa de Venta de Equipos de Medio Ambiente (Tesis)*. Lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/346300?show=full>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga: Editorial ICB.
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Ciudad del Carmen: Universidad Autónoma del Carmen.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control* . Barcelona: Profit Editorial.

Demuner, M. d., & Mercado, P. (2011). Gestión de calidad en PyMEs manufactureras certificadas con ISO 9001-2000. *Revista del centro de investigación*, 9(35), 79-97.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/342/34218346009.pdf>

Flores, G. (2014). *Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C (Tesis)*. Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/701/1/FLORES_GHERSI_SISTEMA_GESTI%c3%93N_CONSOLIDATED.pdf

García, J., & Giacobbe, M. (2009). *Nuevos desafíos en investigación: Teorías, métodos, técnicas e instrumentos*. Rosario: Homo Sapiens Ediciones.

García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad de los procesos. *Industrial Data*, 6(1), 89-94. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>

Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2005). *Gestión de recursos humanos*. Madrid: Pearson Educación.

Goycochea, M. (2019). *Gestión de recursos materiales y evaluación de resultados de satisfacción en Institución Educativa N°80686 - Pampa Verde, distrito Sanagorán, 2017 (Tesis)*. Huamachuco. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15601/goycocheatumbajulca_mariela.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Gráfica Vulcano SAC. (2017). *Gráfica Vulcano*. Obtenido de <https://graficavulcano.com/>

Grijalvo, M., Martin-Romo, C., & Prida, B. (2002). LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA MEJORA CONTINUA. NUEVAS EXPECTATIVAS ABIERTAS POR LA ISO 9000 (VERSION 2000). *Dirección y organización: Revista de ingeniería de*

organización(28), 5-11. Madrid. Obtenido de
<https://www.revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/155/155>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México:
McGraw Hill.

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (Tercera Edición ed.). Caracas:
Fundación Sypal.

Imai, M. (1998). *Como implementar el Kaizen en el sitio de trabajo*. Bogotá: McGraw-Hill.

Lara, L., & Muñoz, J. (2005). *DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEJORA DE LOS
PROCESOS DE LA UNIDAD DE SEGURIDAD FÍSICA EN LA GERENCIA
COMPLEJO BARRANCABERMEJA, SUPERINTENDENCIA DE MARES,
SUPERINTENDENCIA DEL RÍO Y REGIONAL DE SALUD DEL MAGDALENA
MEDIO DE ECOPETROL S.A. (Tesis)*. Bucaramanga. Obtenido de
<http://noesis.uis.edu.co/bitstream/123456789/12502/1/117005.pdf#page=31>

Lima, J., & Colmenárez, M. (2014). Gestión de calidad y toma de decisiones en PYMES del
sector de medios impresos regionales del estado Lara, Venezuela. *Compendium*,
17(32). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88037910003.pdf>

Lopez, C., & Storino, L. (2007). *Diseño del sistema de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2000
para la Empresa Montajes & Proyectos Industriales Ingeniería Ltda (Tesis)*. Bogotá.
Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/523/

López, P. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid: FC Editorial.

Lopez, R. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad en el sector manufacturero
de las microempresas (Tesis)*. Mexico D.F. Obtenido de
[https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5368/1/TESIS%20LOPEZ
Z%20CLAVELLINA%20RAUL.pdf](https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5368/1/TESIS%20LOPEZ%20CLAVELLINA%20RAUL.pdf)

- Mondragón, M. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. *Artículos de reflexión: Movimiento científico*, 8(1), 98-104. Obtenido de <https://revmovimientocientifico.ibero.edu.co/article/view/mct.08111/645>
- Otzen, T., & Manterola, C. (Marzo de 2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Temuco, Chile. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=es&nrm=iso#:~:text=Una%20muestra%20puede%20ser%20obtenida,de%20una%20selecci%C3%B3n%20al%20azar.
- Parreño, E. (2018). *Sistema de gestión de la calidad (SGC) bajo la metodología del ciclo de mejora continua en la educación superior (Tesis)*. Ambato. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27878/1/Tesis_t1397mgo.pdf
- Pola, A. (1988). *Gestión de la calidad*. Barcelona: Marcombo S.A.
- Portela, S. (2016). *El liderazgo transformador en la gestión de la calidad. Un estudio basado en el modelo EFQM (Tesis)*. Alicante. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/63628/1/tesis_portela_maquieira.pdf
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de lingüística aplicada a la enseñanza de las lenguas*(18), 124-139. Obtenido de <https://revistas.nebrija.com/revista-linguistica/article/view/259/227>
- Ruiz Bolívar, C. (2013). *Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa* (Tercera ed.). Houston, Texas: DANAGA Training and Consulting.
- Sanca, M. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de actualización clínica*, 9, 621-624. Obtenido de http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf

Suárez-Barraza, M. (2008). Encontrando el Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua.

Pecvnia: Revista de la facultad de ciencias económicas y empresariales. Universidad de León, 7, 285-311. León, España. Obtenido de <http://revistas.unileon.es/ojs/index.php/Pecvnia/article/view/696/614>

Suárez-Barraza, M. (2007). *LA SOSTENIBILIDAD DE LA MEJORA CONTINUA DE*

PROCESOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: UN ESTUDIO EN LOS AYUNTAMIENTOS DE ESPAÑA. Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9178/Sostenibilidad-MFSB-Tesis-PhD-vf.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Summers, D. (2006). *Administración de la Calidad.* Mexico: Pearson Educación.

Tamara, L. (2018). *Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en la micro*

y pequeñas empresas constructoras, rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz. Huaraz. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4564/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_TRANSFORMACIONAL_TAMARA_VARGAS_LIZBETH_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, K., Ruiz, T., Solís, L., & Martínez, F. (2012). Calidad y su evolución: una revisión.

Dimensión Empresarial, 10(2), 100-107. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4400435>

Velasco, J. (2005). *Gestión de la calidad: Mejora continua y Sistemas de gestión. Teoría y*

Práctica. Madrid: Ediciones Pirámide.

ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO N°2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

ANEXO N°3: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

ANEXO N°4: ANÁLISIS DE FRECUENCIAS POR PREGUNTAS

ANEXO N°5: BASE DE DATOS

ANEXO N°6: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE GRÁFICA VULCANO SAC

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN
La gestión de calidad y su relación con la mejora continua en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021	¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la mejora continua en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021?	Determinar la relación de la gestión de calidad y la mejora continua de la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021	La gestión de calidad se relaciona significativamente en la mejora continua de la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021	V1. Gestión de Calidad D1.1 Sistema de calidad D1.2 Enfoque al cliente D1.3 Liderazgo	Cuantitativo
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo el sistema de calidad se relaciona con la gestión de procesos en la empresa Gráfica Vulcano Sac en el distrito de Breña, Lima, 2021? ¿De qué manera el enfoque al cliente se relaciona con las 5s en la empresa Gráfica Vulcano Sac en el distrito de Breña, Lima, 2021? ¿Cómo se relaciona el liderazgo con la gestión de recursos en la empresa Gráfica Vulcano Sac en el distrito de Breña, Lima, 2021?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar la relación del sistema de calidad y la gestión de procesos en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021 Determinar la relación del enfoque al cliente y las 5S en la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021 Determinar la relación del liderazgo y la gestión de recursos de la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña en el distrito de Breña, Lima, 2021	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS El sistema de calidad se relaciona significativamente con la gestión de procesos de la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021 El enfoque al cliente se relaciona significativamente con las 5S de la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021 El liderazgo se relaciona significativamente con la gestión de recursos de la empresa Gráfica Vulcano SAC en el distrito de Breña, Lima, 2021	V2. Mejora Continua D2.1 Gestión de procesos D2.2 Las 5s D2.3 Gestión de recursos	VARIABLES VARIABLE CUALITATIVA ORDINAL Escala Likert (Totalmente en desacuerdo =1, En desacuerdo =2, Ni de acuerdo, ni en desacuerdo =3, De acuerdo =4, Totalmente de acuerdo =5)

