



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA CIVIL CON
MENCION EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN**

Gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora

COVISOL S.A, Chiclayo - 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Ingeniería Civil con Mención en Dirección de Empresas de la Construcción

AUTOR:

Br. César Orlando Yumpo Chuquilin (ORCID: 0000-0002-6947-1498)

ASESOR:

Dr. César Humberto Del Castillo Talledo (ORCID: 0000-0002-8879-7637)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de Empresas de la Construcción

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mis Padres, a mi esposa y toda mi familia, motivo constante para alcanzar mis anhelos, con cariño a ellos.

Agradecimiento

A Dios por haberme concedido la gracia de conocer a mis profesores que me enseñaron el valor del conocimiento y su ejemplo de grandeza profesional, también a mis Amigos de la universidad quienes me prestaron su apoyo que nos permitió aprender en conjunto. Muchas gracias.

Declaratoria de Autenticidad

Declaración de Autenticidad

Yo, CESAR ORLANDO YUMPO CHUQUILIN, estudiante de la Maestría en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la Construcción de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada "Gestión de Calidad y su relación con la Productividad de la empresa constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020".

Declaro bajo juramento que:

- ✓ La tesis es de mi autoría
- ✓ He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- ✓ La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- ✓ Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad e investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Julio de 2020.



.....
César Orlando Yumpo Chuquilin

DNI. 16669611

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION	1
II. MÉTODO	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.2 Operacionalización de variables	12
2.3 Población, muestra y muestreo	12
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5 Procedimiento	14
2.6 Método de análisis de datos	14
2.7 Aspectos éticos	15
III. RESULTADOS	16
3.1. Resultados descriptivos	16
3.2. Resultados correlacionales	18
IV. DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	21
VI. RECOMENDACIONES	22

REFERENCIAS	23
ANEXOS	29
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de Variables	
Anexo 3: Ficha Técnica	
Anexo 4: Instrumento	
Anexo 5: Confiabilidad	
Anexo 6: Certificados de Validez de Expertos	

Indice de tablas

Tabla 1. Niveles de la variable gestión de la calidad y dimensiones	16
Tabla 2. Niveles de la variable productividad y dimensiones	17
Tabla 3. Sistema de hipótesis de la investigación	18

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la variable control administrativo	16
Figura 2. Niveles de percepción de la variable efectividad organizacional	17

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la Gestión de la Calidad y la Productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo - 2020. De enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional, transversal. La muestra empleada fue una población censal de 80 empleados que laboran en la empresa constructora, con instrumentos validados por 02 expertos y una alta fiabilidad. Los resultados nos indicaron la existente de una correlación moderada entre las variables: Rho de Spearman de ,528** y una significación bilateral de ,000, otras investigaciones son compatibles con los estudios y subrayaron para tener una buena gestión de la calidad se debe tomar en cuenta el uso de estrategias, que para una buena gestión de la calidad se debe priorizar la utilización de las normas de calidad y así elevará los índices de productividad en las empresas. La contribución de los autores son estimulantes, pero difieren en los resultados obtenidos puesto que la gestión de la calidad en la empresa constructora COVISOL S.A. presenta un nivel regular de gestión debido a que aún no se implanta un sistema de gestión de la calidad que ayude a mejorar la productividad.

Palabras clave: Gestión, calidad, productividad, cuantitativa, correlacional.

ABSTRACT

The purpose of this research study was to determine the relationship between Quality Management and Productivity of the company Constructora COVISOL S.A, Chiclayo - 2020. With a quantitative focus, non-experimental correlational, cross-sectional design. The sample used was a census population of 80 employees who work in the construction company, with instruments validated by 02 experts and high reliability. The results indicated the existence of a moderate correlation between the variables: Rho de Spearman of, 528 ** and a bilateral significance of, 000, these investigations are compatible with the studies they stressed that in order to have good quality management, the use of strategies must be taken into account, meanwhile, indicated that for the use of good quality management, the use of quality standards should be prioritized and thus raise the indexes. of productivity in companies, contributions are stimulating, but they differ in the results obtained since quality management in the construction company COVISOL S.A. It presents a regular level of management because a quality management system that helps improve productivity has not yet been implemented.

Keywords: Management, quality, productivity, quantitative, correlational.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito de las organizaciones es requisito vital gestionar la calidad con la finalidad de obtener mayor productividad que garantice la calidad, es por ello que muchas empresas cierran porque no cuentan con estándares mínimos de calidad debido al mal manejo de la calidad, la mayoría solo prioriza producir, mayor rentabilidad lo que genera insatisfacción de los trabajadores y clientes. En los países latinoamericanos como Venezuela se gestiona la calidad con la finalidad de captar el gusto y aumentar la satisfacción del cliente, así como el posicionamiento de la marca en el plano de la construcción Sánchez, (2015). En México, se estimó que existe un 40% de empresas constructoras que no tienen Sistema de Gestión de la Calidad que les permita ofrecer mejor productividad y efectividad de los procesos constructivos, la mayoría de las empresas no cuentan con certificado de calidad que garantice la productividad y por ende la competitividad en el mercado de la construcción Fernández, (2012).

Implantar un Sistema de Gestión de Calidad es de vital importancia en una empresa ya sea pequeña o grande para ello se debe reconocer las falencias, ventajas y desventajas que conlleva ofrecer un buen producto, determinando la viabilidad de este sistema fijando sus políticas, objetivos, misión y visión, también mediante Auditorias del sistema permitirán optimizar los procesos y por ende la gestión integral de las empresas en cualquier parte del mundo, Torres (2012). Así mismo esta investigación hace que las empresas optimicen sus recursos a través del ahorro en la mano de obra, materiales o insumos y tiempos en cumplimiento de objetivos en las fechas programadas y así evitar conflictos como penalidades, incompatibilidad entre las gerencias debido a las pérdidas generadas y afectación en las utilidades de la empresa.

En el Perú existen varias empresas constructoras que cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad ya certificadas de acuerdo al Grupo Imagen SAC (2015) mencionó que 1143 certificaciones ISO 9001 fueron emitidas con una tendencia a un aumento de la cifra al avanzar el proceso de perfeccionamiento empresarial y por otra parte hay empresas constructoras que cuentan con una gestión de calidad pero no tiene la certificación, pero realizan controles de calidad en sus procesos productivos basándose en reglamentos dentro del plano constructivo de sus Normas y Especificaciones Técnicas basado en estándares de la ISO 9001 y otros internacionales. Para ello implica incorporar un sistema de Gestión de

la Calidad mediante el uso de herramientas de gestión en los proyectos de construcción donde el compromiso debe asumirse desde la gerencia general, las encargaturas gerenciales y todo el personal, Aguilar (2011).

La empresa constructora es un Concesionario Vial del Sol S.A. (COVISOL) dedicada a la Construcción y Administración S.A. (CASA). Fue instituida el 26 de junio de 2009 con el propósito de asumir todos los derechos y deberes relacionados a la Concesión de la Autopista del Sol de las ciudades de Trujillo, Chiclayo, Piura y Sullana. La carretera es originalmente de una calzada y tiene una extensión de 475 Km. Su construcción facilita el ahorro en los costos de operación de los vehículos de transporte comercial y privado, mayor seguridad para los usuarios de la vía, así como para los pobladores de las ciudades que se beneficiarán con la construcción de las vías de evitamiento.

Es una organización privada que ofrece servicios de construcción, mantenimiento y operación de la infraestructura vial de la Autopista del Sol, estos servicios son avanzados criterios de excelencia y oportunidad, que avalan elevados estándares de calidad y seguridad, protegiendo el medio ambiente y compromiso social. En la constructora la Gestión de la Calidad y la Productividad juegan un rol muy importante, según la percepción de los trabajadores si bien cuentan con una gestión de la calidad regular debido a que no se implementa el Sistema de Gestión de la Calidad, no hay un manejo adecuado de gestión como la calidad y la productividad por lo tanto muchas veces existen atrasos y demoras en cuanto al cumplimiento de objetivos y metas a largo y corto plazo.

Así también los gerentes encargados del área de gestión de la calidad y producción no están capacitados o no toman conciencia de la seriedad de ejecutar los trabajos con calidad pues evidencian desconocimiento, la falta de coordinación o solo manifiestan conocimientos empíricos para poder afrontar los problemas relacionados con la calidad, debido a que no se guían con los parámetros de las normativas, especificaciones técnicas del estudio de Ingeniería del proyecto y manuales de construcción, poniendo en riesgo la productividad (retrasos, reprocesos y doble costes en la ejecución de obras del proyecto) de la empresa esto muchas veces repercute en las renunciaciones obligatorias de los gerentes al actuar sin respeto a las normativas mencionadas salteándose los procesos, sin protocolos laborales y por ultimo sin coordinación con las áreas involucradas Calidad, Productividad y el área de ingeniería de la empresa constructora COVISOL S.A. Chiclayo - 2020. A partir de las razones válidas surge la motivación para realizar este estudio.

Entre los trabajos previos internacionales que han antecedido a esta investigación citaremos a: Guzmán, Tarapuez y Parra (2018) quienes enfatizaron la relación entre los términos estrategia y calidad utilizadas por las empresas ganadoras del premio Colombiano Calidad de la Gestión años 2013 y 2014 para ello realizaron un estudio descriptivo-explorativo a 7 empresas acreedoras de este premio utilizando el método de Análisis de Correspondencias Múltiples que permitió reducir la información en un número limitado de factores y con la menor pérdida posible de información concluyendo que las empresas con estrategia de enfoque y estabilidad se relacionan con los procesos a diferencia de aquellas con estrategia proactiva, diferenciación y crecimiento que se identifican con las modificaciones a los mismos.

