



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

La calidad y productividad laboral en la empresa Corporación Ferrel  
S.A.C en el distrito el Porvenir 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Marin Chavez, Yoseli ([orcid.org/0000-0001-8969-0770](https://orcid.org/0000-0001-8969-0770))

**ASESOR:**

Dr: Guevara Ramírez, José Alexander ([orcid.org/0000-0001-7332-0978](https://orcid.org/0000-0001-7332-0978))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

Primero a Dios por darme la vida para seguir adelante y cumplir cada uno de mis sueños. Agradezco a mis padres, Chávez Araujo Paula y Marín Chávez Julio ya que ellos fueron y son una pieza muy importante para mí para la realización de mi proyecto, y demás familiares que me impulsaron a seguir adelante para cumplir con mis metas y superación personal y así cumplir con mi objetivo.

## **Agradecimiento**

Agradezco de todo corazón a Dios que me permitió estar en este mundo y por iluminar cada uno de mis pasos que he dado en la vida y poder cumplir mis metas con su bendición. A mis padres por brindarme la oportunidad de estudiar, depositar su confianza y a la vez por apoyarme en los tiempos difíciles, y darme buenos consejos con respecto a la vida misma.

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y formarme profesionalmente con carácter técnico y humanístico, a todos los docentes quienes me brindaron sus conocimientos y sabias enseñanzas, a mi asesor Dr. Guevara Ramírez José Alexander por su comprensión y apoyo profesional de manera incondicional en el desarrollo de la presente Tesis de Investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	ii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstrac.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEORICO.....	5
III. METODLOGÍA .....	13
3.1.Tipo y diseño de investigación: .....	13
3.2.Variables y operacionalización .....	14
3.3.Población, muestra y muestreo .....	15
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	16
3.5. Procedimiento: .....	17
3.6.Método de análisis de datos:.....	17
3.7.Aspectos Éticos:.....	19
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	27
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS .....	31
I.	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Nivel de calidad en la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir 2021.....	19
Tabla 2.Nivel de la productividad de la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir.....	20
Tabla 3.Correlación entre las dimensiones de la calidad y productividad en la corporación Ferrel S.A.C. ....	21
Tabla 4.Correlación entre la calidad y productividad de la empresa corporación Ferrel S.A.C.....	22

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Anexo 6: Resultados obtenidos de la variable calidad, de las encuestas aplicadas a la corporación Ferrel S.A.C.....	41
Anexo 7: Resultados obtenidos de la variable productividad, de las encuestas que se le aplico a la corporación Ferrel S.A.C. ....	41
Anexo 8: Resultados obtenidos de la correlación entre las dimensiones y la productividad en la corporación Ferrel S.A.C.....	42
Anexo 9: Resultados obtenidos de la correlación entre la calidad y productividad en la corporación Ferrel S.A.C.....	42

## **Resumen**

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad y productividad de la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir. El tipo de investigación fue aplicada no experimental. La muestra estuvo formada por 50 trabajadores de la corporación Ferrel S.A.C., la encuesta. Como instrumento se usó 2 cuestionarios con escala de Liker, las cuales se encuentran validadas por expertos con una confiabilidad de 0.99 para la variable calidad y 0.56 para la variable productividad, señalando que los instrumentos presentan un alto grado de confiabilidad.

Se obtuvo como resultado una correlación de 0,574 Rho de Spearman entre las variables, con un nivel de significancia de 0.000. Concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad y productividad en la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir. Finalmente, se sugiere a la empresa seguir manteniendo la calidad y productividad en su corporación, son unos los principales indicadores, con el objetivo de ser más competitiva y así posicionarse en el mercado.

Palabras clave: Calidad, productividad, competitiva.

### **Abstract**

The main objective of this research study was to determine the relationship between the quality and productivity of the Ferrel S.A.C. in the Future District. The type of research was applied non-experimental. The sample consisted of 50 workers from the Ferrel S.A.C. corporation, the survey. As an instrument, 2 questionnaires with a Liker scale were used, which are validated by experts with a reliability of 0.99 for the quality variable and 0.56 for the productivity variable, indicating that the instruments have a high degree of reliability.

As a result, a correlation of 0.574 Spearman's Rho was obtained between the variables, with a significance level of 0.000. Concluding that there is a significant relationship between quality and productivity in the Ferrel S.A.C. in the Future District. Finally, it is suggested that the company continue to maintain quality and productivity in its corporation, which are some of the main indicators, with the aim of being more competitive and thus positioning itself in the market.

Keywords: Quality, productivity, competitive.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las organizaciones van mejorando cada vez más, especialmente en la calidad y productividad, que son necesarias e importantes para poder así cumplir con las expectativas deseadas por los consumidores. Algunas empresas se preocupan por la productividad, para así poder implementar un modelo de gestión y de esta manera tener un mayor control de calidad de sus productos o servicios que ofrece la empresa.

Hoy en día las empresas consideran que la calidad del producto e servicio es muy importante para mejorar los procesos de su producto y esto a la vez incrementa sus ventas. Por otro lado, algunas empresas no cuentan con un marco donde les permita medir el nivel de eficiencia de sus productos o servicios en las organizaciones, es por ello que deben implementar un marco, así como también un modelo de gestión donde les permita tener un adecuado control de la calidad de sus productos.

Las corporaciones del rubro de calzado en el Distrito El Porvenir están atravesando un ambiente más competitivo esto surgió a raíz de que los productos de las diferentes corporaciones se están desarrollando de manera satisfactoria y a la vez enfrentando la competencia desleal que viene ocurriendo en diferentes países. Según la sociedad nacional de industrias (2 017), nos informa que el rubro del calzado en los años 2005 y 2006 se obtuvieron registros negativos, por lo que esto incentivo que para los siguientes años tuvo una variación, en el año 2016 en su reporte de cierre de su balanza comercial del rubro de calzado fue deficitaria, alcanzando los US\$ 347 millones, es decir se presentó un incremento del ingreso de los productos externos y a la vez una disminución de la salida de los mismos. Por otro lado, las empresas de calzado de El Porvenir están atravesando por una situación. (SIN 2017) nos indica que las empresas de se dedican al rubro del calzado nos son muy competitivas, por lo que sugiere que los empresarios deberían dedicarse a otra cosa que sea más rentable. Además, los funcionarios del Estado

no entienden que el rubro de la industria del calzado no sea competitivo, sino que están atravesando una competencia desleal que vienen de otros países.

El sector comercial de calzado es uno de los rubros que ha tenido constantes cambios en los últimos años, esto fue a raíz de competitividad y el crecimiento que vienen surgiendo en todo el mundo. Por lo que para que las organizaciones puedan continuar con sus labores tiene que tener un constante incremento en el valor del producto. Tomando como punto que el país en la década de los 90 tenían como afán incentivar el comercio de calzado. En nuestro País hay un promedio de 4,000 organizaciones del rubro de calzado que son MYPES de las que el 15% exportan de manera continua y competitiva, las demás fabrican para el mercado interno, por lo que esto tiene un consumo de 3 mil pares de zapatos al año. La industria de calzado se concentra en la capital de nuestro país, y un 43% en la región la Libertad con un 43% y en Arequipa con un 10% tal como indica la APNA (2015), es importante tener conocimiento de que el 50% del mercado es importado y un 20% es por el contrabando y el otro 30% es a raíz de la producción Según Manrique (abril, 2016).

Además, nuestro país está posicionado a nivel mundial como uno de los grandes fabricantes de calzado. Su rubro está conformado por 5,000 corporaciones que se dedican a la fabricación de calzado, también da la posibilidad a 280,000 colaboradores, ya que estos fabrican 800 millones de pares de calzado al año, por lo que el 70% de la fabricación se origina del continente americano y el otro 90% de la fabricación es de MERCOSUR (APICCAPS, 2015).

