

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA AGRÍCOLA
CHALLAPAMPA S.A.C., SEDE ICA PERÚ, 2022**

TESIS

PRESENTADO POR BACHILLER

MEDINA PALACIOS JUAN CRISTHIAN

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**LIMA – PERÚ
2022**

ASESOR

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme una oportunidad más de vida y poder disfrutar de cada logro alcanzado, a mi centro de trabajo “Solidarieta e Servizi” quienes fueron parte de mi sustento en este proceso de culminar mis estudios *“grazie mille di cuore per il sostegno e la fiducia in me”*, a la directora de la Universidad San Juan Bautista, Facultad Administrativa Ing. Cacsire Castillo María Pilar que me ha brindado las facilidades administrativas para poder culminar mis estudios, a todos mis compañeros y docentes que han sumado en esta etapa educativa de forma profesional y personal, por último agradezco a mi familia “columna importante de cada logro en mi vida”.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi querido hijo Davide, razón clave para seguir luchando, a mis padres que incondicionalmente están conmigo y por los cuales me debo.

RESUMEN

La investigación titulada “Gestión de calidad y productividad de la empresa Agrícola Challapampa S.A.C., sede Ica Perú, 2022”. tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad en la empresa Agrícola Challapampa S.A.C., Sede Ica Perú, 2022. Se trabajó con la metodología de tipo básica, el enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal con un nivel descriptivo correlacional. La población censal estuvo conformada por 52 trabajadores de la empresa Agrícola Challapampa S.A.C Sede Ica Per, se emplearon 02 cuestionarios, cada uno con sus variables respectivas, gestión de calidad y productividad siendo estas validadas por expertos de alta fiabilidad. Se empleó la prueba de Rho Spearman para determinar la relación entre las variables, los resultados fueron que la gestión de calidad se relaciona con la productividad, con un nivel de correlación positiva baja (Rho 0,393 y p-valor 0,007).

Palabras Claves: Calidad, Productividad, Enfoque Procesos, Eficiencia

ABSTRACT

The research entitled "Quality and productivity management of the Agrícola Challapampa S.A.C. company, Ica Peru headquarters, 2022". The objective was to determine the relationship between quality management and productivity in the Agrícola Challapampa S.A.C. company, Ica Peru Headquarters, 2022. We worked with the basic type methodology, the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design with a correlational descriptive level. The census population consisted of 52 workers from the company Agrícola Challapampa S.A.C Ica Per Headquarters, 02 questionnaires were used, each with their respective variables, quality management and productivity, these being validated by highly reliable experts. The Rho Spearman test was used to determine the relationship between the variables, the results were that quality management is related to productivity, with a low positive correlation level (Rho 0.393 and p-value 0.007).

Keywords: Quality, Productivity, Process Approach, Efficiency

INTRODUCCIÓN

A raíz del lockdown que cayó en nuestro país producto de la pandemia mundial, las empresas de todo sector fueron golpeadas en su producción y comercialización de ventas esto ocasionó cierres de grandes empresas, como despido de personal y reducción de horarios de trabajo, una completa inestabilidad tanto para los empresarios como para los trabajadores. El sector agrícola en la localidad de Ica Perú fue directamente golpeado por estos antecedentes ya mencionados tanto en su planificación de personal, como el rendimiento de los trabajadores en sus funciones productivas como también poder lidiar con la gestión de personal en momentos tan inestables.

Las empresas al afrontar este duro golpe no solo en el plano productivo y de personal sino también en el ámbito económico que ha sido motivación para ver acontecimientos directos que afectan al personal como recortes de horas o en algunos casos recorte de personal, que han sido esenciales para que las empresas puedan mantenerse a flote, esto lleva por otra parte a una inestabilidad y problemas internos en el ámbito productivo que también repercute a la gestión de calidad en conjunto.

La presente investigación pretendió brindar estrategias de cómo mejorar la gestión de calidad y así mejorar la productividad. La gestión de calidad es muy importante en el aspecto de rendimiento y optimización de recursos y procesos que conllevan a una productividad directa que se refleja en la producción general de la empresa.

El propósito de esta investigación titulada “Gestión De calidad y productividad de La empresa Agrícola Challapampa S.A.C., Sede Ica Perú, 2022” tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de calidad y

productividad con el fin de la relación de las variables y conocer si existió relación en ambas variables del estudio.

Esta investigación contribuyó a brindar información valiosa para los responsables de la organización de personal y procesos de la empresa desarrollando estrategias que estén enfocadas a la gestión de calidad y productividad de la empresa Agrícola Challapampa S.A.C.

La investigación contó con una estructura de contenido en V capítulos, de la siguiente forma. Capítulo I: El problema, contiene, la formulación del problema, problemas generales y específicos, justificación, delimitación del área de estudio, limitación de la investigación, objetivos generales y específicos, propósitos. Capítulo II: Antecedentes bibliográficos, bases teóricas, marco conceptual, hipótesis general y específicas, variables., definición de conceptos operacionales. Capítulo III: Diseño metodológico contiene tipo de estudio y nivel de investigación, población, muestra, técnica e instrumentos de recolección de datos y aspectos éticos. Capítulo IV: Resultado y discusión. Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones. Al final de la investigación se presentaron las referencias bibliográficas y anexos respectivos.

Índice

CARÁTULA	i
ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	vii
INFORME ANTIPLAGIO	xi
LISTA DE TABLAS.....	xiii
LISTA DE GRÁFICOS.....	xiv
LISTA DE ANEXOS.....	xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	3
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO.....	5
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6 OBJETIVOS	6
1.6.1 GENERAL	6
1.6.2 ESPECÍFICOS	7
1.7 PROPÓSITO	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1.ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	8
2.2.BASES TEÓRICAS	14
2.3.MARCO CONCEPTUAL.....	27
2.4.HIPÓTESIS	30
2.4.1 GENERAL	30

2.4.2 ESPECÍFICAS.....	30
2.5.DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS.....	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.1.DISEÑO METODOLÓGICO.....	33
3.1.1 TIPO DE ESTUDIO.....	34
3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.2.POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.3.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.4.DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
3.5.PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	40
3.6.ASPECTOS ÉTICOS.....	41
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	42
4.1. RESULTADOS.....	42
4.2. DISCUSIÓN.....	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
5.1. CONCLUSIONES.....	54
5.2. RECOMENDACIONES.....	55
ANEXOS.....	66
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	67
ANEXO 2. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	68
ANEXO 3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	70
ANEXO 4. CONSTANCIA DE COMITÉ DE ÉTICA N° 760-2022.....	74
ANEXO 5. CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO.....	75
ANEXO 6. CONFIABILIDAD DE LAS VARIABLES.....	81
ANEXO 7. BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES.....	85
ANEXO 8. CONTANCIA DE HABER APLICADO EL INSTRUMENTO.....	87
ANEXO 9. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	90
ANEXO 10. EVIDENCIAS.....	91








INFORME ANTIPLAGIO



Document Information

Analyzed document	TESIS FINAL - MEDINA PALACIOS JUAN CRISTHIAN (1).docx (D150078664)
Submitted	11/18/2022 4:58:00 AM
Submitted by	Francis Ibarguen
Submitter email	FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE
Similarity	18%
Analysis address	francis.ibarguen.upsjb@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Privada San Juan Bautista / PROYECTO TESIS - MEDINA.docx Document PROYECTO TESIS - MEDINA.docx (D122416435) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francis.ibarguen.upsjb@analysis.arkund.com		2
SA	Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS DE BACH. CLARISSE URIBE CRUCES ULTIMO.docx Document TESIS DE BACH. CLARISSE URIBE CRUCES ULTIMO.docx (D142197883) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francis.ibarguen.upsjb@analysis.arkund.com		7
SA	Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS PARA URKUND ESPINOZA VILMA.docx Document TESIS PARA URKUND ESPINOZA VILMA.docx (D122414977) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francis.ibarguen.upsjb@analysis.arkund.com		5
SA	Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS - LOPEZ & ROMERO (1).docx Document TESIS - LOPEZ & ROMERO (1).docx (D141360276) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francis.ibarguen.upsjb@analysis.arkund.com		9
SA	Universidad Privada San Juan Bautista / Maribel Da Silva y Guadalupe Cuyutupa - -03JULIO.docx Document Maribel Da Silva y Guadalupe Cuyutupa --03JULIO.docx (D142197894) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francis.ibarguen.upsjb@analysis.arkund.com		9
SA	Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS - GUZMAN Y VARGAS - PARA URKUND.docx Document TESIS - GUZMAN Y VARGAS - PARA URKUND.docx (D122414969) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francis.ibarguen.upsjb@analysis.arkund.com		1
SA	Universidad Privada San Juan Bautista / TESIS - QUISPE Y URIBE LAU 03.11.22.pdf Document TESIS - QUISPE Y URIBE LAU 03.11.22.pdf (D150078662) Submitted by: FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE Receiver: francis.ibarguen.upsjb@analysis.arkund.com		4



INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 18/11/2022

NOMBRE DEL AUTOR (A) / ASESOR (A): MEDINA PALACIOS JUAN CRISTHIAN / DRA. FRANCIS ESMERALDA IBARGUEN CUEVA

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ()
- TESIS (X)
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ()
- ARTICULO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO URKUND, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:

GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA AGRÍCOLA CHALLAPAMPA S.A.C., SEDE ICA PERÚ, 2022.

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 18 %

Conformidad Autor:

Nombre: Juan Cristhian
Medina Palacios
DNI: 45703567

Huella:



Conformidad Asesor:

Nombre: Dra. Francis
Esmeralda Ibarguen Cueva
DNI: 09637865

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Niveles de la variable gestión de calidad	42
Tabla 2.	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión de calidad.....	43
Tabla 3.	Niveles de la variable productividad	44
Tabla 4.	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la productividad. 45	
Tabla 5.	Prueba de normalidad	47
Tabla 6.	Correlación de la gestión de calidad y la productividad.....	48
Tabla 7.	Correlación de la dimensión compromiso de las personas y la productividad	49
Tabla 8.	Correlación de la dimensión enfoque a procesos y la productividad 50	
Tabla 9.	Correlación de la dimensión mejora continua y la productividad...	51

LISTA DE GRÁFICOS

Figura 1.	Niveles de percepción de la variable gestión de calidad.	42
Figura 2.	Niveles de la gestión de calidad por dimensiones.....	43
Figura 3.	Niveles de la variable productividad.....	44
Figura 4.	Niveles de la productividad por dimensiones	46

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1.	Matriz de consistencia.....	67
Anexo 2.	Cuadro de operacionalización de variables	68
Anexo 3.	Instrumentos de recolección de datos	70
Anexo 4.	Constancia de comité de ética N° 760-2022	74
Anexo 5.	Certificados de validez de contenido	75
Anexo 6.	Confiabilidad de las variables	81
Anexo 7.	Base de datos de las variables	85
Anexo 8.	Constancia de haber aplicado el instrumento	87
Anexo 9.	Consentimiento informado	90
Anexo 10.	Evidencias	91

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas atravesaron muchas dificultades a causa de la pandemia global, comprometiendo el capital humano que viene siendo vulnerable ante una inestabilidad laboral, el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú MEF tuvo que intervenir con un plan frente al covid 19 con el objetivo “reducir el impacto en la salud de los ciudadanos y brindar apoyo a los hogares y empresas” según el MEF. Para los autores Campos y Guevara (2021) en su trabajo de investigación señalan la importancia de la responsabilidad social empresarial ante la crisis económica generada por la pandemia “en los últimos años y ante cualquier crisis muchas empresas, grandes, medianas y pequeñas, del sector privado o público, están implementando en su gestión, debido al impacto que genera en el desarrollo social, económico y ambiental”.

La situación internacional de las organizaciones en el ámbito de la productividad laboral ha sido afectada por el compromiso de los trabajadores, se considera muy importante esta situación para el rendimiento de la productividad y tanto como el compromiso que impacta en los enfoques de los procesos en el trabajo en equipo para poder estimar el resultado, según el Grupo Banco Mundial en su infografía sitio web oficial informaron que “en una cuarta parte de las empresas las ventas cayeron 50% en promedio, las ventas se redujeron un 27%, cerca del 65% de las empresas ajustó la nómina salarial reduciendo los horarios o los sueldos, u otorgando licencias, debido a estos ajustes, solo el 11% de las compañías despidió personal, el 34% de las empresas ha aumentado el uso de internet, los medios sociales y las plataformas digitales, el 17% de las compañías ha invertido en nuevos equipos programas informáticos o soluciones digitales a nivel internacional en el ámbito de apoyo público es escaso donde más se

necesita en los países más pobres y las empresas más pequeñas solo 1 de cada 10 empresas de países de ingreso bajo recibió apoyo del gobierno.”

La situación nacional en Perú en el rubro agrícola atraviesa una incertidumbre en un mercado cambiante, la gestión de calidad viene siendo comprometida por el capital humano presentando situaciones de falta de iniciativa, compromiso que afecta a la productividad, mejora continua, esto obliga a las empresas a reevaluar sus procesos para mantener una estabilidad de lo que se tiene que producir sin afectar los estándares de calidad, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú en su publicación oficial Boletín de Economía Laboral N° 49 “Desde el segundo trimestre de 2020, a nivel mundial, se enfrenta una crisis económica y laboral derivada de la propagación de la COVID-19. Ante este escenario, los gobiernos aplicaron medidas de restricción social que generaron la suspensión, total o parcial, de las actividades productivas, El mercado laboral peruano para el 2020 alcanzó una caída de 9% producto de la paralización de actividades económicas”.

La compañía que fue fundada originalmente en 2007 y comprada por VANGUARD International en 2016 para convertirse en parte de su desarrollo de negocio globalmente integrado, proporcionando de manera confiable a los clientes productos de "cultivos frescos" de calidad garantizada durante todo el año.

VANGUARD PERÚ es ahora un proveedor codiciado de una amplia gama de variedades de uva patentadas y otros productos, cultivados, empacados y comercializados bajo las marcas Vanguard Fresh, Red Tiger, Golden Horse, Jade Rabbit, Silver Ox y Pampa Fresh.

La situación local de la empresa Agrícola Challapampa Sede Ica Perú como empresa atravesó una situación de mercado inestable por las restricciones por pandemia que contribuye a una planificación cambiante de personal en los

trabajos de operaciones agrícolas esto compromete no solo a la productividad sino a nuestra gestión de calidad.

La empresa en lo relacionado al compromiso de las personas enfrenta las siguientes dificultades producto de la poca efectividad en la optimización de los recursos humanos; no se toma en consideración las iniciativas de los empleados, se aprecia una alta rotación del personal, un sistema de incentivos son inadecuados, extensas horas laborales, producto de los cambios que atraviesa la organización en relación a la pandemia que trajo como consecuencia grandes cambios en la planificación, en el desarrollo de los procesos, y el uso de los recursos.

Con relación al enfoque de los procesos, no existe un control adecuado del mismo, no hay una persona responsable de la revisión de los plazos de determinados procesos que se encienden en curso, la reasignación de las actividades o incluso proponer cambios en el flujo del trabajo cuando se requiera, además no se está aplicando la gestión del conocimiento a los problemas cotidianos y este aspecto es necesario para mejorar la eficiencia de los procesos.

Con relación a la mejora continua, se aprecia lo siguiente: ausencia de liderazgo en los departamentos de la empresa, y se aprecia solo la existencia de jefes y subordinados, también se visualiza el rechazo de los empleados a la propuesta de los cambios en sus rutinas y en los procesos internos, además de la no aplicación correcta del método PHVA (Planificar, Hacer Verificar y Actuar).

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad y la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo se relaciona el compromiso de las personas con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022?

¿Cómo se relaciona el enfoque de procesos con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022?

