



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD
DE LA EMPRESA ATIPANA DEX SAC, SAN MARTÍN DE PORRES,**

2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

ALVA AGUIRRE, JONATHAN RENZO

ASESOR

Mg. FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don:
Alva Aguirre Jonathan Renzo

cuyo título es:

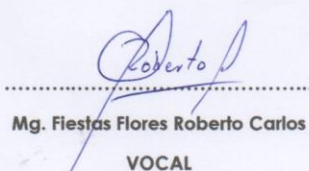
"GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA
ATIPANA DEX SAC, SAN MARTÍN DE PORRES, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número) TRECE (letras).

Lima, 10 de Julio 2018.


.....
Dr. Tantalean Tapia Iván Orlando
PRESIDENTE


.....
Dr. Costilla Castillo Pecho Constante
SECRETARIO


.....
Mg. Fiestas Flores Roberto Carlos
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

A mi familia: Mi querido padre *Marco Alva*, mi hermosa madre *Lucía Aguirre* y mi ocurrente hermanita *Gretel Alva* que, sin su perseverancia, esfuerzo y constante ayuda, no habría podido culminar mi trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

A toda mi hermosa familia, a mi asesor por su paciencia, a mis queridos amigos y compañeros de trabajo que me ayudaron de forma directa o indirecta para que me titule. Gracias por creer en mí.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jonathan Renzo Alva Aguirre con DNI N.º 47181020, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



Jonathan Renzo Alva Aguirre

Lima 10 julio del 2018

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administrador.

Jonathan Renzo Alva Aguirre

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	14
1.2.1. Internacionales.....	14
1.2.2. Nacionales.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.3.1. Calidad.....	17
1.3.2. Sistema de Gestión de Calidad.....	20
1.3.3. Norma ISO 9001:2015.....	21
1.3.4. Productividad.....	23
1.4. Formulación del problema.....	25
1.4.1. Problema General.....	25
1.4.2. Problemas Específicos.....	25
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.5.1. Relevancia Social.....	26
1.5.2. Justificación Práctica.....	26
1.5.3. Justificación Metodológica.....	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.6.1. Hipótesis General.....	27
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	27
1.7. Objetivos.....	27
1.7.1. Objetivo General.....	27
1.7.2. Objetivos Específicos.....	27
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño, tipo y nivel de Investigación.....	28
2.1.1. Diseño de Investigación.....	28
2.1.2. Nivel de Investigación.....	28
2.1.3. Tipo de Investigación.....	29
2.2. Variables, operacionalización.....	30
2.2.1. Variable Independiente: Gestión de Calidad.....	30

2.2.2. Variable Dependiente: Productividad.....	30
2.2.3. Operacionalización de variables.....	30
2.3. Población y muestra.....	32
2.3.1. Población.....	32
2.3.2. Muestra.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.4.1. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	32
2.4.2. Validación y confiabilidad del instrumento.....	32
2.4.3. Resultado del cálculo de confiabilidad del instrumento.....	33
2.4.4. Estadísticos de fiabilidad.....	33
2.5. Métodos de análisis de datos.....	34
2.6. Aspectos éticos.....	34
III. RESULTADOS.....	35
3.1. Prueba de normalidad.....	35
3.2. Contrastación de hipótesis.....	36
IV. DISCUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIAS.....	52
VIII. ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Gráfico 1: Ciclo PHVA.....	19
Gráfico 2: Representación esquemática de un proceso.....	22
Tabla 1: Cuadro comparativo de SGC.....	20
Tabla 2: Matriz de <i>Operacionalización Variable 1: Gestión de calidad</i>	30
Tabla 3: Matriz de <i>Operacionalización Variable 2: Productividad</i>	31
Tabla 4: Validación del instrumento.....	32
Tabla 5: Resumen de procesamiento de casos.....	33
Tabla 6: Alfa de Cronbach.....	33
Tabla 7: Prueba de normalidad	35
Tabla 8: Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho.....	36
Tabla 9: Prueba de correlación de variables – hipótesis general.....	37
Tabla 10: Porcentajes estandarizados	37
Tabla 11: Resumen del modelo	38
Tabla 12: ANOVA	38
Tabla 13: Coeficientes	39
Tabla 14: Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 1.....	40
Tabla 15: Resumen del modelo	40
Tabla 16: ANOVA.....	41
Tabla 17: Coeficientes	41
Tabla 18: Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 2.....	42
Tabla 19: Resumen del modelo.....	43
Tabla 20: ANOVA	43
Tabla 21: Coeficientes	44
Tabla 22: Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 3	45
Tabla 23: Resumen del modelo.....	45
Tabla 24: ANOVA.....	46
Tabla 25: Coeficientes.....	46

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de calidad en la productividad de la empresa Atipana Dex S.A.C en San Martín de Porres en el 2018, la población fue de 52 colaboradores de las distintas áreas de la empresa, los datos fueron recogidos mediante la técnica de encuesta y se usó el instrumento denominado cuestionario que contiene 40 preguntas; 20 ítems para la variable independiente Gestión de Calidad y 20 ítems para la variable dependiente Productividad. Los datos fueron procesados por el software estadístico IBM SPSS v25, dando como resultado que existe una correlación positiva considerable de un 79.8% y que la variación de la productividad está explicada por un 79.6% de la gestión de calidad aceptando la hipótesis alternativa (H1) y determinando que existe una influencia positiva alta de la gestión de calidad en la productividad de la empresa.

Palabras clave: gestión de calidad, productividad.

ABSTRACT

The general objective of the research was the influence of quality management on the productivity of the company Atipana Dex SAC in San Martín de Porres in 2018, the population was 52 collaborators from the different areas of the company, the data was collected using the survey technique and used the instrument called questionnaire that contains 40 questions; 20 items for the independent variable Quality Management and 20 items for the dependent variable Productivity. The data were processed by the statistical software of IBM SPSS v25, resulting in a considerable positive correlation of 79.8% and that the variation in productivity is explained by a 79.6% of the acceptable quality management of the alternative hypothesis. (H1) and determine that there is a positive influence of quality management on the productivity of the company.

Keywords: quality management, productivity.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional, la necesidad de obtener la tan preciada calidad ha aumentado y se ha hecho mucho más compleja y solicitada. Muchas empresas caen en banca rota antes de los 3 años y esto se debe en gran mayoría al mal manejo de la calidad; la mayoría se enfoca en producir, vender y ganar más sin importar la satisfacción tanto del cliente interno y externo. Desde hace algunas décadas se vino desarrollando y aplicando el concepto de calidad; un concepto que va más allá de las barreras actuales existentes como el miedo o temor al cambio y la importancia que se le debe dar al consumidor final o cliente.

Constantemente se debe mejorar el producto y/o servicio, asimilando nuevas ideas; dejando de lado el temor al fracaso, eliminando algunas barreras que impiden el liderazgo, la innovación, la mejora continua, el sentimiento del compromiso de las personas hacia una empresa. Actualmente la mayoría de empresas que ya cuentan con una gestión de calidad óptima son las transnacionales dejando de lado a las pequeñas y medianas.

En el Perú, a partir de la década de los 80's se le dio mucha más importancia a la calidad, llegando a considerarse como una herramienta muy importante en cualquier gestión empresarial. En el año 1989 nace el CGC (Comité de Gestión de la Calidad), cuyo fin es fomentar el desarrollo de la calidad en las empresas peruanas. Actualmente dicho comité está formado por más de 25 organizaciones empresariales y educativas.

En los 90's el Perú estaba decidido en insertarse al comercio internacional, es por ello que el gobierno de aquel entonces fomentó la libre circulación de bienes importados como nacionales; la idea era buena, pero como en muchos aspectos de nuestra historia, en la práctica no se hizo del todo bien. No establecieron estándares mínimos de calidad generando que la informalidad toque su punto máximo haciendo que productos de muy mala calidad se encuentren en todos los mercados peruanos.

Felizmente no todo estaba perdido, las grandes empresas fueron las primeras en certificarse con las normas ISO 9001, inclusive ya un grupo hablaba de la ISO 14000. Esto hizo que las empresas medianas también participen de esta corriente que hasta el día de hoy no ha parado y se espera que no termine.

A nivel específico; actualmente toda clase de empresa sin importar el rubro en el que se encuentre debe contar con un SGC capaz de brindar un servicio y/o producto de calidad, debe realizar una gestión de calidad capaz de poder diferenciarse de otras empresas obteniendo una ventaja significativa sobre la competencia, ya que para poder internacionalizarse primero debe demostrar que cumple con los estándares de calidad y sobre todo el nivel de control que tiene de sus procesos.

Es por ello que ATIPANA DEX, una empresa dedicada a la distribución de productos masivos no se quiere quedar atrás en vista que la competencia directa ya cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado. En la presente investigación daremos a conocer si realmente existe influencia significativa de la Gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 en la productividad de la empresa, para saber si la gerencia opta en certificarse con la ISO en un futuro próximo.

Entonces, ¿Cómo influye la Gestión de Calidad en la Productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018?

