



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión de la calidad y productividad en una empresa productora
de harina de camarón, ubicada en Pedernales, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en administración de negocios - MBA

AUTOR:

Narváez Flores, Germán Gabriel (orcid.org/0000-0001-6886-3644)

ASESOR:

Dr. Mendívez Espinoza, Yván Alexander (orcid.org/0000-0002-7848-7002)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y sostenibilidad.

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con el cariño más grande este trabajo de titulación se lo quiero dedicar a mis padres por ser ese motor que siempre me ha impulsado a seguir adelante a pesar de cualquier altercado, enseñándome a enfrentar las adversidades sin desfallecer, por su incondicional apoyo y haberme dado los valores y principios con los que he dirigido siempre mi vida.

Agradecimiento

En primer lugar le doy las gracias a Dios por permitirme haber nacido en la familia que el escogió para mí, premiándome diariamente con un día más de vida junto a ellos, quienes me han motivado a seguir adelante en los estudios y obtener un logro más con el fin de cumplir todos mis sueños y anhelos que me he propuesto en la vida, de la misma manera agradezco a la UCV por la contribución a que este logro se convierta en una realidad, gracias los maestros y mi asesor quien fue una guía en este camino orientándome y brindando el apoyo necesario y la motivación muy a su particular manera para lograr un éxito más en mí vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra y muestreo.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES.	38
VII. RECOMENDACIONES.	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS:.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Rango de Gestión de la Calidad	23
Tabla 2: Rango de Gestión de la Calidad en Servicio de sus Dimensiones.....	24
Tabla 3: Rango de Productividad	25
Tabla 4: Rango de Productividad en Servicio a sus Dimensiones	25
Tabla 5: Test de Normalidad	26
Tabla 6: Correlación – Planificación de la Calidad y la Productividad.....	27
Tabla 7: Correlación – Inspección y Control de la Calidad y la Productividad	28
Tabla 8: Correlación–Mejora de la Calidad y Productividad	29
Tabla 9: Correlación entre las variables Gestión de la Calidad y la Productividad	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Metodología de las variables independientes	16
---	----

RESUMEN

El objetivo general del estudio fue el Establecer la relación en medio de la Gestión de la calidad y Productividad en una empresa productora de harina de camarón. Otras características de la tesis, se trata de una investigación de tipo básica, cuenta con un diseño no experimental, de corte transversal, de rango descriptivo-correlacional y orientación cuantitativa. Una muestra conformada por 100 empleados de diferentes áreas de dicha empresa, se empleó como instrumento investigativo al cuestionario con escala Likert, el cual estaba constituida por 28 preguntas. Los datos obtenidos expusieron que de todos los empleados encuestados el 53% declararon un rango medio en Gestión de la Calidad, de igual manera el 59% declararon un rango bajo en Productividad en la empresa. La conclusión general, estableció la existencia de una relación significativa y directa entre Gestión de la Calidad y Productividad, ya que su rango de significancia bilateral lograda señala el valor de <0.05 ($p\text{-valor}=0.002$), de igual manera se reafirma gracias a Rho de Spearman que el coeficiente de correlación obtuvo el valor de (0.524), demostrando la presencia de una relación positiva moderada, teniendo la evidencia estadística necesaria gracias a estos resultados para reconocer la hipótesis alterna y refutar la hipótesis nula.

Palabras claves: Gestión, Calidad, Productividad, Control, Planificación.

ABSTRACT

The general objective of the study was to establish the relationship between Quality Management and Productivity in a company that produces shrimp meal. Other characteristics of the thesis, it is a basic type of research, it has a non-experimental, cross-sectional design, descriptive-correlational range and quantitative orientation. A sample made up of 100 employees from different areas of said company, the Likert scale questionnaire was used as a research instrument, which consisted of 28 questions. The data obtained showed that of all the employees surveyed, 53% declared a medium range in Quality Management, in the same way 59% declared a low rank in Productivity in the company. The general conclusion established the existence of a significant and direct relationship between Quality Management and Productivity, since its achieved bilateral significance range indicates the value of <0.05 ($p\text{-value}=0.002$), in the same way it is reaffirmed thanks to Spearman's Rho that the correlation coefficient obtained the value of (0.524), demonstrating the presence of a moderate positive relationship, having the necessary statistical evidence thanks to these results to recognize the alternate hypothesis and refute the null hypothesis.

Keywords: Quality, Management, Productivity, Control, Planning.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional citamos a (Chacón Cantos & Rugel Kamarova, 2018), quienes precisan que la calidad en su totalidad y la cultura de mejorar continuamente son metas organizacionales, que ayudan a incrementar el grado de satisfacción de un usuario de un producto o servicio, además permite que las empresas se adapten de mejor manera las circunstancias externas de la economía.

(Amaya Pingo et al., 2020), menciona, actualmente la gestión de la calidad es un dispositivo primordial y de gran importancia para el grado de competencia de las empresas que ayuda mejorar su desempeño, también busca incrementar la satisfacción de los compradores de todos los productos y/o servicios.

La gestión de la calidad en estos tiempos modernos ha ganado un concepto de mayor importancia, generando un impacto positivo en el desarrollo de las empresas, que buscan cumplir con estándares internacionales, dando lugar a certificaciones, estas pueden influir dentro de los procedimientos de la administración de la calidad como en los métodos de producción, facilitando el inicio de las normas ISO, ya que estas se convirtieron en algo fundamental para su progreso organizacional, (González Cano et al., 2021). Asumiendo que toda compañía con organización operativa que no esté orientada en la dirección de la calidad del servicio y/o producto, así como en sus métodos, se presentará a altos precios que afectarán sus ganancias. (Cordova Barreto, 2021).

Además (Armijos Santos & Angulo Bennett, 2018) menciona que tanto las pequeñas como las medianas compañías en Latinoamérica se han encaminado al desarrollo por la competitividad y estabilidad en un mercado global. Destaca que las normas técnicas internacionales tienen un papel principal e importante en el entorno organizacional, por lo cual se logró la ejecución de las normas ISO (International Organization for Standardization), para la búsqueda de mejorar día tras día que con esta nueva ejecución se avala los efectos en los productos y/o servicios.

Es así que, más empresas buscan efectuar normas internacionales, por ello se crearon estas normas de calidad ISO, establecidas por organizaciones con la intención de confirmar que un método sea aprobado a nivel mundial, estos métodos

facilitan el desempeño de empresas de un mercado a globalizado. (Cordova Barreto, 2021).

En Perú, solo el 1% de las compañías, han incorporado los métodos de gestión de calidad, empleando las normas ISO 9001 y 14001, serían 1329,00 de un total de 1.382899,00 empresas. (Instituto Nacional de Calidad, 2017) en Pasco, Perú se realizó una encuesta a 10 pequeñas y medianas empresas que se dedican a la industria de la construcción para abordar temas como el de la gestión de la calidad, participación de la alta gerencia, conformidad de la clientela (García Bravo et al., 2022)

En el ámbito nacional citamos a (Pizarro Anchundia et al., 2017), manifiestan que una empresa orientada a la gestión de calidad busca efectuar con las posibilidades y necesidades de los clientes. Sin embargo, en Ecuador, no se ha desarrollado un método innovador que nos permita determinar o estandarizar para este tipo de ordenanzas de control o conocidas como certificaciones internacionales, pero cada vez más empresas determinan como un trámite clave el control de la gerencia de la calidad dirigida conservar su posición en un mercado global.

En un argumento municipal, el estudio se focaliza en una Compañía productora de harina de camarón, situada en Pedernales - Ecuador, inició de sus actividades en el año 2015, dicha empresa ha presentado inconvenientes añadidos a la gestión de la calidad que han afectado considerablemente a la productividad de la compañía y de sus colaboradores.

La empresa presentó falencias en la gestión de calidad, por ello se indican a continuación estos problemas: En la programación de la gestión de calidad, la empresa ni ha definido expresamente sus objetivos y ni fueron difundidos al personal, tampoco cuentan con un documento formal que detalle las actividades a realizar durante una jornada laboral. En lo referente a investigación e inspección de la administración de la calidad, no existe comprobación documental y no emplean correctamente las normas ISO para la gestión de la calidad en sus procesos de producción. En el progreso de la gestión de la calidad, la compañía no identifica a tiempo las dificultades internas, varios clientes han presentado quejas sobre la calidad del producto. Por lo expuesto, se pretende realizar el estudio con el fin de

reconocer la correlación que asocia a la administración de la calidad y la productividad.

Basado en la problemática puntualizada se manifestó el problema general: ¿De qué forma la gestión de la calidad se corresponde con la productividad de la compañía productora de harina de camarón, 2022?

El estudio se justificó bajo los criterios que se mencionan a continuación: Por su relevancia social, los primordiales favorecidos son los empleados de la compañía productora de harina de camarón ubicada en la ciudad de Pedernales. Por su valor teórico, se utilizaron las bases teóricas de varios escritores que demuestran nuevas teorías con respecto de la gestión de la calidad y la productividad, también por su implicancia práctica, contribuyeron con cierta cantidad de disyuntivas de cómo solucionar del problema. Por su interés metodológico, se utilizaron las herramientas apropiadas para la compilación de datos, que permitió solventar los objetivos planteados.

Se propuso de acuerdo al objetivo general: Establecer la relación en medio de la gestión de la calidad y productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022. También se plantearon los objetivos específicos: Comprender el nivel de gestión de calidad de los empleados de la Empresa productora de harina de camarón, 2022. Comprender el nivel de productividad de los empleados en la Empresa productora de harina de camarón, 2022. Establecer la relación en medio de la planificación de calidad y la productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022. Establecer la relación en medio del control de calidad y la productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022. y Establecer la relación en medio de la mejora de la calidad y la productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022.

Se planteó la Hipótesis Alternativa: Coexiste dependencia inmediata y reveladora entre la gestión de la calidad y productividad en la compañía productora de harina de camarón, 2022. Hipótesis Nula: No coexiste dependencia entre la gestión de la calidad y la productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la actual investigación los antecedentes fueron obtenidos de varios estudios efectuados por otros autores, que las variables en estudio se relacionaban. En un entorno internacional, (Aguado Langan et al., 2022), Pasco, realizó una investigación sobre la Gestión de calidad de la pequeña y mediana industria de Pasco, Perú. El objetivo en su trabajo fue determinar las medidas de gestión de calidad en la pequeña y mediana industria de Pasco, Perú. Para el desarrollo de esta investigación fueron empleadas herramientas tales como: la encuesta, que fue elaborada a 10 empresas de rama de la construcción. También se desarrollaron manuales concernientes con las perspectivas del cliente, el proceso para obtener la calidad deseada, la intervención de toda la empresa, el liderazgo, los servicios prestados y el trabajo de toda la empresa. Este estudio reveló que las PYME's se deben enfrentar a distintas condiciones que obstaculizan el libre ejercicio de una buena práctica de la gestión de calidad, a pesar de aquello, se han podido desplegar algunas tácticas de suma importancia para alcanzar los objetivos diseñados para esta área.

(Hernández Palma et al., 2018), Gestión de la calidad: parte indispensable para el progreso de todas las empresas. Bogotá Colombia. Este estudio tuvo como finalidad observar de qué forma la gestión de calidad se puede aplicar y de la forma en que se puede relacionar con los otros campos que engloban la gestión de las organizaciones. De clase básica con un diseño no experimental. En este participaron los participantes de doce organizaciones de la región, para recopilar datos se utilizó la técnica del cuestionario. Los investigadores determinaron lo siguiente: La gestión de calidad aporta para una adecuada inspección del método intrínseco de la compañía. En el área de los bienes y servicios, la dirección de la calidad centra sus recursos en interactuar, una apropiada forma de tratar, y prestar atención especial a sus trabajadores, de esta manera, se reconoce el esfuerzo de todas las personas que aportan en la organización. Se destaca que sí existe conexión en medio de la gestión de la calidad y los otros campos, con la significancia del 0,000.

(Antonio Manay et al., 2019), El empleo del ciclo de Deming destinada a la búsqueda de la mejora continua de la productividad de una cooperativa en

transportes. Universidad César Vallejo. Chimbote– Perú. Con el propósito de valorar la manera en la que la implementación del Deming mejorará la productividad se realizó el estudio de los investigadores. El estudio de tipología básica con un diseño no experimental. El prototipo ha sido integrado por novedades de la productividad de los últimos años. La herramienta didáctica que se utilizó fue el cuestionario para hacer un sondeo. Los investigadores que realizaron la publicación lograron la conclusión de que; la planificación de las actividades dio como resultado una relación de 1.45 donde figura el 17.08%, donde se entiende que la implementación del Deming a modo de una herramienta de gestión de la calidad que repercute de manera explícita en la producción de la empresa mostrando una significancia de 0.00 y el coeficiente de vínculo en (0.758), mediante la cual corrobora una dependencia afirmativa y elevada.