ANEXO N°2: MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p>Gestión de calidad</p> <p>La gestión de la calidad es un sistema con el cual las empresas pueden cumplir con las exigencias de los clientes, reconociendo a través de ello los estándares de calidad que solicitan y de esta manera gestionar y controlar procesos que otorguen confianza a la misma organización para su mejora constante y logrando de esta manera la satisfacción de los clientes. (Cortés, 2017)</p>	<p>Sistema de Calidad</p> <p>Según Cuatrecasas (2010), para la norma ISO este constituye dentro de su estructura las responsabilidades, los procedimientos y el manejo de recursos que apoyen a realizar una buena gestión de calidad</p>	Identificación	1	<p>Escala Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo, ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo
		Conocimiento	2	
		Control de procesos	3	
	<p>Enfoque al cliente</p> <p>Este enfoque se refiere en cumplir o sobrepasar con los requerimientos de calidad que solicite el cliente sobre su producto. (Torres et al, 2012)</p>	Planificación	4	
		Diseño	5	
		Desarrollo del producto	6	
	<p>Liderazgo</p> <p>Según Portela (2016), lo menciona como una de las herramientas más importantes en el manejo de la calidad de una organización. Esto debido a que sin este factor sería muy difícil encaminar a que las personas que laboran en ella puedan contribuir y así comprometerse a lograr los objetivos trazados y el éxito.</p>	Motivación	7	
		Compromiso	8	
		Acompañamiento en la cultura de calidad	9	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	
<p>Mejora Continua</p> <p>La mejora continua es una estrategia con la cual toda organización puede mejorar su participación en el mercado mediante la utilización de acciones y recursos en todos sus niveles que le permite ir superando sistemáticamente sus propios estándares de productividad y calidad, minimizando los costos y tiempo de respuesta e incrementando así la satisfacción de los clientes. A la vez, permite agilizar el retorno de la inversión identificando y corrigiendo problemas en aquellos procesos que generan residuos. (Bonilla, Díaz, Kleeberg y Noriega, 2020, p23)</p>	<p>Gestión de procesos</p> <p>La gestión de procesos, como un elemento que facilita el desarrollo y se adapta a la operatividad de los mismos, cuya finalidad es la mejorar continua de las percepciones obtenidas por los clientes y la continuidad de sus operaciones, superando los retos tecnológicos y competitividad que exige el mercado, en tal sentido podemos adaptar a este mecanismo un sistema que permita la flexibilidad que se necesita para poder ser usado por cualquier persona, siendo el más adecuado el ciclo PDCA o PHVA. (Grijaldo et al., 2002)</p>	Planificación	10	<p>Escala Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo, ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo 	
			Innovación		11
			Resultados enfocados en la mejora continua de procesos		12
		<p>Las 5s</p> <p>Las cinco “S”, que vendría a ser una de las herramientas de soporte de la filosofía de mejora continua Kaizen, las cuales tiene como finalidad que el trabajador aplique y cumpla con cinco pautas esenciales logrando cambios positivos en su actitud hacia el trabajo que realiza. Esta metodología nació paralelamente al movimiento de calidad total de los años 50 en Japón. (Bonilla et al., 2020)</p>	Implicación		13
			Conocimiento		14
			Cumplimiento de las 5s		15
		<p>Gestión de recursos</p> <p>Implica que los procesos auditados dentro de un sistema de gestión de calidad cuenten con un adecuado manejo de recursos, no solo materiales si no también humanos, y así poder implementar las mejoras continuadas que se requieran para alcanzar la satisfacción del cliente. (Velasco, 2005).</p>	Planificación		16
			Identificación		17
			Disponibilidad de los recursos de la empresa		18

ANEXO N°3: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

GESTION DE CALIDAD

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: ORUNA RODRIGUEZ ABEL MARCIAL
- 1.2. Grado académico y/o título del experto: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
- 1.3. Cargo e institución donde labora del experto: DOCENTE INVESTIGADOR.
- 1.4. Título de la investigación: “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA GRÁFICA VULCANO SAC EN EL DISTRITO DE BREÑA, LIMA, 2021”
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión de Calidad
- 1.6. Autor del instrumento: Adaptado de Ramos (2017)
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		50				

PUNTUACIÓN

- | | | |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------|
| De 10 a 20: | <input type="checkbox"/> | No válido, reformular |
| De 21 a 30: | <input type="checkbox"/> | No válido, modificar |
| De 31 a 40: | <input type="checkbox"/> | Validar, mejorar |
| De 41 a 50: | <input checked="" type="checkbox"/> | Válido, aplicar |

OBSERVACIONES:

Lima, 15 de Mayo del 2021



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

MEJORA CONTINUA

III. DATOS GENERALES

- 3.1. Apellidos y nombres del experto: ORUNA RODRIGUEZ ABEL MARCIAL
- 3.2. Grado académico y/o título del experto: DOCTOR EN ADMINISTRADOR
- 3.3. Cargo e institución donde labora el experto: DOCENTE INVESTIGADOR
- 3.4. Título de la investigación: “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA GRÁFICA VULCANO SAC EN EL DISTRITO DE BREÑA, LIMA, 2021”
- 3.5. Nombre del instrumento: Cuestionario de Mejora continua
- 3.6. Autor del instrumento: Adaptado de Ramos (2017)
- 3.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
14. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
17. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
18. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos y científicos.	X				
19. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	X				
20. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		50				

PUNTUACIÓN

- | | | |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------|
| De 10 a 20: | <input type="checkbox"/> | No válido, reformular |
| De 21 a 30: | <input type="checkbox"/> | No válido, modificar |
| De 31 a 40: | <input type="checkbox"/> | Validar, mejorar |
| De 41 a 50: | <input checked="" type="checkbox"/> | Válido, aplicar |

OBSERVACIONES:



Lima, 15 de Mayo del 2021

GESTION DE CALIDAD

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: MALPARTIDA GUTIÉRREZ JORGE NELSON
- 1.2. Grado académico y/o título del experto: DOCTOR
- 1.3. Cargo e institución donde labora del experto: DOCENTE INVESTIGADOR
- 1.4. Título de la investigación: “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA GRÁFICA VULCANO SAC EN EL DISTRITO DE BREÑA, LIMA, 2021”
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión de Calidad
- 1.6. Autor del instrumento: Adaptado de Ramos (2017)
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	5				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	5				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		4			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		4			
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos y científicos.	5				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	5				
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	5				
TOTAL - PARCIAL	48	40	8			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES:



Lima, 13 de mayo del 2021

Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

MEJORA CONTINUA

III. DATOS GENERALES

- 3.1. Apellidos y nombres del experto: MALPARTIDA GUTIÉRREZ JORGE NELSON
- 3.2. Grado académico y/o título del experto: DOCTOR
- 3.3. Cargo e institución donde labora el experto: DOCENTE INVESTIGADOR
- 3.4. Título de la investigación: “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA GRÁFICA VULCANO SAC EN EL DISTRITO DE BREÑA, LIMA, 2021”
- 3.5. Nombre del instrumento: Cuestionario de Mejora continua
- 3.6. Autor del instrumento: Adaptado de Ramos (2017)
- 3.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	5				
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	5				
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	5				
14. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	5				
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		4			
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.		4			
17. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	5				
18. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	5				
19. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.	5				
20. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	5				
TOTAL - PARCIAL	48	40	8			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES:

Lima, 13 de mayo del 2021



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
GESTION DE CALIDAD**

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: BACIGALUPO LAGO RAÚL SANTIAGO
- 1.2. Grado académico y/o título del experto: MAGISTER
- 1.3. Cargo e institución donde labora del experto: DOCENTE INVESTIGADOR
- 1.4. Título de la investigación: “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA GRÁFICA VULCANO SAC EN EL DISTRITO DE BREÑA, LIMA, 2021”
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión de Calidad
- 1.6. Autor del instrumento: Adaptado de Ramos (2017)
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		40	8			

PUNTUACION

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar el instrumento.

Lima, 13 de Mayo del 2021

Firma

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
MEJORA CONTINUA**

III. DATOS GENERALES

- 3.1. Apellidos y nombres del experto: BACIGALUPO LAGO RAÚL SANTIAGO
- 3.2. Grado académico y/o título del experto: MAGISTER
- 3.3. Cargo e institución donde labora el experto: DOCENTE INVESTIGADOR
- 3.4. Título de la investigación: “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA GRÁFICA VULCANO SAC EN EL DISTRITO DE BREÑA, LIMA, 2021”
- 3.5. Nombre del instrumento: Cuestionario de Mejora continua
- 3.6. Autor del instrumento: Adaptado de Ramos (2017)
- 3.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
14. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
17. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
18. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
19. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
20. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL		40	8			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No válido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No válido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Válido, aplicar

OBSERVACIONES: Aplicar el instrumento.