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Sánchez (2014), en su tesis “El impacto de la calidad total y la productividad en empresas de construcción”, que sirvió para obtener el grado de Licenciado en Ingeniería Civil en la Universidad de las Américas, México. El autor tuvo como objetivo exponer los conceptos de calidad y productividad enfocados a las empresas constructoras, en cuanto al método; la investigación fue descriptiva, transversal - correlacional de tipo cuantitativa. Se concluyó que el uso oportuno de un sistema de gestión de calidad permite identificar los procesos que generan problemas durante la ejecución de tareas, fortaleciendo la mejora continua y de esa forma evitar costos innecesarios incrementando la productividad.

Velásquez (2013), en su trabajo de investigación “Diagnóstico e implementación de las bases de un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la universidad la Gran Colombia, seccional Armenia”, tesis que sirvió para obtener el grado de Administrador de Empresas en la Universidad La Gran Colombia en Colombia; indica que el método usado en esa investigación fue probabilístico simple con un enfoque cuantitativo. El autor hizo un diagnóstico de la Biblioteca en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, el objetivo que tuvo fue establecer la base conceptual para la implementación del SGC. Se concluyó que: 1). -Dada la ausencia de un sistema de gestión de calidad los indicadores que se manejaban antes de implementar la ISO eran superfluas y no mostraban la realidad. 2). -Enfocarse rigurosamente en crear nuevos procesos que ayuden en mejorar la eficiencia de la empresa.

Sánchez (2014), en su investigación “Implementación del sistema de gestión de calidad, en base a la norma ISO 9001:2008”, tesis para obtener el título de Licenciatura en Ingeniería industrial” en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo en México. Indica que en cuanto a la metodología fue No experimental, tipo transversal, aplicada y el estudio que utilizó fue descriptivo. Su objetivo principal fue obtener la certificación ISO 9001:2008 dentro de la empresa Ferretera Industrial y de Servicios Hidalgo; El objetivo fue que después de que la empresa implemente el SGC, la productividad de ésta aumentará un mínimo de 5%. El autor concluye que como consecuencia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 dentro de la Ferretera Industrial y

de Servicios Hidalgo, se pudo aumentar la productividad en un 5.28% además se logró disminuir en un 2.07% las piezas rechazadas.

Everlett (2016), en su trabajo de investigación “Incremento de la productividad en el área de talleres de la empresa del sector plásticos”, tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Panamá, indica que la investigación es de enfoque cuantitativo, correlacional de diseño transversal. El autor dio a conocer los problemas de productividad más frecuentes en las empresas y se enfocó incrementarla a través de la motivación a los trabajadores. Concluyendo que motivando a las personas y generando compromiso con la empresa lograron disminuir la rotación del personal en un 36.8% y aumentaron la productividad en un 1.4% gracias a los modelos adoptados por la empresa.

Avella (2013), en su trabajo de investigación “Diseño de sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa DICOMTELSA”, que sirvió para obtener el grado de Ingeniero Industrial en la Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá en Colombia indica que el método de este trabajo fue Descriptivo de corte transversal en donde se llegó a formar otra perspectiva sobre los indicadores de gestión asegurando una verdadera Planificación Estratégica. En conclusión, se logró que la empresa DICOMTELSA aumentara su capacidad instalada gracias al mejor manejo de sus procesos y se determinó que la relación entre productividad y la implementación de un SGC es directamente proporcional.

1.2.2. Nacionales

Lalangui y Alcalde (2016), en su trabajo de investigación “Modelo de evaluación del desempeño de 360° para la mejora de la gestión del recurso humano, en la empresa MW BUSINNES S.A.C. de Chiclayo en 2014”, tesis para optar el título de Ingeniero Comercial en la Universidad de Lambayeque en Perú indica que la investigación es exploratoria – cualitativa, y utilizaron como instrumento el cuestionario. Luego de diseñar el modelo de evaluación del desempeño o productividad 360° para MW BUSINESS S.A.C, lo aplicaron y como resultado dio que el desempeño global para los trabajadores es regular; concluyendo que los colaboradores deben contar con un plan de mejora de su productividad en donde deben intervenir sus jefes para realizar acciones de mejora,

también señalan que se debe capacitar al personal, a fin de dar un servicio de calidad y lograr el compromiso con la empresa.

Cruzado (2014), en su tesis “Propuesta de modelo de gestión de mantenimiento enfocado en la gestión por procesos para la mejora de la productividad y la competitividad en una asociatividad de Mypes del sector textil”, para optar el grado de Ingeniero Industrial por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, señala que la investigación es de enfoque cuantitativo semi experimental. El autor comenta que los objetivos de la gestión por procesos son maximizar la productividad del personal y aumentar los trabajos programados para disminuir las acciones correctivas, concluyendo que la gestión por procesos ayuda a mejorar la productividad y competitividad de una Mype.

Rosales (2015), en su investigación “Gestionar la calidad por procesos para mejorar la competitividad en la empresa Global Plastic S.A.C, Los Olivos 2015”, tesis para obtener el título profesional de ingeniero industrial de la Universidad Cesar Vallejo, señala que su trabajo es de tipo descriptivo, aplicada con enfoque cuantitativo. El objetivo general del trabajo es determinar la medida en que la calidad del proceso mejora la competitividad del área e Inyectado en la empresa Global Plastic S.A.C. 2015; concluyendo que la calidad de los procesos mejoró significativamente la competitividad de la empresa.

Ugaz Luis (2014), en su trabajo de investigación “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías”, tesis para optar el título de Ingeniero Industrial en Pontificia Universidad Católica del Perú. Indica que su investigación es de enfoque cuantitativo de diseño transversal. El autor tiene como objetivo analizar la realidad actual de la empresa y diseñar e implementar en base a ello un sistema de gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2008, concluyendo que implementando el ISO 9001:2008 se tendrán los procesos claves mejor organizados y estandarizados lo que llevará a un incremento de la productividad además la creación de una nueva perspectiva de calidad en la empresa logró que los costos ocultos disminuyan un 15%.

Tito (2013), en su trabajo de investigación “Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana”, tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias Administrativas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima señala que la investigación tiene un enfoque cualitativo de corte

transversal, el objetivo de la investigación es demostrar que una gestión por competencias de una empresa del sector calzado tiene un fuerte impacto en su productividad laboral. Para eso el autor explica que las competencias deben ser enseñadas a nivel universitario para que el desempeño de los trabajadores sea óptimo y elevar la productividad. En conclusión, el autor según los resultados, indica que sólo el 26% del total de empresarios, tienen estudios superiores y el 74% restante sólo básica; lo que afecta fuertemente a la productividad de su empresa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad

Según San Miguel (2014), la gestión de calidad es la suma en conjunto de pequeños sistemas formando la estructura organizacional, los procedimientos y los insumos necesarios para confirmar que todo los productos y servicios ofrecidos a los clientes superen sus expectativas y satisfagan sus necesidades.

Según Miranda (2014), dice “Una herramienta estratégica empresarial que requiere involucrar a toda la organización”, haciendo énfasis en que el factor humano y la forma de relacionarse, son la clave en toda gestión de calidad; dejando de lado y restándole importancia al empleo de técnicas estadísticas.

“La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y no previsto sobre las partes interesadas pertinentes” (ISO 9000:2015, p.7)

Para Sosa (2013), la gestión de calidad es mejor tratada bajo la norma ISO 9001 ya que esta es una norma estandarizada internacionalmente que detalla los requerimientos y recomendaciones para la valoración y diseño de una gestión que asegure el cumplimiento de requerimientos solicitados por sus clientes.

Edwards W. Deming lo define como “Grado predecible de uniformidad y habilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado” (López, 2005, p. 2).