¿Cómo se relaciona la mejora continua con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación contempló las siguientes justificaciones:

Justificación teórica

Este estudio es justificado porque nos permitió apreciar y entender las concepciones teorías que se relacionan a las variables de investigación gestión de calidad y productividad, además nos dio la posibilidad de dar un aporte teórico a esta área del conocimiento.

Justificación práctica

Nos permitió abordar la problemática latente de la empresa en estudio y permitarnos la posibilidad de aportar opciones de solución para poder reforzar y fortalecer, la gestión de calidad y la productividad en la empresa agrícola Challapampa

Justificación metodológica

Nos dio la posibilidad de poder adaptar los instrumentos de investigación y para proceder a la recolección de la información necesaria para el desarrollo del

estudio, de esta manera recolectar información acerca de la gestión de la calidad y la productividad y poder de esta manera crear una propuesta de solución objetiva a la problemática planteada.

Justificación social

Va a beneficiar a los empleados por que se tendrá en cuenta el desarrollo de la gestión de la calidad, la mejora de los procesos y la mejora continua. Va a beneficiar a los clientes porque se podrá brindar productos de alta calidad propiciando la satisfacción de nuestros clientes.

Justificación por relevancia

Porque es una necesidad de la organización la resolución de los problemas y dificultades internas para mejorar los procesos internos y lograr beneficiar a los clientes.

1.4 DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en las instalaciones de la Sede Ica, ubicado en la Panamericana Sur Km. 284.5 Salas, Guadalupe Ica Perú.

Delimitación temporal

La investigación se desarrolló en el periodo de 23 de agosto del 2021 hasta el 31 de Julio del 2022.

Delimitación del universo

Se tomo en consideración a los trabajadores de la empresa Agrícola

Challapampa S.A.C.

Delimitación conceptual

Se tomo en consideración las variables de estudio que son gestión de la calidad y la productividad.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Acceso.

La investigación comprendió realizarse dentro de las instalaciones en recoger todas las valoraciones que consideró la encuesta, el acceso a nuestra investigación tendrá ciertas limitaciones por restricciones sanitarias debido a la pandemia, se informa que la empresa por tener altos estándares de calidad y aspectos de protección de la información se recogieron los datos de forma virtual a cada uno de los trabajadores cumpliendo con los estándares de calidad y protocolos sanitarios y alineamientos de la Universidad.

Tiempo.

La investigación se realizó dentro de los plazos establecidos con algunos contratiempos por la disponibilidad de los trabajadores, dentro de los plazos ya fijados por el investigador.

1.6 OBJETIVOS

1.6.1 GENERAL

Determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

1.6.2 ESPECÍFICOS

Establecer la relación entre el compromiso de las personas y la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022

Demostrar la relación del enfoque de procesos y la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

Verificar la relación entre la mejora continua y la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

1.7 PROPÓSITO

La investigación tuvo como propósito analizar la gestión de calidad como un factor estratégico para la empresa en estudio y poder apoyar las mejoras de su desempeño global, considerando las iniciativas del personal, el desarrollo de los procesos, la mejora continua y con ello propiciar el desarrollo sostenible de la empresa. Generando mayor valor del capital humano su productividad además de la mejora de sus procesos que brinden la posibilidad de un mayor desarrollo integral a la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

Antecedentes Internacionales:

Jiménez & Banda (2021). En la investigación que lleva por título: “Gestión de la calidad y la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en el Ecuador”.

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión de la calidad y la Productividad en las empresas constructoras de la zona 3 del Ecuador. La metodología planteo el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue el descriptivo correlacional, la población fue de 192 gerentes, la técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados nos indicaron la existente de una correlación moderada entre las variables: Rho de Spearman de 0,766. Concluyendo en que se debe delinear políticas alineadas a las estrategias empresariales para lograr cumplir las metas y los objetivos institucionales con el propósito de realizar reajustes por medio del análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, también establecer lineamientos estratégicos para ser competitivos en el mercado local como regional. Se concluye que se deben establecer políticas que se alinean a las estrategias de la empresa para dar cumplimiento a las metas y los objetivos de la empresa, las que enfocarse en la calidad total, aspecto que se logrará mediante un análisis al interior de las organizaciones, con la intención de poder realizar reajustes mediante el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Chacón & Olmedo (2021). En la investigación que lleva por título: “La Gestión Administrativa y su Impacto en la Productividad de las Microempresas Agrícolas de Baby banana del Cantón La Maná”,

El objetivo de la investigación fue la realizar un diagnóstico de la gestión administrativa, mediante un estudio de campo para lograr determinar el impacto en la productividad de las microempresas agrícolas de baby banano del cantón La Maná. Con relación al tipo de investigación fue el descriptivo, se realizó el trabajo de campo, la población fue de 1,164, la muestra de estudio fue de 138 personas a encuestar, la técnica fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario. Entre los resultados se considera como aspecto importante los objetivos en un 60%, un 73% resalta una buena retribución en el desarrollo productivo de la fruta además se incentiva a los empleados con bonos en un 20% debido a que lo categorizan con un solo tipo de aspectos de motivación y en viajes en un 7% pues éstas empresas son en su mayor parte familiares. Las conclusiones de la investigación en la gestión administrativa busca integrar cada uno de sus procesos en las empresas la planeación estratégica con visión prospectiva de sus procesos productos y servicios, así como, en los mecanismos de control de dicha gestión a lo cual se suma la carencia total de acciones de innovación organizacional aspectos a tener en cuenta en cualquier propuesta de solución fundamentada que se lleve a cabo para lograr unas adecuado sinergia entre gestión administrativa e innovación y así lograr los objetivos propuestos de la empresas.

Andrade (2020). En la investigación que lleva por título: “La gestión de calidad efectiva para mejorar la productividad en las ventas en la empresa Tecnomillan SA.”

El objetivo de la investigación fue viabilizar el proceso de producción en los productos y servicios de la empresa. En la metodología usada se usó el enfoque cuantitativo, la población fue de 84 clientes, se usó el muestreo no probabilístico por conveniencia, la técnica empleada fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados nos muestran que el nivel de satisfacción de los clientes es medio, con un 48%, el 33% respondió que se encuentra neutral, un

15% está muy satisfecho. Considerando el aspecto comercial, un 45% considera que está muy de acuerdo que el personal está capacitado, el 38% está de acuerdo, estos dos porcentajes ponen en evidencia que la parte comercial debe reforzarse; un 11% está muy de acuerdo, pero el porcentaje es bajo; el 6% está en desacuerdo. La conclusión de la investigación es cambiar el rumbo en base a un modelo de transformación comercial la importancia de un departamento comercial es crucial para el sostenimiento del negocio, mientras se mantenga en la atención a la fuerza de ventas para darle el soporte, capacitación y profesionalismo, mejora la atención y el servicio al cliente.

Cejas & Castillo (2021). En la investigación que lleva por título: “La gestión por procesos y la productividad en centrales hidroeléctricas de la provincia de Tungurahua”.

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel en que la gestión por procesos se correlaciona con la productividad. En la metodología se aplicó el enfoque cuantitativo, el diseño fue el correlacional, el diseño de estudio fue el no experimental con corte tipo transversal, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados establecen que se aplicó el coeficiente Rho de Spearman y se halló el valor de 0,665** con una probabilidad de error p-valor igual a 0,001, y el nivel de significancia estimado fue de 0,01 y como se puede evidenciar es mayor al p-valor encontrar el nivel de correlación. Además, establecen con relación al compromiso de las personas y la productividad, que se tiene que el p-valor es igual a 0,000 y que el nivel de significancia (α) es de 0,01 y establece que no existe correlación entre la dimensión y la variable productividad. Asimismo, como se observa el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,698 y se establece que existe un grado de correlación positiva considerable. Se concluyó que la gestión por proceso afecta directamente a la productividad de la central hidroeléctrica La Península.

Moreno & Chávez (2021). En la investigación que lleva por título: “La gestión laboral y la productividad de los servidores de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona 3 en el Ecuador”.

El propósito de la investigación fue analizar la influencia de la gestión laboral y la productividad de los servidores públicos. La metodología en la investigación es de tipo no experimental con corte de tipo transversal, el estudio tiene un nivel o alcance correlacional entre sus variables y método estadístico usado Rho de Spearman, hallándose los siguientes resultados en la correlación habilidades con la productividad el resultado fue ,448 y un p valor de ,017; por lo que se acepta la hipótesis específica, una correlación entre la motivación y la productividad de -,067 y un p valor de ,734; por lo que se rechaza la hipótesis específica, una correlación entre las oportunidades y la productividad de ,487 y un p valor de ,009; por lo que se acepta la hipótesis específica. Se concluyó que, la gestión laboral si influye en la productividad, mientras que la motivación no ha sido una variable predictiva del trabajo, comprobación de hipótesis se identificó que, las habilidades de los empleados si han influido en la productividad. No obstante, la motivación ha sido un factor que ha sido descuidado en la organización, lo cual ha ocasionado limitado sentido de pertenencia en la institución.

Antecedentes nacionales:

López (2021). En la investigación que lleva por título: “Gestión de la Calidad y Productividad de las MYPE rubro vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021”

El objetivo de la investigación fue: “Determinar las características que tiene la Gestión de la Calidad y Productividad. La metodología muestra que se utilizó el tipo de investigación descriptivo y un diseño no experimental y transversal. Se aprecian los siguientes resultados, un 72% de los clientes se encuentra satisfecho por la atención prestada. Un 95% creen que la empresa refleja sus

intereses. Se llega a la conclusión que los atributos de la Gestión de Calidad es dar un buen servicio y brindarle al cliente un producto de calidad para lograr la satisfacción de los clientes con relación al producto que les brinda la MYPE. Con relación a la Productividad apoya en el logro de una máxima capacidad de producción, en un período de tiempo establecido.

Chavesta (2019). En la investigación que lleva por título: “Gestión de calidad y la productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla”. El objetivo del estudio fue la determinar la relación entre la gestión de calidad y su nivel de productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur. El diseño metodológico se fundamentó en un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, el tipo fue aplicada y de nivel descriptivo correlacional. En los resultados se encontró mediante el estadístico de Rho Spearman el valor 0,787, que significa que es una correlación positiva muy fuerte. Se llegó a la conclusión que existe una relación entre la gestión de calidad y productividad.

Bautista & Sánchez (2020). En la investigación que lleva por título: “Aplicación del ciclo PHVA para mejorar la productividad en el área de Laboratorio de la empresa Agrícola Cerro Prieto. La Libertad - 2020”. El objetivo fue determinar cómo la aplicación del ciclo PHVA mejora la productividad en el área de Laboratorio de la empresa Agrícola Cerro Prieto. La Libertad – 2020. El diseño metodológico enfoque, el diseño fue pre-experimental, de nivel explicativo y de temporalidad longitudinal, en la población se consideraron los datos de producción analizados en un periodo de 30 días, se usó la muestra censal. Se emplearon fichas de recolección de datos de la producción como instrumentos. Los resultados logrados han determinado que mejoró la productividad en el área, antes de la aplicación del método se obtuvo una valoración de media de 0.4100 y luego de la aplicación la valoración fue de 0.7779. Se establece que la clave para lograr una mayor productividad en la

empresa es la mejora continua.

Quispe (2020). En la investigación que lleva por título: “Gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos "La chacra" del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019”. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora. La metodología se fundamentó en un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue la descriptiva-correlacional, la población de estudio fue de 30 empleados, la muestra fue 30 empleados, mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados muestran un coeficiente r de Pearson que fue de $r=0,721$. Se concluye que la Gestión de calidad y la rentabilidad están relacionadas de manera positiva muy fuerte.

Velásquez (2018). En la investigación que lleva por título: Gestión de despacho y productividad en la Empresa Unacem – 2016. El propósito de la investigación fue determinación de la relación entre la gestión de despacho y la productividad en la empresa Unacem 2016. La hipótesis fue existe relación significativa entre la gestión de despacho y la productividad de la empresa Unacem - 2016. El diseño metodológico se fundamentó en un tipo no experimental, el diseño fue el descriptivo-correlacional, la población se conformó por 71 colaboradores y la muestra se considerada es igual a la población, se usó la encuesta como técnica, y el cuestionario como instrumento. Los resultados nos muestran un Rho de Spearman de 0.888, con un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$, por lo que, se acepta la hipótesis alterna, donde la gestión de despacho se relaciona con la productividad. Se concluye que Existe una relación significativa entre la gestión de despacho y la productividad en la empresa Unacem 2016.

2.2. BASES TEÓRICAS

Variable 1: Gestión de la Calidad

Definiciones.

La gestión de calidad es el conocimiento que se produce en las actividades normales de una organización y lograr mejoras concretas son actividades que conducen a la obtención de ventajas competitiva, Las organizaciones adquieren su razón de ser al satisfacer necesidades específicas de una determinada población mediante la prestación de servicios y la entrega de productos; en compensación por estos productos y servicios, el cliente (usuario, beneficiario o el Estado) retribuye económicamente a la organización para que esta logre sus objetivos. ACKOFF Russell L (1994), por otro lado, los productos y servicios que una organización le entrega a sus clientes satisfacen sus expectativas, se le llama “la calidad”. Por tal se puede hablar de “buena calidad”, “excelente calidad”, “regular calidad” o incluso de una “pésima calidad”, según ese grado de satisfacción.

La gestión de la calidad es “una revolución conceptual en la gerencia” Según Ishikawa (1986), implica la participación desde la alta dirección hasta los niveles más bajos. Su enfoque se aplica no solo a los bienes, sino también a los servicios y se centra en desarrollar, diseñar y elaborar productos que sean económicos, útiles y siempre satisfactorios para el consumidor, para Ishikawa el cliente es considerado como parte del proceso, denominándolo cliente interno, siendo el usuario final el cliente externo. “La metodología de Taguchi ha despertado controversia” Juran (1990), Ishikawa dice que la necesidad de contar con un diseño robusto y a partir de este determinar los problemas de calidad y así evitar problemas en la de producción.

La calidad satisface una necesidad o expectativa, la concepción moderna

de la gestión de la calidad surge con la Revolución Industrial, con “el empuje de las necesidades de estandarización e intercambiabilidad que crea el modelo de producción en serie” Camisón & Gonzales, (2007)

En el aseguramiento de la calidad la dirección de la empresa se da cuenta de la importancia que tiene la calidad para su empresa, y empieza a plantearse el implantar un sistema de gestión de la calidad, como, por ejemplo, el basado en las normas los 9000. Esta necesidad puede partir de la exigencia de un cliente importante o por convencimiento de que es bueno para la empresa. El concepto de la calidad total intenta conjugar ambas aproximaciones, considerándolas complementarias. Camisón & Gonzales, (2007)

Martín & Díaz (2013, p.17) manifestaron que “el concepto de servicio hace referencia a la acción y efecto de servir. También a la organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada”

El investigador menciona que la falta de recursos humanos, materiales, maquinaria, documentos, registros, procedimientos establecidos y sistemas de control de calidad no garantiza la calidad de sus productos y servicios, optimiza el proceso, mejora la productividad y mejora la empresa Mogollón (2016)

Un aspecto que se relaciona con la gestión de la calidad es el referido a la comunicación interna que es un factor estratégico importante en el ámbito social y de las organizaciones, ya que su aplicación y el manejo de la información institucional pueden transmitirse adecuadamente a los empleados y hacerlos conscientes de los objetivos, valores estratégicos, políticas institucionales, filosofía empresarial, aspectos que constituyen la esencia de la organización. Mayuri (2021)

Concepciones de la gestión de calidad. Para los occidentales está enfocada

en que los productos cumplan las delimitaciones, los japoneses, de acuerdo a la filosofía de Taguchi, se preocupan por estandarizar sus productos alrededor del valor nominal poniendo énfasis en conseguir que la desviación de merma o errores sea menor (Taguchi, 1986), por otro lado, es considerado un modelo abstracto que concilia las dimensiones de calidad que constituye el vínculo entre la calidad y el rendimiento de la unidad de negocio puede comprender a través de dos líneas distintas, que originan en dos definiciones diferentes de calidad, la primera definición basada en la fabricación, o calidad de conformidad, y la segunda definición basada en el producto, o calidad del diseño (Maani & Sluti, 1990), además, los anteriores criterios de calidad se han ido interpretando en forma progresiva.