Lima, 13 de Mayo del 2021



MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

GESTION DE CALIDAD

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: CARDENAS TORRES LUIS RICARDO
- 1.2. Grado académico y/o título del experto: MAGISTER
- 1.3. Cargo e institución donde labora del experto: DOCENTE INVESTIGADOR
- 1.4. Título de la investigación: “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA GRÁFICA VULCANO SAC EN EL DISTRITO DE BREÑA, LIMA, 2021”
- 1.5. Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión de Calidad
- 1.6. Autor del instrumento: Adaptado de Ramos (2017)
- 1.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
7. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL	49	45	4			

PUNTUACIÓN

- | | | |
|-------------|-------------------------------------|-----------------------|
| De 10 a 20: | <input type="checkbox"/> | No valido, reformular |
| De 21 a 30: | <input type="checkbox"/> | No valido, modificar |
| De 31 a 40: | <input type="checkbox"/> | Validar, mejorar |
| De 41 a 50: | <input checked="" type="checkbox"/> | Valido, aplicar |

OBSERVACIONES:

Lima, 16 de Mayo del 2021


Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

MEJORA CONTINUA

III. DATOS GENERALES

- 3.1. Apellidos y nombres del experto: CARDENAS TORRES LUIS RICARDO
- 3.2. Grado académico y/o título del experto: MAGISTER
- 3.3. Cargo e institución donde labora el experto: DOCENTE INVESTIGADOR
- 3.4. Título de la investigación: “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA MEJORA CONTINUA EN LA EMPRESA GRÁFICA VULCANO SAC EN EL DISTRITO DE BREÑA, LIMA, 2021”
- 3.5. Nombre del instrumento: Cuestionario de Mejora continua
- 3.6. Autor del instrumento: Adaptado de Ramos (2017)
- 3.7. Para obtener el título de: Licenciado en Administración

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN	CRITERIOS	EXCELENTE (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	X				
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	X				
14. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables a estudiar.	X				
17. COHERENCIA	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
18. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
19. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
20. METODOLOGÍA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos.	X				
TOTAL - PARCIAL	48	40	8			

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	<input type="checkbox"/>	No valido, reformular
De 21 a 30:	<input type="checkbox"/>	No valido, modificar
De 31 a 40:	<input type="checkbox"/>	Validar, mejorar
De 41 a 50:	<input checked="" type="checkbox"/>	Valido, aplicar

OBSERVACIONES:

Lima, 16 de Mayo del 2021



Firma

ANEXO N°4: ANÁLISIS DE FRECUENCIAS POR PREGUNTAS

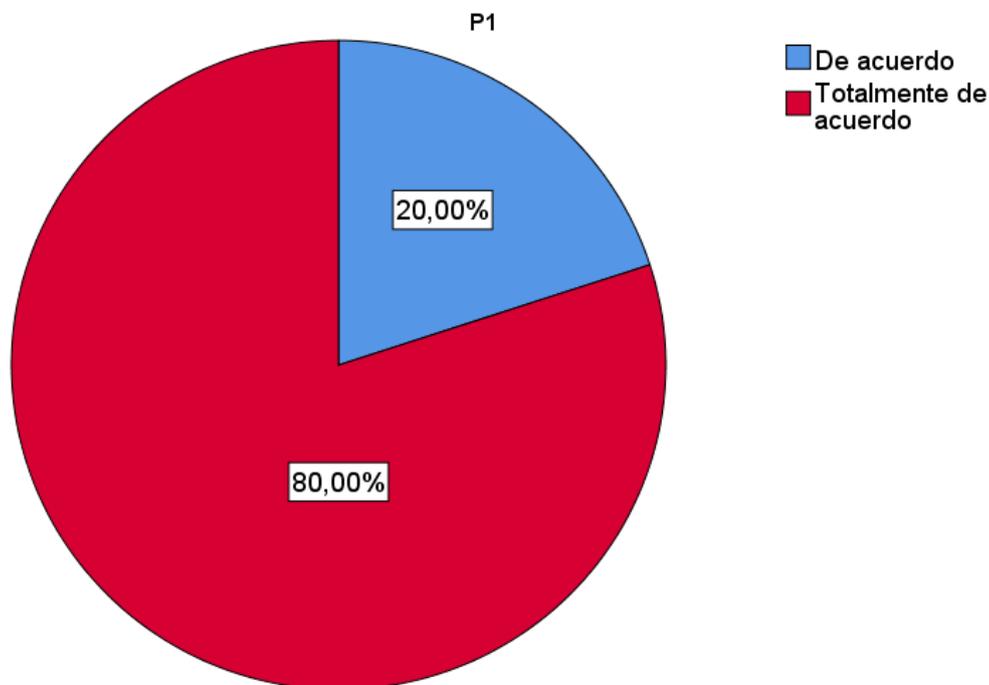
Variable: Gestión de Calidad

Sistema de Calidad

P1: El personal de la empresa identifica plenamente todos los procesos a trabajar ya que estos se encuentran debidamente documentados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	Totalmente de acuerdo	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



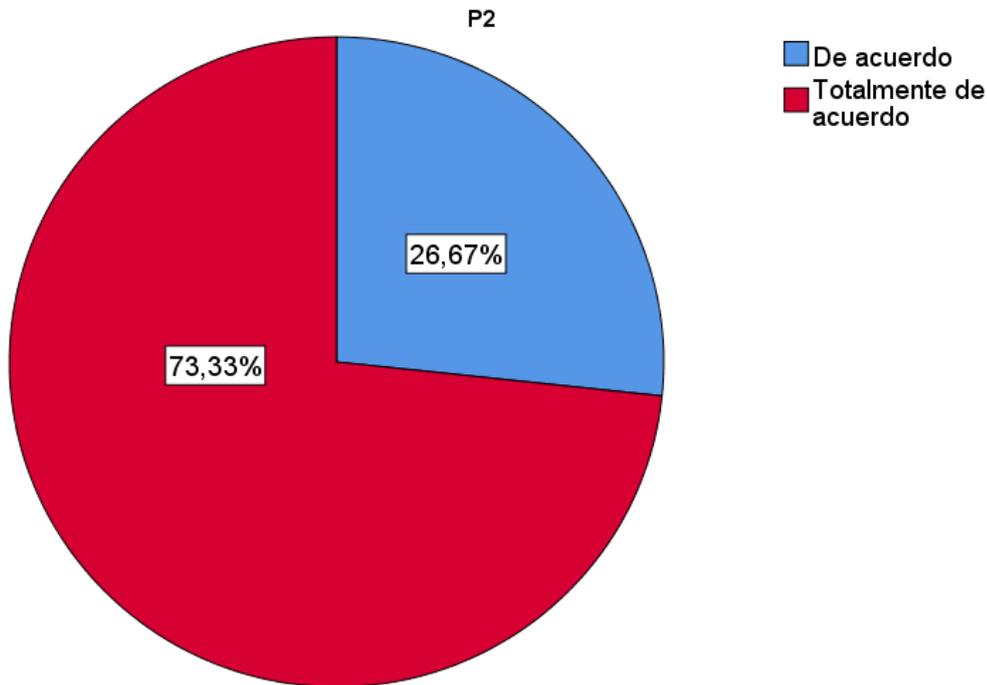
Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 80% está totalmente de acuerdo y un 20% está de acuerdo con la afirmación de que el personal de la empresa identifica plenamente todos los procesos a trabajar ya que estos se encuentran debidamente documentados.

P2: Es de conocimiento de todo el personal la misión, visión, valores, política de calidad de la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Totalmente de acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



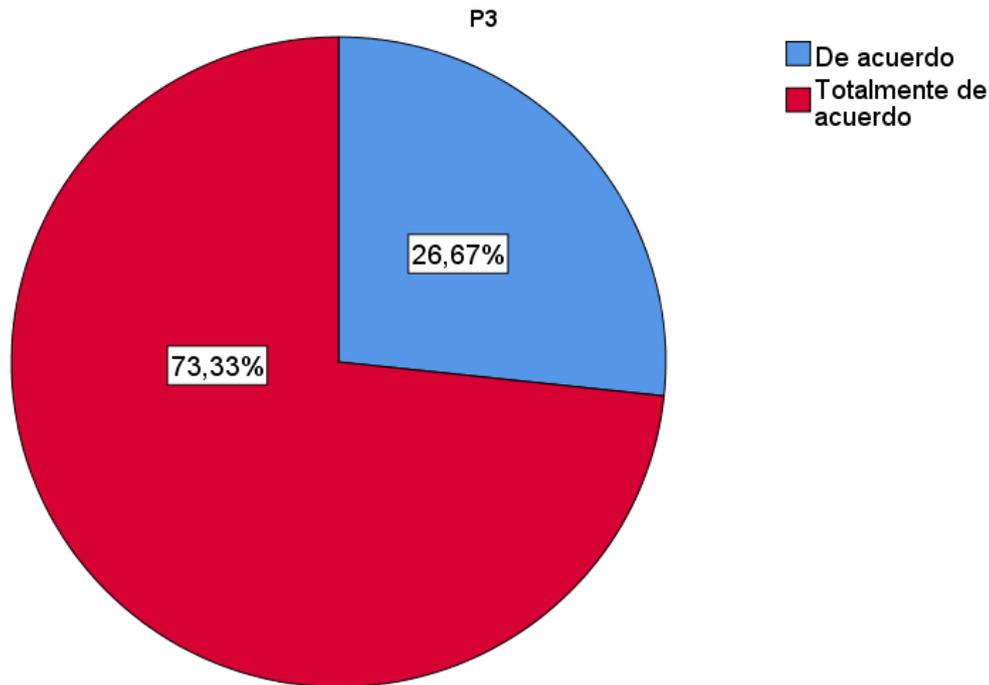
Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 73.33% está totalmente de acuerdo y un 26.67% está de acuerdo con la afirmación que es de conocimiento de todo el personal la misión, visión, valores, política de calidad de la empresa.