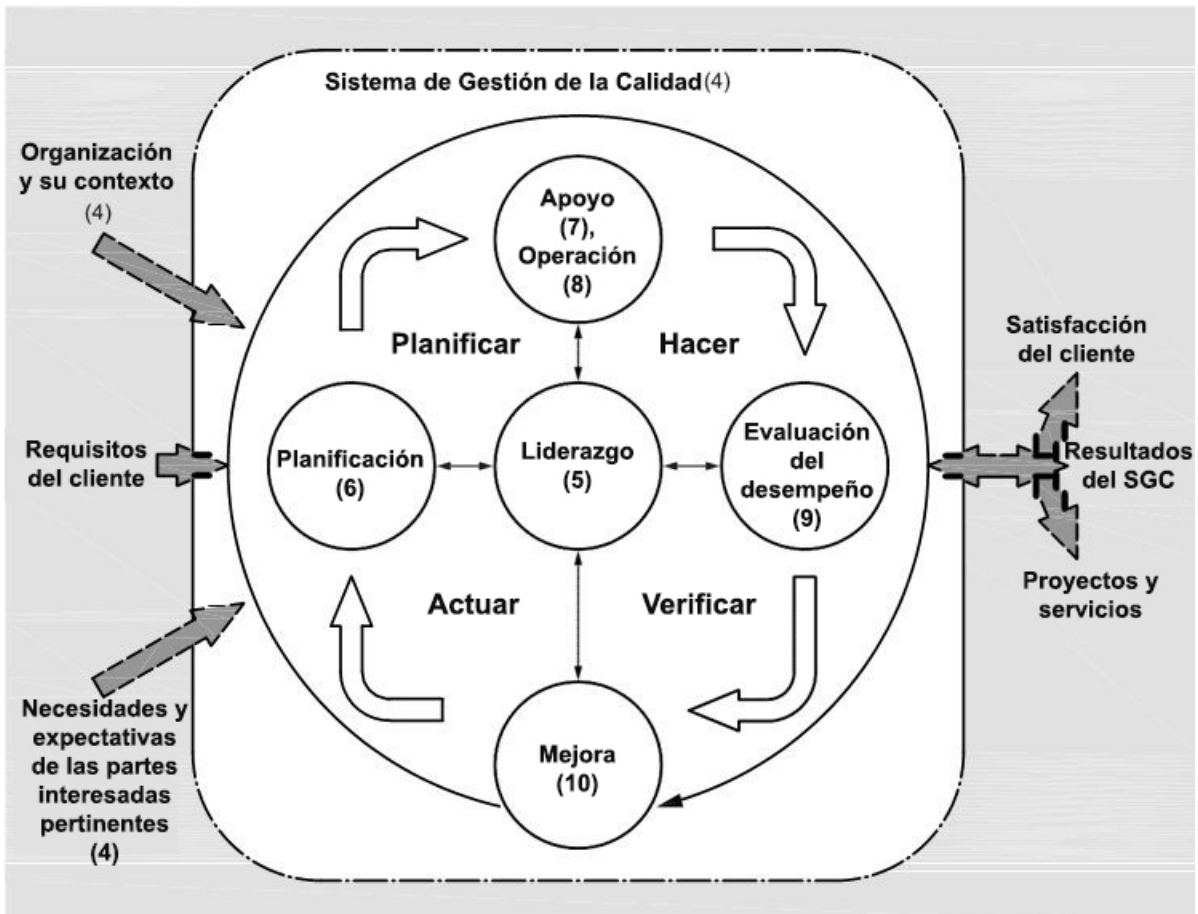
Conforme han pasado los años la calidad ha adquirido distintas definiciones y perspectivas que han ido cambiando constantemente. Pero siempre hay algo que han tenido en común: conocer las necesidades de los clientes para poder satisfacerlos con los servicios y/o productos brindados por una empresa.

Mejora continua - El Ciclo de Deming (PHVA/PDCA)

Mora (2013), explica que se usa el ciclo de Deming para minimizar o eliminar los impactos cuando escasea la calidad. En cuanto a los procesos, es de gran ayuda ya que permite entender la relación del cliente y el proveedor, impulsando la sinergia entre todas las áreas. El ciclo Deming o también conocido el ciclo de mejora continua es constante, por lo que no tiene fin, es por eso que señala que siempre habrá algo que mejorar dentro de la empresa alcanzando la efectividad del desempeño.

Bonilla (2015), expone que es una estrategia utilizada por muchas empresas para incrementar la satisfacción de los clientes y el desempeño de sus procesos. Se conforman por programas de uso de recursos y de acción; sobre todo pueden implementarse en los niveles tácticos, estratégicos y operativos de la organización. La mejora continua dirige a los colaboradores de la empresa a aumentar de forma sistemática los niveles de calidad y productividad, mejorando los índices de satisfacción de los consumidores y clientes; minimizando los tiempos y costos.

Gráfico 1: PHVA



(Fuente Norma Internacional ISO 9001-2015 Traducción oficial (2015, p.9))

En conclusión, se puede decir que la calidad es un producto o servicio que debe tener ciertas características y cumplir requisitos, para la satisfacción del consumidor/cliente con una utilidad que cubra dicho fin.

1.3.2. Sistema de Gestión de Calidad

International Organization for Standardization (2014), dice que la aplicación de un SGC es principalmente una opción estratégica para una empresa que puede aumentar su desempeño y brindar una sólida base para las iniciativas del sostenible desarrollo.

Los principales beneficios de implementar un SGC basado en la ISO 9001 para una empresa son: Facilitar oportunidades que incrementen la satisfacción de los clientes, encontrar riesgos y oportunidades referentes a los objetivos de la empresa, contar con la capacidad de ofrecer servicios y productos que cumplan los requisitos del cliente, las normas legales y reglamentos vigentes.

De Nieves y Ros (2016), además dice que los altos mandos deben crear una cultura organizacional óptima para fomentar la calidad a través de planteamientos de políticas de calidad, afirmar que el SGC debe tener objetivos ya establecidos para que tenga coherencia y pueda ser efectivo. En la actualidad hay variedad en modelos de SGC depende de cada empresa adecuar el más conveniente a su realidad.

Ellos realizaron un análisis comparando algunos modelos existentes de Gestión de Calidad:

Tabla 1: Cuadro comparativo de SGC

	Iberoamericano	EFQM	Malcom Baldrige	Deming	ISO 9001
Enfoque	Facilitadores de la organización y resultados, procesos y resultados.	Facilitadores de la organización y resultados, liderazgo, clientes y resultados.	Liderazgo del cliente, apoyo a la organización, medición y benchmarking.	Orientación al cliente, mejora continua, la calidad es determinada por el sistema y los resultados son a largo plazo.	Enfocado al cliente, personas y procesos, liderazgo, compromiso, mejora, toma de decisiones, evidencia y gestión de relaciones.
Sistema de Retroalimentación	1. Enfoque 2. Desarrollo 3. Evaluación y Revisión	4. Enfoque 5. Estrategia 6. Despliegue 7. Evaluación y Revisión	1. Enfoque 2. Desarrollo 3. Evaluación y Revisión	1. Planear 2. Hacer 3. Verificar 4. Actuar	1. Planear 2. Hacer 3. Verificar 4. Actuar
Aplicación geográfica	Ibero América	Europa	EE. UU.	Japón	A nivel mundial
Coste	Medio-Alto	Medio-Alto	Medio-Alto	Elevado	Bajo-Medio

Fuente: De Nieves y Ros (2016, p.3)

Según la tabla 1 en este trabajo usaremos como guía a la norma ISO 9001 ya que es la que se ajusta más a la realidad de la empresa por su costo medio bajo, la estandarización que tiene a nivel mundial y sobre todo por el enfoque que tiene al cliente, procesos, mejora continua y gestión de relaciones son fuertemente aceptadas a la gran mayoría de países.

1.3.3. Norma ISO 9001:2015

Al respecto Cárdenas (2017), explicó que la norma ISO 9001:2015, es la base del SGC pues son normas de naturaleza internacional creadas con un fin: hacer que la efectividad de la empresa aumente. Además, señaló que dichas normas permiten tener una mejor administración de mejoras en los servicios y productos de la empresa.

International Organization for Standardization (2014), indica que es una norma creada por el TC/176 y adopta un enfoque a procesos, la mejora continua y sobre todo mejorar la eficiencia de un SGC basado en ciertos requisitos exigidos por la norma. La gestión y entendimiento de los procesos que se interrelacionan como un sistema dentro de la organización ayuda a la eficacia y eficiencia de la empresa en el cumplimiento de los objetivos previstos.

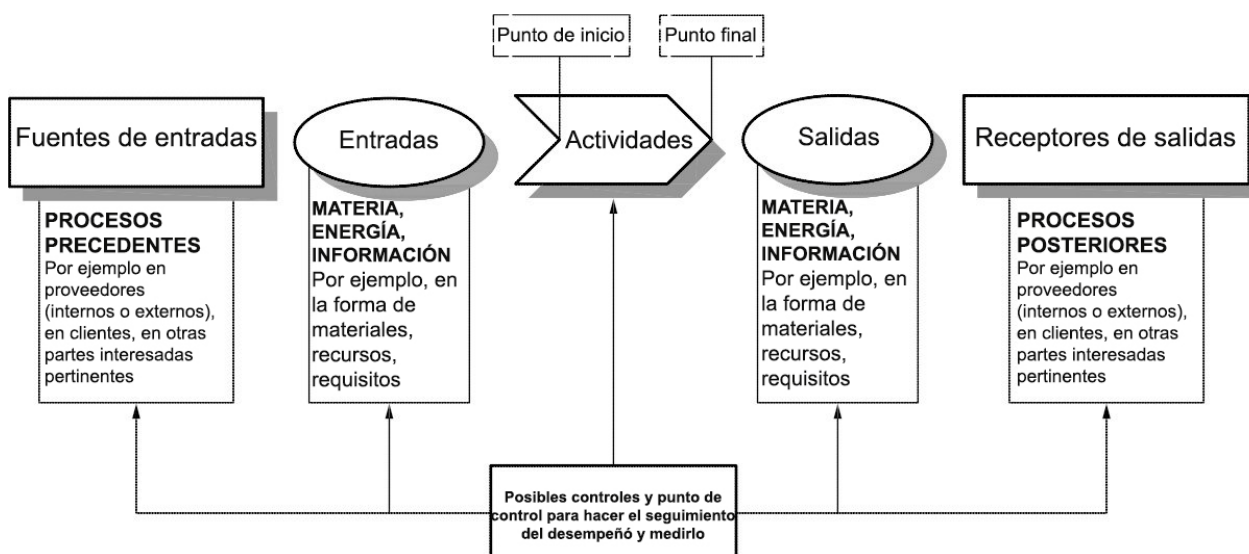
El enfoque a procesos permite conocer las interacciones que existe entre la definición y la gestión sistemática de los mismos, con la finalidad de llegar a cumplir los resultados previstos de acuerdo a la política de calidad que haya adoptado la empresa.

