



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Procesos de producción y calidad del producto de la  
empresa Lamidecor S.A.C, el Agustino 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Yarleque Reyes María Kinberli (ORCID: 0000-0003-1250-1761)

**ASESOR:**

Dr. Raúl Delgado Arenas (ORCID: 0000-0003-4941-4717)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios por la bendición y guiarme por el Camino que me ayudo a culminar es te paso tan importante en mi vida y a mis padres quienes me enseñaron que no existe nada imposible, solo personas que no son capaces.

También se lo dedico a mi hija que es el motorcito que me impulsa a dar los pasos firme y culminar esta meta de mi vida que empecé hace 5 años.

### **Agradecimiento**

Agradezco profundamente los profesores que me guiaron en este camino y enseñó que la investigación es fundamental para el desarrollo de la sociedad.

También agradezco a mis padres y hermanos por estar a mi lado apoyándome en cada paso que doy por este camino hacia el aprendizaje.

Un agradecimiento especial a mi pequeña Aylhin, quien es uno de los motivos más grandes por lo que nunca dejare de soñar, que me enseñó que el valor de una persona no se mide por los bienes que posee sino por el amor que transmite a los demás.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de anexos.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Operacionalización de variables.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimiento .....	16
3.6. Métodos de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS.....	35

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable X: Proceso de producción</i>	13
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable Y: Calidad del producto</i>	14
Tabla 3	<i>Expertos de validación de los cuestionarios</i>	16
Tabla 4	<i>Validez de los cuestionarios</i>	16
Tabla 5	<i>Fiabilidad de la variable Procesos de producción</i>	17
Tabla 6	<i>Fiabilidad de la variable Calidad del producto</i>	17
Tabla 7	<i>Fiabilidad de las variables</i>	17
Tabla 8	<i>Distribución de frecuencia entre las variables Procesos de producción y Calidad del producto</i>	19
Tabla 9	<i>Distribución de frecuencia para Inputs y Calidad del producto</i>	20
Tabla 10	<i>Distribución de frecuencia para Transformación y Calidad del producto</i>	21
Tabla 11	<i>Distribución de frecuencia para Outputs y Calidad del producto</i>	22

## Índice de anexos

Anexo 1 <i>Cuestionario de las variables</i>	35
Anexo 2 <i>Matriz de consistencia</i>	39
Anexo 3 <i>Tabla de especificaciones</i>	41

## RESUMEN

El estudio permitió investigar e indagar cuales son las posibles mejoras que se pueden lograr mediante un adecuado proceso de producción y buscando así obtener y garantizar la calidad de los productos de melanina. La metodología que se empleó fue una metodología de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional, con una población de 50 clientes a quienes se les aplicara el instrumento. Su objetivo principal fue determinar la relación que existe entre los procesos de producción y calidad del producto de la empresa Lamidecor S.A.C ubicada en el Agustino, que mediante la prueba Rho de Sperman de 0,632 y un nivel de significación de Sig. Bilateral de 0,000 se pudo determinar que existe una correlación positiva moderada. Se consideró como teóricos López (2008) para los procesos de producción con sus dimensiones inputs, transformación y outputs para la calidad del producto Chase, Aquilino & Jacob (2000) que señala como dimensiones a la calidad de diseño, la calidad de conformidad y la calidad de la fuente. Llegando a la conclusión los procesos de producción son muy importantes ya que son acciones dinámicamente relacionadas orientadas a la transformación de ciertos elementos, denominados productos con el objetivo principal de aumentar su valor, concepto éste referido a la capacidad para satisfacer necesidades.

**Palabras clave:** procesos de producción, planeación, calidad del producto, calidad de diseño.

## ABSTRACT

The present work allowed us to investigate and investigate what are the possible improvements that can be achieved through an adequate production process and seeking to obtain and guarantee the quality of melanin products. The methodology used was a methodology of applied type of correlational descriptive level, with a population of 50 clients to whom the instrument will be applied. Its main objective was to determine the relationship between production processes and product quality of the Lamidecor S.A.C company located in Agustino that by Rho test Spearman of 0.632 and a significance level of Sig. Bilateral 0,000 is I determine that there is a moderate positive correlation. It was considered as theoretical Lopez, V (2008) for production processes with dimensions inputs, and outputs transformation to product quality Chase.R, Aquilino. A & Jacob (2000) which states as dimensions to the quality of design, quality of conformity and the quality of the source. Concluding production processes are very important as they are dynamically related actions aimed at the transformation of certain elements, called products with the main objective of increasing its value, a concept referring to the ability to meet needs.

**Keywords:** production processes, planning, product quality, design quality.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los procesos de producción fueron relevantes porque se consideró los tiempos de producción y productividad de los empleados, ya sea con el manejo de los equipos tecnológicos, como también el control de las acciones productivas. Por lo tanto, Lin (2020) destacó que, con los procesos de producción se puede alcanzar el desarrollo y evolución estable de una organización, de manera que, se pueden tomar mejores decisiones para garantizar la mejor calidad del producto, con un mejor diseño y presentación, asegurando la fidelidad de los clientes al momento de decidir su compra (p.109).

Así mismo, conforme al artículo de Shivaprasad & Das (2021) en su revista Avances de la ingeniería, destacaron que, en la India las organizaciones presentaron una reacción no positiva, debido a que, perdieron beneficios económicos, ya que, el área de producción no pudo dar respuesta a la demanda porque no conto con los recursos necesarios (p.15). De la misma manera, Aydin, Kian & Toker (2021) en la revista de medición y caracterización de alimentos se destacó que, en la producción de chocolates en Nueva York, donde se pueden adquirir nuevas tendencias tecnológicas para mejorar sus procesos, como también mejorar los procesos con eficiencia, sin embargo, se necesitó de un mejor plan de producción, donde el personal necesita un mejor conocimiento sobre el empleo de los instrumentos no se pudo tener un mejor proceso de producción resolviendo los problemas en las actividades diarias (p.52). Por último, Rahman, Haque & Khan (2021) para la revista Tecnología e innovación, destacaron que, en las organizaciones de productos fertilizantes se pueden verificar prestan la adecuada atención para hacer una planificación adecuada sobre el producto, de manera que, el control de inventario fue deficiente, por lo tanto, hubo faltas de insumos en próximas fechas de fabricación (p.122).

Mientras que, a nivel nacional en el artículo de Peña & Felizzola (2020) en su revista de Ingeniería, afirmaron que, la Optimización de la capacidad de producción en una empresa es esencial para lograr el éxito de los resultados obtenidos en la producción real, en diferentes experimentos a simulación del escenario actual, sin embargo, se tuvo ineficiencias en las operaciones, donde en la programación de producción se tuvo un 40% del 50% de las operaciones (p.278).

Además, en el artículo de Valencia & Duche (2019) se verificó que, el éxito competitivo en medianas y grandes empresas del sector manufacturero peruano fue primordial a partir de la innovación, con la introducción de un nuevo proceso de producción o de distribución, ya sea con las técnicas, los materiales y los programas informáticos, sin embargo, el 24,3% del personal calificó que la información integrada, no es esencial para el empleo de los materiales (p.145).

Finalmente, Suasnabar & Iris (2020) en su artículo para la revista de La Sociedad Química Del Perú, se destacó que, la interacción de las actividades y tareas que las conforman es primordial para introducir una gestión enfocada en el público a partir del control de los procesos internos, sin embargo, el 48% de los encuestados consideraron que, no se pudo optimizar los parámetros que afectan la producción como, tiempo y temperatura (p.198).

En el ámbito local, en Las empresas fabricantes de muebles requieren tener profundos conocimientos de la competencia, para ello es sustancial saber qué están haciendo los demás y cuál es la razón por la que consiguen mejores resultados. Por lo tanto, La entrega de producto final en la empresa Lamidecor S.A.C no siempre es como el cliente lo necesite, por lo general siempre existe una imperfección lo que hace que el cliente se retire insatisfecho, ya que, los resultados que obtienen no lo reflejan, ya que presentan problemas en las áreas de producción y comercialización lo que hace que los negocios no sean competitivos estando expuestos algunas veces a desaparecer, por el cual se necesita verificar en que proceso de producción está fallando la empresa o si es el personal que no tiene al pendiente estos detalles o simplemente no es el personal capacitado para cierta área.

De manera que, la calidad de los productos no solo se debe ver reflejada en los productos finales si no que debe ser constante a lo largo de todo el proceso productivo, es necesario que exista un área que se encargue de verificar la calidad de los productos para así poder crear confianza en que se cumplan con los requisitos establecidos de calidad y poder así asegurar la eficiencia de producción. Así mismo, la calidad en los procesos de producción no generó ventajas competitivas a las organizaciones, evidenciando más mermas, menos reclamos y devoluciones que efectivamente involucra menores costos y mayor aprovechamiento de los recursos.

Estuvo el problema general, donde se planteó lo siguiente: ¿Cómo los procesos de producción se relacionan con la calidad de producto en la empresa Lamidecor S.A.C? Así mismo, estuvo los problemas específicos: a) ¿Como los inputs tienen relación con la calidad del producto en la empresa Lamidecor S.A.C?, b) ¿Cómo la transformación se relaciona con la calidad del producto en la empresa Lamidecor S.A.C?, c) ¿Cómo los outputs se relacionan con la calidad del producto en la empresa Lamidecor S.A.C?

En cuanto a la Justificación del estudio, se clasificó en la Justificación Teórica, donde el estudio se basó en teóricos como los procesos de producción como también la calidad del producto, de manera que, se trabajó con López (2008) para la primera variable, así mismo, se basó en Chase, Aquilino & Jacob (2000) para la segunda variable, por lo tanto, mediante las teorías se puede comprender como satisfacer las necesidades del cliente, además, la información sobre las variables fue esencial para la comunidad universitaria, con la finalidad de realizar otros estudios en base a las variables.