(Luna Altamirano et al., 2020). Productividad, sustentabilidad y competitividad son elementos de propulsión hacia la adquisición de disposiciones de la alta gerencia. Pontífice Universidad Católica de Cuenca - Ecuador. Esta investigación tuvo como propósito de percibir el predominio de la administración de la calidad entre la productividad y el tomar las correctas decisiones. La metodología que se empleó fue la descriptiva y diseño, debido a que los datos no fueron manipulados, para la presente se involucró a 125 colaboradores. Al finalizar los autores han concluido que las organizaciones que tengan una productividad inferior al 63%, y el 48% considera que una empresa en donde trabaja no es conveniente, y el 85% determina que carecen de una correcta planificación de la correcta toma de disposiciones. Se destaca que sí existe un nexo entre la productividad y la toma de disposiciones con una similitud de 0,000.

Culminando (Castillejo Melgarejo, 2017), Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz–2016. UCV. Perú. La intención del autor de esta tesis fue la de evaluar el método de administración de la calidad y su predominio sobre la productividad. Un diseño no experimental, del tipo básica. Las personas que participaron en dicho experimento fueron 25 de plantilla de los empleados de esta empresa. La herramienta empleada en la realización de la tesis fue el cuestionario. El realizador del estudio llegó a la conclusión de que la gestión de calidad es elaborada con una

periodicidad del 60%, mientras que, la productividad es elaborada con una periodicidad del 70%. Mientras que la asociación, tiene una relación en medio de la gestión de la calidad y productividad donde se obtuvo una significancia entre ambas partes de Rho Spearman de 0.000 con un nivel de repercusión de 38%. La afinidad que existe entre la superficie eficiencia, la significancia entre ambas partes de 0.000 con un nivel de repercusión de 52%. Mientras que, en la superficie eficacia, la significancia entre ambas partes de 0.001 con un nivel de repercusión de 25%.

En el ámbito nacional (Analuiza Maiza, 2020), menciona de acuerdo a la tesis con el título “Análisis de errores en los métodos productivos de harina de trigo mediante materiales de control de calidad en una compañía, molinos Miraflores S.A.”, su propósito fue elaborar un estudio de los errores en el proceso productivo de la harina de trigo por medio de instrumentos que controlan de calidad en la compañía en estudio, se dedica a la fabricación de harina de trigo, situada en el área de Tungurahua – Ecuador, dicha empresa presenta procesos inestables que llagan a no cumplir con los estándares de calidad, debido a que no cuentan con estrategias de mejora continua, ni con un control adecuado del proceso, desencadenando exceso de humedad en la harina, variación de color, presencia de impurezas y cenizas, entre otros. Para contrarrestar todos los problemas descritos con anterioridad se utilizó la metodología DMAIC basada en seis sigma, en donde se define el problema, se mide el estado actual para comprender la magnitud del problema, se analizan las causas, se mejora y controlan los cambios realizados, (Vinjoy, 2020). Las herramientas usadas en el seis sigma son: lluvia de ideas, técnica de 5W-1H, diagrama de Pareto, hojas de verificación y cartas de control. El empleo de dicho herramientas que controla la calidad, se traduce en una disminución de la variabilidad en el proceso productivo, priorización de disposiciones y lograr mejorar la calidad del producto final, (Calderón Carrillo, 2020).

(Pincay Morales & Parra Ferié, 2020), Gestión de la calidad en la asistencia a los consumidores de las pequeñas y medianas industrias - Una mirada en Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Se efectúa un estudio sobre la administración de la calidad referente a los servicios a los clientes de las empresas. Tipología descriptiva con delineación y no hubo manipulación de las variables, se

conformó por 38 apartados. La herramienta empleada en la recolección de datos como la información siendo una guía de estudio documental. Investigadores determinaron lo siguiente: la gestión de la calidad es de parámetro habitual de un 47%, considerando elementos que intervienen en la continuación de la Pequeña y mediana industria, en donde la esencia es la calidad del servicio, los factores como: pérdida de interés y lealtad por la compañía es por una errónea gestión de la calidad. Como resultado existe conexión entre las dos variables con una significancia bilateral de 0.002.

En el ámbito local, (Zavala Choez & Vélez Moreira, 2020), La gestión de la calidad y la atención al cliente como un componente de capacidad en las compañías de servicios – Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Manabí – Ecuador. Este análisis se realizó con el objetivo de realizar un análisis de varios productos entre la repercusión de la administración de calidad y la atención al consumidor. Se realizó bajo el método descriptivo de diseño no experimental, en el cual se emplearon 35 artículos. Los investigadores emplearon como instrumento una guía de análisis documental. Este estudio obtuvo los siguientes resultados: Con un 45% la gestión de calidad es mala y se considera a modo estrategia para atraer la atención del cliente, además facilita que se cumplan los proyectos que se plantea la compañía de forma que su administración debe ser desarrollada con competencia. Para finalizar, si concurre un nexo entre las variables investigadas por tener una repercusión directa.

(Cotera Ramírez, 2022) menciona en su tesis de pregrado Propuesta de mejora para la harinera PROEXPACSA mediante la aplicación de metodología DMAIC (six sigma), su objetivo fue Mejorar los índices de calidad de la harinera PROEXPACSA mediante la propuesta de la metodología DMAIC en la principal línea de producción. El estudio demostró que la empresa PROEXPACSA ubicada en la provincia de Manabí – Ecuador, tiene varias fallas en su proceso de fabricación de harina provocando pérdidas de producto y un costo de no calidad del 5,62% con respecto a sus ingresos, por lo que, se propuso un sistema de calidad utilizando la metodología DMAIC, el significado de sus siglas es: definir, medir, analizar, mejorar y controlar, (Morphol, 2022). Dicho método puede dar solución a los problemas enfocándose en la mejora de cada uno de los procesos, disminuyendo la

producción de harina de baja proteína y logrando incrementar los índices de calidad por su estandarización del proceso y siendo una pauta para una certificación internacional además de buscar una mejora continua para ser eficientes y alcanzar una mayor satisfacción de cada uno de los clientes.

Este estudio posee contribuciones de teorías que presentan sobre la gestión de calidad y productividad. Comienza se mencionando la palabra Calidad, se deriva del latín que representa Modo de ser, cualidad, su epistemología castellana es atributo o conjunto de atributos inherentes a algo, que aprueban estimar como igual, superior o inferior que las demás de su variedad (Bisset, 2020). No obstante, con respecto a la calidad de los servicios o productos, (Carrillo Landazabal et al., 2022) manifiestan que la calidad tiene sus bases en la toma de medidas honestas y que se pueden medir con el Sistema Internacional de Unidades (SI), elaboradas en laboratorios y calibraciones convenientes. Este método es acreditado como valoración de conformidad y se delimita como la evidencia del cumplimiento de los requerimientos detallados en la correspondencia con una utilidad, procedimiento, método, persona natural u organismo.

En cuanto, (momul, 2020) determina que una dirección de calidad se basa en que toda organización enfoque en su mecanismo de interés, a partir del mejoramiento de productos (sea un bien o servicio), servicios, procesos, hasta obtener los resultados óptimos y los recursos se empleen de forma efectiva. Finalizando, el (Ministerio del Trabajo, 2018) declara que toda organización tiene que poseer todas las herramientas necesarias para medir la calidad de bienes de la empresa, asimismo a modo de la cualidad de todos sus procesos y operaciones.

En cuanto de la jerarquía, (Alzoubi Majdi et al., 2019) determina que permite a la organización distinguir las prioridades que presentan sus interesados en los bienes o servicios y establecer los procedimientos adecuados para la óptima elaboración y demostración de sus servicios. De la misma forma, (Jabbarzare & Shafighi, 2019), atribuye que colabora a las empresas a confrontar exitosamente las demandas económicas, de la calidad e innovación tecnológica.

Referente a la calidad, (Isaza Serrano, 2018) manifiesta que es indispensable incluir a la Norma ISO 9000 así que el rango en que varias inseparables cumplen con las

exigencias, es así que el cliente puede determinar la calidad del bien o servicio que acaba de recibir. Según indica, (Homa Seyedi et al., 2019) expresa que una organización que gira en torno de la calidad promueve una cultura conformada por valores, acciones, principios y procesos que buscan obtener un valor cumpliendo con las especificaciones.

(Orozco Inca et al., 2020), en estos tiempos, tenemos dos rutas hacia la calidad: el fortalecimiento del exterior establecido en acreditaciones y evaluaciones, y la gestión interna en la calidad. Este cometido se compone en un requerimiento del universo académico: presentaciones, estudios, personal, alumnos, y terceros, dicha gestión está dirigida a un tipo de acreditación hacia la formación universitaria de calidad.

La Gestión de Calidad nos concreta como una construcción de varias dimensiones, en el que los aspectos como la asistencia al consumidor, el local, el lapso transcurrido de la asistencia, la promoción, la utilidad, etc. (Lee & Kim, 2018). Al momento de hablar de la gestión de calidad ponemos mucha atención en el conjunto de valores que son de mucha importancia para el consumidor a partir la elaboración del producto incluso la atención al cliente después de la venta, todo lo que un potencial cliente identifica como un beneficio para sí mismo, mejorando la relación para lograr la fidelidad del consumidor (Trabelsi, 2021).

Referente a la gestión de la calidad, (Sánchez López, 2019), considera el punto de vista del cliente; donde las organizaciones saben depender de sus consumidores y, es por eso que deben entender cuáles son sus insuficiencias, satisfacerlas y tratar de superar cualquier expectativa.

El escritor (Benzaquen de las Casas, 2018), indica que la ISO 9000 que esta norma y la administración de la calidad se estima que una de las direcciones en la calidad más manipulados en estos años para desempeñar las finalidades de las compañías. Ya que se utiliza como un instrumento significativo en el área gerencial ya que facilita la ejecución de los patrones hacia la certificación.

La norma ISO 9001 delimita varios requerimientos para otorgar los certificados a las empresas que estén calificadas, en donde se estipulan varios procedimientos previamente estandarizados y una lista de todos los recursos que deben emplear.

Adicional, está la norma internacional ISO 8402 (UNE 66001) en la cual, se determina la Gestión de la Calidad a partir este aspecto, comprendiéndola como un «perspectiva del cargo ordinario de la misión que instaura y utiliza la política en la calidad». Al igual que esta norma, la ISO 9001:2000 anuncia lo siguiente «la gestión de alguna empresa alcanza la gestión de la calidad asociadas a terceras reglas de gestión». Incluida la regla SGE 21:2005. La regla de calidad busca estipular garantías que promuevan a optimizar y mejorar todos los resultados con sus clientes, además que intenta simplificar y sistematizar los procedimientos a realizarse durante la producción, (Nuñez Alvarado, 2017).

De acuerdo a la valoración en la administración de la calidad, (Azor, 2017) determina algunas dimensiones con su respectivo indicador. Primero, la dimensión se basa en planificar la gestión de la calidad, se concreta a modo de un procedimiento que asegura que los productos, procesos internos de la empresa, obedezcan a las perspectivas de sus clientes. Asigna una dirección más organizada y otorga participación en planificación de nuevos productos, procesos y servicios, agrupa a quienes tienen un papel significativo en el proceso, incrementando el protagonismo y participación del equipo, oponiéndose al individualismo. Algunas acciones podrán ser más eficientes. Debe agrupar las etapas: Definición de objetivos; el equipo debe determinarse un propósito exacto, debe ser revisado y asegurarse de que sea clara y precisa. Se debe definir como resultado de diversas ideas, con criterio según a dónde piensa llegar la empresa. La Orientación a los procesos brinda un sistema de gestión que agrupa varios indicadores, y es mediante información confiable que se le permite a la gerencia de la organización, la aceptación de nuevas decisiones. Logra la asignación de recursos a los procesos para generar resultados. En cuanto a las actividades que deben desempeñarse: hace referencia al número de acciones a desarrollar en base a las fechas máxima de entrega.

La administración de la gestión de la calidad es una manera de comprobar el patrón de un servicio y/o producto a lo largo de toda su transformación y funciona para menorar la posibilidad de introducir productos defectuosos en las tiendas, (ORELLANA NARANJO, 2021).