La gestión del sistema en conjunto puede alcanzarse usando el ciclo de Deming con un enfoque basado en minimizar riesgos y aprovechar las oportunidades que se presenten.

Enfoque a procesos

Puga y Rodríguez (2013), los autores afirman que para cumplir los objetivos a largo plazo de la organización se deben usar las ventajas del enfoque a procesos que pueden ser encontrados al implementar un sistema de gestión por procesos, además de otorgar una visión actualizada de la empresa que ayuda a hallar algunos procesos críticos que deben ser verificados y solucionados.

Gráfico 2: Representación esquemática de un proceso



Fuente: Norma Internacional ISO 9001-2015 Traducción oficial

International Organization for Standardization (2014), dice que la norma se basa en 7 principios los que detallaremos a continuación:

-Enfoque en el cliente

Indica que el objetivo principal es satisfacer lo que necesite el cliente, sobre todo siempre tratar de superar las perspectivas del cliente. El éxito se alcanza cuando la empresa conserva la confianza y conoce las necesidades actuales y futuras del cliente.

-Liderazgo

Los jefes y altos mandos de la organización deben crear condiciones en donde las personas de la empresa sean partícipes en los logros y objetivos de la misma. Es necesario que la empresa alinee sus recursos, procesos, estrategias y políticas para conseguir sus objetivos.

-Compromiso de las personas

Es imprescindible que la empresa cuente con colaboradores comprometidos, empoderados y competentes ya que este factor es esencial para aumentar la capacidad de la empresa y generar valor. Tanto como el empoderamiento, el reconocimiento y la mejora de la competencia facilitan el compromiso de los colaboradores para cumplir los objetivos de la calidad de la empresa.

-Enfoque a procesos

Para lograr resultados más sólidos se necesita entender las actividades y el cómo se relacionan los procesos coherentemente con eficacia y eficiencia. El SGC se conforma de procesos que se relacionan entre sí, el entendimiento de cómo se llega a los resultados permite llevar la optimización del rendimiento de la empresa.

-Mejora continua

Las empresas con mayor éxito, son las que llevan un enfoque continuo de mejora, es muy importante e imprescindible que la empresa mantenga los niveles de rendimiento y sea capaz de reaccionar oportunamente a los cambios externo e internos para crear nuevas oportunidades.

-Toma de decisiones basada en la evidencia

Los resultados deseados tienen una mayor probabilidad de ser alcanzados, si las decisiones se realizan en base al análisis y evaluación de datos,

Tomar decisiones puede llegar a ser un proceso que genere cierta incertidumbre, volviéndose más complejo, pero deben ser tomados de la forma más confiable posible.

-Gestión de las relaciones

Para que la empresa pueda llegar a tener éxito sostenido, debe gestionar sus relaciones pertinentes como sus proveedores, clientes, etc. Pues estas relaciones son las que influyen directamente en el desempeño y lo optimizan.

1.3.4. Productividad

Para Robbins y Coulter (2018), la definen como la división entre el volumen total de bienes y la cantidad de recursos usados para crear esa producción. Adicionando se puede decir que la productividad sirve para calcular el rendimiento de la empresa, pero también se debe tener presente que está condicionada por el perfeccionamiento de habilidades del factor humano.

Kopelman, R. (2014), indica que es un concepto de sistemas y se puede aplicar a distintas organizaciones, que se alterna desde una compañía o máquina de alguna industria hasta una persona o una economía a nivel nacional.

Para Koontz y Weihrich (2015), explican que la productividad es la relación entre los servicios y/o bienes producidos y la cantidad de insumos utilizados. En la industria, la productividad ayuda a evaluar la eficiencia de las máquinas, los equipos de trabajo, los talleres y a los trabajadores.

Según Deming (1989), la productividad se define como la relación entre la cantidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

Factores influyentes

Schroeder (2013), dice que los factores más influyentes son; la tecnología, políticas de estado, la inversión, el desarrollo y la investigación, también menciona que existen factores directos que permiten mejorar la productividad, estos son:

Factores duros

- Tecnología
- Producto
- Materiales y energía
- Planta y equipo

Factores blandos

- Personas
- Organización y sistemas
- Métodos de trabajo
- Estilos de dirección

Eficacia

Rodríguez, P. (2015), señala que la eficacia es completamente independiente de la cantidad de recursos (dinero, tiempo) usados. Quiere decir que, en este caso, un empleado siendo eficaz puede que para realizar un informe en software se demore muchos días, porque pase lo que pase, él lo termina. Igualmente, otro trabajador, que puede ser una vendedora muy eficaz, porque todos los cierres de ventas logran cumplir sus objetivos mensuales; pero en la organización donde trabaja, nadie ha analizado si dichas ventas son rentables o no.

Eficiencia

Rodríguez, P. (2015), tiene directa relación con los recursos usados. Si los recursos se aplican de manera óptima y adecuada, se está siendo eficiente, a pesar que esto no signifique que lleguemos a los resultados trazados, es decir no se esté usando la eficacia. Como ejemplo, se puede tener un empleado eficiente, que usa de manera correcta los recursos de la empresa, pero no tiene la capacidad de cumplir las tareas en los plazos establecidos.

Efectividad

Rodríguez, P. (2015), expone que es la medida de la calidad respecto a los objetivos logrados. Para alcanzarla, se debe sumar la eficiencia y la eficacia. Es decir, la efectividad es el grado de cumplimiento de los objetivos proyectados con el nivel ideal de recursos utilizados.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo influye la gestión de calidad en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cómo influye el compromiso de las personas en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018?

¿Cómo influye el enfoque a procesos en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018?

¿Cómo influye la mejora continua en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1 Relevancia social

Hernández, Fernández y Baptista (2014) la reconocen de la siguiente forma “¿Cuál es su trascendencia para la sociedad?, ¿quiénes se beneficiarán con los resultados de la investigación?, ¿de qué modo? En resumen, ¿qué alcance o proyección social tiene?” (p.40).

Al llevar a cabo esta investigación se pretende beneficiar a los clientes y colaboradores de la empresa Atipana Dex S.A.C y servirá como ejemplo para otras distribuidoras pues gracias a esta investigación se puede conocer el impacto directo que tiene la gestión de calidad en la productividad, esto nos ayuda a la reducción de costos y mejorar la rentabilidad de la organización.

1.5.2. Justificación Práctica

Con la tesis llevada a cabo, se pretende ayudar a resolver la problemática de calidad en algunas empresas, específicamente a la empresa Atipana Dex SAC, pues conociendo los resultados de la investigación se pueden poner fin a problemas dentro de la organización.

1.5.2. Justificación Metodológica

Hernández, Fernández y Baptista (2014) la reconocen de la siguiente forma “¿La investigación puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos?, ¿contribuye a la definición de un concepto, variable o relación entre variables?, ¿pueden lograrse con ella mejoras en la forma de experimentar con una o más variables?, ¿sugiere cómo estudiar más adecuadamente una población?” (p.40).

Esta investigación utilizó métodos científicos comprobados, se aplicó la técnica de encuesta a través de la creación de instrumentos, en este caso un cuestionario que contiene 20 ítems para la variable Gestión de Calidad y 20 para la variable Productividad. A fin de determinar la influencia que existe entre dichas variables.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

H_g: La Gestión de Calidad influye significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

H₁: El Compromiso de las Personas influye significativamente en la Productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018.

H₂: El Enfoque a Procesos influye significativamente en la Productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018.

H₃: La Mejora Continua influye significativamente en la Productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la influencia de la gestión de calidad en la productividad de la empresa ATIPANA DEX S.A.C, San Martín de Porres, 2018.

1.7.2. Específicos

Determinar la influencia del compromiso de las personas en la Productividad de la empresa ATIPANA DEX S.A.C, San Martín de Porres, 2018.

Determinar la influencia del enfoque a procesos en la productividad de la empresa ATIPANA DEX S.A.C, San Martín de Porres, 2018.

Determinar la influencia de la mejora Continua en la productividad de la empresa ATIPANA DEX S.A.C, San Martín de Porres, 2018.

II. MÉTODO

En esta investigación se usó el método hipotético deductivo ya que se han formulado hipótesis a partir de conceptos generales para luego contrastarlas y llegar a explicaciones específicas.

Bernal (2010) explica que “Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis del postulado comprobando su validez para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”.

2.1. Nivel, diseño y tipo de investigación

2.1.1. Nivel de investigación

De alcance explicativo

La investigación es de alcance explicativo ya que su objetivo es medir el nivel de influencia entre Gestión de Calidad y Productividad.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) dice “Los estudios de alcance explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales”

2.1.2. Diseño de investigación

No experimental

La investigación tiene un enfoque cuantitativo y su diseño es no experimental dado que no se manipula ninguna variable de estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostienen que “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.152).

Transversal

Es transversal porque se recolectan y se analizan los datos en un tiempo determinado.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154)

2.1.3. Tipo de investigación

Aplicada

El tipo de investigación de este trabajo es aplicada ya que se busca dar solución a los problemas identificados anteriormente.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiestan que “La investigación aplicada también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, que como ya se dijo requiere de un marco teórico. En la investigación aplicada o empírica, lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas” (p.180).