El concepto de calidad enfocado en la percepción del cliente se centra en la calidad de los servicios. Se enfocan bien hacia la eficiencia interna (conformidad con los estándares, aptitud para la utilización, reducción de la inconsistencia o minimizar costos), en el caso de la eficacia externa (satisfacer las expectativas de los clientes).

El concepto de calidad total intenta equilibrar ambos parámetros, considerándolas complementarias. Los autores como Saunders y Preston (1994), Conti (1993) y Belohlav (1993) señalan que el enfoque general es que las perspectivas internas y externas son un complemento. Algunos trabajos que determina el constructo multidimensionalmente, donde la operativizan con un estándar de dimensión o como un constructo multidimensional indeterminada. Este punto busca vincular la complementación de Gestión de la Calidad y sus dimensiones (Law et al, 1998), al mismo tiempo, la gestión de la calidad es el proceso de modificación que ha experimentado el concepto de calidad y sus directrices. Para enfocarnos en la gestión de la calidad, debemos expresarnos referente a la calidad como control de calidad y del proceso de evolución a gestión

de la calidad total (Sirvent et al, 2017).

En la actualidad, cambios en el esquema empresarial mundial, como la globalización, conducen a que la calidad deje de tener el contexto de boom o moda que se percibía en años anteriores, para convertirse en una herramienta para la toma de decisiones de obligatorio manejo en cualquier organización que pretenda asegurar su sostenibilidad en el tiempo” (Cubillas et al, 2009, p. 81).

Las características de la gestión de calidad relacionan sus enfoques técnicos medido a través de la acción sobre objetivos, que son comúnmente controladas con indicadores operativos y cuantificables alineados a información que maneja la empresa en su base de datos, como despachos rechazados, lead time de picking, cantidad de averías o cantidad de reclamaciones. Con este tipo de controles internos se mapeará y determinará los cálculos de las personas de la organización (Bolton et al, 1994)

Así mismo la calidad incluye definir las cualidades de calidad mencionadas no sólo al producto o al cliente, sino también a todos los componentes del sistema. El enfoque de eficacia se amplía para comprobar el volumen de capacidad que la empresa garantiza el equilibrio organizativo, adicionando sus obligaciones al cumplimiento de las perspectivas de todo lo relacionado y cuyas contribuciones le son de prioridad. (Laszlo,1998), por otro lado, se obtiene el concepto de la GCT, a partir de la evaluación de la literatura, que es comúnmente aprobada por integrar los principios, las prácticas y las técnicas básicas del enfoque de Gestión de la Calidad. Definiendo íntegramente la GCT permite visualizar tres dimensiones: estratégica, filosófica y operativa. (Camisón et al, 2006), así mismo se consideró en el enfoque de calidad: dentro de la norma ISO9001, definiendo sus características y refiriendo que una política de calidad debe contar con los siguientes puntos: Lizarzaburu (2015).

Cultura organizacional. La cultura organizacional se refiere a aquellas prácticas, creencias y valores que son el punto de partida para lograr la identidad, el compromiso, el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo en todos los miembros de la empresa y se encuentra en constante cambio y se ve afectada por diversas variables que moldean el comportamiento personal y grupal de las personas. Sus miembros. Esta relación con el entorno asociada a los procesos internos y la formación del personal genera la denominada gestión de la innovación, la cual es deficiente en la empresa objeto de estudio como consecuencia de una deficiente cultura organizacional. Quispe (2022). La importancia de la innovación como herramienta para generar ventajas competitivas ha despertado el interés por identificar sus componentes. Entre ellos se encuentra la cultura organizacional, que puede incentivar el desarrollo de la innovación o, por el contrario, dificultarlo, considerando los principios y valores y los comportamientos que logra promover. Mayuri (2022)

Teorías de la gestión de la calidad.

- Teoría moderna de la gestión de la calidad. Propuesta por Shewhart (1967) pionero en la propuesta del famoso ciclo: PHVA (planear, hacer, verificar, actuar.) esta teoría se fundamenta en el control estadístico de los procesos. Adema establece que la calidad tiene dos características importantes: una objetiva que son los atributos que presenta el producto o servicio y subjetiva es lo que se piensa acerca de las características del producto o servicio.

Teoría de la Trilogía de Juran, se fundamenta en tres pasos que se deben seguir para lograr la mayor calidad en las empresas:

- a) Planificación de la calidad. Determinar quiénes son los clientes y qué es lo que desean, creando productos que satisfagan sus necesidades, planificar la manera cómo se va a desarrollar el producto, y lograr la comunicación del plan propuesto al equipo encargado de producirlo.

- b) Control de calidad. Realizar la supervisión que el trabajo se está realizando de la manera correcta, evaluar el comportamiento del producto en la práctica,
- c) Mejoramiento de la calidad. Se relaciona con la necesidad de contar con la infraestructura que viabilice la mejora, identificando los puntos específicos de incremento de la calidad, asignar a un equipo de expertos a esta tarea. (Juran, 1993)

Dimensiones de la gestión de la calidad.

- **Compromiso de las personas.** Es aquella fuerza que motiva a los colaboradores de la organización a brindar un esfuerzo voluntario adicional a nivel psicológico, físico y emocional en su trabajo, lo que conllevara a lograr mejores resultados (Hayday et al., 2004)
- **Enfoque a procesos.** El Enfoque a los procesos, plantea el ciclo de mejora continua de los procesos PDCA o PHVA que significa "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar", que es la esencia de la mejora continua. Estos procesos del sistema de gestión de la calidad comprenden a los procesos que directa e indirectamente se encuentran presentes en la organización. García-Pantigozo (2002),
- **Mejora continua.** La mejora continua es un modo de vida al interior de la organización (Bond, 1999), es exactamente ello lo que hace de la mejora continua una herramienta muy importante y, a la vez, difícil de lograr implementarse.

Características de la política de calidad, satisfacer los requisitos del cliente y legales, diseñar la política de calidad, determinar los objetivos de calidad, realizar las revisiones por la dirección, asegurar contar con los recursos, fuente: elaboración propia con base en Comité Técnico ISO/TC 176 (2008). Es frecuente

evidenciar híbridos de diversas propuestas auténticas, modificados no a necesidad de las características esenciales de cultura u operatividad de la organización misma, sino de ser base al enfoque particular e individual del gerente experto en calidad que de una manera somera dimensiona la necesidad de estos procesos por el bien de la empresa (García et al 2008).

Diseños de la gestión calidad. Las partes de la tipología distingue tres etapas en el diseño de calidad: (a) El diseño del sistema, donde configura de manera básica, donde segmenta la selección de partes y materiales, generando una fiabilidad y generación de prototipos. (b) El diseño de parámetros o factores, que competen al establecimiento de valores numéricos sincerados para las variables del sistema (productos y procesos) de manera que el sistema se ejecute de una manera óptima y los elementos sean lo menos vulnerables al efecto de cambios en las variables incontrolables, esto es, que sea resistente. (c) El diseño de sensibilidad, que es usado estrictamente cuando el sistema no es óptimo para mejorar el desempeño estrechando las tolerancias Taguchi (1981, 1986), además podemos indicar que los procesos, son desarrollados en dirección horizontal, pueden ser intrafuncionales o interfuncionales, es decir que se pueden comprometer a uno o a varios departamentos. El proceso se puede desarrollar de manera vertical comprometiendo a varios niveles de responsabilidad de la organización. Esta visibilidad nos permite ver las posibles desviaciones que generalmente se reflejan en el desarrollo normal de un proceso que este en desarrollo de mejoras (Conti 1993), de acuerdo con las Norma 9001:2008 que en las organizaciones deben proveerse de recursos, ya que entre los tipos identificados tenemos tres tipos de recursos necesarios para gestionar Lizarzaburu (2015). Podemos indicar expresando un nuevo tipo de liderazgo dentro de una organización para el desarrollo de la calidad. Fundamentando una nueva manera de percibir el direccionamiento activo de la organización, basada en la participación horizontal del equipo humano, que permita una auténtica

aplicación del concepto de calidad (Pérez 2005), así mismo podemos indicar que lo que se observa principalmente en los procesos de gestión institucional que se lleva son los procesos aislados, asociados a aspectos relacionados con la gestión de recursos humanos, gestión financiera, gestión de la investigación, gestión administrativa, entre otros procesos (Atria, 2006).

Los estudiosos de la gestión de calidad refieren al incremento del conocimiento organizativo tiene para ejercer el desempeño organizativo e introducirlo, así como variable intermediaria entre la gestión de la calidad y el resultado (Nonaka et al 1995), (Grant 1996) y (Spender 1996), así mismo tenemos investigadores que relacionan la calidad y el mayor desempeño influyente a los resultados frecuentes a la actividad. Un buen inicio en el proceso de la implementación de las prácticas de gestión de la calidad constituye a extender el desarrollo de mercado aumentando su competitividad, a mejorar la innovación a través de una mayor inversión en I+D, a favorecer una focalización al mercado de la empresa con la idea de mejorar las necesidades del cliente final “consumidores”, mejorando significativamente su satisfacción. (Hendricks et al 1997). Este nuevo enfoque puede direccionar los puntos clave del ajuste organizacional, su vigencia y competitividad u entorno de rápidos cambios (Camisón et al 2008), de manera que, según (Camisón et al 2008) pp. 131 las organizaciones que tienen implantados sistemas de gestión de la calidad consiguen establecer la cultura y las condiciones correctas para desarrollar programas de gestión del conocimiento, lo que repercute positivamente en el desempeño empresarial. Esto justifica el hecho de que en algunos casos se considere que la gestión del conocimiento está incluida dentro del modelo EFQM de excelencia, puesto que lo aglutina en algunos de sus criterios agentes y que tiene elementos comunes con algunos modelos de gestión del conocimiento.

Variable 2: Productividad

Definiciones.

Es el uso eficaz de los potenciales y recursos de la organización en fabricar de productos o generar servicios, está vinculada al conocimiento del equipo humano en las actividades y procesos que realizan en los diferentes procesos ejecutados. Esto genera que los temas están alineados a la gestión del conocimiento, control total de mermas y productividad (Nagles 2006), gestión de productividad como te teoría refiere a teorías y conjuntos estructurados introducidos en 1930. Esta información se basa en que teóricamente los que realizan una actividad específica son los que están realmente preparados para mejorarla por su familiaridad con el proceso. En lugar de ver un proyecto sostenible de contratación de especialista para el análisis y desarrollo de tiempos, es más viables capacitar al personal interno y hacer que se desarrollen con proyectos viables y que sean una necesidad para la empresa, por otro lado, incentivar estas actividades va a ser una manera de integrar al recurso humano (Prokopenko 1989), así mismo Técnica generada Goldratt que indica cinco principios importantes: (Mabin et al, 1999) en el siguiente orden; (1) Identificar restricciones de producción, (2) Ajustar el flujo de operaciones a la restricción, (3) Optimizar el flujo de producción en la restricción, (4) Optimizar el flujo de producción en todo el flujo productivo, (5) Identificar la siguiente limitación.

La productividad necesita primero de la eficiencia de los recursos básicos sin desperdiciar, como son; el tiempo, el espacio y la materia con la finalidad de no mermarlos; para efectuar las actividades lo más rápido posible; y lograr ahorro actuando con rapidez; recurriendo a la aplicación de la ciencia en técnicas con creatividad; es la síntesis de dos finalidades inseparables; ahorro de recursos y velocidad de proceso, para producir o crear. López (2013).

Evolución de la productividad. La productividad ha sobrevivido durante más de un siglo debido al reconocimiento de sus impactos a largo plazo competitividad empresarial, dividida por la entrada establecida a finales del período 1800, la productividad ha reunido continuamente mucho de intereses de investigadores y profesionales por igual, ha sido estudiada por varias disciplinas académicas en administración de empresas, economía, ingeniería y psicología. Hoy en día ser productivo implica rentabilidad y excelente rendimiento. A pesar de los cambios e incertidumbres en el mundo entorno empresarial, la productividad ha continuado para evolucionar (Kongkiti 2013), las dimensiones de la gestión de productividad en base a la medición de la efectividad que se ha dado lugar en los últimos años centrándose en un enfoque integrado para la evaluación del proyecto. Se tiene como propuestas la implementación de indicadores que midan el desempeño donde el objetivo del proyecto se divide en dimensiones, y se realiza en los diferentes procesos del proyecto, a su vez en entorno a diferentes perspectivas (Chan et al 2004), existen obstáculos considerados en el libro *The Managerial Grid*, Robert Blake y Jane Mouton con respecto a método “La rejilla gerencial” donde presentan el enfoque de evaluación del comportamiento laboral a todo nivel de ejecutivo cuantificando sus temores ante dos circunstancias del espacio de trabajo: productividad, los colaboradores o generación de resultados". La rejilla gerencial permitirá identificar, analizar y resolver la problemática – personas. (Bain, 1985).

Dimensiones de la productividad.

Según (Fernández-Ríos y Sánchez, 1997) las siguientes concepciones son las dimensiones de la productividad.

- **Eficiencia.** “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos”

- **Eficacia.** Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno.
- **Efectividad.** Por efectividad se entiende que los objetivos establecidos sean trascendentes y éstos se alcancen. Es decir que hay que dar cumplimiento de lo programado.

La gestión de la productividad. Es un término frecuentemente utilizado, pero constantemente mal acotado comúnmente en debates académicas y prácticas. La definición de productividad al parecer depende del punto de vista del responsable y de escenario en el que se pone en práctica. Estudios diversos de tecnología, ingeniería y economía, amplias clasificaciones de la industria, todas investigan la productividad desde puntos de vista sutil y diferente (Ghoabadian et al 1990), al mismo tiempo, las definiciones verbales de productividad tienen como prioridad resolver lo que significa el término mientras las especificaciones matemáticas se basan a la medición; con este último punto el objetivo principal no es explicar, sino mejorar el proceso propio de la productividad (Tangen, 2005), además, en las organizaciones debe estar en identificar y discernir el efecto de la variación en sus relaciones entre los diversos insumos de recursos y los productos. Aquí es donde entra en duda la medición del desempeño establecido (Pekuri et al 2011), por otro lado, tradicionalmente incluye un intento de enlazar y clasificar los datos de salida que se centra en físico (por ejemplo, unidades, kilos, m³, metros, piezas y m²) y su valor financiero. Específicamente, para el volumen físico, cuando la producción generada y/o los servicios prestados son idénticos, las salidas se pueden medir en unidades físicas. Es importante precisar que, por esta peculiaridad, estas unidades son en gran parte independientes de las desviaciones de precios. (Kongkiti 2013), así mismo, el objetivo de la investigación es entender si el proceso de distribución de la productividad del sector manufacturero, para Markov, tiene un patrón similar o no al encontrado

cuando se discute acerca de la coincidencia en ingreso (Gutiérrez et al 2016).

Las características de la gestión de productividad. Nos permitirán analizar sus características actuales y definir vías que permitan incrementar significativamente la productividad y a su vez rentabilizará directamente a las empresas (Miranda 2010), así mismos estudios permiten entender la singularidad de las diferentes categorías industriales, de modo que puedan validarse alternativas de posibles. Así mismo tener herramientas de indicadores son claves para estas categorías, debido a que permitirá reflejar y analizar su comportamiento actual y establecer mecanismos para para incrementar significativamente la productividad (Miranda 2010), por otro lado, una característica extraordinaria es la capacitación y enseñanza, en donde se enfoca brindar al personal herramientas que brinden ampliar sus conocimientos en generen productividad o cambio a raíz de estos cursos. Una vez culminado estos cursos, seminarios o capacitaciones el personal regresa a la empresa con los conocimientos adquiridos a ponerlos en práctica. (Prokopenko 1989), así mismo, otra característica importante es promover una obligación referente a la mejora de la productividad por parte de grupos internos y obtener una política de más alto grado sobre la información. Este último punto puede ser sensible, ya que particularmente revelar información confidencial referente a precios es un tema sensible (Prokopenko 1989).

