



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

**“GESTIÓN DE PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL PRODUCTO EN LA EMPRESA TALLER DE JOYERÍA LUCHITO CARABAYLLO, LIMA - PERÚ 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

Autoras:

Bach. Santos Corina Flores Pablo

Bach. Mariela Emilda Melgarejo Graciano

Asesor:

Dr. Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez

Lima - Perú  
2021

## DEDICATORIA

Dedico el presente estudio investigación a mis docentes que me apoyaron en todos y cada uno de los cursos que embarcaba en mi carrera profesional, a mis asesores y compañeros de estudios por su apoyo, comprensión y dedicación para el cumplimiento de mis objetivos.

Bach. Santos Corina Flores Pablo

Quiero dedicar este trabajo de investigación a mi mamá, quien fue mi motivo para seguir creciendo profesionalmente y a aunque ya no esté conmigo siempre estaré agradecida con ella por todos sus consejos, y a mis profesores quienes nos ayudaron desde el primer inicio de la carrera por todas sus enseñanzas y paciencia.

Bach. Mariela Emilda Melgarejo Graciano

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ofrecerme salud, vida y fuerzas para continuar con mis estudios y así poder cumplir mi meta profesional, y a mi familia en general por apoyarme y entenderme a lo largo de este camino universitario.

Bach. Santos Corina Flores Pablo

Quiero agradecer primeramente a nuestro señor Dios por cuidarme y guiarme día a día y más ahora en esta situación difícil por la que pasamos todo el mundo con el COVID 19, y a mi familia por estar siempre presente alentándome a no rendirme y a seguir firmemente con todos mis propósitos de vida.

Bach. Mariela Emilda Melgarejo Graciano

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	9
CAPITULO II. METODOLOGÍA.....	33
CAPITULO III. RESULTADOS.....	40
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	54
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS .....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla n° 1.</b> Calificación en Escala de Likert .....	35
<b>Tabla n° 2.</b> Prueba Binomial variable dependiente e independiente .....	36
<b>Tabla n° 3.</b> Coeficiente de los valores de Alfa de Cronbach .....	37
<b>Tabla n° 4.</b> Estadística de Fiabilidad ambas variables.....	37
<b>Tabla n° 5.</b> Fiabilidad variable independiente gestión de procesos.....	38
<b>Tabla n° 6.</b> Fiabilidad variable dependiente calidad del producto.....	38
<b>Tabla n° 7.</b> Análisis descriptivo.....	41
<b>Tabla n° 8.</b> Prueba de normalidad de la Hipótesis General .....	42
<b>Tabla n° 9.</b> Escala de correlación.....	43
<b>Tabla n° 10.</b> Correlación de la Hipótesis General .....	44
<b>Tabla n° 11.</b> Análisis descriptivo de la Hipótesis Específica 1 .....	44
<b>Tabla n° 12.</b> Prueba de normalidad de la Hipótesis Específica 1 .....	46
<b>Tabla n° 13.</b> Correlación entre la Dimensión 1 y la Variable dependiente .....	47
<b>Tabla n° 14.</b> Análisis descriptivo de la Hipótesis Específica 2 .....	47
<b>Tabla n° 15.</b> Prueba de normalidad de la Hipótesis Específica 2 .....	49
<b>Tabla n° 16.</b> Correlación entre la Dimensión 2 y la Variable dependiente .....	50
<b>Tabla n° 17.</b> Análisis descriptivo de la Hipótesis Específica 3 .....	50
<b>Tabla n° 18.</b> Prueba de normalidad de la Hipótesis Específica 3 .....	52
<b>Tabla n° 19.</b> Correlación entre la Dimensión 3 y la Variable dependiente .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura n° 1.</b> Mapa de procesos e interacciones .....	23
<b>Figura n° 2.</b> Secuencia de validación de datos en el programa estadístico SPSS .....	39

## RESUMEN

El propósito del estudio de investigación, es determinar si tiene relación la gestión de procesos con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima - Perú 2021, es decir si la calidad del producto depende de los procesos o de otros factores. La metodología es un estudio de correlación descriptivo, no experimental con enfoque cuantitativo para responder preguntas de investigación y probar hipótesis basadas en la recopilación y análisis de datos. Los resultados darán a conocer información estadística por medio de tablas y gráficos ejecutados en el programa SPSS, en el objetivo general demuestra que sí existe relación entre la gestión de procesos y la calidad del producto con una correlación positiva considerable de 0,719. Asimismo, se identificó los inputs tienen relación con la calidad del producto con una correlación positiva media de 0,626, respecto a la relación entre los procesos y calidad del producto se obtuvo un nivel de correlación positiva media del 0,577 finalmente, se identificó una correlación positiva débil 0,445 entre el output y la calidad del producto. En conclusión, según los resultados obtenidos después si existe relación entre gestión y calidad de producto.

**Palabras claves:** Procesos, calidad de producto, input, output.

## ABSTRACT

The purpose of the research study is to determine if the management of processes is related to the quality of the product in the Luchito Carabayllo Jewelry Workshop Company, Lima - Peru 2021, that is, if the quality of the product depends on the processes or other factors. The methodology is a descriptive, non-experimental correlation study with a quantitative approach to answer research questions and test hypotheses based on data collection and analysis. The results will present statistical information by means of tables and graphs executed in the SPSS program, in the general objective it shows that there is a relationship between process management and product quality with a considerable positive correlation of 0.719. Likewise, the inputs related to the quality of the product were identified with a mean positive correlation of 0.626, with respect to the relationship between the processes and the quality of the product, a mean positive correlation level of 0.577 was obtained, finally, a weak positive correlation was identified. 0.445 between the output and the quality of the product. In conclusion, according to the results obtained afterwards, if there is a relationship between management and product quality.

**Keywords:** Processes, product quality, input, output.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

La globalización empresarial en la actualidad, se presenta paralelamente como un fenómeno basado en la extensión de los mercados internacionales, aspecto que marcó en los directivos de diferentes empresas comercializadoras de joyas de oro y plata, cambiar el sistema de conducción, requiriendo necesariamente ser competitivos y de sobrevivencia en los mercados actuales exigentes. De este modo las empresas dedicadas al rubro de ventas de joyas de plata en mercados internacionales no toman en cuenta la marca 925 o 950, sino la alta calidad, el diseño y el acabado del producto.

México es reconocido como primer país productor de plata en el mundo, gracias a su riqueza minera en toda su geografía mexicana se encuentra las instalaciones de taller y joyerías los cuales, con su habilidad, creatividad y desempeño de su gente en el mundo de la artesanía y joyería moderna, lo han llevado a este país al prestigio a nivel mundial, únicamente en el distrito de Guadalajara Jalisco se produce el 60% del total de la joyería mexicana. Las joyas cuentan con grandes estándares de calidad no solo se basan en la ley de la marca comercial, sino que tiene la presencia del grupo de calidad (CRIJPEJ), cámara de joyería de Jalisco, es la encargada de medir el quilataje de las joyas, busca el sello y a su vez da autenticidad de calidad brindando confianza a sus consumidores. (Exporta pymes)

De acuerdo al portal de SIICEX, sistema integral de información comercio exterior, los principales países exportadores de artículos de joyería de plata a nivel mundial en el año 2018 son, China con 135 %, le sigue Turquía el 39%, Singapur 29%, India 26%, Estados Unidos 19% todos ellos son los países con mayor demanda mundial.

Como mencionan Campos y Valencia (2019), en Estados Unidos a pesar que la demanda de joyas en oro es mayor, las joyas de plata están adquiriendo mayor prestigio en

cuanto a su precio y calidad, en un mercado tan dinámico como este, las empresas del sector deben estar preparadas para aprovechar las oportunidades, ya que es muy importante ofertar productos de primera calidad, que cuenten con estándares internacionales y las exigencias del cliente. De esta forma superar los principales retos que se enfrentan en los países de destino donde se busca posicionar los productos.

Según la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo PROMPERÚ, revela que las joyas de plata peruanas que mayor acogida tienen en estos mercados son los anillos, aretes, collares, pulseras, entre otros, pues la exportación de joyería y orfebrería peruana para el año 2018 se encuentran en 66 mercados sumando 53.6 millones de dólares aproximadamente, y en comparación con el año 2017 se registró un crecimiento del 11%, siendo Estados Unidos uno de los mercados más importantes ( diario el comercio 2017)

En el Perú las principales empresas exportadoras de joyas de plata son, Arin A.S 50%, Deodoro S.A.C 28%, New Fashion Perú S.A 20%, “la preocupación del sector por mantener la calidad en su gama de productos, pulido perfecto y buen servicio, ayudaron a lograr una imagen positiva de las joyas peruanas en el exterior” explico el presidente de joyería y orfebrería de Adex, Julio Pérez Alván

Esta investigación, se desarrollará a partir de la recolección de datos de la Empresa, Taller de Joyería Luchito, empresa constituida como persona natural con negocio, la misma que está localizada en el distrito de Carabayllo, departamento de Lima, siendo el dueño de dicha empresa el responsable de facilitar datos y documentación para ejecutar la investigación.

Según la observación en el área de producción en la empresa taller de joyería Luchito y la recepción de quejas contantes por parte de los clientes con respecto a la calidad del

producto, nos lleva a identificar la problemática, que viene hacer la gestión de procesos y la relación con la baja calidad de las joyas que salen al mercado. Cabe mencionar, que, en los últimos años, los procesos y operaciones de la Empresa Joyería Luchito, se han vuelto altamente dependientes de ellos mismos, ya que los trabajadores y operadores solo se basan a sus conocimientos y experiencias. La compra de materias primas y productos básicos se realiza según sea necesario, incluso en ausencia de un procedimiento definido para guiar esta actividad. Todos estos aspectos mal gestionados han generado que la joyería tenga pérdidas monetarias considerables y cada día se observe el descontento en los clientes, ya sea porque no cumplen con las características específicas, y además la calidad de las joyas no es la esperada.

Del mismo modo, las ventas y las interacciones con el mercado, se reducen y las decisiones comerciales se limitan a las tareas del día a día, en lugar de a los objetivos; de ser así, se quedan cortas. La toma de decisión es basada sobre todo en los aspectos subjetivos de la gestión, no se tienen en cuenta los indicadores de gestión, los cuales permiten monitorear el rendimiento y desempeño del negocio. Sin embargo, la empresa generalmente no elabora un presupuesto anual, no establece metas basados en los objetivos generales y específicos, tampoco elabora planes estratégicos, planes operativos.

Por lo planteado anteriormente, existe la necesidad de analizar la gestión de procesos y la relación con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021. Asimismo, esta investigación cuenta con diversos antecedentes de estudio, los cuales explican paulatinamente aspectos históricos desarrollados por anteriores investigadores sobre el tema de dichas variables.

A nivel internacional, los autores Cabrera y Colcha (2018), realizaron la siguiente investigación titulada “Propuesta de un sistema de gestión de la calidad para alcanzar la

satisfacción de las partes interesadas de la Joyería Hidalgo Vázquez” de la Universidad Nacional de Chimborazo, consideró como propuesta el sistema de gestión de la calidad con la finalidad de lograr satisfacción para los interesados en la joyería de Hidalgo Vázquez; se trata de una pequeña empresa familiar especializada en el diseño, fabricación y reparación de joyas de oro de 18K en la localidad de Riobamba. Al establecer un sistema de gestión de calidad que obedezca con la norma ISO 9001: 2015, la joyería está sujeta a los requisitos específicos de la norma. El personal debe preparar los siguientes documentos: los manuales de calidad establecen los datos, el alcance, los procesos, las políticas, los objetivos de calidad y procedimientos generales del negocio. El sistema de gestión de la calidad, es una decisión estratégica para la joyería porque no considera el tamaño, el producto o el servicio, y el trabajo que la joyería considera al estandarizar la adquisición de los documentos necesarios para satisfacer a los clientes sobre una base de riesgo. Además, se ha creado terminología estándar para ayudarlo a comprender y utilizar manuales de calidad, procedimientos, pautas, roles y responsabilidades, y más. Resultados se aplican encuestas a clientes y empleados, previas y posteriores para dar al cliente un mejor producto y un mejor servicio, la encuesta fue dirigida a un hombres y mujeres, utilizando la prueba de normalidad Spearman del total de encuestados respondieron que el trato que reciben en la actualidad 2 respondieron muy bueno 11 bueno y 2 regular, el coeficiente de correlación es de 38.1 % quiere decir que hay mejoras al aplicar el sistema de gestión de calidad; la siguiente interrogante es que indiquen la calidad de los producto y del servicio que reciben del total de encuestados, 2 respondieron muy bueno, 8 bueno y 5 regular, el coeficiente de correlación es de 3.5% indica que si hay una mejora al aplicar el sistema de gestión de calidad, en cuanto a orden y limpieza, 6 respondió muy bueno, 9 bueno y 0 regular, el coeficiente de correlación es

de 21.3% indica que si se visualiza una mejora; así mismo les preguntaron qué tan bien se encontraban con las instalaciones, 11 respondió si y 4 no, el coeficiente de correlación es de 23.7, lo cual indica que si hay mejoras con la aplicación del sistema de gestión de la calidad; los inconvenientes con la entrega del producto se ha resultado con rapidez, 5 respondieron si y 10 no, su correlación 28.9%, al aplicar el sistema de gestión de la calidad se visualiza mejoras; así mismo le pregunta que al tener reclamos como fueron resueltos 5 respondieron con eficiencia, 3 justo a tiempo, 4 medianamente 3 no se resolvieron, el coeficiente de correlación es de 59.3% indica correlación positiva, se debe mejorar la atención a los reclamos; en satisfacción del producto y servicio, 11 respondieron si, 3 no, y 1 parcialmente, el coeficiente de correlación es 0% . En conclusión, a través del sistema de gestión y las encuestas se resolverán los problemas internos y externos en la Joyería Hidalgo Vázquez.

Como menciona Coaguila (2017). En su tesis titulada “Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metales S.A.C. O&C” el siguiente proyecto de investigación está enfocado a una micro y pequeña empresa del rubro metalúrgico del sector minero e industrial, al realizar el estudio de investigación, se pudo observar que las actividades y procesos de la empresa respondían solamente al conocimiento y experiencia de los trabajadores. El objetivo será realizar recomendaciones para poner en marcha los procesos y modelos de la gestión de la calidad en la empresa O&C Metales, todos están guiados a satisfacer las necesidades de la clientela en términos de calidad y precio. La metodología del estudio de investigación, presenta como objetivo encontrar aplicación, demostración y efectividad de herramientas, modelos de gestión en el contexto, métodos y la realidad problemática del negocio, con la finalidad de lograr dar solución a la misma, así mismo se puede decir que es una investigación

exploratoria y descriptiva, para recaudar información se utilizará, las siguientes técnicas de recopilación de datos, entrevistas, encuestas y análisis de documentos. Como resultado, se visualiza que desde el año 2013 que se creó la empresa las entregas no conformes ha ido en aumento tanto es así que al año 2015 la inconformidad por parte de los clientes es de 39%, lo cual es preocupante para la organización, los reclamos del año 2013 al 2015 es de 69% , este porcentaje muestra que la empresa no cumple con los requerimientos del cliente, así mismo al hacer una comparación entre reclamos por calidad y reclamos por requerimientos estos están casi con el mismo porcentaje 40% y 60% , del año 2013 al 2015 se presentó 8 reclamos de calidad de acuerdo a los contratos firmados estos reclamos presentan penalidades entre 3% y 8% respectivamente. En conclusión, se realizan propuestas de mejora en los problemas encontrados por la empresa, se implementan procesos y modelos de control de calidad en O&C Metals S.A.C, se implementan herramientas de mejora y también se implementan sistemas de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001.2015. Puede gestionar de forma más eficaz los diversos procesos desarrollados en su empresa para mejorar la calidad de los productos y servicios que brinda la empresa.

Reyes (2015) en su tesis “Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión por Procesos para la empresa Homeplus Ecuador” de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, bajo este nombre comercial, es una empresa familiar con dos negocios: Inmobiliaria y automatización de hogares. Para dar mejora en la gestión que brinda el negocio, se propuso implementar un sistema de gestión de procesos. El proceso de investigación consta de cinco capítulos. Primero, el análisis externo, donde se realiza el análisis organizacional, se enfoca en la industria de la construcción y explora cinco puntos clave para el desarrollo de la industria: aspectos políticos, económicos, legales, sociales y

tecnológicos. El análisis interno refleja el estado actual de la empresa a través de la planificación estratégica, la cultura y la estructura organizativa. El Capítulo 2 explica qué es un sistema de gestión basado en procesos y crea un mapa de proceso detallado paso a paso que se utiliza actualmente en las empresas. También puede realizar análisis de valor agregado para medir el porcentaje de clientes, negocios y actividades que no generan valor, detallando a continuación para la importación de productos el 94.7% no genera un descontento en los cliente ya que no se encuentra directamente realizado por la empresa sino por una inmobiliaria, en el procesos de la cotización la gestión el asesor es bastante eficiente debido a la experiencia en el campo, brinda un 66% de satisfacción a los compradores, en el proceso de instalación presenta una satisfacción de 74.4%, lo cual se realiza de forma muy organizada, el proceso de material publicitario brinda 52% de valor agregado en el cliente ya que mediante este se atrae a los clientes. La misión concluyó que HomePlus Ecuador no cuenta con un sistema de gestión para rastrear las actividades que realiza cada unidad de negocio y actualmente se está gestionando de forma empírica. Se generan métricas de gestión para cada proceso a fin de evaluar el rendimiento del proceso y ejecutar la gestión de forma continua. Asimismo, se seleccionaron las personas más relevantes que brindan información importante en la toma de decisiones junto con la gerencia. Se han propuesto cuatro mejoras para abordar la mayor debilidad de la empresa. Se muestran los gastos así incurridos, los ingresos y el período de recuperación.