La segunda dimensión según lo indica, (Azor, 2017), es el reconocimiento y revisión de la calidad; es en donde se evalúan servicios y/o productos para conocer si cumplen con los requerimientos establecidos de calidad y determinar una decisión. Dicho de otra forma, hace referencia a los instrumentos que se agregan en una empresa para la mejora de calidad de sus productos, se constituye una herramienta para asegurar su calidad. Es una de las maneras para verificar el estándar de productos en su procedimiento de elaboración y minimiza la posibilidad de incrementar productos con algún problema técnico. Adiciona la interpretación de los requisitos de calidad; explicando cuáles son las condiciones de calidad, se podrían definir mediante instrucciones y especificaciones escritas. En estas últimas se agregan datos referentes al proceso de cómo realizar la inspección. Procesos de control y apoyo; hace referencia al uso de las normas ISO para la calidad, así como algunos procesos rutinarios que tienen el propósito de supervisar las actividades de la empresa.

La más reciente medida, como lo argumenta, (Azor, 2017), está dirigida a una mejor administración de la calidad; esto hace referencia al objetivo de aumentar la calidad con la necesidad de aumentar el aforo de la organización buscando satisfacer a sus clientes y aumentar el agrado. Para la mejora de métodos operativos que centran su objetivo en el requerimiento de observar cómo se desenvuelven las soluciones de los problemas, reducir costos, racionalización y otros factores. Agregando la determinación de los inconvenientes; aquí la organización debe poder identificar sus capacidades. Por otra parte, involucra que la empresa debería estar capacitada para todo tipo de problemas que pudieran aparecer en el futuro. La búsqueda de soluciones; la empresa debe buscar soluciones acordes a las insuficiencias halladas que perjudican a la gestión de calidad, en la cual diseñan procedimientos a futuro.

Las contribuciones teóricas de la Productividad, son señaladas, (Flores Quiroga et al., 2019a), argumentan que es una escala de eficiencia, esta calcula la eficiencia de un trabajador, de todo el equipo, o un activo, en la transformación de materias primas en productos terminados. Adicional, (MagnusBjuggren, 2018), hace referencia a que calcula la eficiencia de la productividad en factores o recursos que

fueron utilizados, en el cual la eficiencia es el resultado de conseguir el fenomenal beneficio utilizando pocas herramientas o recursos.

Según (Vertakova & Maltseva, 2020), la jerarquía está determinada por en el efecto de las acciones que se deben efectuar de manera eficiente para alcanzar los propósitos de la organización y un correcto ambiente de trabajo. Es preciso considerar los capitales que son invertidos y lograr las metas propuestas en el plan. Así mismo, (Langemeier, 2018), declara que la organización debería tener sus objetivos a corto y largo plazo, estimular la innovación, la creatividad, su función es determinar la función, planificando las actividades previas.

En cuanto a las características de la productividad, (Fankhauser et al., 2019), declara que sus colaboradores que conservan una buena comunicación con los colaboradores y superiores son más productivos, los colaboradores poseen el talento para poder tomar decisiones sin que hubiere la necesidad de ser juzgado por alguno de sus superiores y empatizando con los demás colaboradores.

Sobre los componentes que alteran la productividad, según los autores, (Romo González et al., 2019), están los factores referentes a la organización de trabajo, en donde considera la jerarquía de la empresa y las ocupaciones, así como, la disposición y el uso de las áreas de la empresa. Por otra parte, (Ulate Araya, 2020), detalla que los factores que involucran a los trabajadores, como son: la fuerza de trabajo que contempla: formación académica, desempeño físico mientras realiza un trabajo en su horario laboral, estimulación y puntualidad.

al respecto del análisis de la producción, (Llallacachi Catasi et al., 2020), detallan que existe ahorro de tiempo, ya que realizan más actividades de forma rápida, reduciendo tiempos y dedican dicho tiempo a seguir adelantando o iniciando otras actividades. En tanto, (Juez, 2020), asevera que un estudio óptimo permite combinar los tiempos entre herramientas y maquinaria, empleados y los restantes recursos para lograr el incremento de la producción.

Mientras que la toma de medidas de la productividad (Flores Quiroga et al., 2019b) refiere a varios componentes que están involucrando a la eficacia, eficiencia y calidad laboral. La eficacia laboral se precisa como una condición de la organización. Las empresas piden a los empleados que estén en la capacidad de

alcanzar los objetivos, brindándole la oportunidad de reconocimientos o ascensos, como motivación. Algunos indicadores: responsabilidad en los horarios del trabajo; demostrar interés y dedicación en la empresa. La puntualidad dando el sentido de compromiso. Si la todos los empleados no llegan tarde, puede iniciar con el máximo aforo. Materias primas y maquinaria; todos estos aspectos facilitan el trabajo y el desempeño del trabajador en su rol. Permitiendo lograr los objetivos que toda empresa se plantea. La Comunicación que es indispensable en toda organización, permitiendo tanto a empleados como a la gerencia la comunicación activa de todas y cada una de los trabajos que se realizan en cada uno de los procedimientos, promueve el desarrollo de un medio ambiente social eficaz. Las sugerencias; este es el punto en donde los colaboradores se diferencia por pedir opiniones sobre las acciones que realiza, solicita ayuda y promueve el trabajo en conjunto hacia lograr los objetivos de la compañía.

El segundo elemento, así manifiesta, (Flores Quiroga et al., 2019), reside en la Eficiencia laboral, en este aspecto hace referencia a la realización de una actividad con el mínimo de tiempo y esfuerzo empleado, pero asegurando que la actividad se realice correctamente, hace referencia a la mano de obra productiva. De otra manera, evalúa el grado de profesionalidad que posee una persona competente que realiza su labor de forma asertiva. Un colaborador eficiente aporta confianza y tranquilidad de que su trabajo se desempeña correctamente. Una empresa está conformada por empleados que se agregan a un conjunto con fines comunes. Algunos indicadores son: Cumplimiento de horario; en donde el empleado debe desempeñar su rol en la empresa dentro de las horas estipuladas. En ese tiempo el trabajador debería incrementar su productividad y desempeñarse mejor en las tareas que le encomiendan sus jefes. Responsabilidad; se define como el valor del desempeño en la elección de excelentes decisiones según sea su competencia. Capacitaciones brindadas; la empresa brinda capacitaciones continuas al trabajador para que este adquiriera conocimientos y complementa esto en sus funciones, permitiendo que sea un empleado más productivo y reduciendo sus errores.

Al final, (Flores Quiroga et al., 2019), señala que la tercera dimensión expresa sobre calidad de servicio, es el talento que debe poseer la organización hacia alcanzar

satisfacer los requerimientos implícitos o explícitos, un desempeño de circunstancias de calidad. Un distinto aspecto, la productividad profesional se precisa a modo la producción promedio del empleado en un lapso. Además de que forma el compromiso que involucra disciplina y constancia hacia alcanzar excelentes efectos y que dichos resultados permanezcan por siempre dentro de la empresa.

Asimismo, la compañía debería brindar y garantizar el deleite pleno de toda su clientela. Tiene como indicadores: Capacidad; es la capacidad de toda compañía para admitir que todos sus empleados alcancen la eficiencia requerida y sean eficaces, contiene cada una de las labores que desenvuelven, hacia lograr que este sea superior y que el cliente se muestre complacido. Satisfacción; es el nivel de complacencia que poseen los clientes ante el producto (bienes o servicios) que recibe de la compañía, y es con este aspecto que puede medirse en totalidad el rendimiento que ha tenido la organización.

III. METODOLOGÍA.

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio es de tipología básica, la cual en su definición pretende resaltar el conocimiento de la realidad y los hechos tomando en cuenta los fundamentos presentes en la naturaleza, (Ordóñez et al., 2018), tal y como manifiesta, (CONCYTEC, 2018), esta investigación básica tiene como propósito extender la comprensión teórica y ordinaria para lograr manifestar hechos ocurridos en cualquiera de las empresas sin introducirse en potenciales estudios prácticos.

En la presente tesis se empleó el enfoque cuantitativo, por intermedio de la recolección de información, datos, estadísticas y otros, se pretendió comprobar la hipótesis planteada, (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2018).

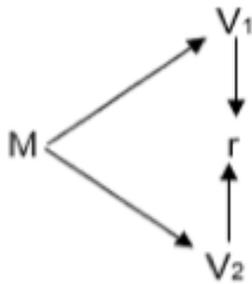
3.1.2 Diseño de investigación.

El bosquejo del estudio es no experimental descriptivo, correlacional asociativo y con un corte transversal, debido a que la observación y recolección de información requerida para la investigación, se obtuvieron en un entorno natural y sin manipulación de los mismos, para posteriormente analizarlos y a partir de ello, realizar inferencias, (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2018), El corte transversal, hace referencia que se realiza en un determinado periodo de vida de la compañía y se aplica a una población específica que en este caso fueron los colaboradores de una empresa harinera del cantón Pedernales, (Oyanedel et al., 2020).

Por consiguiente, el esquema metodológico fue:

Figura 1.

Figura 1: Metodología de las variables independientes



Donde:

M: Muestra,

V1: Gestión de calidad,

V2: Productividad,

r: Relación.

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión de la calidad

Definición conceptual: (Sánchez Azor, 2017), realiza una reseña al conjunto de acciones y herramientas que poseen como su principal intención impedir posibles traspies durante el método empleado de producción y en los servicios y/o productos logrados por intermedio del mismo y es apreciada como una representación de orientación de una empresa, (Herrera Acosta et al., 2019).

Definición operacional: Operaciones predestinadas a un progreso de gestión de la calidad eficaz en los servicios y/o productos que brinda una empresa, tal y como las intenciones. El control de la variable estará determinado por intermedio de una encuesta, (Besterfield, 2009).

Dimensiones: En la gestión de la calidad incluye las siguientes dimensiones: Planificación de la gestión de la calidad, inspección y vigilancia de la gestión de la calidad, mejora de la gestión de la calidad.

Indicadores: En la gestión de la calidad incluye los siguientes indicadores: Orientación de métodos, número de acciones a desplegar, sentido de las obligaciones de calidad, métodos de inspección y soporte, determinación de problemas, exploración de soluciones. puntualidad, materiales y instrumentos, comunicación, consejos, cumplimiento de jornada laboral, compromiso, adiestramientos, capacidad y complacencia.

Escala de medición: Ordinal

Variable independiente: Productividad

Definición conceptual: (Flores Quiroga et al., 2019) manifiesta que es una escala de eficacia y eficiencia dentro de la empresa, la cual calcula la validez de un empleado, de un conjunto, o máquinas y herramientas, en la transformación de materias primas en servicios y/o productos útiles, (Paredes Balladares, 2010).

Definición operacional: Son los lazos que existe entre los efectos y el tiempo que se tarda en obtenerlos en una empresa. La variable es medible a mediante de una encuesta.

Dimensiones: En la Productividad incluye las siguientes dimensiones: eficacia laboral, eficiencia laboral y calidad de servicio y/o producto.

Indicadores: En la Gestión de la Calidad incluye los siguientes indicadores: puntualidad, materiales e instrumentos, comunicación, sugerencias, cumplir la jornada laboral, compromiso, capacitaciones, capacidad y complacencia.

Escala de medición: ordinal

Además, se realizó la tabla de puesta en funcionamiento de las variables, la cual se puede observar en el anexo.

3.3 Población, muestra y muestreo.

3.3.1 Población.

Como refiere (García Ferrer, 2018), la población es un conjunto de individuos, animales, cosas o componentes de los que se desea reconocer algo en una

investigación. Así mismo, hace reseña al conjunto de personas que poseen una rotunda cualidad en habitual, que pudiera ser admirada y medida.

La población para este estudio se conformará por los 100 trabajadores de la compañía productora de harina de camarón en la ciudad de Pedernales, en ese sentido. El conjunto infinito y finito es la población de todos los sujetos que cuentan con similares características.

3.3.2 Muestra.

Para este estudio se considera una muestra del total de la población, por ende, se realizó la encuesta a todo el personal que trabajaba en la empresa productora de harina de camarón de la ciudad de Pedernales es decir 100 empleados tanto administrativos y operativos para conocer la percepción global de las variables en estudio.

3.3.3 Muestreo.

En este estudio se empleó el muestreo no probabilístico, a conveniencia del investigador siendo esto una elección deliberada de tipo censal, ya que se estableció que la muestra sería el total de la población, se decidió trabajar con todo el personal de la empresa productora de harina de camarón de la ciudad de Pedernales.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1 Técnicas.

En el actual estudio se empleó el método de la encuesta, se la realizó de manera individual a cada empleado de los departamentos administrativos y operativos de la compañía productora de harina de camarón de la ciudad de Pedernales. (Maldonado Pinto, 2018) sostiene que es una práctica empleada en esta investigación beneficia la recopilación de datos, necesarios para el estudio de argumentos de relevancia. Estando formado por enigmas para recopilar antecedentes de forma rápida y eficaz.