Justificación Metodológica, el estudio fue esencial porque se pudo lograr los propuestos, con el empleo de encuestas para conseguir la información requerida sobre los procesos de producción como también de la calidad de producto. De modo que, la información adquirida fue esencial para comprender los diferentes factores en el área de producción, por lo tanto, se tuvo una mejor aceptación en el mercado.

Justificación Práctica, en el estudio se identificó que los procesos de producción en relación a la calidad de producto, fue relevante para comprender la problemática del producto y de esta forma tener la aceptación en el mercado. Por lo tanto, se pudo evidenciar que a partir del control de los procesos de producción fue relevante para adquirir piezas de melanina con una calidad adecuada para el público.

Justificación Social, el estudio realizado en la empresa, fue relevante para conseguir la satisfacción de los requerimientos del público, ya sea, con la renovación de los muebles diseñando modelos según su espacio. Sin embargo, de acuerdo a la problemática identificada se pudo apreciar la perspectiva del público, con la finalidad de dar solución y mejorar el producto.

En cuanto a la Hipótesis general, se tuvo lo siguiente: los procesos de producción se relacionan con la calidad de producto en la empresa Lamidecor S.A.C. Además, se tuvo las Hipótesis específicas como: a) los inputs se relacionan con la calidad del producto en la empresa Lamidecor S.A.C, b) La transformación se relaciona con la calidad del producto en la empresa Lamidecor S.A.C, c) Los outputs se relaciona con la calidad del producto en la empresa Lamidecor S.A.C.

Finalmente, estuvo el Objetivo General, en el cual se pudo identificar que los procesos de producción se relacionan con la calidad de producto en la empresa Lamidecor S.A.C. Además, se tuvo los Objetivos Específicos, como los siguientes: a) Identificar como los inputs se relaciona con la calidad del producto en la empresa Lamidecor S.A.C, b) Identificar si la transformación se relaciona con la calidad del producto en la empresa Lamidecor S.A.C, c) Identificar si los outputs se relaciona con la calidad del producto en la empresa Lamidecor S.A.C.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se tuvo a Gálvez (2019) en su tesis tuvo como objetivo mejorar el proceso productivo de la fabricación de ladrillos para la reducción de mermas en la empresa Cerámicos DETT S. A. C. La investigación se basó en teóricos como Gervasi (2012) con su teoría sobre el sistema de producción. Además, el estudio fue de enfoque cuantitativo, aplicado, correlacional, así mismo, se tuvo una muestra de 36 trabajadores. Finalmente, se verificó un valor de Pearson de 0.596 y un sigma bilateral de 0.002, por lo tanto, se identificó que ambas variables se relacionan, además, se verificó que los productos fueron de alta calidad y vanguardia para el público, ya que se realizó una evaluación interna, demostrando que las estrategias fueron esenciales para conocer las fortalezas, por lo tanto, se tuvo ventajas competitivas frente a la competencia. Finalmente, esta investigación fue de aporte porque fue de tipo correlacional, ya que en los procesos de producción y reducción de mermas se determinó el grado de correlación que existe entre ambas.

Según Chang (2016) en su tesis, tuvo como objetivo general, fue diagnosticar la situación actual del proceso de producción de la empresa, para posteriormente elaborar el plan de mejora del proceso productivo. En cuanto a las teorías se basó en García (2011) con su teoría del diagrama de producción. Su metodología empleada fue aplicada y correlacional, además, fue de 4 obreros. En conclusión, se llegó a incrementar la capacidad en un 48% aproximadamente. De manera que, la capacidad ociosa fue reducida en un 15%, y en consecuencia, se verificó que las actividades productivas se incrementaron en un 32%. Finalmente, esta investigación contribuyó en la tesis porque, se tuvo una evaluación sobre la producción, donde se verificó que no se puede cubrir la demanda de los productos, porque se tuvo días de retraso, además, con respecto al estudio fue correlacional, en el cual se relacionan las variables.

Mendoza (2018) en su tesis, tuvo como objetivo principal fue desarrollar procedimientos de producción que se relaciona con la comercialización en la empresa Industrial Pesquera del Pacífico S.A. Así mismo, se tuvo las teorías sobre Rodríguez para la variable proceso de producción. Además, el estudio fue descriptivo y de tipo exploratorio. Su población fue de 27 directivos de la empresa

INPESPA, y su muestra fue sobre toda la población por ser una cantidad mínima. Como resultado que si se acepta la hipótesis alterna que determina que los procesos de producción se relacionan con la comercialización, además, se concluyó que en el proceso de producción, el 100% de encuestados pudo realizar un control o registro de la entrada y salida del trabajo, sin embargo, sobre las horas improductivas en la etapa de producción, el 67% de encuestados consideró que fueron pocas, por lo tanto, se evidenció que la empresa no tuvo un sistema de costos esencial por procesos, debido a que, se tuvo la debilidad al no contar con valores y resultados correctos. Finalmente, el estudio fue de aporte, ya que se tuvo un análisis relevante en la organización, de manera que, conforme a la metodología se empleó los instrumentos necesarios para describir las variables.

Así mismo, en el tema nacional se tuvo antecedentes como Almedia (2016) en su tesis tuvo como objetivo general, analizar la calidad del producto derivado de los procesos de producción y comercialización de leche cruda en la asociación artesanal del caserío taya para la generación de una propuesta que permita su mejoramiento. Se empleó como marco teórico a Evans (2009) para procesos de producción e Ishikawa para el control de calidad. El tipo de investigación es explicativo correlacional, aplicado, de enfoque cuantitativo, mientras que, la muestra fue de 52 personas entre productores socios y encargados. En conclusión, se verificó un coeficiente de correlación de Pearson de 0.412 y un nivel significativo de 0.000, demostrando que, existe relación entre las variables, además, el proceso de producción y la comercialización de la asociación artesanal del caserío taya carece de una misión clara, es decir no se establece por qué y el para que de su existencia y también el líder de la organización tiene un limitado conocimiento del verdadero concepto de liderazgo por ende no actúa como tal. Por lo tanto, esta investigación fue de aporte porque contribuyo en la investigación en buscar y determinar la relación que existe en ambas variables y así aplicar mejoras en el centro de trabajo.

Para Condor y Horna (2020) en su tesis tuvo como objetivo principal diseñar la estandarización de los procesos de producción para la calidad de los productos de la empresa FIDAC S.A.C. Utilizo como teóricos a Mendoza (2018) para la calidad del producto, y se tuvo a Martines (2013) con su teoría sobre estandarización de los procesos. El tipo de estudio fue aplicado, según el diseño,

no experimental de grado transversal descriptivo y según nivel de investigación explicativa, la muestra fueron 7 procesos de producción y 8 colaboradores. En conclusión, se obtuvo como resultado que el proceso de producción y calidad del producto se relacionan, con un valor de correlación de Pearson de 0.385 y un grado significativo de 0.010, además, se verificó que los procesos y calidad del insumo que fueron aplicados dependió del producto, para prevenir y cuidar los procesos de producción. Finalmente, la investigación fue de aporte en la investigación ya que también fue una empresa productiva al igual que la empresa donde se aplicó la investigación, que paso por una serie de procesos que con el fin de obtener un producto final de calidad.

Mejía (2020) En su tesis tuvo como objetivo principal identificar en qué medida el rediseño de procesos de producción incide en la calidad de los productos de una empresa privada de Lima, 2019. Se tuvo como teóricos a Mendoza (2018) para la calidad del producto, y se tuvo a Rafoso y Artiles (2011) con su teoría sobre rediseño de los procesos de producción. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, aplicado, explicativo y descriptivo, no experimental, además, la población fue de 120 trabajadores, donde Su muestra fue de 91 personas. En conclusión, se verificó que el proceso de producción se relaciona con la calidad del producto, con un Chi cuadrado de pearson de 43.476 y un grado significativo de 0.000, además, se pudo rediseñar los procesos de esta empresa consiguiendo así productos de calidad para los clientes, manteniendo clientes satisfechos y sobre todo un trabajo óptimo para los colaboradores. Finalmente, la investigación fue de aporte en la investigación, porque se tuvo interés por el rediseño de procesos, con el replanteamiento estratégico y sobre todo radical al rediseñar en cada etapa del proceso, para buscar mejoras sustanciales en medidas de desempeño.

En cuanto a la primera variable Proceso de producción, estuvo la teoría expuesta por López (2008) destacó que, la actividad productiva de una organización es esencial para transformar los recursos, como también servicios en productos según los requerimientos del público (p.115).

Este concepto fue similar a lo expuesto por Lu, et al. (2021) que detallaron que, para transformar la materia prima en bienes, es esencial la producción a partir de un sistema organizado, de manera que, el producto puede cumplir con los

requerimientos del público, por lo tanto, puede ser distribuido de manera relevante para concretar la venta (p.267). Así mismo, Koliński, et al. (2016) destacaron que, la Producción por proceso, en el cual el producto no se puede diferenciar de manera individual, mientras que, se la producción es por producto, donde se obtienen artículos a partir de la modalidad funcional procesado de acuerdo a cada operación establecida (p.135).

Por lo tanto, López (2008) destacó, la secuencia de Input, transformación, Outputs, que se emplearon para describir conceptualmente el proceso total de transformación, lo cual se puede aplicar a toda actividad elemental de producción (p.116).

La primera dimensión: Inputs, engloba a los materiales, tecnología, recursos financieros y recursos humanos (López, 2008, p.117).

La segunda dimensión: Transformación, son las técnicas empleadas para utilizar los outputs de la mejor manera y convertirlas en outputs (López, 2008, p.117).

La tercera dimensión: Outputs, puede ser un bien o un servicio (López, 2008, p.118).

Por su parte, Roksana (2020) afirmó que, el proceso de producción tiene un objetivo primordial, como llegar a elaborar un bien según los requerimientos del público y con un precio oportuno (p.52). Mientras que, Abdoli & Kianian (2021) afirmaron que, lo que busca este factor es reducir los costos donde se puede conferir las diferentes acciones, tomando decisiones para tener una mejor calidad del bien como también tener una infraestructura según los requerimientos de la organización y el público (p.382).