Según Torres (2014) en su investigación “Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos” Revista científica de la Universidad del Bío-Bío de Chile. Su propósito es explicar e interpretar información básica sobre el uso de enfoques de procesos en su organización. Los métodos utilizados incluyen investigación descriptiva exploratoria y cualitativa. Las revisiones preliminares bibliográficas, son exploratorias y revelan

diferentes enfoques y metodologías para implementar enfoques de procesos en una organización. De manera similar, revisamos las revisiones y análisis de varias publicaciones disponibles en línea para identificar aspectos de interés a considerar y adoptamos efectivamente el enfoque de proceso. Los resultados muestran que las prescripciones clave para respaldar su enfoque de proceso se centran en la fase de planificación del ciclo de Deming. Revelamos que un proceso es una serie de actividades que pueden transformar un elemento receptor en un elemento. Los procesos comerciales deben controlarse e integrarse y no solo centrarse en los procesos de producción o relacionados con la región. El área de ventas es la forma en que el negocio lo ha hecho. Necesitamos enfocarnos en actividades que produzcan resultados, no solo al final. De esta forma, la interfaz con el trabajo entre los diferentes procesos de su organización es más rápida y clara. Además, dependiendo de su nivel de interés, un enfoque de proceso puede ser útil para diseñar un mapa de proceso preciso. Los interesados proporcionarán más detalles.

Para el caso nacional como afirman Espíritu & Muñoz (2019) en su tesis gestión de procesos en el área de servicio técnico para mejorar la calidad del producto de la empresa CGM RENTAL SAC, Lurín – 2019 empresa peruana que realiza actividades de servicio de arriendo de equipos y maquinaria para el sector minero, construcción e industrial, el objetivo en el siguiente trabajo de investigación es demostrar que la gestión de procesos en el área de servicio técnico mejora la calidad del producto en la empresa CGM RENTAL SAC. El tipo de investigación es con un enfoque cuantitativo, explicativo que ayudarán al investigador a lograr el objetivo, los instrumentos de recolección de datos para conseguir información de las variables serán de elaboración propia con la herramienta tecnológica cuya labor principal será detectar y solucionar defectos y errores dentro de la línea de

producción. En los resultados se observa las tablas y gráficos de las dimensiones tanto de la variable independiente como de la variable dependiente utilizando el programa SPSS versión 25 evaluando la dimensión procesos de evaluación, la efectividad de las maquinas antes de implementar la mejora es de 79%, con la implementación de la mejora es 92% visualizando una mejora en sus proceso, observando los datos de la tabla 15, la gestión de procesos tiene una correlación de 0.575 con la calidad del producto, al inicio en el proceso de reparación se obtuvo 79%, de conformidad y efectividad, implementado la mejora es de 94%, de eficacia, con respecto a la calidad del producto, se observa en la tabla 16, una correlación de 0.753, cuanto en la conformidad dimensión 1 de su variable independiente se obtuvo al inicio 82%, de conforme con la llegada de la mejora se elevó a 93% de conformidad, la dimensión 2 fiabilidad de la variable dependiente, se obtuvo 80% de fiabilidad, después de la mejora se obtuvo 94% de fiabilidad, en conclusión se demostró que la gestión de los procesos en el área de servicio técnico mejora la calidad del producto, donde se logró a su vez incrementar los niveles de cumplimiento en el proceso de evaluación.

Según Fernández & Ramírez (2017), en su tesis “Propuesta de un Plan de Mejoras, Basado en Gestión por Procesos, Para Incrementar la productividad en la empresa A & B” de la Universidad Señor de Sipán de Chiclayo, “DISTRIBUCIONES A & B”. Se refiere al objetivo de desarrollar planes de mejora basados en la gestión de cada proceso para incrementar la productividad de la empresa. En este estudio, desarrollamos un método de recolección de datos no empíricos a través del análisis de documentos, análisis de archivos, cuestionarios, entrevistas para obtener información de fuentes documentales, los resultados se muestran con datos de la encuesta que le hizo a los trabajadores, el 57% no tiene claro los objetivos de la empresa, solo el 43% si conoce los objetivos de la empresa,

para el 70% el ambiente de trabajo es bueno, para el 14% es excelente, 14% malo y 0% pésimo, con respecto al área de trabajo el 57% lo Califica bueno, 43% malo, actividades que no generan valor a la organización 57% dijo que no, y 43% si, la coordinación en equipo 43% difícil, 29% fácil, 14% muy fácil, 14% muy difícil, la satisfacción en los trabajadores 57% satisfecho, 43% poco satisfecho. En conclusión, tras diagnosticar la situación actual de la empresa y buscar información relevante, descubrimos otros problemas como la ausencia de depósito en el descalificador y la ausencia de un plan de mantenimiento del aparato. También podemos concluir que no tienen la intención de vender, que los pedidos se procesan tarde y que no están citando proveedores para la compra.

Por otra parte, como describen Arrascue & Segura (2016) en su tesis “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER” Chiclayo-2015” de la Universidad Señor de Sipán de Chiclayo. Su objetivo es determinar la influencia que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la clínica de infertilidad del norte "CLINIFER". El trabajo muestra que su metodología está técnicamente correlacionada, determinando así la influencia que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una variable. El trabajo adicional se basa en un enfoque cuantitativo. Y luego de considerar la información obtenida de las variables y compararlas con las respectivas teorías de cada dimensión, se concluye que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad. Se acepta la hipótesis de trabajo (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Las conclusiones muestran alta calidad de servicio con un promedio de 89% en diagnóstico e identificación consistente 100% instalación segura, ambiente amplio, instalación limpia, confiabilidad, atención inmediata, 78%, tiempo flexible 89% Cliente promedio satisfecho

97%, servicio 100% servicial y cumplido con las expectativas, servicio una y otra vez por un precio aceptable, atención personalizada y satisfacción general al 97%.

Según Córdova & Quezada (2015) en su tesis “Calidad del producto y su influencia en la compra de calzado para damas entre 20–39 años en el Centro Comercial La Alameda en el distrito de Trujillo, 2015” de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. El objetivo de este estudio fue investigar la influencia de la calidad del producto en la compra de zapatos por parte de mujeres de 20 a 39 años en el Centro Comercial La Alameda en la región de Trujillo. La metodología se investigó mediante un cuestionario de 17 preguntas que se entregó a 288 mujeres como un medio de recopilación de datos utilizando métodos y medios de recopilación de datos cuantitativos. Los resultados obtenidos de la calidad del material utilizado en los zapatos, el 75% afirma que, si es de calidad, el 25% afirma que no es de calidad, el valor del modelo y el centro comercial La Alameda prefiere 41% cerrados, 22% semi cerrados, 17% tiras, 20% capellanas, prefieren tonos claros 35%, tonos oscuros 27%, tonos pasteles 16% ofrece una dimensión económica adicional donde los precios son preocupados por mejorar la calidad de las mujeres. Por eso, los clientes prefieren comprar en verano debido a la variedad de modelos, diseños y colores. De esta forma, los clientes realizan pequeñas compras frecuentes. En su mayor parte, es muy importante que las mujeres se sientan diferentes a las demás. Porque cuando compran un par de zapatos, quieren que sea elegante y refleje una personalidad única de la época. Al igual que en este centro comercial de La Alameda, su motivación para comprar se debe a la calidad del producto. La conclusión sobre la calidad del producto y el impacto de comprar zapatos para mujeres de 20 a 39 años es clara y lógica, ya que la calidad del zapato tiene una gran influencia en la compra.

## Bases teóricas

### Gestión de Procesos

Es necesario conocer qué opinión tienen los autores sobre la variable Gestión de procesos y así profundizar en el tema investigado, por lo cual, la gestión no solo busca aumentar el rendimiento de la entidad, también implica implementar, diseñar y controlar medidas y estrategias vinculadas con todos los procesos administrativos y productivos. (Espíritu y Muñoz p. 7).

Para Espíritu et, al (2019), “un proceso es una serie de tareas conectadas que crean valor en cada etapa y convierten las entradas en salidas, cuyo propósito es crear un producto o servicio”. (p. 7).

“De esta forma la Gestión de procesos es mejorar la eficiencia y la satisfacción de todas las partes interesadas, asegurándose de que todos los procesos de su organización funcionen en sincronía.”. (Coaguila, 2017, p. 19).

La gestión de procesos implica, individualizar los procesos, es decir elegir los procesos relevantes, analizarlos, y mejorarlos, para finalmente transformar la organización. Luego de los buenos resultados finales, aplicar la experiencia obtenida para optimizar el resto de sus procesos en toda la organización. (Mallar, 2010, p. 5).

La Gestión de Proceso como: Conocimientos con principios y herramientas específicos que ayuden a implementar el concepto de gestión de la calidad. Asimismo, la gestión de procesos es una de las técnicas de gestión empresarial más avanzadas que le permite desarrollar estrategias comerciales a través del mapeo de procesos clave. Se basa en el trabajo en equipo y permite la gestión de la participación. (Belalcázar, 2016, p.19).

Dentro de la variable Gestión de procesos, se detallan las siguientes dimensiones:

**Input:** Se refiere cuando en el área de producción de la empresa el ingreso de los materiales o productos internos o externos que serán sometidos a una transformación dándole de esta manera un valor agregado, sirve de apoyo para los siguientes procesos o también puede ser la salida de un proceso procedente de la cadena de valor. (Pérez, 2012, p. 52).

En la presente investigación se considera a los inputs como la materia prima, el personal, y la maquinaria como los elementos que se van a evaluar, y que son aquellos que nos sirven de entrada y con los cuales se efectuara los procesos de transformación para obtener una joya de plata.

**El proceso:** “Se entiende por proceso un conjunto de actividades en las que siempre se llevan a cabo los equipos y materiales necesarios”. (Pérez 2012, p. 53).

Cabe mencionar que, para la presente investigación, se evaluará los siguientes procesos, como son el proceso de fundición, proceso de laminado y proceso de pulido.

**Output:** “Es la salida de un producto final de la calidad requerida luego de sufrir una transformación específica, y destinado a usuarios y clientes externos o internos”. (Pérez, 2012, p. 53).

Consideramos como output los siguientes productos, pulseras, cadenas y esclavas, que serán evaluadas en la presente investigación.

Como indicadores de la Gestión de procesos, tenemos a:

**Personas:** “Todos los miembros y representantes del equipo de proceso tienen los conocimientos, habilidades y actitudes, correctos. El reclutamiento, la integración y el desarrollo del talento humano se aseguran a través del proceso gestión de personas”. (Contreras, Olaya y Matos, 2017, p. 37).

En la presente investigación los trabajadores de la empresa taller de joyería Luchito, son reclutados y evaluados por el dueño de mencionada empresa, ya que ellos se encargan de todos y cada uno de los procesos para la elaboración de las joyas.

**Materiales:** “Materias primas o productos semiacabados con propiedades adecuadas para su uso (especialmente importante en el proceso de servicio). Los materiales generalmente se proporcionan a través del proceso de gestión de adquisiciones”. (Contreras, et al., 2017, p. 37).

En nuestra investigación podemos mencionar que la materia prima e insumos son adquiridos por el personal encargado, evaluando su calidad y el lugar de procedencia ya que de esto depende la calidad del producto final.

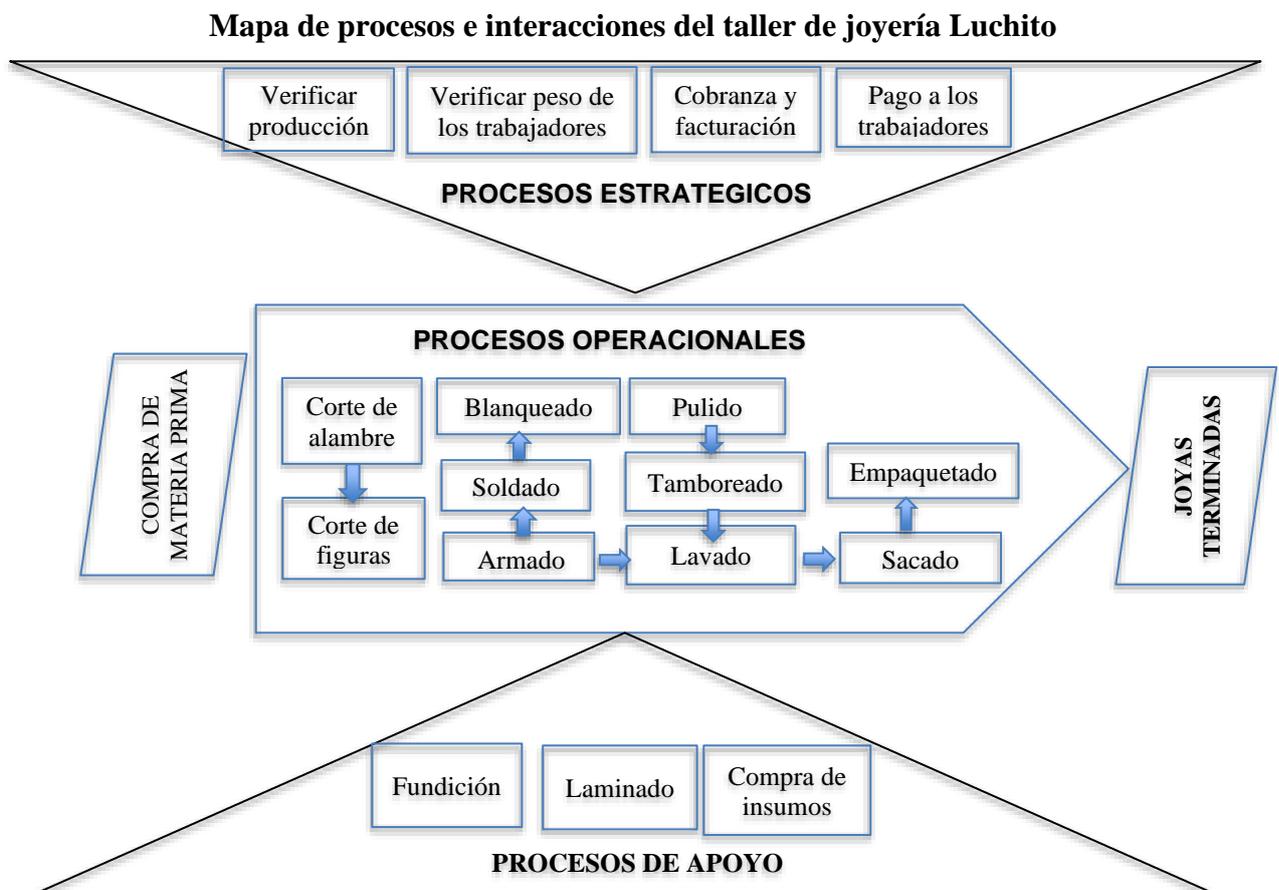
**Recursos:** “Las instalaciones, máquinas, herramientas, hardware y software deben estar en funcionamiento en todo momento. Describe el proceso de gestión de compras e inversiones y el proceso de mantenimiento de la infraestructura”. (Contreras, et al., 2017, p. 38).

En nuestra investigación este punto es importante, ´pues son las bases fundamentales para el buen desarrollo de la elaboración del producto, como son motor, alicates, tijeras cierras, entre otros.

**Métodos/planificación del proceso:** “Métodos de trabajo, procedimientos, fichas de proceso, manuales técnicos, etc. Una explicación de cómo se utilizan los recursos, quién hace qué, cuándo y muy raramente”. (Contreras, et al., 2017, p.38).

En la mencionada empresa todos los procesos los trabajadores lo realizan de manera tradicional, mas no contamos con manuales técnicos.

**Figura n° 1. Mapa de procesos e interacciones**



Fuente: taller de joyería Luchito  
 Elaboración propia

## Calidad de Producto

Ya no es posible referirse únicamente a la calidad de un producto o servicio. Una nueva visión del concepto de calidad general, la calidad del producto en sí, y la calidad del producto o servicio ha evolucionado y ahora es el objetivo de la empresa. Según esta nueva visión, "Mientras la calidad general de la empresa mejore, ser una organización de calidad significa que la calidad de la empresa es la máxima prioridad porque estamos implementando un control de calidad". (Tarí, 2000, p. 21).

La calidad es un conjunto de atributos de un producto o servicio, su capacidad para satisfacer las necesidades del consumidor. Calidad significa que un producto o servicio debe ajustarse a las características y especificaciones diseñadas, y que los consumidores y clientes deben respetar el contenido de la expresión. Todo esto debe hacerse de forma rápida y económica para ser competitivo, y la velocidad y el bajo costo son sin duda requisitos que exigen a los consumidores de productos o servicios. Por otro lado, existen varios conceptos a considerar a la hora de definir la calidad, pero no incluidos explícitamente en la definición anterior. La satisfacción completa del cliente incluye no solo al consumidor promedio de un producto, sino también a todos los empleados, operadores, gerentes, proveedores, accionistas, propietarios, etc. Puede que tenga algo que ver con la calidad. La calidad debe representar el costo social mínimo de la sociedad. En resumen, es necesario reducir los costos de reparación y el daño al consumidor. (Cuatrecasas, 2010, p.17).

La calidad total consiste en la filosofía administrativa, incluidos todos los miembros de la organización que buscan continuar. El término se utiliza para integrar los principios de la calidad en el desarrollo de los objetivos estratégicos de una organización. Este objetivo se aplicará posteriormente a todas nuestras actividades mediante la mejora

continua y se centrará en las necesidades de nuestros clientes para producir con éxito nuestros productos desde el principio. De esta forma, proporcionamos a nuestros clientes lo que necesitan, cuando lo necesitan, de la forma más competitiva y eficiente posible, (López, 2005, p. 69).

Se destaca cuatro aspectos que constituyen la base de la gestión de la calidad total; según (Cuatrecasas, 2010, p. 36):

**Primero:** Adecuado para los requisitos del cliente. Como resultado, todas las obras involucradas en la empresa, está destinada a cumplir productos y solicitantes.

**Segundo:** todos los residuos son. En general, el tiempo de entrega se minimizará para garantizar las medidas con actividades menores y el uso de recursos.

**Tercero:** mantener esta mejora continua, refugio y uso de los recursos naturales y permite que se alcance la calidad.

**Cuarto:** La participación total de todas las personas de una organización es la única forma de que los tres pilares anteriores logren sus objetivos de manera óptima. La implementación más o menos de estos cuatro pilares está respaldada por una estructura organizativa adecuada. Las estructuras planas orientadas a procesos actuales proporcionan resultados óptimos.