P3: En todos los procesos existen mecanismos de control y verificación antes y después de realizarlo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Totalmente de acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

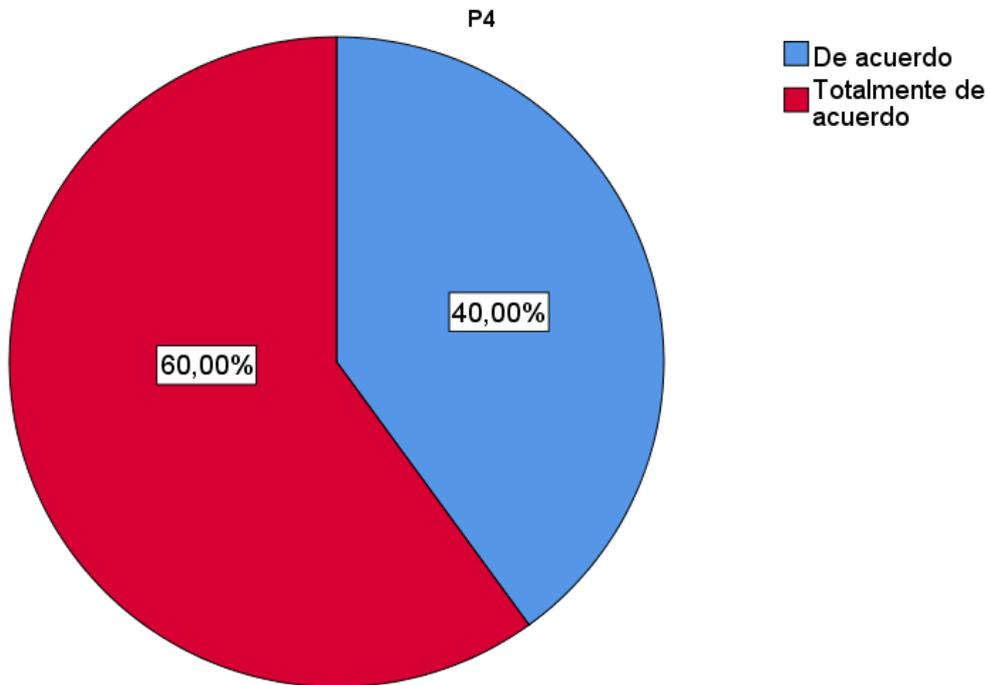
Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 73.33% está totalmente de acuerdo y un 26.67% está de acuerdo con la afirmación que en todos los procesos existen mecanismos de control y verificación antes y después de realizarlo.

Enfoque al Cliente

P4: Todos los procesos se planifican tomando en cuenta los requerimientos del cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



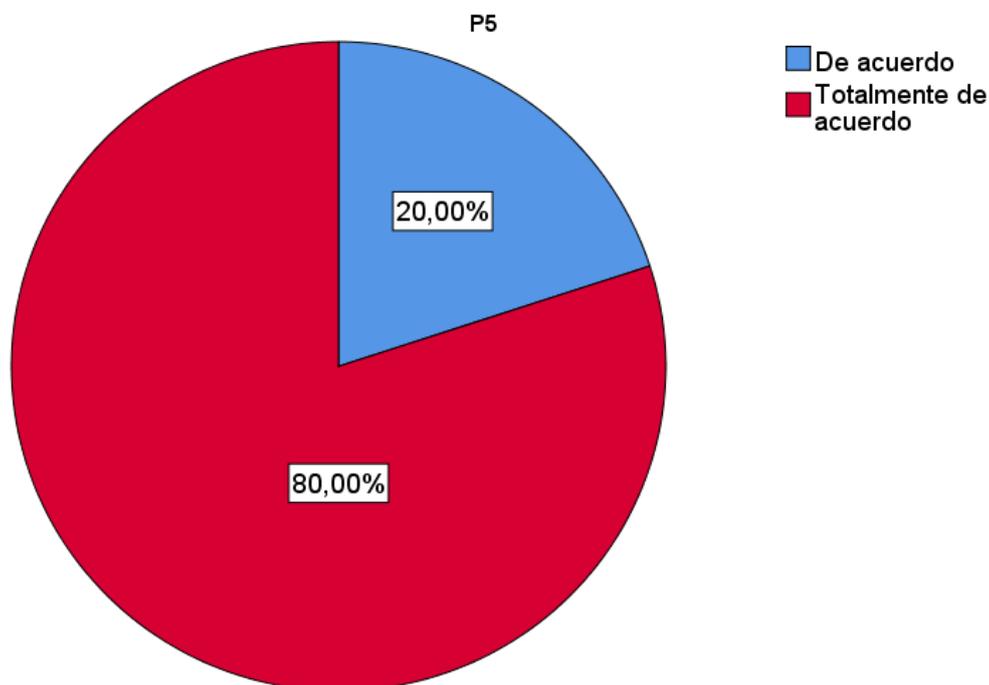
Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 60% está totalmente de acuerdo y un 40% está de acuerdo con la afirmación que todos los procesos se planifican tomando en cuenta los requerimientos del cliente.

P5: El diseño y desarrollo de los productos es llevado a cabo por un área competente dentro de la empresa, el cual garantice la calidad según las especificaciones solicitadas por el cliente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	3	20,0	20,0	20,0
Totalmente de acuerdo	12	80,0	80,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



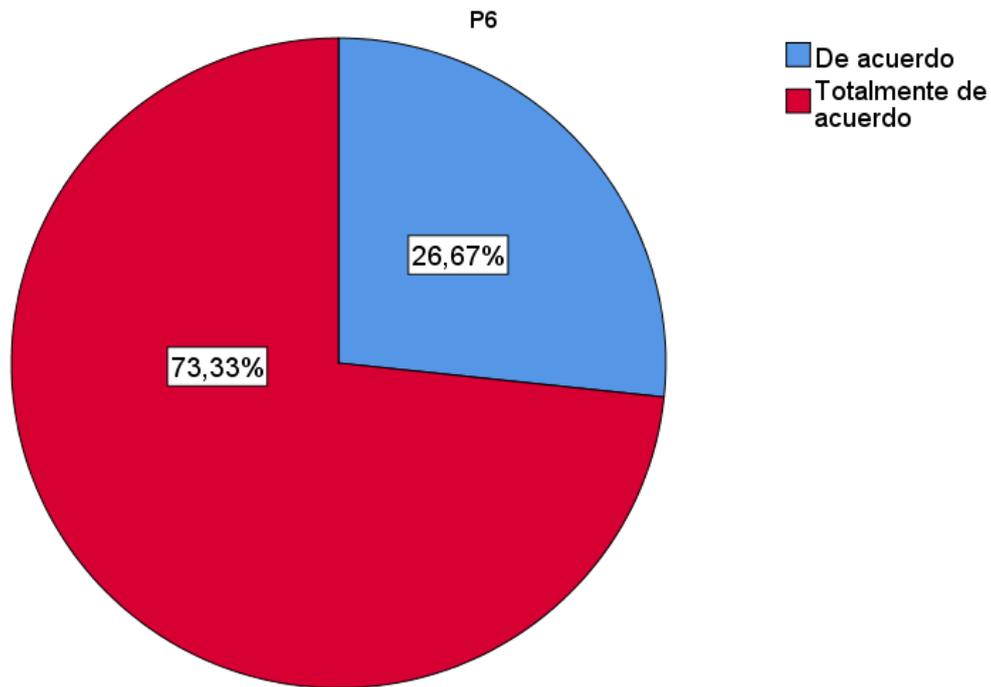
Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 80% está totalmente de acuerdo y un 20% está de acuerdo con la afirmación que el diseño y desarrollo de los productos es llevado a cabo por un área competente dentro de la empresa, el cual garantice la calidad según las especificaciones solicitadas por el cliente.