De la misma manera, Gebremariam & Marchetti (2021) detallaron que, en el proceso de producción se puede realizar la transferencia de tecnología adecuada para los procedimientos de ejecución, donde se confiere una **Etapa de descriptiva**, donde se verifica su flexibilidad, así mismo, se identifica la etapa de diagnóstico, definiendo las tecnologías que se requieren, y finalmente, la experimentación, para brindar posibles sugerencias de solución del cual se puede evaluar su reacción (p.87). Así mismo, Krzysztof (2020) destacó que, este factor incluye un grupo de acciones enfocado sobre recursos nombrados como insumos, del cual se puede conseguir un producto de calidad como también un servicio según los requerimientos (p.279).

Por lo tanto, el proceso de producción, puede darse según la Producción por proyectos, en el cual Se elabora un proceso primordial para los proyectos, así mismo, se puede contar con un procedimiento en línea, por lo tanto, se puede realizar las actividades operativas con la organización de los recursos para elaborar el bien. Además, se destaca el proceso de producción se puede controlar los procedimientos en planta, de manera que, se puede evitar deficiencias en los pedidos como también tener ventas primordiales.

Prosiguiendo, de acuerdo a la variable Calidad del producto, estuvo las teorías como Kloter & Armstrong (2003) que señalaron que, la calidad de producto es una de las principales herramientas de posicionamiento del mercadólogo diferenciado dos dimensiones (p.95).

Esta definición fue similar a lo dispuesto por, Nimfa, et al. (2021) en el cual la calidad es la percepción que tiene el público, así mismo, se puede tener la conformidad con un producto o servicio establecido (p.48). De la misma manera, Cao & Zhang (2020) afirmaron que, la calidad se puede identificar dependiendo de la posición del bien en el mercado, por lo tanto, se puede tener la calidad cumpliendo los requerimientos, demostrando la ausencia de defectos (p.315).

Por consiguiente, Kotler & Armstrong (2003) detallaron que, la calidad de un producto o servicio se determina por las decisiones que se toman con respecto a su diseño y la calidad de su cumplimiento de este diseño (p.98). Por lo tanto, se mencionó las siguientes dimensiones:

Primera dimensión: La calidad de diseño, en el cual la actividad del diseño no debe restringirse únicamente al producto, sino que incluirá también el diseño de los procesos de fabricación necesarios para conseguir ese producto (Kotler & Armstrong, 2003, p.99)

Segunda dimensión: La calidad de conformidad, es un concepto de calidad basado en el producto, cuyo objetivo es cumplir un conjunto de características medibles determinadas por el fabricante para compensar al cliente, por lo que implica un concepto técnico de calidad (Kotler & Armstrong, 2003, p.101).

Tercera dimensión: La calidad de la fuente: es tratar de elaborar el producto con cero defectos (Kotler & Armstrong, 2003, p.102).

De acuerdo a Song, et al. (2021) destacaron que, la calidad es evidenciada cuando la organización cuenta con las propiedades y características especiales que le confieren capacidad de complacer los requerimientos del público (p.412). Además, Ig & Jung (2021) indicaron que el aseguramiento de la calidad incluye control de calidad definiendo que es un sistema que le pone énfasis en los productos desde su diseño hasta el momento de su envío al cliente y concentra sus esfuerzos en sus procesos (p.467). De manera que, la calidad comienza desde los materiales que se emplean en un producto, como también la asistencia o atención que se le da al público.

Por lo tanto, de acuerdo a Zhao, et al. (2021) destacaron que, se puede evaluar los bienes que se ofertan de parte de la organización, verificando si se cumple con los requerimientos de los clientes, como también cumplir con las características y cualidades determinadas de un producto. Además, Koska (2020) afirmó que, se debe destacar los estándares de calidad, ya que, los estándares dan seguridad al público para conseguir un producto según sus expectativas.

Así mismo, Ghosh (2020) detalló que, la calidad son elementos esenciales como el buen trato, el compromiso y la presentación que posee el producto o servicio, de modo que, si el público tiene una buena impresión de estos aspectos, entonces la organización podrá tener un mejor crecimiento y desarrollo. Finalmente, Gnanon (2021) afirmó que, la calidad del producto garantiza un buen posicionamiento de la empresa, evitando posibles efectos negativos, ya que, su finalidad es complacer a los clientes y dependerá de ellos el veredicto sobre la calidad (p.48).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Diseño: No experimental

Príncipe (2016) afirmó que, es experimental siempre y cuando se puede optar por la observación y más no por experimentar en las variables de estudio (p.114).

Por lo tanto, fue no experimental, ya que, no se buscó manipular los elementos como el proceso de producción para tener un producto de calidad en la empresa Lamidecor S.A.C.

Corte transversal.

Según Hernández, et al (2018) destacó que, es transversal porque se elaboró en un periodo o momento establecido (p.98).

De manera que, el estudio fue transeccional ya que se realizó en un cierto momento con la finalidad de entender el proceso de producción, así mismo, la calidad del producto.

Nivel: Descriptivo correlacional

Según Gonzales (2016) destacaron el estudio es descriptivo, “porque se basa en la descripción de las propiedades de las personas y de la misma manera, sobre cualquier problemática que es sometido a un análisis” (p.73).

El estudio fue descriptivo ya que, se elaboró conforme a la problemática de la empresa Lamidecor S.A.C., verificando las características de las variables.

Así mismo, según Martínez (2016) declaró que fue correlacional, “ya que se realiza el estudio se desarrolla para verificar o identificar la relación entre dos variables, y del cual se puede entender la problemática y brindar sugerencias de solución” (p.5).

Por lo tanto, el estudio realizado a la empresa Lamidecor S.A.C fue correlacional, porque se buscó establecer la relación entre las variables proceso de producción y la calidad del producto.

Enfoque: Cuantitativo

Según Hernández y Mendoza (2018) destacaron que, “es aquel estudio que confiere resultados estadísticos para demostrar una hipótesis de investigación, evidenciando que si se puede aceptar” (p.7).

El estudio fue cuantitativo ya que se tuvo el análisis cuantitativo a partir de los resultados estadísticos, de manera que, se pudo evidenciar que se aceptó la hipótesis alternativa, demostrando que, existe relación entre el proceso de producción y la calidad del producto.

### **3.2. Operacionalización de variables**

**Variable X:** Procesos de producción.

López (2008) destacó que, la actividad productiva de una organización es esencial para transformar los recursos, como también servicios en productos según los requerimientos del público (p.115).

**Variable Y:** Calidad de producto.

Kloter & Armstrong (2003) señalaron que la calidad de producto es una de las principales herramientas de posicionamiento del mercadólogo diferenciado dos dimensiones (p.95).

Tabla 1

*Operacionalización de la variable X: Procesos de producción*

	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>PROCESOS DE PRODUCCIÓN</b>	López (2008) destacó que, la actividad productiva de una organización es esencial para transformar los recursos, como también servicios en productos según los requerimientos del público (p.115).	Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta. La variable será medida por un cuestionario de 30 ítems, las cuales están conformadas por 3 dimensiones que son inputs, transformación y outputs	Inputs	Políticas de stock Control de existencias. Variedad Maquinaria Programas Planes de inversión Recursos financieros Adaptación al cambio Solución de problemas Selección del personal Control del personal	Ordinal con la escala de Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre Siempre
			Transformación	Distribución Técnica Comunicación Tiempo Volumen	
			Outputs	Atención del cliente Flexibilidad del producto Beneficio del producto Características del producto Post venta Plazo Fuente de recomendación Expectativas del servicio Calidad del servicio	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Y: Calidad del producto*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>CALIDAD DE PRODUCTO</b> Kloter & Armstrong (2003) señalaron que la calidad de producto es una de las principales herramientas de posicionamiento del mercadologo diferenciado dos dimensiones (p.95).	La variable será medida por un cuestionario de 30 ítems, las cuales están conformadas por 3 dimensiones que son calidad de diseño, calidad de conformidad, y calidad de la fuente.	Calidad de diseño	Impacto del producto en los clientes Relación deficiencia baja calidad Incremento de la producción Innovación y línea de producción Diseño y estrategia de producción Finalidad de la producción Atención al cliente Conocimiento de las Técnicas de producción Manejo de las Técnica de aceptación Mejoramiento de las técnicas en el proceso productivo Capacitación al trabajador Nivel de información del trabajador y satisfacción del cliente	Ordinal con la escala de Likert: 5. Nunca 6. Casi nunca 7. A veces 8. Casi siempre Siempre
		Calidad de conformidad	Innovación en los modelos de los muebles. Nivel de aceptación La conformidad con el producto. El desempeño de los operarios y de los vendedores Las necesidades establecidas Eficiencia de los trabajadores Habilidades en producción y de ventas Deficiencia de habilidades. Reconocimiento por desempeño	
		Calidad de la fuente	Metas Compromiso Cumplimiento de especificación Tendencia del mercado Cero defectos	

Fuente: Elaboración propia

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) destacó que fue el “conglomerado general donde las personas tienen una serie de características” (p.137)

La población que se trabajara son 50 clientes que estuvieron presentes en la data de la empresa Lamidecor S.A.C.

Criterio de inclusión, se incluyó a los clientes fueron maestro melimineros a los cuales se realizaron boletas y facturas, es decir clientes fidelizados entre los 24 y 43 años, que realizan compras en la empresa como planchas de melamina despiezados para que lo puedan armar, los clientes.

Criterio de exclusión, en el cual el público que fue excluido fueron las personas que realizaron consultas, como también aquellos que realizaron cotizaciones sobre los productos.

#### **Muestra**

Según Ventura (2017) detalló que, “es el subconjunto de la población conformado por unidades de análisis” (p.1).