Modelos de gestión productiva. Tenemos el conocimiento y productividad que nos muestra otro punto de vista considerando la efectividad en la optimización de recursos y la capacidad que las organizaciones requieren para hacer efectivo su liderazgo en seguridad y otorgar una protección de acuerdo con la necesidad de las personas, herramientas y/o equipos, materiales “Producto Terminado” y al medio ambiente. Sin embargo, no hay visibilidad con relación a la gestión del conocimiento, siendo un poco más complicado, ya que su comprensión está

sujeta a diferentes elementos que unifican el sistema productivo y la forma como se sistematizan e interactúan para la creación de productos y/o servicios de las organizaciones (Nagles 2006).

La mejora de la productividad depende de identificar el factor humano las personas que es base de la generación de valor para la productividad ya que a raíz de estas se podrá controlar lo que ingresa y sale primero por los recursos humanos y este controlando los recursos materiales y así poder evaluar los índices de desempeño de todo el proceso se entiende entrada y salida.

La tecnología tiene un rol significativo para el incremento de la productividad, hay que adaptar el comportamiento de los individuos a la tecnología e interrelacionarlos, así el recurso humano se constituya en el principal factor que determine y se pueda medir el crecimiento o estancamiento.

La gestión de la productividad “considera a la remuneración como el basamento, aunque no todo el edificio de gestión de la productividad, los trabajadores deben advertir que su paga es adecuada, pero logrado esto, la remuneración pierde su eficacia motivadora y las consideraciones no monetarias se vuelven más importantes” según Larkin (2005)

Teorías de la productividad

Teoría de la administración científica. Taylor propone un estudio sistemático sobre las mejores condiciones posibles para el trabajo y el aumento de la productividad en los obreros, combatiendo una serie de problemas que incluyen el mal aprovechamiento de la fuerza de trabajo humana y de las máquinas, la lentitud de los obreros por condiciones tales como la pereza y la simulación en el trabajo, así como la necesidad de armonizar las relaciones entre patrones y trabajadores, problemas que señala como derivados del uso de métodos empíricos. (Taylor, 1911).

La teoría administración clásica. El modelo administrativo de Fayol se basa en tres aspectos fundamentales: la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa.

Para Fayol, la función administrativa tiene por objeto solamente al cuerpo social: mientras que las otras funciones inciden sobre la materia prima y las máquinas, la función administrativa sólo obra sobre el personal de la empresa. Fayol resumió el resultado de sus investigaciones en una serie de principios que toda empresa debía aplicar: la división del trabajo, la disciplina, la autoridad, la unidad y jerarquía del mando, la centralización, la justa remuneración, la estabilidad del personal, el trabajo en equipo, la iniciativa, el interés general, etc. Guillen (2013)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Gestión de la Calidad: es la actividad coordinada que dirige y controla un proceso con relación a la calidad. Guerra et al (2012).

Gestión: en tal sentido, la gestión puede ser definida la parte que toma las decisiones ejecutivas en la gerencia y conduce los objetivos trazados según Dextre et al (2012).

Calidad: es un concepto vinculado a la esencia del hombre desde sus orígenes, esta entendido que realizar las cosas bien y de la mejor manera, nos brinda una ventaja competitiva sobre sus principales competidores en el entorno del giro de negocio. Cubillos et al (2009). Así mismo, el concepto de calidad tiene dos aspectos principales que faculta su verificación: resultado y estándar, donde se comparan los resultados de manera parcial o total, debidamente a lineados los requerimientos “planteados previamente (estándares)”, Sanabria, et al (2014).

Trabajo en equipo: Es la agrupación de dos o más personas que interactúan en forma dinámica (cara a cara o virtual), interdependiente y adaptativa, en el que cada integrante tiene un rol específico y comparten la responsabilidad de sus resultados en un ámbito organizacional según Bayona y Cruz (2012),

Innovación: Se entiende por un concepto nuevo, refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos, o crear nuevos procesos, métodos o todo que este en relación con una nueva propuesta. Müller & Dörr (2009)

Competitividad: se puede decir que su significado puede tomar diferente concepto cuando se involucra a una empresa, nación, especialidad o enfoque que lo defina. Porter (1991). Por otro lado, la palabra competitividad esta asocia al concepto de competencia y la acción de competir. (Morales et al, 2000, pp. 47).

Ventaja Competitiva: la ventaja competitiva es el desempeño optimo y superior sostenido a lo largo de sus procesos tanto tangibles como intangibles. Álvarez (2003).

ISO: es agrupación de institutos nacionales de normalización que promueven en el mundo normas relacionadas con productos y servicios en diversos sectores de las diferentes industrias, tanto estatales como privadas. OIT, (2007).

Gestión de la Productividad: es el control de indicadores que influirán directamente en controlar todo los relacionado a la “efectividad y eficiencia” de sus procesos según Maroto (2007).

Productividad: el concepto de productividad está relacionado con interacciones de diversas áreas o factores del lugar trabajo, así mismo la productividad es tangible, visible y medible. Bain (1985). Por otro lado, se puedo decir que la medición del desempeño, ya que esta inclinada hacia el cliente

“(efectividad)” y, mide los puntos principales de la producción “eficiencia”. Rincón de Parra (2001).

Eficiencia: se puede decir como concepto que es el sinónimo de la productividad, ya que es “la utilización óptima de los recursos.” Rincón de Parra (2001).

Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado (RAE, 2001). “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” según Fernández & Sánchez (1997)

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (RAE, 2001). Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno según Fernández & Sánchez (1997), es el “logro exitoso de objetivos establecidos.” Rincón de Parra (2001).

Efectividad: El concepto de efectividad, eficacia y eficiencia tiene puntos de vista divergentes; sin embargo, aunque estos términos se usan cotidianamente en múltiples ámbitos, no existe una conceptualización única conocida y aceptada por igual por los diferentes profesionales según Bouza (2000)

Indicadores: el indicador está considerado según el autor “un dato o información (no forzosamente de tipo estadístico)” debido a las partes que posee, ya que son capaces de solucionar un tema referente a su funcionamiento según González, (2004).

Almacén: es “el espacio físico de una empresa en el que se almacenan productos terminados, materias primas o productos en proceso” Arrieta, (2011).

Foda: es “una herramienta de desarrollo de estrategias que relaciona una por una las debilidades y fortalezas internas de una organización, con las

oportunidades y amenazas externas.” según Certo (2001; p. 176)

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1 GENERAL

La gestión de la calidad se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

2.4.2 ESPECÍFICAS

El compromiso de las personas se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

El enfoque a procesos se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

La mejora continua se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

VARIABLES

Variable 1 Gestión de Calidad

Definición conceptual

La gestión de calidad es el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad. Durán (1992).

Definición operacional

Se operacionalizó la gestión de calidad de acuerdo con el cuestionario de Remache, (2019) adaptado compuesto de 20 ítems con una escala de

Likert con cinco opciones de respuesta, así mismo el nivel y rango (Anexo 2).

Variable 2 Productividad

Definición conceptual

Productividad es un indicador que relaciona lo producido por un proceso de entrada y salida y cuanto fueron los recursos utilizados para generarlo es la síntesis de dos finalidades inseparables; ahorro de recursos y velocidad de proceso, para producir o crear. López H. (2013)

Definición operacional

Se operacionalizó la productividad de acuerdo con el cuestionario de Matsumoto, (2014) adaptado compuesto de 20 ítems con una escala de Likert de cinco opciones de respuesta, así mismo el nivel y rango (Ver anexo 2).

2.5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS.

- **Nivel de compromiso de las personas.** Es el nivel de involucramiento emocional e intelectual del colaborador con la institución y con los objetivos de la empresa.
- **Desarrollo del enfoque a procesos.** Es la implantación de una filosofía en la empresa, que, de la posibilidad de la identificación de todos los procesos inmersos en el Sistema de Gestión de la Calidad, además de su funcionamiento, además de las interrelaciones entre ellos.
- **Proceso de mejora continua.** Tiene su fundamento en la ejecución continuada de las acciones que mejoran los procesos en una empresa,

minimizándose a su máxima expresión el margen de error y como consecuencia de ello las pérdidas.

- **Nivel de eficiencia.** Es el desarrollo de la habilidad dar cumplimiento de un objetivo o lograr el mejor resultado utilizando para ello la menor cantidad de los recursos disponibles.
- **Nivel de eficacia.** Es la concentración de los esfuerzos de una empresa en aquellas actividades y procesos que deberán desarrollarse para cumplir los objetivos establecidos.
- **Nivel de efectividad.** Es el nivel de desarrollo de la capacidad de conseguir el efecto desea en aquello que se realiza.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

No experimental correlacional

La investigación es de diseño no experimental porque las variables no se manipulan intencionalmente, tiene la finalidad de observar los fenómenos tal como se desenvuelven en su ambiente natural y posteriormente se analiza.

La situación de estudio es real existente, nuestra clasificación es de aplicación de dimensión temporal, por tal relaciona al número de periodos en que se obtendrán los datos, a través del uso de herramientas aprobadas y certificadas por especialistas.

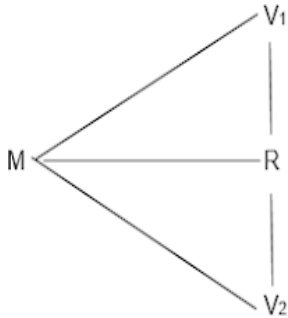
La investigación que se realizó es no experimental de tipo longitudinales y transversales, es la “búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no manipulables” según Kerlinger y Lee (2002).

Corte de investigación

Transversal, por lo que esta investigación obtiene datos de un momento dado, y por única vez.

El fin es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en determinado momento del evento y es descriptiva o de correlación, según Hernández (2003, p 270)

Diseño correlacional



- M: Trabajadores
- V1: Gestión de Calidad
- V2: Productividad
- R: Relación entre ambas variables

3.1.1 TIPO DE ESTUDIO

Es de tipo básica, llamada investigación pura, teórica o dogmática, parte de un marco teórico y permanece en él como característica y su finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, también incrementar los conocimientos científicos o filosóficos.

“Se dice que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia” Nieto (2018).

3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Correlacional – Descriptivo

Su alcance es de tipo correlacional, ya que tiene como propósito

comprender, explicar, entender la realidad y también, identificar la conexión que da forma a la realidad social según Carrasco (2015). Centrándose en establecer las correlaciones de las variables de estudio y las dimensiones y las variables.

Descriptivo porque explicó la combinación de los métodos analíticos y sintético según la presente investigación de tipo explicativo se realizó porque ayuda a los investigadores a estudiar la problemática a mayor profundidad para entender el fenómeno de variables, “cuyo objetivo principal es la verificación de hipótesis causales o explicativas” según Nieto (2018).

Método de investigación

Hipotético deductivo, se obtiene de información científica, cuenta con los siguientes pasos: Observación del fenómeno, hipótesis para explicar fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones. Cabezas et al., (2018)

Enfoque de la investigación

Enfoque cuantitativo porque empleó datos y los analiza estadísticamente para probar hipótesis y sacar conclusiones, este tipo de investigaciones están orientadas a mejorar, perfeccionar u optimizar el funcionamiento de los sistemas, los procedimientos, normas, reglas tecnológicas según Ñaupas, et al., (2013)

Es cuantitativo porque procesos que se organizan secuencialmente con el fin de confirmar suposiciones, mantienen un orden precedente en el que no es posible evitar pasos, esta ruta es aplicada cuando se requiere obtener magnitudes u ocurrencias con el fin de probar hipótesis. (Hernández y

Mendoza, 2018).

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones Lepkowski (2008)

Hace referencia a un conjunto de elementos, seres o cosas que tienen propiedades en común, es decir que para el desarrollo de una investigación se puede enfocar a grupos de personas, empresas, familias.

La población estuvo conformada por 46 empleados en el área de Gerencia de Operaciones Agrícolas de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú.

Población censal

Se realizó con una población censal porque se trabajó con la totalidad de sujetos de análisis. La población fue conformada por 46 trabajadores de la empresa Agrícola Challapampa que operan en el área de operaciones agrícolas. Se decidió trabajar con una población censal por motivo de contar con una cantidad reducida de personal en actividad.

Muestra.

Es un subconjunto de datos de una población de estudio. Ella desde el punto de vista estadístico, tendrá que constituirse por un número determinado de observaciones que representen de forma racional el total de los datos considerados. Madge (2006)

Muestreo.

Se refiere a aquel proceso por el cual se llega a seleccionar un grupo de observaciones que pertenecen a una población. En la presente investigación se usó el muestreo No probabilístico por Conveniencia; el que se fundamenta en la selección de las personas que convienen a la persona que investiga para la muestra de estudio.

Motivo por el cual se van a considerar a los 46 empleados de la empresa Agrícola Challapampa que operan en el área de operaciones agrícolas.

Criterios de inclusión

Trabajadores de la empresa Agrícola Challapampa S.A solo Sede Ica Perú.

Criterios de exclusión

Trabajadores de la empresa Agrícola Challapampa S.A que no pertenecen a la Sede Ica Perú.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**Técnica: Encuesta**

Se empleó la técnica de la encuesta, que es una herramienta oral o escrita donde se obtiene información de la persona o grupo encuestado, Según Madge (2006) podemos subdividir las encuestas email en dos tipos, cada una con sus particularidades según sus variables.

Instrumento: Cuestionario

Se utilizó el cuestionario, que es un tipo de encuesta que formula preguntas escritas en un determinado documento, relacionadas a la

hipótesis del trabajo y las variables e indicadores que se investigan según Ñaupas et al. (2018). Con la información recopilada se verificó la hipótesis del trabajo.

FICHA TÉCNICA 1

Denominación	:	Cuestionario de Gestión de la Calidad
Autores	:	Alva (2018)
Adaptado	:	Medina (2022)
Ámbito de Aplicación	:	Agrícola Challapampa S.A, Sede Ica, Perú
Tiempo	:	40 minutos
Forma de Administración	:	Colectivo
Dimensiones	:	Compromiso de las personas, ítems (1,2,3,4,5,6,7,8), Enfoque a procesos, ítems (9,10,11,12) e Mejora continua, ítems (13,14,15,16,17,18,19,20)
Escalas	:	Nunca (1), Casi Nunca (2), Alguna vez (3), Casi Siempre (4), Siempre (5).
Niveles de Rango	:	Deficiente [20 – 46], Eficiente [47 – 73] e Muy Eficiente [74 – 100].
Objetivo	:	Medir la percepción sobre la Gestión de la calidad
Administración	:	Individual

FICHA TÉCNICA 2

Denominación	:	Cuestionario de la Productividad.
Autores	:	Alva (2018)
Adaptado	:	Medina (2022)

Ámbito de Aplicación	:	Agrícola Challapampa S.A, Sede Ica, Perú
Tiempo	:	40 minutos
Forma de Administración:		Colectivo
Dimensiones	:	Eficiencia, ítems (1,2,3,4,5,6,7,8), Eficacia, ítems (9,10,11,12,13,14,15,16) e Efectividad, ítems (17,18,19,20)
Escalas	:	Nunca (1), Casi Nunca (2), Alguna vez (3), Casi Siempre (4), Siempre (5).
Niveles de Rango	:	Bajo [20 – 46], Medio [47 – 73] e Alto [74 – 100].
Objetivo	:	Medir la percepción sobre la Productividad
Administración	:	Individual

Validez

Los certificados de validez fueron evaluados por profesionales que son de formación académica administrativa que está en relación con la formación del investigador, se obtuvo la conformidad de los especialistas (Anexo 5).