P6: Se realizan eficientemente la revisión, verificación y validación del diseño antes de iniciar su producción.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Totalmente de acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

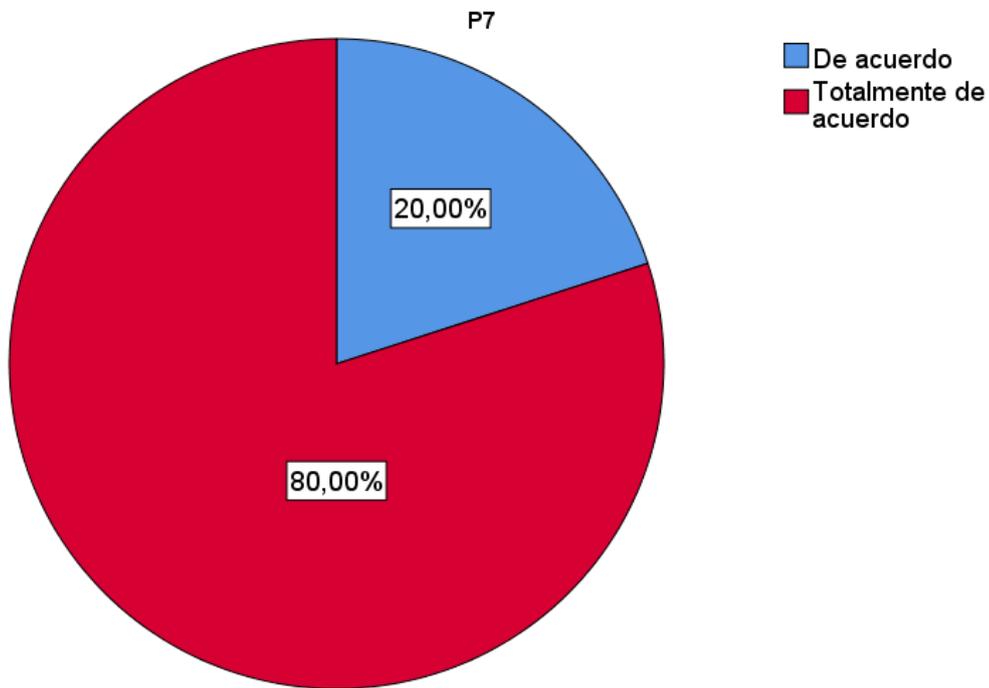
Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 73.33% está totalmente de acuerdo y un 26.67% está de acuerdo con la afirmación que se realizan eficientemente la revisión, verificación y validación del diseño antes de iniciar su producción.

Liderazgo

P7: La empresa reconoce y valora de una manera adecuada el esfuerzo y compromiso de sus trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	Totalmente de acuerdo	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



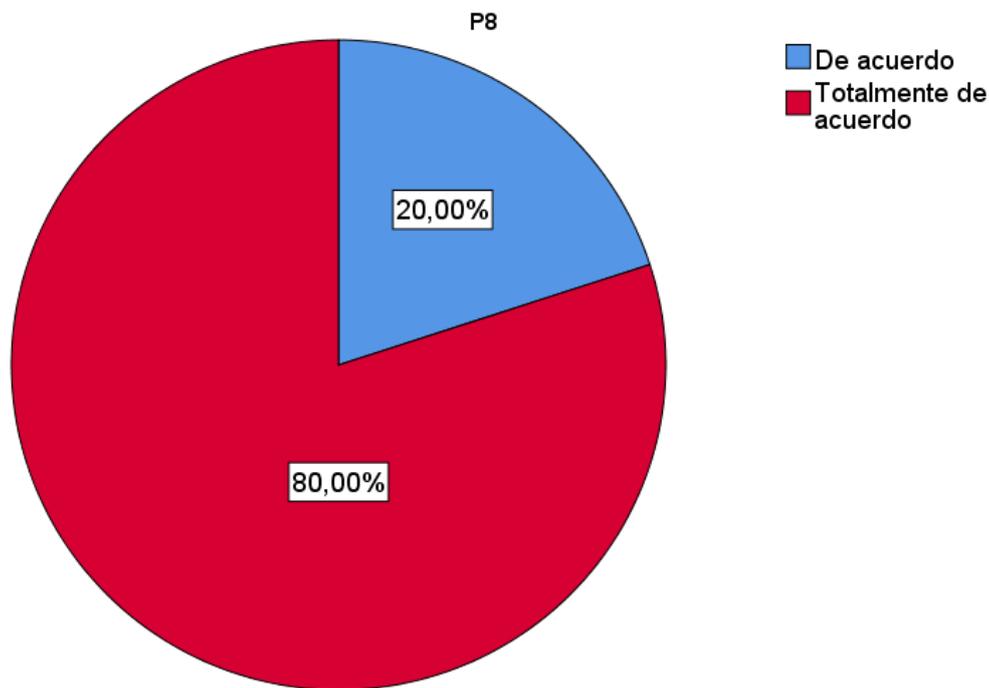
Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 80% está totalmente de acuerdo y un 20% está de acuerdo con la afirmación que la empresa reconoce y valora de una manera adecuada el esfuerzo y compromiso de sus trabajadores.

P8: La empresa brinda apoyo y capacitación constante a todo su personal con el fin de transmitir y velar por el cumplimiento de las políticas de calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	3	20,0	20,0	20,0
Totalmente de acuerdo	12	80,0	80,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



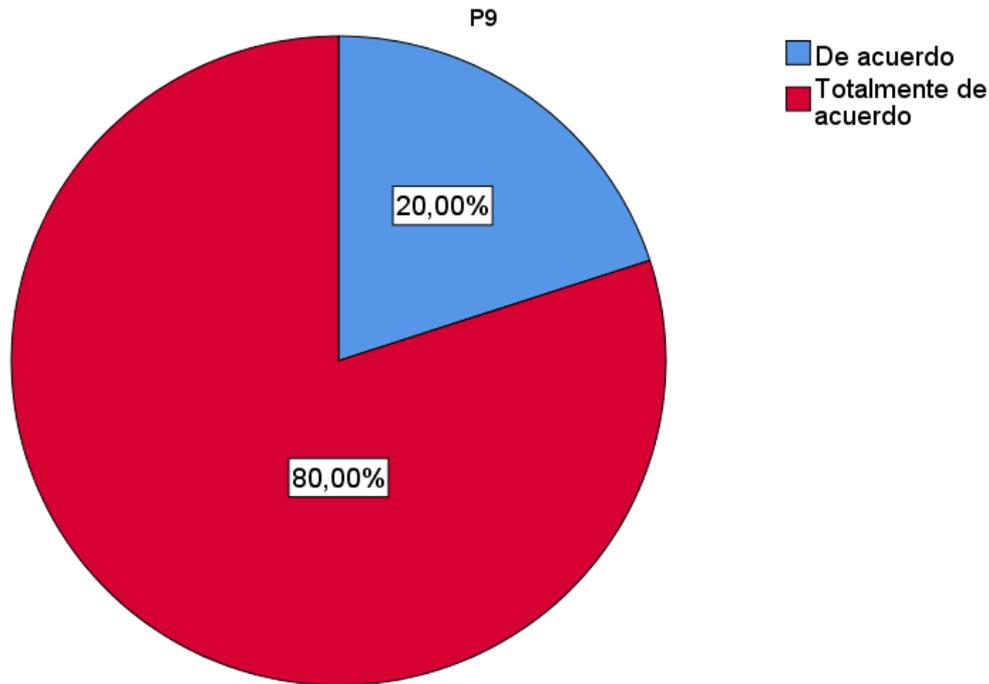
Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 80% está totalmente de acuerdo y un 20% está de acuerdo con la afirmación que la empresa brinda apoyo y capacitación constante a todo su personal con el fin de transmitir y velar por el cumplimiento de las políticas de calidad.

P9: La dirección participa con el ejemplo en las buenas prácticas de calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	3	20,0	20,0	20,0
Totalmente de acuerdo	12	80,0	80,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 80% está totalmente de acuerdo y un 20% está de acuerdo con la afirmación que la dirección participa con el ejemplo en las buenas prácticas de calidad.