Por lo tanto, en el estudio la muestra fue de 50 clientes fidelizados de la empresa Lamidecor S.A.C.

#### **Muestreo no probabilístico**

De acuerdo a Otzen, et al. (2017) destacó que, “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos” (p.228).

De manera que, se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, en el cual se eligió de manera conveniente a las personas para constituir la muestra; por lo tanto, se contó con 50 clientes.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Tamayo (2016) destacó que, “son los medios primordiales para poder recaudar y transferir los datos” (p. 148).

La técnica aplicada fue la encuesta con la finalidad de medir las variables del estudio, para conseguir respuestas de los clientes.

#### **Instrumento de recolección de datos:**

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), destacaron que, “el instrumento esencial para adquirir o recaudar información es el cuestionario, ya que, está constituido por preguntas que el participante puede responder” (p.92).

## Validación de datos

Según Gonzales (2016) definió que, “es el nivel que demuestra la conformidad del instrumento para medir las variables, de manera que, se puede contar con el juicio de profesionales para verificar su práctica en una situación observable” (p.128).

Tabla 3

### *Expertos de validación de los cuestionarios*

Jurado 1	Juan Manuel Vásquez Espinoza
Jurado 2	Suasnabar Ugarte Alfredo
Jurado 3	Candia Menor Marco Antonio
Jurado 4	Salas Quinto Oscar
Jurado 5	Cárdenas Canales Daniel

Tabla 4

### *Validez de los cuestionarios*

	Jurado 1	Jurado 2	Jurado 3	Jurado 4	Jurado 5
Claridad	80%	75%	70%	80%	70%
Objetividad	80%	75%	70%	80%	70%
Pertinencia	80%	75%	70%	80%	70%
Actualidad	80%	75%	70%	80%	70%
Organización	80%	75%	70%	80%	70%
Suficiencia	80%	75%	70%	80%	70%
Intencionalidad	80%	75%	70%	80%	70%
Consistencia	80%	75%	70%	80%	70%
Coherencia	80%	75%	70%	80%	70%
Metodología	80%	75%	70%	80%	70%

## Confiabilidad

La confiabilidad será realizada utilizando el SPSS y la opción de confiabilidad deben de estar en rangos mayores de 0.70.

## Fiabilidad de las variables

Tabla 5

### *Fiabilidad de la variable Procesos de producción*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,701	30

Se verificó un valor de Cronbach de 0.701 para la variable 1, de manera que, este índice demostró que la correlación entre los ítems fue fiable.

Tabla 6

### *Fiabilidad de la variable Calidad del producto*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,710	30

Se verificó un valor de Cronbach de 0.701 para la variable 2, de manera que, este índice demostró que la correlación entre los ítems fue fiable.

Tabla 7

### *Fiabilidad de las variables*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,824	60

Las variables utilizadas fueron fiables ya que se tuvo un valor de cronbach representado por el 0.824, por lo tanto, este valor demostró que las preguntas fueron fiables.

### **3.5. Procedimiento**

El estudio fue relevante porque se pudo relacionar el proceso de producción con la calidad del producto, con el propósito de recompensar al público, también, se tuvo antecedentes tanto internacionales y nacionales. Vale destacar que se contó teorías resaltantes como también de artículos científicos para tratar las variables, ya que se buscó su descripción para entender la problemática, y en consecuencia, se elaboró los cuestionarios para tener información necesaria que fue procesada en el programa SPSS, del cual se tuvo resultados, que luego fueron comparables con resultados de otros estudios. Para finalizar se tuvo las conclusiones del cual se realizó las recomendaciones para mejorar la problemática.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El propósito del análisis fue resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuesta a las interrogantes de la investigación. La interpretación, más que una operación distinta, fue un aspecto especial del análisis su objetivo fue buscar un significado más amplio a las respuestas mediante su trabazón con otros conocimientos disponibles que permitan la definición y clarificación de los conceptos y las relaciones entre éstos y los hechos materia de la investigación.

Se empleó una estadística de tipo inferencial, lo cual incluyó la prueba de normalidad y las pruebas de hipótesis respectivas. Entre ella se pudo mencionar; Estadística descriptiva, Contraste de hipótesis, Correlación de las variables, Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se respetó la veracidad de resultados; el respeto por la propiedad intelectual y proteger la identidad de los individuos que participan en el estudio; honestidad, etc. se aplicó el software turnitin, de modo que, se podrá verificar originalidad y el nivel de similitud del estudio.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 8

*Distribución de frecuencia entre las variables Procesos de producción y Calidad del producto*

Procesos de producción (V1)	Calidad del producto (V2)			TOTAL	Rho de Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno		
Deficiente	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%	Rho = 0.632** Sig. (bilateral) = 0.000)
Regular	2,0%	48,0%	4,0%	54,0%	
Bueno	0,0%	24,0%	18,0%	42,0%	
TOTAL	2,0%	76,0%	22,0%	100,0%	

**Fuente:** Elaboración propia en base a las encuestas.

Interpretación:

Observando la tabla siguiente las variables en forma independiente, se podría afirmar que los procesos de producción con un 54 % son regular y que la calidad del producto con un 76% también es regular.

Sin embargo, el objetivo general de la investigación es determinar la relación entre los procesos de producción y la calidad del producto de la empresa Lamidecor S.A.C, el Agustino 2016; que a la luz de los resultados podemos decir que cuando los procesos de producción es regular en un 48% la calidad del producto también regular.

Además, tenemos como hipótesis general que si existe relación entre los procesos de producción y la calidad del producto en la empresa Lamidecor S.A.C, el Agustino 2016; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación de 0.632 con un nivel de significación bilateral de 0.000; es decir, si se confirma la hipótesis de que existe correlación entre estas dos variables. En valores porcentuales el índice de correlación nos expresa que existe un 63.2% de correlación entre las dos variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación moderada.

Tabla 9

*Distribución de frecuencia para Inputs y Calidad del producto*

Inputs (V1D1)	Calidad del producto (V2)			TOTAL	Rho de Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno		
Deficiente	0,0%	6,0%	0,0%	6,0%	Rho = 0.651** Sig. (bilateral) = 0.000)
Regular	2,0%	44,0%	8,0%	54,0%	
Bueno	0,0%	26,0%	14,0%	40,0%	
TOTAL	2,0%	76,0%	22,0%	100,0%	

**Fuente:** Elaboración propia en base a las encuestas.

Interpretación:

Considerando inputs como una dimensión de la variable procesos de producción donde el 54% de los clientes encuestados nos expresan los inputs son regulares, seguido de un 40% que consideran los inputs son buenos. Mientras la calidad del producto es regular en un 76%, y con un 22% bueno

El primer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la calidad del producto e inputs de la empresa Lamidecor S.A.C, el Agustino 2016. En la Tabla N° 02 nos muestra que cuando inputs está con un 44%, la calidad del producto también es regular con 44% y mientras que inputs es bueno un 26% la calidad del producto es regular con un 26% .Lo cual nos está indicando que se tiene una moderada relación entre estas dos variables.

Por otro lado, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.651$  y una Sig. Bilateral = 0.000 que demuestra que se tiene una correlación significativa entre la calidad del producto e inputs de la empresa Lamidecor S.A.C, el Agustino 2016. Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una moderada correlación.

Tabla 10

*Distribución de frecuencia entre la Transformación y Calidad del producto*

Transformación (V1D2)	Calidad del producto (V2)			TOTAL	Rho de Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno		
Deficiente	2,0%	6,0%	0,0%	8,0%	Rho = 0.398** Sig. (bilateral) = 0.000)
Regular	0,0%	66,0%	18,0%	84,0%	
Bueno	0,0%	4,0%	4,0%	8,0%	
TOTAL	2,0%	76,0%	22,0%	100,0%	

**Fuente:** Elaboración propia en base a las encuestas.

**Interpretación:**

Considerando la relación entre la calidad del producto y la transformación, se tiene que el 84% de los clientes encuestados nos expresan que la transformación del producto es regular, mientras que la calidad del producto un en un 76% es regular, y con un 22% bueno.

El segundo objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la calidad del producto y la transformación de la empresa Lamidecor S.A.C, el Agustino 2016; la Tabla N° 03 nos muestra que cuando la transformación del producto esta con 66% bueno la calidad del producto también, pero un 18% muestra que cuando la calidad del producto es vuela la transformación es regular. Estos resultados nos está indicando que se tiene una leve relación entre estas dos variables.

También, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación Rho = 0.398y una Sig. Bilateral = 0.121 que nos expresa que si existe correlación nivel leve entre estas dos variables.

Tabla 11

*Distribución de frecuencia para Outputs y Calidad del producto*

Outputs (V1D3)	Calidad del producto (V2)			TOTAL	Rho de Spearman
	Deficiente	Regular	Bueno		
Deficiente	0,0%	4,0%	0,0%	4,0%	Rho = 0.484** Sig. (bilateral) = 0.000)
Regular	2,0%	48,0%	4,0%	54,0%	
Bueno	0,0%	24,0%	18,0%	42,0%	
TOTAL	2,0%	76,0%	22,0%	100,0%	

**Fuente:** Elaboración propia en base a las encuestas.

Interpretación:

Considerando la relación entre Outputs y la calidad del producto, se tiene que el 42% de los clientes encuestados nos expresan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con outputs, seguido de un 32% que están de acuerdo y un 18% que está en desacuerdo. Mientras que la calidad del producto muestra el 28% de los encuestados de acuerdo, y ni de Acuerdo ni en desacuerdo; seguido de un 26% de desacuerdo, lo cual indica que tienen una moderada correlación.

El tercer objetivo específico de la investigación es establecer la relación entre la relación entre la calidad del producto y outputs de la empresa Lamidecor S.A.C, el Agustino 2016.; la Tabla N° 04 nos muestra que cuando el outputs con un 14% están de acuerdo la calidad del producto también se encuentra con el 14% de acuerdo.