Otras investigaciones proponen ecuaciones matemáticas que permitan cuantificar los costos y beneficios que ayuden a implementar proyectos de mejora de la calidad para lo cual la metodología que utilizaron permitió la revisión de información científica online sobre proyectos de mejora de la calidad a su vez aplicaron un diagrama de afinidad y tipología de costos de no calidad para organizar y reunir definiciones e información. Los resultados obtenidos permitieron describir objetivamente la trascendencia de los ítems de costos y beneficios. Finalmente se concluyó que los ítems de costos se resumen en siete ítems y los ítems de beneficios a diez, según la frecuencia con que son citados en la bibliografía que tienen que ver con los proyectos de mejora. Torres y Callegari, (2016).

En tal sentido otros estudios revisan y analizan la norma que regula esta materia ISO 9001 a través de una descripción identificando sus partes y principios en los que se sustentan resultan ventajosos pues la utilización de herramientas de comunicación para mejorar la imagen que proyecta la empresa, aumentando el ingreso al mercado comercial, mejorando la comunicación y satisfacción de los empleados, como también se obtendrá eficiencia en los procesos o actividades en las empresas. En tal sentido los resultados obtenidos demuestran que esta norma brinda beneficios cualitativos (permite identificar fenómenos nuevos que sugieren mejorar el desempeño de los proyectos) y cuantitativos (proporcionan información importante para las decisiones en los proyectos) a todas aquellas empresas que la consideran. Lizarzaburo, (2016)

Para otros autores tales como Ávila (2015) su finalidad fue conocer que herramientas de calidad se emplean en las empresas constructoras de Guayaquil a través de una investigación descriptiva en la que se observó que las empresas de este rubro emplean la gestión de la calidad tomando en consideración el tamaño, organización y gestión administrativa. Así también un problema es ignorar la calidad a fin de reducir costos y tiempo para su puesta en marcha. Otra dificultad es el desconocimiento del manejo de herramientas de calidad que se pueden emplear para la ejecución de funciones de cada miembro de la empresa. Para obtener información sobre el nivel de calidad que brindan las compañías se aplicó una encuesta a 91 personas permitiendo concluyó que el sistema de calidad varía de acuerdo al tamaño de la empresa.

Las empresas constructoras consideran otros conceptos de calidad y productividad, de acuerdo con Sánchez (2015) quien a través de una investigación descriptiva – correlacional concluyó que tener un sistema de calidad adecuado permitirá reconocer aquellos procesos que causen problemas en la realización de tareas esto fortalecerá el desempeño de las funciones evitando gastos innecesarios y aumentando la producción, además la investigación implica observar el comportamiento funcional de un proyecto, por otro lado que implica analizar el comportamiento y atributos con objetividad y sistemáticamente que facilitan la toma de decisiones ambiciosas y medidas en sus respectivos campos de trabajo en todos los niveles de un proyecto.

Trabajos previos nacionales como: Rojas (2018) estableció una relación entre calidad total y productividad para lo cual realizó una investigación descriptivo-correlacional a través de la aplicación de un cuestionario tomado a 60 trabajadores lo que evidenció la correlación positiva bajo de 0.385 entre ambas variables. Esto significó que la gestión es deficiente en esta área. Por su parte Castillejo (2016) determinó que existe una relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de la empresa por lo cual se basó en la recolección de información y la aplicación de instrumentos validados por expertos, el análisis de consistencia alfa de Cronbach y la contrastación de hipótesis mediante el Rho de Spearman rechazando la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna tal cual lo afirma en su trabajo de tesis. Por otro lado, el identificar el nivel de cumplimiento de los factores del TQM en conjunto y su desenvolvimiento dentro de la constructora a través de un estudio descriptivo-cuantitativo, el recojo de información tomada de manera virtual, presencial y

telefónica a 81 empresas. Concluyendo que si se cumple con los factores del TQM mientras que otros factores como la alta gerencia, planeamiento de calidad, diseño de producto, gestión, control, mejora del proceso, preparación, educación y entrenamiento se vienen cumpliendo adecuadamente en tanto que las empresas relacionadas con el sector no cumplen con el factor que regula la calidad. Robalino (2015)

Existe otra relación entre gestión de la calidad y la satisfacción del cliente planteado por Arrascue y Segura, (2016) para su comprobación se realizó una investigación cuantitativa, descriptiva-correlacional se tomó un cuestionario a 90 trabajadores además de un cuestionario de opción única. Los resultados obtenidos concluyeron que si hay una influencia, por ello la importancia de los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa. Al respecto se manifiesta que la satisfacción del cliente implica contar con una adecuada estructura organizacional de la empresa y fomentar el trabajo en equipo en sus trabajadores. Rado, (2019) para ello realizó una investigación descriptiva- correlacional utilizando la encuesta para el recojo de información y el cuestionario donde se percibe la satisfacción o insatisfacción del cliente.

En relación a la variable gestión de la calidad se entiende como un conjunto de características que tiene un producto o servicio obtenidos a través de un sistema de producción que le permite satisfacer los requerimientos del cliente Cuatrecasas, (2012). Hablar de este término implica pensar en la forma como se adecua su uso identificando las anomalías que afectan la producción Juran, (2008) así mismo a su vez considera que la mejora radica en la organización y participación de los miembros que la integran ya que ello ayudará a mejorar la calidad del producto y satisfacer las demandas del cliente. Abril, Enríquez y Sánchez, (2006). Para otros es el camino que conduce a la calidad a través de la coordinación de las actividades y de una buena dirección. Udaondo, (1992). También implica buscar estrategias más eficaces que permitan alcanzar las metas planteadas por lo tanto se deben elegir con su sumo cuidado y no al azar. Álvarez, Álvarez y Bullón, (2006) esto conlleva a contar con un Sistema de Gestión y aseguramiento de la calidad elevando con ello confianza en la planificación las acciones que permitirán brindar un mejor producto.

La detección oportuna de las necesidades del cliente permitirá ofertar mejores productos esto incrementara la posibilidad de aumentar las ventas por lo mismo el contar con un sistema de calidad representa muchas ventajas como: satisfacción del cliente y de los

que laboran en ella, mejora de la producción y solución de las deficiencias que pudieran surgir. Así también considera tres aspectos: expectativas del cliente, productos que cumplan con la finalidad asignada y mejora de la empresa es decir responder a las expectativas previas del usuario puestas en el producto o servicio brindado. Miranda, Chamorro y Rubio, (2014) de ello la empresa debe conocer la opinión de sus usuarios permitiendo establecer acciones e mejora en la organización también se llama valor percibido.

Otros la definen como un conjunto de normas que forman parte de una organización relacionadas entre para una adecuada administración de la calidad y su mejora. Entre las normas mencionadas destacaremos las siguientes: presencia de una estructura organizacional jerarquizada en niveles directivos y de gestión; distribución de las responsabilidades de los trabajadores y departamentos que conforman la empresa, así como los procedimientos que resultantes del plan de control de acciones, recursos tanto técnicos como humanos Tetsuich, (2007). Mientras que para otros autores es un conjunto de manobras planificadas y sistematizadas necesarias para brindar un clima de confianza en la que el servicio o producto que brinden será de calidad Camisón, (2006). Consideró importante la comunicación entre el gerente y sus supervisores la falta de ella significa descontento entre los clientes. Prieto, (2016).

Entre los principios que regulan la gestión de calidad mencionaremos: a) Enfoque al cliente buscando la satisfacción del mismo en cuanto al servicio que recibe afianzando con ello la confianza cliente-proveedor, b) Liderazgo por parte de los que dirigen la empresa, c) Compromiso y empoderamiento por parte de los trabajadores lo que aumentará el progreso de la misma, d) Enfoque a procesos que permitan logros más consistentes y eficaces, e) Mejora continua y toma de decisiones cuando sea necesario. International Organization for Standardization, (2014). Mientras que la (Comité Técnico ISO/TC 176 ,2008) considera ocho principios enfatizando el principio de enfoque en el cliente, busca que satisfacer sus expectativas, principio enfoque basado en procesos refiere que obtiene mejores resultados al gestionar como proceso y por último enfoque basado en hechos para la toma de decisiones busca que analizar la información y datos obtenidos.

Por otro lado esta presenta ciertas características que es necesario mencionar y que son pieza clave para implementar un sistema de gestión de la calidad ya que de su

implementación dependerá el éxito de la compañía:1) Contar con los documentos necesarios que avalen su funcionalidad,2) Asignación de la administración y de los medios requeridos 3) Designar al responsable de la gestión,4) Producción del producto y por último 5) Acompañamiento y monitoreo del trabajo para realizar los reajustes necesarios.(Casadesús ,Heras y Merino, 2005). Para llevar a cabo un adecuado control de la gestión es necesario realizar auditorías cuyo principal objetivo es buscar evidencias de cómo se está llevando a cabo el cumplimiento de la norma. Verdoy, Mahiques, Sagasta y Sirvent, (2006).