3.4.2 Instrumento

Para obtener los datos necesarios para la realización de la tesis, se utilizó el cuestionario, siendo esta una herramienta esencial para la obtención de los datos, el cual se estructuró con varias preguntas coherentes y ordenadas, las cuales se redactaron de manera clara y objetiva, las mismas fueron contestadas por todo el personal de la empresa productora de harina de camarón de la ciudad de Pedernales.

El instrumento fue aplicado a los 100 empleados de la compañía siendo este el cuestionario. Esta vez, se contó con dos encuestas, la primera encuesta orientada a la gestión de calidad y la segunda orientada en la productividad, en ambas sus contestaciones fueron acomodadas a la escala de Likert (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre).

3.4.3 Validez.

Para esta investigación la validez se determinó por medio de la verificación del contenido de la encuesta ya que es el instrumento utilizado en este estudio, se tomó en cuenta el juicio de tres expertos especializados en áreas afines al tema en investigación y con experticia en gestión de calidad y productividad, para determinar si el cuestionario planteado estaba acorde al tema y a sus variables en estudio. A continuación, se presentan las tablas de cada variable en estudio:

Variable I: Gestión de calidad			
N.	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión
1	Master en economía y dirección de empresas.	5	Es aplicable
2	Master en finanzas con mención en gestión financiera internacional	5	Es aplicable
3	Magister en avances en calidad y tecnología alimentaria.	5	Es aplicable
Promedio global		5	

Variable II: Productividad			
N.	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión
1	Master en economía y dirección de empresas.	5	Es aplicable
2	Master en finanzas con mención en gestión financiera internacional	5	Es aplicable
3	Magister en avances en calidad y tecnología alimentaria.	5	Es aplicable
Promedio global		5	

Con las calificaciones obtenida de parte de los validadores se obtuvo un promedio de 5.00, mediante lo cual se demuestra la eficacia y eficiencia de los dos cuestionarios que van a ser empleados en los 100 colaboradores de la compañía productora de harina de camarón de la ciudad de Pedernales.

3.4.4 Confiabilidad.

El método de confiabilidad estuvo examinado a través del Alfa de Cronbach, en el cual se alcanzó un resultado que casi alcanza el valor de 1 lo que nos demuestran que estas dos herramientas pueden ser empleadas. Para mi variable de gestión de la calidad el puntaje estadístico conseguido siendo de 0.951, mientras tanto la segunda variable que es la de productividad se conseguido un puntaje estadístico de 0.932, avalando de esta manera su confiabilidad, como se observa en la siguiente tabla:

Escala: GESTIÓN DE CALIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido^a	0	,0

Total	17	100,0
-------	----	-------

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	14

Escala: PRODUCTIVIDAD

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	14

3.5 Procedimientos

Comenzando por realizar la determinación del problema en estudio, luego se revisó los orígenes de información para redactar las referencias, marco teórico y metodología de la investigación, esto ayudó a la elaboración de las encuestas que se relacionaron a las variables de la investigación. Para la compilación de antecedentes, se aplicaron las encuestas a los empleados de la empresa

productora de harina de camarón de la ciudad de Pedernales, se destaca que instrumentos fueron validados con anterioridad.

3.6 Método de análisis de datos

Mientras lo que se refiere al método empleado para el estudio de reseñas, en la tesis se utilizó el procedimiento descriptivo, entonces se exhibieron los resultados del nivel de las dos variables mediante las de tablas de repetición con sus pertinentes resultados expresados en porcentaje. Y, mientras tanto, se realizó una prueba de inferencia que ayudó a medir y formar la correlación de la gestión de la calidad y la operatividad, permitiendo comprobar las teorías planteadas y obtener conclusiones que contribuyeron al tema de la investigación.

3.7 Aspectos éticos

En el desarrollo de este estudio, se discutieron los talantes éticos que se mencionan a continuación: la primicia de la beneficencia, ya que se conservó en el anonimato de las respuestas de todos los implicados en el presente estudio, todas las respuestas obtenidas de las encuestas estuvieron destinados a la determinación de conclusiones académicas. También se consideró el principio de Autonomía, desde el inicio los participantes de la investigación tuvieron conocimiento acerca del propósito del estudio, siendo voluntaria. Además, se siguieron los lineamientos establecidos por la Universidad César Vallejo, referentes a la citación y elaboración del trabajo investigativo, el cual fue realizado bajo Normas APA.

IV. RESULTADOS

Logrando el propósito de conseguir los resultados descriptivos como los inferenciales del presente estudio se tabularon todos y cada una de las reseñas obtenidas, para lograr esto fue indispensable utilizar el programa Microsoft Excel para estar al tanto del horizonte de ambas variables de una manera descriptiva, asimismo el programa IBM SPSS STATISTICS para valorar los niveles de correlación existente en medio de ambas variables de carácter estadístico inferencial, así podemos observar:

Resultados descriptivos

Nivel de gestión de la calidad de los empleados en una empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, 2022.

Tabla 1: Rango de Gestión de la Calidad

Nivel	Rangos		F	%
Bajo	14	31	31	31%
Medio	32	50	56	56%
Alto	51	70	16	16%
TOTAL:			100	100%

Fuente: Encuesta – Gestión de la calidad

Análisis:

De conformidad a lo precisado en la tabla 1, estos resultados alcanzados después del uso de los instrumentos muestran que el 56% de los empleados de la empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, 2022., revelaron de que el rango de la gestión de la calidad es mediano, así como 31% de los empleados, manifestaron de que el rango es muy bajo, asimismo el 16% de los empleados, revelaron que el rango de gestión de la calidad es alto.

Después de valorar el rango de gestión de la calidad, se hace primordial valorar el nivel en función de todas las dimensiones, así observamos en la siguiente tabla:

Tabla 2: Rango de Gestión de la Calidad en Servicio de sus Dimensiones

RANGO	Planeación de la Calidad		Inspección y Control de Calidad		Mejora de la Calidad	
	F	%	F	%	F	%
Alto	9	9%	16	16%	19	19%
Medio	63	63%	53	53%	53	53%
Bajo	28	28%	31	31%	28	28%

Fuente: Encuesta – Gestión de la calidad

Análisis:

Como se puede observar en la tabla 2, el rango de la gestión de la calidad en servicio de todas sus dimensiones, donde se corrobora del 63% del total de los empleados que pertenecen a esta compañía revelaron que el rango de la planeación de la calidad es tan solo medio, y es debido a esto que se corroboró que esta compañía no posee objetivos definidos, asimismo no posee un procedimiento o método de alineación profesional para los empleados, así como tampoco tenía un cronograma de labores que identifique las tareas que se deben ejecutar todos los días, provocando de esta manera la falta de cumplimiento de los oficios y la baja productividad. También, se corroboró del 53% del total de los empleados revelaron que el rango de inspección y control de la calidad es medio, esto se debe porque esta empresa no posee un procedimiento de control de los documentos que corresponden a los trabajos realizados en la empresa para elaborar la harina de cabezas de camarón, tampoco se elabora un continuo control del acatamiento de las normas ISO en la elaboración diaria de la harina de cabezas de camarón. Y los datos conseguidos señalan del 53%, del total de los empleados revelaron de que el rango de la mejora de calidad en la compañía es medio, causado porque en algunas ocasiones la compañía no identifica a tiempo las dificultades que se manifiestan en la ejecución de los trabajos de cada una de las áreas, ocasionando que los consumidores de la harina de camarón de la empresa manifiesten su inconformidad con respecto a la pésima calidad de dicha harina.

Rango de productividad de los empleados en la Empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, 2022.

Tabla 3: Rango de Productividad

Nivel	Rangos		F	%
Bajo	14	31	59	59%
Medio	32	50	28	28%
Alto	51	70	13	13%
TOTAL:			100	100%

Fuente: Encuesta – Productividad

Análisis:

Así como podemos observar la tercera tabla, todos los datos logrados manifestaron 59% de todos los empleados mencionaron que el rango de Productividad es muy bajo en la empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, 2022., de igual manera el 28% de los empleados, indicaron que el nivel es medio, y tan solo un 13% de los empleados revelaron de que este nivel es alto, estos datos se obtuvieron gracias a los errores que se presentan en la ejecución de los procesos que se llevan a cabo en las distintas áreas que posee la compañía, demostrando de esta manera una malísima calidad del producto debido a la escasa eficiencia y eficacia por parte de los empleados involucrados en la elaboración del producto.

Luego de identificar en términos generales el rango de productividad de los empleados de la empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, 2022., es importante reconocer el rango en función a cada una de sus dimensiones, así como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4: Rango de Productividad en Servicio a sus Dimensiones

NIVEL	Planeación de la Calidad		Inspección y Control de Calidad		Mejora de la Calidad	
	F	%	F	%	F	%
Alto	22	22%	3	3%	6	6%
Medio	19	19%	38	38%	28	28%
Bajo	59	59%	59	59%	66	66%

Fuente: Encuesta – Productividad

Análisis:

Así como podemos observar en la tabla 4, están manifestados datos que se obtuvieron en lo que al rango de productividad en servicio a sus dimensiones se refiere, 59% de los empleados manifestaron que el rango laboral en eficacia presente en la compañía es muy bajo, esto debido a que se ha identificado el no cumplimiento de las metas de una manera recurrente en cuanto a la elaboración de harina de cabezas de camarón. De igual manera, se comprobó 59% del personal reveló que el rango de eficiencia laboral es muy bajo, esto hizo que se identificara de que el no incumplir con las órdenes de producción y venta eran ocasionados por la falta de insumos, puesto que estos muchas veces no eran adquiridos y no había ninguna reprimenda del casi inexistente control en la compañía. Por último, los datos manifestaron que el 66%, del personal que su rango de calidad de harina es muy baja, esto debido a las periódicas inexactitudes exhibidas en la gestión de la calidad ha ocasionado una larga cadena de malos percances en el proceso de elaboración de harina de camarón, ocasionando que el cumplimiento de las entregadas hayan presentado defectos con el pasar del tiempo, y es por esto que los clientes manifiestan sus quejas por la malísima calidad de la harina de camarón.

Resultados estadísticos inferenciales

Con el propósito solucionar los objetivos inferenciales e identificar el rango de correlación existente en medio de las variables presentes en la tesis, se hizo preciso explicar si los datos obtenidos de las encuestas proceden o no de una distribución normal, para esto he utilizado el test de normalidad, como lo detalla la tabla 5:

Tabla 5: Test de Normalidad

	Test de Normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planificación de Calidad	0,185	100	0,007	0,921	100	0,022

Inspección y Control de Calidad	0,155	100	0,050	0,882	100	0,002
Mejora de la Calidad	0,223	100	0,000	0,913	100	0,013
Gestión de la Calidad	0,191	100	0,004	0,869	100	0,001
Productividad	0,284	100	0,000	0,830	100	0,000

Fuente: IBM SPSS Statisticis

Correlación entre la planificación de la calidad y la productividad en la empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, 2022.

Tabla 6: Correlación – Planificación de la Calidad y la Productividad

		Gestión de la Calidad			Productividad	
Rho de Spearman	Planificación de la Calidad	Coeficiente de correlación	1,000		0,521**	
		Sig (bilateral)			0,002	
		N	100		100	
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,521**		100	
		Sig (bilateral)	0,002			
		N	100		100	

Fuente: IBM SPSS Statisticis

Análisis:

En la tabla 6 se manifiesta que, los datos obtenidos manifestaron que coexiste correlación directa y a su vez significativa en medio de las variables de la Planificación de la Calidad y la Productividad, y por esta razón se logra comprobar un rango de significancia bilateral más bajo del 0.05 (p-valor=0.002), asimismo gracias al coeficiente de asociación Rho de Spearman obtuvo el valor (0.521), señalando que posee asociación positiva y moderada, logrando así una certeza estadística en la cual revela que existe relación entre uno y otro tema.

Correlación en medio de las dimensiones Inspección y Control de la Calidad y la Productividad presentes en una empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, 2022.

Tabla 7: Correlación – Inspección y Control de la Calidad y la Productividad

			Gestión de la Calidad	Productividad
Rho de Spearman	Inspección y Control de la Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,547**
		Sig (bilateral)		0,001
		N	100	100
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,547**	1,000
		Sig (bilateral)	0,001	
		N	100	100

Fuente: IBM SPSS Statisticis

Análisis:

En la tabla 7, se demostró que coexiste una relación significativa y directa entre la inspección y control de la calidad y la productividad, debido a que el nivel de significancia logrado mostró un valor menor a 0.05 ($p\text{-valor}=0.001$), con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de donde el valor obtenido fue (0.547), corroborando de esta manera una correlación positiva moderada.