Por otro lado, la importancia de la calidad se debe a que los clientes demandan productos de alta calidad y pueden elegir productos con los que están satisfechos porque tienen buenas ofertas. Ante la ausencia de necesidades específicas, los fabricantes buscan productos que los diferencien de sus competidores. Inicialmente, el fabricante vendía lo que recibe el cliente y no necesita diferenciarse, pero esta situación se acaba pronto. Desde entonces, los fabricantes han intentado diferenciarse por el precio porque creen que sus clientes siempre obtendrán el producto más barato. (Tarí, 2000, p.23).

Se identificaron distintos tipos de calidad, tales como:

Calidad que se espera; Ocurre cuando existen atributos o características que los consumidores dan por sentado en sus productos o servicios. Si se encuentran estas características, el consumidor estará contento, pero si no, el consumidor estará muy insatisfecho. (Tarí, 2000, p. 26).

“Calidad que satisface; Esto sucede cuando existen características que los consumidores demandan específicamente. Si existen estas características los consumidores estarán satisfechos, de lo contrario estarán insatisfechos”. (Tarí, 2000, p. 26).

Calidad que deleita; sucede cuando hay características que los consumidores no quieren, porque no saben que pueden existir, pero están felices si existen y están felices. Pero no te quedes satisfecho si no lo encuentras, la delicia supera las expectativas de la clientela. La calidad percibida, en cierto sentido, la intersección de la calidad esperada y la calidad de satisfacción. Es la única cualidad que satisface a nuestros clientes. También es cierto que, por la calidad, fabricarlo sin necesidad es una pérdida de tiempo y dinero innecesariamente. (Tarí, 2000, p. 27).

Dentro de la variable calidad del producto, se detallan las siguientes dimensiones:

**Ajustarse a los requerimientos del consumidor:** “Es decir, todas las tareas de las organizaciones relacionadas tienen como objetivo satisfacer a los destinatarios de productos y servicios. Para la empresa el cliente o consumidor es su prioridad, siempre se preocupa por mantener al cliente satisfecho”. (Cuatrecasas, 2010, p. 36).

En la empresa taller de joyería Luchito, los productos se elaboran según el pedido que solicite el cliente especificando, cantidad, peso y modelo.

**Eliminación total de los despilfarros;** esto a menudo permite que los procesos se ejecuten con un consumo mínimo de recursos y actividades al tiempo que se minimizan los costos y las demoras. La asignación de espacio y la ubicación adecuada de las máquinas pueden ayudar a los empleados a reducir el tiempo de trasladarse. (Cuatrecasas, 2010, p. 36).

En la empresa se visualiza la distribución adecuada de maquinaria, y herramientas de trabajo lo cual ayuda en los procesos de producción y minimiza los tiempos de traslado.

**Mejora continua;** “esto mejora continuamente el consumo de organizaciones, procesos y recursos, resultando en una mejora continua de la calidad”. (Cuatrecasas, 2010, p.36).

La empresa actualiza continuamente los modelos de joyería para satisfacer las necesidades de los clientes.

**Participación total de todas las personas que integran la organización;** Esta es la única forma de conseguir tus objetivos de la mejor forma posible en el 3D frontal. La implementación de estos cuatro pilares está respaldada por una adecuada estructura organizativa. Se pueden lograr resultados óptimos con las estructuras planas orientadas a procesos actuales. (Cuatrecasas, 2010, p. 36).

Siempre la empresa mantiene al personal con la mentalidad del trabajo en equipo.

Como indicadores de Calidad del producto, tenemos a:

“El valor de la calidad de un producto o servicio no depende solo de la satisfacción brindada al usuario, sino también el precio. Todos los procesos y organizaciones de la empresa están trabajando juntos para ofrecer productos de alta calidad por primera vez”. (Pinto, 1994, p. 8).

**Los gustos y preferencias.** Hoy en día, el interés empresarial ya no se centra en aumentar las ventas. Las actividades comerciales y de marketing de hoy están dirigidas directamente a los consumidores, sus gustos y sus negocios. En las empresas modernas, los clientes deben tener prioridad, por lo que los servicios son esenciales para lograr el futuro esperado, teniendo como finalidad entregar productos y cumplir las necesidades de la clientela. (Schiffman y Lazar, 2010, p.8).

La empresa elabora las joyas con modelos personalizadas al gusto del cliente

**Tiempo de espera.** “El personal de servicio al cliente debe enfocarse en brindar un servicio de calidad, y los productos son el medio para retener a los clientes y deben actuar y comportarse bien. Afecta la satisfacción del cliente”. (Pérez 2006, p.7).

Podemos mencionar que los productos se entregan dentro de la fecha establecida, esto ayudado a crear confianza en el cliente, lo cual es beneficioso para la empresa.

**Productos defectuosos.** La mejora del proceso es necesaria para evitar productos malos y defectuosos, todos los cuales deben controlarse estrictamente. El objetivo es crear un producto terminado con la menor cantidad de defectos posible. Aportamos confianza y

satisfacción a nuestros clientes. Asimismo, alivia problemas evitando averías.  
(Cuatrecasas, 2010, p. 36).

Las joyas son elaboradas con el menor cuidado posible, de ser necesario el producto defectuoso pasa a fundición.

**Movimientos innecesarios.** Al mismo tiempo, tiene como objetivo reducir el tiempo, ahorrar esfuerzo y dinero, lograr cosas en primer lugar. En el proceso de producción, la estructura y ubicación de la maquinaria y el equipo son de suma importancia, los trabajadores pueden identificar fácilmente cada parte, equipos y herramientas de trabajo.  
(Cuatrecasas, 2010, p. 41).

La empresa en este caso si está bien distribuida en cuanto a la estructura y ubicación de la maquinaria, es decir no hay movimientos innecesarios.

**Innovación constante.** Las empresas deben ser persistentes, porque la mejora continua es uno de los pilares fundamentales de la calidad percibida, aunque se haya hecho con lentitud. Es necesario realizar mejoras en los procesos, las máquinas, las personas, las instalaciones, el medio ambiente, etc. (Cuatrecasas, 2010, p. 36).

La empresa no invierte en maquinaria moderna, las joyas son elaboradas con máquinas tradicionales.

**Personal capacitado.** El talento constituye el capital intelectual de una organización y desarrolla las habilidades necesarias para gestionar adecuadamente las contribuciones, esfuerzos, compromisos, responsabilidades, compromisos, riesgos, conocimientos, habilidades, capacidad y recursos de la organización, desarrollar las habilidades

profesionales correspondientes y aumentar el personal; Colaboradores que participan en la formación y el desarrollo, la formación debe promover. (Chiavenato, 2009, p. 8).

En cuanto al personal de la empresa se puede mencionar que no reciben capacitación constante, ellos desarrollan los procesos basándose en su experiencia laboral.

**Motivación.** Dar conciencia a las personas y darles dinero es una parte fundamental de la motivación. Para que el desempeño sea mejorado el desempeño, los trabajadores deben ser conscientes de la equidad de la compensación que reciben. (Chiavenato, 2009, p. 8).

En la empresa el personal se encuentra motivado ya que el dueño brinda horarios flexibles, se celebra fechas especiales, brinda bonificación dos veces al año.

**Clima laboral.** Debido a que los trabajadores no se adaptan fácilmente a las distintas situaciones presentadas, pueden mantener el equilibrio emocional y mantener un ambiente de trabajo cuando no están motivados en el trabajo. Lo deseable para trabajar es propenso a la frustración y al desánimo. Impide que los trabajadores trabajen al 100%. (Chiavenato, 2009, p. 8).

El personal desarrolla un trabajo en equipo brindando información unos a otros y de esta manera elaborar joyas con mayor calidad.

## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### Problema General

¿De qué manera la gestión de procesos se relaciona con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima - Perú 2021?

### **Problemas Específicos**

¿De qué manera los inputs se relacionan con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima - Perú 2021?

¿De qué manera los procesos se relacionan con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima - Perú 2021?

¿De qué manera los outputs se relacionan con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima - Perú 2021?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Determinar la relación de la gestión de procesos con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima - Perú 2021

### **Objetivos Específicos**

Identificar cómo los inputs se relacionan con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima - Perú 2021

Determinar de qué manera los procesos se relacionan con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima - Perú 2021

Identificar cómo los outputs, se relacionan con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima - Perú 2021

## 1.4 HIPÓTESIS

### **Hipótesis general**

La gestión de procesos tiene relación con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima - Perú 2021

### **Hipótesis Específicas**

Los inputs se relacionan con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima - Perú 2021

Los procesos se relacionan con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima - Perú 2021

Los outputs se relacionan con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima - Perú 2021

## CAPITULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. TIPO DE INVESTIGACION

Se trata de un estudio *descriptivo de correlación no experimental* que utiliza un *enfoque cuantitativo*. Este estudio responde preguntas de investigación basadas en la recolección y análisis de datos y prueba hipótesis previamente establecidas. Asimismo, se realizan mediciones y las estadísticas se utilizan a menudo de forma cuantitativa, para definir con precisión los patrones de comportamiento de una población en particular.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). El enfoque cuantitativo (representa la secuencia de procesos mencionados anteriormente) es secuencial y se explica por sí mismo. Cada paso tiene prioridad sobre el siguiente, por lo que no puede "omitir o evitar" un paso. Orden estricto, pero, por supuesto, puede anular algunos pasos. Es parte de una idea limitada y, una vez definida, conduce a la construcción de preguntas objetivas y de investigación, revisiones de literatura y marcos teóricos o de opinión. La pregunta hace suposiciones e identifica variables. Se elabora un plan (diseño) para probar esto. Las variables se miden en circunstancias específicas. Las medidas resultantes se analizan (generalmente utilizando métodos estadísticos) para sacar un conjunto de conclusiones sobre la hipótesis. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 4).

### 2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

**Población:** “la población es el conjunto de quien o quienes serán los participantes objeto de estudio, los mismos que dan origen a los datos de estudio para la investigación”. (Hernández, et al., 2014, p. 172).

En la presente tesis se tomó, al total de sus 12 trabajadores, hombres y mujeres de la Empresa taller de joyería Luchito Carabayllo, Lima, Perú - 2021.

**Muestra:** Para este tipo de estudio utilizaremos el tipo de *muestreo censal*, ya que el total de la población será el total de la muestra, 12 trabajadores entre hombres y mujeres, empleados de la Empresa taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021.

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La calidad de la información recolectada se logra gracias al instrumento de recolección de datos, en la presente tesis plasmamos la información, de la revisión de la literatura aplicada al cuerpo teórico, realizando análisis de tesis referidas a las variables de estudio, las cuales forman parte de los antecedentes internacionales y nacionales, asimismo analizamos revistas científicas y libros de autores calificados, los cuales refuerzan a este estudio en las bases teóricas.

En cuanto a la *técnica* utilizamos la encuesta; según (Thompson, 2016), en su artículo promoción. Net, “la encuesta dirige a la misma como un método que se basa en conseguir información de las personas encuestadas por medio de los cuestionarios, los cuales son elaborados previamente”.

Para el desarrollo de la encuesta tuvimos una cita previa con nuestro personal a la cual les indicamos que necesitaríamos de su apoyo para realizar nuestro estudio de investigación, dicha encuesta fue realizada el último día de la semana por la mañana, en el cual los 12 trabajadores tanto hombres (7) como mujeres (5) dieron respuesta al cuestionario, este cuestionario consta de 20 preguntas con respuesta con escala de Likert, que responden a las 2 variables, tanto a la variable independiente que es gestión de procesos como a la variable dependiente que es la calidad de producto y estas a su vez con

sus respectivas dimensiones input, procesos y output, ajustarse a los requerimientos del consumidor, eliminación total de los despilfarros, mejora continua y participación total de todas las personas que integran la organización. Al término de 20 minutos se pasó a recoger las encuestas ya llenas.

**Tabla n° 1.** *Calificación en Escala de Likert*

Calificación escala de Likert	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Elaboración propia

### **Procedimiento de comprobación de la validez y confiabilidad de instrumentos**

La información para ambas variables como gestión de procesos variable independiente y calidad de producto variable dependiente, se obtuvo aplicando nuestro instrumento que consta de 20 ítems con respuesta en escala de Likert. Para la validación de nuestro instrumento, elaboramos la matriz de consistencia (anexo 01), y la matriz de operacionalización (anexo 02), las matrices mencionadas anteriormente se presentaron a tres expertos, los cuales son docentes de la Universidad Privada del Norte con sede los Olivos - Lima los cuales evaluaron y aprobaron dicho instrumento, (anexos, 24, 25,26). Una vez validado y aprobado nuestro instrumento de recolección de datos por los expertos se procedió a aplicarlo en la empresa de estudio.

### Prueba Binomial (Variable dependiente y Variable independiente)

En la tabla siguiente, se muestra los datos de la validación de los instrumentos siendo evaluada por tres expertos docentes de la de la Universidad Privada del Norte- sede Los Olivos, para la presente evaluación tomaron en consideración ocho indicadores que se pueden observar en el anexo n° 22.

*Tabla n° 2. Prueba Binomial variable dependiente e independiente*

<b>Prueba binomial</b>						
		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
<b>Bacigalupo Lago Raúl</b>	Grupo 1	SI	8	1,00	,50	,008
	Total		8	1,00		
<b>Tarmeño Bernuy Luis</b>	Grupo 1	SI	8	1,00	,50	,008
	Total		8	1,00		
<b>Acevedo Carrillo Mauricio</b>	Grupo 1	SI	8	1,00	,50	,008
	Total		8	1,00		

Fuente: SPSS, versión 25  
Elaboración propia

P promedio = 0.008

P promedio < 0.05

Como se muestra en la Tabla, la prueba binomial, validada y firmada por tres expertos, es una herramienta para medir variables dependientes e independientes porque los resultados están por debajo del nivel de significancia a.05. Indica que el contenido es válido.

### Fiabilidad Alfa de Cronbach Variable Independiente y Variable Dependiente

Se considera que la confiabilidad de la herramienta puede lograr resultados iguales o similares que se aplican repetidamente al mismo tema u otro tema. La prueba alfa de Cronbach usa variables para medir la estabilidad de la herramienta determinando la confiabilidad del componente del ángulo de iluminación y tomando los coeficientes, donde los valores de confianza de las medias 0 son 0 y 1. 0, o 0, quizás para estudiar la estabilidad de la herramienta, y todos los coeficientes muestran la máxima fiabilidad. (Hernández, et al., 2014, p. 312).

**Tabla n° 3.** Coeficiente de los valores de Alfa de Cronbach

Nula	muy baja	baja	regular	aceptable	elevada	total
0	0.16	0.33	0.49	0.66	0.83	1
<b>0% de confiabilidad</b>						<b>100% de confiabilidad</b>

Elaboración propia

Fuente, Hernández et al (2014, p.208)

Usamos hojas de cálculo de Microsoft Excel para respaldar los datos de una encuesta, los cuales fueron realizados a los trabajadores de la Empresa taller de joyería Luchito y así crear la siguiente tabla para realizar el análisis de confiabilidad del instrumento en el programa SPSS.

**Tabla n° 4.** Estadística de Fiabilidad ambas variables

<b>Estadística de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0.857</b>	20

Fuente: SPSS, versión 25

Elaboración propia

El alfa de Cronbach es un coeficiente que tomará valores de 0 a 1. Cuanto más cerca de 1, más confiable es el activo subyacente. Como se puede visualizar en los resultados de la tabla la confiabilidad del instrumento para las variables independiente (gestión de procesos) y la variable dependiente (calidad de producto) es de, 0.857 lo cual nos indica que es altamente confiable. (Soler y Soler, 2012, p.3).

**Tabla n° 5.** *Fiabilidad variable independiente gestión de procesos*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,724	10

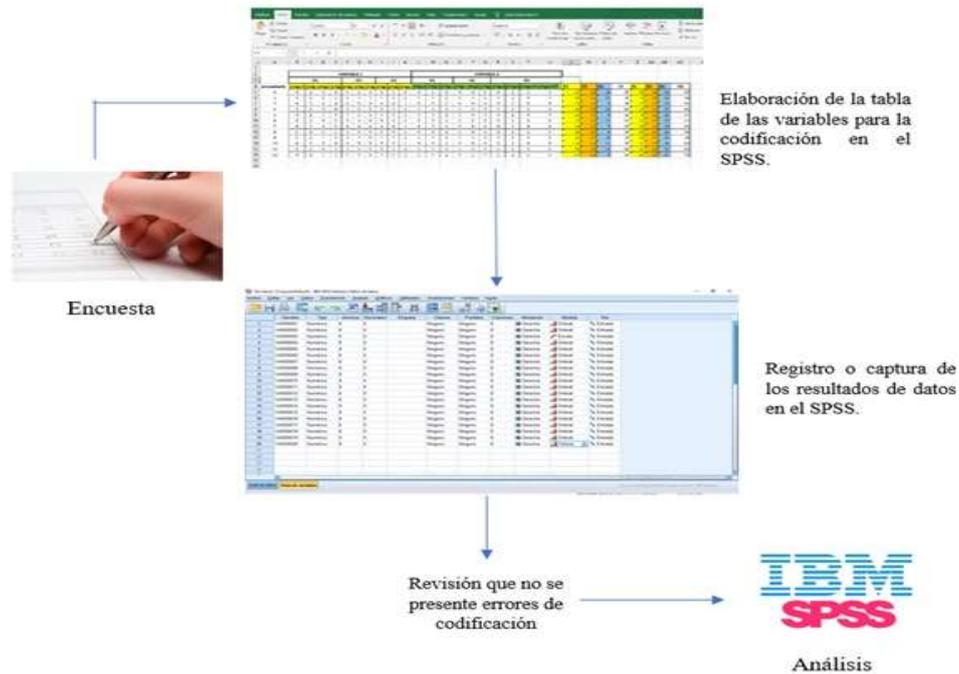
Fuente: SPSS, versión 25  
Elaboración propia

**Tabla n° 6.** *Fiabilidad variable dependiente calidad del producto*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,785	10

Fuente: SPSS, versión 25  
Elaboración propia

Figura n° 1. Secuencia de validación de datos en el programa estadístico SPSS



### Aspectos Éticos

Para hacer uso de los datos de la empresa en nuestra investigación, se solicitó la autorización correspondiente al dueño y representante legal de dicha organización. Nuestro proyecto de investigación respeta todos los derechos del autor, incluyendo el nombre del autor, el año de publicación y número de página, correctamente citadas. Para la realización de la encuesta se acudió a la empresa taller de Joyería Luchito, solicitamos el apoyo de cada colaborador que respondan seriamente a cada pregunta presentada en el cuestionario y que los resultados solo serán utilizados para el presente estudio. Para la presente investigación se trabajó con responsabilidad y ética profesional, aplicando el citado APA lo cual se ve reflejado en todos los capítulos realizados. La información ha sido plasmada con claridad y precisión, para que esta sirva de guía para posteriores investigadores. Los datos e información recolectada que se aplicó en la investigación, no sufrieron manipulaciones externas que modifique su información.

