



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA GESTION DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DENTRO DE UNA EMPRESA DE DERIVADOS LACTEOS LIMA, PERIODO SETIEMBRE 2017 - MAYO 2018”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Administración

Autores:

Ursula Connie Heidinger Serna
Jorge Armando Vásquez Castro

Asesor:

Lic. Cesar Augusto Acosta Cashu

Lima - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Ursula Connie Heidinger Serna
- Jorge Armando Vásquez Castro

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “LA GESTION DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DENTRO DE UNA EMPRESA DE DERIVADOS LACTEOS LIMA, PERIODO SETIEMBRE 2017 - MAYO 2018” para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

Ing. /Lic./Mag./Dr. Nombre y Apellido

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) *Grado Académico y el nombre y apellido del director o coordinador de carrera.*; ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): Ursula Connie Heidinger Serna y Jorge Armando Vásquez Castro; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: “LA GESTION DE LA CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DENTRO DE UNA EMPRESA DE DERIVADOS LACTEOS LIMA, PERIODO SETIEMBRE 2017 - MAYO 2018”

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

Aprobado

Calificativo: Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Desaprobado

Ing./Lic/Dr/Mag. Nombre Apellido

Director

DEDICATORA

El presente trabajo se lo dedicamos a nuestros esforzados padres, por ser un ejemplo de perseverancia y humildad a lo largo de nuestras vidas, a nuestros hermanos por su amor incondicional, tolerancia y apoyo en este camino de aprendizaje. A Nuestros sobrinos por regalarnos alegrías con cada una de sus ocurrencias. Siendo todos ellos nuestra principal motivación de progreso y lucha.

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecemos a Dios por ser nuestro eje, a nuestros padres por habernos inculcado principios y valores que nos hacen mejores personas en esta sociedad, por su amor incondicional, por estar con nosotros en todo momento, por su aliento para salir adelante y poder culminar esta etapa con satisfacción y orgullo. A cada una de las personas que nos apoyaron a superar los obstáculos que se presentaron a lo largo de este camino y a nuestro asesor Ramiro Rondón por todo su apoyo.

TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
INDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	35
1.3. Objetivos	35
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	37
CAPÍTULO III RESULTADOS	41
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES	50
REFERENCIAS	53
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 01: Prueba de validez	41
Tabla No. 02: Prueba de confiabilidad – Variable Gestión de Calidad	43
Tabla No. 03: Prueba de confiabilidad – Variable Nivel de Productividad	43
Tabla No. 04: Prueba de normalidad de variables	45
Tabla No. 05: Prueba de correlación de variables	46
Tabla No. 06: Correlación de dimensiones – Control de procesos y nivel de producción	47
Tabla No. 07: Correlación de dimensiones – Capacitación y Recurso Humano	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No 1: Distribución de consumo lácteo a nivel nacional	10
---	----

RESUMEN

En el presente trabajo se describe el análisis y estudio en relación a la gestión de calidad y su influencia en el nivel de la productividad dentro de una empresa de derivados lácteos en lima, durante el periodo de Setiembre 2017 - mayo 2018.

El análisis realizado se centró en el área de producción de fríos durante el turno de la noche, para lo cual utilizamos en primera instancia la prueba de validez de contenido, la cual fue evaluada por 3 profesores autorizados por la universidad, Posterior a ello se llevó a cabo la prueba de confiabilidad empleando el alfa Cron Bach, para observar si nuestro cuestionario es entendido de la misma forma por todos los encuestados, como penúltimo paso realizamos la prueba de normalidad para observar si la distribución de datos es normal o no normal. Al obtener el resultado de normalidad realizamos la prueba de correlación.

Concluimos en que no existe una relación significativa tanto en las variables como en las dimensiones, finalmente se obtuvo un grado de correlación bajo, aceptándose así la hipótesis nula.

PALABRAS CLAVES: Gestión de Calidad, Nivel de Productividad.

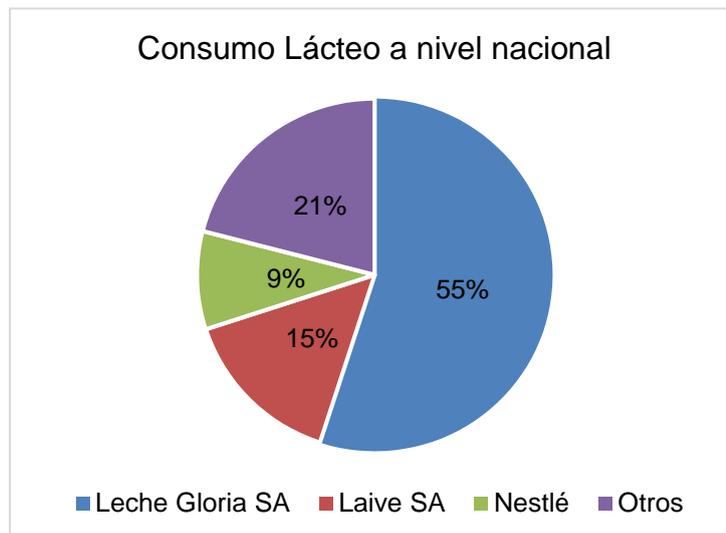
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, podemos mencionar que toda empresa tiene crecimiento en el tiempo gracias a las mejoras continuas y cada uno de los factores que se involucran con el desarrollo de la compañía. Podemos decir que, para sea cual fuere el tipo de actividad a la que se vaya a dedicar cada una de ellas, el principal factor que se debe tener en cuenta para un óptimo rendimiento en la vida de las empresas es, una buena gestión de calidad. La correcta gestión de calidad puede colaborar sustancialmente a los objetivos estratégicos de una empresa. La mayoría de empresas en el Perú tienen como propósito fundamental alcanzar el éxito y ser altamente competitivas y así lograr el mejor posicionamiento en el mercado. De la larga lista de empresas con diversas actividades económicas que existen nos enfocaremos en las de consumo masivo de derivados lácteos; en nuestro país existen varias de ellas, cuyo objetivo es, digamos, ofrecernos productos de calidad y así satisfacer las necesidades básicas del consumidor final. Son en tres de ellas principalmente en donde el mercado nacional se centra, cuya representación es del 79%.

De acuerdo al estudio de marca 2018 de Arellano Marketing, Leche Gloria SA sigue siendo la marca láctea más consumida por el público con un 55% de aceptación, muy por encima de Laive S.A. que cuenta con un 15%, ambas empresas de capital nacional y más abajo encontramos a Nestlé, empresa de capital extranjero con un 9%.

Figura No 1: Distribución de consumo nacional



Fuente: Elaboración propia con información tomada de Arellano 2018

Como mencionamos antes, una adecuada gestión de calidad con el fin de alcanzar los niveles máximos de producción, lo cual viene acompañado del aporte, sin duda, de cada una de las personas que conforman los equipos de trabajo.

Para toda empresa lo más importante es mantenerse en la mente del consumidor con una buena reputación tanto en el servicio como el producto que ofrecen. Para lograrlo buscan alternativas que ayuden a superar los resultados esperados. Hablamos por ejemplo del control de procesos, “*el control de procesos se refiere a los métodos que se usan para monitorear y regular las condiciones de proceso durante la fabricación de un producto*”. (Miranda Medrano J. , 2017, pág. 4), el nivel de producción , según (Anaya Tejero, 2016, pág. 6) podemos definir en términos de sistemas “*como un proceso en virtud del cual mediante la utilización de unos determinados recursos materiales y humanos (entradas), a los cuales se les aplica una cierta tecnología, obtenemos unos bienes y servicios (salidas)*” , lo importante que es la capacitación que se refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado, y el recurso humano.

Por lo expuesto, decidimos realizar nuestra investigación enfocada en una empresa láctea. Partiendo de la figura No. 01 nos planteamos el problema: ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y el nivel de productividad?, nuestro objetivo es analizar la influencia de una variable sobre la otra.

“Hablamos de productividad cuando calculamos la relación entre la producción total y los recursos totales utilizados. Dicho de otra forma la relación entre los resultados que se han obtenido y los recursos que han sido necesarios para lograrlos”. (Salado Ortiz , 2015, pág. 86)

1.1.1. Antecedentes:

A Nivel Internacional

En la tesis “Calidad y Productividad en el Sector Hotelero Andaluz”, Málaga 2012, de (Benavidez, 2012).

Concluyen que las teorías que hablan sobre la relación entre la calidad y la productividad tienen distintas perspectivas, mostrando diversas relaciones entre ellas. Unos las consideran totalmente incompatibles, y otras teorías actuales las consideran estrechamente relacionadas. La gestión combinada de estas variables, son catalogadas como importantes y necesarias, así como aplicables mediante la gestión de la calidad total. En el tema del sector hotelero son muy pocos los estudios que tratan la relación entre calidad y productividad, dado el poco estudio sobre estas variables en el sector hotelero, nuestro estudio determino como resultado que ambas variables tienen relación positiva.

Análisis

El trabajo de investigación antes mencionado nos ayuda a entender los diversos conflictos que surgen cuando se desea observar la relación entre la gestión de la calidad, dicha investigación nos muestra en su capítulo 3, que, al centrarnos en mejorar la gestión de la calidad, veremos reducida su productividad, ya que, al aplicar controles de calidad a cada actividad, haremos más lentos los procesos, afectando la cantidad de producción deseada. Además, se observa que cuando una empresa tenga que elegir en dar prioridad entre calidad y productividad, se decidirá por dar prioridad a la productividad puesto que dicha variable es la que brinda las utilidades de la empresa.

En la investigación “El sistema de gestión de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana”, Tunja 2011, de (Fonseca, Muñoz, & Cleves, 2011).

Las organizaciones sociales y los gobiernos hacen prioridad que la producción y provisión de alimentos aseguren la inocuidad en todos los procesos correspondientes a su elaboración. Una de las formas para lograrlo, es la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC); esto se refiere al conocimiento detallado de los procesos y sistemas, y subsistemas productivos; en ellos se desarrollan funciones técnicas como

administrativas, con el fin de producir alimentos de calidad previamente establecidos. El SGC necesita la implementación y puesta en funcionamiento de manuales soporte en aspectos administrativos y productivos, que designan como estarán estandarizados los procesos, los cuales siguen un determinado protocolo de acción, estas acciones son controladas mediante auditorías, internas y externas las cuales nos podrían otorgar certificaciones que favorezcan al producto y por ende a la compañía su cumplimiento se verifica a través de auditorías que pueden llevar al otorgamiento de la certificación o sello de calidad del producto o servicio.

Análisis

El trabajo de investigación antes mencionado nos muestra en su primer capítulo, la importancia de la implementación de un sistema de gestión de la calidad, los cuales comprenden manuales de funciones y estandarización de procesos; ya que la calidad depende de determinados controles que garanticen el buen desarrollo de cada uno de los procesos. Para así poder tener productos de calidad, que satisfagan las necesidades de los clientes.