Correlación entre la mejora de la calidad y la productividad en la empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, 2022.

Tabla 8: Correlación–Mejora de la Calidad y Productividad

			Gestión de la calidad	Productividad
Rho de Spearman	Mejora de la Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,493**
		Sig (bilateral)		0,004
		N	100	100
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,493**	1,000
		Sig (bilateral)	0,004	
		N	100	100

Fuente: IBM SPSS Statisticis

Análisis:

Tal y como se logra notar en la tabla 8, se reafirma la presencia de una semejanza directa y significativa presente en medio de la dimensión Mejora de la Calidad y la variable de Productividad, debido a que su rango de significancia logrado, mostró una cantidad inferior al 0.05 (p-valor=0.004), además que el coeficiente Rho de Spearman de correlación alcanzado de (0.493), que demuestra la presencia de una correlación positiva moderada.

Tabla 9: Correlación entre las variables Gestión de la Calidad y la Productividad

			Gestión de la Calidad	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de la Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,524**
		Sig (bilateral)		0,002
		N	100	100
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,524**	1,000
		Sig (bilateral)	0,002	
		N	100	100

Fuente: IBM SPSS Statisticis

Análisis:

Como podemos observar en la última tabla, se corrobora la presencia de la relación directa y significativa existente en medio de las dos variables de la Gestión de la Calidad y la Productividad, gracias a que el rango de significancia bilateral logra demostrar una cantidad menor a <0.05 ($p\text{-valor}=0.002$), además se logra corroborar con el coeficiente Rho de Spearman una correlación donde su valor alcanzado es de (0.524), demostrando la presencia de una correlación positiva moderada, teniendo como evidencia los resultados estadísticos respectivamente autosuficiente para declinar por la hipótesis nula y reconocer la hipótesis alterna de esta tesis.

Hipótesis

Hipótesis Alternativa: Coexiste dependencia inmediata y reveladora en medio de las variables de la Gestión de la Calidad y Productividad presente en una empresa productora de harina de camarón, 2022.

V. DISCUSIÓN

Con la vital intención de reconocer el rango de la Gestión de la Calidad en una empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, fue necesario el elaborar y efectuar una encuesta basada en las variables y las dimensiones que la tesis tiene en su tema de investigación, la misma que al ser aplicada a 100 empleados de la compañía, donde los datos que se obtuvieron revelaron lo que se presenta a continuación:

Por lo referente al primero de los objetivos específicos, menciona lo pertinente a la primera de las dimensiones de Planificación de la Calidad, con seguridad un rango medio, ya que un 63% del personal de la empresa demostraron que faltan objetivos correctamente especificados en lo que al correcto cuanto cumplimiento de sus labores, de la misma manera las metas de cada año no constan de una adecuada y oportuna planeación, debido a que tampoco existe una correcta proyección de los presupuestos destinados a mejorar cada una de las áreas de la empresa, de la misma manera el personal de la empresa manifestó que desconoce acerca de la misión, visión y valores corporativos de la compañía, de la misma manera comentaron que carecen de una programación o cronograma en lo que respecta a las tareas con las que cumplir cada día, fomentando de esta manera el no cumplimiento de sus tareas y el retraso de la oportuna entrega en las fechas establecidas de la harina de camarón. Siendo que los datos que se obtuvieron muestran una similitud en relación a la investigación desarrollada por los autores (Hernández Sampieri & Fernández Collado, 2018), que llegaron a establecer que una empresa colombiana carecía de una correcta planificación que se anticipara a las actividades de la empresa, a pesar de su enfoque en el trato amable, interacción, y su capacidad de atención al personal de la empresa, se manifestaron errores asociados a la Gestión de la calidad.

Mientras tanto, lo que se refiere a la dimensión de la Inspección y Control de Calidad, los datos que se lograron demostraron un rango medio, ya que 53% del personal de la empresa que fueron sometidos a la encuesta mencionaron que por qué no se cumplen de manera adecuada las funciones que desempeñan dentro de las áreas de la empresa se debe a la carencia de un mecanismo o sistema que sea

eficiente permitiéndoles un mejor control de la Productividad de los empleados, de la misma manera la empresa no posee un procedimiento que le permita controlar, resguardar y monitorear los insumos que son comprados para la elaboración de la harina de camarón, los empleados de las diferentes áreas se quejaron de que en algunas oportunidades la compañía no ha sido capaz de cumplirle a las reglas y lineamientos que estipulan las Normas ISO en el proceso de elaboración de la harina de camarón, provocando de esta manera la inconformidad por parte de los empleados de la empresa por la poca o casi nula seguridad que se les ofrece. Las cifras que se mencionaron poseen un vínculo con la tesis desarrollada por la pareja de investigadores (Pincay Morales & Parra Ferié, 2020), que elaboraron sus estudios sobre las PYMES en Ecuador llegando a obtener datos del Cumplimiento de la Gestión de Calidad del 47%, de la misma manera, el personal se pronunció de que dejan de tener fidelidad e interés por la compañía debido a una mala investigación y revisión de los procesos en las diferentes áreas.

En última instancia, con lo que respecta a la Dimensión de la Mejora de la Calidad, gracias a algunos inconvenientes que se presentaron se ratificó un rango medio, ya que de las personas encuestadas 53% indicaron de que varias veces la compañía ha presentado reclamos de parte de los consumidores de harina de camarón y esto gracias a la deplorable Calidad de producto enviado a sus bodegas, puesto que se ha tenido que hacer devoluciones de algunas toneladas de harina, para culminar la empresa no se hace responsable ni mucho menos reconoce las dificultades presentes en la harina de camarón entregada, provocando de esta manera molestias, quejas y reclamos por parte de los consumidores gracias a la baja Calidad de dicha harina. gracias a la honestidad de los datos obtenidos se ratifica con exactitud el nivel de la Gestión de la Calidad en una empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, gracias al 53% de empleados que manifestaron que la Gestión de la Calidad le falta para ser eficiente, la alta gerencia de la compañía ha realizado nuevas estrategias y opciones para solucionar los problemas y de esta manera logren disminuir las deficiencias que presenta a empresa al momento de la elaboración de harina de camarón, alcanzando de esta manera la mejora continua de la Calidad de la harina mediante la eficacia y la eficiencia de la Productividad en las labores del personal de las diferentes áreas. A la hora de contrastar estos resultados obtenidos, observamos una semejanza con

la tesis realizada por los investigadores (Hernández Palma et al., 2018), quienes gracias a la investigación de su tesis concluyeron de que el nivel de la Gestión de la Calidad es deficiente debido a que solo alcanzó a cumplir con el 50% de sus tareas, y es por esta razón que se han generado varias equivocaciones así como el no cumplir con las tareas debido a la carencia de metas y objetivos corporativos correctamente definidos, de la misma manera la falta de existencia de un diagrama de flujo ha permitido que se generen problemas recurrentes en medio de los empleados, al final, al no poseer un eficiente método de control de los insumos y materias primas se han convertido en mermas económicas debido a la pérdida, deterioro y extravío de las materias primas e insumos.

En los que respecta al objetivo específico número dos, se realizó su estudio con la finalidad de identificar el rango de la Productividad en una empresa que elabora harina de camarón, ubicada en la ciudad de Pedernales, para lograr este cometido fue indispensable el realizar el cuestionario basado en todas las Dimensiones de la variable con la que vamos a trabajar, a su vez fue respondido por 100 empleados de la compañía, donde los resultados se mantuvieron en el anonimato y permitieron llegar a obtener los siguientes datos:

Con lo que respecta a la Dimensión de Eficacia Laboral, podemos observar que se corroboró un bajo rango, puesto que 59% de todos los cien empleados encuestados mencionaron la falta de apoyo por parte de la empresa ya que no los abastece de las suficientes materias primas ni los insumos que requieren para la elaboración de harina de camarón, del mismo modo indicaron la falta de respeto y la poca amena que es la comunicación en medio de todas las áreas con las que cuenta la empresa debido a que en varias oportunidades ha habido problemas y reclamos entre los empleados, al mismo tiempo los empleados mencionaron que no abandonan sus trabajos por necesidad y falta de oportunidades en el mercado laboral, siendo debido a esta razón de que el rango de la Eficacia del cumplimiento de las tareas, funciones o actividades es muy bajo. Estos datos obtenidos manifiestan gran aproximación a los estudios elaborados los investigadores (Luna Altamirano et al., 2020), mencionando sobre la Eficacia de las labores presentadas en una compañía cuencana sin resultados prósperos, debido a que se desconoce sobre los objetivos

de la empresa e incumplen con la puntualidad con las actividades que se les encomendó.

En otro aspecto, referente a la Dimensión de la Eficiencia Laboral, se ha logrado percibir un rango evidentemente bajo, debido a que el personal confirmó que 59% del personal de la empresa suele incumplir con sus jornadas laborales en ocasiones, asimismo incumplen con todas las tareas asignadas diariamente por la administración, provocando de este modo la tardanza al cumplir de manera oportuna con los trabajos que se desarrollan en cada una de las áreas, sin embargo, estos empleados justifican su bajo desempeño en cada una de sus labores y funciones debido a que la alta gerencia no los ha dotado de las materias primas e insumos necesarios para la elaboración de harina de camarón de una forma Eficiente en las tareas que se deben realizar en cada una de las áreas, de la misma manera se hizo evidente que la empresa, muy pocas veces les ofrece algún tipo de capacitación al personal. Los estudios elaborados gracias a (Zavala Choez & Vélez Moreira, 2020) son asociados a los datos obtenidos en la Eficiencia Laboral en compañías de servicio, gracias a las nuevas competencias que obtuvieron de las capacitaciones les permitió el incremento de sus destrezas y capacidades, no obstante, el personal no se encuentra complacido cuando es el momento de ejecutar las actividades.

Finalmente, en cuanto a la dimensión calidad de servicio, se evidenció un nivel bajo, por cuanto el 66% de los colaboradores señalaron que solo en ocasiones la empresa tiene mucho interés en ofrecer una harina de altísima calidad, pero la alta gerencia se niega a gastar en materias primas e insumos de buena calidad, es por esto que los consumidores de la empresa manifestaron su inconformidad e insatisfacción debido a que los balanceados que realizan con esta harina no logran la calidad que ellos están buscando en el competitivo mercado de los alimentos balanceados por culpa de una baja calidad que presentaba la harina de camarón. Basándose en estos datos, se ratifica de que el rango de la Productividad en la empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, se encuentra muy por debajo de los requerimientos, ya que los empleados en un 59% manifestaron que por las a las reiteradas faltas originaban por la mala Gestión de Calidad, el nivel de la Productividad en el personal de la empresa va en declive,

siendo este problema manifestando de esta manera que la poca Eficacia y Eficiencia de los empleados estimulaba la disminución de la Calidad de la harina de camarón. En el momento de comparar los datos que se obtuvieron se presentó indiscutible similitud el estudio realizado por los investigadores (Luna Altamirano et al., 2020), llegando a la conclusión de que el rango es bajo con respecto a la Productividad de la compañía examinada 63%, ya que una gran cantidad de empleados mencionaron estar desmotivados y sin el interés de desear cumplir de una forma Eficiente con las tareas que se les asigna en las diferentes áreas, debido a que la harinera no posee con los suficientes recursos para lograr las metas de venta, así mismo las persistentes mermas económicas causada por una mala administración de la empresa se ha reflejado de una forma negativa en las cuentas.