## CAPITULO III. RESULTADOS

En este capítulo se dará a conocer, datos estadísticos mediante tablas que se obtuvieron de la encuesta que se les realizó a los 12 trabajadores de la Empresa taller de joyería Luchito, los mismos que serán analizados mediante la herramienta digital software SPSS, y que a la vez también serán interpretados observando los resultados de cada una de las tablas.

El SPSS, es un conjunto de potentes herramientas de tratamientos de datos y análisis estadístico, que funciona mediante menú desplegable y cuadros de diálogos que permiten hacer, la mayor parte del trabajo de manera rápida y sencilla. Es un conjunto de programas orientados a la realización de análisis estadísticos aplicados a las ciencias sociales. Nos permite realizar análisis y gráficos estadísticos, sin tener que conocer la mecánica de los cálculos. (Carvajal y Maita, 2008, pp, 12,13)

### 3.1 Prueba de Normalidad

#### 3.1.1 Hipótesis General

“Existen dos tipos de análisis estadístico: análisis poblacional y análisis no paramétrico. En un mismo estudio sí se puede realizar para algunas hipótesis los análisis paramétricos, como también los análisis no paramétricos para otras hipótesis”. (Hernández, et al., 2014, p. 304).

La hipótesis general de este estudio es determinar la relación entre dos variables: gestión de procesos variable independiente y calidad de producto variable dependiente en la Empresa taller de joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú, 2021.

### 3.1.2 Análisis descriptivo

A continuación, se presenta la tabla del análisis descriptivo de la hipótesis general que implica a la variable independiente (gestión de procesos) y a la variable dependiente (calidad de producto) de dicho trabajo de investigación.

*Tabla n° 1. Análisis descriptivo*

<b>Descriptivos</b>				
		Estadístico	Desv. Error	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Media	38,83	,796	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	37,08	
		Límite superior	40,59	
	Media recortada al 5%	38,81		
	Mediana	39,00		
	Varianza	7,606		
	Desv. Desviación	2,758		
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE PRODUCTO</b>	Media	39,75	,854
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	37,87	
		Límite superior	41,63	
Media recortada al 5%		39,83		
Mediana		40,00		
Varianza		8,750		
Desv. Desviación		2,958		

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración propia

Como podemos visualizar los datos de la tabla que la media estadística de la variable independiente es 38,83, la mediana es de 39,00, y su varianza es de 7,61; en cambio en la variable dependiente su media estadística es 39,75, la mediana es de 40,00, y su varianza es de 8,75.

### 3.1.3 Análisis Inferencial

En el caso del análisis inferencial, la comparación de hipótesis generales se realiza comparando variables (independientes y dependientes) según la muestra de investigaciones. Para tal análisis utilizaremos el Shapiro Wilk que es aplicada a una muestra pequeña cuya cantidad de datos son menores o iguales a 30, en el presente trabajo de investigación el tamaño de la muestra es de 12 trabajadores de la empresa taller de joyería Luchito; por esta razón, se opta esta prueba estadística.

### 3.1.4 Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad se obtiene mediante el programa SPSS, para determinar los resultados en el análisis de normalidad de la hipótesis general se emplea la regla de decisión: Si el nivel de significación (Sig.) es  $\leq 0,05$  los datos de la muestra no provienen de una distribución normal o no paramétrica, y si el nivel de significación (Sig.) es  $> 0,05$  los datos de la muestra provienen de una distribución normal o paramétrica.

*Tabla n° 2. Prueba de normalidad de la Hipótesis General*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>GESTIÓN DE PROCESOS</b>	,226	12	,092	,882	12	,094
<b>CALIDAD DEL PRODUCTO</b>	,117	12	,200*	,965	12	,850

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración propia

Como se muestra en la tabla, los datos de la muestra tratada muestran que el nivel de significancia de la variable independiente (gestión del proceso) es 0.094. El

nivel de significancia es mayor a 0.05, por lo que se concluye que los datos provienen de una distribución normal. Además, los datos de la muestra procesada se pueden ver en forma de tabla. El nivel de significancia (calidad del producto) de la variable dependiente es 0.850 y su signo es mayor que 0.05, por lo que los datos son la persona promedio; Por tanto, tiene un comportamiento paramétrico. En este caso, si las dos variables son parámetros, utilizamos un estadístico de Pearson para analizar los coeficientes de correlación de las dos variables.

### 3.1.5 Contrastación de Hipótesis General: Prueba de Pearson

Las pruebas de Pearson se utilizan para probar la hipótesis general. Los datos de la variable independiente (control de proceso) y la variable dependiente (calidad del producto) comienzan con una distribución normal. El coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas de una muestra de dos variables y muestra las correlaciones positivas y negativas en la siguiente tabla. (Hernández, et al., 2014, p. 304).

*Tabla n° 3. Escala de correlación*

ESCALAS DE CORRELACIÓN	EQUIVALENTE A
-1.00	correlación negativa perfecta
-0.90	correlación negativa muy fuerte
-0.75	correlación negativa considerable
-0.50	correlación negativa media
-0.25	correlación negativa débil
0.00	no existe correlación entre las variables
+0.10	correlación positiva muy débil
+0.25	correlación positiva débil
+0.50	correlación positiva media
+0.75	correlación positiva considerable
+0.90	correlación positiva muy fuerte
1.00	correlación positiva perfecta

Elaboración propia / Fuente, Hernández et, al (2014)

*Tabla n° 4. Correlación de la Hipótesis General*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>GESTIÓN DE PROCESOS</b>	<b>CALIDAD DEL PRODUCTO</b>
<b>V.I GESTIÓN DE PROCESOS</b>	Correlación de Pearson	1	,719**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	12	12
<b>V.D CALIDAD DE PRODUCTO</b>	Correlación de Pearson	,719**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	12	12

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

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración propia

Según podemos visualizar los datos de la tabla, existe una correlación de 0,719 entre gestión de procesos y calidad de producto en la empresa taller de joyería Luchito Carabayllo, Lima-2021. Es decir, entre las dos variables hay una correlación positiva considerable; por lo tanto, se acepta la hipótesis general.

## 3.2 Hipótesis Específica 1

### 3.2.1 Análisis descriptivo

Se muestra la tabla del análisis descriptivo de la hipótesis específica 1 que implica a la dimensión 1 (input) y a la variable dependiente (calidad de producto) del presente estudio de investigación.

*Tabla n° 5. Análisis descriptivo de la Hipótesis Específica 1*

<b>Descriptivos</b>			
		Estadístico	Error estándar
<b>DIMENSIÓN 1 INPUT</b>	Media	14,75	,372
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	13,93
		Límite superior	15,57
	Media recortada al 5%	14,72	

	Mediana		14,50
	Varianza		1,659
	Desviación estándar		1,288
<b>V.D CALIDAD DE PRODUCTO</b>	Media		39,75 ,854
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	37,87
		Límite superior	41,63
	Media recortada al 5%		39,83
	Mediana		40,00
	Varianza		8,750
	Desviación estándar		2,958

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración propia

Examinamos la estadística descriptiva de la primera hipótesis específica que involucra la dimensión 1 (Input) de la variable independiente y la variable dependiente (calidad del producto). En la tabla n°8, se observa que la media estadística de la dimensión 1 es 14,75; la mediana es 14,50 y su varianza es 1,65; en cambio, en la variable dependiente la media estadística es 39,75; la mediana es 40,00 y su varianza es 8,75.

### 3.2.2 Análisis Inferencial

Para establecer un análisis inferencial se debe hacer un contraste de la primera hipótesis específica mediante estadígrafos de comparación de medias. Para ello, se hace uso de la prueba de *Shapiro Wilk* que es empleada en una muestra pequeña (menores o iguales a 30 datos).

### 3.2.3 Prueba de normalidad

Tabla n° 6. Prueba de normalidad de la Hipótesis Específica 1

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D.1 INPUT	,220	12	,114	,920	12	,284
VD. CALIDAD DE PRODUCTO	,117	12	,200*	,965	12	,850

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración propia

- La significancia de la primera dimensión de la variable independiente input es 0,28; por tal, los datos de la muestra provienen de una distribución normal (paramétrico); ya que, es  $> 0,05$ .
- La significancia de la variable dependiente es 0,85; por tal, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal (paramétrico); ya que, es  $> 0,05$ .

### 3.2.4 Contrastación de la Hipótesis Específica 1: Prueba de Pearson

Los datos de la dimensión 1 (input) tienen un comportamiento paramétrico al igual que los datos de la variable dependiente (calidad del producto) ya que también denotan un comportamiento paramétrico; por tal, se empleará el estadígrafo de *Pearson* para analizar la correlación de las variables.

**Tabla n° 7.** Correlación entre la Dimensión 1 y la Variable dependiente

<b>Correlaciones</b>			
		INPUT	CALIDAD DEL PRODUCTO
<b>INPUT</b>	Correlación de Pearson	1	,626*
	Sig. (bilateral)		,029
	N	12	12
<b>CALIDAD DE PRODUCTO</b>	Correlación de Pearson	,626*	1
	Sig. (bilateral)	,029	
	N	12	12

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

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración propia

El coeficiente de correlación de la primera dimensión es 0,626; quiere decir que, presenta una correlación positiva media con la variable dependiente. Por tanto, es aceptado la hipótesis específica 1: El input sí tiene relación positiva media con la calidad del producto en la Empresa taller de joyería Luchito Carabayllo, Lima-2021.

### 3.3 Hipótesis Específica 2

#### 3.3.1 Análisis descriptivo

Se muestra la tabla del análisis descriptivo de la hipótesis específica 2 que implica a la dimensión 2 (procesos) y a la variable dependiente (calidad de producto) del presente trabajo de investigación.

**Tabla n° 8.** Análisis descriptivo de la Hipótesis Específica 2

<b>Descriptivos</b>				
			Estadístico	Error estándar
<b>D.2 PROCESOS</b>	Media		13,75	,250
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	13,20	
		Límite superior	14,30	
	Media recortada al 5%		13,78	
	Mediana		14,00	

	Varianza		,750
	Desviación estándar		,866
<b>VA. DEPEN.</b>	Media		39,75 ,854
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	37,87
		Límite superior	41,63
	Media recortada al 5%		39,83
	Mediana		40,00
	Varianza		8,750
	Desviación estándar		2,958

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración propia

Examinamos la estadística descriptiva de la segunda hipótesis específica que involucra la dimensión 2 procesos de la variable independiente, y la variable dependiente calidad de producto. En la tabla de datos se observa que la media es de 0.25, así mismo; la mediana es de 14,00 y su varianza es 0,75; en cambio, en la variable dependiente la media estadística es 39,75; la mediana es 40,00 y su varianza es 8,75.

### 3.3.2 Análisis Inferencial

Para establecer un análisis inferencial se debe hacer un contraste de la primera hipótesis específica mediante estadígrafos de comparación de medias. Para ello, se hace uso de la prueba de *Shapiro Wilk* que es empleada en una muestra pequeña (menores o iguales a 30 datos).

### 3.3.3 Prueba de normalidad

Tabla n° 9. Prueba de normalidad de la Hipótesis Específica 2

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>PROCESOS</b>	,280	12	,010	,884	12	,099
<b>CALIDAD DE PRODUCTO</b>	,117	12	,200*	,965	12	,850

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración propia

- La significancia de la segunda dimensión de la variable independiente (procesos (fundición, laminado y pulido)) es 0,09; por tal, los datos de la muestra provienen de una distribución normal (paramétrico); ya que, es  $> 0,05$ .
- La significancia de la variable dependiente es 0,85; por tal, los datos de la muestra provienen de una distribución normal (paramétrico); ya que, es  $> 0,05$ .

### 3.3.4 Contrastación de la Hipótesis Específica 2: Prueba de Pearson

Los datos de la dimensión 2 (procesos), tienen un comportamiento paramétrico al igual que los datos de la variable dependiente (calidad de producto), ya que también denotan un comportamiento paramétrico; por tal, se empleará el estadígrafo de *Pearson* para analizar la correlación de las variables.

**Tabla n° 10.** Correlación entre la Dimensión 2 y la Variable dependiente

<b>Correlaciones</b>			
		PROCESOS	CALIDAD DE PRODUCTO
<b>PROCESOS</b>	Correlación de Pearson	1	,577*
	Sig. (bilateral)		,050
	N	12	12
<b>CALIDAD DE PRODUCTO</b>	Correlación de Pearson	,577*	1
	Sig. (bilateral)	,050	
	N	12	12

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

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración propia

El coeficiente de correlación de la segunda dimensión es 0,577; quiere decir que, presenta una correlación positiva media con la variable dependiente. Por tanto, es aceptado la hipótesis específica 2: Los procesos sí tiene relación positiva media con la calidad del producto en Empresa taller de joyería Luchito Carabayllo, Lima-2021.

### 3.4 Hipótesis Específica 3

#### 3.4.1 Análisis descriptivo

Se muestra la tabla del análisis descriptivo de la hipótesis específica 3 que implica a la dimensión 3 (output) y a la variable dependiente (calidad de producto) del presente trabajo de investigación.

**Tabla n° 11.** Análisis descriptivo de la Hipótesis Específica 3

<b>Descriptivos</b>				
		Estadístico	Error estándar	
<b>OUTPUT</b>	Media	10,33	,376	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	9,51	
		Límite superior	11,16	
	Media recortada al 5%	10,31		
	Mediana	10,50		
	Varianza	1,697		

	Desviación estándar		1,303
<b>CALIDAD DE PRODUCTO</b>	Media		39,75
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	37,87
		Límite superior	41,63
	Media recortada al 5%		39,83
	Mediana		40,00
	Varianza		8,750
	Desviación estándar		2,958

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración propia

Examinamos la estadística descriptiva de la tercera hipótesis específica que involucra la dimensión 3 output de la variable independiente, y la variable dependiente calidad de producto. En la tabla 0.28, se observa que la media estadística de la dimensión 3 es 10,33; la mediana es 10,50 y su varianza es 1,69; en cambio, en la variable dependiente la media estadística es 39,75; la mediana es 40,00 y su varianza es 8,75.

### 3.4.2 Análisis Inferencial

Para establecer un análisis inferencial se debe hacer un contraste de la primera hipótesis específica mediante estadígrafos de comparación de medias. Para ello, se hace uso de la prueba de *Shapiro Wilk* que es empleada en una muestra pequeña (menores o iguales a 30 datos).

### 3.4.3 Prueba de normalidad

Tabla n° 12. Prueba de normalidad de la Hipótesis Específica 3

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>OUTPUT</b>	,264	12	,021	,805	12	,011
<b>CALIDAD DEL PRODUCTO</b>	,117	12	,200*	,965	12	,850

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración propia

- La significancia de la tercera dimensión de la variable independiente (output) es 0,01; por tal, los datos de la muestra no provienen de una distribución normal o también podemos decir que provienen de un comportamiento (no paramétrico); ya que, es  $\leq 0,05$ .
- La significancia de la variable dependiente es 0,85; por tal, los datos de la muestra provienen de una distribución normal (paramétrico); ya que, es  $> 0,05$ .

### 3.4.4 Contrastación de la Hipótesis Específica 3: Prueba de Spearman

Los datos de la dimensión 3 (output), tienen un comportamiento no paramétrico y los datos de la variable dependiente (calidad del producto), denotan un comportamiento paramétrico; por tal, se empleará el estadígrafo de *Spearman* para analizar la correlación de las variables.

**Tabla n° 13.** *Correlación entre la Dimensión 3 y la Variable dependiente*

		<b>Correlaciones</b>		
			VAR00001	VAR00002
<b>Rho de Spearman</b>	DIMENSIÓN 3: pulseras, cadenas, esclavas	Coefficiente de correlación	1,000	,445
		Sig. (bilateral)	.	,147
		N	12	12
	VARIABLE. DEPEN	Coefficiente de correlación	,445	1,000
		Sig. (bilateral)	,147	.
		N	12	12

Fuente: SPSS versión 25

Elaboración propia

El coeficiente de correlación de la tercera dimensión es 0,445; quiere decir que presenta una correlación positiva débil con la variable dependiente. Por tanto, es aceptado la hipótesis específica 3: El output sí tiene relación débil moderada con la calidad del producto en Empresa taller de joyería Luchito Carabayllo, Lima-2021.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 DISCUSIÓN

En el presente estudio, en la hipótesis general hay una correlación positiva considerable de 0.719 entre gestión de procesos y calidad de producto, en la hipótesis específica 1 una correlación positiva media de 0.626 entre los input y calidad del producto, en la hipótesis específica 2, hay una correlación positiva media de 0.577 indicando que los procesos si se relacionan con la calidad del producto, en la hipótesis específica 3, hay una correlación positiva débil moderada, quiere decir los output si guardan relación con la calidad del producto,. En concordancia por lo expuesto por Espíritu y Muñoz, (2019), en su hipótesis general existe una correlación moderada de 0.575 entre gestión de procesos y calidad de producto, asimismo se observa en su hipótesis específica 01 una correlación positiva media 0.606 los cual indica que la mejora de sus procesos mejora la conformidad del producto, en su hipótesis específica 02 existe correlación positiva de 0.583, nos dice que los procesos si tienen relación con la confiabilidad del producto, por otro lado Arrascue y Segura (2016) afirma que la calidad del producto si se relaciona con la satisfacción del cliente ya que se observa una correlación positiva de 0.750 entre sus dos variables, por lo expuesto podemos observar que existe concordancia entre las los resultados de las investigaciones.