En la tesis “Determinación de un modelo para medir la productividad en una empresa productora de queso fresco caso: lácteos la Jesús”, Quito 2013, de (Aguirre, 2013)

Este estudio se realizó en la empresa Lácteos La Jesús, ubicada en el cantón Cayambe, la cual se dedica a la producción y venta de derivados lácteos. Esta investigación se enfocó primordialmente en el proceso de elaboración de queso fresco en presentación de 500 gramos. El objetivo principal fue determinar un modelo para medir la productividad de una empresa productora de queso fresco. Durante todo el estudio se conoció a profundidad el proceso de elaboración de queso fresco, la cual ayudo a encontrar oportunidades de mejora, para el mejoramiento de la compañía. Se aplicaron nueve modelos de productividad (Financiero, Modelo Basado en el Tiempo, Productividad Total, Productividad del trabajo, Método de Kurosawa, Método de Lawlor, Método de Gold, Método de evaluación rápida de la productividad, Modelo Integral) para poder observar cuál de ellas se adecuaba más a las características de la empresa concluyéndose así, que el modelo adecuado para las características de la empresa era el Modelo Basado en

el Tiempo, ya que nos ayuda llevar un control del proceso de producción, desperdicios, tiempos perdidos y costos, permitiéndonos de esta manera mejorar la productividad incrementando la eficiencia y la eficacia de la empresa.

Análisis

El estudio antes mencionado nos señala en su capítulo 3 que, para obtener un buen análisis de la productividad de una determinada empresa, se tiene que tener un claro panorama de todas las funciones que conforman un proceso de producción, y así poder descartar o mejorar actividades que no son necesarias o que ocupan demasiado tiempo de operación.

En la investigación “la relación entre calidad y productividad en las pymes del sector servicios”, Barquisimeto 2013, de (Martínez, 2013), de la universidad centro occidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela.

Nos dice que en su investigación se realizó un análisis a los factores de calidad y productividad en servicios, buscando en distintos autores, teorías, para sustentar que hay una relación entre los factores antes mencionados, así como también analizar las características de las empresas pertenecientes a la pymes, analizando el comportamiento de la productividad y calidad en este sector, este análisis se realizó con la ayuda de indicadores externos e internos, variaciones de las entradas , la relación e interacción cliente proveedor, también se analizó lo importante de los elementos intangibles al momento de su evaluación.

Análisis

La investigación antes mencionada nos muestra en su primera parte, que la productividad también tiene factores tangibles como la mano de obra, materiales, tecnología, etc., los mismos que pueden ser parametrizados y controlados, los cuales ayudan, para poder ser eficientes al momento de usar los recursos de la empresa, esto ayudara en consecuencia que la productividad sea efectiva.

En la investigación “El control de calidad y la productividad en la empresa Lácteos Naranja”, Ambato 2015 de (García L. , 2015)

La empresa Lácteos Naranja se dedica a la producción y venta de productos alimenticios a base de derivados lácteos, actualmente la empresa Lácteos Naranja está en expansión

dentro de su mercado nacional, aumentando sus ventas, requiriendo así un mayor control de sus procesos para asegurar la calidad y la eficiente productividad de sus productos. Es así que la presente investigación se ha centrado, en el análisis detallado, de los procesos y controles actuales de la mencionada empresa, con el propósito de mejorar o corregir algunas falencias de los mismos. La recolección de datos observados en la investigación desarrollada, indica que es importante corregir y mejorar los aspectos de control durante el proceso productivo, con el fin de mejorar la calidad del producto. Es por eso que en base a la investigación realizada se desarrollará un Manual de Calidad dirigido a todos los colaboradores de la empresa Lácteos Naranja, la cual permitirá estandarizar los procesos y las funciones de cada colaborador, asegurando de manera eficiente la calidad y el nivel de productividad de la empresa lácteos naranja.

Análisis

El trabajo de investigación antes mencionado nos muestra en su capítulo 2, que la calidad no debe de ser considerada como un área determinada de la empresa, sino como una función que toda organización debería cumplir. Es así que la calidad tiene que ser conservada por todos los colaboradores de la organización, sin importar la línea jerárquica establecida,

A Nivel Nacional

Investigación “Gestión De La Certificación De Calidad Y Su Influencia En La Competitividad En Las Empresas Agroexportadoras De Mermelada De Mango En Lima” de (Amez Bermudez, 2017)

Se llevó a cabo con el objetivo general de determinar si la gestión de la certificación de calidad influye en la competitividad ...el trabajo de investigación contiene información de autores que han realizado trabajos similares, los cuales sirven como respaldo en el objetivo del estudio. En la presente investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal. Así mismo se obtuvo una muestra de 07 empresas agroexportadoras de mermelada de mango en Lima, por lo que se encuestó a 07 personas encargadas en la toma de decisiones. La técnica utilizada para recolectar datos es la encuesta que se realizó a través de un cuestionario con respuestas cerradas. Para la

validez del instrumento se empleó el juicio de expertos y para la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach. Al culminar con el presente trabajo de investigación se llegó a la conclusión que La certificación de calidad influye en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermeladas de mango en Lima.

Análisis

En el trabajo de investigación antes mencionado en su capítulo 2, nos habla que la gestión de calidad se refiere a la administración de los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios, esto involucra a todos los miembros de la organización, los cuales tiene como objetivo la satisfacción del cliente, objetivo que beneficiara a la misma organización. Ayudándonos así a un mejor análisis de la gestión de calidad, la cual será plasmada en nuestra investigación.

Tesis “La gestión de procesos de calidad y su relación en la productividad en la empresa “granja avícola kanes S.A.C”, en el distrito de carabaylo-2014, de (Rosales, 2014) de la Universidad Cesar Vallejo, en lima, Perú,

Nos dice que su investigación buscó analizar la relación entre la gestión de procesos de calidad con la productividad en la empresa Granja Avícola Kanes S.A.C para ello se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva - correlacional y cuantitativo. Concluyendo así por los datos obtenidos que la gestión de procesos de calidad y la productividad tiene una correlación positiva de (0.888), queriendo decir que tiene una relación directamente proporcional pues si mejoran las dimensiones e indicadores relacionados a los procesos de calidad, mejoraríamos la productividad de la empresa granja avícola empresa.

Análisis

El trabajo de investigación antes citado, en su capítulo 3, nos muestra que las variables en estudio tienen relación directa, es decir si se mejora la gestión de procesos de calidad sin duda se incrementaría la productividad en la empresa, afirmando así que las variables estudiadas en nuestra investigación son las correctas, para plantear un determinado análisis, y observar si existen oportunidades de mejora en la empresa láctea estudiada.

Tesis “Calidad en las Empresas Peruanas del Sector Pecuario en la Región” de (Canales Lezama, Gallo Villar, Galvez Vega, & Vasquez Pita, 2016)

Es la primera aproximación que se realizó en el sector pecuario de la región Lima, con el fin de evaluar los nueve factores de la Gestión de la calidad en base a la metodología propuesta por Benzaquen (2014) y determinar el nivel de cumplimiento de los factores de éxito de TQM en la gestión de la calidad del Sector Pecuario, crianza de aves, porcinos, vacunos en la región Lima 2015. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y un alcance transversal simple con el objetivo de comprobar el nivel de cumplimiento de los factores de TQM, utilizando como herramienta de medición la encuesta de calidad, entre las empresas que cuentan o no con un sistema de gestión de calidad. Los resultados alcanzados dieron validez y confiabilidad de cada uno de los factores superando el valor mínimo de Alfa de Cronbach. Posteriormente se realizó el análisis descriptivo y se comparó el nivel de cumplimiento de las empresas encuestadas con el estudio realizado por Benzaquen (2013), el cual fue verificado con el análisis interno del sector, lo que permitió identificar oportunidades de mejora y realizar recomendaciones como la implantación de un organismo integrador que promueva la adopción de normativas internacionales referentes a la gestión de calidad e impulsar el desarrollo de este sector, actualmente en crecimiento, y posee un gran potencial para el país.

Análisis

El trabajo de investigación antes citado en su capítulo 2, nos habla de la calidad, mencionándonos que se basa en dos pilares, el primero se refiere a las características que un determinado producto posee, las cuales satisfacen ciertas necesidades que satisfacen las necesidades; y el segundo, se refiere a cero defectos en el producto, y se basa en una eficiente administración de recursos los cuales deben favorecer a la organización y al cliente, creando así una conciencia de calidad en todos los procesos.

EL informe “Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC’s) para la mejora de la productividad en las pequeñas empresas del sector metalmecánico del rubro de mobiliario metalmecánico de Lima Metropolitana” de (Martínez Dávila & Rodríguez Gutierrez, 2017)

Tiene como objetivo proponer el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) para mejorar en el corto y mediano plazo, la productividad en las pequeñas empresas del sector metalmeccánico del rubro de mobiliario metálico de Lima Metropolitana. En el primer capítulo, se presenta el marco teórico donde se desarrollarán temas como el concepto de productividad y los factores que intervienen; definición de las pequeñas empresas y el desarrollo e impacto de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) en las organizaciones. Además, definiremos los sectores productivos del Perú con miras a comprender las características, composición y el análisis del sector Metalmeccánico del subsector de fabricación de mobiliarios metálicos. En el segundo capítulo, empleando el diseño de la teoría fundamentada, se llevará a cabo una investigación cualitativa con el fin de determinar si el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) contribuirá a la mejora de la productividad en las pequeñas empresas del sector metalmeccánico del rubro de mobiliario metálico de Lima Metropolitana, para, finalmente, definir si el uso y la implementación de las TIC's se adecuan a estas organizaciones. En el tercer capítulo, se realizará el análisis de la información obtenida de los segmentos definidos, teniendo como objetivo dar respuesta a las preguntas de investigación. En el cuarto capítulo, se detallarán los hallazgos en el presente proceso de investigación, las cuales serán tomadas en cuenta para las propuestas que se puedan desarrollar en futuras investigaciones. Finalmente, en el quinto capítulo, presentamos las conclusiones y recomendaciones sobre nuestra investigación.

Análisis

El trabajo de investigación antes citado, en su capítulo 1, nos dice que para que una organización logre aumentar su productividad, una de las formas es obteniendo maquinaria más eficiente, la cual aumente la productividad y disminuya el costo de mano de obra, esta forma es la más usada y la más criticada, puesto que hace que los colaboradores, realicen sus funciones en un ambiente negativo, puesto que temen ser reemplazados por una máquina más eficiente, afectando en consecuencia a su desempeño, mermando también en la productividad, esto da a entender que todo cambio para la mejora de la productividad debe estar pensado también en el bienestar de la organización, a todo nivel jerárquico y no solo en el logro de utilidades, que favorezcan solo a los altos funcionarios.