Mientras que, con el propósito de encontrar una solución a los objetivos inferenciales e identificar el rango de asociación existente en medio de la Gestión de la Calidad y de la Productividad en la compañía productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, de forma general y también en sus variables y dimensiones, se hizo primordial elaborar un profundo análisis estadístico en base a los datos recopilados de las encuestas por medio del uso de un programa estadístico siendo el escogido el IBM SPSS STATISTICS, de donde se obtuvieron los siguientes datos:

Con respecto a los datos obtenidos, fueron evaluados demostrando la existencia de una correlación significativa y directa en medio de la dimensión de la Planificación de la Calidad y la variable de la Productividad, ya que se manifestó en un nivel de significancia bilateral por debajo del 0.05 (p -valor=0.002), al mismo tiempo, gracias al test Rho de Spearman el coeficiente de asociación logró la cantidad (0.521), y nos cual revela la presencia de la correlación positiva moderada, conjuntamente a través del procesamiento de datos el coeficiente confirmó que la Productividad fue afectada por alrededor del 52,9% gracias a la Programación de la Calidad. En otras circunstancias, se estableció la existencia de una correlación significativa y directa en medio del Control/Inspección y la variable de Productividad, ya que el rango de significancia logrado exhibió una cantidad por debajo del 0.05 (p -valor=0.001), gracias al test Rho de Spearman el coeficiente de correlación donde se obtuvo el valor de (0.547), ratificando así la correlación

positiva moderada, conjuntamente a través del procesamiento de datos el coeficiente confirmó que la Productividad fue afectada por alrededor del 54,1% en lo que respecta a la dimensión Inspección y Control de la Calidad. De la misma manera, se estableció la coexistencia de una relación significativa y directa en medio de la dimensión Mejora de la Calidad y la variable Productividad, ya que el rango de su significancia lograda obtuvo una cantidad por debajo del 0.05 (p -valor=0.004), de esta manera en el test de Rho de Spearman su coeficiente de asociación alcanzado fue del (0.493), ratificando así la correlación positiva moderada, igualmente mediante el cálculo del coeficiente determinante se confirmó que la variable de la Productividad fue afectada por alrededor del 40% gracias a la dimensión de Mejora de la Calidad. Para finalizar, con respecto al principal propósito, se estableció que coexiste una correlación significativa y directa en medios de las variables Gestión de la calidad y de la Productividad, gracias al alto rango de significancia bilateral lograda presentando la cantidad inferior al <0.05 (p -valor=0.002), arrojando un valor de (0.524) en el coeficiente de asociación Rho de Spearman, denotando la presencia de la correlación positiva moderada, conjuntamente por medio del cálculo del coeficiente determinante ratificó de que la variable de la Productividad fue afectada por alrededor del 58,2% por la variable de Gestión de la Calidad, sirviendo estos datos obtenidos como evidencia estadística autosuficiente para que la hipótesis nula sea rechazada mientras que la hipótesis alternativa es aceptada de la presente tesis. Los datos obtenidos de esta investigación, poseen una relación con un trabajo elaborado por los autores (Antonio Manay et al., 2019), quienes concluyeron en que la implementación del Deming para influir significativamente en la Gestión de la Calidad sobre la segunda variable de la Productividad en una cooperativa en transporte, ya que se comprobó un rango de significancia bilateral del (0.000), y el coeficiente de correlación (0.758), que denota de una alta correlación positiva, del mismo modo a través del cómputo del coeficiente determinante confirmamos que la variable de Productividad fue afectada por el 57,5% para la implementación del método Deming como una herramienta de la Gestión de la Calidad. Así mismo posee una gran similitud con el trabajo de investigación elaborado gracias a (Castillejo Melgarejo, 2017), que fue quien dedujo el vínculo existente en medio de las variables de la Gestión de la Calidad y la de Productividad presentando en el test de Rho Spearman significancia

bilateral del (0.000), y el coeficiente de correlación (0.672) gracias a un nivel de incidencia del 38%, de esta manera, al respecto de la Dimensión Eficiencia, la significancia bilateral lograda siendo esta del (0.000) y el coeficiente de correlación (0.684) con un nivel de incidencia que alcanza el 52%, de igual manera con respecto a la Dimensión de Eficacia, su significancia bilateral lograda siendo esta del (0.001) y el coeficiente de asociación (0.674) gracias a un nivel de incidencia del 25%.

VI. CONCLUSIONES.

- 1 Se concluye que la existencia de una relación significativa en medio de la Gestión de la calidad y la Productividad, esto gracias a que el rango de significancia bilateral logra un resultado de 0.002, entonces, se aceptó la hipótesis general de investigación y se rechazó la hipótesis nula. De igual manera, Rho de Spearman alcanza el coeficiente de correlación en 0.524, demostrando la correlación positiva moderada existente entre ambas, asimismo, su coeficiente determinante se manifestó en dependencia del 58.2% entre la Gestión de la Calidad en la Productividad.
- 2 Se concluye que, el rango de la Gestión de la Calidad en una empresa productora de harina de camarón, ubicada en la ciudad de Pedernales, es de un 53% siendo medio, por lo tanto, se aceptó la hipótesis 1 de investigación y se rechazó la hipótesis nula. Además, sus empleados expresaron la presencia de algunos desatinos, relacionados a la Planificación de la Calidad, inspección, control de misma y el mejoramiento en la calidad presente en la elaboración del producto de la harina de camarón.
- 3 Se concluye que, el rango de la Productividad en la empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, es del 59%, por lo tanto, es bajo para los intereses de la empresa, se aceptó la hipótesis 2 de investigación y se rechazó la hipótesis nula. Ya que el personal de la empresa manifestó de que los desaciertos originados por una mala Gestión de la Calidad, ha sido la causa de que el personal de la empresa demuestre un bajo índice de rendimiento y Productividad laboral, demostrando que este factor es por el cual la elaboración de la harina presente retrasos o se manifiesta en una baja calidad.
- 4 Se concluye que, la presencia de una relación significativa existente en medio de la Planificación de la Calidad y la Productividad, con un rango de significancia de 0.002, Rho de Spearman alcanza el coeficiente de

correlación en 0.521, demostrando la correlación positiva moderada existente entre ambas, por lo tanto, se aceptó la hipótesis 3 de investigación y se rechazó la hipótesis nula. De igual manera, su coeficiente determinante se manifestó que la Planificación de la Calidad incide en un 52.9% sobre la Productividad.

- 5 Se concluye que, la presencia de una relación significativa entre el Control/Inspección y la Productividad, ya que se alcanzó un rango de significancia en 0.001, de la misma forma Rho de Spearman alcanza el coeficiente de correlación en 0.547, aceptando la hipótesis 4 de investigación y se rechazó la hipótesis nula, demostrando la correlación positiva moderada existente entre ambas. Asimismo, su coeficiente determinante se manifestó la influencia de la Productividad del 54,1% por la inspección y control de Calidad.
- 6 Se concluye que, tenemos la presencia de una significativa relación en medio de la Productividad y la Mejora de la Calidad, ya que se alcanzó un rango de significancia en 0.004, de la misma forma Rho de Spearman alcanza el coeficiente de correlación en 0.493, demostrando la correlación positiva moderada existente entre ambas, se aceptó la hipótesis 5 de investigación y se rechazó la hipótesis nula. Asimismo, su coeficiente determinante se manifestó la influencia en la Productividad del 40%.

VII. RECOMENDACIONES.

Gracias a las conclusiones del capítulo 6, se describen a continuación las siguientes recomendaciones:

En lo que respecta a la alta Gerencia de la empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, le toca implementar un sistema que permita una adecuada Gestión de la Calidad que implique el desarrollo de procesos estratégicos contribuyendo en la mejora de la planificación de actividades diarias, del mismo modo, que el control y la inspección permitan el monitoreo de las materias primas y los suministros presentes en la elaboración de la harina de camarón, alcanzando de esta manera la Mejora de la Calidad.

La alta Gerencia de la empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, está en la necesidad de comprometerse en la capacitación de todo su personal de manera esporádica en materias concernientes a Normas ISO y otras relacionadas a la búsqueda de la mejora continua, con la firme intención de optimizar el nivel de la Productividad, manifestando de esta manera Eficiencia y Eficacia laboral durante la elaboración de la harina.

La alta Gerencia de la empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, está en la obligación de plantear metas y objetivos durante reuniones laborales que se deben llevar a cabo en cada fin de aguaje, de la misma manera poner en conocimiento de su personal el organigrama de la empresa, así como la implementación de una cartelera y publicar un organigrama donde los empleados puedan identificar sus horarios y actividades laborales de una forma clara para que se les haga más fácil el cumplirlas.

La alta Gerencia de la empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, necesita de la implementación bitácoras para el control de la rotación de las materias primas e insumos que existen en la bodega con el propósito de reducir pérdidas económicas presentadas por robos y falta de las mismas al momento de la elaboración de la harina, de igual manera la implementación de un reloj biométrico sería de fundamental ayuda al momento de llevar un control de la

asistencia y horarios del personal de la empresa, garantizando con esto la mejora del rango de Productividad y Calidad de Servicio.

Los empleados de la empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, deben contar con el manual de funciones de la organización y cumplir con cada una de las actividades asignadas con la finalidad de que el nivel de Calidad de servicio y Productividad en base a la elaboración de harina mejore, logrando con ello la satisfacción de los clientes y la recuperación del interés en la gerencia por mejorar los beneficios de cada uno de sus empleados.

La alta Gerencia de la empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, está en la necesidad de poner a consideración todos los resultados que se obtuvieron con fin de que se conviertan en un enorme beneficio para una eficiente y eficaz toma de decisiones que favorezcan la Gestión de la Calidad y de la Productividad de cada uno de sus empleados.

REFERENCIAS

- Aguado Lingan, A. M., García Bravo, B., Malpartida Gutiérrez, J. N., & Garivay Torres De Salinas, F. D. M. (2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia.*, 711–723.
- Alzoubi Majdi, Hayati AM, Rosliza AA, & Al-Hamdan ZM. (2019). Total quality management in the health-care context: integrating the literature and directing future research. *DOVEPRESS Risk Management and Healthcare Policy*, 12.
- Amaya Pingo, P. M., Felix Poicon, E. C. L., Rojas Vargas, S., & Diaz Tito, L. P. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 90, 632–647.
- Analuiza Maiza, Á. A. (2020). *ANÁLISIS DE FALLAS EN EL PROCESO PRODUCTIVO DE HARINA DE TRIGO MEDIANTE HERRAMIENTAS DE CONTROL DE CALIDAD EN LA EMPRESA “MOLINOS MIRAFLORES S.A.”* UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Antonio Manay, V. M., Nuñez Cribillero, Y. I., & Gutiérrez Pesantes, E. (2019). Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transportes. *Revista Científica EPigmalión* , 1(2).
- Armijos Santos, M. E., & Angulo Bennett, E. R. (2018). Principios de calidad en las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. *Revista Espacios*, 39, 1–9.
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad & Empresa*, 20, 281–312.
- Besterfield, D. H. Ph. D. , P. E. (2009). *Quality Control* (L. M. Cruz Castillo, Ed.; Octava Edición). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Bisset, E. (2020, marzo). The quality of nursing care for the elderly resident of the America Labadí Arce nursing home, Santiago de Cuba province. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales* .
- Calderón Carrillo, J. I. (2020). *Implementación de la metodología Lean Six Sigma para mejorar la productividad en una empresa de plásticos*. [MAESTRÍA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL CON MENCIÓN EN PLANEAMIENTO Y GESTIÓN EMPRESARIAL]. UNIVERSIDAD RICARDO PALMA.
- Carrillo Landazabal, M. S., Vargas Ortiz, L. E., Severiche Sierra, C. A., Peralta Ordosgoitia, J. T., & Ortega Vélez, V. P. (2022, marzo). Metodología DMAIC de Lean Seis Sigma: Una revisión en el contexto del ruido industrial - sector metalmecánico. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
- Castillejo Melgarejo, R. E. (2017). *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016* [Gestión de proyectos]. UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

- Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 1–9.
- CONCYTEC. (2018). *Manual del Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Reglamento (Nº 1)*.
- Cordova Barreto, R. R. (2021). *Gestión de la calidad y su impacto en el proceso de producción del restaurante D´Lirios, Castilla - Piura, 2020*. Universidad César Vallejo.
- Cotera Ramírez, I. A. (2022). *PROPUESTA DE MEJORA PARA LA HARINERA PROEXPACSA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE METODOLOGÍA DMAIC (SIX SIGMA)*. Universidad de Guayaquil.
- Fankhauser, S., Day, E., Kingsmill, N., Costa, H., & Mavrogiannid, A. (2019). Upholding labour productivity under climate change: an assessment of adaptation options. *Taylor & Francis*, 19, 367–385.
- Flores Quiroga, A., Hernández Ochoa, C. E., Palacios Prieto, A., Contreras Saldívar, G. O., & Avante Juárez, R. A. (2019a). *Crecimiento y productividad, II* (Vol. 2). Fondo de Cultura Económica.
- Flores Quiroga, A., Hernández Ochoa, C. E., Palacios Prieto, A., Contreras Saldívar, G. O., & Avante Juárez, R. A. (2019b). *Crecimiento y productividad* (Vol. 2). Fondo de Cultura Económica.
- García Bravo, B., Malpartida Gutiérrez, J. N., Garivay Torres De Salinas, F. M., & Aguado Langan, A. M. (2022). Quality management in small and medium-sized enterprises in Pasco, Peru [Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú]. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 709–726.
- García Ferrer, G. (2018). *Casos De Investigación* (ALFAOMEGA ESIC, Ed.; 1ª ed., Vol. 1). Book Depository US.
- González Cano, K. C., Granados Medrano, K. E., & Tobar Romero, D. A. (2021). *APROVECHAMIENTO DEL SUBPRODUCTO DE LA COLA DE CAMARÓN PARA REDUCIR SU DESPERDICIO E INCORPORARLO EN LA DIETA DE LOS POLLOS DE ENGORDE EN MINI AGENCIA GONZÁLEZ, AHUACHAPÁN*. UNIVERSIDAD DR. JOSÉ MATÍAS DELGADO.
- Hernández Palma, H. G., Barrios Parejo, I., & Martínez Sierra, D. (2018, junio). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Universidad Libre*, 179–195.
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (M. Á. Toledo Castellanos, J. Mares Chacón, & M. I. Rocha Martínez, Eds.; 6ª ed.). Mc Graw Hill Education.