Según Coaguila, (2019), en función a la calidad, 39%, de sus clientes no están conformes con el productos que reciben, los reclamos del 2013 al 2015 es de 69%, asimismo a diferencia de Cabrera y Colcha, (2018) en la encuesta realizada a 15 clientes 11 de ellos respondieron que si están satisfechos con el producto que reciben, y 3 que no están satisfechos y 1 no respondió, por otro lado Reyes (2015) indica que el total de

su clientes el 74% está satisfecho con el producto y servicio que reciben, el autor Córdova y Quezada, (2015) en su encuesta que realizo a damas que utilizan calzado de cuero, el 75% del total están satisfechas con el producto y el 25% se encuentra insatisfecha con el producto que reciben, a diferencia en nuestra investigación según la encuesta realzada a los trabajadores en la empresa el 50% respondió que casi nunca se realiza encuesta de satisfacción a los clientes y el 50% respondió que nunca le realizan encuesta de satisfacción a los clientes.

## 4.2 CONCLUSIONES

Los resultados de nuestra investigación nos llevan a presentar lo siguiente:

1. En conclusión, en base a nuestro objetivo general, se determinó que sí existe relación entre la gestión de procesos y la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021, ya que; se obtuvo un nivel de correlación positiva considerable de 0,719, observando el resultado podemos decir que las quejas de los clientes por la baja calidad de las joyas si depende de los procesos.
2. Se identificó que los inputs, como materia prima, maquinaria y personas sí tienen relación con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021, ya que existe correlación positiva media de 0,626, en conclusión, el resultado señala que los inputs son pieza fundamental para una buena calidad de las joyas.
3. Se determinó que sí existe relación entre los procesos como son, fundición, laminado, y pulido con la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021, dándonos como resultado un nivel de

correlación positiva media de 0,577, es decir que los procesos mencionados si tienen relación, pero no con un nivel considerable para la calidad de las joyas.

4. Y finalmente, se identificó la relación entre el output como cadenas, pulseras, esclavas y la calidad del producto en la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021, mostrándonos una correlación positiva débil de 0,445, el cual nos indica que esta dimensión es mínima su relación con la calidad de las joyas que llegan al cliente.

## REFERENCIAS

- Arrascue, J. & Segura, E. (2016). *Gestión de Calidad y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte “Clinifer” Chiclayo-2015*. Repositorio <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1>
- Belalcázar, T. (2016). *Estudio para la optimización de la fase preparatoria de los procesos de contratación pública de la Universidad de Investigación de Tecnología Experimental*
- Cabrera, M. & Colcha, C. (2018). *Propuesta de un sistema de Gestión de la calidad para alcanzar la satisfacción de las partes interesadas de la Joyería Hidalgo Vázquez* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Institucional. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5003>
- Campos, Y. & Valencia, S. (2019). *Factores críticos que afectan la exportación de joyería en plata peruana 925 no artesanal a los Estados Unidos durante los años 2013 – 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625690/Campos\\_AY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625690/Campos_AY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato (2009). *Libro gestión de talento humano*, [file:///C:/Users/CORINA/Downloads/Libro\\_gestion\\_del\\_talento\\_humano\\_chiaven.pdf](file:///C:/Users/CORINA/Downloads/Libro_gestion_del_talento_humano_chiaven.pdf)
- Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O & C Metals S. A. C* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio Institucional. <https://core.ac.uk/download/pdf/225489849.pdf>

- Contreras, F., Olaya, J. & Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información* (1° ed.).  
<http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>
- Córdova, R. & Quezada, E. (2015). *Calidad del Producto y su Influencia en la Compra de Calzado Para Damas entre 20–39 años en el Centro Comercial la Alameda en el distrito de Trujillo, 2015* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/2SbUyt8>
- Cuatrecasas, Ll. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*.  
<https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788492956920&li=1&paiscache=136>
- Carvajal y Maita (2008). Aplicaciones estadísticas a través de los programas SPSS y Excel.  
[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=spss+programa+definiciones&oq=spss+programa+defi#d=gs\\_qabs&u=%23p%3DcR1cQppECZ0J](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=spss+programa+definiciones&oq=spss+programa+defi#d=gs_qabs&u=%23p%3DcR1cQppECZ0J)
- Espíritu, A. & Muñoz, J. (2019). *Gestión de procesos en el área de servicio técnico para mejorar la calidad del producto en la empresa CGM RENTAL SAC, Lurin-2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49283/Espiritu\\_CA%2c%20Mu%c3%blz\\_AJ%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49283/Espiritu_CA%2c%20Mu%c3%blz_AJ%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, A., y Ramírez, O. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones AYB* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo]  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guzmán, S. (2006). *El Mercado de la joyería en México, Instituto Español de Comercio Exterior*.

[http://www.exportapymes.com/documentos/productos/Ie2186\\_mexico\\_joyeria.pdf](http://www.exportapymes.com/documentos/productos/Ie2186_mexico_joyeria.pdf)

Hernández, Fernández y Batista (2013) *metodología de la investigación* (5° edición).

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/garcia\\_a\\_h/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/garcia_a_h/capitulo3.pdf)

López, R. (2005). *La calidad total en la empresa moderna. Perspectivas*, 8 (2), 67-81.

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>

Mallar, M. (2010). *La Gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Revista Científica Visión de Futuro*, 13 (1).

<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2021). *Joyería y Plata. Sistema Integrado de Información Comercio Exterior*.

[https://www.siicex.gob.pe/siicex/porta15ES.asp?\\_page\\_=172.17100&\\_portletid\\_=sfic\\_haproductoinit&scriptdo=cc\\_fp\\_init&pproducto=104&pnomproducto=Joyer%EDA](https://www.siicex.gob.pe/siicex/porta15ES.asp?_page_=172.17100&_portletid_=sfic_haproductoinit&scriptdo=cc_fp_init&pproducto=104&pnomproducto=Joyer%EDA)

Muñiz, R. (2015). *Marketing en el Siglo XXI* (5ta Edición). <https://www.marketing-xxi.com/atributos-de-producto-35.htm>

Pérez, J. (2012). *Gestión por Procesos* (5ta Edición). Madrid: Esic Editorial. 9

<https://books.google.co.ve/books?id=jVOoK9rWGJgC>

Pérez, V. (2006). *Libro calidad total en la atención al cliente*

[https://books.google.com.pe/books/about/Calidad\\_Total\\_en\\_la\\_Atenci%C3%B3n\\_Al\\_Cliente.html?id=xXdBBinORegC](https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_Total_en_la_Atenci%C3%B3n_Al_Cliente.html?id=xXdBBinORegC)

Pinto, M. (1994). *Indicadores de calidad descriptiva en la gestión de los procesos analíticos – documentales*. [http://www.mariapinto.es/web/doc/DOCUMA\\_1.pdf](http://www.mariapinto.es/web/doc/DOCUMA_1.pdf)

Rendon, M., Enrique, M. y Keve, W. (2016). *Análisis estadístico descriptivo*.

<http://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>

Reyes, M. (2015). *Propuesta de Implementación de un Sistema de Gestión por Procesos para*

*la empresa Homeplus Ecuador* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica

del Ecuador]. Repositorio Institucional.

[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10705/TESIS%20FINAL.pdf?s](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10705/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[equence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10705/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Schiffman & Wisenblit (2010). *Libro comportamiento del consumidor*

[file:///C:/Users/CORINA/Downloads/LIBRO\\_comportamiento\\_del\\_consumidor\\_10ed](file:///C:/Users/CORINA/Downloads/LIBRO_comportamiento_del_consumidor_10ed)

[%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CORINA/Downloads/LIBRO_comportamiento_del_consumidor_10ed)

Soler, F., y Soler, L. (2012). *Uso del coeficiente alfa de Cronbach*.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242012000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001)

Tarí, J. (2000). *Calidad total fuente de ventaja competitiva*.

<http://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>

Torres, C. (2014). *Orientaciones para Implementar. Una Gestión Basada en Procesos*.

*Universidad Del Bío-Bío. Bío-Bío, Chile. Revista Scielo*.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362014000200005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000200005)

## ANEXOS

### Anexo n° 1. Matriz de consistencia

*Gestión de Procesos y su relación con la calidad del producto en la Empresa taller de joyería Luchito Carabayllo, Lima-Perú 2021.*

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Tipo	
¿De qué manera la gestión de procesos se relaciona con la calidad del producto de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021?	Determinar la relación de la gestión de procesos con la calidad del producto de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021	La gestión de procesos tiene relación con la calidad del producto de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021	Se trata de un estudio descriptivo de correlación no experimental que utiliza un enfoque cuantitativo. Este estudio responde preguntas de investigación basadas en la recolección y análisis de datos y prueba hipótesis previamente establecidas. Asimismo, se realizan mediciones y las estadísticas se utilizan a menudo de forma cuantitativa y, a menudo, para definir con precisión los patrones de comportamiento de una población en particular.	El estudio consideró una población de 12 trabajadores de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
¿De qué manera los inputs se relacionan con la calidad del producto de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021?	Identificar cómo los inputs se relacionan con la calidad del producto de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021.	Los inputs se relacionan significativamente con la calidad del producto de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021	Según Hernández, Fernández y Baptista (2013). El enfoque cuantitativo (que representa la secuencia de procesos mencionados anteriormente) es secuencial y se explica por sí mismo. Cada paso tiene prioridad sobre el siguiente, por lo que no puede "omitir o evitar" un paso. Orden estricto, pero, por supuesto, puede anular algunos pasos. Es parte de una idea limitada y, una vez definida, conduce a la construcción de preguntas objetivas y de investigación, revisiones de literatura y marcos teóricos o de opinión. La pregunta hace suposiciones e identifica variables. Se elabora un plan (diseño) para probar esto. Las variables se miden en circunstancias específicas. Las medidas resultantes se analizan (generalmente utilizando métodos estadísticos) para sacar un conjunto de conclusiones sobre la hipótesis.	<b>Muestra:</b> Para este tipo de estudio utilizamos el muestreo censal, ya que el total de la población será el total de la muestra, 12 trabajadores entre hombres y mujeres, empleados de la Empresa taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021.
¿De qué manera los procesos se relacionan con la calidad del producto de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021?	Determinar de qué manera los procesos se relacionan con la calidad del producto de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021	Los procesos se relacionan significativamente con la calidad del producto de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021	<b>Técnicas e instrumentos.</b> La calidad de la información recolectada se logra gracias al instrumento de recolección de datos, en la presente tesis plasmamos la información, de la revisión de la literatura aplicada al cuerpo teórico, realizando análisis de tesis referidas a las variables de estudio, las cuales forman parte de los antecedentes internacionales y nacionales, así mismo analizamos revistas científicas y libros de autores calificados, los cuales refuerzan a este estudio en las bases teóricas.	
¿De qué manera los outputs, se relacionan con la calidad del producto de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021?	Identificar los outputs que se relacionan con la calidad del producto de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021	Los outputs se relacionan significativamente con la calidad del producto de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima – Perú 2021		

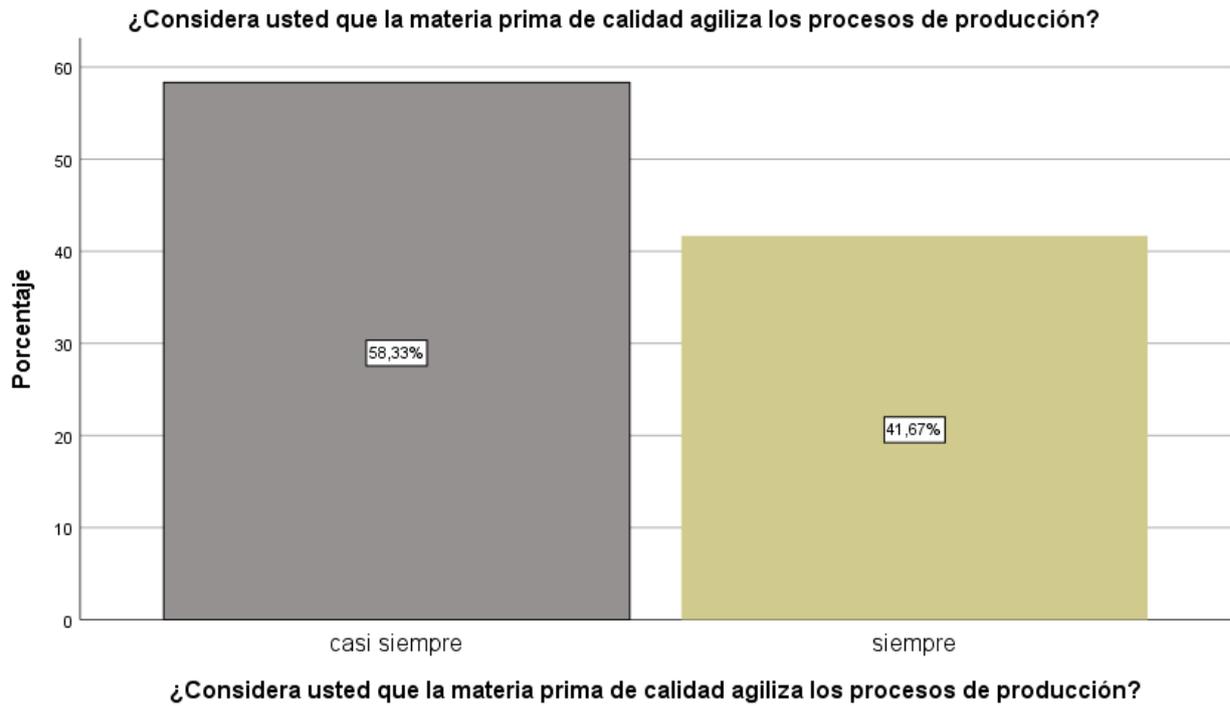
*Análisis de la Gestión de Procesos y su relación con la Calidad del Producto de la Empresa Taller de Joyería Luchito Carabayllo, Lima-Perú 2021.*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Likert
<p><b>Gestión de Procesos</b></p> <p>De esta forma la Gestión de procesos según Coaguila (2017) es “mejorar la eficiencia y la satisfacción de todas las partes interesadas, asegurándose de que todos los procesos de su organización funcionen en sincronía.”. (p. 19).</p>	<p><b>Input</b></p> <p>Son aquellos elementos que nos sirven de entrada y con los cuales se efectuara los procesos de trasformación para obtener una joya de plata. Pérez. J. (2012)</p>	Materia prima (plata y cobre)	¿Considera usted que la materia prima impacta en la calidad del producto?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
			¿Considera usted que la aleación adecuada en la materia prima impacta en la calidad del producto?	
		Maquinaria	¿Cuenta usted con maquinaria moderna que le ayudan en los procesos de producción?	
	<p><b>Procesos</b></p> <p>Conjunto de operaciones que los realiza el personal y las máquinas para elaborar el producto final. Pérez et al (2012)</p>	Personas	¿Considera usted que el personal debe contar con experiencia para realizar todos los procesos producción?	
		Fundición	¿Considera usted que el proceso de fundición impacta en la calidad del producto?	
		Laminado	¿Considera usted que el proceso de laminado es la base para obtener un producto de calidad?	
	<p><b>Output</b></p> <p>Joyas de plata terminadas resultado del proceso de trasformación. Pérez et al. (2012)</p>	Pulido	¿A usted le realizan un seguimiento en el proceso de pulido?	
		Pulseras	¿Las pulseras son empaquetadas según las exigencias del cliente?	
		Cadenas	¿Usted considera que el acabado de las cadenas es el esperado por el cliente?	
		Esclavas	¿Las esclavas pasan por supervisión de buen acabado y calidad antes de ser entregadas al cliente?	

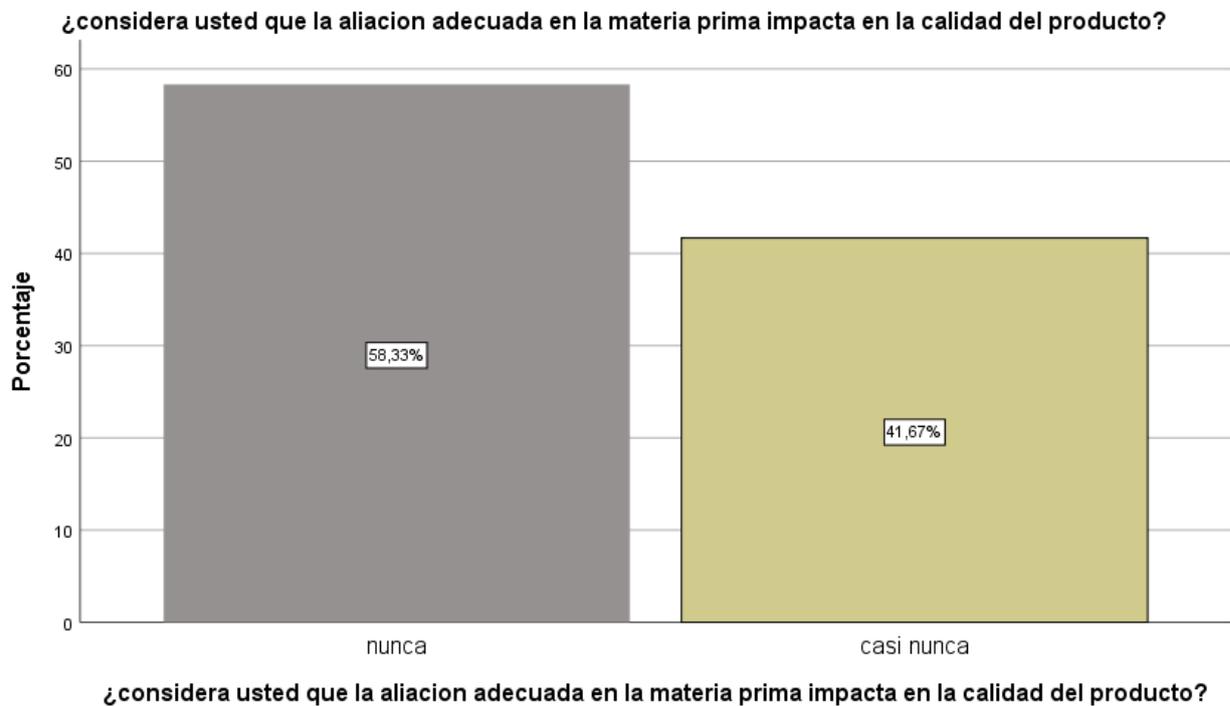
<p><b>Calidad del Producto</b></p> <p>Según Cuatrecasas (2010). La calidad es un conjunto de atributos de un producto o servicio, su capacidad para satisfacer las necesidades del consumidor. (p.17). Calidad significa que un producto o servicio debe ajustarse a las características y especificaciones diseñadas, y que los consumidores y clientes deben respetar el contenido de la expresión.</p>	<p><b>Ajustarse a los requerimientos del consumidor;</b> Es decir, todas las tareas de las organizaciones relacionadas tienen como objetivo satisfacer a los destinatarios de productos y servicios. Para la empresa el cliente o consumidor es su prioridad, siempre se preocupa por mantener al cliente satisfecho. Cuatrecasas (2010).</p>	Gustos y preferencias	¿Usted toma en cuenta los gustos y preferencias del cliente al momento de elaborar las joyas?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. siempre</li> </ol>
			¿Usted renueva los modelos de las joyas según las exigencias del cliente?	
		Satisfacción del cliente	¿Usted realiza encuestas de satisfacción con respecto a la calidad del producto, a sus clientes?	
	<p><b>Eliminación total de los despilfarros;</b> esto a menudo permite que los procesos se ejecuten con un consumo mínimo de recursos y actividades al tiempo que se minimizan los costos y las demoras. La asignación de espacio y la ubicación adecuada de las máquinas pueden ayudar a los empleados a reducir el tiempo de trasladarse. Cuatrecasas (2010).</p>	Tiempo de espera	¿Usted es puntual con los plazos de entrega, establecidos por los clientes?	
		Productos defectuosos	¿Usted considera que la experiencia es lo suficiente para producir una joya?	
		Movimientos innecesarios	¿Usted considera que los movimientos innecesarios elevan los costos?	
	<p><b>Mejora continua;</b> esto mejora continuamente el consumo de organizaciones, procesos y recursos, resultando en una mejora continua de la calidad. La empresa actualiza continuamente los modelos de joyería para satisfacer las necesidades de los clientes. Cuatrecasas (2010).</p>	Innovación contante	¿Considera usted que la innovación en la maquinaria mejora la calidad del producto?	
		Personal capacitado	¿Usted asiste a capacitaciones de actualización en producción de joyas?	
		Motivación	¿A usted le gustaría tomar cursos en producción de joyas?	
		Clima laboral	¿Usted percibe un buen clima laboral en su centro de trabajo?	

