



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD TOTAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE  
LOS TRABAJADORES EN J& H COMERCIALIZADORA, PUENTE  
PIEDRA 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**GONZALES DELGADO CLAUDIA ALEJANDRA**

**ASESOR**

**DR. DÁVILA ARENAZA VÍCTOR**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## Página del jurado

.....  
Dr. Dávila Arenaza Víctor  
Presidente

.....  
Dr. León Espinosa Lessner  
Secretario

.....  
Dr. Díaz Saucedo Antonio  
Vocal

## **Dedicatoria**

A mis querida madre Olga Delgado Lima, y a mi gran abuelo Juan Delgado Illanez, por su gran apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida, por inculcarme valores y sabios consejos que me ayudaron en mi formación profesional y personal, por enseñarme a ser perseverante para conseguir todas mis metas. Gracias por siempre creer en mí.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme fortaleza para lograr mis objetivos. A toda mi familia; especialmente a mi abuelo Juan, por su apoyo constante y porque en él tengo el espejo en el cual me quiero reflejar pues sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevan admirarlo cada día más.

A mis profesores de los 10 ciclos por haber contribuido en mi formación profesional a través de sus enseñanzas, apoyo y consejos en diversos temas académicos durante estos 5 años en la universidad.

A mi asesor de tesis Dr. Dávila Arenaza Víctor por su apoyo y asesoramiento en la tesis.

## **Declaración de Autenticidad**

YO, Gonzales Delgado Claudia Alejandra con DNI N<sup>a</sup> 48259892 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima, julio del 2017

---

Gonzales Delgado Claudia Alejandra

DNI: 48259892

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Calidad Total y su relación con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, puente piedra, 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración

Gonzales Delgado Claudia Alejandra

Autor

## ÍNDICE

<b>Página del jurado</b> .....	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iv</b>
<b>Declaración de Autenticidad</b> .....	<b>v</b>
<b>Presentación</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>7</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>1</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>1</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
1.1 Realidad problemática.....	2
1.2 Trabajos previos.....	3
1.3 Teoría relacionada al tema.....	5
1.3.1 Teorías científicas relacionas a la variable x: Calidad total .....	5
1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA .....	7
1.4.1 Problema General: .....	7
1.4.2 Problema Específicas:.....	7
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	7
1.6 HIPÓTESIS .....	8
1.6.1 Hipótesis General .....	8
1.6.2 Hipótesis Específicas .....	8
1.7 OBJETIVOS .....	8
1.7.1 Objetivo General .....	8
1.7.2 Objetivo Específicos .....	8
<b>II MÉTODO</b> .....	<b>9</b>

2.1. Diseño de Investigación .....	9
2.1.1Diseño .....	9
2.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	10
2.2.1Definición conceptual de la VARIBALE X: CALIDAD TOTAL.....	10
2.3 Población y muestra.....	14
2.3.1 Población.....	14
2.3.2 Muestra .....	14
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	14
2.4.1 Técnica de recolección de datos .....	14
2.4.2 Instrumento de recolección de datos.....	14
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	16
2.6 ASPECTOS ÉTICOS .....	16
<b>III.RESULTADOS</b> .....	19
3.1Tablas de frecuencias.....	19
3.2 Prueba de Normalidad.....	22
3.3Contrastación de la Hipótesis general.....	23
3.3 Contrastación de la Hipótesis específica Nº1.....	24
3.4Contrastación de la Hipótesis específica Nº2.....	24
IV. DISCUSIÓN.....	23
V. CONCLUSIONES .....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
VII. REFERENCIAS .....	281
ANEXOS.....	
Validez de Instrumentos	
Matriz de Consistencia	



## **RESUMEN**

La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación de la Calidad total y su relación con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente piedra, 2017, la población estuvo conformado por 87 Empleados de y la muestra 87; los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 19 preguntas, los resultados fueron procesados mediante el programa SPSS lográndose como resultado de que existe relación significativa entre la calidad total y productividad de los trabajadores de la empresa J & H Comercializadora.

Palabras clave: Calidad Total, Productividad

## **ABSTRACT**

The thesis was to determine the relationship overall objective of the total quality with Productivity of workers of the company J & H Marketer , Stone bridge,2017, the population consisted of 87 Vehicle Drivers and the sample 87; The data were collected through the survey technique and used as instrument a questionnaire of 19 questions, the results were processed using SPSS being achieved as a result of that there is significant relationship between total quality and productivity of the workers of the company J & H Marketer .