Tesis “Propuesta de mejora para elevar la productividad en la línea de producción de papas al hilo en una empresa de Snacks”, de (Landeo Valenzuela, 2018)

Está orientada a determinar en qué medida la reducción de tiempos de producción en el proceso productivo y la mejora del rendimiento en la línea de producción de papas al hilo de la empresa Redjos S.A.C. contribuye a incrementar la productividad en su producción. Con la finalidad de lograr el objetivo principal de la tesis se procede a identificar el proceso de fritado como operación cuello de botella en el proceso productivo de papas al hilo, el análisis a identificar el cuello de botella permite identificar la operación de rectificado producto de un deficiente proceso de pelado; identificado el cuello de botella se procede a realizar el nuevo balance de línea logrando reducir el tiempo de producción de papas al hilo e incrementar la productividad en 17%, a su vez le logra maximizar el rendimiento actual respecto a la materia prima de 24% a 29.14%.

Análisis

En el trabajo de investigación antes citado, en su capítulo 3 nos muestra la importancia del conocimiento detallado, de las actividades que se realizan en un determinado proceso, para así poder observar con precisión como mejorar la productividad de la organización, identificando defectos como cuellos de botellas, o reducción de tiempos, etc. Así pues, nos ayuda a tener en cuenta que un proceso bien estructurado, aporta a la eficiencia de la productividad.

1.1.2 Definiciones Conceptuales:

Calidad:

Según (Farrés & Farrés, 2014), Se refiere al conjunto de características de un determinado producto o servicio, que al ser comparados con cualquier otro de su mismo rubro, obtienen de esta comparación una conclusión que la ubique como superior o inferior, respecto a la satisfacción ofrecida por el producto o servicio prestado.

Según (Cuatrecasas, 2010), la calidad se basa, en que el producto o servicio ofrecido cumpla con satisfacción, las funciones y especificaciones para las que fue creado, así también deberán ajustarse a las características que exige el cliente o consumidor. La competencia en el mercado demandara, además, que todo esto se logre con rapidez y al mismo precio, siendo estas con toda seguridad el principal requerimiento del usuario.

“La calidad se trata de la búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos. Para ello se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu de servicio”. (Vargas & Aldana de Vega, 2014, pág. 43)

Gestión de la calidad:

Para (Cortez, 2017), la gestión de la calidad ayuda a implementar un sistema que motiva a las compañías a observar y analizar a profundidad los requerimientos del cliente, definiendo estrategias que mejoren los procesos para obtener productos óptimos para el cliente, teniendo sus procesos bajo un control eficiente, obteniendo así confianza tanto para la organización como para el usuario, de suministrar productos o servicios que satisfagan sin problemas a los clientes.

“La gestión de la calidad consiste en desarrollar, diseñar, producir y asistir en servicio, un producto de calidad lo más económico posible, lo mejor terminado posible, lo más útil posible y siempre satisfaciendo la demanda y expectativa del consumidor final”. (Fernández, 2013, pág. 27)

Características Determinantes De La Calidad Y Su Gestión:

Según (Cuatrecasas, 2010), en su investigación gestión integral de la calidad, expone algunos aspectos vinculados a la gestión de la calidad, los cuales deben ser como guías u metas a alcanzar para la empresa, las cuales mencionamos a continuación:

- Establecimiento de la calidad y su nivel

Cabe señalar que el cliente es el ente principal, encargado de designar el nivel de calidad y las características del producto o servicio que la compañía ofrece. El que califica al producto o servicio como correcto y observa si las características plasmadas satisfacen su necesidad es el propio usuario. Es así que la empresa tiene como objetivo principal lograr obtener la confianza o preferencia ofreciéndole productos de alta calidad, es por eso que se debe tratar de ser empático con los clientes para así saber cuáles son los factores que determinan mayor valor sobre ellos.

- Información, educación y motivación

Para poder exigir una implicancia activa de todos los colaboradores de la compañía se debe de desplegar la debida información sobre los conceptos relacionados a calidad, los objetivos de la empresa, las mejoras implementadas, y los procesos de aplicación de las ideas referidas a calidad. Pero estos temas están vinculados con la motivación, la información debida y la formación son la base de estas características, pero la motivación es la acción que impulsa a los colaboradores a llevar a cabo de buena forma las estrategias implementadas en la compañía, de lo contrario un colaborador desmotivado no realizará una implementación de mejora adecuada. La información también se refiere a tener una comunicación activa con el cliente, haciéndole conocer todas las características de calidad que ofrece el producto o servicio, los cuales nos hacen tener una ventaja competitiva en comparación con la competencia.

- El liderazgo activo de la dirección

Tener la participación activa del nivel directivo es muy importante en la implementación eficaz de la calidad. La gestión de la calidad debe contar principalmente con todo el respaldo de la dirección, siendo dicha directiva el principal ejemplo, para conseguir los objetivos relacionados a la calidad. Se recomienda tener un liderazgo de consenso que motive la participación de todos los colaboradores, para una buena toma de decisiones.

- Ventaja competitiva

Tener como principal característica la calidad en una compañía, nos permite obtener una ventaja competitiva, es por eso que la empresa debe de implementar estrategias para conseguir,

mantener y mejorar, en todos sus procesos la calidad total. Esta ventaja competitiva es de suma importancia para la expansión y crecimiento de la empresa.

- Implicación de todos los recursos humanos

Como se mencionó anteriormente para aplicar una estrategia de calidad total, es de suma importancia contar con la participación de todos los colaboradores de la compañía, vale decir de todos los niveles jerárquicos, pues los colaboradores representan un papel fundamental para la consecución de los objetivos de calidad, es por esto que la motivación de dichos colaboradores es primordial para el desarrollo eficiente de las estrategias implementadas. Debe desarrollarse una cultura de calidad en toda la compañía y dejar de pensar que solo es tema del departamento de calidad, la calidad es tarea de todos.

- Los proveedores

Los proveedores son el origen de todos los procesos de la compañía, debemos de comprometerlos con los objetivos de calidad planteados por la empresa, ya que parte de la calidad de los productos dependen del nivel de calidad que muestren nuestros proveedores. Es por eso que determinadas empresas en la actualidad exigen ciertas certificaciones de calidad o normas como las ISO 9001, las cuales te garantizan que el nivel de sus suministros ofrece la calidad requerida.

- Éticas de la calidad

Se refieren a ciertos preceptos o actitudes positivas, como, por ejemplo: hacer un buen trabajo desde el inicio del proceso, tener sentido de prevención, aprender de los errores, brindar información adecuada, ser equilibrados no exceder la calidad pues afectaría el nivel de costos y por último tener responsabilidad con el medio ambiente.

Enfoques De La Gestión De Calidad:

Para (Cortez, 2017) bajo estándares ISO 9001:2015, nos dice que hay 3 enfoques relacionados directamente a la gestión de la calidad: control de la calidad (inspección y control de procesos), aseguramiento de la calidad y calidad total.

- Control de calidad

Según (Cortez, 2017), el control de calidad trata de la implementación de procedimientos y medios que ayuden a lograr alcanzar la calidad en un producto o servicio así como también el de mantenerlos y mejorarlos, con el paso del tiempo. Para obtener estos resultados se proponen las

siguientes actividades: conocer las características de las necesidades del producto, cumplir con las especificaciones ofrecidas al mercado, contar con las instalaciones, donde produciremos el producto

o servicio, de acuerdo a especificaciones requeridas, realizar inspecciones para asegurar el cumplimiento de las especificaciones. El desarrollo y cumplimiento de estas acciones proporciona al cliente un producto o servicio de calidad y con un bajo costo.

Se puede considerar el proceso por el cual se valora la calidad real del sistema (producto y proceso) y se compara con los objetivos establecidos. En caso de que esta comparativa no sea favorable, habrá que analizar las causas y tomar las decisiones oportunas para su corrección. (Ordoñez, 2013, pág. 19)

- Aseguramiento de la calidad

Según (Cortez, 2017) se refiere a un conjunto de acciones debidamente planeadas, las cuales garantizan que el producto o servicio cumplirá satisfactoriamente con los requerimientos de calidad esperados por el usuario. El aseguramiento de la calidad implica a todas las funciones de la empresa, en todo nivel jerárquico. El aseguramiento interno de la calidad se refiere al desarrollo del producto en sí, esto de acuerdo a los objetivos comerciales requeridos por la empresa, está controlada mediante auditorías internas. El aseguramiento externo de la calidad se centra en las exigencias del usuario, así como en el comportamiento de la compañía al ofrecer un producto de calidad, siendo controlada por auditorías externas.

(Cuatrecasas, 2010) Nos dice que el aseguramiento de la calidad se refiere a que, al realizar los procesos que intervienen en la fabricación del producto o servicio sean desarrollados de manera óptima y segura, cumpliendo con todos los requerimientos de calidad exigidos, sin que esto afecte de forma directa o indirecta en la competitividad de la compañía. Teniendo así un producto o servicio hecho de calidad con costos iguales o menores al de sus competidores.

- Calidad total

Para (Cortez, 2017) la calidad total trata de un conjunto de acciones que parte desde los directivos de la alta gerencia, los cuales determinan las políticas de calidad, los objetivos, y responsables, estas acciones serán implementadas bajo un esquema de dirección, control de la calidad, mejora de la calidad. Dado que el principal objetivo de una compañía que persigue la calidad total, es la de tener a su cliente satisfecho, garantizando el cumplimiento de los requisitos esperados, mediante un buen control de procesos, y con una cultura de mejora continua.

“A grandes rasgos se basa a la aplicación de calidad a productos, procesos, servicios complementarios y a todos los agentes potencialmente controlables por la gerencia empresarial” (Checa, 2018, pág. 12).

Herramientas De La Calidad:

En la actualidad existen distintas teorías las cuales causan algunas variaciones en la clasificación, e incluso se mencionan las mismas, pero de distintas maneras, continuación mencionaremos la clasificación más usada por las compañías:

- Diagrama causa efecto

“En este diagrama se van identificando las posibles causas que pueden haber llegado a generar un problema, empezando por 5 categorías principales las cuales son: Materiales, personas, maquinas, procesos y entorno” (Lopez, 2016, pág. 31).

- Diagrama de Pareto

“Se fundamenta la teoría de que las causas de los problemas se pueden clasificar de dos formas: las más importantes y las triviales, donde el 80% de los defectos es causado por el 20% de las causas” (Lopez, 2016, pág. 32).