Confiabilidad

Se trabajó con el Alfa de Cronbach por tratarse de dos instrumentos, la presente investigación obtuvo en el instrumento 1 (gestión de calidad) un valor de 0,952, lo que representa el 95.2% de nivel de confiabilidad y para el instrumento 2 (productividad) un valor de 0,857, lo que representa el 85.7% de nivel de confiabilidad.

3.4. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de análisis de datos se realizó a través de un análisis estadístico descriptivo e inferencial para una mayor comprensión de la información. De acuerdo con el diseño correlacional, el coeficiente apropiado es el Rho de Spearman que nos permitió establecer la relación u asociación entre variables.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se solicitó permiso a la gerencia general de la empresa Agrícola Challapampa S.A de la Sede Ica Perú y se les informó sobre las intenciones académicas del estudio de investigación a través de la Universidad Privada San Juan Bautista con la carta de presentación del investigador, así como también guardar el anonimato de los trabajadores involucrados, se aplicó las encuestas de manera virtual a los trabajadores.

Se realizó una prueba piloto a 20 trabajadores de la empresa Agrícola Challapampa S.A de la Sede Ica Perú, se recolectó la información y se halló la confiabilidad de los instrumentos, cuyos resultados fueron altos y fiables para la aplicación a la totalidad de la muestra, en el transcurso de varias semanas para así llegar a su totalidad de muestra, y fueron procesados en base de datos Excel, seguidamente se recolectó la información, finalmente se realizó la estadística descriptiva e inferencial en el sistema SPSS 25 para obtener resultados, después fueron analizadas en forma de descripciones en función de los datos representativos, luego fueron interpretadas según los objetivos y las hipótesis planteadas y finalmente se brindó alternativas de solución a la problemática de estudio.

3.6. ASPECTOS ÉTICOS

En el desarrollo de nuestra investigación se cumplió con los criterios expresados en el protocolo de esquema cualitativo de la Universidad Privada San Juan Bautista UPSJB que se relaciona con el proceso de la investigación y con el código de ética de la UPSJB. De igual forma, se acató los derechos de los creadores de la información bibliográfica compilada de los autores de acuerdo con las Normas APA (7ma Edición), las que han sido contadas con sus mismos datos.

El consentimiento informado que se encuentra en los anexos cumplió con todos los parámetros establecidos y al mismo modo se reserva la identidad de los encuestados, se usó información fidedigna sin ninguna alteración alguna en la información recolectada, cumpliendo así los principios éticos de la investigación UPSJB.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

Resultados descriptivos

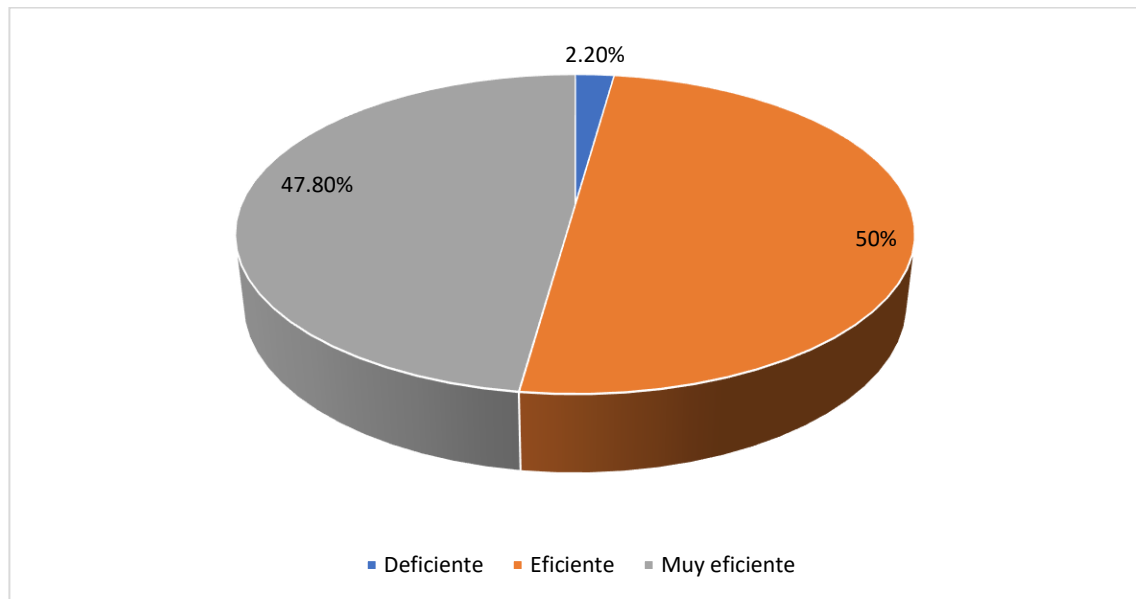
Tabla 1.

Niveles de la variable gestión de calidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	2.2
Eficiente	23	50.0
Muy eficiente	22	47.8
Total	46	100.0

Figura 1.

Niveles de percepción de la variable gestión de calidad.



De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de gestión de calidad de los trabajadores de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022, se tiene que el nivel de eficiente con un 50,0% tiene apenas el mayor

porcentaje en comparación al nivel de muy eficiente que presenta el 47,8%, en cuanto al nivel deficiente es de 2,2% por lo que se afirma que la gestión de calidad aplicado a los trabajadores de la empresa estudiada mantiene predominante un nivel eficiente a muy eficiente.

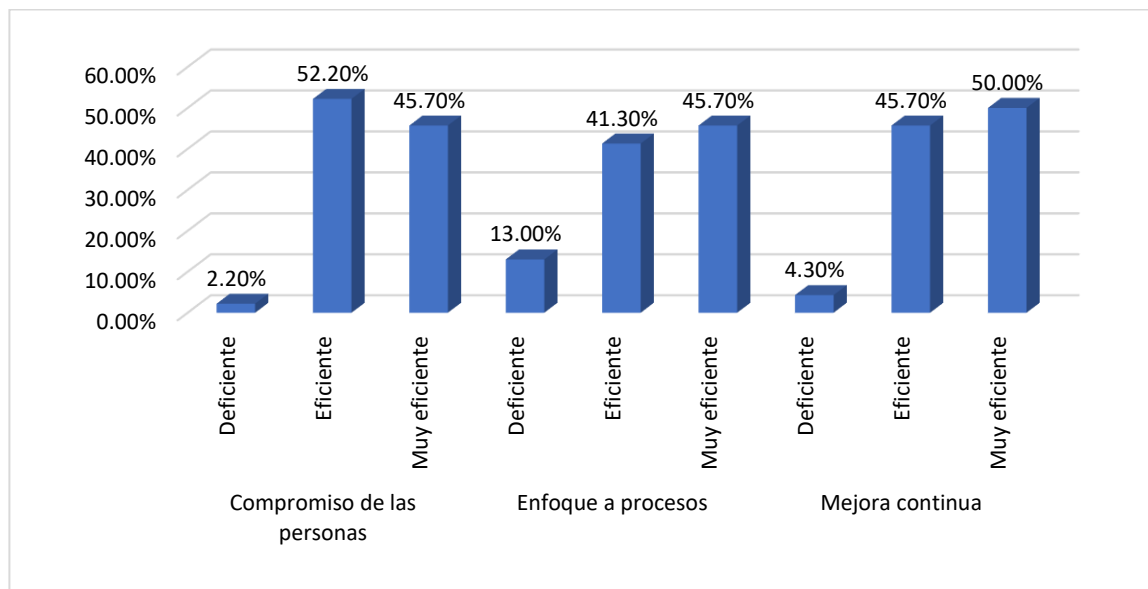
Tabla 2.

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión de calidad.

Dimensiones Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Compromiso de las personas	Deficiente	1	2.2%
	Eficiente	24	52.2%
	Muy eficiente	21	45.7%
Enfoque a procesos	Deficiente	6	13.0%
	Eficiente	19	41.3%
	Muy eficiente	21	45.7%
Mejora continua	Deficiente	2	4.3%
	Eficiente	21	45.7%
	Muy eficiente	23	50.0%

Figura 2.

Niveles de la gestión de calidad por dimensiones



Interpretación:

Con respecto a la tabla 2 y a la figura 2, se enfocó las dimensiones representantes por nivel, encontrándonos para el nivel deficiente, la dimensión enfoque a procesos es la más representativa con el 13,0%; seguido del nivel eficiente se encuentra la dimensión compromiso de las personas con el 52,2% del total, finalmente para el nivel muy eficiente es la dimensión mejora continua la más representativa con el 50,0%.

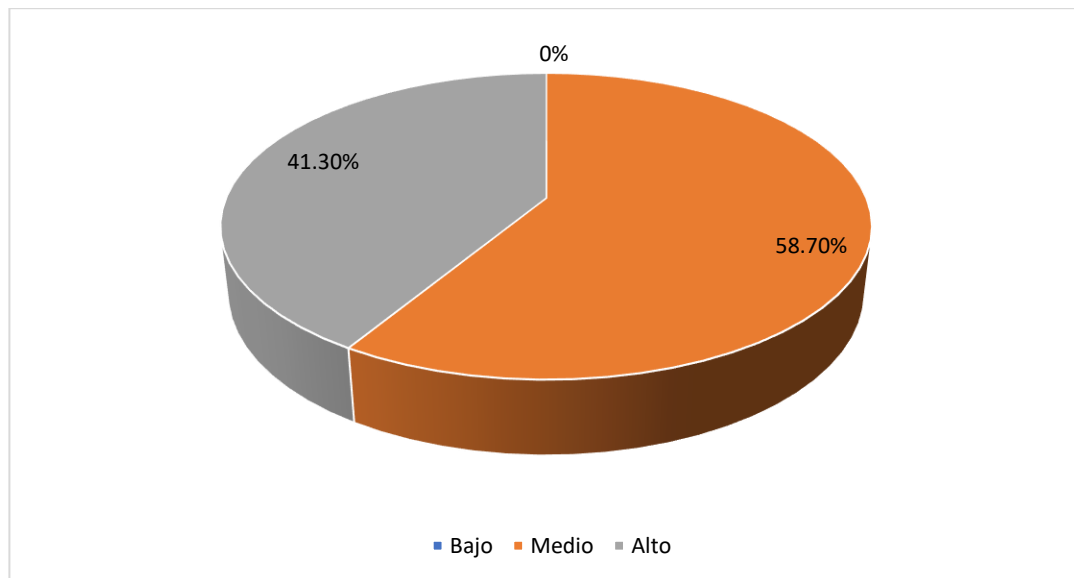
Tabla 3.

Niveles de la variable productividad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0
Medio	27	58.7
Alto	19	41.3
Total	46	100.0

Figura 3.

Niveles de la variable productividad



De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de productividad de los trabajadores de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022, se tiene que el nivel de medio con un 58,7% tiene el mayor porcentaje en comparación al nivel de alto que presenta el 41,3%, en cuanto al nivel bajo es nulo, por lo que el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa estudiada se mantiene en un nivel medio.

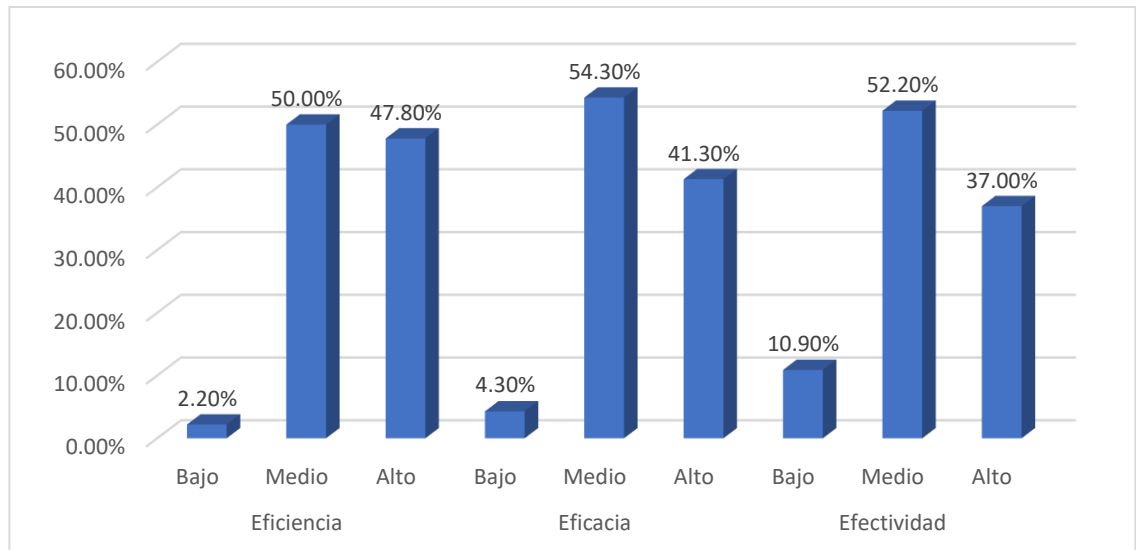
Tabla 4.

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la productividad.

Dimensiones Niveles		Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Eficiencia	Bajo	1	2.2%
	Medio	23	50.0%
	Alto	22	47.8%
Eficacia	Bajo	2	4.3%
	Medio	25	54.3%
	Alto	19	41.3%
Efectividad	Bajo	5	10.9%
	Medio	24	52.2%
	Alto	17	37.0%

Figura 4.

Niveles de la productividad por dimensiones



Interpretación:

Con respecto a la tabla 4 y a la figura 4, podemos observar que el valor predominante entre el nivel bajo de todas las dimensiones le pertenece a la dimensión efectividad con un 10,9%, tenemos con respecto al nivel medio a la dimensión eficacia con el 54,3%, finalmente se observa que el valor significativo del nivel alto corresponde a la dimensión eficiencia con el 47,8%.

Resultados Correlacionales.

Prueba de normalidad

Se procedió a realizar la prueba de normalidad para saber que estadístico emplear, la prueba de normalidad nos permitió conocer si se utilizará una prueba estadística paramétrica o no paramétrica, como este estudio fue de tipo correlacional simple, tenemos la opción de elegir la rho de Spearman o el r de

Pearson, a continuación, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 5.

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad	,320	46	,000	,700	46	,000
Compromiso de las personas	,332	46	,000	,700	46	,000
Enfoque a procesos	,288	46	,000	,772	46	,000
Mejora continua	,323	46	,000	,724	46	,000
	,384	46	,000	,626	46	,000
Productividad	,320	46	,000	,700	46	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se visualiza en la tabla 5 que tanto la gestión de calidad y dimensiones como la productividad presentan un p-valor menor que 0,05 y además su muestra fue de 46 por lo que tenemos que fijarnos en la parte de Shapiro-Wilk para muestras menores de 50, entonces al tener un p-valor de 0,000 podemos afirmar que presentan una distribución no normal es decir se tiene que usar una prueba no paramétrica, para este estudio se tomó la prueba Rho de Spearman para hallar las correlaciones y responder a la prueba de hipótesis.

Hipótesis general

Ho. La gestión de la calidad no se relaciona con la productividad de la empresa

Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

Hi. La gestión de la calidad se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

Tabla 6.

Correlación de la gestión de calidad y la productividad

			Gestión de calidad	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,393**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	46	46
	Productividad	Coeficiente de correlación	,393**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	46	46

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

La tabla 6, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.393, así como un $p=0.007 < 0.05$, con lo cual hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se evidencia que hay una correlación positiva baja entre la gestión de calidad y la productividad.

Hipótesis específica 1

Ho. El compromiso de las personas no se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

Hi. El compromiso de las personas se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

Tabla 7.