Considerando la tercera hipótesis específica: “Existe relación entre la calidad del producto y outputs de la empresa Lamidecor S.A.C, el Agustino 2016”, se tiene los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación Rho = 0.484 y una Sig. Bilateral = 0.000 que nos expresa que existe correlación significativa entre estas dos variables. Considerando la escala de categorías para la correlación tendríamos que calificar el resultado obtenido como que existe una débil correlación éntrelas variables.

## V. DISCUSIÓN

En la investigación se tuvo como objetivo identificar que los procesos de producción se relacionan con la calidad de producto en la empresa Lamidecor S.A.C, por lo tanto, se tuvo interés por elaborar cuestionarios sobre las dos variables, aplicados para encuestar a los clientes, sin embargo, se tuvo dificultades en la recolección de datos, ya que el público objetivo no se frecuentó el mismo día por el cual con la ayuda del proveedor de la marca masisa de la empresa se coordinó una charla de capacitación para realizar la encuesta a todos los clientes, los cuales fueron invitados en el transcurso de una semana en un espacio de intermedio de la charle aplique la encuesta y pude recolectar todos los datos .

Los resultados fueron adecuados y confiables y con una alta significancia para la organización ya que se realizó para determinar la relación que existe entra los procesos de producción y la calidad del producto desde el punto de vista de los clientes. En la investigación realizada se pudo determinar la relación que existe entre ambas variables evidenciando una correlación de Rho de Sperman de 0,632 y un nivel de significación de Sig. Bilateral de **0,000** aceptando así la hipótesis general.

En la investigación se encontró una correlación positiva y moderada entre la calidad del producto, con un coeficiente de correlación Rho de Sperman de 0,632 y un nivel de significación de Sig. Bilateral de 0,000. Apreciando los procesos de producción es regular y del mismo modo la calidad del producto es regular con un 48%.

Esto se debe a que los clientes opinaron que las dimensiones más deficientes con resultados bajos son en la transformación con un 84 % determinando que es regular y la dimensión outputs el 54% es regular ambas en su totalidad. La calidad del producto es bueno cuando en sus procesos de transformación el producto es manipulado de acuerdo a su objetivo siguiendo cada etapa de su proceso adecuadamente y no pasando al final en caso si en el intermedio se percibió alguna dificultada, daño en el producto o saltando alguna etapa.

Por otro lado, se observa que cuando los procesos de producción es buena en un 24% se observa que la calidad del producto muestra ser regular en un 24%, a pesar de que los materiales empleados son los necesarios y esenciales, pero

si no existe una transformación adecuada no se podrá obtener un producto de calidad como lo esperado.

Los resultados guardan relación con el autor GALVEZ (2019) quien en sus resultados con una prueba de correlación de Pearson, con un coeficiente de 0.596 y un sigma bilateral de 0.002, por lo tanto, se identificó que ambas variables se relacionan, además, se verificó que los productos fueron de alta calidad y vanguardia para el público, ya que se realizó una evaluación interna, demostrando que las estrategias fueron esenciales para conocer las fortalezas, por lo tanto, se tuvo ventajas competitivas frente a la competencia.

Además, se verificó que la planeación del ciclo productivo, fue deficiente porque el área de recursos humanos, no estableció un cronograma eficaz de trabajo para garantizar de la entrega de los pedidos, todo lo cual, ocasiona retrasos e inconvenientes en la elaboración del producto, causando incomodidad en los clientes en la calidad de su producto.

Las diferencias que se aprecian en los antecedentes que el instrumento fue aplicado a los clientes internos y es otro contexto en cambio la presente tesis va dirigido los clientes externos que tienen la capacidad de determinar si se sienten convencidos con la calidad del producto que ellos compran además los teóricos que tomaron para cada variable son diferentes ya que determinaron trabajar con la teoría que se ajustó más a su contexto.

También Mendoza (2018) del cual se verificó que en el proceso de producción, el 100% de encuestados pudo realizar un control o registro de la entrada y salida del trabajo, sin embargo, sobre las horas improductivas en la etapa de producción, el 67% de encuestados consideró que fueron pocas, por lo tanto, se evidenció que la empresa no tuvo un sistema de costos esencial por procesos, debido a que, se tuvo la debilidad al no contar con valores y resultados correctos.

Las diferencias de entre este antecedente y trabajo de investigación realizado fue que ambas investigación trabajan con distintos autores en sus variables por lo tanto se enfocan en dimensiones que se ajusten más a su contexto. Mendoza (2018) destacó la ausencia de un sistema de costos por procesos, lo cual fue una debilidad porque no se contó con resultados esperados, de manera que, la empresa Industrial Pesquera del Pacifico S.A. destacó que se tiene que capacitar y actualizar en conocimientos al personal que manejara un sistema para un mejor aprovechamiento de la capacidad funcional.

Asimismo Chang (2016) se verificó en su estudio resultados, en el cual se llegó a aumentar la capacidad utilizada en 47% aproximadamente. Reduciendo por sí mismo a la capacidad ociosa en un 18%. Así mismo, se incrementó las actividades productivas en un 29%, por lo tanto, se comprobó que se tuvo un diagnóstico de la situación actual del proceso de producción de la empresa, donde se verificó que no se puede cubrir la demanda de los productos, porque se tuvo días de retraso.

Así también guarda relación con Almedia (2016), quien en sus resultados aplicó la prueba de correlación de Pearson donde se tuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.412 y un nivel significativo de 0.000, demostrando que, existe relación entre las variables, además, el proceso de producción y la comercialización de la asociación artesanal del caserío taya carece de una misión clara, es decir no se establece por qué y el para que de su existencia y también el líder de la organización tiene un limitado conocimiento del verdadero concepto de liderazgo por ende no actúa como tal.

Por lo tanto, para ofrecer productos de calidad se deben de cumplir todos los procesos por lo cual los trabajadores deben de ser capacitados para la función a realizar. Ambas investigaciones buscaron determinara si existe o no relación de ambas variables.

La diferencia en este antecedente es que se trabajó con distintos autores para sus variables acorde al contexto que le convenía a su contexto, su instrumento fue aplicado a clientes internos, así también para poder determinar la relación de sus variables utilizo la prueba de correlación de Pearson, y el presente trabajo se utilizó el Rho de Spearman buscando determinar en grado de correlación.

Otro fue el caso de, Mejía (2020) donde se obtuvo como resultado que si existe relación entre las variables proceso de producción y calidad del producto, con un Chi cuadrado de pearson de 43.476 y un grado significativo de 0.000, además, se pudo rediseñar los procesos de esta empresa consiguiendo así productos de calidad para los clientes, manteniendo clientes satisfechos y sobre todo un trabajo óptimo para los colaboradores.

Finalmente, en la comparación de resultados estuvo Condor y Horna (2020) en el cual se obtuvo como resultado que si existe relación entre las variables proceso de producción y calidad del producto, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.385 y un grado significativo de 0.010, además, se verificó que los

procesos y calidad del insumo que fueron aplicados dependió del producto, para prevenir y cuidar los procesos de producción

De acuerdo al resultado en la dimensión inputs, se observó que existe una relación positiva moderada entre la dimensión inputs y la calidad del producto, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.0.651 y un nivel de sig. bilateral de 0,000. Finalmente se verificó que los resultados obtenidos concuerdan con las bases teóricas utilizadas en la presente investigación.

Los resultados de la dimensión Transformación y calidad del producto desde la perspectiva de los clientes de la empresa demostró que existe relación positiva leve entre las variables con un coeficiente de correlación del Rho = 0.398 y una Sig. Bilateral = 0.121, este resultado fue porque que el instrumento los clientes en el ítems 13 consideraron la calidad del producto es regular debido que la empresa contó con una adecuada distribución de planta en el área de producción, considera un 18% totalmente en desacuerdo , y 30% en desacuerdo y un 6%ni de acuerdo di en desacuerdo.

En el ítems 14 la calidad del producto fue regular esto se debe a que un 18% está en totalmente en desacuerdo, un 40% en desacuerdo y un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo. y en el ítems 17 opinan un 12 % está totalmente en desacuerdo ,un 38% en desacuerdo y un 22 % ni de acuerdo ni en desacuerdo si la empresa posee un alto grado de satisfacción de la comunicación entre los empleados que fue fundamental para que el producto siga sus etapas .

Los resultados de la dimensión outputs y la calidad de los productos desde las el punto crítico de los clientes de la empresa Lamidecor S.A.C indican que ambas tuvo una correlación Rho = 0.484 y una Sig. Bilateral = 0.000 que nos expresa que existe correlación significativa leve, en el ítems 22 los clientes opinan que la calidad de producto se regular, esto se debe a que un 38% están totalmente en desacuerdo, 14% ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la empresa Lamidecor S.A.C tuvo la eficacia en las soluciones adoptadas por el servicio de atención al cliente en caso de reclamaciones.

Asimismo en el ítems 25 un 26% estuvo totalmente en desacuerdo, un 18% estuvo en desacuerdo y un 12% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo que el producto que la empresa brinda cumplió con todas las características y funciones que el cliente necesita.

En la hipótesis general se buscó la relación entre los procesos de producción y la calidad de producto, obteniendo como resultado una correlación

Rho de Spearman de 0,632 y un nivel de significación de Sig. Bilateral de 0,000 Considerando la variación del coeficiente de correlación positivo, de 0 a 1 en una escala de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación de esta correlación se encuentra en la categoría de nivel moderada, debido a que en sus dimensiones dos ellas se encuentran en una correlación débil.

En sus hipótesis específicas de la presente investigación se buscó determinar si existe relación cada una de las dimensiones de procesos de producción con la variable calidad del producto.

La primera hipótesis específica donde se buscó determinar si existe relación entre la calidad del producto e inputs en la empresa Lamidecor S.A.C, El Agustino 2016 , se obtuvo un grado de correlación de nivel moderada con una correlación Rho de Spearman 0.0.651 y un nivel de sig. Bilateral de 0,000.