Fuente: Elaboración propia

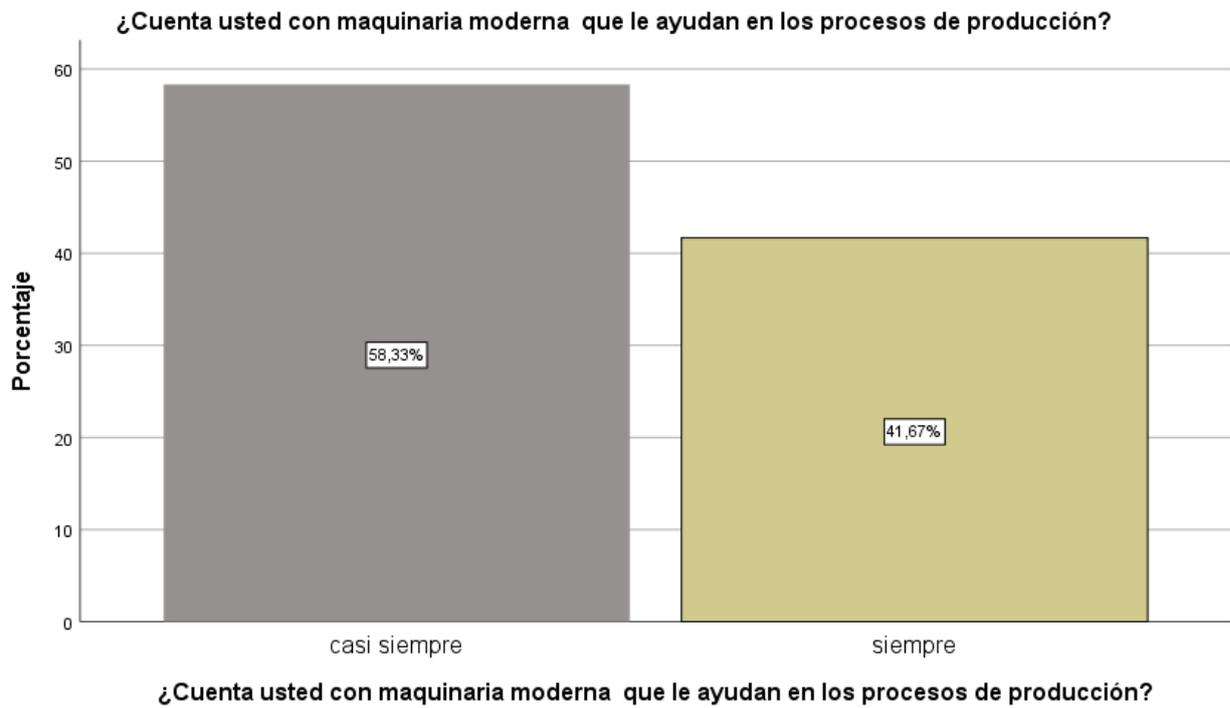
**Anexo n° 3. Materia prima de calidad**



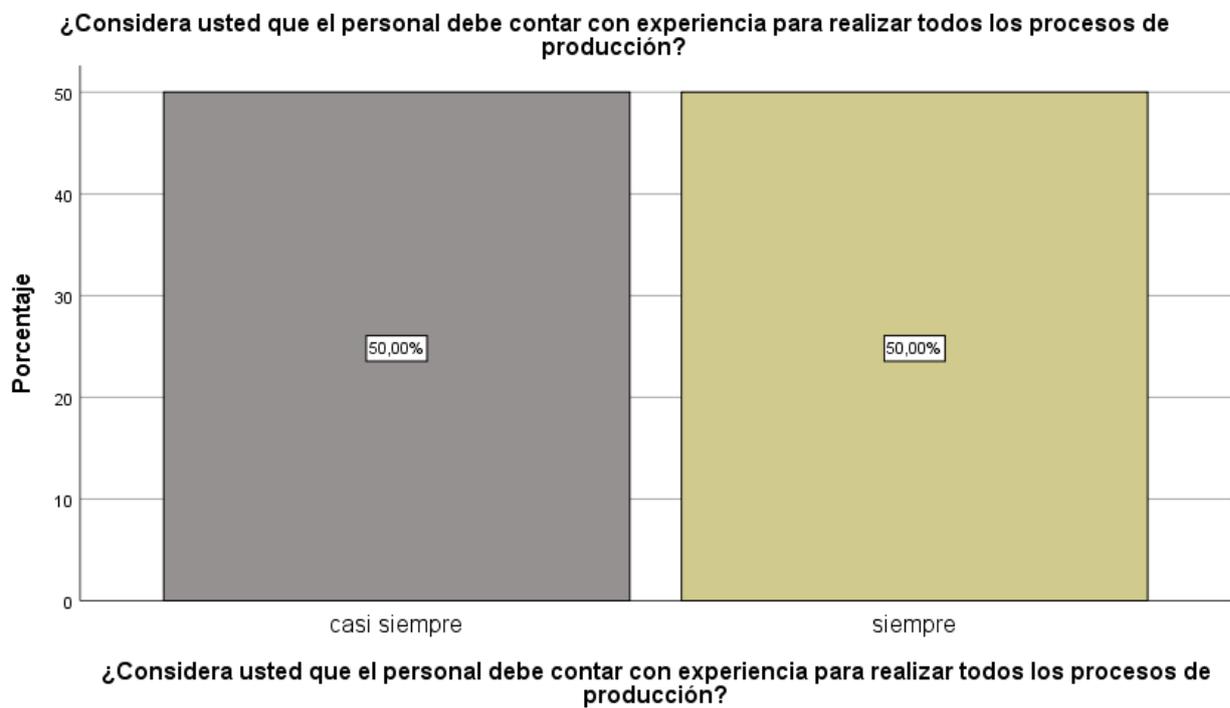
**Anexo n° 4. Aliación adecuada en la materia prima**



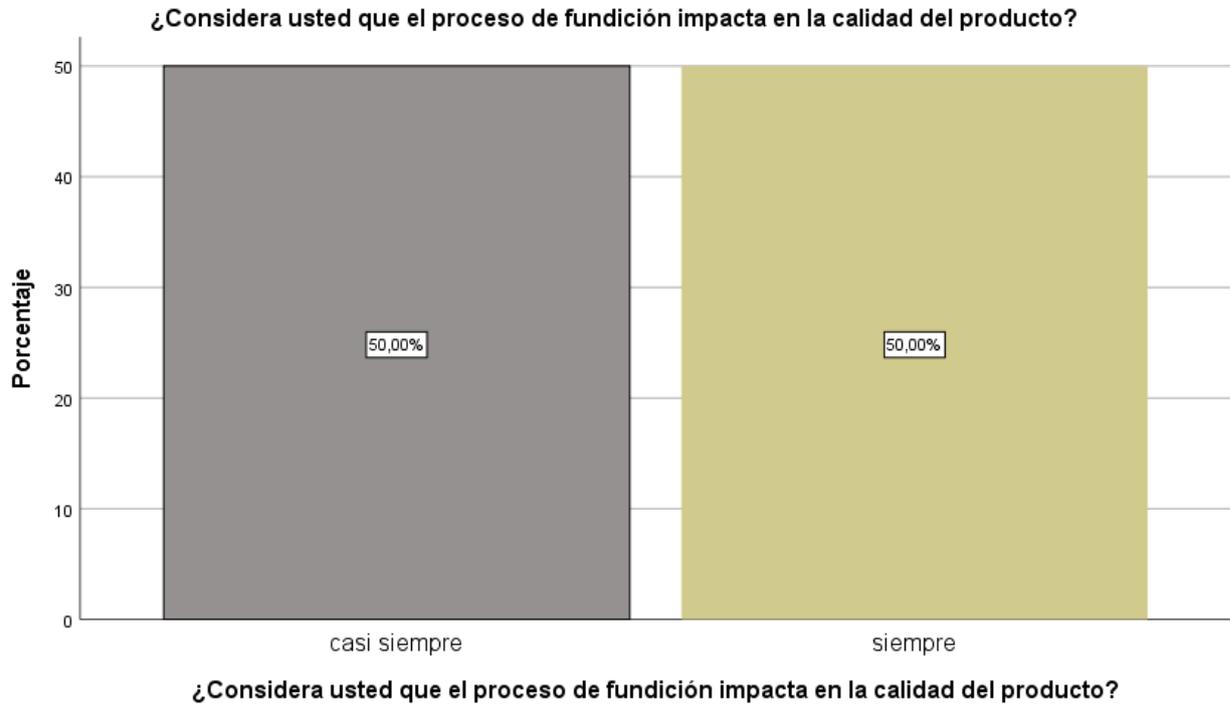
**Anexo n° 5. Maquinaria moderna**



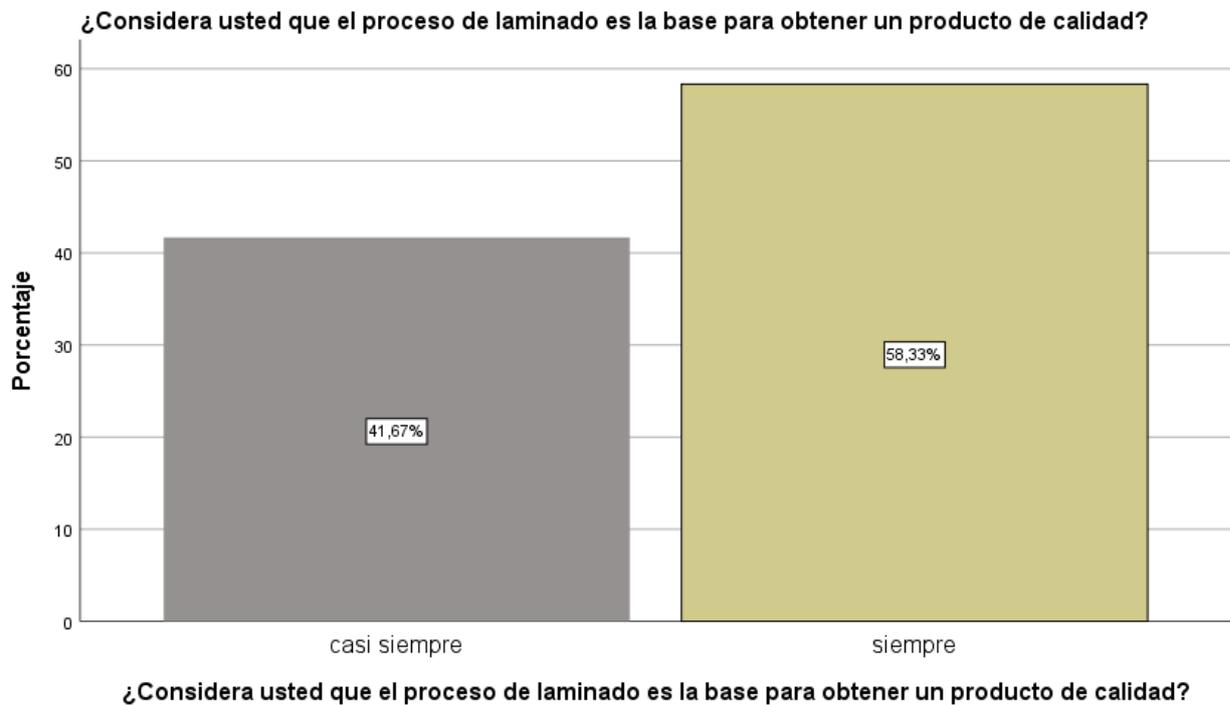
**Anexo n° 6. Personal con experiencia**