2.2 Operacionalización de variables

TABLA 2: Matriz de Operacionalización Variable 1: Gestión de calidad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD	<i>Según San Miguel (2010), la gestión de calidad es la suma conjunto de pequeños sistemas formando la estructura organizacional, los procedimientos y los insumos necesarios para confirmar que todo los productos y servicios ofrecidos a los clientes superen sus expectativas y satisfagan sus necesidades.</i>	Compromiso de las personas	Iniciativa	1,2,3	Ordinal
			Compromiso	4,5	
			Trabajo en equipo	6,7,8	
		Enfoque a procesos	Procesos	9,10,11	
			Resultados	12,13,14	
		Mejora continua	Capacitación	15,16	
			Técnicas	17,18	
			Innovación	19,20	

Fuente: Elaboración propia.

TABLA 3: Matriz de Operacionalización Variable 2: Productividad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
PRODUCTIVIDAD	<i>Según Deming (1989), La productividad se define como la relación entre la cantidad de bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.</i>	Eficiencia	Disponibilidad	1,2	Ordinal
			Optimización de recursos	3	
			Cumplimiento de tareas	4, 5	
		Eficacia	Planeamiento	6, 7	
			Recursos	8	
			Cumplimiento de objetivos	9, 10	
			Incremento de personal	11	
		Efectividad	Alcanzar metas	12, 13, 14	
			Rendimiento	15, 16	
			Cumplimiento de normas	17,18	
			Valor agregado	19, 20	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población de la empresa ATIPANA DEX S.A.C distrito de San Martín de Porres en el año 2018 es de 52 colaboradores de las diversas áreas.

2.3.2. Muestra

En esta investigación no se utilizó muestra debido a que la población es pequeña y se trabajó con la totalidad de ella.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica usada en esta investigación es la encuesta y el instrumento es un cuestionario que contiene 40 preguntas, 20 ítems para la variable independiente Gestión de Calidad y 20 ítems para la variable dependiente Productividad.

2.4.2. Validación y confiabilidad del instrumento

La validación del instrumento usado en esta investigación fue sometido a juicio de expertos. En este caso fueron docentes de la Universidad César Vallejo.

Tabla 4: Validación del instrumento

Grado de estudio	Nombre del experto	DNI
Magister	Alva Arce, Rosel César	10487368
Doctor	Costilla Castillo, Pedro	09925834
Magister	Rosales Dominguez, Edith	25703679

El cuestionario se elaboró en base a 40 preguntas, bajo la escala de Likert y se aplicó a los colaboradores de las áreas de la empresa ATIPANA DEX, con el fin de poder conocer la percepción de los mismos.

2.4.3. Resultado del cálculo de confiabilidad del instrumento

De acuerdo a los resultados obtenidos en programa SPSS v.25 se ha logrado el índice de confiabilidad para la variable Gestión de calidad un 0.929 y para la variable Productividad un 0.949 lo que significa que el instrumento es de fuerte confiabilidad.

2.4.4. Estadísticos de fiabilidad

Tabla 5: Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	52	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	52	100,0

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

Tabla 6: Alfa de Cronbach para variable Gestión de calidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,929	,949	20

Tabla 7: Alfa de Cronbach para variable Productividad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,949	,969	20

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos fueron procesados utilizando el paquete estadístico SPSS v.25. Utilizando la estadística descriptiva, la prueba de normalidad, correlación de Spearman, el resumen de modelo, Anova y coeficientes.

2.6. Aspectos éticos

En este trabajo de investigación se tuvo en cuenta la preocupación por el aspecto ético que encierran los estudios en los que participan seres humanos; por lo que, se protegerá la privacidad e identidad de las personas que participen.

Por último, en el estudio realizado se tiene en cuenta la veracidad de los resultados; la autenticidad de los autores y fuentes consignadas, ya que para las citas y referencias están conforme a la norma APA; además del respeto por el medioambiente, la biodiversidad y la responsabilidad social.

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de Normalidad

Planteamiento de la hipótesis de normalidad

Ho: Las variables gestión de calidad y productividad tienen una distribución normal

H1: Las variables gestión de calidad y productividad son distintas a la distribución normal

Para determinar la distribución de los datos recolectados se realizará el estadístico de Kolmogorov-Simimov ya que la muestra de este estudio es de 52.

Tabla 7: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE CALIDAD	,125	52	,040
PRODUCTIVIDAD	,129	52	,031

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

En la tabla de prueba de normalidad según Kolmogorov-Simimov se observa que la significancia de ambas variables es menor a 0.05. Por lo que se aceptará la hipótesis alternativa de la siguiente forma: Las variables gestión de calidad y productividad son distintas a la distribución normal, deduciendo que para la contrastación de hipótesis se aplicará la estadística NO PARAMÉTRICA con el coeficiente Rho de Spearman.

3.2. Contrastación de Hipótesis

Tabla 8: Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho

Coeficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa grande o perfecta
-0.90	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.50	Correlación negativa moderada o media
-0.25	Correlación negativa baja o débil
-0.10	Correlación negativa muy baja o muy débil
+0.00	No existe Correlación alguna entre las variables o es nula
+0.10	Correlación positiva muy baja o muy débil
+0.25	Correlación positiva baja o débil
+0.50	Correlación positiva moderada o media
+0.75	Correlación positiva alta o considerable
+0.90	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
+1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández et.al. (2005, p.305)

Hipótesis General:

Ho: La Gestión de Calidad no influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018

H1: La Gestión de Calidad sí influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018

Regla de decisión:

- $p > 0,05$, se acepta la H_0
- $p < 0,05$, se rechaza la H_0

Tabla 9: Prueba de correlación de variables – hipótesis general

			Gestión de Calidad	Productivid ad
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Productividad	Coefficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Interpretación:

Observando la tabla 9 de la prueba de Spearman nos damos cuenta que las variables poseen una correlación positiva considerable de 0.798 según la tabla 8. Además, ambas variables en estudio tienen un nivel de significancia(bilateral) menor a 0.05, es decir $0.00 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa como verdadera: La gestión de calidad sí influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018.

Regresión lineal

Tabla 10: Porcentajes estandarizados

PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Según (Rivero, 2005, p.240)

Tabla 11: Resumen del modelo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,798 ^a	,796	,792	2,941

a. Predictores: (Constante), Gestión de calidad

INTERPRETACIÓN: En la tabla 11 se ve que R: 0.798 es el mismo valor que se calculó en el coeficiente de Spearman confirmando una vez más que existe una correlación positiva considerable según la tabla 8 y además el R cuadrado nos muestra que la variación de la productividad está explicada por un 79.6% de la gestión de calidad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018. La tendencia es alta según la tabla 10.

Tabla 12: ANOVA

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1690,184	1	1690,184	195,402	,000 ^b
	Residuo	432,490	50	8,650		
	Total	2122,673	51			

a. Variable dependiente: Productividad

b. Predictores: (Constante), Gestión de calidad

INTERPRETACIÓN: Según los resultados de la tabla 12, podemos ver que la significancia es 0.000 ($0.000 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo que La Gestión de calidad sí influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018.

Tabla 13: Coeficientes

		Coeficientes^a				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	15,343	5,199		2,951	,005
	Gestión de calidad	,826	,059	,892	13,979	,000

a. Variable dependiente: Productividad

INTERPRETACIÓN: El resultado de la tabla 13 nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal: $Y = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde la productividad es igual a 15.343 y 0.826 que es igual a la gestión de calidad. Resultando $15.343 + 0.826$.

Hipótesis Específica 1:

Ho: El compromiso de las personas no influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018

H1: El compromiso de las personas sí influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018

Regla de decisión:

- $p > 0,05$, se acepta la H_0
- $p < 0,05$, se rechaza la H_0

Tabla 14: Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 1**Correlaciones**

			Compromiso de las personas	Productividad
Rho de Spearman	Compromiso de las personas	Coefficiente de correlación	1,000	,762**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Productividad	Coefficiente de correlación	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Interpretación:

Observando la tabla 14 de la prueba de Spearman nos damos cuenta que las variables poseen una correlación positiva considerable de 0.762 según la tabla 8. Además, ambas variables en estudio tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir $0.00 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa como verdadera: El compromiso de las personas sí influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018.

Regresión lineal**Tabla 15:** Resumen del modelo**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,762 ^a	,783	,779	3,036

a. Predictores: (Constante), Compromiso de las personas

INTERPRETACIÓN: En la tabla 15 se ve que R: 0.762 es el mismo valor que se calculó en el coeficiente de Spearman confirmando una vez más que existe una correlación positiva considerable según la tabla 8 y además el R cuadrado nos muestra que la variación de la productividad está explicada por un 78.3% del compromiso de las personas de la

empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018. La tendencia es alta según la tabla 10.

Tabla 16: ANOVA

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1661,921	1	1661,921	180,349	,000 ^b
	Residuo	460,752	50	9,215		
	Total	2122,673	51			

a. Variable dependiente: Productividad

b. Predictores: (Constante), Compromiso de las personas

INTERPRETACIÓN: Según los resultados de la tabla 16, podemos ver que la significancia es 0.000 ($0.000 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo que El compromiso de las personas sí influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018.