Keywords: total quality, productivity

# **I.INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad problemática**

Hoy en día la calidad en un servicio o producto que ha obtenido mucha relevancia y poder en la mayoría de las empresas, puesto que los compradores o clientes en la actualidad poseen perspectivas de más nivel y la competitividad es elevada, porque todos los proveedores se esfuerzan por cubrir esas expectativas.

A nivel internacional la ideología de la calidad total presta una creación general que fomente la mejora continua en una empresa y la colaboración de todos sus individuos enfocándose en la satisfacción de los clientes. Igualmente el cliente dejó de ser un espectador frente a la expectativa de un nuevo producto o servicio a brindar su opinión buscando de acuerdo a sus necesidades o preferencias, o ideas que sean de acuerdo a su personalidad.

Por esta razón los consumidores conforman el ingrediente fundamental de toda empresa. Pero, son pocas las empresas que logran adecuarse a las exigencias de sus consumidores, relacionado a calidad, eficiencia o personalidad.

A nivel nacional las organizaciones buscan la calidad total con el único propósito de seguir subsistiendo y obtener dinero y es por eso que van buscando una mejora constante en todo el desarrollo de la organización admitiéndoles una mejora en la producción, disminución de costos, satisfacción de los clientes, del empleado, de la empresa y de la sociedad. Sin embargo son pocas las empresas que agradecen a sus clientes, dependiendo de ellos, donde su función primordial es atraer y comprender necesidades presentes y futuras, y así abarcar más que sus perspectivas. Los directivos tienen conciencia y saben que cuán importante es la calidad y entender la gran necesidad de la implementación de un sistema de gestión el cual nos dará mayor competitividad en una economía globalizada y buscar nuevos mercados.

J&H Comercializadora es una empresa dedicada a la venta de aceite embotellado de todos los tamaños y precios accesibles, pero de ello, presenta deficiencias en el desarrollo de un sistema de atención al cliente, ya que existen clientes insatisfechos, los cuales motivan a la competencia optar por una empresa que cubra esta falencia, que a la larga será un obstáculo para la organización.

A nivel específico se observa en el contexto de la investigación específica la situación problemática con bajo cumplimiento de requerimientos, inadecuada prevención de riesgos, ausencia de cero defectos desde la primera vez.

## **1.2 Trabajos previos**

El presente trabajo de investigación se presentara antecedentes internacionales y nacionales de tesis que se desarrollara a continuación:

### **1.2.1 Antecedentes Internacionales**

Benavides (2012), en su tesis “Calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz, Universidad de Málaga, España, presentado para la obtención de grado de Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales. El objetivo fue determinar el crecimiento de la gestión de la calidad desde la perspectiva de los momentos los cuales deben ser aplicables en la realidad bajo los fundamentos internacionales. El tipo de investigación fue descriptivo cualitativo, llegando a la conclusión de que la mejoría de la productividad facilita el incremento de empleo a largo plazo, el conlleva a una mayor demanda y la diversificación de productos, así mismo concede los recursos necesarios para el incremento de salarios y el precio de otros factores y por ende el aumento de los precios de los productos

Fuentes (2012), en su tesis “satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, en la universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala, para obtener el grado académico de Licencia en Psicología Industrial Organizacional, El investigador busca como objetivo general en su investigación determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad, la metodología de la

investigación tipo descriptivo correlacional , la muestra estuvo conformado por 20 empleados del área Recursos Humanos del Organismo Judicial ,la recolección de datos fue a través de la encuesta, llegando a la conclusión de que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.

Sánchez (2014), en su tesis “El impacto de la calidad total y la productividad en empresas de construcción”, Universidad de las Américas, México, para obtener el grado de Licenciado en Ingeniería Civil. En la tesis el autor busca como objetivo general exponer los conceptos de calidad y productividad alienados a las empresas constructoras, por ello se utilizaron 3 métodos para evaluar la productividad que puedan servir como herramienta para comparar los datos del rendimiento frente a otras empresas. Se concluye que el uso oportuno de herramientas de calidad, dentro del método, permiten identificar las prácticas que ocasionan problemas durante la ejecución de la obra, con lo cual es posible encontrar posibles soluciones que ayudan a no incurrir en un costo.

### **1.2.2 Antecedentes Nacionales**

Zapata y Morales (2014) en su tesis “relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014” en la Universidad Privada Antenor Orrego, Perú, para obtener el grado de Licenciado en Administración, el objetivo general de la tesis fue determinar la relación que existe de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional , la muestra estuvo conformado por 80 empleados de la empresa chimú agropecuaria S.A. Trujillo, los cuales fueron encuestado mediante un cuestionario previamente elaborado, la conclusión a que se arribo fue de que existe relación directa de satisfacción laboral y el nivel de productividad de por medio existe un nivel de rango medio de satisfacción laboral, influyendo también a un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis.