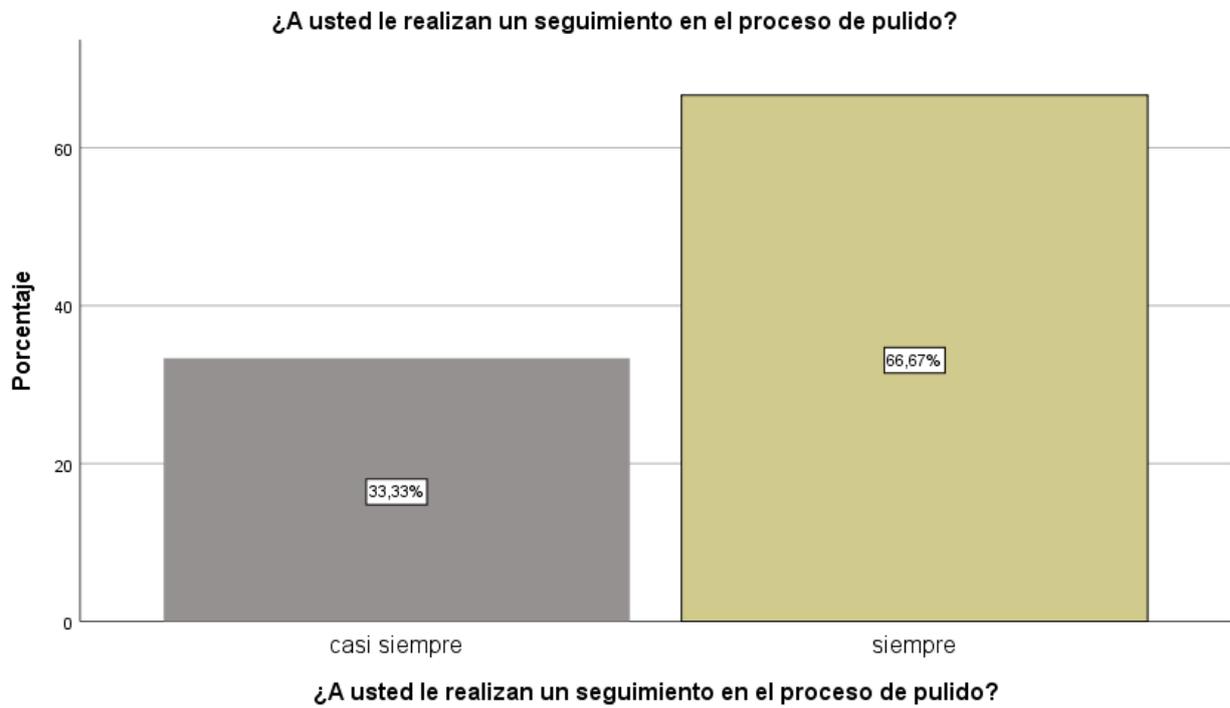
**Anexo n° 7. Proceso de fundición**



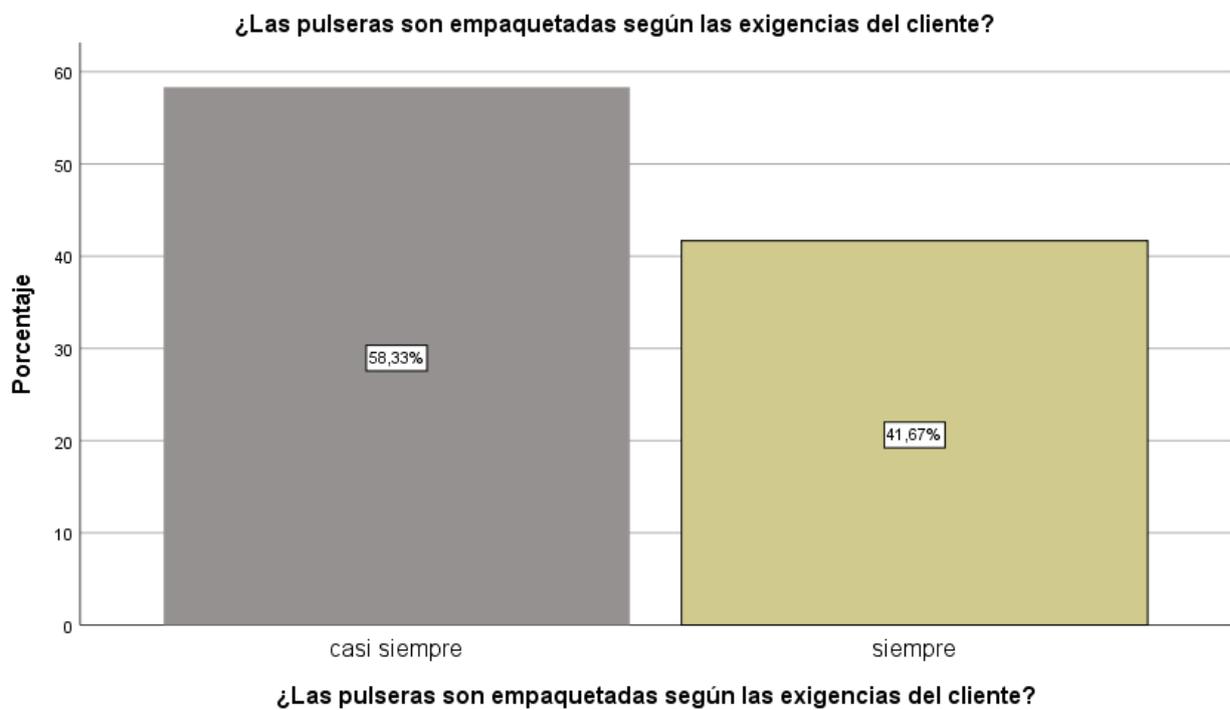
**Anexo n° 8. Proceso de laminado**



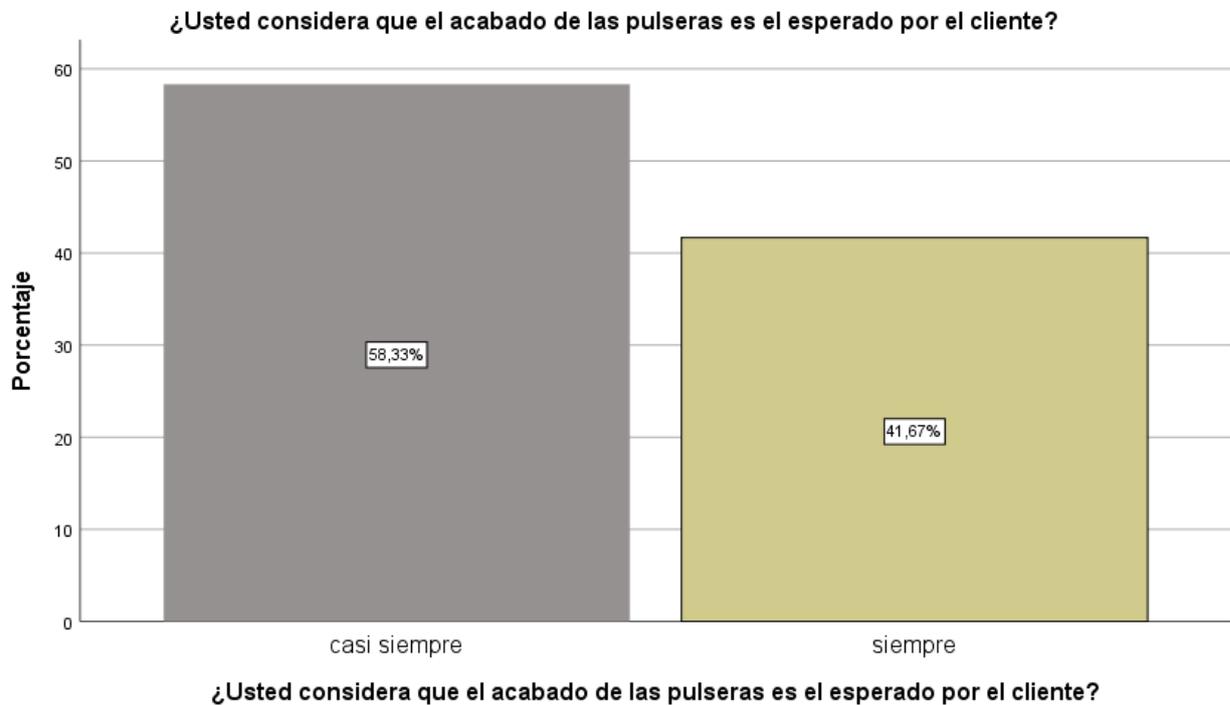
**Anexo n° 9. Seguimiento en el proceso de pulido**



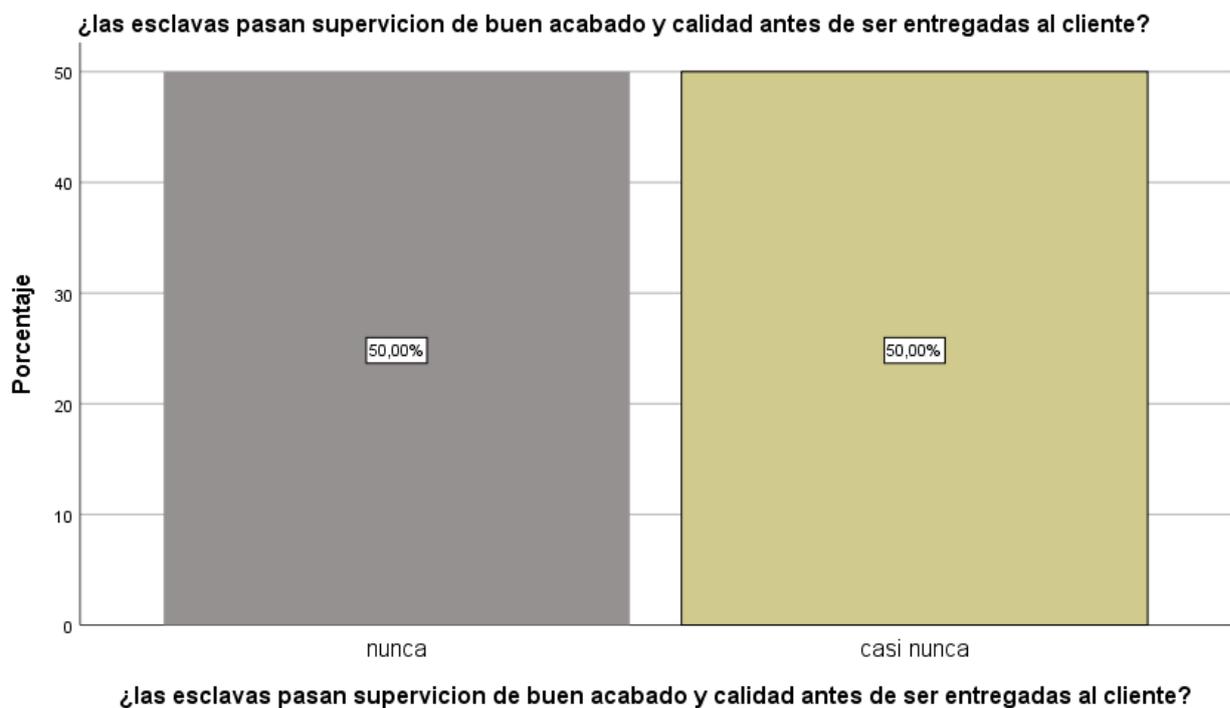
**Anexo n° 10. Las pulseras son empaquetadas según las exigencias del cliente**



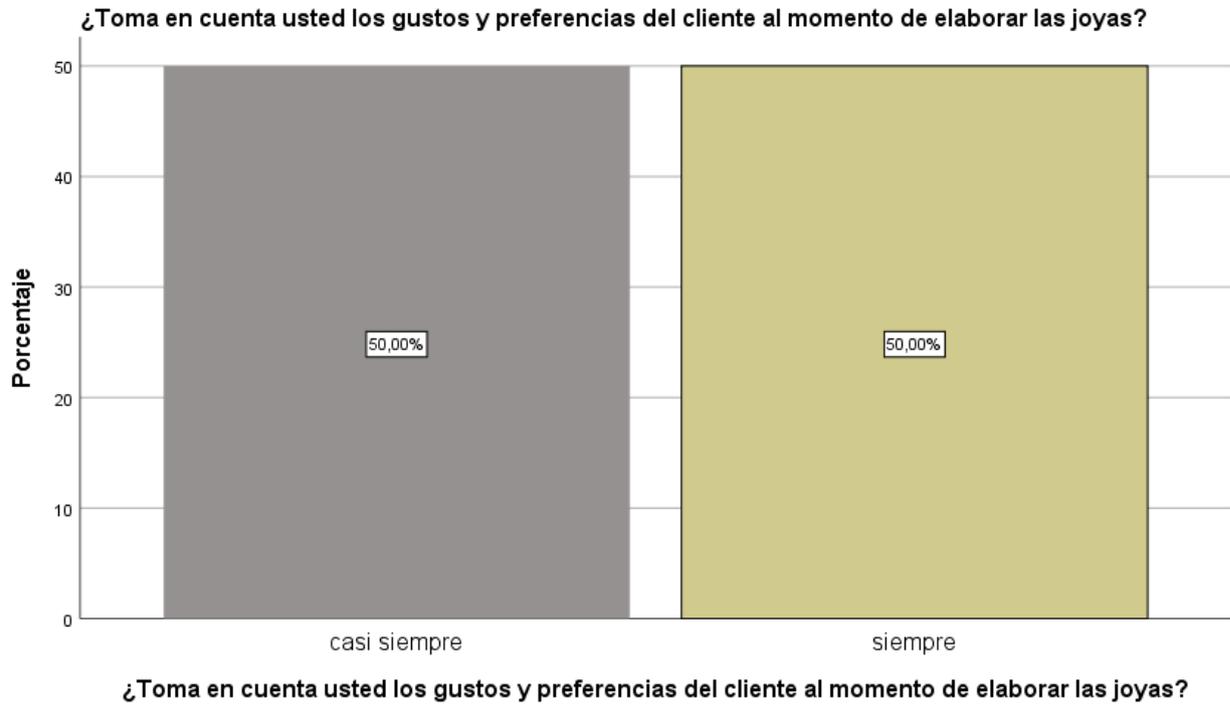
**Anexo n° 11. El acabado de las pulseras es el esperado por el cliente**



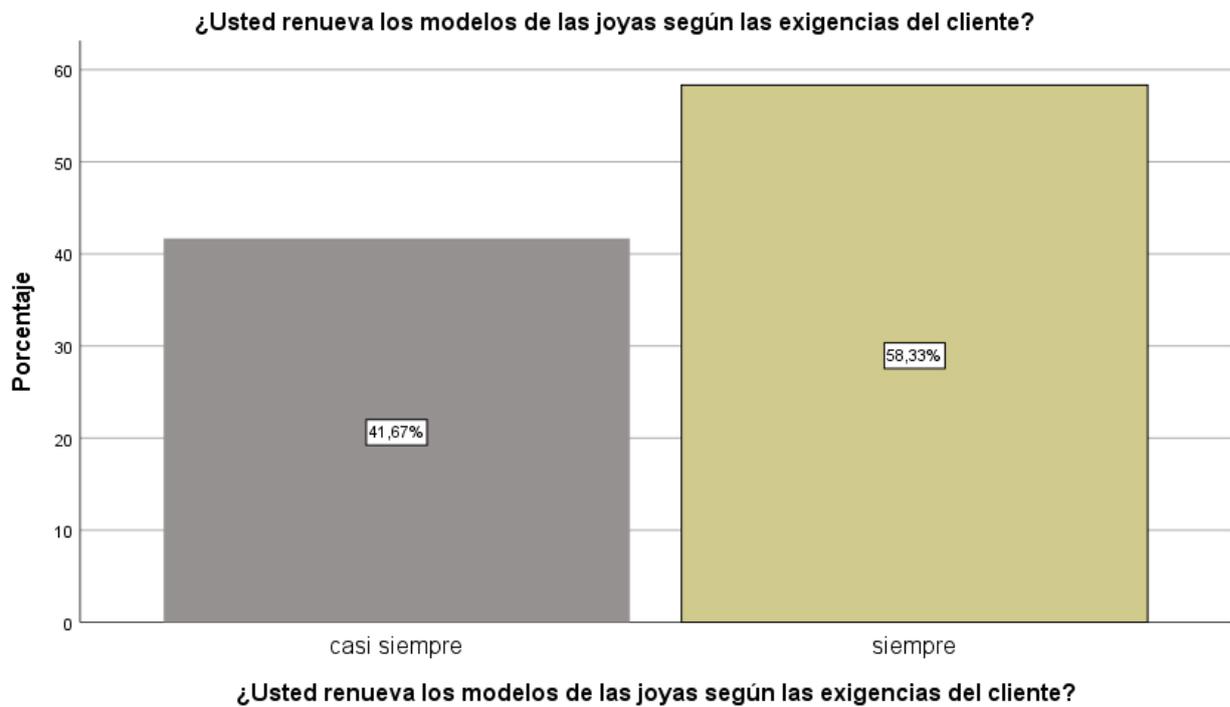
**Anexo n° 12. Las esclavas pasan supervisión de buen acabado y calidad**



**Anexo n° 13. Gustos y preferencias del cliente**



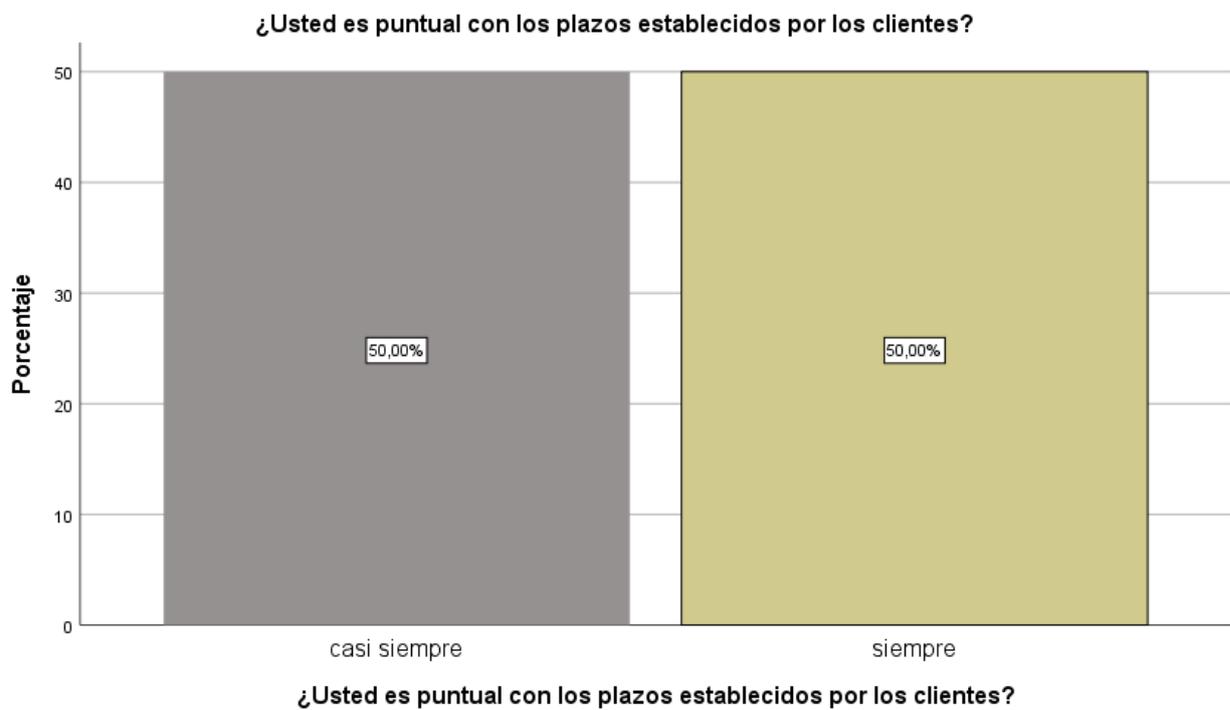
**Anexo n° 14. Renueva los modelos de las joyas**



**Anexo n° 15. Encuestas de satisfacción con respecto al producto a sus clientes**



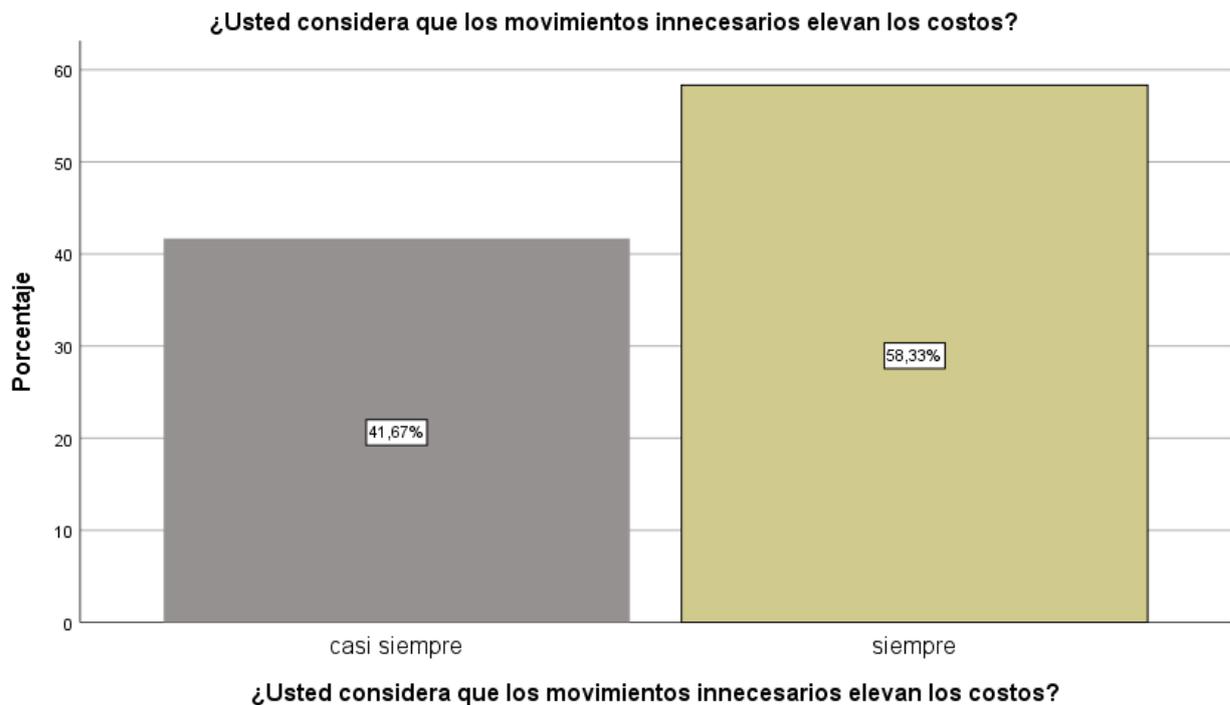
**Anexo n° 16. Puntual con los plazos establecidos por los clientes**