Tabla 17: Coeficientes

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	24,227	4,752		5,099	,000
	Compromiso de las personas	1,789	,133	,885	13,429	,000

a. Variable dependiente: Productividad

INTERPRETACIÓN: El resultado de la tabla 17 nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal: $Y = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde la productividad es igual a 24.227 y 1.789 que es igual al compromiso de las personas. Resultando $24.227 + 1.789$.

Hipótesis Específica 2:

Ho: El enfoque a procesos no influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018

H1: El enfoque a procesos sí influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018

Regla de decisión:

- $p > 0,05$, se acepta la H_0
- $p < 0,05$, se rechaza la H_0 .

Tabla 18: Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 2

			Enfoque a procesos	Productividad
Rho de Spearman	Enfoque a procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,790**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Productividad	Coefficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Interpretación:

Observando la tabla 18 de la prueba de Spearman nos damos cuenta que las variables poseen una correlación positiva considerable de 0.790 según la tabla 8. Además, ambas variables en estudio tienen un nivel de significancia(bilateral) menor a 0.05, es decir $0.00 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa como verdadera: El enfoque a procesos sí influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018.

Regresión lineal

Tabla 19: Resumen del modelo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,790 ^a	,730	,724	3,389

a. Predictores: (Constante), Enfoque a procesos

INTERPRETACIÓN: En la tabla 19 se ve que R: 0.790 es el mismo valor que se calculó en el coeficiente de Spearman confirmando una vez más que existe una correlación positiva considerable según la tabla 8 y además el R cuadrado nos muestra que la variación de la productividad está explicada por un 73.0% del enfoque a procesos de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018. La tendencia es alta según la tabla 10.

Tabla 20: ANOVA

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1548,558	1	1548,558	134,865	,000 ^b
	Residuo	574,115	50	11,482		
	Total	2122,673	51			

a. Variable dependiente: Productividad

b. Predictores: (Constante), Enfoque a procesos

INTERPRETACIÓN: Según los resultados de la tabla 20, podemos ver que la significancia es 0.000 ($0.000 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo que El enfoque a procesos sí influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018.

Tabla 21: Coeficientes

		Coeficientes^a				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	31,199	4,896		6,373	,000
	Enfoque a procesos	2,164	,186	,854	11,613	,000

a. Variable dependiente: Productividad

INTERPRETACIÓN: El resultado de la tabla 21 nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal: $Y = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde la productividad es igual a 31,199 y 2,164 que es igual al enfoque a procesos. Resultando $31,199 + 2,164$.

Hipótesis Específica 3:

Ho: La mejora continua no influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018

H1: La mejora continua sí influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018

Regla de decisión:

- $p > 0,05$, se acepta la H_0
- $p < 0,05$, se rechaza la H_0 .

Tabla 22: Prueba de correlación de variables – hipótesis específica 3**Correlaciones**

			Mejora continua	Productividad
Rho de Spearman	Mejora continua	Coefficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Productividad	Coefficiente de correlación	,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Interpretación:

Observando la tabla 22 de la prueba de Spearman nos damos cuenta que las variables poseen una correlación positiva moderada de 0.574 según la tabla 8. Además, ambas variables en estudio tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir $0.00 < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa como verdadera: La mejora continua sí influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018.

Regresión lineal**Tabla 23:** Resumen del modelo**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,574 ^a	,399	,387	5,052

a. Predictores: (Constante), Mejora continua

INTERPRETACIÓN: En la tabla 23 se ve que R: 0.574 es el mismo valor que se calculó en el coeficiente de Spearman confirmando una vez más que existe una correlación positiva moderada según la tabla 8 y además el R cuadrado nos muestra que la variación de la productividad está explicada por un 39.9% de la mejora continua de la empresa

ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018. La tendencia es baja según la tabla 10.

Tabla 24: ANOVA

		ANOVA ^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	846,591	1	846,591	33,172	,000 ^b
	Residuo	1276,082	50	25,522		
	Total	2122,673	51			

a. Variable dependiente: Productividad

b. Predictores: (Constante), Mejora continua

INTERPRETACIÓN: Según los resultados de la tabla 24, podemos ver que la significancia es 0.000 ($0.000 < 0.05$) por lo que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo que La mejora continua sí influirá significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018.

Tabla 25: Coeficientes

		Coeficientes ^a				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	32,987	9,541		3,458	,001
	Mejora continua	2,102	,365	,632	5,759	,000

a. Variable dependiente: Productividad

INTERPRETACIÓN: El resultado de la tabla 25 nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal: $Y = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde la productividad es igual a 32,987 y 2,102 que es igual al enfoque a procesos. Resultando $32,987 + 2,102$.

IV. DISCUSIÓN

1. La tesis de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de calidad en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC en San Martín de Porres en el año 2018, según los resultados obtenidos se determina que existe una correlación positiva considerable de un 79.8% según la tabla 9 y que la variación de la productividad está explicada por un 79.6% de la gestión de calidad según la tabla 11.

Dichos resultados tienen coherencias con la tesis de Sánchez (2009), con su investigación “Implementación del sistema de gestión de calidad, en base a la norma ISO 9001:2008” por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo de México. Él concluye que existe relación directa entre la calidad total y la productividad, especificando que el uso oportuno de un sistema de gestión de calidad permite identificar los procesos que generan problemas durante la ejecución de tareas y de esa forma evitar costos innecesarios aumentando la productividad un 5.28%.

2. El primer objetivo específico de la investigación fue determinar la influencia del compromiso de las personas en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018, según los resultados obtenidos se determina que existe una correlación positiva considerable de un 76.2% según la tabla 14 y que la variación de la productividad está explicada por un 78.3% de la gestión de calidad según la tabla 15.

Dichos resultados coinciden con la tesis de Everlett (2007), en su trabajo “Incremento de la productividad en el área de talleres de la empresa del sector plásticos”. Quien concluyó que motivando a las personas y generando el compromiso de las personas con la empresa, lograron disminuir la rotación del personal en un 36.8% y aumentaron la productividad en 1.4% gracias a los modelos adoptados por la empresa.

3. El segundo objetivo específico de la investigación fue determinar la influencia del enfoque a procesos en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018; según los resultados obtenidos se determina que existe una correlación positiva considerable de un 79% según la tabla 18 y que la variación de la productividad está explicada por un 73% de la gestión de calidad según la tabla 19.

Los resultados coinciden con la tesis de Rosales (2015), en su trabajo “Gestionar la calidad por procesos para mejorar la competitividad en la empresa Global Plastic S.A.C, Los

Olivos 2015". Quien concluyó que la calidad de los procesos mejoró significativamente la competitividad de la empresa.

4. El tercer objetivo específico de la investigación fue determinar la influencia de la mejora continua en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018, según los resultados obtenidos se determina que existe una correlación positiva moderada de un 57.4% según la tabla 8 y que la variación de la productividad está explicada por un 39.9% de la gestión de calidad según la tabla 23.

Los resultados coinciden con la tesis de Sánchez (2014), en su investigación "El impacto de la calidad total y la productividad en empresas de construcción" por la Universidad de las Américas, México. Concluyendo que el uso oportuno de un sistema de gestión de calidad permite identificar los procesos que generan problemas durante la ejecución de tareas, fortaleciendo la mejora continua y de esa forma evitar costos innecesarios aumentando la productividad.

5. La hipótesis general del presente trabajo fue La Gestión de Calidad influye significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018. Según el resultado obtenido de la prueba de hipótesis analizándolo en base al estadístico de correlación de Spearman y la prueba de regresión lineal, las tablas 9 y 11 muestran que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, existiendo una correlación positiva considerable de un 79.8% entre la gestión de calidad y la productividad.

6. La hipótesis específica 1 fue El compromiso de las personas influye significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018. Según el resultado obtenido de la prueba de hipótesis analizándolo en base al estadístico de correlación de Spearman y la prueba de regresión lineal, las tablas 14 y 15 muestran que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, existiendo una correlación positiva considerable de un 76.2% entre el compromiso de las personas y la productividad.

7. La hipótesis específica 2 fue El enfoque a procesos influye significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018. Según el resultado obtenido de la prueba de hipótesis analizándolo en base al estadístico de

correlación de Spearman y la prueba de regresión lineal, las tablas 18 y 19 muestran que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, existiendo una correlación positiva considerable de un 79% entre el compromiso de las personas y la productividad.

8. La hipótesis específica 3 fue La mejora continua influye significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC en San Martín de Porres en el 2018. Según el resultado obtenido de la prueba de hipótesis analizándolo en base al estadístico de correlación de Spearman y la prueba de regresión lineal, las tablas 22 y 23 muestran que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, existiendo una correlación positiva considerable de un 79% entre el compromiso de las personas y la productividad.