En cuanto a los objetivos que busca se enfatiza principalmente en que la empresa funcione de manera sincronizada garantizando con ello la calidad del producto o servicio que brinda considerando los requerimientos y necesidades de sus clientes motivando su interés y curiosidad por conocer que le brinda su proveedor, Vergara, (2000). Un cliente satisfecho es la mejor carta de recomendación para una entidad. López, (2013). También podemos mencionar algunas ventajas de una gestión de calidad es la mejora en la producción y eficacia haciendo las cosas bien a la primera dando al cliente lo que necesita y en donde todos los integrantes se involucren de manera responsable a través del trabajo en equipo y con motivación buscando un bien común. Frente a ello están las desventajas de su aplicación como la demanda de tiempo y mucho trabajo que deberán dar los directivos lo que implica un cambio de mentalidad y por último la resistencia al cambio, a lo desconocido Juran, (2010).

Al respecto la gestión empresarial como parte del desarrollo económico permite planificar los procesos y mecanismos de mejora a fin de disminuir los costos, facilita la competencia y permanencia en el mercado a lo largo del tiempo mejorando su imagen y logrando satisfacer al cliente esto significa incremento en su número. Esto se refleja en la variación de los procesos y reducción de los costos. Bañeras, (2015). Lo interesante de esta fase establece el acceso a comprender mejor las relaciones interpersonales en cualquier clase de organización, entendiendo la evolución de los procesos del medio en el que se desenvuelve el hombre quien ha tenido que pasar por muchas dificultades haciendo de él una persona fuerte dispuesta luchar para poder sobrevivir, desarrollando para ello su inteligencia. Esta evolución lo hemos visto a lo largo de la historia. Rubio y Sandale, (2010)

Con referencia a la primera dimensión, compromiso de las personas implica que el líder debe lograr todos los objetivos de la organización en donde las personas cumplen un

factor esencial y principal ya sea de éxito o fracaso en el logro de las metas planificadas por ello es primordial involucrar y hacer partícipes a los trabajadores en este proceso que se identifiquen con la empresa, es la vinculación a nivel racional emocional y trascendente con la búsqueda del beneficio mutuo en base a una actitud proactiva por ambas partes para mantener la calidad del vínculo a largo plazo es una ventaja competitiva que debe estar en los pensamientos de los directores generales en elevar el compromiso de los trabajadores en el logro de un crecimiento sostenible es decir comprometiéndose a poner todo de sí para alcanzar el éxito organizativo. Horovitz, (2011).

La segunda dimensión considerada enfoque a procesos a diferencia del enfoque antiguo este se centra en las funciones de los nuevos sistemas basándose en el estudio, desarrollo y mejora de los procesos como las actividades y recursos que buscan obtener un resultado o producto el cual busca que satisfacer una necesidad del cliente por tal razón proporciona control sobre los subprocesos y el proceso general resulta una excelente vía para organizar y gestionar la forma en que las actividades laborales crean valor para el cliente, este enfoque considera ciertos aspectos que mencionaremos: acatar los requisitos contemplados en la norma, necesidad que los procesos aporten cierto valor a los objetivos de la empresa, verificación de la eficacia y mejoramiento continuo, enfatiza el hecho de que primero esta satisfacer al cliente. González y Arciniegas, (2016).

Con referencia a la tercera dimensión mejora continua, es un proceso estructurado de todo el personal de la compañía, con el objetivo de aumentar la calidad, la competitividad y la productividad, incrementando el valor para el cliente y la eficiencia en el uso de los recursos se busca la generación de cambios positivos en los flujos de trabajo de las organizaciones, en el seno de un entorno implica revisión constante de los procesos, sistemas y actividades para su replanteamiento en caso lo requieran para brindar un mejor servicio que permita alcanzar las metas planteadas. Drucker, (2010).

Respecto a la segunda variable productividad definiremos como uso eficiente de los recursos ya sea capital, material, laboral entre otros con el fin de producir diversos servicios y bienes. A mayor productividad mejora del rendimiento y servicio que se brinda, Prokopenco, (2009) También es la relación entre el tiempo y los resultados que se esperan lograr. El tiempo es el mejor aliado y está más allá del control del hombre, es decir a menor tiempo en la obtención de resultados mayor productividad. Westwick, (2010) Otra definición

es la relación entre la cantidad y la calidad de los bienes y servicios utilizados, así como los recursos necesarios. Cadena, (2018). Los productos que se obtienen requieren de un tiempo determinado y con un grado de calidad. Para ello se debe evaluar el rendimiento, uso de máquinas, de los equipos de trabajo y de los empleados. Kootz y Weihrich, (2008)

La productividad trae consigo muchos beneficios entre ese centra en el hecho de que puede ser utilizado por gerentes, directores de empresas, economistas, políticos, etc. como un instrumento para establecer comparaciones en la producción en sus diversos niveles económicos. Skinner, (2005). Rentabilidad y producción tienen una relación directa, la rentabilidad de un determinado negocio o producto aumentará cuando se produzca una mejora en la productividad de sus factores o del capital invertido Entonces podemos decir que para que un negocio crezca debe aumentar su rentabilidad y producción Brain, (2003). Hay una relación entre la producción de nivel inferior y la producción basada en el enfoque ascendente las cuales se basan en el conjunto de unidades de producción individuales sean estas industrias o empresas Greene, Khalaf, Sickles, Veall, M. y Voia, (2016).

Entre los factores que podemos mencionar :a) Factores internos son aquellos que se pueden modificar fácilmente, b) factores duros que considera el grado en que el producto satisface al cliente , el cual puede ser mejorado en cuanto al diseño en un tiempo determinado, c) factores blandos tiene que ver con la persona el cual se puede mejorar siempre y cuando se logre la cooperación y compromiso de los trabajadores a través de un sistema de motivación, mejoras salariales y capacitación y preparación constante. Tener flexibilidad para adecuarse a los cambios del mercado y estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías, realizando estudios del trabajo y formación profesional, d) factores externos que tienen que ver con los pagos actuales, inflación, competitividad y comodidad de la población lo que implica un estudio para descubrir cuáles son las causas del crecimiento o disminución de la producción Vásquez, (2013).

Es necesario considerar la importancia de la productividad ya que de ella depende el bienestar de toda la población su mayor o menor incremento repercute en ella. Bonilla, (2015). La mejora de su nivel de vida, de las ganancias así como su distribución nos hace pensar en la productividad como fuente de crecimiento económico, desarrollo social y mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos. Nava, (2005). Al existir un incremento

en la Actividad Productiva, la empresa podrá lanzar al mercado sus productos a precios más bajos que la competencia. Esto le supondrá un incremento de sus ventas de mercado por esa mejora de competitividad. Por lo tanto el término productividad se vincula con la competitividad de los productos de un país. Tracey, (2005)

En cuanto a la primera dimensión eficiencia podemos decir que se relaciona directamente con los recursos usados y de cómo se emplean. Esto significa no siempre se puede decir que un trabajador es eficiente, aunque emplee adecuadamente los recursos de la empresa ya que no los presenta en la fecha indicada. Rodríguez, (2015). En lo referido a la segunda dimensión eficacia se centra en los recursos o logros de resultados con la aplicación de este sistema de producción o control de la calidad en donde los indicadores que se utilizan se orientan hacia el logro de una meta. En tal sentido se utilizan indicadores para control de los objetivos. Aguirre; Albizu; Charterina y Landeta, (2006). Por lo mismo es independiente de la cantidad de recursos que se puedan utilizar ya sea tiempo o dinero porque a pesar de los imprevistos que pueda tener siempre logra cumplir con lo encargado San Miguel, (2014).

Finalmente, la tercera dimensión denominada Efectividad se interesa en saber cómo se emplean los recursos solicitados para obtener los resultados planificados. Boiral, y Roy, (2007). Podemos decir que la eficiencia implica conseguir la meta usando las mejores herramientas para ello; la eficacia es la capacidad de conseguirla incluso si los medios no son los idóneos para ello; y la efectividad qué tanto se logra conseguir del objetivo propuesto al final, es decir que para su logro se requiere unir la eficiencia y la eficacia es decir tiene que ver con el grado de cumplimiento de lo programado. Sosa, (2013).

El interés fundamental del presente trabajo investigativo es encontrar la relación existente entre Gestión de la Calidad y la Productividad en la empresa constructora que sugiera fijar la base estructural de la organización mediante procesos y métodos que posibiliten descubrir las pérdidas o costes generados, optimizando los recursos haciendo uso del aseguramiento de la información apropiada, tomando en cuenta la mejora continua para el sostenimiento en el tiempo de la gestión de la Calidad. Se realizó la pregunta: ¿De qué manera la gestión de la calidad se relaciona con la productividad la empresa, COVISOL S.A. Chiclayo - 2020? Se justificación, ofrecerá teorías referentes y compatibles con el estudio de investigación relacionada a la Gestión de la Calidad y la productividad. En el asunto

metodológico el estudio prosiguió todas las técnicas del método científico, del mismo modo en la elaboración de cuestionarios que podrán ser aplicados por otros. En cuanto al asunto práctico ofrecerá alternativa de solución la necesidad de implementar un sistema de gestión de la calidad con miras al incremento de la productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A, el cual encaminará al cumplimiento de los estándares, instauración de métodos y funciones operativas el cual conllevará a la restauración de un mejor control con apoyo a la ejecución y comparación de los buenos procedimientos constructivos resultan obras calidad con índice deseables de productividad en la empresa.

Se determinó la relación entre la Gestión de la Calidad en la Productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020. Así como se probó la hipótesis: La Gestión de la Calidad se relaciona significativamente con la Productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020 (Ver Anexo 1).