La segunda hipótesis específica se investigó si existe relación entre la calidad del producto y transformación en la empresa Lamidecor S.A.C El Agustino 2016, que con una correlación del Rho = 0.398 y una Sig. Bilateral = 0.121, se determinó que si tienen correlación pero en una categoría débil, debido en el ítems 13 con la pregunta la empresa cuenta con una adecuada distribución de planta en el área de producción, consideran la calidad del producto es regular, considerando un 18% totalmente en desacuerdo, y 30% en desacuerdo y un 6%ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En el ítems 15 con la pregunta la empresa tuvo adecuadas técnicas para su realización en el área de producción la calidad del producto también es regular esto se debe a que un 18% está en totalmente en desacuerdo, un 40% en desacuerdo y un 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Asimismo en el ítems 17 con la pregunta la empresa posee un alto grado de satisfacción de la comunicación entre los empleados, opinan un 12 % estuvo totalmente en desacuerdo, un 38% en desacuerdo y un 22 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Y por último en la tercera hipótesis específica que busca si existe relación entre la calidad del producto y outputs en la empresa Lamidecor S.A.C El Agustino 2016. Indican que ambas tienen una correlación de nivel moderada con un Rho = 0.484 y una Sig. Bilateral = 0.000 que nos expresa que existe correlación significativa débil, en el ítems 22 con la pregunta si la empresa Lamidecor S.A.C tuvo la eficacia en las soluciones adoptadas por el servicio de atención al cliente en caso de reclamaciones los clientes opinan que la calidad de producto se

regular, esto se debe a que un 38% están totalmente en desacuerdo, 14% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Asimismo en el ítems 25 con la pregunta si el producto que la empresa brindó cumplió con todas las características y funciones que el cliente necesita 26% estuvo totalmente en desacuerdo, un 18% está en desacuerdo y un 12% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

De los clientes encuestados en la empresa lamidecor se determina que si existe relación positiva entre los procesos de producción y la calidad de la calidad con Rho de Spearman de 0,632 y un nivel de significación de Sig. Bilateral de 0,000. debido a que es fundamental atender a sus etapas y no ver solo el producto final, sino que debe estar presente a lo largo de todo el proceso de producción ya que cada una de ellas interviene de forma decisiva en la consecución del objetivo final.

### **Segunda**

Se pudo determinar que si existe relación entre los la calidad del producto y inputs en la empresa con un Rho de Spearman 0.0.651 y un nivel de sig. bilateral de 0,000 que determinan un grado de correlación moderada, es fundamental tener en cuenta los materiales, tecnología, recursos financieros y recursos humanos con los que la empresa va emplear para la transformación del producto, con la encuesta aplicada los clientes consideran que la empresa todavía no cuenta con la tecnología necesaria para obtener un mejor producto final.

### **Tercera**

Considerando la relación entre la calidad del producto y transformación se determinó que ambas guardan correlación con un Rho = 0.398 y una Sig. Bilateral = 0.121 que nos expresa que existe correlación con un nivel leve entre estas dos variables, según el ítems 14 y 15 que la empresa no cuenta con la distribución y con las técnicas necesarias para la elaboración o transformación del producto, por lo cual se debe buscar una reingeniería en la transformación o realizar algunos cambios.

### **Cuarta**

También se determinó que si existe relación entre la calidad del producto y outputs con un de Rho = 0.484 y una Sig. Bilateral = 0.000 con un nivel leve. Por lo tanto, se evidenció que no tuvo la eficacia en las soluciones adoptadas por el servicio de atención al cliente en caso de reclamaciones, de manera que, no fue una fuente de recomendación para otras empresas o conocidos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primero**

Se recomienda que la empresa capacite a su personal de control de procesos para que cada etapa se cumplan de manera eficiente , ya que es necesario supervisar al 100 % para poder obtener un producto final de calidad , y como consecuencia la satisfacción de todos nuestros clientes y lograr aumentar nuestra demanda.

### **Segundo**

Así mismo, en relación a los resultados de la dimensión inputs, se recomendó que, se debe establecer políticas de stock de materias primas, productos en proceso y productos terminados, así mismo, se debe contar con sistemas de control de existencias del almacén, con la finalidad de tener definido claramente los planes de inversión para afrontar incrementos de demanda.

### **Tercero**

Además, según los resultados de la dimensión transformación, se recomendó que, se debe tener técnicas efectivas desde la orden del contrato hasta la entrega de los muebles, por lo tanto, se debe mantener la comunicación efectiva entre el área de ventas y clientes, con la finalidad de contar con una demanda muy satisfecha, como también se debe realizar los trabajos en el plazo determinado de los contratos y de acuerdo al volumen de las piezas.

### **Cuarto**

Finalmente, de acuerdo a los resultados de la dimensión outputs, se recomendó que, se debe tener un producto flexible o modificable para adaptarlo a nuevas necesidades, de modo que, se tiene eficacia en las soluciones adoptadas por el servicio de atención al cliente en caso de reclamaciones, ya que, el producto puede contar con todas las características y funciones que el cliente necesita, como la variedad de colores y variedad de materiales.

## REFERENCIAS

- Abdoli, S., & Kianian, B. (2021). Analyzing the Environmental Consequences of Production Processes from a System of Systems Perspective : A Case of Gear Manufacturing in the Automotive Industry. 28th CIRP Conference on Life Cycle Engineering, LCE 2021,Jaipur, India,-- Procedia CIRP, 98, 376–381. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2021.01.120>
- Aydin, N., Kian, N., & Toker, O. (2021). Caramelized white chocolate: effects of production process on quality parameters. *Journal of Food Measurement and Characterization*, 15(4), 3182. <https://doi.org/10.1007/s11694-021-00890-1>
- Cao, Q., & Zhang, J. (2020). Gray market's product quality in the circular economy era. *International Journal of Production Research*, 58(1), 308–331. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1638980>
- Chang, A. (2016). Propuesta de mejora del proceso productivo para incrementar la productividad en una empresa dedicada a la fabricación de sandalias de baño. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Condor, J. (2020). Estandarización de los procesos de producción para la calidad de los productos de la empresa FIDAC S.A.C. - Trujillo, 2020. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Gálvez, R. (2019). Mejora del proceso productivo de fabricación de ladrillos para la reducción de mermas en la empresa CERÁMICOS DETT S.A.C., Rioja – San Martín. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Perú.
- Gebremariam, S. & Marchetti, J. M. (2021). Biodiesel production process using solid acid catalyst: influence of market variables on the process's economic feasibility. *Biofuels, Bioproducts and Biorefining*, 15(3), p. 84-115. <https://doi.org/10.1002/bbb.2203>
- Ghosh, S. (2020). The Impact of Product Quality Dimension on Consumer Satisfaction Derived from Brands: A Study on e-Rickshaw Battery Brands in India. *IUP Journal of Marketing Management*, 19(3), 63–82.
- Gnangnon, S. (2021). Effect of Export Product Quality on Export Product Diversification at the Extensive Margins. *Global Business & Economics Anthology*, 1, 45–58. <https://doi.org/10.47341/GBEA.21034>

- Gonzales, H. (2016). Metodología de investigación: Propuesta y proyecto. (5ta ed.). España: ECO EDICIONES.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1 era ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Ig-Hyeng, C., & Jung, H. (2021). A study on the effects of Product quality, Educational quality, and Service quality of Experimental (practice) teaching aids and manufacturing companies on elementary school teacher's satisfaction and repurchase intention. *Ilkogretim Online*, 20(3), 458–470. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.03.92>
- Kloter, P & Armstrong, G. (2003). Fundamentos del marketing, (6ta ed.). Mexico: Pearson educación.
- Koliński, A., Śliwczyński, B., & Golińska, P. (2016). Evaluation Model for Production Process Economic Efficiency. *LogForum*, 12(2), 129–145. <https://doi.org/10.17270/J.LOG.2016.2.3>
- Koska, O. (2020). Sourcing product quality for foreign market entry. *Review of World Economics*, 156(3), 669–702. <https://doi.org/10.1007/s10290-020-00375-1>
- Krzysztof, M. (2020). Application of Selected Methods and Tools for Improving the Pipe Production Process With Welded Probes. *Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie / Politechnika Śląska: Contemporary Management*, 34 (2), 271–281. <https://doi.org/10.29119/1641-3466.2020.148.34>
- Lin, T. (2021). Effect of warranty and quantity discounts on a deteriorating production system with a Markovian production process and allowable shortages. *Journal of Industrial & Management Optimization*, 17(4), 1101–1118. <https://doi.org/10.3934/jimo.2020013>
- López, V. (2008). Gestión eficaz de los procesos productivos. Madrid: Especial Directivos
- Lu, Y., Liu, Z., & Min, Q. (2021). A digital twin-enabled value stream mapping approach for production process reengineering in SMEs. *International Journal of Computer Integrated Manufacturing*, 34(7/8), 264–282. <https://doi.org/10.1080/0951192X.2021.1872099>
- Martínez, G., Cortés, E., & Pérez, C. (2016). Metodología para el análisis de correlación y concordancia en equipos de mediciones similares. *Universidad y Sociedad*, 8 (4). pp. 65-70.