- Herrera Acosta, R. J., Rojas Manga, P. M., & Jiménez Moreno, K. P. (2019, enero). Cartas de control con variables convolucionadas. *I+D Revista de Investigaciones*, 82–87.
- Homa Seyedi, Rafat Mohebbifar, & Sima Rafiei. (2019). Quality Management System and its Role in the Quality Maturity of Training Hospitals. *Journal of Client-Centered Nursing Care (JCCNC)*.
- Instituto Nacional de Calidad. (2017, noviembre 29). *Impresionante! Conoce cuántas empresas en el Perú producen con calidad*. Peruanos de Calidad.
- Isaza Serrano, A. T. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. (Ediciones de la U, Vol. 3).
- Jabbarzare, E., & Shafighi, N. (2019). Total Quality Management Practices and Organizational Performance. *Open Science Journal of Statistics and Application*, 6, 6–12.
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor* (1ª ed.). Kindle.
- Langemeier, M. (2018). How Can I Improve Labor Productivity? *Purdue University*, 1–3.
- Lee, S. Y., & Kim, J. H. (2018). Effects of Servicescape on Perceived Service Quality, Satisfaction and Behavioral Outcomes in Public Service Facilities. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 125–131.
- Llallacachi Catasi, O. H., Cornejo David, G. C., & Zuñiga, A. J. (2020). Gestión de costos y productividad, en una empresa Avícola. *Revista De Investigación Valor Contable*, 6, 17–25.
- Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., Ordoñez Parra, J. L., & Zamora Zamora, E. G. (2020). La Productividad, competitividad y sustentabilidad como factores de impulso para la toma de decisiones a nivel gerencial. *Dominio de Las Ciencias*.
- MagnusBjuggren, C. (2018). Employment protection and labor productivity. *Journal of Public Economics*, 157, 138–157.
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social. Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario* (Vol. 1). Ediciones de la U.
- Morphol, J. (2022, febrero). Effect of Replacing Fish Meal in Fish Diet with Shrimp by-Product Meal on Growth Performance, Feed Utilization, Length-Weight Relationship and Condition Factors of Nile Tilapia, *Oreochromis niloticus*. *Department of Biology, College of Science, Jouf University, Sakaka, Saudia Arabia.*, 261–269.

- Nadimul, S. (2020). TOTAL QUALITY MANAGEMENT AS A CHANGE DRIVER FOR INFLUENCING AFFECTIVE COMMITMENT TO CHANGE: AN EMPIRICAL STUDY IN IT ORGANIZATIONS OF DELHI-NCR REGION. *Journal of Critical Reviews*, 7, 971–980.
- Núñez Alvarado, M. (2017). *Imagen corporativa y comunicación interna en la empresa Professionals On Line SAC 2016*. [MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES]. Universidad Cesar Vallejo.
- Ordóñez, E. J., Arce Cabrera, A. M., Buitrago Escobar, A. M., Cantillo Sanabria, M. G., Freire Tigreros, M. E., Guevara Fletcher, C. E., Muñoz Joven, L. A., Rodríguez Perafán, C. A., & Rojas Miranda, J. S. (2018). *Nuevas miradas y enfoques de diversas investigaciones* (Universidad Santiago de Cali, Ed.; 1ª ed., Vol. 2).
- ORELLANA NARANJO, M. M. (2021). *SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ORIENTADO A LA WEB PARA EL CONTROL ADMINISTRATIVO DE VENTA DE REPUESTOS DE MOTOCICLETAS DEL COMERCIAL YAMAHA GERMAN SANTANA DEL CANTÓN MILAGRO* [Trabajo de titulación presentado como requisito para la Obtención del título de: INGENIERA EN COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA]. UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR.
- Orozco Inca, E. E., Jaya Escobar, A. I., Ramos Azcuy, F. J., & Guerra Breña, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Editorial de Ciencias Médicas*.
- Oyanedel, J. C., Benavente, L., Paez, D., Rubio, A., & Mendiburo, A. (2020). Relationship between the evaluation of the health system personnel by their users and their subjective well-being: a cross-sectional study. *VHL Regional Portal Information and Knowledge for Health*.
- Paredes Balladares, E. M. (2010). *Modelo de Gestión de Producción*.
- Pincay Morales, Y. M., & Parra Ferié, C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Pizarro Anchundia, S. E., Pozo Ceballos, S., & Díaz Companioni, A. (2017). El control de calidad en empresas auditoras pequeñas y medianas en Manabí, Ecuador. *COFINHABANA*, 2.
- Romo González, J. R., Tarango, J., & Machin-Mastromatteo, J. D. (2019). Medición del capital social y su efecto sobre la productividad científico tecnológica en comunidades de investigación. *Ciencias Humanas y Sociales*, 1–30.
- Azor, S. (2017). *ISO 9001/2015 Quality Management in Commerce* (Vol. 1). Editorial Elearning.

- Sánchez López, F. (2019). *Calidad Total en las Organizaciones* (1ª ed.).
<https://cutt.ly/0bAAYzR>
- Trabelsi, M. (2021). The Consumer-Private Labels Bond and the Store Loyalty: The Role of Satisfaction. *Open Journal of Business and Management*, 8.
- Ulate Araya, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Tecnología En Marcha.*, 33, 23–31.
- Vertakova, Y., & Maltseva, I. (2020). Labor productivity: analysis of the current level and identification of opportunities for its growth. *Revista ESPACIOS*, 41, 1–9.
- Vinjoy, P. (2020). *Continuous improvement of processes in THYSSENKRUPP north: standardization of tools and work equipment and 6S implementation*.
UNIVERSIDAD DE OVIEDO.
- Zavala Choez, F. N., & Vélez Moreira, E. M. (2020, julio 18). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*.

ANEXOS:



Universidad César Vallejo

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**CARPETA DE VALIDACIÓN
DE LOS INSTRUMENTOS DE
INVESTIGACIÓN**

AUTOR:

Narváez Flores, Germán Gabriel (ORCID: 0000-0001-6886-3644)

ASESOR:

Dr. Mendívez Espinoza, Yván Alexander (ORCID: 0000-0002-7848-7002)

PIURA – PERÚ

2022

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A
TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN.

Señorita: KAREN PAOLA LOAYZA SALAZAR

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUCIO DE EXPERTO.

Presente.-

Es muy grato para mí dirigirme a usted para extenderle un cordial saludo, y así mismo ponerle en conocimiento de que como estudiante de posgrados de la Universidad César Vallejo campus Piura promoción 2022, requiero de su ayuda para validar el instrumento con el cual voy a recolectar la información que necesito para poder elaborar mi investigación y optar por el título profesional de Master en Administración de Negocios – MBA.

El título de mi tesis es: **Gestión de calidad y productividad en una empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, 2022.** Y es de suma importancia contar con la validación de por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente, por eso se ha estimado conveniente solicitar a usted, ante su ilustre experiencia en temas conexos con la línea de evaluación, investigación y aprendizaje.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación,
- Matriz de consistencia,
- Matriz de operación de las variables,
- Instrumentos,
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Quedando gratificado por la atención a la presente.

Atentamente

Narváez Flores, Germán Gabriel

CI. 171708301-6

CARTA DE PRESENTACIÓN.

Señorita: KAREN VALERIA SÁNCHEZ JIMÉNEZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUCIO DE EXPERTO.

Presente.-

Es muy grato para mí dirigirme a usted para extenderle un cordial saludo, y así mismo ponerle en conocimiento de que como estudiante de posgrados de la Universidad César Vallejo campus Piura promoción 2022, requiero de su ayuda para validar el instrumento con el cual voy a recolectar la información que necesito para poder elaborar mi investigación y optar por el título profesional de Master en Administración de Negocios – MBA.

El título de mi tesis es: **Gestión de calidad y productividad en una empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, 2022.** Y es de suma importancia contar con la validación de por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente, por eso se ha estimado conveniente solicitar a usted, ante su ilustre experiencia en temas conexos con la línea de evaluación, investigación y aprendizaje.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación,
- Matriz de consistencia,
- Matriz de operación de las variables,
- Instrumentos,
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Quedando gratificado por la atención a la presente.

Atentamente

Narváez Flores, Germán Gabriel

CI. 171708301-6

CARTA DE PRESENTACIÓN.

Señorita: ABELARDO GERÓNIMO ALDERETE RENDÓN

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUCIO DE EXPERTO.

Presente.-

Es muy grato para mí dirigirme a usted para extenderle un cordial saludo, y así mismo ponerle en conocimiento de que como estudiante de posgrados de la Universidad César Vallejo campus Piura promoción 2022, requiero de su ayuda para validar el instrumento con el cual voy a recolectar la información que necesito para poder elaborar mi investigación y optar por el título profesional de Master en Administración de Negocios – MBA.

El título de mi tesis es: **Gestión de calidad y productividad en una empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, 2022.** Y es de suma importancia contar con la validación de por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente, por eso se ha estimado conveniente solicitar a usted, ante su ilustre experiencia en temas conexos con la línea de evaluación, investigación y aprendizaje.

El expediente de validación contiene:

- Carta de presentación,
- Matriz de consistencia,
- Matriz de operación de las variables,
- Instrumentos,
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Quedando gratificado por la atención a la presente.

Atentamente

Narváez Flores, Germán Gabriel

CI. 171708301-6



Universidad César Vallejo

CUESTIONARIO – GESTIÓN DE CALIDAD

El siguiente instrumento tiene como finalidad, evaluar la gestión de la calidad en la empresa productora de harina de camarón en Pedernales, 2022.

Instrucciones:

Lea atentamente todos los ítems de la encuesta y seleccione la respuesta según su opinión sea la más conveniente. Se solicita su total sinceridad.

ESCALA	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

N°	VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD.	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Planificación de Calidad.						
1	¿La empresa plantea metas anuales?					
2	¿La empresa difunde entre sus empleados la misión, visión y valores corporativos?					
3	¿En la Empresa se aplica alguna estrategia que permita la mejora de los procesos diarios?					
4	¿La empresa tiene en claro cuáles son las actividades que debe realizar día a día?					
5	¿La empresa programa fechas en las cuales se ejecuta cada acción?					
Dimensión: Inspección y Control de Calidad.						
6	¿La empresa cuenta con mecanismos necesarios de control de calidad para los bienes y/o servicios que ofrece?					

7	¿En la empresa, la actividad de control forma parte de su quehacer diario?					
8	¿La empresa establece normas y métodos para medir el desempeño de responsabilidad de sus empleados?					
9	¿La empresa emplea normas ISO para el control de calidad de su harina de camarón?					
10	¿Los procesos desarrollados por la empresa se encuentran debidamente documentados?					
Dimensión: Mejora de la Calidad.						
11	¿Con que frecuencia la empresa identifica problemas en los procedimientos que realiza en base a la gestión de calidad?					
12	¿Cree usted que los procedimientos aplicados a la calidad de la harina de camarón responden realmente a las necesidades del cliente?					
13	¿Considera usted que la falta de conocimiento y/o habilidades por parte de los empleados, interviene en el resultado esperado por los clientes?					
14	¿Considera usted que se encuentra involucrado en los procesos y cuenta con libertad y responsabilidad para la elaboración de harina de camarón requerido por los clientes?					



CUESTIONARIO – PRODUCTIVIDAD

El siguiente instrumento tiene como finalidad, evaluar la Productividad en la empresa productora de harina de camarón en Pedernales, 2022.

Instrucciones:

Lea atentamente todos los ítems de la encuesta y seleccione la respuesta según su opinión sea la más conveniente. Se solicita su total sinceridad.

ESCALA	
Nunca	1
Casi Nunca	2
A Veces	3
Casi Siempre	3
Siempre	4

N°	VARIABLE: PRODUCTIVIDAD.	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Eficacia laboral						
1	¿Utiliza las herramientas ofrecidas por la empresa para el desarrollo de sus actividades?					
2	¿Cuenta con materiales necesarios para el cumplimiento de actividades?					
3	¿Con que frecuencia la comunicación en el equipo es coloquial y respetuosa?					
4	¿Existe comunicación permanente entre diversas áreas de la organización?					
5	¿Con que habitualidad es persuasivo con el cliente?					
Dimensión: Eficiencia Laboral.						
6	¿Con que frecuencia cumple con su horario de trabajo?					
7	¿Cumple con las actividades que le encomiendan día a día?					