- Histograma

“El histograma representa, de una forma gráfica, la variabilidad que puede presentar una característica de calidad. Es decir, muestra que tipo de distribución estadista prescutan los datos”. (Cuatrecasas, 2010, pág. 72)

- Diagrama de dispersión

Permite identificar la posible relación entre 2 variables. Por ejemplo, cuando el aumento de una de ellas hace que la otra crezca proporcionalmente o viceversa, cuando el aumento de una variable hace que la otra disminuya, esta relación entre variables se denomina correlación. (Lopez, 2016, pág. 33)

- Gráficos de control

“Son gráficos utilizados para controlar y mejorar un proceso mediante el análisis de su variación en el tiempo. Permiten establecer límites de control, que permiten identificar cuando el proceso está controlado, también permiten identificar tendencias y estacionalidades”. (Lopez, 2016, pág. 31)

- Hojas de control o check list

Son formatos o modelos especialmente diseñados para recoger información relativa a una actividad, un proceso, un proyecto, etc. De todas las herramientas es la única que no permite realizar un análisis, sino que su utilidad práctica es la de recoger datos de forma sistemática y organizada. (Lopez, 2016, pág. 30)

Sistemas De Gestión De Calidad:

Para (Gonzales & Arciniegas, 2016) el sistema de gestión de calidad se refiere a la forma como una empresa implementa su estrategia, para el logro de una buena gestión de calidad relacionada al producto o servicio que ofrece, contando con la organización debida, en todas sus áreas para garantizar al cliente la calidad esperada. En el mercado actual los sistemas de gestión de calidad se enfocan en el cómo y en el por qué se realizan determinadas acciones en los procesos ya establecidos, todas estas acciones tienen que ser documentadas, y quedar como antecedentes, que las acciones se hicieron de acuerdo al plan establecido.

En la norma (ISO 9001:2015) nos dice que un sistema de calidad ayuda al colaborador a saber con anticipación que resultado se espera, del trabajo que realizará, pues ya cuenta con las especificaciones establecidas o las características que el producto o servicio tendrá. Es así que un sistema de calidad tiene como fin que la compañía trabaje de manera segura y con procesos debidamente controlados, los cuales nos garanticen que los productos o servicios están debidamente fabricados con las características requeridas y los niveles de calidad especificados. Para implementar un sistema de gestión de calidad es necesaria una buena planificación de las etapas y funciones a desarrollar, programando las funciones y responsabilidades de todos los integrantes que estarán a cargo de dicha implementación.

Para (Fontalvo, Vergara, & De la Hoz, 2012) el sistema de gestión de la calidad se trata de un conjunto de estrategias, donde participan todos los componentes de la empresa, desde el proveedor hasta la puesta en mano al cliente del producto o servicio. Estos conjuntos de estrategias nos ayudan a realizar acciones que valoren la eficiencia y la eficacia, al momento de usar los recursos asignados por la compañía, teniendo como objetivo principal la satisfacción de los clientes.

Un sistema de calidad es un método planificado y sistemático de medios y acciones que están encaminadas a asegurar suficiente confianza en que los productos y servicios se ajusten a determinadas especificaciones. (Gonzales P. , 2017, pág. 26)

Documentación Del Sistema De Calidad:

- Manual de calidad

“Describe el sistema de calidad de forma breve, recogiendo cuestiones administrativas y de organización. También suele incluir la declaración de la política de la empresa”. (Gonzales P., 2017, pág. 26)

- Procedimientos e instrucciones

“Describe las actividades específicas que se realizan, procurando información de carácter técnico y operativo. Diferentes procedimientos: control de los documentos, control de los registros, auditoría interna, control de productos no conformes, acción correctiva y acción preventiva”. (Gonzales P. , 2017, pág. 27)

- Registros de la calidad

“Recoge los resultados de la aplicación del sistema, por ejemplo, actas de la reunión del comité de calidad (internos), certificados de la calibración (externos)”. (Gonzales P. , 2017, pág. 27)

COSTES DE LA CALIDAD

“Se clasifican en costes de evaluación y en costes de prevención, son generalmente costes previsible y controlables dependen de gran medida del grado de inversión en calidad que la empresa está dispuesta a llevar a cabo” (Cuatrecasas, 2010, pág. 37).

- Costes de prevención

“Son aquellos que resultan de evitar o reducir errores y problemas de calidad en cualquier proceso, función o actividad de la empresa, mediante una planificación preventiva de la calidad” (Cuatrecasas, 2010, pág. 37).

- Costes de evaluación

Para (Cuatrecasas, 2010), Los costes de evaluación no dan un valor agregado de calidad, sino que se encarga de analizar, observar e informar sobre el nivel de calidad del producto o servicio elaborado, en si este tipo de coste no regula o previene fallos en el proceso, solo controla o separa los productos ya fabricados que presenten fallas o no cumplan con algún requisito de calidad.

Costes De No Calidad:

Los costes de no calidad se encargan de observar a los procesos o productos que carezcan de la calidad requerida o establecida por las políticas de la empresa, por consiguiente, se encargara también de analizar los fallas, averías, procesos mal implementado o diseñados, en este tipo de coste también se incluyen a los costes que producen una mala atención al cliente, desde la venta hasta la post venta. Dentro de los costes de no calidad se encuentran los costes de calidad interna y costes de calidad externa.

- Costes de calidad interna

Los costes de calidad interna, se refieren a los costes observados que se producen dentro de la compañía, pudiendo ubicarse en algún proceso o método de cualquiera de las áreas funcionales de la compañía. Es un coste que no genera pérdidas de gran valor pues al ser detectadas dentro de la compañía, no causa baja en las ventas o desprestigio de la marca siendo solucionada en la interna, es por eso que este tipo de coste es muy importante porque permite conservar de buena forma la rentabilidad de la organización.

- Costes de calidad externa

Se trata de los costes que se generan cuando el producto o servicio ya se encuentra en el mercado o ya ha sido adquirido por el cliente, al detectar estas fallas o faltas de calidad ya sea del producto o servicio, repercuten de forma citica en la compañía, causando quejas, reclamos, denuncias, o desprestigio de la empresa, si este coste no es solucionado a tiempo puede crecer de manera descontrolada.

Control de procesos:

El control de procesos se refiere a los métodos que se usa para monitorear y regular las condiciones de proceso durante la fabricación de un producto. Por ejemplo, condiciones de proceso como la proporción de ingredientes, la temperatura de los materiales, el grado de mezclado, o la presión de trabajo influyen de manera importante en la calidad del producto final. El control del proceso puede reducir la variabilidad del producto final asegurando, consistentemente, un producto de alta calidad. La medición y control de procesos es necesaria para la industria moderna de proceso para que esta sea redituable.

El control de procesos mejora la calidad del producto, reduce las emisiones de la planta, minimiza el error humano y reduce los costos de operación entre otros beneficios.

(Miranda Medrano, 2017, págs. 4-5)

Capacitación:

En términos generales, capacitación refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado.

La capacitación para llegar a la calidad total debe buscar no solo aprender nuevos conocimientos sino el cambio de actitudes y mejoramiento. Para que la capacitación sea efectiva debe ser teórico-práctico, empleando ejemplos de la propia organización, ser adecuadamente dosificada, capacitar en aquello que va a ser utilizado y aplicar lo aprendido en el trabajo diario. (Fernández García, 2013, pág. 95)

Analizar la Capacitación y el Desarrollo de los Recursos Humanos despierta siempre un interés especial para aquel que se dispone a emprender la tarea, ya que desde el momento de la investigación y elaboración de todos sus procesos es inevitable sentirse especialmente atraído por todos los beneficios que el establecimiento y ejecución adecuados de programas de capacitación puede traer a las Organizaciones. La competitividad y la eficiencia son requisitos fundamentales dentro de un contexto tan exigente como los actuales. Es por ello que las Organizaciones verifican que el Capital Humano representan los pilares que marcan la ventaja competitiva de la Empresa. Considerar a los empleados como el capital más valioso con el que dispone la Organización es un factor estratégico, administrar oportunidades para mejorar sus habilidades, capacitándolos para ampliar sus responsabilidades, mejorando su desempeño fortalece y estimula su confianza elemento que incentiva a dar lo mejor de sí para el logro de sus objetivos y por ende los de la organización. (KOIWE Recursos Humanos, Introducción Párr. 1,6, 2018)

Productividad:

Para (Lopez J. , 2013) La productividad tiene como principal colaborador a las personas, a sus aportes de nuevas ideas, innovaciones, para así de esta manera crear en cantidades numerosas productos o servicios que satisfagan ciertas necesidades. Como todo proceso, la productividad tiene un precio, pero también nos genera una ganancia si esta es bien practicada, pues ayuda a utilizar los recursos de la empresa de forma inteligente generando mucho ahorro. La productividad nos ayuda a medir la eficiencia y la eficacia de todos los procesos de la empresa.

La productividad es una ratio que mide el grado de aprovechamiento de los factores que influyen a la hora de realizar un producto. Cuanto mayor sea la productividad de nuestra empresa, menor serán los costes de producción, por lo tanto, aumentara nuestra competitividad dentro el mercado. (Cruelles, 2013, pág. 10)

Para (Galindo & Rios, 2015) La productividad es un parámetro que nos ayuda a observar, si realizamos de buena forma nuestro trabajo y si somos inteligentes a la hora de usar nuestros recursos, para generarnos rentabilidad, un elevado nivel de productividad nos indica que estamos obteniendo o manejando eficientemente nuestros recursos, generando para la empresa bienes económicos, así por ejemplo producimos más número de productos con los mismos recursos antes utilizados.

Para (Gutierrez, 2010) ,la productividad se relaciona con los logros obtenidos después de haber realizado un determinado proceso de fabricación de un producto, o la realización de un servicio, teniendo en cuenta o analizando de qué manera fueron utilizados los recursos que formaron parte de este proceso. La productividad se mide dividiendo el logro obtenido entre los recursos utilizados, y pueden observarse en cantidad de productos elaborados o número de unidades vendidas, los recursos pueden considerarse en unidades de tiempo, mano de obra utilizada, tiempo utilizado por la máquina. La productividad tiene dos factores muy importantes que son la eficiencia y la eficacia. Donde eficiencia se refiere a la cantidad de recursos que se utilizó para poder crear un determinado producto o servicio y la eficacia analiza el tiempo que se utilizó para lograr una meta u objetivo planteado por la empresa. Es así que la eficiencia busca el buen uso de recursos, incentivando el ahorro, de por ejemplo insumos o materiales y una cultura de cero perdidas, mientras que la eficacia motiva a cumplir con las metas establecidas por la compañía en el tiempo adecuado. Una empresa eficiente y eficaz genera un efecto diferenciador frente a su competencia.

"Existe consenso en definir la productividad, en términos generales, como la relación entre productos e insumos, haciendo de este indicador una medida de la eficiencia con el cual la organización utiliza sus recursos para producir bienes finales". (Medianero, 2016, pág. 24).