- Mejia, M. (2020). Rediseño de procesos de producción y su incidencia en la calidad de productos de una Empresa Privada de Lima, 2019. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Mendoza, L. (2018). Costos de producción y su incidencia en la comercialización de pescado en la Empresa Industrial Pesquera del Pacífico S.A. (Tesis de licenciatura). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.
- Nimfa, D., Uzir, M., Maimako, L., Eneizan, B., Latiff, A., & Wahab, S. (2021). The Impact of Innovation Competitive Advantage on Product Quality for Sustainable Growth among SMEs: An Empirical Analysis. *International Journal of Business Science & Applied Management*, 16(3), 39–62.
- Ortiz, E. (2016). Procesos de producción y la calidad del producto en la fabricación de cerámica de tercer fuego en Cerámicas Kantu SAC. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco, Perú.
- Otzen, Tamara, & Manterola (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Peña Ariza, L. V., & Felizzola Jimenez, H. A. (2020). Optimización de la capacidad de producción en una empresa de alimentos usando simulación de eventos discretos. *INGENIARE - Revista de Ingeniería*, 28(2), 277–292.
- Príncipe, G. (2016). La investigación científica. (1 era. ed.). Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Rahman, H., Haque, K., & Khan, H. (2021). A review on application of controlled released fertilizers influencing the sustainable agricultural production: A Cleaner production process. *Environmental Technology & Innovation*, 23. <https://doi.org/10.1016/j.eti.2021.101697>
- Roksana, K. (2020). Analysis of Production Processes in a Given Enterprise. *Acta Universitatis Nicolai Copernici. Zarządzanie*, 2(2), 49–58. [https://doi.org/10.12775/AUNC\\_ZARZ.2020.02.004](https://doi.org/10.12775/AUNC_ZARZ.2020.02.004)
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. (3era ed.). Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Shivaprasad, K., & Das, B. (2021). Study on the Production Factors in the Process of Production and Properties of Fly Ash-Based Coarse Aggregates. *Advances in Civil Engineering*, 1–17. <https://doi.org/10.1155/2021/4309569>

- Song, Y., Wu, Y., Deng, G., & Deng, P. (2021). Intermediate Imports, Institutional Environment, and Export Product Quality Upgrading: Evidence from Chinese Micro-Level Enterprises. *Emerging Markets Finance & Trade*, 57(2), 400–426. <https://doi.org/10.1080/1540496X.2019.1668765>
- Suasnabar, C., & Iris Zavaleta, A. (2020). Optimización De La Producción De Fructooligosacáridos a Partir Del Extracto De Algarrobo Utilizando Fructosiltransferasas. *Revista de La Sociedad Química Del Perú*, 86(2), 192–204. <https://doi.org/10.37761/rsqp.v86i2.288>
- Tamayo, M. (2016). *El proceso de la investigación científica*. Sexta Edición. Editorial Limusa.
- Valencia, R., & Duche, B. (2019). Innovación de la gestión y éxito competitivo en medianas y grandes empresas del sector manufacturero peruano. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 141-153. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Ventura, L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 1-2.
- Zhao, Y., He, Y., Zhou, D., Zhang, A., Han, X., Li, Y., & Wang, W. (2021). Functional risk-oriented integrated preventive maintenance considering product quality loss for multistate manufacturing systems. *International Journal of Production Research*, 59(4), 103–120. <https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1713416>

## ANEXOS

### Anexo 1. Cuestionarios de las variables

#### Cuestionario de la variable procesos de producción

##### INSTRUCCIONES:

Señores, la siguiente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre proceso de producción y calidad del producto de la empresa Lamidecor S.A.C. el agustino 2016, se le agradece seleccionar la opción y marcar con una "X" en el recuadro respectivo y/o complete la información solicitada; la cual, tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

	Preguntas	1	2	3	4	5
INPUTS	<b>Políticas de stock.</b>					
	1. Tienen definidas políticas de stock de materias primas, productos en proceso y productos terminados.					
	<b>Control de existencias.</b>					
	2. La empresa lamidecor cuenta con sistemas de control de existencias del almacén.					
	<b>Variedad</b>					
	3. La empresa cuenta con variedad de melanina en marcas y colores.					
	<b>Maquinaria</b>					
	4. Existe un plan de mantenimiento de las máquinas y/o equipos en la empresa Lamidecor S.A.C.					
	<b>Programas</b>					
	5. Cuentan con software capaz de integrarse a los sistemas de cliente, para establecer comunicación electrónica entre ambos.					
	<b>Planes de inversión</b>					
	6. Han definido claramente planes de inversión para afrontar incrementos de demanda					
	<b>Recursos financieros</b>					
7. Considera que la empresa tiene un recursos para salir ante cualquier problema presentado de improviso.						
<b>Adaptación al cambio</b>						
8. La empresa está preparada para realizar cambios inesperados para la mejora de la organización.						
<b>Solución de problemas</b>						
9. Disponen de procedimientos para investigar las causas de problemas repetitivos, iniciar acciones preventivas y determinar su resolución.						
<b>Selección de personal</b>						
10. Ante aumentos de la demanda u otras incidencias, contratan personal y/o servicios externos.						
<b>Control del personal</b>						
11. Cuentan con procedimientos de planificación, control, formación supervisión especial para el personal externo y/o empresas externas						
12. Los trabajadores tienen un plazo determinado apara la realización de trabajos de acuerdo al volumen de las piezas.						
<b>Distribución</b>						
13. La empresa cuenta con una adecuada distribución de planta en el área de producción.						

TRANSFORMACION	14. La empresa cuenta con una adecuada distribución de planta en el área administrativa.					
	<b>Técnica</b>					
	15. La empresa tiene adecuadas técnicas para su realización en el área de producción.					
	16. La empresa tiene técnicas efectivas desde la orden del contrato hasta la entrega de los muebles.					
	<b>Comunicación</b>					
	17. La empresa posee un alto grado de satisfacción de la comunicación entre los empleados.					
	18. La comunicación eficiente entre el área de ventas y clientes genera una demanda muy satisfecha.					
	<b>Tiempo</b>					
	19. Los trabajos son entregados en el plazo determinado de los contratos.					
	20. Los trabajadores tienen un plazo determinado para la realización de trabajos de acuerdo al volumen de las piezas.					
<b>Volumen</b>						
21. La empresa labora de la misma forma de acuerdo a la cantidad del pedido.						
OUTPUTS	<b>Atención al cliente</b>					
	22. La empresa Lamidecor S.A.C tiene la eficacia en las soluciones adoptadas por el servicio de atención al cliente en caso de reclamaciones.					
	<b>Flexibilidad del producto</b>					
	23. El producto es flexible o modificable para adaptarlo a nuevas necesidades.					
	<b>Beneficio del producto</b>					
	24. Los beneficios del producto son altos o relativos comparados con su precio.					
	<b>Características del producto</b>					
	25. El producto que la empresa brinda cumple con todas las características y funciones que el cliente necesita.					
	<b>Post venta</b>					
	26. La empresa Lamidecor S.A.C tiene un adecuado servicio post venta y garantía en sus muebles.					
	<b>Plazo</b>					
	27. La empresa cumple con plazo determinado de entrega fijada en el contrato.					
	<b>Fuente de recomendación</b>					
	28. Considera que la empresa es una fuente de recomendación para otras empresas o conocidos.					
	<b>Expectativas del servicio</b>					
29. Cumple nuestro servicio con sus expectativas.						
<b>Calidad del servicio</b>						
30. Cree que nuestro servicio es mejor que el de otras empresas del sector.						

## Questionario de la variable calidad del producto

### INSTRUCCIONES:

Señores, la siguiente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre proceso de producción y calidad del producto de la empresa Lamidecor S.A.C. el agosto 2016, se le agradece seleccionar la opción y marcar con una "X" en el recuadro respectivo y/o complete la información solicitada; la cual, tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

- 1- Totalmente en desacuerdo.
- 2- En desacuerdo.
- 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- 4- De acuerdo.
- 5- Totalmente de acuerdo..

		Preguntas	1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE DISEÑO</b>	<b>Impacto del producto en los clientes</b>						
	1- La propiedad del producto impacta a los clientes por su calidad de diseño.						
	<b>Relación deficiencia baja calidad</b>						
	2- La alta calidad de los muebles infiere en los clientes respecto a sus propiedades.						
	<b>Incremento de la producción</b>						
	3- La empresa genera una estrategia organizacional en la calidad de su producto para incrementar su producción						
	<b>Innovación y línea de producción</b>						
	4- La empresa lanza nuevos productos para mejorar su línea de productos						
	<b>Diseño y estrategia de producción</b>						
	5- Innovar su diseño y lanzar productos nuevos es una estrategia de la empresa.						
	<b>Finalidad de la producción</b>						
	6- Los procesos de producción de la organización tiene como finalidad principal satisfacer las necesidades los clientes A y B brindándole mejor calidad del diseño.						
<b>Atención al cliente</b>							
7- Se brinda atención prioritaria a los clientes potenciales porque son los que realizan mayores compras.							
<b>Conocimiento de las Técnicas de producción</b>							
8- Las técnicas de trabajo de la empresa son conocidas por todos los trabajadores							
<b>Manejo de las Técnica de aceptación</b>							
9- Los trabajadores de ventas tienen la información necesaria sobre las técnicas de producción							
<b>Mejoramiento de las técnicas en el proceso productivo</b>							
10- Las técnicas son mejoradas ante nuevos productos e innovaciones..							
<b>Capacitación al trabajador</b>							
11- Los trabajadores son capacitados ante nuevos productos de fabricación							
<b>Nivel de información del trabajador y satisfacción del cliente</b>							
12- Los trabajadores que carecen de la información dificultan llegar a los clientes satisfactoriamente							
<b>CALIDAD DE CONFORMIDAD</b>	<b>Innovación en los modelos de los muebles.</b>						
	13- Los clientes internos y externos aceptan los nuevos modelos de los muebles.						
	<b>Nivel de aceptación</b>						
	14- El área de producción garantiza la calidad de los productos para que los clientes tengan un alto nivel de aceptación						
	<b>La conformidad con el producto.</b>						