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Según el objeto de estudio resultó Básico o fundamental porque su finalidad es hallar por medio del conocimiento explicar el fenómeno de análisis. Con diseño no experimental descriptivo-correlacional pues decreta el grado de reciprocidad, de corte transversal puesto que se ejecutó en una sola ocasión (Hernández, Placencia, Ramos, Indacochea, Quimis y Moreno, 2018).

Correlacional, examina los probables vínculos, Cuantitativo, persiguió recoger cifras y calcularla estadísticamente, y es de método hipotético deductivo prosigue procesos científicos (Hernández, Indacochea, Ramos, Placencia, Quimis y Moreno, 2018).

2.2 Operacionalización de variables

Variable 1, Gestión de la calidad se operacionalizó de acuerdo al cuestionario de Alva (2018) adaptado por el investigador y estuvo conformada por tres dimensiones: compromiso de las personas, enfoque a procesos y mejora continua. Contó con 20 preguntas con escalas de Likert y niveles y rangos.

La variable 2, productividad se basó en cuestionario de Alva (2018), adaptado y constó con dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad con 20 preguntas con escalas de Likert y niveles y rangos (Anexo 2).

2.3 Población, muestra y muestreo

Constituida con 80 empleados según el departamento de Recursos Humanos de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo - 2020.

Como es conocimiento el Gobierno Peruano con fecha 15/03/2020 emite el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional ordenando el aislamiento social obligatorio por efecto del COVID 19, ante cuarentena la empresa redujo a un mínimo su personal. En este escenario se consideró realizar el trabajo de investigación con el 100 % de la población resulta equivalente a la muestra de colaboradores de la empresa constructora COVISOL S.A, quienes participaron voluntariamente.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad

Se recabará datos por medio de encuestas mediante los cuestionarios que se distribuirán a los trabajadores de las diversas áreas de la empresa con objeto de interpretar la filosofía de la Gestión de la Calidad (Ficha técnica 1) midiendo tres dimensiones Compromiso de las personas, Enfoque a Procesos y Mejora continua constituidas por 20 Ítems. Y la Productividad (Ficha técnica 2) también contó con tres dimensiones Eficiencia, Eficacia y Efectividad las cuales sumaron 20 consultas.

Estos cuestionarios se desarrollaron virtualmente a través de correos corporativos y WhatsApp personal debido al aislamiento sanitario bajo D.S. N° 044-2020-PCM del estado Peruano por la pandemia vivida actualmente a nivel mundial, los cuales su validación por juicio de expertos quienes emitan su viabilidad (Anexo 3), en el proceso se obtiene su fiabilidad con el Alfa de Cronbach cuyo resultado será para el instrumento 1 (Gestión de la Calidad) de ,842 y el 2 (Productividad) de ,827 bajo la aceptación del Certificado de validez de juicio de Expertos.

Validez y Confiabilidad del estudio de investigación por medio de la técnica de juicio de experto admitió una buena pertinencia, relevancia y claridad, documentos calificados en Nivel: Suficiencia y Aplicabilidad: Aplicable.

En relación a la escala de Gestión de la calidad, se alcanzó una confiabilidad con el alfa de Cronbach de .842 que sugiere una fuerte confiabilidad.

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
,842	20

Entretanto la escala de Productividad dio una confiabilidad con alfa de Cronbach ,827 calificado de fuerte confiabilidad.

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
,827	20

2.5 Procedimiento

Se informó a la gerencia de la empresa Constructora COVISOL S.A. sobre el trabajo de investigación mediante documento solicitando el consentimiento, la confidencialidad de los participantes. Asimismo, se efectuó vía mensajes virtuales la sensibilización correspondiente y finalidad investigativa a todo el personal, luego se procedió a la distribución de los cuestionarios a través de los correos corporativos a los trabajadores participantes voluntariamente, luego los datos fueron ordenados, que se desarrollaron en el Excel 19 y es con el uso del SPSS 24 – Estadístico, en cuanto los análisis descriptivos y/o inferenciales.

2.6 Método de análisis de datos

Se analizaron los números en tablas y figuras descriptivas que servirán para ordenar, describir y presentar datos cuantitativos de acuerdo con los niveles y rangos en la escalas de Gestión de la calidad y de productividad. Seguidamente se usará el Rho Spearman para determinar la correlación entre dos variables.

2.7 Aspectos éticos

En la investigación se presentó a la empresa constructora COVISOL S.A. la carta de presentación de la UCV por la realización de la investigación igualmente se explicó los aspectos basados en la honra fundamental de la ética investigativa, por ello se protege la privacidad e identidad de los trabajadores de la empresa y confidencialidad correspondiente, teniendo en cuenta la veracidad de los datos obtenidos, mediante el diseño investigativo cuantitativo de la Universidad César Vallejo.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 1: Niveles de la variable Gestión de la Calidad y dimensiones

Niveles	Gestión de la calidad		Compromiso de las personas		Enfoque a procesos		Mejora continua	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	25	31.3	25	31.3	18	22.5	25	31.3
Regular	40	50.0	35	43.8	37	46.3	32	40.0
Eficiente	15	18.8	20	25.0	25	31.3	23	28.8
Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0

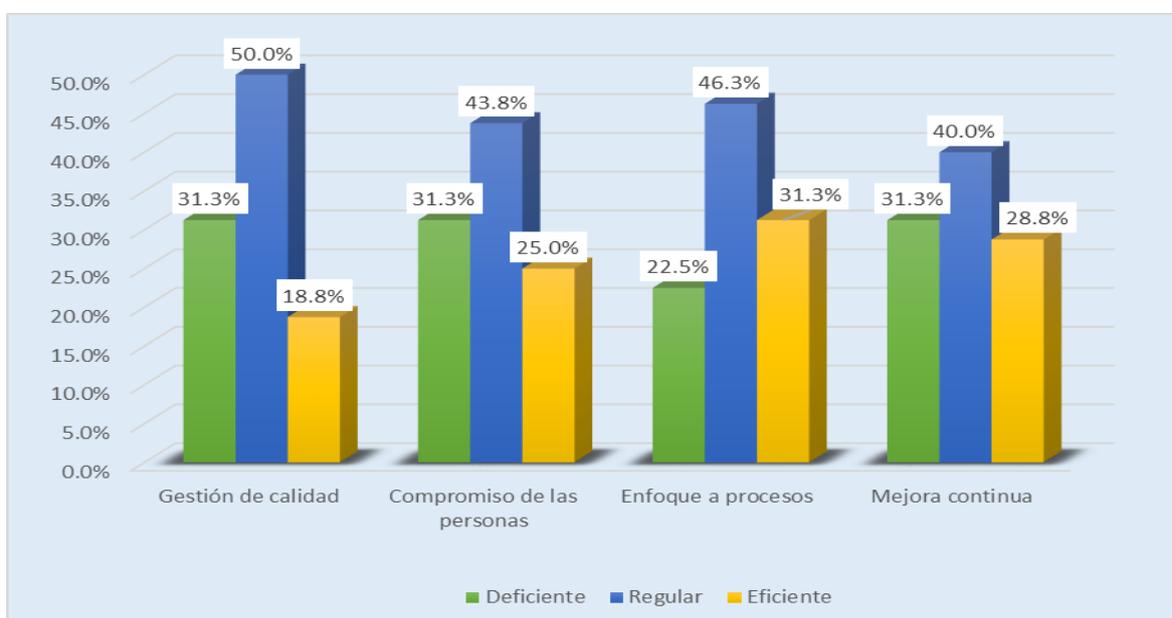


Figura 1. Niveles de percepción de la variable Gestión de la Calidad y dimensiones

Los resultados descriptivos de la Variable Gestión de la Calidad según los trabajadores el 31.3% lo considera deficiente, el 50.0% los considera regular y el 18.8% es denominado eficiente.

La dimensión compromiso de las personas, el 31.3% es deficiente, el 43.8% llamado regular y el 25.0% es eficiente.

En la dimensión enfoque a procesos el 22.5% lo considera deficiente, el 46.3% reclamado como regular y el 31.3% es eficiente.

La dimensión mejora continua, el 31.3% es deficiente, el 40.0% nominado regular y el 28.8% es eficiente.

Tabla 2:

Niveles de la Variable Productividad y dimensiones

Niveles	Productividad		Eficiencia		Eficacia		Efectividad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	25	31.3	27	33.8	24	30.0	24	30.0
Medio	32	40.0	28	35.0	34	42.5	36	45.0
Alto	23	28.8	25	31.3	22	27.5	20	25.0
Total	80	100,0	80	100,0	80	100,0	80	100,0