"Se entiende como productividad a una medida de rentabilidad que relaciona la producción conseguida por la empresa en relación a la cantidad de recursos empleados para la obtención de esa producción en un tiempo determinado". (Checa, 2018, pág. 10)

La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. En el campo empresarial se define la productividad empresarial como el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos. (Emprende Pyme.Net, 2016)

Control De La Productividad:

Para (Fernandez, 2013), Tener un personal bien capacitado con un elevado nivel de conocimientos adquiridos, es fundamental para que la empresa tenga un alto nivel de productividad. La organización debe saber administrar de manera empática a sus trabajadores, capacitando y brindándole un buen ambiente de trabajo, pues teniendo a los colaboradores conformes y motivados por ser valorados, es por seguro que la productividad de la empresa mejorara considerablemente.

Para (Cruelles, 2013) Es un estudio más profundo de la situación real, observando cómo se desarrolla un proceso y contrastándolo en cómo debería ser, según las políticas implementadas por la empresa. Ubicando así las causas que dificulten o retrasen el desarrollo de dicho proceso, el control de la productividad también consiste en la medición de los productos elaborados, la mano de obra usada, pero también consiste en medir las pérdidas y las fallas y los tiempos muertos. Para poder solucionar las fallas o problemas que se presenten, se tiene que conocer sino es el problema, el proceso en el cual se origina el problema, dicho detalle carece de práctica en las empresas y ocasiona numerosos problemas sin solución, mermando así a su productividad. Lo datos necesarios para realizar el debido control de la productividad son: cantidad de trabajo realizado, por ejemplo, el tipo de piezas y la cantidad producida, tiempo dedicado, incidencias ocurridas, horas no control, tiempo estándar del proceso e información del estatuto de los trabajadores. Para entender mejor la finalidad del control de la productividad se tiene que conocer la teoría del despilfarro del factor humano y despilfarro de fabricación.

Medición Del Despilfarro:

- Despilfarro en el diseño del trabajo

Para (Cruelles, 2012) , el despilfarro en el diseño de trabajo se trata de encargarse de controlar la cantidad de tiempo que se está empleando sin realizar la producción planeada, debido a un problema o fallo en el proceso. En este caso los colaboradores pueden estar dando su mayor esfuerzo, así como la fábrica estar bien organizada, pero se pierde tiempo por consecuencia de un proceso mal diseñado.

- Despilfarro en la fabricación

Para (Cruelles, 2012) el despilfarro en la fabricación Consiste en observar que el proceso de fabricación se desarrolle dentro del tiempo estándar establecido o de lo contrario analizar las causas que no estén haciendo cumplir con el tiempo programado, unas de las distintas causas de esta demora podría ser el bajo desempeño del colaborador, mala programación de producción, falta de insumos o materiales.

- Despilfarro en el método de trabajo

Para (Cruelles, Despilfarro cero, 2012) El método de trabajo consiste en seguir ciertos parámetros y procesos ya estandarizados para la fabricación de un determinado producto, si se detecta alguna acción que no esté dentro del parámetro perteneciente al proceso se considerará un despilfarro en el método de trabajo.

- Despilfarro en el proceso

“Se considerara despilfarro por proceso al tiempo que ocupan todas aquellas tareas dentro del proceso que no aportan ningún valor, estas pueden ser transporte entre secciones, almacenajes, demoras, etc.” (Cruelles, 2012, pág. 43).

Medición De La Productividad:

Para (Medianero, 2016) El estudio de la medición de la productividad, es muy amplio, ya que se puede hacer de manera general o de manera particular, por ejemplo se puede medir la productividad de un trabajador como la productividad de toda una compañía, se puede realizar a varios niveles de acuerdo a la información que se quiere obtener.

“Todas las empresas requieren un sistema de medición, basándose en factores similares a los que contiene la pirámide de los factores de la producción y las 5 ces de las capacidades de la empresa ante el mercado” (Garcia, 2011, pág. 31)

“Las empresas necesitan incrementar su productividad, ya que ello supone un mejor aprovechamiento de los recursos empleados al conseguir más producción con igual consumo de recursos, o producir lo mismo con menor consumo de ellos” (Cruelles, 2013, pág. 11).

Factores Para Medir La Productividad:

- Factor capital

Para (Garcia, 2011) , el factor capital se refiere a toda la inversión que se aporta a la empresa para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, teniendo en cuenta que estos son solo una parte de todos los activos fijos que conforman la empresa. Se espera que La inversión retorne a la compañía, pero no solo el mismo capital sino expresado en ganancias o mejor llamadas utilidades, en un periodo acorde con los intereses de los inversiones u empresa.

- Factor gente

Para (Garcia, 2011) , el factor gente nos dice que, si bien es cierto contar con un buen capital, para obtener, por ejemplo tecnología de punta en una empresa es importante, hay que tener en cuenta que dicha tecnología será manejada o utilizada por los colaboradores, para producir o fabricar determinado producto, siendo el aporte innovador de dichos colaboradores igual o más importante que el factor capital.

- Factor tecnología

“El paso que llevan las aplicaciones de las computadoras ha procreado multitud de industrias subsidiarias, como sería la manufactura de componentes, los servicios de información, los productos de bibliotecas, programas y paquetes de software”. ((Garcia, 2011, pág. 29),

Esto nos a entender que la productividad necesita estar al mismo paso que la cambiante tecnología con la que contamos actualmente, para actualizar y mejorar los procesos de la compañía.

Formulación De La Productividad:

- Productividad total:

“Relaciona el volumen de producción en un periodo dado con el conjunto de todos los factores empleados para obtener dicho volumen de producción” (Rico & Sacristan, 2012, pág. 155)
La productividad total se halla dividiendo la producción final entre todos los factores utilizados.

- Productividad multifactorial:

“Relaciona la producción final con varios factores, normalmente trabajo y capital” (Cruelles, 2013, pág. 10).

- Productividad parcial:

“Es el cociente entre la producción final y un solo factor”. (Cruelles, 2013, pág. 10).

Barreras De La Productividad:

- Burocracia obsesiva

“La burocracia se caracteriza por la ciega adherencia a normas, y prácticas establecidas sin una consideración flexible, o a la adecuación que requiere una situación especial, y en todo caso un rigor mortis en respuesta a retos internos y externos”. (García, 2011, pág. 20)

- Arteriosclerosis organizacional

“En los negocios, los canales de comunicación son las arterias que tienen la función de llevar información e ideas renovadas a toda la organización y, así restaurar la vida de todas las células de la administración” (García, 2011, pág. 21)

- Feudalismo corporativo

“El director de una división, o el gerente de un departamento, no conoce ni le importa conocer los objetivos, actuaciones y problemas de los demás. Tampoco le interesa la productividad total de la negociación, le interesa su beneficio”. (García, 2011, pág. 21)

- Excesiva centralización de control

Esta barrera no es infranqueable si analizamos en que consiste, lo difícil es cambiar las mentes cerradas de directores o jefes de alta jerarquía para que quieran soltar su poder. Ellos se sostienen con un mando estrictamente vertical que va desde arriba hasta el último peldaño de la organización. (García, 2011, pág. 22)

- Mentes cerradas al cambio

En un gran número de empresas hay colaboradores que tienen deseos de aplicar su ingenio y su creatividad para hacer mejoras sustanciales a los sistemas y métodos de trabajo. Sin embargo, su iniciativa se ve frustrada debido a que sus jefes y compañeros tienen la mente cerrada al cambio. (García, 2011, pág. 23)

Nivel de producción:

Podemos definir en términos de sistemas, como un proceso en virtud del cual mediante la utilización de unos determinados recursos materiales y humanos (entradas), a los cuales se les aplica una cierta tecnología, obtenemos unos bienes y servicios (salidas). Cuando los bienes obtenidos se materializan en forma de productos tangibles hablamos de producción industrial para distinguirlas de la producción de servicios en el cual su salida que obtenemos es una prestación o información. (Anaya Tejero, 2016, pág. 6)

Recurso humano:

En una organización, los recursos humanos están conformados por los individuos que la integran llámese profesionales, ejecutivos, obreros, entre otros, los cuales tienen un talento caracterizado por los conocimientos, experiencia, individualidad y diversidad de competencias que en su conjunto contribuyen al alcance de las metas y objetivos propuestos. Todo ese conocimiento que adquiere el talento humano a través del tiempo en la organización se transforma en valor para la organización, y si bien es intangible la misma se evidenciará como tangible en la calidad de sus servicios y productos, que son los resultados esperados. (Moreno Briceño & Godoy, 2012, pág. 65)

1.2. Formulación Del Problema

1.2.1 Problemas Generales

¿Cuál es relación entre la gestión de calidad y el nivel de productividad dentro de la empresa de derivados lácteos durante el período Setiembre 2017 - mayo 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

PE1:

¿Cuál es relación entre el control de procesos y el nivel de producción dentro de la empresa de derivados lácteos durante el período Setiembre 2017 - mayo 2018?

PE2:

¿Cuál es relación entre la capacitación y el recurso humano dentro de la empresa de derivados lácteos durante el período Setiembre 2017 - mayo 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Analizar la relación entre la gestión de calidad y el nivel de productividad de la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 - mayo 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

OE1:

Analizar la relación entre el control de procesos y el nivel de producción dentro de la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 - mayo 2018.

OE2:

Determinar la relación entre la capacitación y el recurso humano dentro de la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017- mayo 2018

1.4 Hipótesis

Señalar las respuestas a priori de los objetivos de la investigación.

1.4.1 Hipótesis General

H1: Sí existe relación entre la gestión de calidad y el nivel de productividad dentro de la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 – mayo 2018.

H0: No existe relación entre la gestión de calidad y el nivel de productividad dentro de la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 – mayo 2018.

1.4.2 Hipótesis Específica

HE1:

H1: Si existe un buen control de procesos, entonces maximizaremos el nivel de producción de la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 - mayo 2018.

H0: No existe relación entre el control de procesos y el nivel de producción en la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 - mayo 2018.

HE2:

H1: Si existe buena capacitación, entonces se incrementará la eficiencia del recurso humano en la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 – mayo 2018.

H0: No existe relación entre la capacitación y el recurso humano en la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 - mayo 2018.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA

2.1 Tipo De Investigación

El tipo de nuestra investigación es descriptiva correlacional, descriptiva dado que se recolectaron, midieron y evaluaron datos sobre cada uno de los conceptos y/o características respecto a la gestión de la calidad y su influencia en la productividad dentro de una empresa de derivados lácteos durante un periodo determinado, y correlacional ya que se buscó conocer la relación o grado de asociación existente entre las variables de estudio.

Según (Hernández, 2014, págs. 92,94) En un estudio descriptivo correlacional se considera al fenómeno estudiado y sus componentes, se miden sus conceptos y se definen las variables, asociando y cuantificando la relaciones entre sus conceptos o variables permitiendo obtener predicciones. Es decir, se busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describir tendencias de un grupo o población y asociar las variables mediante un patrón predecible. La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas.