Según el INEI es importante que las empresas apliquen gestión de calidad en sus organizaciones para así hacerlas más competitivas, y de esta manera no puedan ser eliminados por las grandes corporaciones que existen en el mercado. Así como también la economía tiene un sustento en lo que viene hacer el desarrollo y la productividad de las organizaciones. Si bien es cierto el Estado desarrolla programas para así promover la competitividad en las organizaciones y así implementar sistemas de calidad para sus productos o servicios.

La productividad en las empresas se encarga de medir y calcular el total de bienes y servicios que se utilizan para la producción. (materia prima, tiempo, capital. etc.) durante un tiempo asignado. Es decir, mediante la productividad podemos saber cuánto tiempo se demora en producir un trabajador. Y así, la empresa tendrá mayor rentabilidad y a la vez ver si sus trabajadores son eficientes. Por eso la productividad se puede aplicar en distintos ámbitos de las organizaciones, de servicio o industriales, así como también en la economía.

Por lo tanto, es muy importante la productividad en una empresa para así aumentar su rentabilidad y sus utilidades y así ser más competitivas. La organización del rubro del calzado tiene que tener una buena eficiencia y a la vez buscar procurar que no se desperdicie muchos los recursos, así como también tener una eficacia donde busca cumplir con los objetivos planeados. Hoy en día, las empresas dan a conocer las diferentes estrategias que utilizan para que sus clientes estén satisfechos con los productos que adquieren. Así como también, hoy en día las empresas buscan reinventarse en el día a día para abarcar y ganar más mercado frente a sus competidores.

Por lo tanto, el presente proyecto de investigación tiene como finalidad determinar la importancia de la calidad del producto y de la productividad con el fin de ayudar a la corporación Ferrel S.A.C. a mejorar su producción.

Se plantea el siguiente problema de investigación, ¿Cuál es la relación entre la calidad y productividad en la empresa corporación Ferrel S.A.C. en el distrito el porvenir?

Este proyecto de investigación, tiene como objetivo general, Determinar la relación entre la calidad y productividad de la empresa corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir. Y como objetivos específicos, Identificar el nivel de la calidad en la corporación Ferrel S.A.C en el Distrito el Porvenir 2021, Identificar el nivel de la productividad de la corporación Ferrel S.A.C en el Distrito el Porvenir 2021 y Determinar la relación existente entre las dimensiones de calidad y productividad. de la corporación Ferrel S.A.C en el Distrito el Porvenir.

La presente investigación nos permite determinar la importancia de la calidad del producto y como esto influye en la productividad de la empresa corporación Ferrel S.A.C. en el distrito el Porvenir. El proyecto de investigación dará a conocer mediante teorías sobre la importancia de la calidad y productividad y como esto ayudará a la corporación Ferrel S.A.C., así aumentar su rentabilidad y ser más competitiva en el mercado.

Actualmente un producto de calidad es muy importante ya que se enfocan como empresa precisamente en cumplir con las expectativas de los clientes, con el fin así de ser más competitivas en el mercado y esto ayudara mucho en sus ventas, porque la corporación Ferrel S.A.C. ofrece productos de calidad. Así como también, su productividad es buena, a pesar de las dificultades que se les presenta, ellos lo toman de la mejor manera y así poder resolverlo con el objetivo de no ser afectados.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Según Abril, C. M., Guajala, M. R., Mantilla, L. M., & Moyolema, M. M. (2015), en su proyecto de investigación “Procesos de la y productividad en la industria de calzado ecuatoriana” que pertenece a la universidad de Ecuador, con la finalidad de describir los proceso de la productividad en la organización de calzado Mabelyz, para así poder facilitar la toma de decisiones al encargado de la gerencia y del jefe de producción, a través de los indicadores de productividad, y el manejo de la materia prima, así como también el uso adecuado de las maquinas, mejorar el tiempo y ahorrar los recursos y así poder incrementar la productividad y el crecimiento en la organización.

Según la OIT existe otra manera de calcular la producción, que es mediante los resultados financieros. Así podemos observar en los resultados si la empresa está presentando perdida significa que el encargado de la administración no está que utiliza adecuadamente los recursos. (2016)

Es las empresas lo primordial es que cuenten con un buen nivel de productividad. Ya que esto les permite ser más competitivas y a la vez tener una ventaja de posicionarse en el mercado. Fontalvo (2015), la calidad del producto tiene una relación directa con la productividad, es decir que si el producto es de mejor calidad la organización tendrá mayor demanda de producción y a la vez generar un valor agregado para satisfacer a los clientes por lo cual aumenta la utilidad neta de le empresa y a la vez más ventajas de posicionamiento.

Según los diferentes autores como Rojas, Luzardo y Jaimes (2018), define a la productividad la relación que existe entre las entradas y salidas de un sistema de producción, así como también la cantidad de fabricación de productos utilizando los recursos adecuados.

Según Almeida, (2017) en la ciudad de el Milagro - Ecuador, en un su proyecto de investigación de grado previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría, CPA. Sustentó Análisis en el nivel de control documental y su efecto en la productividad laboral del Personal en el área administrativa de la empresa Aero triunfo, Cía. LTDA. Con el fin de analizar y tener un control documental y de la productividad laboral de los colaboradores en el área administrativa de la empresa Aero triunfo, mediante la investigación dirigida al personal administrativo, con el fin de mejorar los niveles de competitividad institucional desarrolló una investigación no experimental con una población de 14 personas. Finalmente, en las conclusiones de presente investigación se puede observar que la empresa Aero triunfo, no cuenta con una gestión adecuada en los procesos, por lo que ha generado que los colaboradores no tengan una buena efectividad deseada en sus funciones asignadas.

Atraves de las encuestas realizadas se pudo observar que la organización Aero triunfo, hasta el momento no elabora ni difunde ningún tipo de manuales que les permita tener mejor desempeño de sus colaboradores, así como también la implementación de un control de calidad, con el fin de aumentar la productividad y así ser más competitivos. Por lo tanto, es muy importante que las organizaciones tengan en cuenta que es de suma importancia la calidad del producto o servicio, que ellos ofrecen, ya que mediante estos principales pilares les diferencia de las demás organizaciones.

Según Sonora, (México) en su tesis para obtener el grado de Maestra de Integración Económica, sustentó la Contribución de la remuneración al trabajo en la evolución de la productividad laboral, México 1995 – 2009, al concluir esta investigación podemos ver que la productividad laboral es un elemento fundamental para las organizaciones, en el largo plazo, así pueden obtener un beneficio en los ingresos de los colaboradores y en las ganancias de los empresarios.

Con el objetivo de dar a conocer a los empresarios que la productividad es un elemento fundamental para la organización, y así poder ser más competitivas en el mercado.

A nivel nacional, (Ruff, y otros, 2018) en su investigación “Análisis de los componentes de competitividad para la productividad de las PYMES en Trujillo” tuvo como objetivo estudiar el escenario de las PYMES de Trujillo, valorando los componentes esenciales para la productividad que asumirán una sociedad razonable. Por lo cual se realizó un estudio a 152 organizaciones en diferentes sectores de Trujillo, para la investigación de tipo cuantitativo y cualitativo. Se obtuvieron los siguientes resultados el 70% de las corporaciones de calzado están capacitadas para aplicar las 5 fuerzas de Porter, por otro lado, el 89% del sector metalmeccánico, y el 70% del sector textil son muy competitivas, se pudo identificar que la calidad, y las finanzas, así como el capital humano, comercialización, y las asociaciones estratégicas, se relacionan positivamente con la competitividad.

La productividad en las organizaciones es muy importante, ya que nos permite ver el progreso contante que existe en la producción y la mano de obra de los colaboradores y así poder mejor cada vez más la productividad en la empresa. (Delgado, 2015).

Según Kotler (2013) nos dice que la calidad es el valor que se vincula con el producto, con el fin de cumplir con todas las expectativas de los clientes. Además, según distintos especialistas, mencionan que la calidad es un elemento fundamental al momento de producir un producto, tales como The International Organization for Standardiz (ISO 8402: 1994).