Correlación de la dimensión compromiso de las personas y la productividad

			Compromiso de las personas	Productividad
Rho de Spearman	Compromiso de las personas	Coeficiente de correlación	1,000	,390**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	46	46
	Productividad	Coeficiente de correlación	,390**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	46	46

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

La tabla 7, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.390, así como un $p=0.007 < 0.05$, con lo cual hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se evidencia que hay una correlación positiva baja entre la dimensión compromiso de las personas y la productividad.

Hipótesis específica 2

Ho. El enfoque de procesos no se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

Hi. El enfoque de procesos se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

Tabla 8.

Correlación de la dimensión enfoque a procesos y la productividad

			Enfoque a procesos	Productividad
Rho de Spearman	Enfoque a procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,310**
		Sig. (bilateral)	.	,036
		N	46	46
	Productividad	Coeficiente de correlación	,310**	1,000
		Sig. (bilateral)	,036	.
		N	46	46

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

La tabla 8, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.310, así como un $p=0.036 < 0.05$, con lo cual hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se evidencia que hay una correlación positiva baja entre la dimensión enfoque a procesos y la productividad.

Hipótesis específica 3

Ho. La mejora continua no se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

Hi. La mejora continua se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

Tabla 9.

Correlación de la dimensión mejora continua y la productividad

			Mejora continua	Productividad
Rho de Spearman	Mejora continua	Coeficiente de correlación	1,000	,365**
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	46	46
	Productividad	Coeficiente de correlación	,365**	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	46	46

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

La tabla 9, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.365, así como un $p=0.013 < 0.05$, con lo cual hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se evidencia que hay una correlación positiva baja entre la dimensión mejora continua y la productividad.

4.2. DISCUSIÓN

La hipótesis general: Existe relación entre la gestión de calidad y la productividad donde nos indica que el nivel correlación es positiva baja (Rho de Spearman de 0.393, así como un $p=0.007 < 0.05$; los resultados son semejantes y solo difieren en el nivel, ya que Jiménez & Banda (2021), en su tesis, obtuvo unos resultados que indicaron la existente de una correlación moderada entre las variables: Rho de Spearman de 0,766. a diferencia de Quispe (2020) determino el grado de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora, su investigación fue descriptiva con diseño correlacional, Los resultados determinaron que existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y productividad con $p\text{-Value} = 0.004954$ y $\text{Alpha} = 0.05$ considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 81%. Siendo el 20% de los trabajadores consideran que la gestión de la calidad es baja, el 60% medio y el 20% Alta.

La hipótesis específica 1: La dimensión compromiso de las personas y la productividad, con un nivel de correlación positiva baja (Rho de Spearman de 0.390, así como un $p=0.007 < 0.05$), en el mismo sentido Cejas & Castillo (2021) establecen que se tiene que el p-valor es igual a 0,000 y que el nivel de significancia (α) es de 0,01 y establece que no existe correlación entre la dimensión y la variable productividad. Asimismo, como se observa el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,698 y se establece que existe un grado de correlación positiva considerable.

La hipótesis específica 2: La dimensión enfoque a procesos y la productividad., con un nivel de correlación positiva baja (Rho de Spearman de 0.310, así como un $p=0.036 < 0.05$), a diferencia de los autores Cejas & Castillo (2021) En su tesis obtuvieron como resultados que, si existe relación entre las

variables gestión por procesos y la productividad y que además es positiva y considerable, en todo caso el valor fue de 0,665** con una probabilidad de error p-valor igual a 0,001. Por su parte el nivel de significancia estimado fue de 0,01 y como se puede evidenciar es mayor al p-valor, se concluyó que la gestión por proceso afecta directamente a la productividad.

La hipótesis específica 3: la dimensión mejora continua y la productividad., con un nivel de correlación positiva baja (Rho 0.365 así como un $p=0.013 < 0.05$), Bautista & Sánchez (2020). En el mismo sentido comentan que los resultados logrados han determinado que mejoró la productividad en el área, antes de la aplicación del método PHVA, en el que se fundamenta la mejora continua, se obtuvo una valoración de media de 0.4100 y luego de la aplicación del método, la valoración fue de 0.7779. Se establece que la clave para lograr una mayor productividad en la empresa es la mejora continua.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Primera: La gestión de calidad se relaciona con la productividad, con un nivel de correlación positiva baja (Rho 0,393 y p-valor 0,007). Es decir que mientras se trabaje en mejorar y aplicar la gestión de calidad en todos los procesos de la empresa, se logran mejores niveles de productividad.

Segunda: La dimensión compromiso de las personas se relaciona con la productividad, con un nivel de correlación positiva baja (Rho 0,390 y p-valor 0,007). Es decir que mientras se trabaje para crear las condiciones laborales para lograr el compromiso laboral de los empleados, se logran mejores niveles de productividad.

Tercera: La dimensión enfoque a procesos se relaciona con la productividad, con un nivel de correlación positiva baja (Rho 0,310 y p-valor 0,036). Es decir que mientras se inculque en los empleados el enfoque sistémico y se aplique la visión de procesos, se logran mejores niveles de productividad.

Cuarta: La dimensión mejora continua se relaciona con la productividad, con un nivel de correlación positiva baja (Rho 0,365 y p-valor 0,013). Es decir que mientras se trabaje en la aplicación del proceso PHVA (Planificar, Hacer Verificar y Actuar), la mejora continua sea más eficiente, y producto de ello se logran mejores niveles de productividad.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente general de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú.

Primera: Mejorar la gestión de la calidad, para ello se requiere obtener mejores niveles de compromiso laboral, trabajar en el enfoque de procesos, generar mejores condiciones laborales, desarrollar un plan de incentivos, desarrollar un programa de capacitación que actualice conocimientos y se oriente a la mejora continua y el incremento de la productividad de la empresa.

Segunda: Trabajar en el desarrollo del compromiso laboral, para ello es necesario conocer a los empleados, mejorar la comunicación interna, recibir aportes e ideas, hacer partícipe del empleado en la toma de decisiones, entonces el trabajador cuanto más se sienta más comprometido con su trabajo y con la empresa, mayor será su predisposición para lograr mejores niveles de productividad laboral.

Tercera: Desarrollar una estrategia hacia la mejora de los procesos para ello se necesita que los empleados realicen mejoras en los métodos de trabajo, apliquen los conceptos de innovación y creatividad en las actividades que desarrollan, y con ello lograr mejorar los indicadores de eficiencia, eficacia, efectividad además de lograr la optimización de la productividad.

Cuarta: Implementar la aplicación del método (Planificar, Hacer Verificar y Actuar), que es la esencia de la mejora continua. Para ello se requiere: explorar y realizar pruebas con múltiples soluciones, evitar la deficiente productividad al identificar y adaptar soluciones que no son eficaces antes de implementarlas a todos los procesos, implementar cambios y procesos de mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACKOFF, Russell L. (1994), *Systems thinking and thinking systems*. En: System Dynamics Review, 1994, vol. 10, n.º 2-3, p. 175-188
- Álvarez, M. (2003) Competencias centrales y ventaja competitiva: el concepto, su evolución y su aplicabilidad Contaduría y Administración, *núm. 209, abril-junio, pp. 5-22 Universidad Nacional Autónoma de México Distrito Federal, México*. Recuperado:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39520902>
- Andrade, C. (2020) *La gestión de calidad efectiva para mejorar la productividad en las ventas en la empresa Tecnomillan SA*. (Tesis de Titulación) Universidad De Guayaquil.
- Arrieta, J. (2011) Aspectos a considerar para una buena gestión en los almacenes de las empresas (Centros de Distribución, cedis) *Journal of Economics, Finance and Administrative Science, vol. 16, núm. 30, junio, 2011, pp. 83-96 Universidad ESAN Surco, Perú*. Recuperado:
<https://www.redalyc.org/pdf/3607/360733610006.pdf>
- Atria, R. (2006) “Modelos de gestión en la educación superior en Chile. El caso de las universidades del Consejo de Rectores”, en *Revista Calidad en Educación (En este número)*. Recuperado:
<file:///C:/Users/PECHOQUEPA/Downloads/2006-06EIModelodeGestionTQMOEyLEG050506.pdf>
- Bain, D (1985) “Productividad La Solución a los Problemas de la Empresa”, LIBROS MCGRAW-HILL DE MÉXICO, S. A. de C. V. Atlacomulco 499-501, Fracc. Industrial Sn. Andrés Atoto 53500 Naucalpan de Juárez, *Edb. de México Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial, Reg. Núm. 465*
- Bayona, J., & Cruz, H., (2012). *El concepto de equipo en la investigación sobre*

- efectividad en equipos de trabajo. Estudios Gerenciales, vol. 28, no. 123, pp. 121–132 .*
- Belohlav, J. (1993) “*Quality, Strategy and Competitiveness*”. California Management Review, 35 (2), pp. 55- 67.
- Bolton, R. y Drew, J. (1994) “*Linking customer satisfaction to service operations and outcomes*”. En Rust, R. y Oliver, R. (eds., 1994), Service quality: New directions in theory and practice. Sage Publications, Nueva York.
- BOND, T.C. (1999). *The Role of Performance Measurement in Continuous Improvement. International Journal of Operations & Production Management, 19(12): 1318.*
- Bouza, A., (2000). *Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud. Revista Cubana de Salud Pública, vol. 26, no. 1, pp. 50–56*
- Camisón, C.; Cruz, S. & Gonzales, T. (2006) *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas* PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid, 2006 ISBN 10: 84-205-4262-8 ISBN 13: 978-84-205-4262-1 Materia: Marketing 658
- Camisón, C.; Cruz, S. & Gonzáles, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, Madrid, España: Pearson Educación S.A.
- Camisón, C.; Boronat, M.; Villar, A.; Puig, A. (2008) *Sistemas de gestión de la calidad y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento y de I+D Universidad Jaume I. Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2878071.pdf>*
- Cejas, M. y Castillo, M. (2021) *La gestión por procesos y la productividad en centrales hidroeléctricas de la provincia de Tungurahua* (Tesis de Titulación) Universidad Técnica de Ambato.
- Centioni, R (2020) *Ensayo sobre el impacto de la pandemia de covid 19 en las*

familias argentinas *Revista de Investigación del Departamento de Humanidades y Ciencias Sociales*, núm. 18, 2020 noviembre-Mayo, pp. 83-97 Universidad Nacional de La Matanza Argentina Recuperado: <https://www.redalyc.org/journal/5819/581964790005/581964790005.pdf>

Certo, S. (2001) *“Administración Moderna”*. 8ª ed. Colombia. Prentice Hall.

Chacón, J. & Olmedo, K. (2021) *La gestión administrativa y su impacto en la productividad de las microempresas agrícolas productoras de baby banano del Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, año 2020*. (Tesis de Titulación) Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)

Chan, A., and Chan A. (2004) “Key performance indicators for measuring construction success,” *Benchmarking: An International Journal* 11(2), 2004, 203- 21.

Chavesta, S. (2019) *Gestión de calidad y la productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla* (Tesis de Titulación) Universidad Cesar Vallejo.

Conti, T. (1993) *Building Total Quality: A Guide for Management*. Chapman y Hall, Londres.

Cortés, M. & Iglesias, M. (2004) Generalidades sobre Metodología de la Investigación, *primera edición Campeche – México*.

Cubillos, M. y Rozo, D (2009) El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48),80-99.

Recuperado:<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ru> ls

Dextre, J. y Del Pozo, R. (2012) ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, vol. 7, núm. 14, *Departamento Académico de Ciencias Administrativas, Perú*. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>

- Durán, M. (1992). *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Campos, R. y Guevara, M (2021) Responsabilidad social empresarial ante la crisis socioeconómica generada por una pandemia, 2020: una revisión sistemática. *Repositorio de la Universidad Privada del Norte*. Recuperado <https://hdl.handle.net/11537/26510>
- Fernández, M. & Sánchez, J., (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid.
- Fernández-Ríos, M. y Sánchez, J., (1997) Eficacia Organizacional. Madrid.*
- García, L. & Pelayo, F. (2008) *Calidad en las organizaciones*. México: Universidad Popular Autónoma de Puebla.
- Gavidia, J. (2019) *“Herramientas de Gestión de Calidad y el Incremento de la producción en la Industria Alimentaria en Latinoamérica en los últimos 10 años”* (Tesis de Titulación) Universidad Privada del Norte.
- Ghoabadian, A. and Husband, T. (1990) “Measuring total productivity using production functions,” *International Journal of Production Research* 28(8), 1435-46.
- García-Pantigozo, Manuel et al. (2002), Kaizen o la Mejora Continua. Revista Industrial Data - Instituto de Investigación FII - UNMSM N° 9*
- González, I. (2004) *Calidad en la Universidad. Evaluación e Indicadores*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- Grant, R. (1996) “Toward a Knowledge-Based Theory of the Firm”, *Strategic Management Journal*, 17 (Winter Special Issue), pp. 109-122.
- Gutiérrez, L.; Velázquez, M.; Félix, G. (2016) Dinámica y distribución de la productividad del trabajo en México después de la apertura comercial *Economía, Sociedad y Territorio*, vol. XVI, núm. 50, 2016, pp. 39-69 *El Colegio Mexiquense, A.C. Toluca, México* Recuperado: <http://www.mbcgroup.mx/wpcontent/uploads/2016/05/11143323003.pdf>
- Guerra, R. y Meizoso, M. (2012) *Gestión de la Calidad. Conceptos, modelos y herramientas*. La Habana: Editorial UH.

- Guillen, J. (2013). *¿Taylor o Fayol, cuál es el padre de la administración. Recuperado el, 3.*
- Hendricks, K.; Singhal, V. (1996) "Quality Awards and the Market Value of the Firm: An Empirical Investigation", *Management Science*, vol. 42, pp. 415-436.
- Hernández R. (2017). *Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp.170-191)*. México: McGraw-Hill.
- Hernández R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación. 4 ed. Ciudad de México, McGraw-Hill, 2006*. Recuperado: https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf
- Jiménez, W. y Banda, J. (2021) *Gestión de la calidad y la productividad en el sector de la construcción de la zona 3 en el Ecuador*. (Tesis de Titulación) Universidad Técnica de Ambato.
- Juran (1990), Joseph. *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid. Díaz de Santos Ediciones, 1990. p. 217.
- Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.)*. México: McGraw-Hill, p. 124.
- Kongkiti, P. (2013) *Productivity management in an organization: measurement and analysis / Kongkiti Phusavat – 1st ed. – Bangkok; Celje; Lublin:ToKnowPress*.
- Laszlo, G. (1998) *ISO 9000 or TQM: Which approach to adopt. A Canadian case study*. *The TQM Magazine*, 10, pp. 362- 366.
- Law, K.; Wonk, C. y Mobley, W. (1998), "Towards a Taxonomy of Multidimensional Constructs". *Academy of Management Review*, 23 (4), pp. 741-755.
- Lizarzaburu, E. (2016) *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión*

- 2015 *Universidad & Empresa*, vol. 18, núm. 30, enero-junio, pp. 33-54
Universidad del Rosario Bogotá, Colombia. Recuperado:
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- López, H. (2013). + *Productividad*. Bloomington: Palibrio LLC.
- López, M. (2021), *Gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro Vidrierías de Jirón San Lorenzo, Mercado Modelo de Piura, 2021* (Tesis de Titulación) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote
- Maani, I. y Sluti, D. (1990) *A conformance-performance model: Linking quality strategies to business units' performance*. In J.E. Ettlie, M.C. Burstein & A. Fiegenbaum (Eds.), *Manufacturing strategy*. Norwell, MA: Kluwer Academic Publishers.
- Mabin, V. y Balderstone, S. (1999) "*Theory of Constraints and Its Thinking Process*", disponible en <http://www.goldratt.com/toctpwp1.htm>, consultado en junio de 2006.
- Madge, C. (2006). *Exploring online research methods in a virtual training environment*. University of Leicester
- Maroto, A. (2007) *La productividad en el sector servicios*. Un análisis económico aplicado. *Universidad de Alcalá. España*.
- Martín, M. & Díaz, E. (2013). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. (1ra ed.). Madrid, España: ESIR Editorial. Miranda,
- Mayuri, AAQ y Portillo, OED (2021). Percepción de la Comunicación Interna en la Municipalidad Distrital de Yauca, Provincia de Caraveli, Arequipa, 2020. *Revista de Ciencias de la Gestión Global* , 4 (1), 17-27.
- Mayuri, AAQ, Núñez, FJS, Mendoza, AEC, Rejas, JNM, Rejas, ARM, & Muñoz, NRA (2022). Innovación de Procesos y Fortalecimiento Institucional en una Institución Financiera. *Revista de Psicología Escolar Positiva* , 6 (9), 466-476.
- J. y Toirat, L (2010) *Indicadores de Productividad para la Industria Dominicana*.