2.2 Nivel De Investigación

Según (Hernández, Metodología de la Investigación, 2014, pág. 15) La investigación cuantitativa ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes. También, brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares.

Explicado el concepto, podemos decir que el nivel de nuestra investigación es de enfoque cuantitativo, porque nos permitió examinar y medir los datos de forma numérica con ayuda de métodos estadísticos y con ello consolidar nuestra creencia y probar nuestra hipótesis, es decir conocer la influencia de la gestión de calidad con el nivel de productividad.

2.3 Diseño Metodológico

El diseño de nuestra investigación es no experimental transversal ya que fue realizado sin manipular las variables con el propósito de observar los fenómenos a estudiar en un tiempo y espacio determinado.

(Hernández Sampieri , 2014, pág. 152) La investigación no experimental, son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. En la investigación no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. Las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. Es una parte de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios ex post facto retrospectivos y prospectivos.

2.4 Población y Muestra (Materiales, Instrumentos y Métodos)

“Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones de los cuales obtendremos información”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 174).

En nuestro caso de investigación la población es de 54 personas, trabajadores obreros del área de producción de la empresa.

Tamaño de la muestra:

“La muestra es la parte de la población seleccionada, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. (Bernal, 2016, pág. 211)

Formula:

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

Dónde:

α_c = **95% Nivel de confianza**

e = **5% Margen de error**

N = 54 Tamaño de la población

- ❖ La población como la mencionamos anteriormente es de 54 personas (área de producción de la empresa gloria), que al ingresar y reemplazar los datos en la formula, nos da como resultado una muestra de 47 personas, con un margen de error de 5% y un nivel de confianza de 95%, para hallar estos resultados utilizamos la ecuación finita de “Estadística para proporciones poblacionales”.

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Según (Bernal, 2016), en investigación científica hay un gran número de técnicas e instrumentos para la recolección de datos al realizar una determinada investigación. De acuerdo con el método y tipo de investigación que se va a realizar se utilizan las técnicas que más ayuden al desarrollo de la investigación, utilizándose así, si es necesario, varios instrumentos que se complementen.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), cuando ya esté seleccionado el diseño de investigación adecuado y la muestra adecuada, según nuestro problema de investigación, lo siguiente se refiere a recolectar los datos necesarios, sobre las características, detalles o conceptos de la muestra ya establecida. Para recolectar información se necesita desarrollar un plan detallado de procedimientos, que nos ayunen a obtener los datos o información precisa, para así realizar un estudio adecuado de nuestra investigación.

Considerando lo expuesto por los autores citados líneas arriba, podemos determinar que la técnica utilizada en nuestro trabajo de investigación es la encuesta y nuestro instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, el mismo que se adjunta como anexo, dichos documentos fueron evaluados por 3 expertos asignados por la Universidad Privada del Norte, se adjuntan documentos como prueba de validación, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) *“la validez de contenido se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide”*. Una vez aceptados y con los datos recolectados se analizaron los resultados a través de una hoja de cálculo, herramienta utilizada por la misma universidad.

2.6 PROCEDIMIENTO

“El procedimiento en general es una sucesión de actuaciones, ordenadas y dirigidas a alcanzar un resultado” (Tardío, 2012, pág. 73).

Como primera prueba realizamos la validez de contenido, la cual fue evaluada por 3 profesores autorizados por la universidad, para calificar nuestro instrumento, después de ser evaluados, realizamos la comprobación de los puntajes obtenidos realizando una operación de tres simple con la ayuda del programa Excel, para así observar si nuestra validez era aprobada.

Para el análisis de la investigación se utilizó los programas Excel y SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 24.

Primero realizamos la prueba de confiabilidad empleando el alfa Cronbach, para observar si nuestro cuestionario es entendido de la misma forma por todos los encuestados.

Ya comprobada nuestra confiabilidad del cuestionario, realizamos la prueba de normalidad para observar si la distribución de datos es normal o no normal, utilizando en nuestro caso el coeficiente de Shapiro-Wilk por ser nuestra muestra menor a 50. Al obtener el resultado de normalidad realizamos la prueba de correlación con el coeficiente de Spearman o el coeficiente de Pearson, esto de acuerdo al grado de significancia que obtengamos en la prueba de normalidad, y en consecuencia poder determinar qué grado de relación tienen nuestras variables.

CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1 Prueba De Validez

Trata de comprobar si los contenidos del programa elaborado contienen todos los elementos necesarios y si están expresados del Modo conveniente. Por tanto, tratara de valorar si incluye todos los elementos precisos, si están enunciados correctamente y si existe una distribución ponderada de los mismos. (Gento, 2011, pág. 1).

PREGUNTAS	VALIDADORES			APRECIA	
	V1	V2	V3	SI	NO
¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	1	1	1	3	
¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	1	1	1	3	
¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	1	1	1	3	
¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elemento de los indicadores?	1	1	1	3	
¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	1	1	1	3	
¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	1	1	1	3	
¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	1	1	1	3	
¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	1	1	1	3	
¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	0	0	0	0	3
TOTAL				24	3

Valores: Acuerdo = 1

Desacuerdo = 0

Valores obtenidos Acuerdos = 24

Desacuerdo = 3

ESCALAS	
ACEPTABLE	0.7
BUENO	0.7 - 0.8
EXCELENTE	0.9 A MAS

FORMULA
% DE ACUERDO ENTRE JUECES
$b = \frac{TA}{TA + TD} (100)$

Reemplazando

$B = \frac{24}{24 + 3} (100) = 88.8\%$ obteniendo como resultado una validez según escala “buena”.

3.2 Confiabilidad

(Nunnally & Bernstein, 1995) Definen la confiabilidad cómo la libertad de error aleatorio, es decir cuan repetibles son las observaciones cuando diferentes personas hacen las mismas mediciones, con instrumentos alternativos que intentan medir lo mismo y cuando hay variación incidental de las condiciones de medición. Así, la medición es confiable cuando la cantidad de error aleatorio es pequeña, de tal manera que la medida obtenida es un buen estimador del puntaje verdadero. El índice de confiabilidad queda así definido como la correlación entre una serie de puntajes observados en una prueba y los correspondientes puntajes verdaderos.

3.2.1 Cuestionario Gestión De Calidad

Tabla No. 02:

Prueba de confiabilidad – Variable Gestión de Calidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido		100,0
	Excluido ^a		,0
	Total		100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,863	12

Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Cuestionario Nivel De Productividad

Tabla No. 03: Prueba de confiabilidad – Variable Nivel de Productividad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	6	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	12

Fuente: Elaboración propia

- Como observamos en los resultados de confiabilidad de alfa Cronbach, “para determinar el coeficiente α Cronbach el investigador calcula la correlación de cada reactivo o ítem con cada uno de los otros, resultando una gran cantidad de coeficientes de correlación” (Cozby, 2005) obtenemos para el cuestionario de la variable gestión de calidad un coeficiente de 0.863, y para el cuestionario del variable nivel de producción un coeficiente de 0,852, resultados que según cuadro de escala, tenemos que la confiabilidad de nuestra encuesta es muy alta.

Citando Milton Quero Virla nos explica que se ha demostrado que el coeficiente alfa Cronbach representa una generalización de las populares fórmulas KR-20 y KR-21 de consistencia interna, desarrolladas en 1937 por Kuder y Richardson, las cuales eran solo aplicables a formatos binarios de calificación o de respuesta dicotómicas. (Quero Virla, 2010, pág. 250)

3.3 Prueba Normalidad De Variables

Según la web. (Soporte de Minitab 18, 2018) Los resultados de la prueba indican si debemos rechazar o no la hipótesis nula de que los datos proviene de una población distribuida normalmente. Se puede realizar una prueba de normalidad y producir una gráfica de probabilidad normal en el mismo análisis. La prueba de normalidad y la gráfica de probabilidad suelen ser las mejores herramientas para evaluar la normalidad

Tabla No. 04: Prueba de normalidad de variables

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	g	S	Estadístico	g	S
G. DE LA CALIDAD	,389	47	,000	,308	47	,000
N. DE PRODUCTIVIDAD	,259	47	,000	,914	47	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

- Al realizar la prueba de normalidad usaremos los datos de Shapiro-Wilk pues nuestro grado de libertad o tamaño de la muestra es menor a 50, es así que obtenemos un grado de significancia de 0.000 para la variable de gestión de la calidad y 0.002 para la variable nivel de productividad, resultado que siendo menor a 0.05 nos da a entender que nuestra distribución de datos no son normales, es por eso que utilizaremos la correlación de Spearman.

3.4 Prueba De Correlación De Variables

HIPÓTESIS GENERAL

HI: Si existe un buen control de procesos, entonces maximizaremos el nivel de producción en la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 - mayo 2018

H0: No existe relación entre el control de procesos y el nivel de producción en la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 - mayo 2018.

Tabla No. 05: Prueba de correlación de variables

Correlaciones				
			G. DE LA CALIDAD	N. DE PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	G. DE LA CALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,047
		Sig. (bilateral)	.	,754
		N	47	47
	N. DE PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,047	1,000
		Sig. (bilateral)	,754	.
		N	47	47

Fuente: Elaboración propia

- Como observamos el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.047, esto según tabla de valores quiere decir que tenemos una correlación positiva muy baja.

(Tomás - Sábado, 2009, pág. 104) El coeficiente de correlación de Spearman es una prueba no paramétrica que mide la asociación o independencia entre dos variables discretas medidas, al menos una de ellas en escala ordinal. Es recomendable utilizar el coeficiente de correlación de Spearman cuando los datos presentan valores extremos, ya que dichos valores afectan mucho el coeficiente de correlación de Pearson, o ante distribuciones no normales. La interpretación del coeficiente de Spearman es igual que la del coeficiente de correlación de Pearson, con valores que oscilan entre -1 y +1. Los valores próximos a 1 indican una correlación fuerte y positiva, mientras que los próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Los valores próximos a 0 indican que no hay correlación lineal.

3.5 Correlación de dimensiones

3.5.1 Control De Procesos y Nivel De Producción

Hipótesis específica 1:

H1: Si existe un buen control de procesos, entonces maximizaremos el nivel de producción de la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 - mayo 2018.

H0: No existe relación entre el control de procesos y el nivel de producción en la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 - mayo 2018.

Tabla No. 06:

Correlación de dimensiones – Control de procesos y nivel de producción

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Si g.	Estadístico	gl	ig.
C. DE PROCESOS	,329	47	,000	,831	47	000
N. DE PRODUCCION	,335	47	,000	,817	47	000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Correlaciones				
			C. DE PROCESOS	N. DE PRODUCCION
Rho de Spearman	C. DE PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,00 0	,128
		Sig. (bilateral)	.	,392
		N	47	47
	N. DE PRODUCCION	Coeficiente de correlación	,128	1,000
		Sig. (bilateral)	,392	.
		N	47	47

Fuente: Elaboración propia

- Como observamos el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.128, esto según tabla de valores quiere decir que tenemos una correlación positiva muy baja.