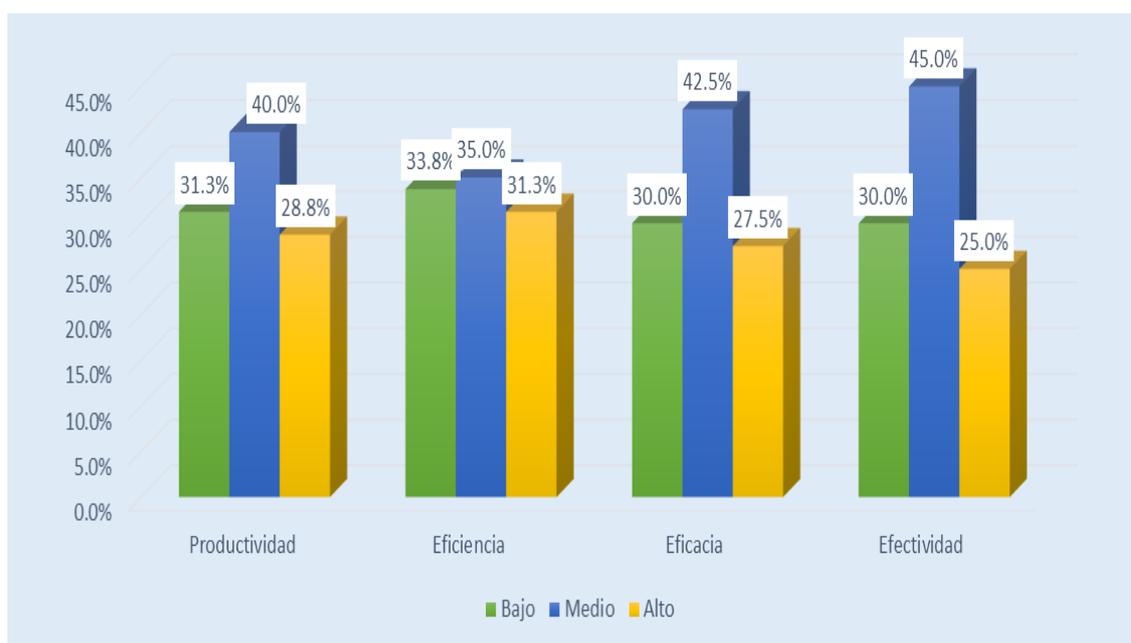


Figura 2. Niveles de percepción de la Variable Productividad y dimensiones

Los resultados descriptivos de la Variable Productividad según los trabajadores el 31.3% resulta bajo, el 40.0% son medio y el 28.8% dio alto.

Eficiencia, el 33.8% es bajo, el 35.0% es medio y el 31.3% es considerado como alto.

Eficacia el 30.0% lo llama bajo, el 42.5% lo estima medio y el 27.5% es considerado como alto.

Efectividad el 30.0% lo considera bajo, el 45.0% dio medio y el 25.0% es alto.

3.2. Resultados Correlacionales.

Se hicieron la prueba a las hipótesis por ello determinaron las hipótesis nulas y hipótesis alterna de las variables y de variable – dimensión, se tomó en cuenta el Rho de Spearman que indicó en la hipótesis general (Gestión de la Calidad y Productividad) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,528 y p-valor 0,000).

La hipótesis específica-1 (Compromiso de personas* productividad) su correlación es moderado (Rho 0,522 y p-valor 0,000).

La hipótesis específica-2 (Enfoque a procesos* productividad) la relación es moderado (Rho 0,543 y p-valor 0,000).

La hipótesis específica-3 (Mejora continua* productividad) el nivel de afinidad es moderado (Rho 0,565 y p-valor 0,000), para estos casos el valor 0,01.

Tabla 3

Sistema de hipótesis de la investigación

Hipótesis	Variables*Correlación	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión de la calidad*productividad	,528**	,000	80	Moderado
Hipótesis específica-1	Compromiso de personas* productividad	,522**	,000	80	Moderado
Hipótesis específica-2	Enfoque a procesos* productividad	,543**	,000	80	Moderado
Hipótesis específica-3	Mejora continua* productividad	,565**	,000	80	Moderado

** . Su correlación viene hacer significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

IV. DISCUSIÓN

La hipótesis general. La Gestión de la Calidad se relaciona con la Productividad nos indicó que su correlación es moderada (Rho 0,528 y p-valor 0,000); estos resultados son concordantes con los estudios de Guzmán, Tarapuez y Parra (2018) quienes enfatizaron que para tener una buena Gestión de Calidad es importante el empleo de estrategias sin embargo, Lizarzaburo, (2016) señaló que va existir una buena gestión si es que se utiliza las normas de calidad esto ayudará al incremento de la productividad en las empresas. Los aportes de los autores son alentadores, pero difieren con los resultados obtenidos puesto que la Gestión de la Calidad en COVISOL S.A. que presenta un nivel regular de gestión y esto se debe a que no ha implantado todavía un Sistema de Gestión de la Calidad apoye a mejorar la Productividad.

El compromiso de las personas (Hipótesis específica 1) se relaciona con la productividad indicó que el nivel de correlación es moderado (Rho 0,522 y p-valor 0,000); estos valores fueron contradichos por Ávila (2015) que no solo se debe al compromiso de los trabajadores sino también a la promoción e incentivos que dan las empresas para que los trabajadores se involucren con el crecimiento de la empresa. Al contrario, Torres y Callegari (2016) consideraron la importancia de implementar proyectos que involucren a todos para mejorar la calidad de las empresas, estos aportes difieren con los obtenidos puesto que en la empresa Constructora COVISOL S.A, el compromiso de los trabajadores se percibe en un nivel regular debido a que no perciben ningún reconocimiento o incentivo económico por parte de la empresa.

En la hipótesis específica-2 El enfoque a procesos se relaciona con la productividad indicó que el nivel de correlación es moderado (Rho 0,543 y p-valor 0,000); estos resultados difieren con los de Sánchez (2015) quien refirió que un Sistema de Gestión de la Calidad adecuado permitirá reconocer aquellos procesos que causen problemas en la realización de tareas con la finalidad de mejorar la producción. Al respecto, Rojas (2018) en su estudio señaló que existe una deficiente gestión y productividad en las empresas. Estos resultados fueron contrarios a los encontrados puesto que nuestros resultados es que los procesos presentan un nivel regular debido a que no se evalúa y se controla los procesos que permitan evidencia la productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A.

En la hipótesis específica- La mejora continua se relaciona con la productividad indicó que el nivel de correlación es moderado (Rho 0,565 y p-valor 0,000), al respecto, Robalino (2015) señaló que se tienen que tener en cuenta la calidad, diseño del producto, gestión para la mejora continua de los procesos y a nivel de las empresas no se evidencian la continuidad de estos aspectos fundamentales para regular la calidad sin embargo, Arrascue y Segura, (2016) señalaron que las empresas no cuentan con adecuada estructura organizacional, estos resultados fueron contrarios a los obtenidos puesto que existe un nivel regular de mejora continua en la empresa Constructora COVISOL S.A. puesto que si se hace seguimiento a los procesos y elementos que permitan la mejora continua pero no existen mecanismos de control.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se aprobó que existe relación entre Gestión de la Calidad y la productividad de la empresa Constructora COVISOLS.A. Chiclayo – 2020 y se relacionan moderadamente con un (Rho 0,528 y p-valor 0,000) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Segunda: El compromiso de las personas se relaciona con la productividad se relacionan moderadamente con un (Rho 0,522 y p-valor 0,000).

Existe correlación moderada entre Gestión de la Calidad y la productividad de la empresa Constructora COVISOLS.A. Chiclayo – 2020

Tercera: El enfoque a procesos se relaciona con la productividad se relacionan moderadamente con un (Rho 0,543 y p-valor 0,000).

De correlación moderada entre Gestión de la Calidad y la productividad de la empresa Constructora COVISOLS.A. Chiclayo – 2020

Cuarta: La mejora continua se relaciona con la productividad se relacionan moderadamente con un (Rho 0,565 y p-valor 0,000). Y Correlación moderada entre Gestión de la Calidad y la productividad de la empresa Constructora COVISOLS.A. Chiclayo – 2020

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Implementar un sistema de gestión de calidad con la finalidad de elevar el nivel de productividad de la Constructora COVISOL S.A, Chiclayo - 2020.

Segunda: Del gerente reconocer el buen desempeño de los trabajadores a través de felicitaciones y/o incentivos económicos con el propósito de que asuman un mayor compromiso en la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo -2020.

Tercera: Realizar seguimiento y control de los procesos para que se cumplan con los objetivos trazados en la empresa y se eleve el nivel de productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo -2020.

Cuarta: Realizar evaluaciones periódicas y retroalimentativas que conlleve a la mejora continua y una mayor productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo - 2020.

REFERENCIAS

- Abril, C.; Enríquez, A. y Sánchez, J. (2006) *Manual para la integración de sistemas de gestión. Calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales*. FC. Editorial, Madrid, 208 pp.
- Aguilar, L. (2011) *La gestión de la calidad en las obras de líneas de transmisión y su impacto en el éxito de las empresas constructoras*, Universidad Nacional de Ingeniería, Lima-Perú.
- Aguirre, M.; Albizu, E.; Charterina, J. y Landeta, J. (2006): *Análisis empírico descriptivo de las prácticas y técnicas de gestión de las empresas vascas*, *Ekonomiaz*, n.o 62, 2.o Cuatrimestre, Vitoria-Gasteiz.
- Alva, J. (2018) *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Álvarez, J.; Álvarez, I. y Bullón, J. (2006) *Introducción a la calidad*. Ideaspropias. Editorial, Vigo. España. 136 pp.
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016) *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del Norte "CLINIFER" Chiclayo-2015* (Tesis de maestría) Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Ávila, S. (2015) *Empleo de sistemas de calidad en empresas constructoras de Guayaquil* (Tesis de maestría) Universidad Politécnica de Valencia, España.
- Bañeras, J. (2015). La importancia de la calidad en la gestión empresarial. Obtenido de <http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importanciadela-calidad-en-la-gestion-empresarial>
- Bain, R. (2003). *La Productividad 2ª*. Colombia: Editorial McGraw Hill.