Además, la calidad para los empresarios y clientes cada vez es más importante hoy en día, por lo que en las organizaciones se ha convertido en uno de los pilares fundamentales para así generar más competencia entre las organizaciones; más aún, en un mercado competitivo, donde la producción o fabricación con una buena calidad es un requisito que todos los clientes solicitan.

Según Chacón (2017) en su investigación que lo realizó en nuestro País con el objetivo de aplicar las diferentes herramientas lean con el fin de aumentar más la productividad en la organización donde se realizó dicha investigación, con un diseño de tipo pre experimental tomando como muestra a los tiempos de producción de 20 días laborales después de haber aplicado las 5S que será utilizada para así poder solucionar la problemática. Se obtuvieron los resultados que hubo un incremento del 21% después de la aplicación de las herramientas con relación a la mano de obra y un 35% y en cuanto a la materia prima para así poder mejorar la productividad global de 14%. Finalmente, el proyecto se concluye que es muy rentable y beneficioso para la organización ya que su costo final fue de 1.33.

A nivel local, (Alva & Juárez 2014) en su tesis “RELACION ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL Y EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CHIMU AGROPECUARIA S.A. DEL DISTRITO DE TRUJILLO, 2014”. En el presente proyecto de investigación tiene como propósito relacionar la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores en la organización Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Por otro lado, su hipótesis de investigación es relacionar el nivel de satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la organización. Se aplicó una investigación descriptiva, con un tamaño de muestra de 80 trabajadores que ejercen en la organización. Sus variables de estudio son, satisfacción laboral que son los resultados de los colaboradores y la productividad, así como también la relación con el desempeño de los trabajadores. Por otro lado, según los resultados se puede observar que, en la organización chimú Agropecuaria S.A. del Distrito de Trujillo, tiene un buen nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, así como también un buen nivel de productividad.

Según Pérez (2016) Nos dice que la productividad tiene una relación con la producción de los bienes y la cantidad de materia prima que utilizan los trabajadores, por lo que el indicador clave para evaluar los procesos de la producción de una organización, tanto del rubro industrial y comercial. Además, el personal que se encarga del control de calidad del producto, tienen que cumplir con



sus obligaciones establecidas al momento de llevar un control de las entradas y salidas tanto como de materia prima y producto terminado y así poder verificar los resultados obtenidos en la empresa.

Además, la productividad tiene una función de acuerdo a los factores que lo vincula, es decir una relación que existe entre la mano de obra de los trabajadores, operación, tecnología y materiales que son utilizados para la producción, así como también el desempeño obtenido por la empresa (Wang y Feng, 2015). Según Méndez (2019) nos dice que la productividad es una medida para saber si las organizaciones del sector empresarial, así como el sector industrial están utilizando correctamente sus recursos para medir el nivel de productividad de las organizaciones y a la vez conocer el desempeño de los colaboradores. Por otro lado, para conocer mejorar la productividad, tenemos que comparar los valores, es decir tenemos que tomar un lote de productos que fabrica la empresa en un mes y compararlo con la producción del mes anterior, este resultado le servirá de mucha ayuda al Gerente de la empresa para así poder analizar si su empresa es productiva (Mendez,2019).

Tener un buen nivel de productividad en las organizaciones es importante porque les permite ser más competitivas, así lograr tener una ventaja competitiva en el mercado. Fontalvo (2015) Además la productividad tiene mucho que ver con la calidad del producto, es decir que, si la empresa fabrica por materia prima de calidad, sus productos finales tendrán una calidad buena y así cumplir con cada una de las expectativas de los clientes.

Por lo tanto, las corporaciones que se dedican a la fabricación del calzado tiene en cuentan la calidad de su materia prima para así poder producir sus productos y cumplir con las necesidades de sus clientes. Además, tienen en cuenta que, así como es importante la calidad de su materia prima para la elaboración del producto, también tienen en cuenta la calidad del producto final y así cumplir con todas las expectativas de los clientes.

Existe muchas definiciones sobre la productividad, es la relación que tiene con el producto y los insumos al momento de fabricar o producir un producto. Con la finalidad de realizar una medición a la productividad al momento de finalizar el producto, es decir cuando se obtiene el producto final, ya sea solicitada en unidades físicas. Para el INEI, la productividad permite obtener una información valiosa sobre el desempeño de los trabajadores y a la vez ver tanto en nivel económico y social en la empresa. Tener un nivel alto de productividad es que la empresa tiene una buena eficiencia de trabajo, así como también el capital y los recursos que dispone la empresa. Por otro lado, fabricar un producto de calidad y tener buena productividad, hace a las organizaciones más competitivas.

Por otro lado, Romaní (2015) en su investigación su objetivo es establecer la relación entre la calidad y rentabilidad de la organización de Ingeniería del calzado S.A.C. La investigación es de tipo descriptiva, porque recolecta datos y describir los procedimientos, con un diseño no experimental – transversal. El tamaño de muestra es de 50 colaboradores, por lo cual fue tomado solo a 30 de ellos como muestra de análisis. Se utilizó una encuesta como técnica de recolección de datos lo cual permitió describir la calidad del producto en la empresa Ingeniería del calzado S.A.C. Finalmente se obtuvo los resultados donde se evidencia que la organización Ingeniería del calzado S.A.C, no tiene una adecuada implementación de los indicadores, para así poder tener un control adecuado para la manufacturación del bien, desde el control de insumos, procesos de producción y acabado del calzado.

Según Andrade, A. M., A Del Río, C., & Alvear, D. L. (2019). En sus presente artículos sobre los Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado. Información tecnológica, 30(3), 83-94. Nos dice que las PYMES realizan constante estudios de trabajo muy competitivas, mientras que por otro lado las demás empresas que operan presentan una multitud de problemas en su gestión productiva (Van Reenen y Bloom, 2015).

Es muy importante combinar adecuadamente los recursos humanos, materia prima ya que es beneficiosa en la reducción de los costos de la organización y así poder mejorar la calidad de los productos (Bernal, 2014). Además, podemos afirmar que la organización aplica de manera adecuada los estudios de trabajo para que así puedan estar en una mejor posición en el mercado competitivo.

Según Joseph M. Juran y Frank M. Gryna: (2015) Hace mención en su artículo de investigación que la calidad es un complejo de las características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, y a la vez hacen satisfactorio el producto.

La calidad de un producto es una característica muy importante que exigen los clientes al momento de adquirir el producto; así como también los sistemas de calidad que se ha venido desarrollando en los últimos años, a raíz de que las organizaciones descubrieron que era bueno conseguir productos de buena calidad sin incrementar los costos para obtenerlos. Es por ello que las organizaciones tienen en cuenta la importancia de la calidad de un producto o servicio, para así poder satisfacer las necesidades de los clientes y a la vez cumplir con los objetivos establecidos por cada organización.

Torres-Rodríguez et al, (2018), menciona que el concepto de calidad es multidimensional por ser diversas las necesidades de los consumidores, estas incluyen factores y características como: el gusto, el diseño, entre otros más. Se puede entender que las diversas definiciones de la calidad de un producto se enfocan en alcanzar y satisfacer las necesidades de los clientes y como el producto llega a satisfacer las expectativas de los clientes requiere una suma de esfuerzos continuos para mejorar la calidad del producto por eso siempre es bueno estar atentos a las fallas que perjudiquen al valor percibido por el cliente, para de esta forma poder mantener la ventaja competitiva. Además, hacen mención a la gran variedad de instrumentos que utilizan las diferentes empresas del consorcio zapatero para lo cual se debe desarrollar una estrategia sostenible en el tiempo, y realizar un análisis de entorno el cual involucra un estudio de los competidores

directos, localización y cercanía a los clientes, recursos financieros y humanos con los que se cuenta para la implementación.

Monroy (2021) hace mención en su artículo de investigación que la calidad del producto puede comprenderse como el resultado de comparar las expectativas de los clientes y su comportamiento durante el transcurso de proceso de la producción y también la forma en cómo se distribuye estos procesos.