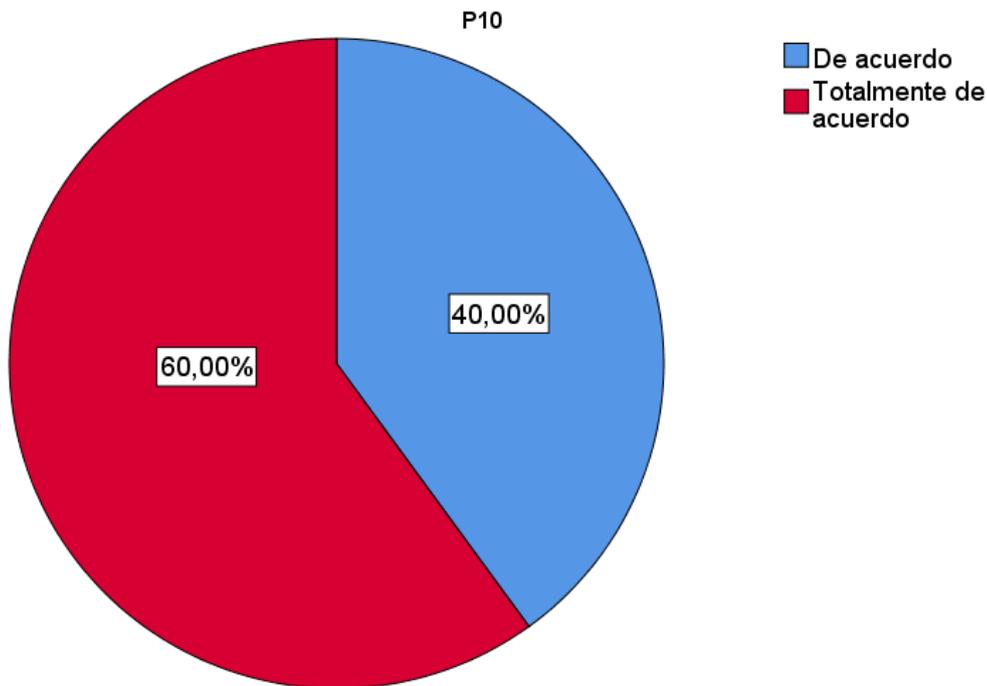
Variable: Mejora Continua

Gestión de procesos

P10: La empresa planifica sus procesos fijando objetivos e identifica claramente los procedimientos a seguir según su política establecida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



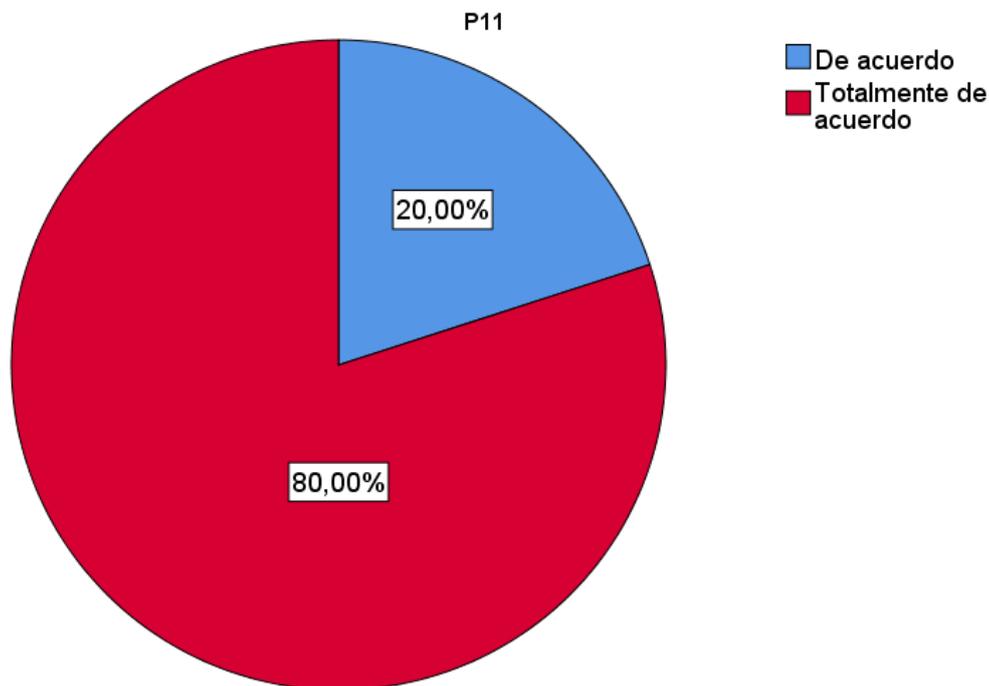
Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 60% está totalmente de acuerdo y un 40% está de acuerdo con la afirmación que la empresa planifica sus procesos fijando objetivos e identifica claramente los procedimientos a seguir según su política establecida.

P11: La empresa ha incorporado nuevos procesos, las cuales han sido diseñadas y desarrolladas por innovación propia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	3	20,0	20,0	20,0
Totalmente de acuerdo	12	80,0	80,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



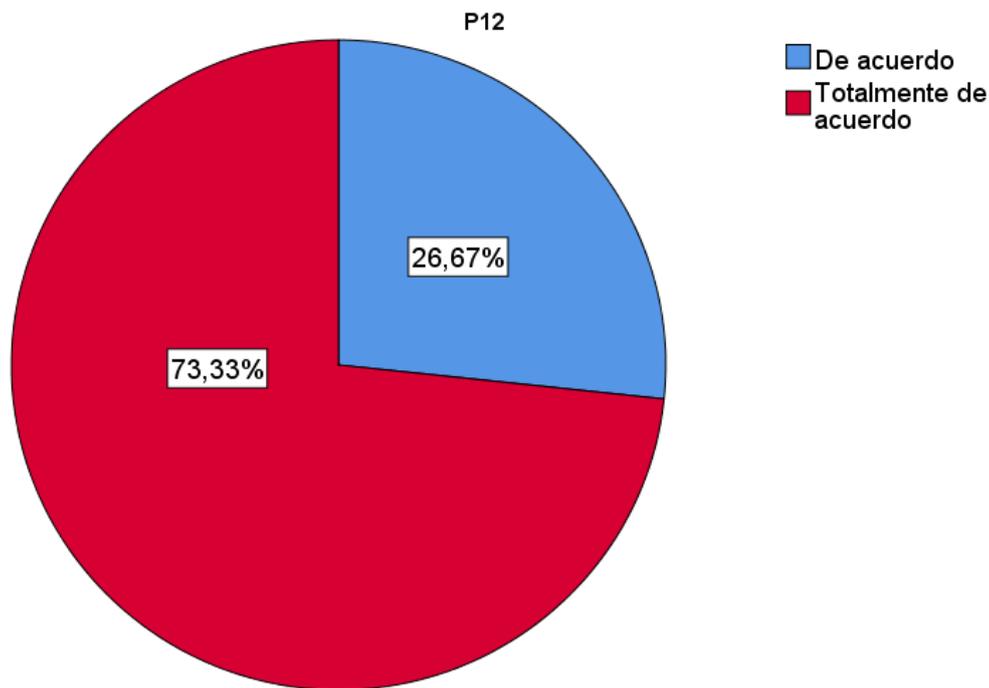
Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 80% está totalmente de acuerdo y un 20% está de acuerdo con la afirmación que la empresa ha incorporado nuevos procesos, las cuales han sido diseñadas y desarrolladas por innovación propia.

P12: Desde la implantación de nuevos procesos se ha logrado mejorar positivamente en la calidad de los productos y en la satisfacción del cliente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Totalmente de acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

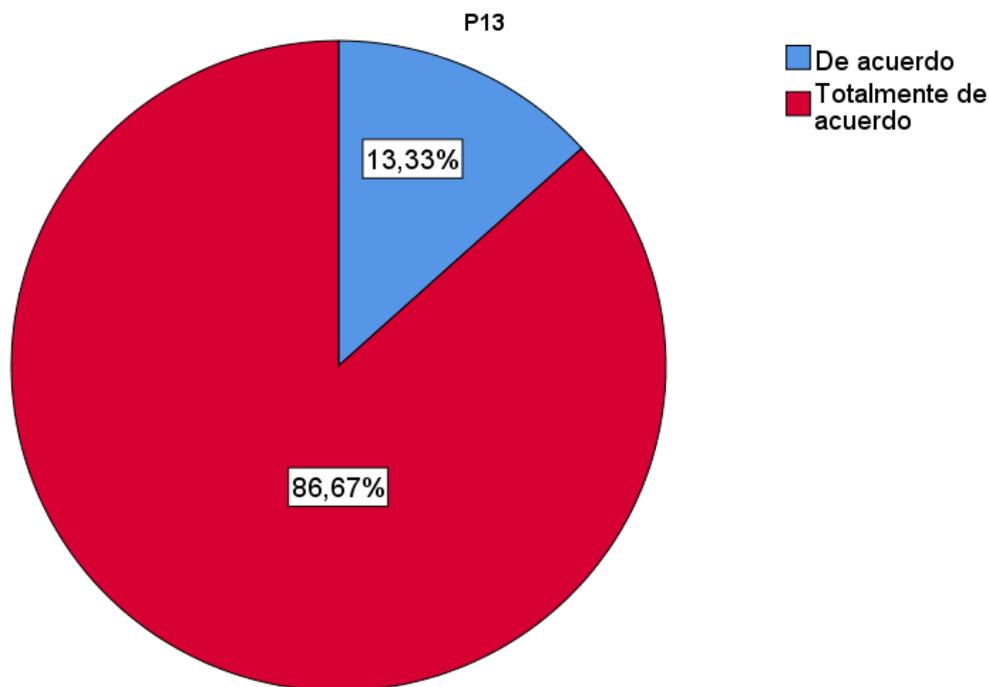
Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 73.33% está totalmente de acuerdo y un 26.67% está de acuerdo con la afirmación que desde la implantación de nuevos procesos se ha logrado mejorar positivamente en la calidad de los productos y en la satisfacción del cliente.