- Boiral, O. y Roy, M. (2007): *ISO 9000: Integration rationales and organizational impacts*, *International Journal of Operations & Production Management*, vol. 27, n.o 2, págs. 226-247.
- Bonilla E. (2015). *Mejora continua de procesos*. Lima: Fondo Editorial Luz.
- Cadena, O. (2018) *Gestión de la calidad y productividad*. Editorial ESPE. Ecuador.
- Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2006), *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, Pearson.
- Castillejo, R. (2016) *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Casadesús, M.; Heras, I. y Merino, J. (2005): *Calidad Práctica*, Prentice Hall-Financial Times, Madrid.
- Comité Técnico ISO/TC 176 (2008). Norma internacional ISO 9001: sistema de gestión de la calidad. Requisitos. Ginebra: International Organization for Standardization
- Cuatrecasas, A. (2012) "*Gestión de la calidad total*" España: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Drucker, P. (2010) *The practice of management*. New York, Harper Collins.
- Fernández, R. (2012) *Sistema de gestión de la calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales*. Alicante: Editorial Club Universitario. 172 pp. ISBN: 9788484545040.
- González, O. y Arciniegas, J. (2016) *Sistemas de gestión de la Calidad, Teoría y práctica bajo la norma ISO*. Ediciones ECOE. Bogotá.
- Greene, W.; Khalaf, L.; Sickles, R.; Veall, M. y Voia, M. (2016) *Productivity and efficiency analysis*. Editorial Springer. New York. U.S.A

Grupo Imagen SAC. (2015) Directorio calidad certificada en el Perú. Lima: Editorial Grupo Imagen SAC. Recuperado: [https:// grupoimagensac/docs/calidad2015v](https://grupoimagensac/docs/calidad2015v)

Guía Del PMBOK (2012) Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos y la gestión de la Calidad de un Proyecto.

Guzmán, B. Tarapuez, E. y Parra, R. (2018) “*Estrategia y calidad en empresas colombianas*” Universidad del Quindío, Colombia. Recuperado: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055967004/index.html>

Hernández,A. Ramos,M., Placencia,B., Indacochea,B., Quimis, A., y Moreno,L. (2018) Metodología de la Investigación Científica. 1era edición.3Ciencias Editorial área de innovación y desarrollo,S.L.España.Recuperado: <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/05/Preliminares-9V3N2.pdf>

Horovitz,J.(2011) *La calidad del servicio. A la conquista del cliente*. Edición Mc. Graw Hill.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Norma ISO 9000:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario. Ginebra, 2015. 54pp. ISBN: 98212122468742

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2014) ISO 9001:2015 (traducción oficial). Recuperado en:<http://sigug.uniguajira.edu.co:8080/sigug/pdf/ISO%209001%202008.pdf>

Juran, J. (2008)*Juran y la planificación para la calidad*. España: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Juran,J.(2010) *Juran y el liderazgo para la calidad. Un manual para directivos*. Ed. Díaz de Santos.

Kootz, H y Weihrich, H. (2008). *Administración* 11^a. México: McGrawHill

Lizarzaburo, E (2016) en su artículo: *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, 2016, pp. 33-54 Universidad del Rosario, Colombia.

Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

López, F. (2013) *Indicadores de gestión*. Bogotá. INCONTEC

Prieto, R.; Burgos, C.; García, J. y Rincón, Y. (2016), Mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en la banca universal. *Revista Venezolana de Gerencia*. Año 21, No. 73, pp. 102-119.

Prokopenco, J. (2009) *Productivity management* (ISBN 92-2-105901-4), Ginebra.

Miranda F., Chamorro A. y Rubio S. (2014). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid, España: Delta Publicaciones.

Nava V. (2005). *¿Qué es la calidad?* Navarra, España: Editorial de la Universidad Pública de Navarra.

Rado, B. (2019) “*Caracterización de gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro boticas centrales de Chulucanas-Piura, año 2017*” (Tesis Maestría) Universidad Católica Los Ángeles, Piura, Perú.

Robalino, C. (2015) *Gestión de la calidad en las empresas del Sector Construcción - Inmobiliaria en Lima Metropolitana* (Tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú.

Rodríguez, P. (2015). *Eficiencia, Eficacia y Efectividad* (ii). Recuperado: <http://www.economiasencilla.com/gestión-empresarial/eficiencia-eficacia-y->

efectividad-ii/ fiii,fiiftiiii.

Rojas, L. (2018) *La calidad total y su relación con la productividad en la empresa Industrial Landeo S.A.C, Santa Anita* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

Rubio, I., y Sandale, P. (2010). *La Administración de la calidad Total y circuito de control de calidad*. México

Sánchez, N. (2015) *Necesidad de un sistema de gestión de la calidad y su certificación en las empresas merideñas* [en línea]. Julio – diciembre, 2ª ed. Recuperado: <http://www.redalyc.org/html/206/20619966002/>. ISSN: 1317-8822

San Miguel, P. (2014). *Calidad*. Español 2da edición, PARANINFO, Madrid, España.

Skinner, W. Manufacturing.(2005) *The formidable competitive weapon*. Nueva York, John Wiley and Sons. 330 págs.

Sosa P. (2013). *Administración por calidad: Un modelo de calidad total para las organizaciones mexicanas*. México. Editorial Limusa S.A. De C.V.

Tracey, W. R. (2005). *Human resources management and development handbook*. Nueva York, AMACON, 1 550 pág

Tetsuichi, K. (2007). *Manual de herramientas de calidad : el enfoque japonés*.Tecnologías de Gerencia y Producción, S.A.2. ed.(2007)

Torres, C. y Callegari, N. (2016) *Criterios para cuantificar costos y beneficios en proyectos de mejora de calidad*. Ing. Ind. vol.37 no.2 La Habana mayo-ago. 2016.Recuperado:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000200005

Torres, R. (2012) Diseño de un sistema de gestión de la calidad para la empresa corporación mundo grafic de la ciudad de Quito bajo los estándares ISO90001:2008, Universidad Técnica Particular de Loja, Quito, Ecuador.

Udaondo, M.(1992) *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz de Santos. S.A., Madrid, España.

Vasquez, R., y Cols. (2013)*Productivity improvement circles: A manual*. Manila, Academia de Desarrollo de Filipinas, 116 págs.

Verdoy,P.;Mahiques,J.; Sagasta,S. y Sirvent,R.(2006)*Manual de control estadístico de calidad: teoría y aplicaciones*. Universitat Jaume, edición III.

Westwick, C.(2010) *How to use management ratios*. Epping, Essex, Gower, . 288 págs

Vergara,J.(2000)*Gestión de la calidad en los servicios*. Edición reimpresa

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión de Calidad y su relación con la Productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo - 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la gestión de la Calidad se relaciona con la Productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera el compromiso de las personas se relaciona con la productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020?</p> <p>¿De qué manera el enfoque a procesos se relaciona con la productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020?</p> <p>¿De qué manera la mejora continua se relaciona con la productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la Calidad en la Productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el compromiso de las personas y la productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020</p> <p>Determinar la relación entre el enfoque a procesos se y la productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la mejora continua y la productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión de la Calidad se relaciona significativamente con la Productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>El compromiso de las personas se relaciona con la productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020</p> <p>El enfoque a procesos se relaciona con la productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020</p> <p>La mejora continua se relaciona con la productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A, Chiclayo, 2020</p>	Variable 1: Gestión de calidad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Compromiso de las personas	Iniciación Involucramiento Equipo de trabajo	1,2, 3,4, 5,6 7,8,	Nunca (1) Casi nunca (2) Alguna vez (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [20 – 46] Eficiente [47 – 73] Muy eficiente [74 – 100]
			Enfoque a procesos	Procesos Resultados obtenidos	9,10 11,12		
Mejora continua	Capacitación Técnicas Innovación	13,14 15,16 17,18 19,20					

Variable 2: Productividad				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
Eficiencia	Accesibilidad	1,2	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [20 – 46]
	Optimización	3,4		Medio [47 – 73]
Ejecución de actividades		5,6		Alto [74 – 100]
		7,8		
Eficacia	Planificación	9,10		
	Recursos Personal	11,12 13,14 15,16		
Efectividad	Metas propuestas	17,18		
	Rendimiento laboral	19,20		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
ENFOQUE: Cuantitativo MÉTODO: Hipotético-deductivo TIPO: Básica NIVEL: Explicativo DISEÑO: No experimental – Correlacional causal Transversal	Población censal: Estará conformada por 80 trabajadores de la empresa Constructora COVISOL S.A. Chiclayo.	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de gestión de Calidad Cuestionario de Productividad	DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas INFERENCIAL:

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Gestión de calidad

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Compromiso de las personas	Iniciación	1,2,	Nunca (1)	Deficiente [20 – 46] Eficiente [47 – 73] Muy eficiente [74 – 100]
	Involucramiento	3,4,	Casi nunca (2)	
	Equipo de trabajo	5,6	A veces (3)	
		7,8,	Casi siempre (4)	
			Siempre (5)	
Enfoque a procesos	Procesos	9,10		
	Resultados obtenidos	11,12,13,14		
Mejora continua	Capacitación	15,16		
	Técnicas	17,18		
	Innovación	19,20		

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: Productividad

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Eficiencia	Accesibilidad de Optimización Ejecución de actividades	1,2 3 4,5 6,7 8	Nunca (1)	Bajo [20 – 46] Medio [47 – 73] Alto [74 – 100]
			Casi nunca (2)	
			A veces (3)	
			Casi siempre (4)	
			Siempre (5)	
Eficacia	Planificación	9,10		
	Recursos	11,12		
	Personal	13,14		
		15,16		
Efectividad	Metas propuestas	17,18		
	Rendimiento laboral	19,20		

Anexo 3: Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación: Cuestionario de gestión de la calidad
Autores : Alva (2018)
Adaptado : Yumpo (2020)
Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de la calidad
Administración: Grupal
Tiempo : 40 minutos
Escala de medición: Escala politómica

Ficha técnica 2

Denominación: Cuestionario de productividad
Autor : Alva (2018)
Adaptado : Yumpo (2020)
Objetivo : Medir la percepción sobre productividad
Administración: Grupal
Tiempo : 40 minutos
Escala de medición: Escala politómica

Anexo 4: Instrumentos

Cuestionario de Gestión de la Calidad

Estimado colaborador:

Solicitamos su apoyo para contestar los ítems respecto al control administrativo que será totalmente anónimo.