Rocafuerte, H. C., Toalombo, W. E., Toalombo, R. A. E., & Burgos, M. Z. (2016). El Comportamiento Organizacional Y Su Influencia En La Calidad Y Productividad De La Organización "N. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, (2016\_03). Hace mención que la calidad es una estrategia para promover la competencia organizacional y esto permite, que las empresas tengan en cuenta los procesos con el fin de satisfacer a sus clientes.

La fabricación se calcula mediante la eficiencia que se emplean en los recursos que utilizan las organizaciones. Por se aplica los métodos que permitan medir el grado de eficiencia. Para así mantener una adecuada línea de trabajo, y a la vez reducir los movimientos no efectivos y a la vez apresurar el objetivo, de cómo una organización debe emplear un método (Freivalds y Niebel, 2015).

Según la revista "Notas sobre la creación de programas de calidad y productividad para los sectores industriales de Brasil". Nos dice que las empresas de Brasil están ampliando Programas de Calidad y Productividad. Así como también un análisis de los diferentes programas en el sector de la industria, como modernas y tradicionales que revelan cómo pueden mejorar significativamente el desempeño de la empresa. Esta pregunta recibe especial atención por la entrevista realizada a los empresarios en Brasil muestran una opinión diferente de como la implicación y la participación es muy importante para el éxito. Además, los programas de calidad y productividad se están aplicando constantemente, por otro lado, la participación de los trabajadores sigue siendo un problema.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

La presente investigación fue de tipo aplicada, según Fernández (2006), la investigación aplicada se identifica por la forma en la cual se estudia la realidad, centrándose en la solución de problemas buscando la aplicación de conocimientos de manera práctica, permitiendo desarrollar creatividad e innovación. Esta investigación se enfocó en resolver un determinado problema buscando la consolidación de conocimientos para su utilización científica.

Su nivel fue correlacional, este tipo de estudio según Hernández (2003), lo define como la evaluación existente entre dos o más variables, donde estos estudios miden el grado de relación entre sus categorías, es decir cada variable fue medida para relacionarla y después analizarla según su correlación, las cuales se expresaron mediante hipótesis y que posteriormente fueron sujetas a estudios.

##### **Diseño de investigación:**

Según Fernández (2015). Define a la investigación como no experimental, ya que es aquella indagación que se da sin tener que manipular ninguna variable, donde se reflejan los fenómenos en un contexto originario para posteriormente estudiarlos.

Según Cortes y Iglesias (2004). El corte transversal son aquellos datos que se recolectan en un momento determinado, con el propósito de describir sus variables y analizarlas.

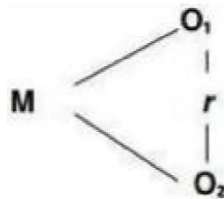
Su enfoque fue cuantitativo, Según Bernal (2010). Menciono que se fundamenta mediante un esquema deductivo-lógico, que pretende poder proponer preguntas para la recolección de datos, a través de la medición numérica, estadística, para fijar patrones de comportamiento y poder comprobar las hipótesis planteadas en la investigación; es decir los resultados se analizaron numéricamente.

(Niño, 2011).

### 3.2. Variables y operacionalización

Según Rodríguez (2011), definió a la variable como símbolo que se le da cualquier valor de un grupo de valores determinados, cuando la variable toma una sola estimación se le conoce como constante. También se definió a la operacionalización como el proceso que se lleva a cabo mediante el uso de la variable desde un nivel abstracto a un enfoque mas correcto.

Esquema:



- M= Muestra
- O1= Variable 1
- O2= Variable 2
- R= Relación de las variables de estudio

La presente investigación se conformó de dos variables y sus respectivas dimensiones.

## **Variable independiente: Calidad**

### **Definición conceptual**

La calidad de un producto o servicio es el conjunto de características que cumplen con las expectativas o satisfacen las necesidades de los clientes. (Kotler y Keller, 2006)

### **Definición operacional**

La variable calidad se desarrollará a través de un cuestionario donde "X" preguntas son distribuidas en dimensiones.

### **Indicadores:**

Diseño, documentación y componentes, cumplimiento del producto, disposición inmediata, respuesta oportuna y rapidez, credibilidad y personal capacitado e interés por dar solución a los clientes, comprenden las necesidades de los clientes.

### **Escala de Medición:**

La medición fue ordinal. (Ochoa & Molina, 2018).

## **Variable dependiente: Productividad**

### **Definición conceptual**

La productividad es el equilibrio que existe entre los factores de la producción que suministra el más elevado producto, con el fin de que las organizaciones utilicen los recursos adecuados para producir sus bienes finales. (Peter Drucker 2006).

### **Definición operacional:**

Se desarrollará mediante una encuesta y los documentos de análisis de nuestra investigación.

### **Indicadores:**

Diseño, documentación y componentes, cumplimiento de la calidad del producto, disposición inmediata, personal motivado e interés por producir con el lote solicitado por los clientes y así satisfacer sus necesidades.

**Escala de medición:**

La medición empleada fue ordinal.

**3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis****Población**

Según Arias (2006) lo definió como un grupo limitado o ilimitado de elementos que reúnen determinadas cualidades en común para el desarrollo de una investigación, esta se ve limitada por planteamiento del problema y los objetivos planteados. Por lo tanto, la población son todos trabajadores de la empresa corporación Ferrel del Distrito el Porvenir.

**Criterios de inclusión:** Se consideró a todos los trabajadores de la corporación Ferrel S.A.C, quienes formaron parte de la población de la investigación.

**Criterios de exclusión:** En este caso, no se tomó en cuenta a los trabajadores que no trabajan en la corporación ferrel SAC.

En esta investigación cuenta con una población de 50 trabajadores de la corporación Ferrel SAC.

**Muestra:**

La muestra que se usó para el presente trabajo de investigación estuvo conformada por el total de los trabajadores de la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito en Porvenir.

**Unidad de análisis:**

Un trabajador de la corporación Ferrel SAC.

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

Se conoce como técnica de recolección de datos, según López (2015), como las distintas formas de recolectar información.



### **Técnica e instrumento**

En esta investigación se utilizó como técnica, la encuesta. Los autores López y Fachelli (2015), se refiere como aquella que genera soluciones a problemas en términos descriptivos y la relación de sus variables, la cual se desarrolla en base a un diseño previamente establecido rigurosamente para obtener información relevante. (p.24). Cabe mencionar que la encuesta será aplicada para los trabajadores de la corporación Ferrel SAC del Distrito el Porvenir., así mismo instrumento se empleará el cuestionario.

### **Validez**

Se refirió Baptista (2006) se refiere a la validez del resultado, ya que esto depende del instrumento en función al propósito que busca un grupo de elementos, acontecimientos o personas determinadas (p.108). Se puede precisar que la validez se desarrolló en base a un juicio de expertos, los cuales son personas de experiencia en investigación además de conocer el área del problema de estudio, es por ello que se tomó de un instrumento validado.

### **Confiabilidad**

Según Hernández (2012) se muestra cuando el instrumento es aplicado en reiteradas veces en un momento específico a un objetivo de investigación, consiguiendo resultados equivalentes” (p.200). Esta investigación analizo datos mediante el SPSS26, el cual sirvió para conocer a confiabilidad mediante el “Alfa de cronbach”. **(Anexo 3)**

### **3.5. Procedimiento:**

La investigación permitió comprobar la relación positiva que existe entre la calidad y productividad en la corporación Ferrel S.A.C., la cual nos brindó una base de datos de los clientes, para luego aplicar la formula y obtener la muestra para esta investigación, para así recolectar información relevante sobre nuestras variables, teniendo en cuenta las hipótesis planteadas. Que buscaron demostrar esta indagación.