	15- La calidad de conformidad es evaluada según la aceptación del producto.					
	<b>El desempeño de los operarios y de los vendedores</b>					
	16- El desempeño de los operarios de producción y de los vendedores garantizan la calidad del producto					
	<b>Las necesidades establecidas</b>					
	17- Los muebles cumplen con las necesidades establecidas por los clientes					
	<b>Eficiencia de los trabajadores</b>					
	18- La eficiencia de los trabajadores es suficiente para obtener un mueble de alta calidad.					
	<b>Habilidades en producción y de ventas</b>					
	19- Para el trabajo de producción y de ventas se requiere de habilidades que fueron seleccionados al contratarlos.					
	<b>Deficiencia de habilidades.</b>					
	20- Existen colaboradores con ausencia de habilidades para los procesos de producción, lo que dificulta la entrada de un nuevo producto.					
	<b>Reconocimiento por desempeño</b>					
	21- Solo los trabajadores comprometidos con la empresa y demuestran sus habilidades son considerados maestros.					
CALIDAD DE LA FUENTE	<b>Metas</b>					
	22- La calidad de la producción garantiza la rotación de los muebles y el cumplimiento de las metas.					
	23- La meta de producción está en función a las metas de venta de los muebles.					
	<b>Compromiso</b>					
	24- Los trabajadores están comprometidos con la calidad de los muebles					
	25- Los trabajadores están comprometidos con los clientes de la organización.					
	<b>Cumplimiento de especificación</b>					
	26- La empresa realiza seguimiento del cumplimiento de las especificaciones para la elaboración de los muebles.					
	27- El cumplimiento de las especificaciones son exigencias del proceso de producción.					
	<b>Tendencia del mercado</b>					
	28- La empresa tiende a seguir creciendo en el mercado por lo cual baja sus precios con los nuevos productos.					
	29- La empresa está al pendiente de las constantes innovaciones en el mercado para tener un cliente satisfecho.					
	<b>Cero defectos</b>					
30- La planta cuenta con un supervisor capacitado en calidad de productos						

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
			PROCESOS DE PRODUCCIÓN			CALIDAD DE PRODUCTO		
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	Indicadores	ÍTEMS	INSTRUMENTO
¿Existe relación entre los procesos de producción y la calidad de producto en la empresa Lamidecor S.A.C. El Agustino 2016?, EI	Determinar si existe relación entre los procesos de producción y la calidad de producto en la empresa Lamidecor S.A.C. El Agustino 2016.	Existe relación entre los procesos de producción y la calidad de producto en la empresa Lamidecor S.A.C. El Agustino 2016?,	La actividad productiva de una organización consiste en transformar un conjunto de recursos, materia prima, productos semielaborados y servicios, en otros productos o servicios. Se trata de un proceso de transformación eficazmente de los INPUTS a OUTPUTS. Según Víctor Raúl López Ruiz (2008).	Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta y determinar si adicional a la calidad del servicio el comerciante del conglomerado de San Carlos, considera importante la publicidad, venta personal, ofertas especiales y exhibición  Una relación, idéntica, se establecerán con los demás componentes de los indicadores  Mediante observación el investigador, evaluará las estrategias de comercialización que diferencia a una empresa comercializadora de otra.	INPUTS	Políticas de stock	1	CUESTIONARIO
					TRASFORMACIÓN	Control de existencias.	2	
						Distribución	13,14	
OUTPUTS	Variación	3						
	Maquinaria	4						
	Programas	5						
	Planes de inversión	6						
	Recursos financieros	7						
	Adaptación al cambio	8						
	Solución de problemas	9						
	Selección del personal	10						
Control del personal	11,12							
¿Existe relación entre los procesos de producción y la calidad de diseño en la empresa Lamidecor S.A.C. El Agustino 2016?, EI	Determinar si existe relación entre los procesos de producción y la calidad de diseño en la empresa Lamidecor S.A.C. El Agustino 2016	Existe relación entre los procesos de producción y la calidad de diseño en la empresa Lamidecor S.A.C. El Agustino 2016	La actividad productiva de una organización consiste en transformar un conjunto de recursos, materia prima, productos semielaborados y servicios, en otros productos o servicios. Se trata de un proceso de transformación eficazmente de los INPUTS a OUTPUTS. Según Víctor Raúl López Ruiz (2008).	Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta y determinar si adicional a la calidad del servicio el comerciante del conglomerado de San Carlos, considera importante la publicidad, venta personal, ofertas especiales y exhibición  Una relación, idéntica, se establecerán con los demás componentes de los indicadores  Mediante observación el investigador, evaluará las estrategias de comercialización que diferencia a una empresa comercializadora de otra.	Técnica	15,16	CUESTIONARIO	
					Comunicación	17,18		
					Tiempo	19,20		
Volumen	21							
Atención del cliente	22							
Flexibilidad del producto	23							
Beneficio del producto	24							
Características del producto	25							
Post venta	26							
Plazo	27							
Fuente de recomendación	28							
¿Existe relación entre los procesos de producción y la calidad de conformidad en la empresa Lamidecor S.A.C. El Agustino 2016?, EI	Determinar si existe relación entre los procesos de producción y la calidad de conformidad en la empresa Lamidecor S.A.C. El Agustino 2016	Existe relación entre los procesos de producción y la calidad de conformidad en la empresa Lamidecor S.A.C. El Agustino 2016	La actividad productiva de una organización consiste en transformar un conjunto de recursos, materia prima, productos semielaborados y servicios, en otros productos o servicios. Se trata de un proceso de transformación eficazmente de los INPUTS a OUTPUTS. Según Víctor Raúl López Ruiz (2008).	Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta y determinar si adicional a la calidad del servicio el comerciante del conglomerado de San Carlos, considera importante la publicidad, venta personal, ofertas especiales y exhibición  Una relación, idéntica, se establecerán con los demás componentes de los indicadores  Mediante observación el investigador, evaluará las estrategias de comercialización que diferencia a una empresa comercializadora de otra.	CALIDAD DE PRODUCTO		ESCALA	
					DIMENSIONES	Indicadores		ÍTEMS
¿Existe relación entre los procesos de producción y la calidad de la fuente en la empresa Lamidecor S.A.C. El Agustino 2016?, EI	Determinar si existe relación los procesos de producción y la calidad de la fuente en la empresa Lamidecor S.A.C. El Agustino 2016	Existe relación los procesos de producción y la calidad de la fuente en la empresa Lamidecor S.A.C. El Agustino 2016	La calidad de un producto o servicio se deriva de las decisiones y acciones tomadas con relación a la Calidad de su diseño y la calidad de su cumplimiento de este diseño ,según Richard b. Chase, Nicolás I Aquilino ,Robert Jacob ,(2009)	Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta y determinar la importancia que tienen las instalaciones físicas, equipos, personal y comunicación en la comercialización que se realizan en el conglomerado comercial San Carlos  Una relación, idéntica, se establecerán con los demás componentes de los indicadores.	Calidad de diseño	Impacto del producto en los clientes	1	CUESTIONARIO
						Relación deficiencia baja calidad	2	
						Incremento de la producción	3	
						Innovación y línea de producción	4	
						Diseño y estrategia de producción	5	
						Finalidad de la producción	6	
						Atención al cliente	7	
						Conocimiento de las Técnicas de producción	8	
						Manejo de las Técnica de aceptación	9	
						Mejoramiento de las técnicas en el proceso productivo	10	
						Capacitación al trabajador	11	
						Nivel de información del trabajador y satisfacción del cliente	12	
					Calidad de conformidad	Innovación en los modelos de los muebles.	13	
						Nivel de aceptación	14	
						La conformidad con el producto.	15	
						El desempeño de los operarios y de los vendedores	16	
						Las necesidades establecidas	17	
						Eficiencia de los trabajadores	18	
						Habilidades en producción y de ventas	19	

**Anexo 2. Matriz de consistencia**

							Deficiencia de habilidades.	20	
							Reconocimiento por desempeño	21	
						Calidad de la fuente	Metas	22,23	
							Compromiso	24,25	
							Cumplimiento de especificación	26,27	
							Tendencia del mercado	28	
							Cero defectos	29,30	

### Anexo 3. Tabla de especificaciones

VARIABLE 1: PROCESOS DE PRODUCCIÓN			
DIMENSIONES		Indicadores	ÍTEMS
Inputs	40 %	Políticas de stock.	1
		Control de existencias.	2
		Variedad	3
		Maquinaria	4
		Programas	5
		Planes de inversión	6
		Recursos financieros	7
		Adaptación al cambio	8
		Solución de problemas	9
		Selección del personal	10
		Control del personal	11,12
Transformación	30%	Distribución	13,14
		Técnica	15,16
		Comunicación	17,18
		Tiempo	19,20
		Volumen	21
Outputs	30 %	Atención al cliente	22
		Flexibilidad del producto	23
		Beneficio del producto	24
		Características del producto	25
		Post venta	26
		Plazo	27
		Fuente de recomendación	28
		Expectativas del servicio	29
		Calidad del servicio	30
Total	100%		30

<b>VARIABLE 2: CALIDAD DEL PRODUCTO</b>			
<b>DIMENSIONES</b>		<b>Indicadores</b>	<b>ÍTEMS</b>
Calidad de diseño	40 %	Impacto del producto en los clientes	1
		Relación deficiencia baja calidad	2
		Incremento de la producción	3
		Innovación y línea de producción	4
		Diseño y estrategia de producción	5
		Finalidad de la producción	6
		Atención al cliente	7
		Conocimiento de las Técnicas de producción	8
		Manejo de las Técnica de aceptación	9
		Mejoramiento de las técnicas en el proceso productivo	10
		Capacitación al trabajador	11
		Nivel de información del trabajador y satisfacción del cliente	12
Calidad de conformidad	30 %	Innovación en los modelos de los muebles.	13
		Nivel de aceptación	14
		La conformidad con el producto.	15
		El desempeño de los operarios y de los vendedores	16
		Las necesidades establecidas	17
		Eficiencia de los trabajadores	18
		Habilidades en producción y de ventas	19
		Deficiencia de habilidades.	20
		Reconocimiento por desempeño	21
Calidad de la fuente	30 %	Metas	22,23
		Compromiso	24.25
		Cumplimiento de especificación	26,27
		Tendencia del mercado	28
		Cero defectos	29,30
	100%		30