3.5.2 Capacitación y Recurso Humano

Hipótesis específica 2:

H1: Si existe buena capacitación, entonces se incrementará la eficiencia del recurso humano en empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 – mayo 2018.

H0: No existe relación entre la capacitación y el recurso humano en la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 - mayo 2018.

Tabla No. 07:

Correlación de dimensiones- Capacitación y Recurso Humano

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Si g.	Estadístico	gl	Sig.
CAPACITACION	,277	47	,000	,864	47	,000
R. HUMANO	,173	47	,001	,941	47	,020

a. Corrección de significación de Lilliefors

Correlaciones				
			CAPACITACION	R. HUMANO
Rho de Spearman	CAPACITACION	Coefficiente de correlación	1,000	-,041
		Sig. (bilateral)	.	,785
		N	47	47
	R. HUMANO	Coefficiente de correlación	-,041	1,000
		Sig. (bilateral)	,785	.
		N	47	47

Fuente: Elaboración propia

- Como observamos el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0.041, esto según tabla de valores quiere decir que tenemos una correlación negativa muy baja.

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

Antes de aplicar los instrumentos, se realizó la prueba de validación, la cual fue evaluada por expertos designados de la institución. Siendo los instrumentos considerados como aptos para que puedan ser aplicados a nuestra investigación.

Asimismo realizamos la prueba de confiabilidad a los cuestionarios de las variables gestión de calidad y nivel de productividad, mediante una prueba piloto aplicada al 10% de la muestra, según el coeficiente de Alfa de Cronbach, obtenemos para el cuestionario de la variable gestión de calidad un coeficiente de 0.863, y para el cuestionario de la variable nivel de producción un coeficiente de 0,852, resultados que según cuadro de escala, tenemos que la confiabilidad de nuestra encuesta es muy alta, siendo considerada aplicable a nuestra investigación.

También realizamos la prueba de normalidad de los datos obtenidos en los cuestionarios, para lo cual se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk pues nuestro grado de libertad o tamaño de la muestra es menor a 50, es así que obtenemos un grado de significancia de 0.000 para variable gestión de la calidad y 0.002 para la variable nivel de productividad, resultado que siendo menor a 0.05 nos da a entender que nuestra distribución de datos no son normales, es por eso que utilizaremos la correlación de variables de estudio con el coeficiente de Spearman.

Para la realización de la prueba de correlación o prueba de hipótesis general se utilizó el análisis con el coeficiente de correlación de Spearman, según los resultados de la prueba de correlación para la hipótesis general, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.047, y un nivel de significancia de 0.754.

Resultados que nos indican aceptar la hipótesis nula, por haber obtenido una significancia de 0.754, la cual al ser mayor a 0.05, sobrepasa el margen de error establecido, a su vez por obtener una correlación positiva muy baja entre las variables gestión de calidad y nivel de productividad.

- **H1:** Si existe relación entre la gestión de calidad y el nivel de productividad dentro de la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 – mayo 2018.
- **H0:** No existe relación entre la gestión de calidad y el nivel de productividad dentro de la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 – mayo 2018.

En la prueba de correlación de las dimensiones de control de procesos y nivel de producción se utilizó el análisis con el coeficiente de correlación de Spearman, según los resultados de la prueba de correlación para la hipótesis específica 1, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.0128 y un nivel de significancia de 0.392.

Resultados que nos permiten aceptar así la hipótesis nula y rechazándose la hipótesis alternativa, por haber obtenido una significancia de 0.392 la cual al ser mayor a 0.05 sobrepasa margen de error establecido, y a su vez por obtener una correlación positiva muy baja entre las dimensiones antes mencionadas.

- **H1:** Si existe un buen control de procesos, entonces maximizaremos el nivel de producción de la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 - mayo 2018
- **H0:** No existe relación entre el control de procesos y el nivel de producción dentro de la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 - mayo 2018.

En la prueba de correlación de las dimensiones de capacitación y recurso humano se utilizó el análisis con el coeficiente de correlación de Spearman, según los resultados de la prueba de correlación para la hipótesis específica 2, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de -0.041 y un nivel de significancia de 0.785.

Resultado que nos permite a aceptar así la hipótesis nula por tener una significancia de 0.785, la cual al ser mayor a 0.05 sobrepasa el margen de error establecido, y a su vez por haber obtenido una correlación negativa muy baja entre las dimensiones antes mencionadas.

- **H1:** Si existe buena capacitación, entonces se incrementará la eficiencia del recurso humano en la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 – mayo 2018.
- **H0:** No existe relación entre la capacitación y el recurso humano en la empresa de derivados lácteos durante el periodo Setiembre 2017 - mayo 2018.

Conclusiones

Existe correlación positiva muy baja entre las variables gestión de calidad y nivel de producción dentro de la empresa de derivados lácteos, comprobándose así que no existe una relación significativa entre dichas variables, esto después de haber desarrollado la prueba de correlación con el coeficiente de Spearman, según los resultados de la prueba el valor de significancia obtenido fue de 0.754, mayor a 0.05 aceptándose así la hipótesis nula.

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se comprobó que no existe una relación significativa entre las dimensiones control de procesos y nivel de producción dentro de la empresa de derivados lácteos, esto después de haber desarrollado la prueba de correlación con el coeficiente

de Spearman, según los resultados de la prueba el valor de significancia obtenido fue de 0.392, mayor a 0.05, obteniendo un grado de correlación muy bajo, aceptándose así la hipótesis nula.

Al realizar la prueba de correlación de Spearman se comprobó que no existe una relación significativa entre las dimensiones capacitación y recurso humano dentro de la empresa de derivados lácteos, esto después de haber desarrollado la prueba de correlación con el coeficiente de Spearman, según los resultados de la prueba el valor de significancia obtenido fue de 0.785, mayor a 0.05, obteniendo un grado de correlación bajo, aceptándose así la hipótesis nula.

REFERENCIAS

- Aguirre, K. (2013). *Determinación de un modelo para medir la productividad en una empresa productora de queso fresco: caso lácteo la Jesús*. (Tesis para el grado de Magister). Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Amez Bermudez, E. & Barrantes Santos, F. (2017). *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Anaya Tejero, J. (2016). *Organización de la producción industrial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Benavidez, Carlos. (2012). *Calidad y Productividad en el Sector Hotelero*. (Tesis doctoral). Universidad de Málaga, España.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta edición). Bogotá: PEARSON.
- Canales Lezama, M., Gallo Villar, L., Gálvez Vega, R. & Vásquez Pita, T. (2016). *Calidad en las Empresas Peruanas del Sector Pecuario en la Región*. (Tesis para obtener el grado de magister). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Checa, E. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Málaga: I.C Editorial.
- Cortez, J. (2017). *Sistemas de Gestión de calidad: ISO 9001 2015*. Málaga: Interconsulting Bureau.
- Cozby, P. (2005), *Métodos de investigación del comportamiento*. México: McGraw – Hill.
- Cruelles, J. (2012). *Despilfarro cero*. Barcelona: Marcombo
- Cruelles, J. (2013). *Productividad e incentivos: Como hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. Barcelona: Marcombo
- Cuatrecasas, LI. (2010). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit.
- Emprende Pyme.Net, 2016. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-productividad-empresarial.html>
- Farrés, J. & Farrés, M. (2014). *Atención al cliente y formación de vendedores*. Córdoba: Librico.
- Fernández, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Alicante: Club universitario.

- Fonseca, J., Muñoz, N. & Cleves, J. (2011). El sistema de gestión de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana. En Revista de investigación agraria y ambiental, 2(1). doi: <https://doi.org/10.22490/21456453.909>
- Fontalvo, T., Vergara, J. & De la hoz, E. (2012). *Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la zona industrial vía 40*. Universidad del Norte, Cartagena.
- Galindo, M. & Ríos, V. (2015). *Productividad, en serie de estudios económicos*. México D.F.: México Como Vamos.
- García, A. (2011). *Productividad y reducción de costos, para la pequeña y mediana industria*. México D.F.: Trillas.
- García, L. (2015). *El control de calidad y la productividad en la empresa Lácteos Naranja*. (Tesis para de licenciatura) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Gento, S. (2011). *Gestión, dirección y supervisión de instituciones de programa de tratamiento educativo de la diversidad*. Madrid: UNED publicaciones.
- Gonzales, O. & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad, bajo las normas ISO*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Gonzales, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. UF0049*. La Rioja: Tutor formación
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad y Productividad*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw - Hill/Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición). México D.F.: McGraw – Hill.
- KOIWE Recursos Humanos (2018). Introducción Párr. 1,6, Recuperado de <http://www.koiwerrhh.com.ar/capacitacion.html>
- Landeo Valenzuela, L. (2018). *Propuesta de mejora para elevar la productividad en la línea de producción de papas al hilo en una empresa de Snacks*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- López Herrera, J. (2013). *Productividad*. Bloomington, EEUU: Palibrio.
- López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Madrid: Fundación Cofemetal.

- Martínez, R. (2013). *Relación entre calidad y la productividad de las PYMES en el sector servicios*. (Tesis doctoral). Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela.
- Martínez Dávila, K. & Rodríguez Gutierrez, J. (2017). *Uso de las tecnologías de información y comunicación para la mejora de la productividad en las pequeñas empresas del sector metalmeccánico del rubro de mobiliario de Lima Metropolitana*, Lima, Perú
- Medianero, D. (2016). *Productividad total, teoría y métodos de medición*. Lima: Macro
- Miranda Medrano, J. (2017). *Fundamentos De Medición Y Control De Procesos*. México D.F.: Palibrio.
- Moreno Briceño, F. & Godoy, E. (2012) Academia.edu. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37757311/7157-67-1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1526950626&Signature=NjnBGbHpLXnIIM4A5tlkyhmroU8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3Dtalento_de_organizacion.pdf
- Nunnally, J. & Bernstein, I. (1995). *Teoría Psicométrica*. México: McGraw – Hill.
- Ordoñez, A. (2013). *Control de calidad del producto semielaborado*. Málaga: I.C editorial.
- Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach, En *Revista de Estudios Interdisciplinarios en ciencias sociales*, 12(2) pp. 248-252. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
- Rico, M. & Sacristán. (2012). *Fundamentos empresariales*. Madrid: ESIC Editorial.
- Rosales, J. (2014). *La Gestión De Procesos De Calidad Y Su Relación En La Empresa Graja Avícola Kanes*. (Tesis de licenciatura), Universidad cesar vallejo, Lima, Perú.
- Salado Ortiz, A. (2015). *UF1126: Control de la producción en fabricación mecánica*. Málaga: Elearning.
- Soporte de Minitab 18 (2018). Recuperado de <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/18/help-and-how-to/statistics/basic-statistics/supporting-topics/normality/test-for-normality/>
- Suiza, ISO 9001:2015 (2015). *Sistemas de la gestión de calidad*. Recuperado de <https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>
- Tardío, J. (2012). *Lecciones de derecho administrativo*. Alicante: Club universitario.
- Tomás - Sábado, J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Barcelona: Servei de Publicacions.