La fuente de datos fue principalmente mediante la recolección de información de directa, es decir se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, los cuales fueron aplicados a 50 trabajadores de la corporación Ferrel S.A.C., para medir cada ítem se usó escala de Liker cuyos valores serán **(Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3). De acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).**

Se culminó con la confiabilidad del instrumento, la cual se realizó por medio de IBM SPSS 26, teniendo como estadístico Alfa de Crombach, de la misma manera las respuestas que se obtuvieron y fueron analizadas a través de la matriz de datos IBM SPSS 26.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Para procesar los datos de la encuesta se realizó mediante el software SPSS, por lo que nos facilitó los datos en la tabulación de nuestra encuesta y gráficos, además nos permitió simplificar mediante la aplicación del coeficiente de Spearman, con el cual se puede comprobar la aceptación o rechazo de nuestra hipótesis de investigación, para lograr el objetivo de investigación.

### **3.7. Aspectos Éticos:**

La ética es muy importante por ende se considera en cualquier tipo investigación, además se debe seguir los criterios, lo cual es desarrollar referencia de autores citados según normas APA. Además, el cuestionario será de forma anónima, es decir se protege los datos personales del encuestado, siendo utilizadas con el fin de investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### Objetivo específico 1:

Identificar el nivel de la calidad en la corporación Ferrel S.A.C en el Distrito el Porvenir 2021.

*Tabla 1.*

*Nivel de calidad en la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir 2021.*

Nivel	CALIDAD	
	fi	%
Buena	28	56.0
Regular	22	44.0
Mala	0	0
Total	50	100.00

*Nota: f=frecuencia, %=porcentaje*

Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la Corporación Ferrel S.A.C en el distrito el Porvenir.

En la figura 1, se observa que la calidad del producto es buena en un 56% y regular en un 44%, ya que los trabajadores consideran que la corporación fabrica productos de calidad, y así poder cumplir con cada una de las expectativas de los clientes y a la vez satisfacer las necesidades de sus clientes y así queden satisfechos con el producto que adquieren.

Según la encuesta realiza a los colaboradores de la Corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir, se obtuvo un resultado bueno, es decir que según los resultados obtenidos, indica que la corporación ofrece productos de calidad con el fin de poder satisfacer las necesidades de sus clientes.

### Objetivo específico 2:

Determinar el nivel de la productividad de la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir.

*Tabla 2. Nivel de la productividad de la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir.*

Nivel	fi	Productividad	
			%
Buena	33		66.0
Regular	13		26.0
Mala	4		8.0
	50		100.00

*Nota: f=frecuencia, %=porcentaje*

En la tabla 2, se observa que la productividad en la corporación Ferrel S.A.C. es buena con un 66%, y un 26% es regular, así como también un 8 % consideran que es mala. Es decir que la productividad en la empresa es rentable, a pesar de la competitividad que hoy en día existe. Por otro lado, también la pandemia les afecto tanto como el rubro del calzado como a los demás rubros. Además, los trabajadores indican que la corporación Ferrel disminuye su fabricación a raíz de la pandemia que perjudico mucho a diferentes organizaciones, por lo que esto les llevo a las organizaciones a reinvertirse en otro negocio.

Además, la corporación Ferrel S.A.C. hoy en día tiene una productividad estable, es decir que a pesar de dificultades que atravesaron a raíz de la pandemia ellos siguen fabricando sus productos, con el fin de ser más competitivas con las demás organizaciones de su rubro.

### Objetivo específico 3:

Determinar la relación existente entre las dimensiones de la calidad y productividad de la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito del Porvenir.

*Tabla 3. Correlación entre las dimensiones de la calidad y productividad en la corporación Ferrel S.A.C.*

		PRODUCTIVIDAD	
Rho de Spearman	CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	,305*
		Sig. (bilateral)	0.031
		N	50
	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación	,279*
		Sig. (bilateral)	0.050
		N	50
	FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	,281*
		Sig. (bilateral)	0.048
		N	50

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Nota: Procesamiento de datos de SPSS versión 26

En la tabla N°3, se observa que existe una correlación positiva de 0,305 entre calidad del servicio y productividad. Así como también existe una correlación positiva entre desempeño y productividad de 0,279. Por lo último, se visualiza que existe una correlación positiva de 0,281 entre fiabilidad y productividad.

Por tanto, se evidencia en los resultados que se obtuvieron en las encuestas que se aplicó a los trabajadores de la Corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir que según lo que se trabajó en dichos ítemes, las dimensiones tienen relación con la variable productividad. Es decir, que la calidad del servicio, el desempeño y la fiabilidad tienen una relación positiva, lo cual beneficia a la empresa y así poder seguir trabajando día a día para mejorar. Además, la corporación Ferrel S.A.C. tiene que tener en cuenta que hoy en día los clientes son más exigentes al momento de adquirir un producto.

### Objetivo general:

Determinar la relación entre la calidad y productividad de la empresa corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito del Porvenir.

*Tabla 4. Correlación entre la calidad y productividad de la empresa corporación Ferrel S.A.C.*

	CALIDAD	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,574**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

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

Nota: Información recolectada en el mes de febrero del 2022 a una muestra de 50 trabajadores de la corporación Ferrel S.A.C.

En la tabla 4, se puede evidenciar que existe una correlación positiva moderada de 0.574 entre la calidad y productividad en la empresa corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir 2021. Además, con un nivel de significancia de 0,01 menor a 0,05 lo que demuestra que existe una relación altamente significativa entre las variables.

Por lo tanto, los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a la corporación Ferrel S.A.C. podemos apreciar que existe una relación positiva entre calidad y productividad en la corporación Ferrel S.A.C.

### Planteamiento de hipótesis General:

**H1:** Existe relación significativa entre la calidad y productividad en la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir 2021.

**H0:** No existe relación significativa entre la calidad y productividad en la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir 2021.

## V. DISCUSIÓN

Como objetivo específico 1 se planteó identificar el nivel de la calidad de la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir 2021, mediante los resultados obtenidos nos indicaron en un 56% de los encuestados mencionaron que en la corporación Ferrel S.A.C en el Distrito el Porvenir tiene un nivel bueno de calidad en su producto, también el 44% menciona que la corporación Ferrel tiene un nivel regular y por lo último ningún encuestado manifestó que la corporación ofrezca productos de baja calidad, esto guarda relación con lo expuesto por Romaní (2017) el cual menciona en su investigación que la empresa en estudio indicaron que la calidad ofrecida alcanza una buena aprobación por todos los clientes y así cumplen con las necesidades de sus clientes, así también satisfacer sus necesidades.

Por su parte Méndez (2019) hizo mención que el 64% de los encuestados afirmaron que la calidad del producto en la empresa es bastante buena. Por su parte Kotler (2013) respalda este resultado indicando en su libro de Fundamentos del Marketing y sobre la importancia de la calidad en los productos o servicios, la calidad del producto permite tener una ventaja frente a la competencia la cual permite que los clientes elijan productos o servicios catalogándolos como único y de buen nivel.

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos observar que la calidad del producto, están alineados a los demás resultados de las investigaciones.

Como objetivo específico 2 se planteó identificar el nivel de productividad de la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir 2021, los resultados obtenidos nos indicaron que el 66% de los encuestados mencionaron que en la corporación Ferrel S.A.C en el Distrito el Porvenir tiene un buen nivel de productividad de su producto, también el 26% menciona que la corporación Ferrel tiene un nivel regular y por lo último el 8% de los encuestados manifestó que la productividad es mala en la corporación, esto guarda relación con lo expuesto por Mantilla (2016) el cual menciona en su investigación estudiada que la productividad en la organización es muy buena de acuerdo a las encuestas aplicadas a los trabajadores de dicha empresa, los resultados obtenidos fueron muy buenos y esto evidencia lo expuesto

por el autor de dicha investigación.

Por su parte Sonora (2017) hizo mención que el 72% de los encuestados afirmaron que la productividad en la empresa estudiada es bastante buena. Siendo esta información confirmada por Kotler (2013), quien en su libro manifiesta sobre los Fundamentos de Marketing y sobre la importancia de la productividad, nos dice que la productividad es un elemento fundamental para las organizaciones, lo que les hace más competitivas y así llegar a posicionarse en el mercado.