- Ciencia y Sociedad*, vol. XXXV, núm. 2, abril-junio, Instituto Tecnológico de Santo Domingo Santo Domingo, República Dominicana Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/870/87014563005.pdf>
- Mogollón, M. (2016). *Diseño del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015, para la MIPYME VENTIJAR S.A.C.* (Tesis para optar el grado de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Morales, F. (2012). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa.* Recuperado el, 11, 2018.
- Moreno, k. y Chávez, R. (2021) *La gestión laboral y la productividad de los servidores de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona 3 en el Ecuador* (Trabajo de titulación para optar el grado Magister Administrativo). Universidad Técnica De Ambato.
- Müller, T.y Dörr, N. (2009). *Innovationsmanagement. Strategien, Methoden und Werkzeuge für systematische Innovationsprozesse.*
- Nagles, N. (2006) Productividad: una propuesta desde la gestión del conocimiento *Revista Escuela de Administración de Negocios, núm. 58, septiembre-diciembre, pp. 87-105 Universidad EAN Bogotá, Colombia.* Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20605807>
- Nieto, E. N. (2018). Tipos de investigación.
- Nonaka, I.; Takeuchi, H. (1995) *The Knowledge-Creating Company.* New York: Oxford University Press.Oficina Internacional del Trabajo [OIT]. (2007). Informaciones generales sobre la Organización Internacional de Normalización
Recuperado:http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_norm/relc onf/do cuments/meetingdocument/wcms_ gb_298_15_5_add_es.pdf
- Pekuri, A; Haapa, H. & Herrala, M. (2011) Productivity and Performance Management – Managerial Practices in the Construction Industry, *International Journal of Performance Measurement*, Vol. 1, 39-58.
- Pérez, J. (2005) *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y*

- atención al cliente. Calidad total. Madrid: ESIC.*
- Porter, M. (1991) *La ventaja competitiva de las naciones, España, Plaza & Janes Editores.*
- Prokopenko, J. (1989) *La Gestión de la Productividad, Oficina, Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22.*
- Quispe, J (2020) *Gestión de la Calidad y Productividad en la Comercializadora de Agroquímicos “La Chacra” del Distrito de Pangoa, Provincia de Satipo, 2019 (Tesis de Maestría) Universidad Católica los Ángeles Chimbote.*
- Quispe-Mayuri, AA, Rojas-Gutiérrez, MWJ, María, MARE, Mendoza-Rejas, JN, Cacsire-Castillo, MP, & Junes-Del Pozo, LL (2022). *La cultura organizacional como estrategia de gestión de la innovación en una empresa agroexportadora. Revista de Psicología Escolar Positiva , 6 (9), 1546-1553.*
- Real Academia Española RAE, (2001). *Diccionario de la Lengua Española, Vigésima segunda edición, 2001. Recuperado: www.rae.es.*
- Rincón de Parra, H. (2001) *Calidad, Productividad y Costos: Análisis de Relaciones entre estos Tres Conceptos Actualidad Contable Faces, vol. 4, núm. 4, enero-junio, pp. 49-61 Universidad de los Andes Merida, Venezuela. Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25700405>*
- Sampieri, R.; Fernandez, C., Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación. Sexta edición por McGraw-Hill /Interamericana Editores, S.A, Delegación Álvaro Obregón C.P. 01376, México D.F. Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736*
- Sampieri, R.; Fernandez, C., Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación. Sexta edición por McGraw-Hill /Interamericana Editores, S.A, Delegación Álvaro Obregón C.P. 01376, México D.F. Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana,*

Reg. Núm. 736

- Sanabria, P.; Romero, V. y Flórez, C. (2014) El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad Universidad & Empresa, vol. 16, núm. 27, julio-diciembre, pp. 165-213 Universidad del Rosario Bogotá, Colombia. Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606007>
- Saunders, I. y Preston, A. (1994) *A model and a research agenda for total quality management*. Total Quality Management, 5, pp. 185-201.
- Sirvent, S.; Gisbert, V. y Pérez, E. (2017) Los 7 Principios de Gestión de la Calidad en ISO 9001. *3C Empresa (Edición Especial) Diciembre 2017, 10 – 18 Área de Innovación y Desarrollo, S.L. ISSN: 2254– 3376* Recuperado: https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_2.pdf
- Spender, J. (1996) "Making Knowledge the Basis of a Dynamic Theory of the Firm", *Strategic Management Journal*, vol. 17 (Winter Special Issue), pp. 45-62.
- Taguchi, G. (1981) *On –Line Quality Control during Production*. Japanese Standards Association, Tokio.
- Taguchi, G. (1986) *Introduction to Quality Engineering: Designing quality into products and processes*. Asian Productivity Organization, Nueva York.
- Tangen, S. (2005) "Demystifying productivity and performance," *International Journal of Productivity and Performance Management* 54(1), 34-46.
- Shewhart, W. (1997). *Control económico de la calidad de productos manufacturados*. Madrid: Díaz de Santos .
- TAYLOR, F. W. *Principios de la Administración Científica* (1911). Editorial Ateneo: Buenos Aires, 1973
- Tucker, C. & Lepkowski, J.(2008). «Telephone survey methods: adapting to change», en J. M. Lepkowski, C. Tucker, J. M. Brick, E. D. de

- Leeuw, L. Japac, P. J. Lavrakas, M. W. Link y R. L. Sangster (eds.),
Advances in telephone survey methodology, Nueva York: Willey, pp. 3-26.
- Velásquez, M (2018) *Gestión de Despacho y Productividad en la Empresa UNACEM*, 2016 (Tesis de licenciatura) Universidad Autónoma del PerúANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

ALUMNO: Medina Palacios Juan Cristhian

ASESOR: Dra. Ibarguen Cueva Francis Esmeralda

TEMA: Gestión de calidad y productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de la calidad y la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Cómo se relaciona el compromiso de las personas con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona el enfoque de procesos con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la mejora continua con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.</p> <p>Específicos:</p> <p>Establecer la relación entre el compromiso de las personas y la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022</p> <p>Demostrar la relación del enfoque de procesos y la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.</p> <p>Verificar la relación entre la mejora continua y la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión de la calidad se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.</p> <p>Específicos:</p> <p>El compromiso de las personas se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.</p> <p>El enfoque de procesos se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.</p> <p>La mejora continua se relaciona con la productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.</p>	<p>Variable 1: Gestión de calidad López H. (2013)</p>	<p>Variable 2: Productividad Durán (1992).</p>
			<p>Dimensiones</p>	<p>Dimensiones</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de las personas • Enfoque a procesos • Mejora continua 	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Efectividad

ANEXO 2. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

ALUMNO: Medina Palacios Juan Cristhian

ASESOR: Dra. Ibarguen Cueva Francis Esmeralda

TEMA: Gestión de calidad y productividad de la empresa Agrícola Challapampa, Sede Ica Perú 2022.

VARIABLE 1: Gestión de calidad				
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Compromiso de las personas	<ul style="list-style-type: none"> – Iniciación – Involucramiento – Equipo de trabajo 	1 - 8	Deficiente (20-46)	Cuestionario
Enfoque a procesos	<ul style="list-style-type: none"> – Procesos – Resultados obtenidos 	9 - 12	Eficiente (47-73)	
Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> – Capacitación – Técnicas – Innovación 	13 - 20	Muy Eficiente (74-100)	

VARIABLE 2: Productividad				
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad - Optimización - Ejecución de actividades 	1 – 8	Bajo (20-46)	Cuestionario
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Recursos - Personal 	9 – 16	Medio (47-73)	
Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Metas propuestas - Rendimiento laboral 	17 - 20	Alto (74-100)	

.....
 Dr.....
 ASESOR

.....
 Lic.....
 ESTADÍSTICO

ANEXO 3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador solicitamos de tu apoyo contestando a los 20 ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

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

La empresa Agrícola Challapampa S.A.C

Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Promueve con la iniciativa propia para mejorar la calidad de los procesos en la cadena de suministros.					
2. Garantiza el uso efectivo del tiempo priorizando actividades relacionadas al compromiso de sus labores.					
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad.					
4. Se identifica y se siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad.					
5. Practica el buen trato y la comunicación asertiva en las relaciones humanas con sus colegas o equipo de trabajo.					
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad.					
7. Promueve un clima favorable para generar compromiso de trabajo en sus actividades.					
8. Conoce herramientas para la buena gestión del conocimiento en los entornos virtuales.					
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Comunica puntualmente y con sinceridad acerca del estado de los procesos en la empresa.					
10. Considera que el tiempo de jornada laboral asignada al área de operaciones agrícolas le permite alcanzar las actividades programadas en relación con el proceso.					

11. Considera que su equipo de trabajo participa activamente en la mejora de los procesos.					
12. Realiza evaluaciones periódicas en pro de la mejora continua de los procesos de calidad.					
13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad.					
14. Considera que su equipo de trabajo tiene el compromiso activo con desarrollar la mejora de los procesos.					
Dimensión 3: Mejora continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la gestión de calidad en la empresa.					
16. Aporta a la mejora continua para garantizar los estándares de calidad.					
17. Emplea técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad.					
18. Participa de los eventos de actualización de la mejora continua de procesos.					
19. Cumple con la mejora continua en base a los estándares de calidad existentes.					
20. Garantiza que su trabajo tiene compromiso con la mejora continua de la empresa.					

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador solicitamos de tu apoyo contestando a los 20 ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

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

La empresa Agrícola Challapampa S.A.C

Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Eficiencia					
1. Participa en los cambios que se realizan en pro del mejoramiento de la calidad y productividad.					
2. Conoce de las actualizaciones que garantiza su eficiencia como parte de las optimizaciones de proceso.					
3. La empresa desarrolla sus habilidades para mejorar la productividad de la empresa.					
4. Gestiona eficientemente los equipos, materiales, sistemas tecnológicos para incrementar la productividad en la empresa.					
5. Cumple con sus labores respetando los estándares de productividad.					
6. Conoce del plan estratégico como parte de las optimizaciones de proceso.					
7. Cumple con los planes establecidos en cuanto a la ejecución de sus actividades laborales.					
8. Cumple en informar a sus responsables en mejorar la eficiencia de los procesos desde su punto de vista.					
Dimensión 2: Eficacia					
9. Cumple con los objetivos trazados por la empresa.					
10. Emplea estrategias y técnicas para elevar el nivel de productividad en la empresa.					
11. Participa de las mejoras continuas para mejorar la productividad de su trabajo.					
12. Establece metas a corto plazo en función a las actividades					

laborales que realiza en la empresa.					
13. Recibe alguna sanción sino cumple con sus objetivos o actividades laborales por mala eficiencia de sus actividades.					
14. Recibe reconocimiento y/o beneficio económico cuando cumple con los objetivos trazados por la empresa.					
15. Existe una cultura de productividad y eficiencia entre todos los trabajadores de la empresa.					
16. Trabaja en equipo para generar mayor productividad y compromiso para llegar a los objetivos.					
Dimensión 3: Efectividad					
17. Su trabajo tiene valor agregado para la empresa.					
18. Conoce bien todos los procesos que realiza teóricos y prácticos.					
19. Utiliza sus habilidades profesionales o técnicas para mejorar su desempeño y productividad.					
20. Participa en actividades en grupo para mejorar la productividad en la empresa.					

ANEXO 4. CONSTANCIA DE COMITÉ DE ÉTICA N° 760-2022



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

CONSTANCIA N° 760-2022- CIEI-UPSJB

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Privada San Juan Bautista SAC, deja constancia que el Proyecto de Investigación detallado a continuación ha sido evaluado en la sesión del CIEI:

Código de Registro: **N°760-2022-CIEI-UPSJB**

Título del Proyecto: **"GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA AGRICOLA CHALLAPAMPA S.A.C., SEDE ICA PERÚ, 2022"**.

Investigador (a) Principal: **MEDINA PALACIOS, JUAN CRISTHIAN**

El Comité Institucional de Ética en Investigación ha determinado que este proyecto no califica como una investigación en sujetos humanos y está **EXONERADO** de revisión protocolar. Es preciso mencionar que el estudio cumple los lineamientos y estándares académicos, científicos y éticos de la UPSJB.

La vigencia de la constancia es efectiva hasta la conclusión del estudio en mención. No hace falta una solicitud de renovación de vigencia.

Como investigador principal, es su deber contactar oportunamente al CIEI ante cualquier cambio al protocolo exonerado que podría ser considerado en una enmienda al presente proyecto.

Finalmente, el investigador debe responder a las solicitudes de seguimiento al proyecto que el CIEI pueda solicitar y deberá informar al CIEI sobre la culminación del estudio de acuerdo a los reglamentos establecidos.

Lima, 31 de mayo de 2022.