5S

P13: La empresa involucra constantemente al personal mediante charlas, capacitaciones, reuniones, etc. sobre la importancia de aplicar las 5s.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	Totalmente de acuerdo	13	86,7	86,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



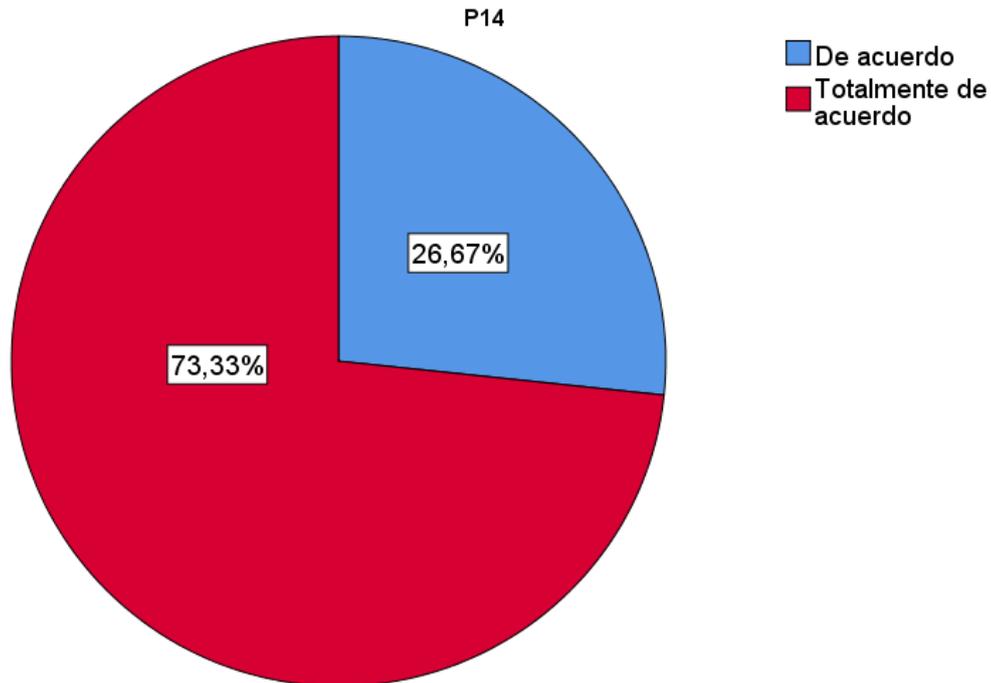
Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 86.67% está totalmente de acuerdo y un 13.33% está de acuerdo con la afirmación que la empresa involucra constantemente al personal mediante charlas, capacitaciones, reuniones, etc. sobre la importancia de aplicar las 5s.

P14: El personal de la empresa tiene conocimiento de la metodología de las 5s.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
	Totalmente de acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



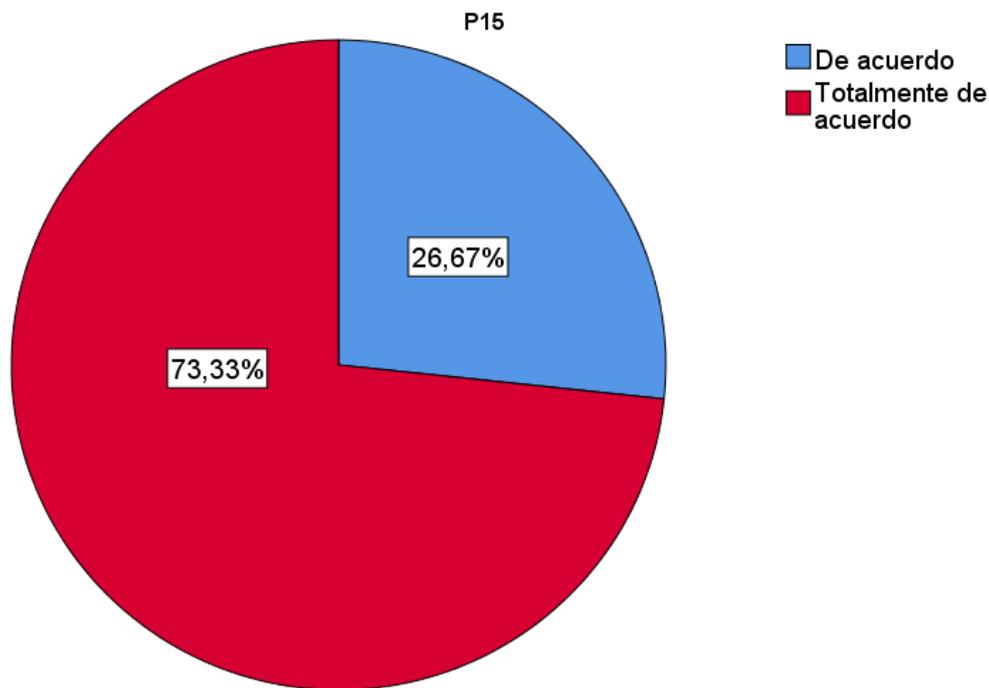
Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 73.33% está totalmente de acuerdo y un 26.67% está de acuerdo con la afirmación que el personal de la empresa tiene conocimiento de la metodología de las 5s.

P15: La empresa cumple con la metodología 5s como herramienta de apoyo para la mejora continua.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	4	26,7	26,7	26,7
Totalmente de acuerdo	11	73,3	73,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

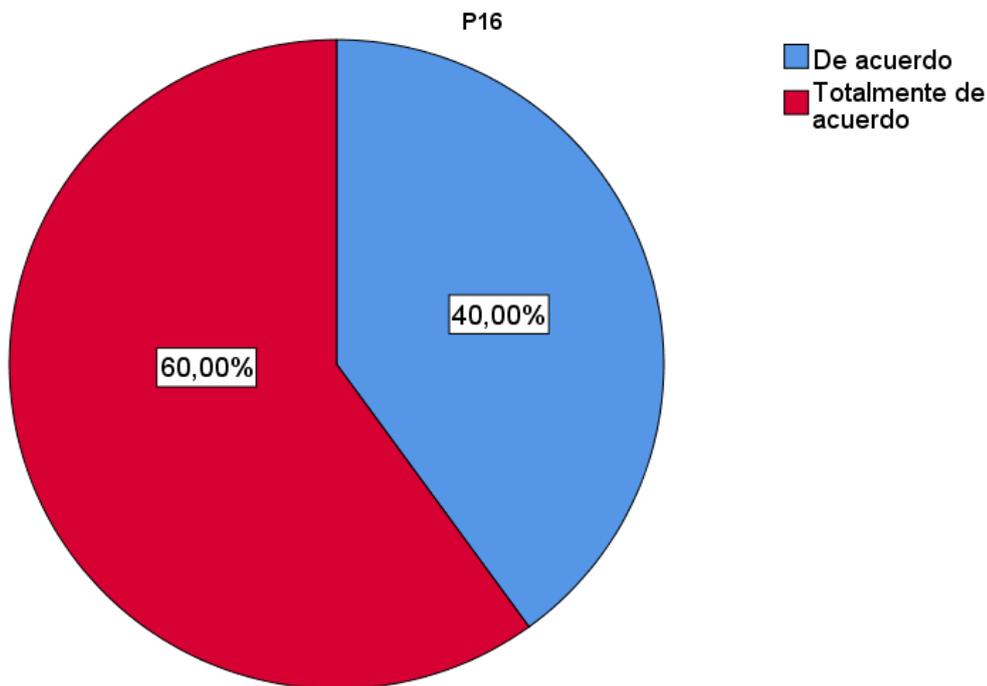
Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 73.33% está totalmente de acuerdo y un 26.67% está de acuerdo con la afirmación que la empresa cumple con la metodología 5s como herramienta de apoyo para la mejora continua.