8	¿La empresa establece normas y métodos para medir el desempeño de responsabilidad de sus empleados?					
9	¿aprovecha al máximo las capacitaciones brindadas?					
10	¿Las capacitaciones que recibe le ayudan a desarrollar de mejor manera su trabajo?					
Dimensión: Calidad de Servicio.						
11	¿Considera que la empresa tiene interés primordial en la calidad de su producto?					
12	¿La empresa toma en cuenta las normas internacionales para la calidad de su harina de camarón?					
13	¿Cree que para la empresa es primordial la satisfacción de sus clientes?					
14	¿Con que frecuencia los clientes muestran satisfacción por la harina de camarón?					

MATRIZ DE OPERACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de la calidad.	(Sánchez Azor, 2017) hace referencia al grupo de actividades e instrumentos que tienen como propósito evitar posibles errores en el procedimiento de producción y en los productos o servicios alcanzados por medio del mismo y es considerada como una forma de dirección de una empresa.	Son acciones destinadas a la mejora de la calidad eficiente en los productos y servicios que ofrece una empresa, así como los propósitos. La medición de la variable será dada por medio de un cuestionario	Planificación de Calidad	-Definir objetivos. -Orientación a los Procesos. -Cantidad de actividades a desarrollar	Ordinal
			Inspección y control de calidad	-Interpretación de los requisitos de calidad. -Procesos de control y apoyo	
			Mejora de la calidad	-Identificación de problemas. -Busqueda de soluciones.	
Productividad.	(Flores Quiroga et al., 2019) hacen referencia a un grupo de elementos que involucran la eficacia, eficiencia y calidad laboral. Se da a conocer la Eficacia laboral cualquier empresa.	Es un vinculo que existe entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos en un centro de trabajo. La variable es medida a través de un cuestionario.	Eficacia laboral.	-Puntualidad en el trabajo -Materiales y Herramientas -Comunicación -Sugerencias	Ordinal
			Eficiencia laboral.	-Cumplimiento de horario -Responsabilidad -Capacitaciones brindadas	
			Calidad de servicio.	-Capacidad -Satisfacción	

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>Problema general: ¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la productividad de la Empresa productora de harina de camarón, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022.</p>	<p>Hipótesis alternativa: Existe relación directa y significativa entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022.</p>	<p>TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022?, ¿Cuál es el nivel de productividad de los empleados en la Empresa productora de harina de camarón, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la planificación de calidad y la productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la inspección y control de calidad y la productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022?, y ¿Cuál es la relación entre la mejora de la calidad y la productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022?</p>	<p>Objetivos específicos: Conocer el nivel de gestión de calidad de los empleados de la Empresa productora de harina de camarón, 2022. Conocer el nivel de productividad de los empleados en la Empresa productora de harina de camarón, 2022. Determinar la relación entre la planificación de calidad y la productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022. Determinar la relación entre el control de calidad y la productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022. y Determinar la relación entre la mejora de la calidad y la productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022.</p>	<p>Hipótesis Nula: No existe relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022.</p>	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								Observación y/o recomendaciones		
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión.		Relación entre la dimensión y el indicador.		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta.				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Planificación de Calidad.	¿La empresa plantea metas anuales?																
		¿La empresa difunde entre sus empleados la misión, visión y valores corporativos?																
		¿En la Empresa se aplica alguna estrategia que permita la mejora de los procesos diarios?																
		¿La empresa tiene en claro cuáles son las actividades que debe realizar día a día?																
		¿La empresa programa fechas en las cuales se ejecuta cada acción?																
	Inspección y Control de Calidad.	¿La empresa cuenta con mecanismos necesarios de control de calidad para los bienes y/o servicios que ofrece?																
		¿En la empresa, la actividad de control forma parte de su quehacer diario?																
		¿La empresa establece normas y métodos para medir el desempeño de responsabilidad de sus empleados?																
		¿La empresa emplea normas ISO para el control de calidad de su harina de camarón?																
		¿Los procesos desarrollados por la empresa se encuentran debidamente documentados?																
	Mejora de la Calidad.	¿Con que frecuencia la empresa identifica problemas en los procedimientos que realiza en base a la gestión de calidad?																
		¿Cree usted que los procedimientos aplicados a la calidad de la harina de camarón responden realmente a las necesidades del cliente?																
		¿Considera usted que la falta de conocimiento y/o habilidades por parte de los empleados, interviene en el resultado esperado por los clientes?																
		¿Considera usted que se encuentra involucrado en los procesos y cuenta con libertad y responsabilidad para la elaboración de harina de camarón requerido por los clientes?																

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUCIÓN								Observación y/o recomendaciones	
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión.		Relación entre la dimensión y el indicador.		Relación entre el indicador y el ítem.		Relación entre el ítem y la opción de respuesta.			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
PRODUCTIVIDAD	Eficacia laboral.	¿Utiliza las herramientas ofrecidas por la empresa para el desarrollo de sus actividades?															
		¿Cuenta con materiales necesarios para el cumplimiento de actividades?															
		¿Con que frecuencia la comunicación en el equipo es coloquial y respetuosa?															
		¿Existe comunicación permanente entre diversas áreas de la organización?															
		¿Con que habitualidad es persuasivo con el cliente?															
	Eficiencia Laboral.	¿Con que frecuencia cumple con su horario de trabajo?															
		¿Cumple con las actividades que le encomiendan día a día?															
		¿La empresa establece normas y métodos para medir el desempeño de responsabilidad de sus empleados?															
		¿aprovecha al máximo las capacitaciones brindadas?															
		¿Las capacitaciones que recibe le ayudan a desarrollar de mejor manera su trabajo?															
	Calidad de Servicio.	¿Considera que la empresa tiene interés primordial en la calidad de su producto?															
		¿La empresa toma en cuenta las normas internacionales para la calidad de su harina de camarón?															
		¿Cree que para la empresa es primordial la satisfacción de sus clientes?															
		¿Con que frecuencia los clientes muestran satisfacción por la harina de camarón?															

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario para evaluar la GESTIÓN DE LA CALIDAD en la empresa productora de harina de camarón en Pedernales, 2022.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022.

DIRIGIDO A: Personal de una empresa productora de harina de camarón, 2022.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Karen Paola Loayza Salazar.

GRADO ACADÉMICO DEL AVALUADOR: Master en Economía y Dirección de empresas, Master en Prevención de Riesgos Laborales.

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		


172051731-5
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario para evaluar la PRODUCTIVIDAD en la empresa productora de harina de camarón en Pedernales, 2022.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022.

DIRIGIDO A: Personal de una empresa productora de harina de camarón, 2022.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Karen Paola Loayza Salazar.

GRADO ACADÉMICO DEL AVALUADOR: Master en Economía y Dirección de empresas, Master en Prevención de Riesgos Laborales.

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		



172051731-5
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario para evaluar la PRODUCTIVIDAD en la empresa productora de harina de camarón en Pedernales, 2022.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022.

DIRIGIDO A: Personal de una empresa productora de harina de camarón, 2022.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Sánchez Jiménez Karen Valeria

GRADO ACADEMICO DEL AVALUADOR: 4to nivel de Educación Superior

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
x		



FIRMA DEL EVALUADOR

Ing. Sánchez Jiménez Karen Valeria

Msc.Finanzas con mención Gestión Financiera Internacional

Instituto Superior Tecnológico Japón / Docente

Documento de identidad: 1722357983

ORCID:0000-0002-4599-2782

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario para evaluar la GESTIÓN DE LA CALIDAD en la empresa productora de harina de camarón en Pedernales, 2022.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022.

DIRIGIDO A: Personal de una empresa productora de harina de camarón, 2022.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Sánchez Jiménez Karen Valeria

GRADO ACADÉMICO DEL AVALUADOR:

4to nivel de Educación Superior

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		

FIRMA DEL EVALUADOR

Ing. Sánchez Jiménez Karen Valeria

Msc.Finanzas con mención Gestión Financiera Internacional

Instituto Superior Tecnológico Japón / Docente

Documento de identidad: 1722357983

ORCID: 0000-0002-4599-2782

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario para evaluar la GESTIÓN DE LA CALIDAD en la empresa productora de harina de camarón en Pedernales, 2022.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022.

DIRIGIDO A: Personal de una empresa productora de harina de camarón, 2022.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Alderete Rendón Abelardo Jerónimo.

GRADO ACADEMICO DEL AVALUADOR:

Magister en avances en calidad y tecnología alimentaria por la universidad de Granada (España) / Numero de registro SENESCYT 7241155660

CARGO DEL EVALUADOR:

Coordinador de área de la carrera de Agroindustria en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		

Abelardo
Alderete

Firmado digitalmente
por Abelardo Alderete
Fecha: 2022.10.20
08:49:31 -05'00'

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: cuestionario para evaluar la PRODUCTIVIDAD en la empresa productora de harina de camarón en Pedernales, 2022.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022.

DIRIGIDO A: Personal de una empresa productora de harina de camarón, 2022.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Alderete Rendón Abelardo Jerónimo.

GRADO ACADÉMICO DEL AVALUADOR:

Magister en avances en calidad y tecnología alimentaria por la universidad de Granada (España) / Numero de registro SENESCYT 7241155660

CARGO DEL EVALUADOR:

Coordinador de área de la carrera de Agroindustria en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

VALORACIÓN:

ADECUADO	REGULAR	INADECUADO
X		

Abelardo
Alderete

Firmado digitalmente
por Abelardo Alderete
Fecha: 2022.10.20
08:49:56 -05'00'

FIRMA DEL EVALUADOR



Pedernales, 27 de octubre del 2022

Señor
Ing. Sandro Cotera.
Subgerente General
PROEXPACSA
Presente
De mis consideraciones.-

Por medio del presente me permito informarle que me encuentro realizando mi tesis para obtener el grado de Magister en administración de negocios – MBA.

Mi tema de investigación es la gestión de la calidad y productividad en una empresa productora de harina de camarón, ubicada en Pedernales, 2022

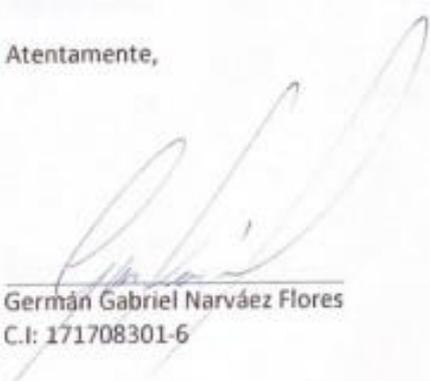
En este sentido, se plante a realizar una encuesta para la recopilación de datos y levantar información para el estudio, teniendo como objetivo general de esta investigación Determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa productora de harina de camarón, 2022.

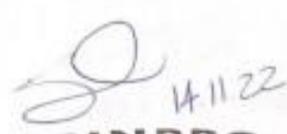
Por lo tanto, solicito que tenga la amabilidad de otorgarme el permiso para realizar la encuesta a los 100 empleados que forman parte de personal administrativo y operativo que forma parte de la empresa.

La información proporcionada por los empleados se mantendrá confidencial y se usará únicamente con fines académicos.

Esperando tener una respuesta favorable, me despido.

Atentamente,


Germán Gabriel Narvárez Flores
C.I: 171708301-6


HARINPRO
PROEXPACSA S.A.
RUC: 1391757972001

Pedernales, 27 de octubre del 2022

Personal

PROEXPACSA

Presente

De mis consideraciones.-

Estimado(a) la presente encuesta tiene como finalidad reunir información para poder evaluar la gestión de la calidad y productividad. Para esto se solicita de su participación completando el cuestionario, el mismo que será de índole confidencial.

Instrucciones: marque con una (X) la respuesta que usted considera estar de acuerdo

- 1.- Nunca
- 2.- Casi Nunca
- 3.- A Veces
- 4.- Casi Siempre
- 5.- Siempre

La información se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente con fines académicos

Atentamente,



Germán Gabriel Narváez Flores.
C.I. 0922126461



HARINPRO
PROEXPACSA S.A.
RUC: 1391757972001

Germán Gabriel Narváez Flores.
C.I. 0922126461



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE HARINA DE CAMARÓN, UBICADA EN PEDERNALES, 2022", cuyo autor es NARVAEZ FLORES GERMAN GABRIEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

PIURA, 06 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 11-01- 2023 13:02:22

Código documento Trilce: TRI - 0510843