V. CONCLUSIONES

- 1.** Se ha determinado que, sí existe una influencia positiva considerable de la gestión de calidad en la productividad de la empresa Atipana Dex, por ende, concluyo que un buen manejo de la gestión de calidad repercute significativamente en la productividad.
- 2.** Se ha determinado que, sí existe una influencia positiva considerable del compromiso de las personas en la productividad de la empresa Atipana Dex, por ende, concluyo que un buen manejo del compromiso de las personas repercute significativamente en la productividad.
- 3.** Se ha determinado que, sí existe una influencia positiva considerable del enfoque a procesos en la productividad de la empresa Atipana Dex, por ende, concluyo que un buen manejo del enfoque a procesos repercute significativamente en la productividad.
- 4.** Se ha determinado que, sí existe una influencia positiva considerable de la mejora continua en la productividad de la empresa Atipana Dex, por ende, concluyo que un buen de la mejora continua repercute significativamente en la productividad.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda a la Gerencia implementar y certificarse en la norma ISO 9001:2015 ya que las conclusiones de la investigación señalan que influirá significativamente en la productividad de la empresa.
- 2.** Se recomienda a la Gerencia crear un plan de capacitación constantemente a todos los colaboradores de la empresa y hacer talleres sobre los beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la ISO 9001:2015, además realizar coaching empresarial y cursos de liderazgo para fortalecer el compromiso con la empresa.
- 3.** Se recomienda a la Gerencia crear un manual de calidad documentado, en donde figure el alcance del sistema de gestión de calidad, los procedimientos y descripciones de los mismos; además de contener las acciones correctivas, preventivas, control de documentos, registros y de productos no conformes.
- 4.** Se recomienda a la Gerencia crear un comité de calidad encargado de auditar constantemente la gestión de calidad, para minimizar riesgos y evitar posibles procesos que afecten la productividad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avella N. (2010) “*Diseño de sistema de gestión de calidad basado en los requisitos de la norma iso 9001:2008 para la empresa dicomtelsa*”. Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá, Colombia.
- Bonilla E. (2015). *Mejora continua de procesos*. Lima: Fondo Editorial Luz.
- Cruzado, A. (2014). *Propuesta de modelo de gestión de mantenimiento enfocado en la gestión por procesos para la mejora de la productividad y la competitividad en una asociatividad de mypes del sector textil* (Tesis de Pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC, Lima, Perú: Obtenido de <http://goo.gl/f2ULGm>
- Crosby P. (1987). *La calidad no cuesta*. Segunda Edición. México D.F: Continental.
- Cárdenas A. (2017). “*Sistema de gestión de la calidad para la empresa Alimentos balanceados del ecuador*” (tesis). Universidad técnica de Ambato, Ecuador.
- Deming E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Tercera Edición. Madrid: Diaz de Santos Publicaciones.
- De Nieves, C. y Ros, L. (2016). *Comparación entre los modelos de gestión de calidad total: EFQM, Gerencial de Deming, Iberoamericano para la excelencia y Malcom Baldrige. Situación frente a la ISO 9000*. Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena.
- Everlett E. (2016) “*Incremento de la productividad en el área de talleres de la empresa del sector plásticos*”. Universidad de Panamá, Panamá.
- Hernández R., Fernandez C. & Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México D.F: McGraw-hill / Interamericana editores, s.a. de c.v.
- International Organization for Standardization (2014) *ISO 9000:2015 (traducción oficial)* Pdf file. Recuperado de <http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209000%205008.pdf>

- International Organization for Standardization (2014) *ISO 9001:2015 (traducción oficial)* Pdf file. Recuperado de <http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209001%202008.pdf>
- Kopelman R. (2014). *Administración de la Productividad en las Organizaciones*. Primera Edición. México: Editora Interamericana de México S.A.
- Kotler P. & Armstrong G. (2003). *Marketing: Edición para Latinoamérica*. Madrid, España: Editorial PEARSON / Prentice Hall.
- Koontz H. & Weihrich H. (2015). *Essentials of Management*. EEUU: Tata McGraw-Hill Education.
- Lalangui, T. y Alcalde, J. (2016). *Modelo de evaluación del desempeño de 360° para la mejora de la gestión del recurso humano, en la empresa MW BUSINNES S.A.C. de Chiclayo en 2014* (tesis de pregrado). Universidad de Lambayeque, Lambayeque. Recuperado de: <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/43>, el 03/08/2017
- Miranda F., Chamorro A. y Rubio S. (2014). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Delta Publicaciones.
- Miranda Á. (2007). *Migraciones y coyuntura económica del franquismo a la democracia*. España. Editorial de la Universidad Pública de Navarra.
- Nava V. (2005). *¿Qué es la calidad?* Navarra, España: Editorial de la Universidad Pública de Navarra.
- Puga, K., & Rodríguez, S. (2013). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos aplicado a la flota petrolera ecuatoriana* (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://goo.gl/yHrxfl>
- Philip K. (1989). *Social marketing: strategies for changing public behavior*. EEUU. Free Press.
- Quade E. (1989). *Analysis for Public Decisions*. Holanda: Rand Corporation Research Study

- Rodríguez, P. (2015). *Eficiencia, Eficacia y Efectividad* (ii). Página web: <http://www.economiasencilla.com/gestión-empresarial/eficiencia-eficacia-y-efectividad-ii/> fiii,fiiftiiii.
- Robbins S. & Coulter M. (2018). *Management*. Canadá: Prentice Hall.
- Sanchez R. (2014). *El impacto de la calidad total y la productividad en empresas de construcción* (tesis de pregrado). Universidad de las Américas, México.
- San Miguel, P. (2014). *Calidad*. Español 2da edición, PARANINFO, Madrid, España.
- Sanchez M. (2014) “*Implementación del sistema de gestión de calidad, en base a la norma iso 9001:2008*”. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo de México, México DF.
- Schroeder J. (2013). *Visual Consumption*. Canadá: Routledge Taylor Francis Group.
- Sosa P. (2013). *Administración por calidad: Un modelo de calidad total para las organizaciones mexicanas*. México. Editorial Limusa S.A. De C.V.
- Tito, P. (2013). *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana* (tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3155>
- Ugaz L. (2014). “*Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejlás*” . Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Velásquez M. (2013) “*Diagnóstico e implementación de las bases de un sistema de gestión de la calidad en la biblioteca de la universidad la gran colombia, seccional armenia*”. Universidad La Gran Colombia, Colombia.

ANEXOS

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD

El presente cuestionario sirve para medir la Gestión de Calidad y está dirigido los colaboradores de la Empresa ATIPANA DEX SAC. A continuación, encontrará una serie de preguntas, cada una con sus opciones de respuesta, por favor lea atentamente y responda la opción que usted considere más indicada.

Indicaciones:

- ✓ Marcar cada uno de los recuadros según usted crea conveniente.
- ✓ El cuestionario es totalmente anónimo.
- ✓ Responder cada una de las preguntas planteadas.

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

Ítem	INICIATIVA	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
1	¿Los miembros de su coordinación tienen la iniciativa propia de mejorar la calidad de servicio a los clientes?					
2	¿Su jefe directo solicita ideas nuevas para mejorar algún proceso?					
3	¿Cree Usted que hay gran apoyo a la iniciativa de los colaboradores?					

Ítem	COMPROMISO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
4	¿Usted se siente comprometido con Atipana Dex SAC?					
5	¿La empresa se compromete con Ud.?					

Ítem	TRABAJO EN EQUIPO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
6	¿Su jefe directo le da importancia al trabajo en equipo?					

7	¿Es importante el trabajo en equipo para mejorar la productividad?					
8	¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática?					

Ítem	PROCESOS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
9	¿Los procesos que utilizan sus jefes directos influyen en su productividad?					
10	¿Siempre se usan los mismos procesos en la obtención de resultados?					
11	¿Deberían implementarse nuevos procesos para mejorar la productividad?					

Ítem	RESULTADOS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
12	¿Usted considera que se debe evaluar periódicamente la satisfacción de los clientes?					
13	¿Usted considera que se debe medir periódicamente el desempeño del personal?					
14	¿Usted considera que los resultados esperados se reflejan en la satisfacción del cliente?					
Ítem	CAPACITACIÓN	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
15	¿Atipana Dex SAC capacita a su personal constantemente?					
16	¿Opina usted que, capacitando al personal, al menos una vez al mes aumentaría su productividad?					

Ítem	TÉCNICAS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
17	¿Las técnicas comerciales que utilizan para conseguir los resultados son óptimas para la empresa?					
18	¿Ud. Opina que la empresa debe implementar nuevas técnicas basadas en resultados?					

Ítem	INNOVACIÓN	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
19	¿Atipana Dex SAC innova constantemente en la mejora de la calidad del servicio que brinda?					
20	¿Atipana Dex SAC estimula a sus colaboradores a ser innovadores a través de recompensas?					

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

El presente cuestionario sirve para medir la Productividad y está dirigido los colaboradores de la Empresa ATIPANA DEX SAC. A continuación, encontrará una serie de preguntas, cada una con sus opciones de respuesta, por favor lea atentamente y responda la opción que usted considere más indicada.

Indicaciones:

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

- ✓ Marcar cada uno de los recuadros según usted crea conveniente.
- ✓ El cuestionario es totalmente anónimo.
- ✓ Responder cada una de las preguntas planteadas.

Ítem	DISPONIBILIDAD	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
1	¿El personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades?					
2	¿El colaborador se encuentra presto a ayudar en las actividades no programadas?					