Juan Antonio Flores Tumba
Mg. Juan Antonio Flores Tumba
Presidente del Comité Institucional
de Ética en Investigación

www.upsjb.edu.pe

CHORRILLOS
Av. José Antonio Lavalle N°
302-304 (Ex Hacienda Villa)

SAN BORJA
Av. San Luis 1923 – 1925 – 1931

ICA
Carretera Panamericana Sur
Ex km 300 La Angostura,
Subtanjalla

CHINCHA
Calle Albilla 108 Urbanización
Las Viñas (Ex Toche)

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 748 2888

ANEXO 5. CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva
 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente UPSJB
 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo Especialista Estadístico
 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario de Gestión Calidad
 1.5 Autor (a) del instrumento : Medina Palacios Juan Cristhian

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo con los avances la teoría sobre la gestión de calidad y productividad.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre gestión de calidad y productividad.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva-correlacional					X

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

8.9

Francis Ibarguen Cueva
Dra. en Ciencias de la Educación

Lugar y Fecha: Lima, 16 mayo de 2022

DNI N.º 09637865
Teléfono 951523133



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Dra. Francis Esmeralda Iburguen Cueva
1.2 Cargo e institución donde labora : Docente UPSJB
1.3 Tipo de Experto: Metodólogo Especialista Estadístico
1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario de Productividad
1.5 Autor (a) del instrumento : Medina Palacios Juan Cristhian

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo con los avances la teoría sobre la gestión de calidad y productividad.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre gestión de calidad y productividad.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva-correlacional					X

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

9.1

Francis Esmeralda Iburguen Cueva
Cra. en Ciencias de la Educación

Lugar y Fecha: Lima, 16 mayo de 2022

DNI N.º 09637865
Teléfono 951523133



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Mozombite Ruiz Yanina
1.2 Cargo e institución donde labora : Asistente operativo - Scotiabank Perú SAA
1.3 Tipo de Experto: Metodólogo Especialista Estadístico
1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario de Gestión Calidad
1.5 Autor (a) del instrumento : Medina Palacios Juan Cristhian

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo con los avances la teoría sobre la gestión de calidad y productividad.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre gestión de calidad y productividad.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva-correlacional					X

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

9.2

Lugar y Fecha: Lima, 25 abril de 2022

DNI N.º 40168924
Teléfono 986373392

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Mozombite Ruiz Yanina
 1.2 Cargo e institución donde labora : Asistente operativo - Scotiabank Perú SAA
 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo Especialista Estadístico
 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario de Productividad
 1.5 Autor (a) del instrumento : Medina Palacios Juan Cristhian

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo con los avances la teoría sobre la gestión de calidad y productividad.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre gestión de calidad y productividad.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva-correlacional					X

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

9.0

Lugar y Fecha: Lima, 25 abril de 2022

DNI N.º 40168924
Teléfono 986373392



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Meléndez Portocarrero Gloria
1.2 Cargo e institución donde labora : Tesorera – Municipio Distrital de Mariscal Benavides.
(Amazonas)
1.3 Tipo de Experto: Metodólogo Especialista Estadístico
1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario de Gestión Calidad
1.5 Autor (a) del instrumento : Medina Palacios Juan Cristhian

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo con los avances la teoría sobre la gestión de calidad y productividad.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre gestión de calidad y productividad.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva-correlacional					X

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

8.8



Lugar y Fecha: Lima, 28 abril de 2022

DNI N.º 44750857
Teléfono 962079631



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Meléndez Portocarrero Gloria
1.2 Cargo e institución donde labora : Tesorera – Municipio Distrital de Mariscal Benavides (Amazonas)
1.3 Tipo de Experto: Metodólogo Especialista Estadístico
1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario de Productividad
1.5 Autor (a) del instrumento : Medina Palacios Juan Cristhian

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo con los avances la teoría sobre la gestión de calidad y productividad.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre gestión de calidad y productividad.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva-correlacional					X

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

9.1



Lugar y Fecha: Lima, 28 abril de 2022


DNI N.º 44750857
Teléfono 962079631

ANEXO 6. CONFIABILIDAD DE LAS VARIABLES

Gestión de calidad

confiabilidad gestión de la calidad.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Vent



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	5
5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
6	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3
8	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5
9	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
10	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4
11	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
12	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4
13	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
14	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
16	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	1	3	3	4	3	4	3	2	4	3
19	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
20	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticas de fiabilidad			
		Alfa de Cronbach	N de elementos
		,952	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P1	3,95	,826	20
P2	4,00	,918	20
P3	3,80	,834	20
P4	4,20	,616	20
P5	4,00	,795	20
P6	4,00	,795	20
P7	3,80	,768	20
P8	3,70	1,031	20
P9	3,85	,745	20
P10	3,85	,745	20
P11	3,75	1,070	20
P12	3,90	,852	20
P13	3,90	,788	20
P14	4,10	,852	20
P15	4,00	,795	20
P16	4,15	,813	20
P17	4,00	,918	20
P18	4,00	,918	20
P19	4,20	,616	20
P20	3,95	,826	20

Estadísticas de total de elemento

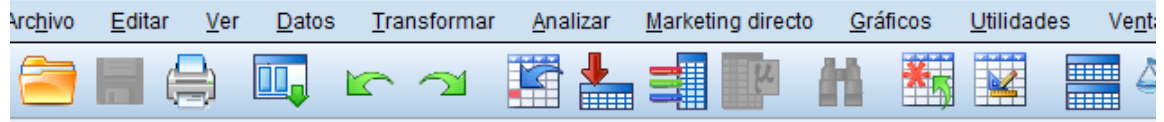
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	75,15	131,082	,741	,949
P2	75,10	127,463	,843	,948
P3	75,30	132,642	,648	,951
P4	74,90	135,463	,693	,950
P5	75,10	136,832	,447	,953
P6	75,10	133,147	,654	,951
P7	75,30	133,274	,672	,950
P8	75,40	126,253	,797	,948
P9	75,25	131,776	,786	,949
P10	75,25	132,829	,722	,950
P11	75,35	128,976	,644	,951
P12	75,20	129,326	,811	,948
P13	75,20	132,695	,686	,950
P14	75,00	130,421	,752	,949
P15	75,10	132,937	,666	,950
P16	74,95	133,313	,629	,951
P17	75,10	130,411	,693	,950
P18	75,10	130,832	,672	,950
P19	74,90	135,884	,663	,951
P20	75,15	132,345	,671	,950

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
79,10	145,779	12,074	20

Productividad

confiabilidad productividad.sav [ConjuntoDatos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3
3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
4	5	3	5	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5
5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4
6	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	5	4	2	3	2	3	2
7	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3
8	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4
9	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
10	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
11	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
12	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
13	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
15	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	2
16	4	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5
17	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
19	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2
20	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	2	4	4	4	2

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P1	3,85	,813	20
P2	3,65	,671	20
P3	4,00	,649	20
P4	3,75	,639	20
P5	3,95	,759	20
P6	3,95	,759	20
P7	3,85	,813	20
P8	4,05	,686	20
P9	4,05	,686	20
P10	3,90	1,119	20
P11	3,75	,716	20
P12	3,55	,887	20
P13	3,95	,605	20
P14	4,10	,788	20
P15	3,80	,696	20
P16	3,80	,951	20
P17	3,70	,733	20
P18	3,75	,851	20
P19	3,95	,686	20
P20	3,55	1,050	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	73,05	62,155	,330	,855
P2	73,25	60,303	,604	,845
P3	72,90	61,568	,496	,849
P4	73,15	59,713	,701	,843
P5	72,95	62,261	,351	,854
P6	72,95	60,997	,461	,850
P7	73,05	60,682	,450	,850
P8	72,85	61,608	,461	,850
P9	72,85	61,924	,430	,851
P10	73,00	57,053	,517	,848
P11	73,15	60,766	,516	,848
P12	73,35	57,292	,667	,841
P13	72,95	63,734	,305	,855
P14	72,80	59,747	,548	,846
P15	73,10	63,147	,308	,855
P16	73,10	61,253	,328	,856
P17	73,20	62,168	,375	,853
P18	73,15	62,345	,296	,857
P19	72,95	60,682	,551	,847
P20	73,35	59,818	,377	,855

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
76,90	67,042	8,188	20

ANEXO 7. BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES

Gestión de calidad																				
N°	Compromiso de las personas								Enfoque a procesos				Mejora continua							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	5
5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
6	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3
8	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5
9	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
10	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4
11	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
12	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4
13	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
14	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
15	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
16	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
18	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	1	3	3	4	3	4	3	2	4	3
19	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
20	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	4	3
21	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5
22	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3
23	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4
24	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	5	5
25	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	3	5	5	5
26	5	5	2	1	3	5	2	2	2	1	5	2	4	3	4	2	4	4	3	1
27	2	4	3	5	4	2	5	1	2	4	2	2	5	4	2	3	5	5	1	1
28	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
29	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4
30	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	4
31	4	1	5	2	2	1	5	2	2	3	1	2	3	4	2	1	5	5	3	2
32	2	4	1	2	5	1	5	1	5	5	5	1	1	2	5	5	4	3	2	4
33	4	5	1	5	2	1	3	3	1	3	5	1	5	1	5	2	3	1	2	2
34	2	5	3	1	4	3	2	3	2	3	1	2	4	1	3	5	4	4	3	2
35	4	3	3	1	2	3	1	1	1	5	4	5	3	4	2	1	5	5	4	4
36	1	2	3	5	1	2	2	3	1	5	1	4	4	3	3	3	1	4	3	1
37	5	1	3	1	3	3	5	3	5	3	4	3	1	4	5	4	4	2	1	4
38	1	2	2	3	5	3	5	5	5	1	2	5	1	1	5	5	1	1	5	3
39	4	2	4	5	4	1	3	3	1	3	4	1	2	4	1	1	5	3	3	1
40	4	5	1	2	3	4	3	2	1	2	3	1	5	5	3	5	4	2	1	5
41	1	4	2	2	4	2	3	1	1	3	2	5	2	5	3	1	4	1	4	3
42	5	4	5	5	1	4	2	4	3	3	2	5	1	1	1	3	2	2	2	3
43	2	3	1	3	5	5	5	1	1	4	1	4	4	1	1	3	2	3	3	5
44	3	4	2	2	4	1	5	3	5	2	4	5	5	2	2	1	3	2	2	4
45	1	5	4	5	1	5	2	2	5	5	3	4	5	4	1	5	1	3	5	5
46	1	5	5	5	1	4	1	4	2	1	1	5	4	4	3	2	4	3	3	5

Productividad																				
N°	Eficiencia								Eficacia								Efectividad			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3
3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
4	5	3	5	4	4	5	5	3	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5
5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4
6	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	3	5	4	2	3	2	3	2
7	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3
8	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4
9	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
10	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
11	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
12	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
13	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
15	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	2
16	4	4	3	3	3	4	3	3	4	1	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5
17	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
19	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2
20	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	2	4	4	4	2
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	4	3	5	4	5	3
22	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4
23	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
25	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5
27	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	2
28	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
29	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
30	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
31	5	3	4	1	2	5	1	1	5	5	5	1	3	4	2	4	5	5	5	5
32	5	2	1	2	1	2	4	2	3	4	2	3	5	2	3	5	4	3	3	5
33	1	2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	3	2	4	3	5	1	3	3	2
34	4	3	5	1	2	5	4	4	1	4	1	4	2	1	5	5	1	3	2	2
35	1	2	4	3	3	2	3	1	4	1	3	5	5	4	2	4	3	1	1	5
36	4	1	5	4	4	1	1	3	2	2	2	4	3	3	2	3	4	1	2	4
37	4	2	5	5	4	4	5	3	2	4	2	2	3	2	5	4	3	3	4	4
38	5	5	5	5	4	3	5	1	3	4	1	3	3	4	5	2	5	4	3	5
39	4	3	1	1	4	5	1	1	5	2	2	1	3	1	1	5	3	4	1	3
40	2	4	2	5	3	2	3	3	3	2	4	3	1	1	1	2	2	4	1	2
41	2	2	5	5	2	1	1	2	2	3	3	3	4	3	1	5	3	5	1	3
42	1	1	4	1	2	3	5	3	5	1	1	2	1	5	5	1	3	4	5	1
43	3	3	1	3	5	5	2	3	4	1	1	5	5	3	1	1	1	2	1	4
44	1	3	1	2	5	2	5	3	5	1	3	4	1	1	1	2	2	1	3	2
45	1	1	3	4	4	3	3	4	2	3	1	3	3	1	5	2	5	5	5	2
46	1	3	4	3	2	5	4	3	4	2	2	4	3	3	5	1	3	3	2	4



"Preparando el Camino..."

Universidad Privada San Juan Bautista SAC
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
'AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA'

Nuestra Universidad esta Licenciada por SUNEDU y tiene como misión formar profesionales competentes con sólidos conocimientos técnicos y científicos, lo que permite garantizar que nuestros egresados estén capacitados para desempeñarse de manera óptima, logrando ser altamente competitivos a nivel nacional e internacional.

Se extiende el presente documento para fines académicos investigativos.

Agradeciendo anticipadamente la atención que se sirvan brindar a la presente, quedo de Usted.

Cordialmente,

DRA. MARIA CACSIRÉ CASTILLO
DIRECTORA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

www.upsjbu.edu.pe

CHORRILLOS
Av. José Antonio Lavalle N°
302-304 (Ex Hacienda Villa)

SAN BORJA
Av. San Luis 1925 – 1925 – 1931

ICA
Carretera Panamericana Sur
Ex km 300 La Angostura,
Subtanquilla

CHINCHA
Calle Albilla 106 Urbanización
Las Viñas (Ex Toche)

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 748 2888



"Preparando el Camino..."

Universidad Privada San Juan Bautista SAC
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

San Borja, 02 de diciembre de 2021

CARTA N° C-388 - 2021 – DIR – EPAN - FCCA – UPSJB

Señores
AGRICOLA CHALLAPAMPA SAC
Av. Los Conquistadores Nro. 256 Int. 401 Lima
Lima - San Isidro
Presente.

*Cargado
Recibido
Lima
12/02/21*

ATENCIÓN: Señor **MANUEL ENRIQUE YZAGA DIBOS**
Gerente General

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Usted a nombre de la Escuela Profesional de Administración de Negocios – Facultad de Comunicación y Ciencias Administrativas de la Universidad Privada San Juan Bautista S.A.C.; para expresarle nuestro cordial saludo y presentarle a nuestro alumno MEDINA PALACIOS JUAN CRISTHIAN con código 121020538U, estudiantes de Pregrado quien se encuentran desarrollando su Trabajo de Investigación "GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA AGRICOLA CHALLAPAMPA SAC, SEDE ICA PERÚ, 2021"

Para realizar lo descrito necesitamos su autorización para que se le brinde todas las facilidades con el propósito de culminar la investigación en la empresa que lidera; los mismos serán para la aplicación de los instrumentos elaborados en base a la investigación que se encuentran realizando ya que será para nuestro alumno de sumo interés los datos recogidos; así también, cuando el trabajo sea aprobado poder saber si se va a requerir más información de parte de su empresa.

www.upsjb.edu.pe

CHORRILLOS
Av. José Antonio Lavalleja 98
102-304 (F+ Marconi VOT)

SAN BORJA
Av. San Luis 7925 – 7925 – 1931

ICA
Carretera Panamericana Sur
Esq. Km 300 La Angostura,
Subtarma

CHIMBOTA
Calle A1: 2a Urbanización
Las Villas (Ex. Taché)

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 748 2388

ANEXO 9. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a participante:

Solicito su apoyo para la elaboración de mi proyecto de tesis titulado “GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA AGRÍCOLA CHALLAPAMPA S.A.C., SEDE ICA PERÚ, 2022”. El cual tiene por objetivo determinar la relación entre ambas variables, a fin de proponer mejoras en los puntos débiles y corregir errores que se estén suscitando en cada aspecto, a través de planes y/o acciones que permitan su optimización.

Para ello, en una de las etapas de esta investigación, se realizará una encuesta, la cual se considera lo siguiente:

- Su participación es voluntaria.
- Se requiere del llenado de 02 cuestionarios en línea de 20 preguntas c/u, con alternativas de respuestas (obligatorias de contestar).
- El tiempo estimado es de 20 minutos por cada cuestionario.
- No se le solicitara sus datos personales, es decir, su identidad será tratada de manera anónima.
- Se garantiza que la recolección de datos de ud. Y de los demás participantes serán analizados en conjunto, y esta información solo será manejada por el investigador en una base de datos segura.
- Al concluir la investigación, si ud. Brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos.
- Se garantiza los beneficios y seguridad de no manipulación a su información y así evitar los riesgos que no se respete su opinión.

En caso de tener alguna duda sobre su participación, puede comunicarse al correo: juan.medinap@upsjb.edu.pe o al número 978905199. Asimismo, para más información de sus derechos como participante puede contactarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la UPSJB, quien se encarga de la protección de las personas en los estudios de investigación. Contacto: Mg. Antonio Flores, presidente del CIEI, al teléfono (01) 214 2500 anexo 147 o al correo ciei@upsjb.edu.pe

De estar de acuerdo con lo anterior, favor sírvase completar sus datos:

Nombre completo:	
Correo electrónico:	
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	

ANEXO 10. EVIDENCIAS

Preguntas Respuestas **46** Configuración



AGRICOLA CHALLAPAMPA S.A.C Cuestionario de Gestión de la Calidad

INSTRUCCIONES

Estimado trabajador solicitamos de tu apoyo contestando a los 20 ítems respecto a la gestión de la calidad que será totalmente anónimo.

1. ¿Promueve con la iniciativa propia para mejorar la calidad de los procesos en la cadena de suministros?.

Nunca



Preguntas Respuestas **46** Configuración



AGRICOLA CHALLAPAMPA S.A.C Cuestionario de Productividad

INSTRUCCIONES

Estimado trabajador solicitamos de tu apoyo contestando a los 20 ítems respecto a la productividad que será totalmente anónimo.

1. ¿Participa en los cambios que se realizan en pro del mejoramiento de la calidad y productividad?.

Nunca