Pacheco (2012), en su tesis “La productividad como efecto de motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones”, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú, para obtener el Título de Licenciado en Administración de Empresas. El autor busca como objetivo general fue determinar la productividad como efecto de motivación en sus empleados de una empresa transnacional de telecomunicaciones. La recolección de datos fue a través de una entrevista a los supervisores con un cuestionario en la Escala de Likert, estuvo constituido por 5 niveles, las conclusiones a que se arribaron son que los empleados perciben que no existe la posibilidad de crecimiento laboral, ni de mejora salarial, ni buenas condiciones laborales (ergonómicas), así mismo no se sentían identificados con la empresa.

Mandujano (2015), en su tesis “Lineamiento para el diseño de un sistema de gestión de calidad total”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, para obtener el grado de Académico de Magister en Administración con Mención en Gestión Empresarial. El objetivo general de la tesis planteada fue determinar si constan parámetros para el proyecto de un Método de Gestión de la calidad en los centros de educación superior caso “Carrera de Ingeniería Mecánica”, El tipo de estudio realizado fue cuantitativo y la recolección de datos fue mediante la encuesta, se concluye que el diseño de lineamientos de un método de gestión de la calidad admite completar los esfuerzos de implantación, desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los servicios.

### **1.3 Teoría relacionada al tema**

#### **1.3.1 Teorías científicas relacionadas a la variable x: Calidad total**

Crosby (1979) define la calidad total como el cumplimiento de requerimientos donde el sistema de prevención, el estándar de cero defectos, y la medida es el precio del incumplimiento. (Crespo, 2011, párr. 11)

ACT es un enfoque integral que requiere la participación de todos los empleados para lograr mejores resultados y, por tanto, la mejora continua. (Feigenbaum, 2001p. 108).

La gestión de la calidad total permite a los empleados centrarse en la calidad de la cantidad y se esfuerzan por sobresalir en lo que hacen. De acuerdo con la gestión de calidad total, las reacciones de los clientes y las expectativas son más esenciales cuando se trata de formular y aplicar nuevas estrategias para ofrecer productos superiores a los competidores y, finalmente, obtener mayores ingresos y beneficios para la organización.(Chase, 2001, p.53).

Las estrategias formuladas para producir productos de mejor calidad deben ser evaluadas y revisadas de vez en cuando. Recuerde, los clientes están satisfechos solamente cuando los productos satisfacen sus expectativas, satisfacen sus necesidades y son valor para el dinero. Su experiencia general con la organización debe ser agradable para ellos para ser feliz y volver a la organización incluso la próxima vez.(Gurd, B., Smith 2002 p.144).

### **1.3.2 Teorías relacionadas a la Variable Y: Productividad**

Se refiere a un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc., son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (Martínez, 2007, p.35)

La productividad es una medida promedio de la eficiencia de la producción. Puede expresarse como la relación entre la producción y las entradas utilizadas en el proceso de producción, es decir, la producción por unidad de entrada. Cuando todas las salidas e insumos se incluyen en la medida de productividad se llama productividad total. Los productos e insumos se definen en la medida de la productividad total como sus valores económicos. (Prajogo, DI, Sohal, AS, 2004, p.205).

La productividad es una medida económica de la producción por unidad de entrada. En la entrada está incluida la mano de obra y el capital, mientras que la producción se calcula básicamente con los ingresos y otros componentes del producto interno bruto (PIB), así como existencias de las empresas. Las medidas de productividad pueden ser examinadas

colectivamente o consideradas empresa por empresa para examinar las tendencias en el crecimiento del trabajo, los niveles salariales y la mejora tecnológica. (Saraph, JV 2009, p41).

## **1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.4.1 Problema General:**

¿Cómo se relaciona la calidad total con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra - 2017?

### **1.4.2 Problema Específicas:**

¿Cómo se relaciona el cumplimiento de requerimientos con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra - 2017?

¿Cómo se relaciona la prevención con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra -2017?

## **1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La problemática en estudio es actual, por lo tanto se justificará la realizar la investigación por las siguientes razones:

### **1.5.1 Justificación teórico**

La presente investigación se utilizará como medio de información para los investigadores con respecto a las variables calidad total y productividad; puesto que se contara con diferentes puntos de vista respecto al tema, lo cual este estudio puede servir de base para investigaciones futuras.