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos decir que la productividad es buena en la corporación y esto guarda relación con las demás investigaciones.

Como objetivo específico 3 se planteó determinar la relación existente entre las dimensiones y productividad de la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir 2021, los resultados obtenidos nos indicaron que existe una relación positiva entre las dimensiones y la productividad. Esto guarda relación con lo expuesto por Pozo (2017) en el cual menciona en su investigación que existe una relación positiva de ( $Rho= 0,305$ ) entre la dimensión calidad de servicio y la productividad, lo que indica que los colaboradores de la empresa en estudio indicaron que la calidad del servicio es la presentación principal del bien o servicio que, hoy en día se tiene en cuenta por el cliente, ya que este busca una presentación correcta para tomar el servicio o realizar la compra. Por su parte Tapia (2020) hizo mención en su investigación que existe una relación positiva de ( $Rho= 0,279$ ) entre la dimensión desempeño y la productividad, lo que indica que, a más motivación a sus trabajadores, mayor desempeño van a tener y esto aumentaría la productividad en la corporación. Por su parte Talaya (2008) respalda este resultado indicando en su libro Principios de Marketing, es decir está relacionado con la calidad del servicio, desempeño y fiabilidad, ya que permite una ventaja frente a la competencia la cual conlleva a que los clientes elijan los productos y servicios catalogándolos como único y de alto nivel.

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos decir que las dimensiones de la calidad, tienen una relación positiva con la productividad y esto guarda relación con las investigaciones.



Como Objetivo General se planteó determinar la relación entre la calidad y productividad de la empresa corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir, los resultados del Rho de Spearman son de ( $r=0,574$ ), lo que indica una relación positiva moderada entre ambas variables.

Resultados que son respaldados por la investigación de Navarro (2017), la cual fue diagnosticar la relación entre las variables calidad y productividad de la empresa Dana Paola S.A.C., tuvo como resultado un Rho Spearman de ( $r=0,601$ ), indicando que ambas variables tienen una correlación positiva moderada, por ello, nos indica que llevan un manejo adecuado de su materia prima, esto nos ayudara a tener un mejor manejo de la calidad y productividad permitiendo optimizar tiempos y así satisfacer las necesidades de los clientes y a la vez esto beneficia mucho a la empresa.

De igual manera, la investigación es validada por Alva J (2017), que tuvo como objetivo determinar la relación entre sus variables calidad y productividad en la empresa D´Gutiérrez, teniendo como resultado un Rho Spearman de ( $r=0,642$ ), manifestando que existe una relación positiva moderada, mencionando que mientras exista un mejor manejo de su calidad mayor será la productividad en dicha empresa y manteniendo al cliente satisfecho, así poder contar con un producto de calidad, y así poder ser más competitivas en el rubro.

Siendo esta información confirmada por Kotler (2013), quien en su libro manifiesta que la calidad y productividad tienen una relación importante, es decir que la corporación ofrece productos de calidad su productividad aumenta y esto motiva a sus colaboradores a tener mejor desempeño. Por otro lado, es muy importante que hoy en día las corporaciones tengan en cuenta que es de suma importancia la calidad y productividad para así cumplir con todas las expectativas de los clientes. De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos decir que existe una relación positiva entre la calidad y productividad.

## VI. CONCLUSIONES

- La variable calidad, fue percibida por un 44% de los encuestados con un nivel regular, esto se debe principalmente por la alta competitividad que existe. (Tabla1).
- La variable productividad, fue percibida por un 8% de los encuestados con un nivel malo, esto se debe por la alta competitividad que existe, así como también fueron afectados por la COVID-19. (Tabla 2).
- Concluimos que existe una relación positiva de ( $Rho= 0,305$ ) entre la dimensión calidad del servicio y la variable productividad, es decir que la calidad del servicio que ofrece la corporación Ferrel S.A.C. tiene una buena relación lo cual beneficia a la empresa. Así como también existe una correlación positiva de ( $Rho= 0,279$ ) entre la dimensión desempeño y la variable calidad, por otro lado, la dimensión fiabilidad y la variable productividad también tienen una correlación positiva de ( $Rho= 0,281$ ). (Tabla 3)
- Según la prueba de Rho de Spearman se evidencia, que existe una relación positiva y un nivel de sig. (bilateral) = 0.000, aceptando la hipótesis alterna, donde existe relación significativa entre la calidad y productividad en la corporación Ferrel S.A.C. en el Distrito el Porvenir 2021, con una correlación positiva moderada de 0,574, muy significativa. Por lo tanto, existe una buena relación entre ambas variables lo que esto beneficia, mucho a la empresa. (Tabla 4).

## **VII. RECOMENDACIONES**

Implementar indicadores de calidad, como la eficiencia, eficacia y el rendimiento en la corporación Ferrel S.A.C. para así tener un mejor manejo con la calidad del producto.

Brindar capacitaciones a sus trabajadores, de motivación, productividad y el uso adecuado de la materia prima, al personal de la corporación Ferrel S.A.C. para obtener un mejor desempeño así tener altos índices de productividad.

Aplicar el modelo servqual como técnica de investigación, para así poder realizar la medición de la calidad.

Se sugiere a la empresa seguir manteniendo la calidad y productividad ya que son los principales indicadores, con el objetivo de ser más competitiva y así posicionarse en el mercado.

## REFERENCIAS

Abril, C. M., Guajala, M. R., Mantilla, L. M., & Moyolema, M. M. (2015). Procesos de producción y productividad en la industria de calzado ecuatoriana: caso empresa Mabelyz. *ECA Sinergia*, 6(2), 88-100.

<http://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/331/281>

Andrade, A. M., A Del Río, C., & Alvear, D. L. (2019). Estudio de Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado. *Información tecnológica*, 30(3), 83-94.

<https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000300083>

Antonio, B. T., & Kusumastuti, R. D. (2019). Lean Operations Implementation at an Indonesian Shoe Producer. *South East Asian Journal of Management*, 13(1), 92–105.

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=shib&db=bsu&AN=137283851&lang=es&site=ehost-live&custid=s4509042>

Alva J. & Juárez J., 2014 “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria s.a. del distrito de Trujillo, 2014”.”, Ciudad de Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. [En línea] Recuperado el 10 de agosto de 2016 de

[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATISFACCI%C3%93N\\_LABORAL\\_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf)

Almeida, J. (2014). Análisis en el nivel de control documental y su efecto en la productividad laboral del personal en el área administrativa de la empresa AEROTRIUNFO, CIA LTDA., Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.

- Herrera, T. J. F., Granadillo, E. J. D. L. H., & Gómez, J. M. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión empresarial*, 16(1), 47-60.
- Mendez, A. (2019). Productividad empresarial. Plan de mejora. Recuperado de: <https://www.plandemejora.com/productividad-empresarial-como-se-mide-ycomo-mejorarla/>.
- Medianero, D. (2016). *Productividad Total: Teoría y Métodos de Medición*. (1ª Ed). Lima: Editora Macro EIRL
- Montaño, A. (2016). Contribución de la remuneración al trabajo en la evolución de la productividad laboral de México, 1995 – 2009. Universidad de Sonora, Hermosillo, México.
- Paredes, D. (2017). Influencia del clima laboral en la productividad del área de operaciones del Banco de Crédito, agencia El Quinde Cajamarca. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Pérez R. (2014). Indicadores de productividad y desarrollo para la ciudad-región de Girardot. Edición especial, *Economía Regional*. Vol. (6) N° 1, pp. 169-193. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/fype/v6n1/v6n1a09.pdf>
- Pérez, M (2014). *Control de Calidad Técnicas y Herramientas*. Madrid, España: RC Libros.
- Pozo, J. (2015). Propuesta del programa de buenas prácticas de manufactura y gestión (BPMG) para la mejora de la productividad en una empresa de calzado. Universidad Católica Santa María, Arequipa, Perú.
- Obando Mayoral, S. A., & Otero Thorp, A. F. (2017). Propuesta integral de mejora de la productividad a partir de un análisis sistémico en una empresa manufacturera de calzado en Cali. <http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8770/Articulo%20Cient%C3%ADfico.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). El recurso humano y la productividad.  
Primera edición

Quillupangui, L. (2014). Incremento de la productividad en la línea de producción de bordados en la Industria Joribordados S.A. Tesis para la optar del título de Ingeniero en Diseño Industrial. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Rocafuerte, H. C., Toalombo, W. E., Toalombo, R. A. E., & Burgos, M. Z. (2016). El Comportamiento Organizacional Y Su Influencia En La Calidad Y Productividad De La Organización "N. Revista Caribeña de Ciencias Sociales, (2016\_03).