Gestión de recursos

P16: La empresa planifica correctamente la utilización de sus recursos materiales y/o humanos para la realización de sus productos y/o servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



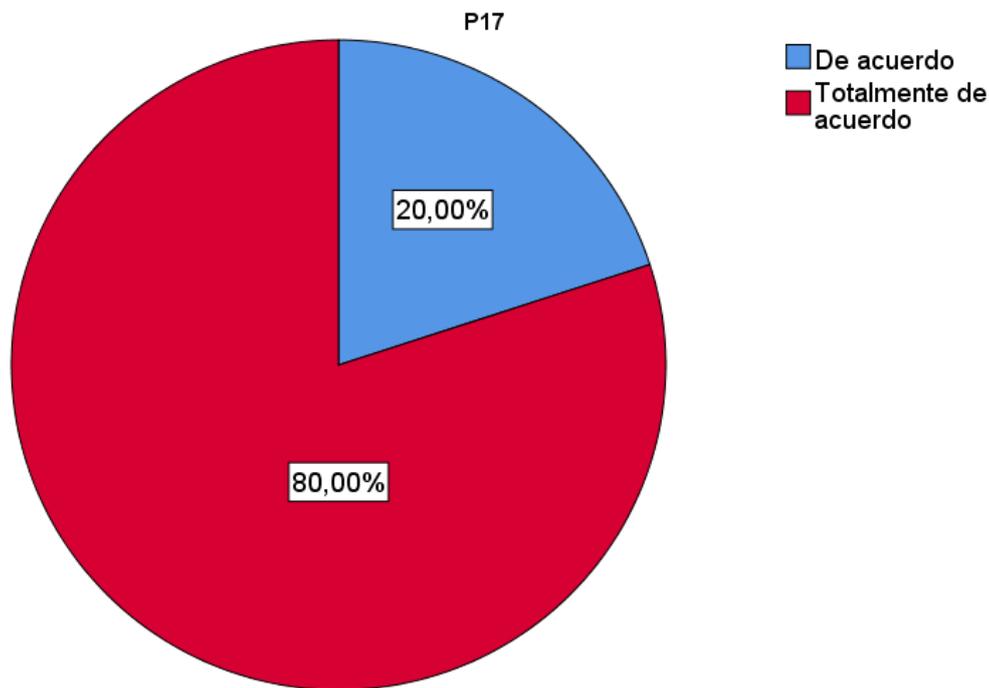
Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 60% está totalmente de acuerdo y un 40% está de acuerdo con la afirmación que la empresa planifica correctamente la utilización de sus recursos materiales y/o humanos para la realización de sus productos y/o servicios.

P17: El personal de la empresa identifica plenamente los recursos que usará en la realización de sus labores cotidianas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De acuerdo	3	20,0	20,0	20,0
Totalmente de acuerdo	12	80,0	80,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



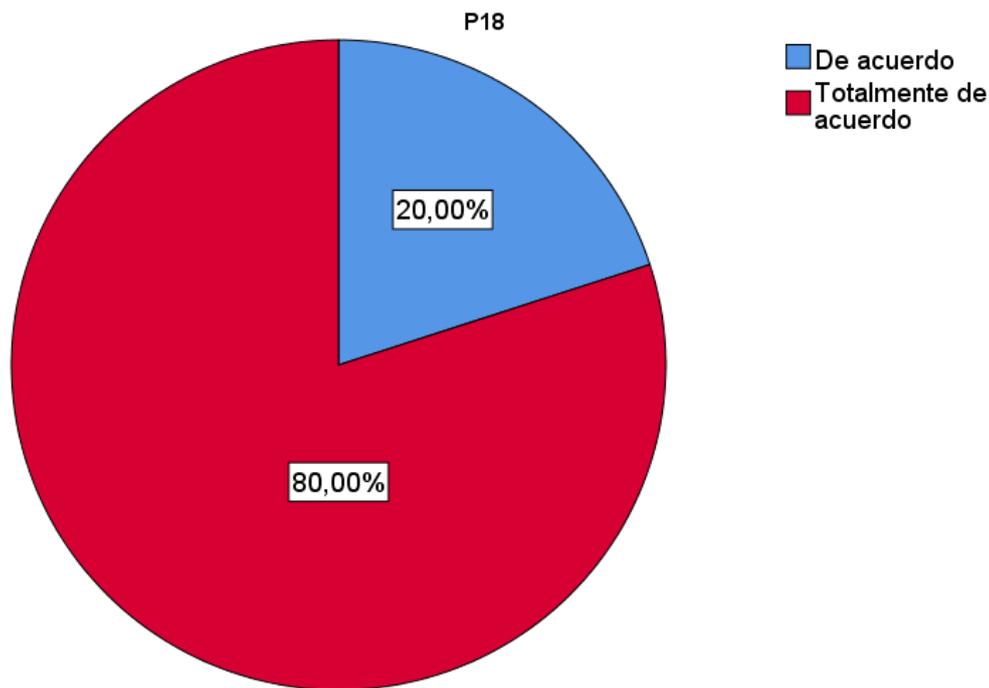
Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 80% está totalmente de acuerdo y un 20% está de acuerdo con la afirmación que el personal de la empresa identifica plenamente los recursos que usará en la realización de sus labores cotidianas.

P18: La empresa pone a disposición de manera efectiva los recursos materiales y/o humanos que sean necesarios para la realización satisfactoria de los productos y/o servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	Totalmente de acuerdo	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Programa estadístico SPSS v.25



Fuente: Programa estadístico SPSS v.25

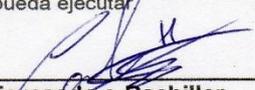
Según la encuesta realizada a los colaboradores de Gráfica Vulcano SAC, el 80% está totalmente de acuerdo y un 20% está de acuerdo con la afirmación que la empresa pone a disposición de manera efectiva los recursos materiales y/o humanos que sean necesarios para la realización satisfactoria de los productos y/o servicios.

ANEXO N°5: BASE DE DATOS

Encuestado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D1	D2	D3	VI	D1	D2	D3	VD
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	45	15	15	15	45
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	15	15	14	44	15	14	15	44
3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	13	13	14	40	13	13	14	40
4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	14	13	14	41	13	14	13	40
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	15	13	15	43	13	15	13	41
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	45	15	15	15	45
7	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	14	14	14	42	14	14	14	42
8	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	14	14	14	42	14	15	14	43
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	45	15	15	15	45
10	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	14	14	14	42	14	14	14	42
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	12	36	12	12	12	36
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	45	15	15	15	45
13	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	13	15	15	43	15	14	15	44
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	45	15	15	15	45
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	15	14	15	44	14	15	14	43	

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni acuerdo, ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

ANEXO 6: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE GRÁFICA VULCANO SAC

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL		 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE			
Yo <u>Luis Alberto Nakandakari Taba</u> <small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>					
identificado con DNI <u>07970428</u> , en mi calidad de <u>Gerente General</u> <small>(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>					
del área de <small>(Nombre del área de la empresa)</small>					
de la empresa/institución <small>(Nombre de la empresa)</small>					
<u>Gráfica Vulcano SAC</u>					
con R.U.C N° <u>20549245260</u> , ubicada en la ciudad de <u>Lima</u> , <u>Calle German Carrasco N° 2083 - Cercado</u>					
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,					
Al señor <u>CARLOS ANDRES HESHIKI NAKAMA</u> <small>(Nombre completo del Egresado/Bachiller)</small>					
identificado con DNI N° <u>40357423</u> egresado/bachiller de la carrera de <u>ADMINISTRACION</u> <small>(Nombre de la carrera profesional)</small>					
para que utilice la siguiente información de la empresa: <small>(Detallar la información a entregar)</small>					
con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller () o Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional () para optar al grado de Bachiller (x) o el Título Profesional ().					
Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación: <input checked="" type="checkbox"/> Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller) <input type="checkbox"/> Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional) <input type="checkbox"/> Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)					
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada. <input type="checkbox"/> Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o <input type="checkbox"/> Mencionar el nombre de la empresa.					
		<small>Luis Nakandakari Taba Gerente General Gráfica Vulcano S.A.C.</small>			
Firma y sello del Representante Legal DNI:					
El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.					
		<small>Firma del Egresado o Bachiller</small>			
DNI: <u>40357423</u>					
CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	03	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	13/09/2019				

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL



Yo Luis Alberto Nakandakari Taba
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
 identificado con DNI 7970428, en mi calidad de Gerente General
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
 del área de
(Nombre del área de la empresa)
 de la empresa/institución Gráfica Vulcano SAC
(Nombre de la empresa)
 con R.U.C N° 20549245260, ubicada en la ciudad de Lima,
 Calle German Carrasco N° 2083 - Cercado

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor CARLOS MAXIMILIANO LOPEZ APONTE
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)
 identificado con DNI N° 70141760 egresado/bachiller de la carrera de ADMINISTRACION
(Nombre de la carrera profesional)
 para que utilice la siguiente información de la empresa:

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación para optar el grado de bachiller () o Tesis () o Trabajo de Suficiencia Profesional () para optar al grado de Bachiller (x) o el Título Profesional ().

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- Ficha RUC (Para Tesis o investigación para grado de bachiller)
- Vigencia de Poder (Para Informes de Suficiencia profesional)
- Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, investigación para grado de bachiller e Informe de Suficiencia Profesional)

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- Mencionar el nombre de la empresa.

Luis Nakandakari Taba
 Gerente General
 Gráfica Vulcano S.A.C.
Firma y sello del Representante Legal
 DNI:

El Egresado o Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; y asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda adoptar.

Firma del Egresado o Bachiller
 DNI: 70141760

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	03	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	13/09/2019				