Ítem	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
3	¿El colaborador utiliza eficientemente los equipos, materiales, sistemas informáticos y de comunicación?					

Ítem	CUMPLIMIENTO DE TAREAS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
4	¿El colaborador cumple sus tareas utilizando la menor cantidad de recursos?					
5	¿El colaborador tienen que ser monitoreado para el cumplimiento de sus tareas?					

Ítem	PLANEAMIENTO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
6	¿El colaborador tiene conocimiento de los planes estratégicos de la empresa?					
7	¿El colaborador conoce los planes tácticos de la empresa?					

Ítem	RECURSOS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
8	¿Cree Usted que el colaborador utiliza todos los recursos que la empresa le facilita?					

Ítem	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
9	¿Los colaboradores cumplen eficazmente los objetivos planteados por Gerencia?					
10	¿El personal sigue las estrategias para el cumplimiento de los objetivos?					

Ítem	INCREMENTO DE PERSONAL	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
11	¿Cree Ud. que se debe incrementar la cantidad de trabajadores para el cumplimiento de algunas tareas?					

Ítem	ALCANZAR METAS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
12	¿Los jefes inmediatos motivan a los colaboradores para alcanzar las metas mensuales establecidas por la Gerencia?					
13	¿Los trabajadores son sancionados por el incumplimiento de metas programadas?					
14	¿Los colaboradores siguen las estrategias que permiten alcanzar las metas propuestas?					

Ítem	RENDIMIENTO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
15	¿El personal fortalece una cultura de productividad dentro de su equipo de trabajo?					
16	¿El trabajo en equipo genera un mayor rendimiento en beneficio de la empresa?					

Ítem	CUMPLIMIENTO DE NORMAS	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
17	¿Los colaboradores, cuando cumplen las normas ocasionalmente son beneficiados con incentivos no económicos?					
18	¿El personal cumple las normas laborales establecidas por la Gerencia?					

Ítem	VALOR AGREGADO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
19	¿Las habilidades profesionales de los colaboradores ayudan a que se desempeñen mejor en sus funciones?					
20	¿La experiencia previa del colaborador ayuda a incrementar su rendimiento?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ATIPANA DEX SAC, SAN MARTIN DE PORRES, 2018”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD			
¿Cómo influye la Gestión de Calidad en la Productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018?	Determinar la influencia de la gestión de calidad en la productividad de la empresa ATIPANA DEX S.A.C ,San Martín de Porres , 2018	Hg: La Gestión de Calidad influye significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC ,San Martín de Porres , 2018	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
			Compromiso de las personas	Iniciativa	1,2,3	ORDINAL
				Compromiso	4,5	
				Trabajo en equipo	6,7,8	
			Enfoque a procesos	Procesos	9,10,11	
				Resultados	12,13,14	
			Mejora continua	Capacitación	15,16	
Técnicas	17,18					
Innovación	19,20					
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD			
¿Cómo influye el compromiso de las personas en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018?	Determinar la influencia del compromiso de las personas en la Productividad de la empresa ATIPANA DEX S.A.C , San Martín de Porres , 2018	H1: El Compromiso de las Personas influye significativamente en la Productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres , 2018	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
			Eficiencia	Disponibilidad	1,2	ORDINAL
				Optimización de recursos	3	
Cumplimiento de tareas	4, 5					
¿Cómo influye el enfoque a procesos en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres , 2018?	Determinar la influencia del enfoque a procesos en la productividad de la empresa ATIPANA DEX S.A.C, San Martín de Porres , 2018	H2: El Enfoque a Procesos influye significativamente en la Productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC ,San Martín de Porres , 2018	Eficacia	Planeamiento	6, 7	
				Recursos	8	
				Cumplimiento de objetivos	9, 10	
				Incremento de personal	11	
¿Cómo influye la mejora continua en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres , 2018?	Determinar la influencia de la mejora Continua en la productividad de la empresa ATIPANA DEX S.A.C , San Martín de Porres , 2018	H3: La Mejora Continua influye significativamente en la Productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres , 2018	Efectividad	Alcanzar metas	12, 13, 14	
				Rendimiento	15, 16	
				Cumplimiento de normas	17,18	
				Valor agregado	19,20	

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: Gestión de Calidad y su influencia en la productividad de la empresa Alpiana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018
 Apellidos y nombres del investigador: Alva Aguirre Jonathan Renzo
 Apellidos y nombres del experto: Alva Arce José César

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
GESTION DE CALIDAD	COMPROMISO DE LAS PERSONAS	Iniciativa	¿Los miembros de su coordinación tienen la iniciativa propia de mejorar la calidad de servicio a los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Su jefe directo solicita ideas nuevas para mejorar algún proceso?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Compromiso	¿Cree Usted que hay gran apoyo a la iniciativa de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted se siente comprometido con Alpiana Dex SAC?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	¿La empresa se compromete con Ud.?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Su jefe directo le da importancia al trabajo en equipo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ENFOQUE A PROCESOS	Procesos	Resultados	¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Los procesos que utilizan sus jefes directos influyen en su productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Resultados	¿Deberían implementarse nuevos procesos para mejorar la productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted considera que se debe evaluar periódicamente la satisfacción de los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted considera que se debe medir periódicamente el desempeño del personal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted considera que los resultados esperados se reflejan en la satisfacción del cliente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Capacitación	¿Alpiana Dex SAC capacita a su personal constantemente?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	¿Oprima usted que, capacitando al personal, al menos una vez al mes aumentaría su productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>				
Técnicas	¿Las técnicas comerciales que utilizan para conseguir los resultados son óptimas para la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	¿Ud. Opina que la empresa debe implementar nuevas técnicas basadas en resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>				
MEJORA CONTINUA	Innovación	Técnicas	¿Alpiana Dex SAC innova constantemente en la mejora de la calidad del servicio que brinda?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Alpiana Dex SAC estimula a sus colaboradores a ser innovadores a través de recompensas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
FIRMA DEL EXPERTO:			DNI: <u>10487368</u>	FECHA: <u>18/07/2018</u>			

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: Gestión de Calidad y su influencia en la productividad de la empresa Alpiana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018
 Apellidos y nombres del investigador: Alva Aguirre Jonathan Renzo
 Apellidos y nombres del experto: De Castilla Pedro

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINION DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
GESTION DE CALIDAD	COMPROMISO DE LAS PERSONAS	Iniciativa	¿Los miembros de su coordinación tienen la iniciativa propia de mejorar la calidad de servicio a los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Su jefe directo solicita ideas nuevas para mejorar algún proceso?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Compromiso	¿Cree Usted que hay gran apoyo a la iniciativa de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted se siente comprometido con Alpiana Dex SAC?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	¿La empresa se compromete con Ud.?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Su jefe directo le da importancia al trabajo en equipo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ENFOQUE A PROCESOS	Procesos	Resultados	¿Siempre es posible dialogar y tomar decisiones de manera democrática?		<input checked="" type="checkbox"/>	
				¿Los procesos que utilizan sus jefes directos influyen en su productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Resultados	¿Deberían implementarse nuevos procesos para mejorar la productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted considera que se debe evaluar periódicamente la satisfacción de los clientes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted considera que se debe medir periódicamente el desempeño del personal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Usted considera que los resultados esperados se reflejan en la satisfacción del cliente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Capacitación	¿Alpiana Dex SAC capacita a su personal constantemente?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	¿Oprima usted que, capacitando al personal, al menos una vez al mes aumentaría su productividad?		<input checked="" type="checkbox"/>				
Técnicas	¿Las técnicas comerciales que utilizan para conseguir los resultados son óptimas para la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>				
	¿Ud. Opina que la empresa debe implementar nuevas técnicas basadas en resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>				
MEJORA CONTINUA	Innovación	Técnicas	¿Alpiana Dex SAC innova constantemente en la mejora de la calidad del servicio que brinda?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			¿Alpiana Dex SAC estimula a sus colaboradores a ser innovadores a través de recompensas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
FIRMA DEL EXPERTO:			DNI: <u>09925834</u>	FECHA: <u>18-07-18</u>			



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD
DE LA EMPRESA ATIPANA DEX SAC, SAN MARTÍN DE PORRES,
2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

ALVA AGUIRRE, JONATHAN RENZO

ASESOR

Mg. FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018





ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, ROBERTO CARLOS FIESTAS FLORES, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Lima, sede Los Olivos, revisor de la tesis titulada

“GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ATIPANA DEX SAC, SAN MARTÍN DE PORRES, 2018” Del estudiante ALVA AGUIRRE JONATHAN RENZO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de Julio 2018.



Firma

Fiestas Flores, Roberto Carlos

DNI: 16744141

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Yo, ALVA AGUIRRE JONATHAN RENZO, identificado con DNI N° 47181020, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ATIPANA DEX SAC, SAN MARTÍN DE PORRES, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



FIRMA

DNI: 47181020
 FECHA: 18 de julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

Sr. ALVA AGUIRRE JONATHAN RENZO

Trabajo de Investigación titulado:

GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ATIPANA DEX SAC, SAN MARTÍN DE PORRES, 2018

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : **10/07/2018**

NOTA O MENCIÓN : **13**

Lima, 11/02/2019



IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA
Coordinador de Investigación de la EP de Administración