### **1.5.2 Justificación práctica**

El estudio será útil como medio de consulta y apoyo empresarial. La investigación también podrá ser usado por el público en general a aquellos que están interesados en la búsqueda constante de soluciones de calidad total y la productividad, así mismo servirá a la empresa en buscar una solución a la problemática "Calidad total y productividad en la empresa J & H Comercializadora, Puente Piedra -2017. Por ser el motivo de este trabajo.

### **1.5.3 Justificación Metodológica**

El tipo de investigación utiliza métodos científicos totalmente comprobados por lo que esta tesis utilizar el método científico es descriptiva correlacional de corte trasversal porque se presentaran una descripción meticulosa y puntualizada sobre la “calidad Total y su relación con productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra-2017” y presenta un diseño no experimental, por presentar una población que no será manipulado y trasversal porque el cuestionario instrumento de recolección de datos solo será aplicara una sola vez.

## **1.6 HIPÓTESIS**

### **1.6.1 Hipótesis General**

La Calidad total tiene relación significativa con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra-2017

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

El cumplimiento de requerimientos tiene relación significativa con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017

La prevención tiene relación significativa con laproductividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017.

## **1.7 OBJETIVOS**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre la calidad total y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017.

### **1.7.2 Específicas**

Determinar la relación entre el cumplimiento de requerimientos y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra 2017.

Determinar la relación entre la prevención y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017.



## **II MÉTODO**

### **2.1. Diseño de Investigación**

#### **2.1.1 Diseño**

La investigación es de tipo no experimental transversal, dado que no se manipuló ni modificó las variables y por último de corte, Transversal porque solo se utilizaron los instrumentos de medición en un tiempo determinado.

#### **Transversal**

Se refiere a una investigación momentánea. Un estudio transversal (análisis transversal, estudio transversal, estudio de prevalencia) está en la rama de estudio observacional que estudia los datos recogidos de una población, o un subconjunto típico, en un punto específico en el tiempo y el espacio.(Mata, María Cristina, 2000 p.169):

#### **2.1.2 Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo Aplicada, así como lo señalan Giroux y Tremblay (2004). Lo propio de la investigación aplicada es estudiar problemas concreto como objeto de proponer “un plan de acción” para decidir o intervenir eficazmente en un situación dada” (p. 58)

#### **2.1.3 Nivel de Investigación**

La tesis tiene el nivel Descriptivo, Correlacional puesto que busco precisar y definir las características de la variable “X” como “Y”, así mismo Correlacional, puesto que buscó determinar el grado de relación entra las variables: “Calidad Total” y “Productividad”.

#### **Descriptivo**

La investigación Descriptiva puede explicarse como un enunciado de las cosas tal y como están en la actualidad con el investigador que no tiene control sobre la variable. Por otra parte, la investigación descriptiva se puede caracterizar como simplemente el intento de determinar, describir o identificar lo que es.

## **Correlacional**

Los estudios correlacionales se utilizan para mostrar la relación entre dos variables. A diferencia de los estudios experimentales, sin embargo, los estudios de correlación sólo pueden mostrar que dos variables están relacionadas-no pueden determinar la causalidad (qué variable provoca un cambio en el otro). Un estudio correlacional sólo sirve para describir o predecir el comportamiento, no para explicarlo. (Muñoz Razo, Carlos. 1998 p.132)

## **2.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**

### **2.2.1 Definición conceptual de la VARIBALE X: CALIDAD TOTAL**

Crosby (1979) define la calidad total como el cumplimiento de requerimientos donde el sistema de prevención, el estándar de cero defectos, y la medida es el precio del incumplimiento. (Crespo, 2011, párr. 11)

#### **DIMENSION N°1**

##### **CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS**

Es resguardar al público de productos imperfectos y de la compañía de perjuicios a su reputación debido a procesos de fabricación inferiores. Si el proceso de prueba revela problemas con el producto, el inspector tiene la opción dar solución a problemas por sí mismo, devolviendo el producto para reparaciones o etiquetando el producto para su rechazo. Cuando surgen problemas, el inspector notifica a los supervisores y trabaja con ellos para corregir el problema. (Ittner, CD, Larcker, 2006, p.95)

#### **DIMENSION N°2**

##### **PREVENCIÓN**

Se refiere a desarrollar medidas y técnicas que puedan evitar la aparición de la algo. Implicando realizar acciones anticipatorias frente a situaciones indeseables, con el fin de promover el bienestar y reducir los riesgos. (Pérez, 2003, p .235)

## **DIMENSIÓN N° 3**

### **CERO DEFECTOS**

Cero defectos es un mensaje que puede llevar consigo confusión y mala interpretación, mezclado con impracticabilidad técnica. Puede ser apropiado que la idea de cero defectos sea reemplazada por una política de cero escapes, ya que esta última tiene una interpretación limitada. Como una empresa está haciendo todo lo posible para mejorar el producto y el negocio utilizando técnicas de mejora continua, también tiene que considerar lo que puede hacer para evitar que un defecto aleatorio de bajo nivel de llegar al cliente final. En este sentido, cero escapes de defectos puede ser una actividad complementaria a la mejora continua. (Prajogo DI, Sohal AS 2003 p.82).