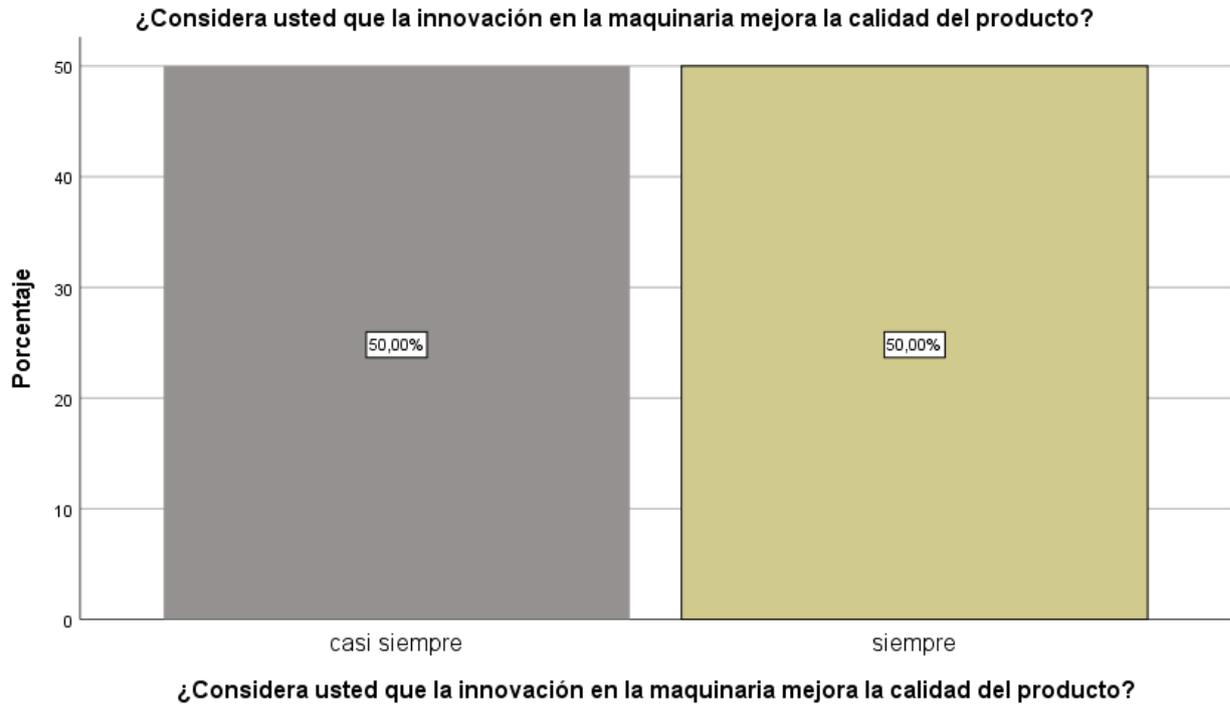
**Anexo n° 17. Experiencia es lo suficiente para producir una joya**



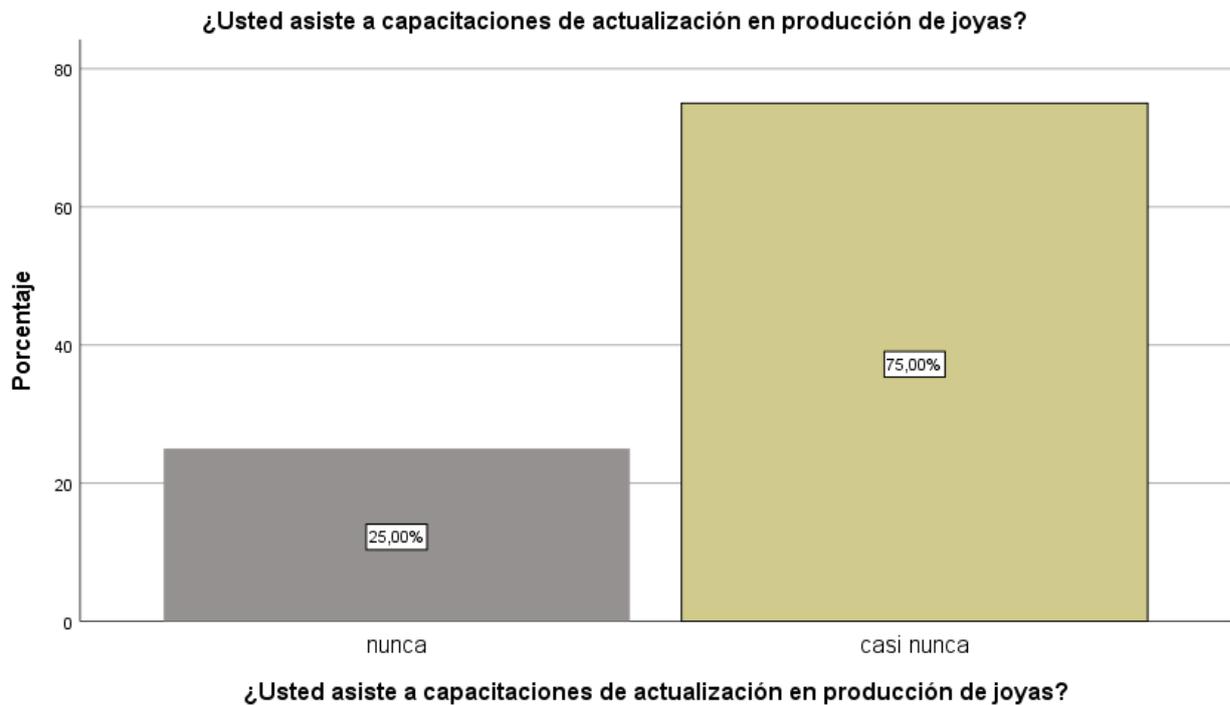
**Anexo n° 18. Los movimientos innecesarios elevan los costos**



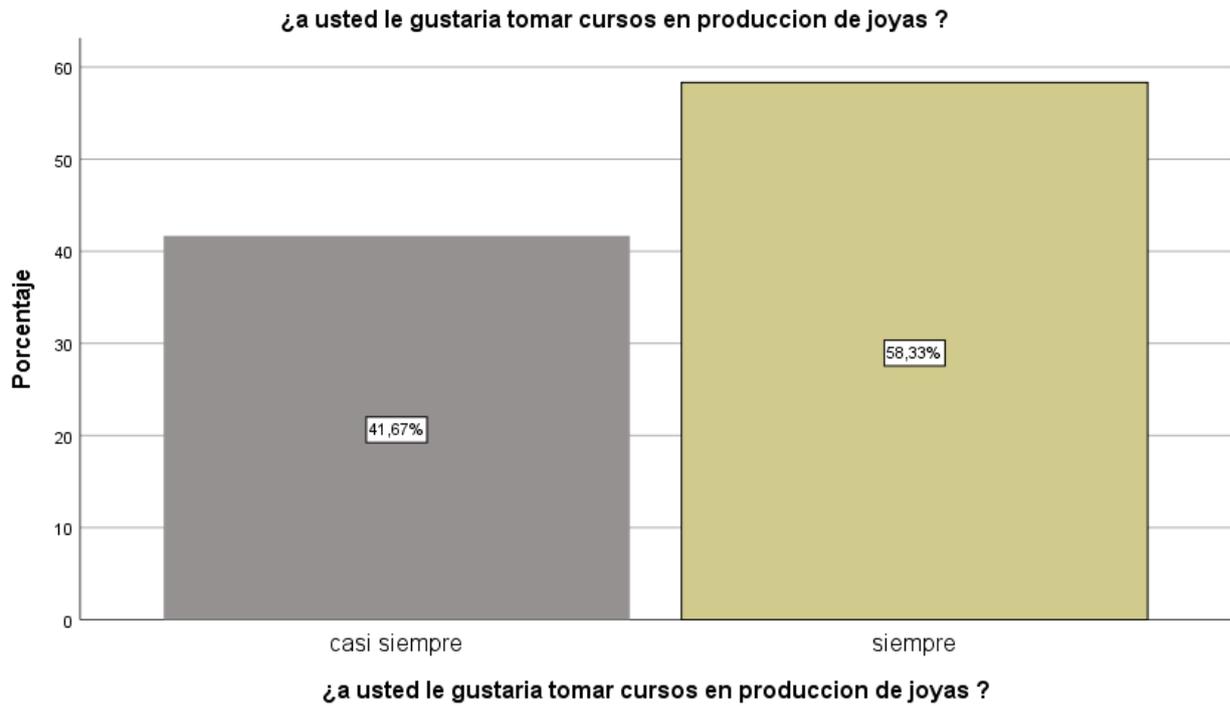
**Anexo n° 19. La innovación en la maquinaria mejora la calidad del producto**



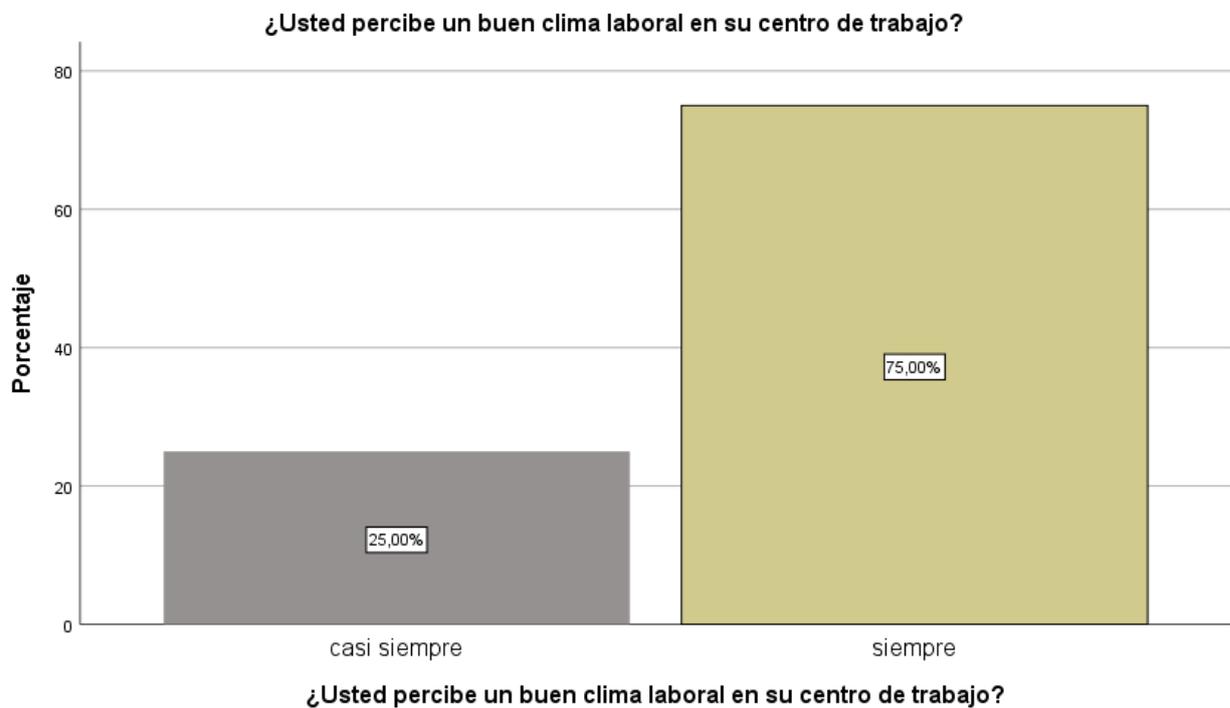
**Anexo n° 20. Capacitaciones de actualización en producción de joyas**



**Anexo n° 21. Cursos en producción de joyas**



**Anexo n° 22. Buen clima laboral en su centro de trabajo**



## ENCUESTA

### Instrucciones:

A continuación, le presentamos el siguiente cuestionario, con 20 preguntas de la empresa Taller de Joyería Luchito, Carabayllo – Lima – Perú 2021. Le pedimos completarlo tomando en cuenta la siguiente escala de Likert donde.

Calificación	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

1	¿Considera usted que la materia prima impacta en la calidad del producto?
2	¿Considera usted que la aleación adecuada de la materia prima impacta en la calidad del producto?
3	¿Cuenta usted con maquinaria moderna que le ayuden en los procesos de producción?
4	¿Considera usted que el personal debe contar con experiencia para realizar todos los procesos de producción?
5	¿Considera usted que el proceso de fundición impacta en la calidad del producto?
6	¿Considera usted que el proceso de laminado es la base para obtener un producto de calidad?
7	¿A usted le realizan un seguimiento en el proceso de pulido?
8	¿Las pulseras son empaquetadas según las exigencias del cliente?
9	¿Usted considera que el acabado de las cadenas es el esperado por el cliente?
10	¿Las esclavas pasan por supervisión de buen acabado y calidad antes de ser entregadas al cliente?
11	¿Usted toma en cuenta los gustos y preferencias del cliente al momento de elaborar las joyas?
12	¿Usted renueva los modelos de las joyas según las exigencias del cliente?
13	¿Usted realiza encuestas de satisfacción con respecto a la calidad del producto a sus clientes?
14	¿Usted es puntual con los plazos de entrega establecidos por los clientes?
15	¿Usted considera que la experiencia es lo suficiente para producir una joya?
16	¿Usted considera que los movimientos innecesarios elevan los costos?
17	¿Considera usted que la innovación en la maquinaria mejora la calidad del producto?
18	¿Usted asiste a capacitaciones de actualización en producción de joyas?
19	¿A usted le gustaría tomar curso en producción de joyas?
20	¿Usted percibe un buen clima laboral en su centro de trabajo?

Anexo n° 24. Cuestionario entre ambas variables

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	input	Materia prima (plata y cobre)	¿Considera usted que la materia prima impacta en la calidad del producto?
		Maquinaria	¿Considera usted que la aleación adecuada en la materia prima impacta en la calidad del producto?
		Personas	¿Cuenta usted con maquinaria moderna que le ayuden en los procesos de producción?
	procesos	Fundición	¿Considera usted que el personal debe contar con experiencia para realizar todos los procesos de producción?
		Laminado	¿Considera usted que el proceso de fundición impacta en la calidad del producto?
		Pulido	¿Considera usted que el proceso de laminado es la base para obtener un producto de calidad?
	output	Pulido	¿A usted le realizan un seguimiento en el proceso de pulido?
		Pulseras	¿Las pulseras son empaquetadas según las exigencias del cliente?
		Cadenas	¿Usted considera que el acabado de las cadenas es el esperado por el cliente?
		Esclavas	¿Las esclavas pasan supervisión de buen acabado y calidad antes de ser entregadas al cliente?
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	Ajustarse a los requerimientos del consumidor	Gustos y preferencias	¿Usted toma en cuenta los gustos y preferencias del cliente al momento de elaborar las joyas?
		Satisfacción del cliente	¿Usted renueva los modelos de las joyas según las exigencias del cliente?
	Eliminación total de despilfarros	Tiempo de espera	¿Usted realiza encuestas de satisfacción con respecto a la calidad del producto, a sus clientes?
		Productos defectuosos	¿Usted es puntual con los plazos de entrega, establecidos por los clientes?
		Movimientos innecesarios	¿Usted considera que la experiencia es lo suficiente para producir una joya?
	Mejora continua	Innovación contante	¿Usted considera que los movimientos innecesarios elevan los costos?
		Personal capacitado	¿Considera usted que la innovación en la maquinaria mejora la calidad del producto?
		Motivación	¿Usted asiste a capacitaciones de actualización en producción de joyas?
		Clima laboral	¿A usted le gustaría tomar cursos en producción de joyas?

Anexo n° 25. Tabla de evaluación de experto (1 experto)

### ANEXO 1 TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: BACIGALUPO LAGO RAUL SANTIAGO

TITULO Y GRADO

Ph D ( ) Doctor ( ) Magister (  ) Licenciado ( ) Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FECHA: LOS OLIVOS, 5 DE ABRIL DE 2019

#### ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL PRODUCTO DE LA EMPRESA TALLER DE JOYERÍA LUCHITO CARABAYLLO, LIMA 20019

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<u>MEJORA INSTRUMENTO</u>
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TOTAL				

Sugerencias: FORMULAR 10 PREGUNTAS POR CADA VARIABLE - DIMENSION PARA LA EVALUACION DE LOS DATOS

Firma del Experto:



Nombres y Apellidos

Anexo n° 26. Tabla de evaluación de experto (2 experto)

### ANEXO 1 TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: TARMEÑO BERNOT Luis

TITULO Y GRADO

Ph D. ( ) Doctor ( ) Magíster (  ) Licenciado ( ) Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FECHA: 17-04-2019

#### ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL PRODUCTO DE LA EMPRESA TALLER DE JOYERÍA LUCHITO CARABAYLLO, LIMA 20019

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TOTAL				

Sugerencias: Aplicar instrumento

Firma del Experto:



Nombres y Apellidos

Anexo n° 27. Tabla de evaluación de experto (3 experto)

### ANEXO 1 TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: ACEVEDO CARRILLO, MAURICIO

TITULO Y GRADO

Ph D ( )    Doctor ()    Magíster ( )    Licenciado ( )    Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FECHA: 03/04/19

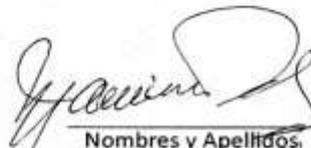
#### ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DEL PRODUCTO DE LA EMPRESA TALLER DE JOYERÍA LUCHITO CARABAYLLO, LIMA 20019

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
TOTAL		<input checked="" type="checkbox"/>		

Sugerencias: INMEDIATA APLICACIÓN

Firma del Experto:

  
Nombres y Apellidos  
Mauricio Acevedo Carrillo

\*\*\*\*\*  
DR. MAURICIO ACEVEDO CARRILLO  
DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE UPN