Vargas, M. & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio, Conceptos y Herramientas*. Bogotá:
ECOE.

ANEXOS

ANEXO No 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N°	PREGUNTAS
Variable Independiente Gestión de la Calidad	Control de Procesos	% de Costos de no calidad	1	¿Cree usted que los costos de no calidad depende de un proceso bien diseñado?
			2	¿Considera usted que los costos de no calidad disminuyen con un proceso bien controlado?
		% de eficacia	3	¿Considera usted que los procesos se cumplen de manera eficaz ?
			4	¿Considera usted que cumplimos las metas trazadas con eficacia?
		% de eficiencia	5	¿Creen usted que es eficiente nuestra gestión de calidad ?
			6	¿Considera usted que es eficiente el control de procesos en el área ?
	Capacitación	% de efectividad de aprendizaje	7	¿Le ayudan las capacitaciones al logro de resultados?
			8	¿Considera usted que recibe capacitaciones adecuadas a su puesto de trabajo?
		Número de mejoras implementadas	9	¿Considera usted que la capacitación ayuda a la realización de mejoras?
			10	¿Usted considera que la capacitación y desarrollo sería conveniente para incentivar a la mejora continua?
		Promedio de satisfacción por curso	11	¿Evalúan las necesidades en su área para implementar nuevas capacitaciones?
			12	¿Las capacitaciones recibidas han llenado sus expectativas?
Variable Dependiente Nivel de Productividad	Nivel de Producción	Número Correctivos en maquinarias	13	¿Considera usted que los correctivos en maquinarias afectan el nivel de producción ?
			14	¿Considera usted que si se disminuye el número de correctivos mejoraríamos el nivel de producción?
		Unidades producidas / línea (TVC)	15	¿Considera usted que el TVC mide de manera eficaz el nivel de producción de cada línea?
			16	¿Cree usted que si disminuimos las unidades producidas defectuosas se incrementaría el nivel de producción?
	Recurso Humano	% de Cumplimiento de programa de producción	17	¿Considera usted que se cumple con el programa de producción establecido?
			18	¿Cree usted que el nivel de producción depende de un programa de producción bien diseñado ?
		Clima laboral	19	¿ Siente que sus sugerencias, dudas y aportes son escuchados por sus superiores y/o compañeros?
			20	¿Considera usted que forma parte de un equipo que trabaja hacia una meta en común?
Accidentabilidad laboral	21	¿La empresa imparte constantemente capacitaciones de seguridad para todos los colaboradores?		
	22	¿Considera usted que si se mejoran las condiciones de trabajo se reduciría el índice de accidentabilidad ?		
Motivación del personal	23	¿Recibió usted algún incentivo o reconocimiento por realizar una buena labor como empleado?		
	24	¿Considera usted que se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo?		

ANEXO No 02: ENCUESTA DE NUESTRA PRIMERA VARIABLE – GESTIÓN DE CALIDAD

ENCUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD 2017									
Instrucciones: El propósito de esta encuesta es garantizar que <i>Alto Contacto</i> se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. <u>Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción.</u>									
PROCESO									
Los resultados serán revisados y tabulados por el área de producción y la información recopilada será manejada con total confidencialidad y objetividad A la vez los resultados obtenidos se divulgarán con cada una de las áreas involucradas para ser analizadas y sugerir planes de acción. <u>Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas.</u>									
INFORMACIÓN OBJETIVA									
MARQUE CON UNA "X" DONDE CORRESPONDA									
EDAD	SEXO	GRADO DE INSTRUCCIÓN	ESTADO CIVIL	RELACIÓN LABORAL	TIEMPO EN LA EMPRESA	VALORES			
Entre 18 a 30 años <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>	Soltero <input type="checkbox"/>	Indeterminado <input type="checkbox"/>	Menos de 30 días <input type="checkbox"/>	(Alternativas de respuestas)			
Mas de 30 a 40 años <input type="checkbox"/>		Secundaria <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>	Contrato <input type="checkbox"/>	Entre 1 mes a 1 año <input type="checkbox"/>	S Siempre			
Mas de 40 a 50 años <input type="checkbox"/>		Técnico <input type="checkbox"/>	Conviviente <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Mas de 1 año a 5 años <input type="checkbox"/>	CS Casi siempre			
Mayor a 50 años <input type="checkbox"/>		Superior <input type="checkbox"/>			Más de 5 años a 10 años <input type="checkbox"/>	AV Algunas veces			
					Mas de 10 años <input type="checkbox"/>	CN Casi nunca			
						N Nunca			
Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas.					Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
					S	CS	AV	CN	N
					5	4	3	2	1
CONTROL DE PROCESOS									
1	¿Cree usted que los costos de no calidad depende de un proceso bien diseñado?								
2	¿Considera usted que los costos de no calidad disminuyen con un proceso bien controlado?								
3	¿Considera usted que los procesos se cumplen de manera eficaz ?								
4	¿Considera usted que cumplimos las metas trazadas con eficacia?								
5	¿Creen usted que es eficiente nuestra gestión de calidad ?								
6	¿Considera usted que es eficiente el control de procesos en el área ?								
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO									
7	¿Le ayudan las capacitaciones al logro de resultados?								
8	¿Considera usted que recibe capacitaciones adecuadas a su puesto de trabajo?								
9	¿Considera usted que la capacitación ayuda a la realización de mejoras?								
10	¿Usted considera que la capacitación y desarrollo sería conveniente para incentivar a la mejora continua?								
11	¿Evalúan las necesidades en su área para implementar nuevas capacitaciones?								
12	¿Las capacitaciones recibidas han llenado sus expectativas?								

ANEXO No 03: ENCUESTA DE NUESTRA SEGUNDA VARIABLE – NIVEL DE PRODUCTIVIDAD

ENCUESTA DE NIVEL DE PRODUCTIVIDAD 2017										
<p>Instrucciones: El propósito de esta encuesta es garantizar que <i>Alto Contacto</i> se beneficie con sus opiniones, aportes y sugerencias. <u>Los resultados obtenidos serán utilizados para desarrollar planes de acción.</u></p>										
PROCESO										
<p>Los resultados serán revisados y tabulados por el área de producción y la información recopilada será manejada con total confidencialidad y objetividad. Ala vez los resultados obtenidos se divulgarán con cada una de las áreas involucradas para ser analizadas y sugerir planes de acción. <u>Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas.</u></p>										
INFORMACIÓN OBJETIVA										
MARQUE CON UNA "X" DONDE CORRESPONDA										
EDAD	SEXO	GRADO DE INSTRUCCIÓN	ESTADO CIVIL	RELACIÓN LABORAL	TIEMPO EN LA EMPRESA	VALORES				
Entre 18 a 30 años <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>	Soltero <input type="checkbox"/>	Indeterminado <input type="checkbox"/>	Menos de 30 días <input type="checkbox"/>	(Alternativas de respuestas)				
Mas de 30 a 40 años <input type="checkbox"/>		Secundaria <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>	Contrato <input type="checkbox"/>	Entre 1 mes a 1 año <input type="checkbox"/>	S	Siempre			
Mas de 40 a 50 años <input type="checkbox"/>		Técnico <input type="checkbox"/>	Conviviente <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>	Mas de 1 año a 5 años <input type="checkbox"/>	CS	Casi siempre			
Mayor a 50 años <input type="checkbox"/>		Superior <input type="checkbox"/>			Más de 5 años a 10 años <input type="checkbox"/>	AV	Algunas veces			
					Mas de 10 años <input type="checkbox"/>	CN	Casi nunca			
						N	Nunca			
Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Responda todas las proposiciones, no hay respuestas buenas, ni malas.					Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	
					S	CS	AV	CN	N	
					5	4	3	2	1	
NIVEL DE PRODUCCIÓN										
13	¿Considera usted que los correctivos en maquinarias afectan el nivel de producción ?									
14	¿Considera usted que si se disminuye el número de correctivos mejoraríamos el nivel de producción ?									
15	¿Considera usted que el TVC mide de manera eficaz el nivel de producción de cada línea ?									
16	¿Cree usted que si disminuimos las unidades producidas defectuosas se incrementaría el nivel de producción ?									
17	¿Considera usted que se cumple con el programa de producción establecido ?									
18	¿Cree usted que el nivel de producción depende de un programa de producción bien diseñado ?									
RECURSO HUMANO										
19	¿ Siente que sus sugerencias, dudas y aportes son escuchados por sus superiores y/o compañeros ?									
20	¿ Considera usted que forma parte de un equipo que trabaja hacia una meta en común ?									
21	¿ La empresa imparte constantemente capacitaciones de seguridad para todos los colaboradores ?									
22	¿ Considera usted que si se mejoran las condiciones de trabajo se reduciría el índice de accidentabilidad ?									
23	¿ Recibió usted algún incentivo o reconocimiento por realizar una buena labor como empleado ?									
24	¿ Considera usted que se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo ?									

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: CHOURBASK REYES, EMILIO JOSÉ

TITULO Y GRADO

PhD () Doctor () Magister Licenciado () Otros

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UP. NORTE

FECHA: 23/MAYO/2018

LA GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA GLORIA S.A PERIODO SETIEMBRE 2017 - MAYO 2018

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?	/		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	/		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	/		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	/		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	/		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	/		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	/		
TOTAL				

Sugerencias:

Firma del Experto:

Nombre y Apellidos

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: TARMEÑO BERNUT LUIS

TITULO Y GRADO

PhD () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UPN

FECHA: 28-05-2018

LA GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA GLORIA S.A PERIODO SETIEMBRE 2017 - MAYO 2018

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"/>	
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TOTAL				

Sugerencias:

Firma del Experto:

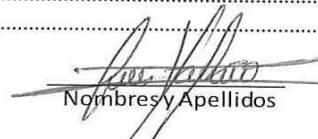

Nombres y Apellidos

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Venástepui Ramos César Enrique

TITULO Y GRADO

PhD () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros

UNIVERSIDAD QUE LABORA: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

FECHA: 23/05/2018

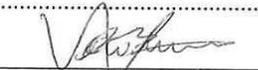
LA GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA GLORIA S.A PERIODO SETIEMBRE 2017 - MAYO 2018

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?	✓		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	✓		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	✓		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	✓		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	✓		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	✓		
TOTAL				

Sugerencias:

Firma del Experto:


Nombres y Apellidos César Venástepui Ramos