Wahyudin, B. I. S., & Hasibuan, S. Analysis for Enhancing Quality and Productivity Using Overall Equipment Effectiveness and Statistical Process Control in Manufacturing Industry Case Study: Manufacturing Industry Sport Shoes in Tangerang Region.

[https://www.researchgate.net/profile/Budi-](https://www.researchgate.net/profile/Budi-Saleh/publication/338116990)

[Saleh/publication/338116990 Analysis for Enhancing Quality and Productivity Using Overall Equipment Effectiveness and Statistical Process Control in Manufacturing Industry Case Study Manufacturing Industry Sport Shoes in Tangera/links/5e007988a6fdcc2837381e25/Analysis-for-Enhancing-Quality-and-Productivity-Using-Overall-Equipment-Effectiveness-and-Statistical-Process-Control-in-Manufacturing-Industry-Case-Study-Manufacturing-Industry-Sport-Shoes-in-Tangera.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Budi-Saleh/publication/338116990)

Zavaleta, M., & Melisa, D. (2017). Aplicación de la Mejora de procesos para incrementar la productividad del área de producción de una empresa de Calzado, Lima, 2017.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CALIDAD</b>	La calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio el producto. (Kotler y Keller, 2006)	La variable calidad se desarrolla a través de un cuestionario de "X" preguntas distribuidas en dimensiones.	Desempeño	Satisfacción del cliente	<b>ORDINAL</b>
				Competitividad	
			Durabilidad	Productividad	
				Eficacia	
			Fiabilidad	Eficiencia	
				Productos de calidad	
Grado de compromiso					
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	La productividad es el equilibrio que existe entre los factores de la producción que suministra el más elevado producto, con el fin de que las organizaciones utilicen los recursos adecuados para producir sus bienes finales. (Peter Drucker 2006)	Se desarrollará mediante una encuesta y los documentos de análisis de nuestra investigación.	Eficacia	Calidad de recursos	<b>ORDINAL</b>
			Efectividad	Mayor rentabilidad Menos recursos	
			Eficiencia	Maxima producción	
			Satisfacción laboral	Incentivos	
			Capacitación	Capacitación	
				Adelanto en los procesos de producción	
Innovación	Venta competitiva				

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD:

**Objetivo:** La presente encuesta tiene como objetivo recolectar información sobre la calidad y productividad en la empresa corporación Ferrel en el Distrito el Porvenir.

La presente encuesta es de carácter anónimo y confidencial. Responda las alternativas de sus respuestas según corresponda. Marque con una "X" la alternativa correcta.

<b>Muy de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo Ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy desacuerdo</b>
5	4	3	2	1

N°	ITEMS	ESCALA DE				
<b>VARIABLE 1: CALIDAD</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO</b>		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que la empresa corporación Ferrel está al 100% comprometida con la calidad de sus productos?					
2	¿Creé usted que hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo?					
<b>DIMENSIÓN 2: DURABILIDAD</b>		1	2	3	4	5
3	¿Está de acuerdo que los productos que producen son debe tener un mayor control de calidad?					
4	¿Está de acuerdo que el Gerente General de la corporación Ferrel debe brindarles una capacitación sobre calidad del producto?					
<b>DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD</b>		1	2	3	4	5
5	¿Estás de acuerdo que la empresa corporación Ferrel realice un control de calidad de sus productos al culminar el proceso productivo?					
6	16. ¿Estás de acuerdo que la empresa corporación Ferrel tenga un control de sus procesos de producción para garantizar la calidad del producto?					



N°	ITEMS	ESCALA DE				
<b>VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Estás de acuerdo con la puntualidad al momento de desarrollar el trabajo?					
2	¿Cree que el trabajo en equipo ayuda al crecimiento de la productividad?					
3	¿Se encuentra de acuerdo en que los calzados que producen son de calidad?					
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	¿Está de acuerdo que en los momentos libres se realiza otra producción de calzado?					
6	¿Está de acuerdo que su salario va a de acuerdo a lo que usted produce?					
<b>DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿En el ambiente e cual estas laborando te encuentras cómodo?					
8	¿Usted tiene una buena realización con tu compañeros?					
<b>DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Le gusta el trabajo el cual se encuentra?					
10	¿En la empresa recibe incentivos?					
11	¿El empleador le brinda oportunidades adecuadas para su desarrollo?					
12	¿Está de acuerdo con la rotación del personal continuamente?					
<b>DIMENSIÓN 5: CAPACITACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Usted cree que con la capacitación sirva de ayuda para su desempeño?					
14	¿Cree que el empleador deba estar de acuerdo con sus ideas?					
<b>DIMENSIÓN 6: INNOVACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Está de acuerdo que la empresa debería contar con una maquinaria de alta tecnología?					
16	¿Está de acuerdo usted que se deben cambiar algunos procesos en el trabajo?					

### **Anexo 3: Prueba Piloto para analizar la fiabilidad de los instrumentos de medición**

Tabla 1

Tamaño de la prueba piloto para el cuestionario de calidad

<b>Participantes</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Incluido	30	100.0
Excluido	0	0
Total		100.0

La tabla 1 indica que han participado 30 usuarios en la prueba piloto del cuestionario de calidad.

Tabla 2

Coeficiente de Alfa de Cronbach de cuestionario de la variable calidad

<b>Alfa de cronbach</b>	<b>N° d elementos</b>
0.99	8

En la tabla 2 se muestra que según la aplicación de la prueba piloto del cuestionario de calidad se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.99, lo cual indica una confiabilidad del instrumento.

### **Anexo 4: Prueba piloto para analizar la productividad de los instrumentos de medición**

Tabla 1

Tamaño de la prueba piloto para el cuestionario de productividad

<b>Participantes</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Incluido	30	100.0
Excluido	0	0
Total		100.0

Tabla 2

Coeficiente de Alfa de Cronbach de Cuestionario de la variable productividad

Alfa de cronbach	N° d elementos
0.56	16

En la tabla 2 se puede observar que según la aplicación de la prueba piloto del Cuestionario de productividad se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.56. lo cual indica una confiabilidad del instrumento.

### Anexo 5: Validación del instrumento de recolección de datos

N°	ITEMS	ESCALA DE				
<b>VARIABLE 1: CALIDAD</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: DESEMPEÑO</b>		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que la empresa corporación Ferrel está al 100% comprometida con la calidad de sus productos?					
2	¿Creé usted que hay mayor producción cuando las tareas se realizan en equipos de trabajo?					
<b>DIMENSIÓN 2: DURABILIDAD</b>		1	2	3	4	5
3	¿Está de acuerdo que los productos que producen son debe tener un mayor control de calidad?					
4	¿Está de acuerdo que el Gerente General de la corporación Ferrel debe brindarles una capacitación sobre calidad del producto?					
<b>DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD</b>		1	2	3	4	5
5	¿Estás de acuerdo que la empresa corporación Ferrel realice un control de calidad de sus productos al culminar el proceso productivo?					
6	16. ¿Estás de acuerdo que la empresa corporación Ferrel tenga un control de sus procesos de producción para garantizar la calidad del producto?					