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

Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Compromiso de las personas					
1. Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	1	2	3	4	5
2. El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
3. Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
4. Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
5. El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	1	2	3	4	5
6. Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
7. El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	1	2	3	4	5
8. El gerente toma decisiones acertadas para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Enfoque a procesos					
9. Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	1	2	3	4	5
10. Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	1	2	3	4	5
11. Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	1	2	3	4	5
12. Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes,	1	2	3	4	5

13. Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
14. Los resultados obtenidos por la empresa COVISOL S.A. evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	1	2	3	4	5
Dimensión 3:Mejora continua					
15. Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
16. Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	1	2	3	4	5
17. Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
18. Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
19. La empresa Constructora COVISOL S.A. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	1	2	3	4	5
20. La empresa Constructora COVISOL S.A. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	1	2	3	4	5

Cuestionario de Productividad

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

Dimensiones/ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1:Eficiencia					
1. Los trabajadores presentan disponibilidad y apertura a los cambios que se realicen en pro del mejoramiento de la calidad y productividad.	1	2	3	4	5
2. Se siente comprometido y presto a colaborar en las actividades realizadas en la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
3. La empresa cuenta con equipos, materiales, sistemas tecnológicos que permitan optimizar su productividad.	1	2	3	4	5
4. Utilizas eficientemente los equipos, materiales, sistemas tecnológicos para incrementar la productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
5. Cumple con sus labores asignadas utilizando menor cantidad de recursos.	1	2	3	4	5
6. Tiene conocimiento del plan estratégico de la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
7. Cumple con los planes establecidos en cuanto a la ejecución de sus actividades laborales.	1	2	3	4	5
8. Cumple con rendir cuenta sobre el nivel de producción alcanzado.	1	2	3	4	5
Dimensión 2:Eficacia					
9. Cumple con los objetivos trazados por la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
10. Emplea estrategias y técnicas para elevar el nivel de productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
11. Cree que se debe contar con mayor cantidad de trabajadores para elevar el nivel de productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
12. Establece metas a corto plazo en función a las actividades laborales que realiza en la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
13. Recibe alguna sanción sino cumple con sus actividades laborales.	1	2	3	4	5
14. Recibe reconocimiento y/o beneficio económico cuando cumple con los objetivos trazados por la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
15. Existe una cultura de productividad entre todos los trabajadores de la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
16.. Trabaja en equipo para generar mayor productividad e ingresos a la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
Dimensión 3:Efectividad					
17. Cumple con la normativa de calidad establecidas.	1	2	3	4	5
18. Tiene conocimiento de sus beneficios laborales.	1	2	3	4	5
19. Utiliza sus habilidades profesionales para mejorar su desempeño y productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5
20.Se Utiliza su experiencia laboral para incrementar la productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	1	2	3	4	5

Anexo 5: Confiabilidad

Confiabilidad de Gestión de la Calidad.

Gestión de la calidad.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventas

26 : P5

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

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
,842	20

Confiabilidad de Productividad

Productividad.sav [ConjuntoDatos0] - 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	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2
2	3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1
3	1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1
4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1
5	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2
6	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1
7	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2
8	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3
9	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3
10	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5
11	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5
12	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5
13	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4
14	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2
15	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5
16	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5
17	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4
18	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4
19	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5
20	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5

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
,827	20

Base de datos de la Variable Gestión de la Calidad

Variable: Gestión de la Calidad																			
Compromiso de las personas (C)								Enfoque a procesos (E)						Mejora continua (M)					
C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	M15	M16	M17	M18	M19	M20
1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5
4	1	5	4	4	3	4	4	1	3	3	4	5	1	2	2	3	2	3	2
4	1	1	4	4	3	2	1	4	1	5	3	4	4	2	4	1	2	4	1
4	2	1	1	4	2	3	4	4	5	5	3	2	5	3	5	3	4	4	4
2	1	5	3	1	3	1	2	2	5	5	3	4	1	4	1	2	5	1	1
2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	1	5	2	2	5
2	5	3	1	5	3	5	3	2	2	3	3	1	2	1	5	2	5	4	2
4	5	4	3	4	5	2	1	3	2	4	4	4	4	1	2	3	1	5	4
2	1	3	1	1	3	2	3	4	4	4	4	3	3	1	2	3	5	3	1
4	4	5	2	3	4	2	1	3	2	1	1	3	3	5	2	5	1	5	4
1	3	4	2	2	1	1	5	1	5	3	1	3	5	2	5	5	3	2	5
2	1	4	5	4	3	5	4	1	3	3	1	1	4	1	2	5	5	5	1
5	1	2	3	1	2	5	2	2	2	3	3	1	3	4	5	4	3	4	2
3	1	4	2	2	4	1	3	3	2	1	4	4	3	4	1	4	3	4	4
1	4	5	1	3	2	2	4	4	2	2	2	1	1	3	1	1	4	2	4
3	5	5	4	5	5	3	3	1	1	5	5	2	1	5	2	5	1	5	4
5	2	5	3	5	1	4	4	3	5	5	2	3	1	2	1	4	2	2	2
2	3	1	4	1	2	3	3	2	1	2	3	5	2	4	1	4	4	2	3
5	3	5	1	3	3	5	1	3	5	2	5	2	5	2	1	5	3	3	2
3	2	2	4	4	1	5	4	2	2	4	4	3	3	2	4	5	1	5	4

3	5	5	4	3	3	4	1	2	1	5	5	2	5	5	3	1	3	1	4
5	1	1	3	4	4	1	3	4	1	4	1	3	5	5	2	2	2	3	3
4	2	2	3	5	5	2	3	1	1	3	5	4	1	2	3	5	1	2	4
1	5	5	5	3	4	5	3	3	4	3	1	4	3	1	5	5	5	2	2
4	5	3	4	1	3	2	4	5	5	5	3	4	2	4	5	4	5	4	4
2	1	3	2	1	2	3	4	2	3	3	2	2	5	5	5	4	2	5	1
5	2	4	1	5	2	2	5	4	3	5	2	5	2	2	3	5	1	4	5
2	3	1	4	2	1	1	1	4	5	5	4	5	5	1	2	5	3	1	4
5	1	4	1	1	4	2	3	4	1	5	2	1	4	3	5	1	3	5	3
5	1	5	2	5	2	3	5	1	4	1	1	3	2	3	4	1	1	5	2
2	4	4	1	4	4	2	3	2	4	5	1	5	5	2	5	4	3	4	5
2	1	4	3	4	5	3	2	2	5	4	1	4	2	5	5	4	3	1	2
3	2	4	5	1	4	2	3	3	3	5	4	5	5	5	2	1	1	1	4
4	4	4	3	3	1	3	3	3	2	1	1	1	3	1	5	5	3	2	4
4	3	2	5	4	3	3	3	2	5	4	2	1	2	4	5	4	1	3	2
3	5	4	5	5	3	2	1	4	2	4	3	1	3	3	2	4	1	4	3
2	3	1	5	4	3	3	1	4	3	4	1	3	2	4	5	1	4	5	3
1	3	1	4	2	4	3	5	5	2	3	4	4	4	2	3	1	2	2	5
1	2	2	4	4	1	3	5	2	3	5	1	1	1	1	3	2	1	2	3
5	1	2	1	5	4	2	4	4	4	1	2	3	1	3	5	5	1	2	4
4	5	2	3	4	5	5	3	5	2	2	5	1	2	2	2	5	1	2	2
2	3	2	1	2	1	2	2	5	1	4	1	4	2	5	5	4	3	4	4
1	5	5	1	5	4	3	1	4	4	2	1	3	2	5	5	4	4	3	5
5	2	5	3	4	3	2	1	1	5	1	4	5	5	1	4	1	2	2	5
4	1	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	3	3	1	5	2	5	4	4
3	3	4	3	3	1	3	5	1	2	3	2	3	3	1	5	5	1	1	2
1	4	3	4	2	5	5	1	2	1	2	4	3	4	3	1	3	1	3	1
2	4	4	2	1	4	1	3	2	2	4	5	3	4	5	3	2	1	1	3
4	1	4	5	5	1	5	4	3	1	2	1	2	1	4	3	2	4	2	1
4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	1	4	1	5	2	3	4
3	2	1	4	3	4	1	1	1	1	1	2	1	5	4	3	2	2	1	4
5	4	3	4	1	1	4	4	1	3	3	5	1	5	5	5	4	3	3	1
3	3	2	1	4	4	1	3	4	4	4	1	3	2	5	5	2	2	1	1
2	1	4	5	2	3	2	1	3	1	5	3	2	5	5	3	2	5	3	1
5	3	2	2	5	1	3	2	1	2	2	3	5	1	5	3	4	5	3	1
3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	1	4	2	4	5
4	4	1	2	3	5	4	5	2	1	5	1	2	1	1	3	4	1	3	5
4	1	3	3	3	3	3	5	5	3	2	3	1	2	2	1	4	5	3	4
3	3	4	2	5	5	3	1	2	3	1	3	1	3	3	5	2	3	3	5
1	2	1	3	4	1	2	3	2	2	5	4	5	4	5	2	3	3	4	4
4	2	4	1	3	1	2	1	1	5	2	2	3	3	1	1	1	3	1	1

Base de datos de la Variable Productividad

Variable: Productividad																			
Eficiencia (p)								Eficacia (e)						Efectividad (f)					
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	e9	e10	e11	e12	e13	e14	f15	f16	f17	f18	f19	f20
4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2
3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	4	1	1
1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	1	3	2	1
3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	1	4	2	1
2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	4	2	1	2
2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	1	3	2	1
1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2
4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	5	4	2	3
4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	3
3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5
4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	5	1	4	5
1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	5	2	4	5
4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	5	2	4	4
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2
5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	1	4	4	5
3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	1	5	5
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	1	4	5	4
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5
4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	5	4	2	1	4	4	4	5
4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	4	4	4	4
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2
5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	4	4	4	5
3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	5	5	5
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	5	5	5	5
4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5
1	1	1	2	1	4	1	2	2	2	1	3	2	5	4	1	2	2	2	1
4	1	1	1	3	2	2	2	2	5	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2
3	2	1	2	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	5	3	2	2	2	1
3	1	1	1	4	3	1	3	1	2	1	5	4	2	2	2	2	2	1	1
2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	3	1	5	3	2	2	1	2
2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	5	1	5	3	3	2	1
1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	2	4	2	4	3	3	3	2
4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	1	3	3	2	3	3	2	3
4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	2	3	4	2	3	2	3
3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	1	2	1	4	3	3	2	5
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2
1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	3	4	4	4	5

4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	1	2	3	5	4	4	4	4
1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	4	5	5	4	5	4	2
5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	5	1	2	5	4	4	4	5
3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	2	5	2	4	5	5	5	5
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4
4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	4	5	4	3	5	5	5	5
4	5	5	2	5	3	4	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5
2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	1	5	4	5	4
5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	4
2	2	5	1	5	4	1	4	3	1	1	1	2	1	2	1	3	4	3	3
4	5	3	2	4	2	1	1	1	1	4	1	1	4	3	4	4	1	4	2
5	3	3	2	3	1	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	1
5	4	4	2	3	1	1	4	3	2	2	3	5	5	4	4	2	4	2	3
4	4	1	2	5	3	2	3	2	2	1	3	2	1	1	3	5	4	1	1
5	4	2	3	3	3	2	2	4	2	1	3	5	2	4	5	1	2	2	2
3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	2	5	3	5	4	3	1	5	2	1
1	3	3	2	1	4	2	5	5	2	5	2	5	1	1	1	4	3	5	5
4	4	1	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	5	4	5	5	1	1	1
5	1	3	5	4	5	1	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	3	1
5	1	5	1	5	1	3	3	1	2	3	5	4	1	3	2	1	4	3	4
1	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	1	2	5	1	3	2	1
2	1	5	2	3	5	1	1	2	3	4	5	2	5	4	1	2	4	1	2
4	3	5	2	4	3	3	5	2	5	4	3	1	2	5	1	1	3	3	5
4	2	1	1	1	4	1	4	5	4	5	5	3	5	4	5	1	3	1	4
3	3	1	1	4	4	3	1	1	4	5	4	5	5	2	1	5	4	3	5
3	1	3	2	1	4	2	5	1	3	2	4	3	4	1	1	2	1	2	1
2	5	1	5	5	1	2	4	5	2	1	5	4	2	4	5	1	1	1	4
1	3	4	1	2	1	3	1	4	4	2	2	5	3	5	2	3	1	3	1
1	5	2	2	1	5	1	2	3	1	1	2	5	2	5	1	4	1	2	4
3	3	1	5	5	5	1	1	5	5	4	2	1	3	4	4	4	5	1	5
5	5	5	5	3	1	2	3	2	4	3	5	1	4	5	4	3	5	2	5
2	2	3	2	5	5	2	2	4	1	4	4	5	1	4	3	2	2	4	2
2	3	1	4	5	1	4	5	1	4	1	3	5	5	2	5	2	5	2	5
4	2	3	1	5	4	5	4	3	4	1	5	5	5	2	1	2	5	2	2
1	2	1	4	3	1	2	1	3	1	1	5	4	3	1	4	3	3	3	1
3	5	5	3	4	4	4	4	5	2	2	2	3	1	2	1	3	2	3	4
1	5	3	3	2	5	1	4	5	1	5	1	1	1	5	4	2	2	5	5
2	4	5	2	5	5	2	5	3	1	3	4	5	3	4	5	4	5	2	3

Anexo 6: Certificados de validez de expertos

1er EXPERTO: DEL CASTILLO TALLEDO CESAR HUMBERTO



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE LA CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci		Relevanci		Claridad ³		Sugerencias
		a ¹		a ²				
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Compromiso de las personas							
1	Los trabajadores de la empresa manifiestan iniciativa propia para mejorar la calidad de atención a los clientes.	X		X		X		
2	El gerente propone ideas para mejorar la gestión en la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X		
3	Manifiesta libremente al gerente ideas para mejorar la gestión de calidad de la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X		
4	Se identifica y siente comprometido en mejorar la calidad y la productividad en la empresa COVISOL S.A.	X		X		X		
5	El gerente de la empresa toma iniciativas propias en función al mejoramiento de la calidad de la empresa.	X		X		X		
6	Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa COVISOL S.A.	X		X		X		
7	El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores.	X		X		X		
8	El gerente toma decisiones acertadas para utilizar estrategias de gestión que permitan mejorar la calidad y productividad de la empresa.	X		X		X		
	Dimensión 2: Enfoque a procesos							
9	Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad.	X		X		X		
10	Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa.	X		X		X		
11	Los procesos tienen en cuenta los estándares de calidad.	X		X		X		
12	Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes.	X		X		X		
13	Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X		
14	Los resultados obtenidos por la empresa COVISOL S.A. Evidencian que existe una gestión de calidad de acorde con las expectativas de los clientes.	X		X		X		
	Dimensión 3: Mejora continua							
15	Recibe capacitaciones periódicamente para mejorar la productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X		

16	Las capacitaciones que se realizan son innovadoras en el rubro de la construcción.	X		X	X		
17	Se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X	X		
18	Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X	X		
19	La empresa Constructora COVISOL S.A. cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el rubro de la construcción.	X		X	X		
20	La empresa Constructora COVISOL S.A. estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad.	X		X	X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DEL CASTILLO TALLEDO, CESAR HUMBERTO

DNI: 07035192

Especialidad del validador: Metodólogo

26 de junio del 2020



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Eficiencia								
1	Los trabajadores presentan disponibilidad y apertura a los cambios que se realicen en pro del mejoramiento de la calidad y productividad.	X		X		X		
2	Se siente comprometido y presto a colaborar en las actividades realizadas en la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X		
3	La empresa cuenta con equipos, materiales, sistemas tecnológicos que permitan optimizar su productividad.	X		X		X		
4	Utilizas eficientemente los equipos, materiales, sistemas tecnológicos para incrementar la productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X		
5	Cumple con sus labores asignadas utilizando menor cantidad de recursos.	X		X		X		
6	Tiene conocimiento del plan estratégico de la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X		
7	Cumple con los planes establecidos en cuanto a la ejecución de sus actividades laborales.	X		X		X		
8	Cumple con rendir cuenta sobre el nivel de producción alcanzado.	X		X		X		
Dimensión 2: Eficacia		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cumple con los objetivos trazados por la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X		
10	Emplea estrategias y técnicas para elevar el nivel de productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X		
11	Cree que se debe contar con mayor cantidad de trabajadores para elevar el nivel de productividad de la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X		
12	Establece metas a corto plazo en función a las actividades laborales que realiza en la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X		
13	Recibe alguna sanción sino cumple con sus actividades laborales.	X		X		X		
14	Recibe reconocimiento y/o beneficio económico cuando cumple con los objetivos trazados por la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X		

15	Existe una cultura de productividad entre todos los trabajadores de la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X	
16	Trabaja en equipo para generar mayor productividad e ingresos a la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X	
Dimensión 3: Efectividad		Si	No	Si	No	Si	No
17	Cumple con la normativa de calidad establecidas.	X		X		X	
18	Tiene conocimiento de sus beneficios laborales.	X		X		X	
19	Utiliza sus habilidades profesionales para mejorar su desempeño y productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X	
20	Se Utiliza su experiencia laboral para incrementar la productividad en la empresa Constructora COVISOL S.A.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: DEL CASTILLO TALLEDO, CESAR HUMBERTO

DNI: 07035192

Especialidad del validador: Metodólogo

26 de junio del 2020



Firma del Experto Informante

2do EXPERTO : Dr. OSCAR GUILLERMO CHICCHON MENDOZA



oscar guillermo chicchon mendoza 30 jul.
coych13@hotmail.com



YUMPO JUICIO EXPERTOS.docx
DOCX - 113 KB

Estimado Alumnos<.
Se revisó el instrumento de recolección de datos (CUESTIONARIO) y se indica que si reúne las condiciones mínimas por el cual se da conformidad al instrumento de investigación.
Saludos.

Mg. Oscar chicchon Mendoza



CESAR YUMPO CH. 31 jul.
oscar guillermo chicchon mendoza

Muchas gracias Dr. Óscar Chicchon Mendoza.