---

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo José A, Guevara Ramírez, titular del DNI. N° 80396738, de profesión Licenciado en Administración, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la Empresa Corporación Ferrel en el Distrito el Porvenir.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, 10 del mes de noviembre del 2021

  
FIRMA

---

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo Jose Luis Merino Garcés, titular del DNI. N° 40590566, de profesión Administrador de Empresas, ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad César Vallejo, en calidad de especialista en Gestión de Organizaciones.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la Empresa Corporación Ferrel en el Distrito el Porvenir.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Trujillo, 12 del mes de noviembre del 2021

  
FIRMA

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo María Patricia Rodríguez Kong, titular del DNI. N° 41824461, de profesión Administradora, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la Empresa Corporación Ferrel en el Distrito el Porvenir.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, 12 del mes de noviembre del 2021 |



\_\_\_\_\_  
FIRMA

N°	ITEMS	ESCALA DE				
<b>VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: EFICACIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Estás de acuerdo con la puntualidad al momento de desarrollar el trabajo?					
2	¿Cree que el trabajo en equipo ayuda al crecimiento de la productividad?					
3	¿Se encuentra de acuerdo en que los calzados que producen son de calidad?					
<b>DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4	¿Está de acuerdo que en los momentos libres se realiza otra producción de calzado?					
6	¿Está de acuerdo que su salario va a de acuerdo a lo que usted produce?					
<b>DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	¿En el ambiente e cual estas laborando te encuentras cómodo?					
8	¿Usted tiene una buena realización con tu compañeros?					
<b>DIMENSIÓN 4: SATISFACCIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Le gusta el trabajo el cual se encuentra?					
10	¿En la empresa recibe incentivos?					
11	¿El empleador le brinda oportunidades adecuadas para su desarrollo?					
12	¿Está de acuerdo con la rotación del personal continuamente?					
<b>DIMENSIÓN 5: CAPACITACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Usted cree que con la capacitación sirva de ayuda para su desempeño?					
14	¿Cree que el empleador deba estar de acuerdo con sus ideas?					
<b>DIMENSIÓN 6: INNOVACIÓN</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Está de acuerdo que la empresa debería contar con una maquinaria de alta tecnología?					
16	¿Está de acuerdo usted que se deben cambiar algunos procesos en el trabajo?					

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo María Patricia Rodríguez Kong, titular del DNI. N° 41824461, de profesión Administradora, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la Empresa Corporación Ferrel en el Distrito el Porvenir.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, 12 del mes de noviembre del 2021 |



FIRMA

---

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

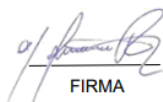
Yo José A. Guevara Ramírez, titular del DNI. N° 80396738, de profesión Licenciado en Administración, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la Empresa Corporación Ferrel en el Distrito el Porvenir.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, 10 del mes de noviembre del 2021



FIRMA

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Jose Luis Merino Garcés, titular del DNI. N° 40590566, de profesión Administrador de Empresas, ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad César Vallejo, en calidad de especialista en Gestión de Organizaciones.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en la Empresa Corporación Ferrel en el Distrito el Porvenir.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

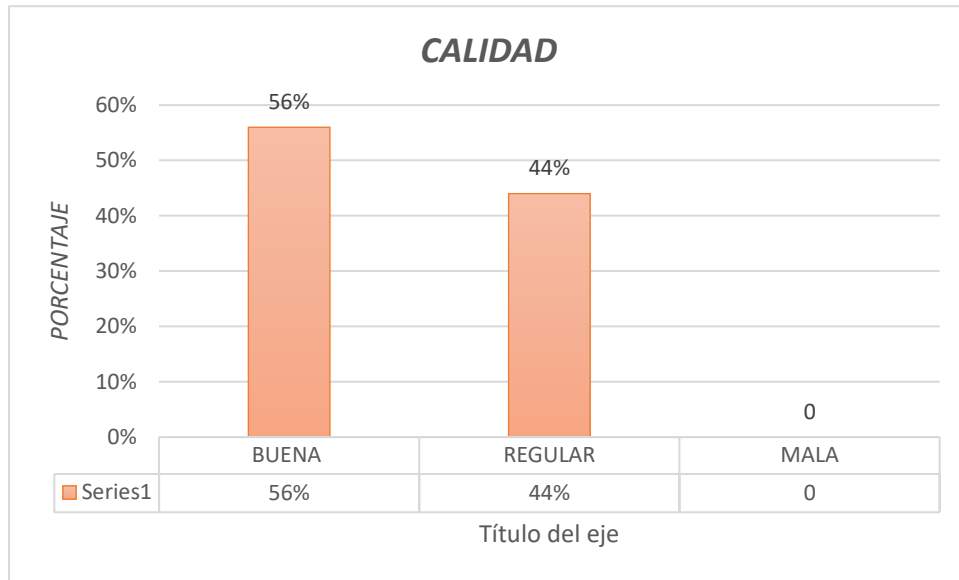
En Trujillo, 12 del mes de noviembre del 2021



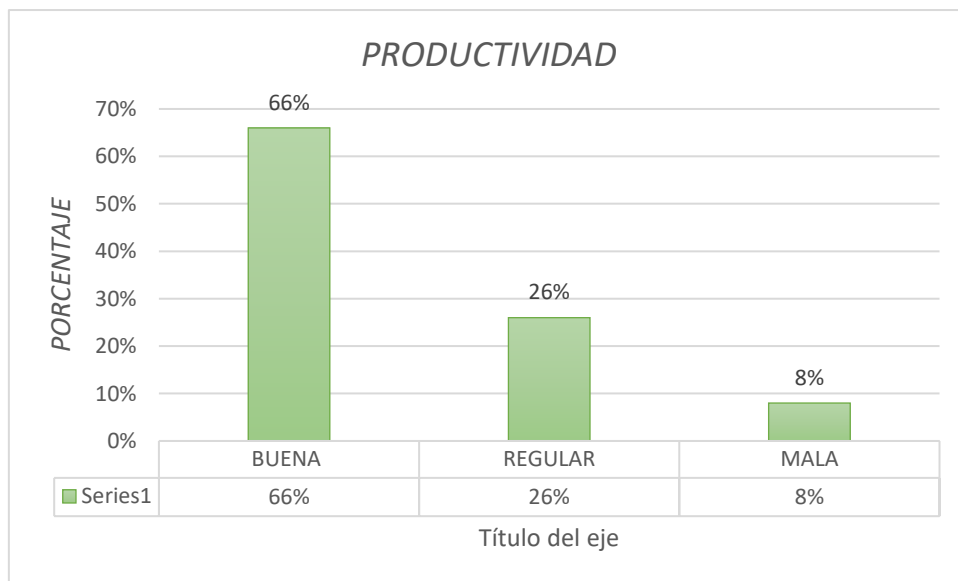
FIRMA



**Anexo 6: Resultados obtenidos de la variable calidad, de las encuestas aplicadas a la corporación Ferrel S.A.C.**



**Anexo 7: Resultados obtenidos de la variable productividad, de las encuestas que se le aplico a la corporación Ferrel S.A.C.**



**Anexo 8: Resultados obtenidos de la correlación entre las dimensiones y la productividad en la corporación Ferrel S.A.C.**

**Anexo 9: Resultados obtenidos de la correlación entre la calidad y productividad en la corporación Ferrel S.A.C.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GUEVARA RAMIREZ JOSE ALEXANDER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad y productividad laboral en la empresa corporación Ferrel S.A.C en el distrito el Porvenir 2021

", cuyo autor es MARIN CHAVEZ YOSELI, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 13 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GUEVARA RAMIREZ JOSE ALEXANDER <b>DNI:</b> 80396738 <b>ORCID</b> 0000-0001-7332-0978	Firmado digitalmente por: JRGUEVARA el 18-07- 2022 23:31:31

Código documento Trilce: TRI - 0342568