#### **2.2.2 Definición conceptual de la VARIABLE “Y”: PRODUCTIVIDAD**

Se refiere a un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc., son usados para producir bienes y servicios en el mercado. (Martínez, 2007, p.35)

## **DIMENSION N°1**

### **EFICIENCIA**

Eficiencia significa un nivel de rendimiento que describe un proceso que utiliza la cantidad más baja de entradas para crear la mayor cantidad de resultados. La eficiencia se relaciona con el uso de todos los insumos en la producción de cualquier producto dado, incluyendo el tiempo personal y la energía. La eficiencia es un concepto mensurable que puede determinarse determinando la relación entre la producción útil y la entrada total. Minimiza el desperdicio de recursos tales como materiales físicos, energía y tiempo, mientras que consigue con éxito la salida deseada. (Vollmann, T., 2003 p.137)

## **DIMENSIÓN N° 2**

### **RECURSOS**

Se refiere a el conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia, (Navas y Guerras, 2002, p. 154)

Los recursos estratégicos son los pilares de la ventaja competitiva en los negocios. Tres recursos estándar de la empresa que se combinan para crear ventaja competitiva son la fortaleza financiera de una empresa, su conocimiento empresarial y su fuerza de trabajo. Si los recursos financieros son débiles, la empresa no es capaz de producir lo suficiente para crecer. Sin conocimientos empresariales tales como procesos patentados o patentes, la empresa no puede diferenciarse de su competencia. Sin una mano de obra calificada, las operaciones y la gestión de la empresa es ineficiente. (Deming, W. 2006, p.65).

## **DIMENSIÓN N° 3**

### **PRODUCCIÓN**

Es el campo que tiene la función de transformar los insumos en productos terminados mediante un sistema de producción. El jefe del área de producción es el que tiene que velar que las materias primas se suministran y se llegan a bienes terminados en forma eficaz. Deben vigilar que el trabajo se realice sin ningún problema, y debe controlar las programaciones para que el trabajador se sienta contento generando de esta manera eficiencia. (Drucker, PE, 2000 p. 155).

## 2.2.3 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CALIDAD TOTAL</b> (Independiente)	Según Crosby (1979)  “Define la calidad total como el cumplimiento de requerimientos donde el sistema de prevención, el estándar de cero defectos, y la medida es el precio del incumplimiento. (Crespo, 2011, párr. 11)	Se mide a través de un cuestionario mediante 10 ítems, donde se tienen en cuenta los indicadores para la realización de ellos.	<b>CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS</b>	Identificación	1	Razón
				Requisitos	2	
				problemas	3	
			<b>PREVENCIÓN</b>	Preparación	4	
				Disposición	5	
				Anticipación	6	
			<b>CERO DEFECTOS</b>	Buen desempeño	7	
				Expectativas	8	
				Motivación	9	
				Errores	10	
<b>PRODUCTIVIDAD</b> (Dependiente)	Según Martínez (2007)  La productividad es un indicador que refleja que también se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos ,denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos ,capital conocimientos, energía, etc son usados para producir bienes y servicios en el mercado.(p.35)	Se mide a través de un cuestionario mediante 9 ítems, donde se tienen en cuenta los indicadores para la realización de ellos.	<b>EFICIENCIA</b>	Manejo	11	Razón
				proceso	12	
			<b>RECURSOS</b>	insumo	13	
				Tiempo	14	
				Maquinaria y equipo	15	
				tecnología	16	
			<b>PRODUCCIÓN</b>	Cantidad	17	
					18	
				mercadería		
				costos	19	

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

En esta investigación la población estuvo conformada por 75 trabajadores de la empresa J & H Comercializadora entre administrativos y personal de operación.

Una población es un conjunto de personas, objetos o eventos sobre los que desea hacer inferencias. No siempre es conveniente o posible examinar todos los miembros de una población entera. Por ejemplo, no es práctico contar los moretones en todas las manzanas recogidas en un huerto. Es posible, sin embargo, contar los moretones en un conjunto de manzanas tomadas de esa población. (Muñoz Razo, Carlos. 1998 p.132).

### **2.3.2 Muestra**

El presente trabajo de investigación se consideró el muestro censal, puesto que se tomó a la población total como muestra.

Una muestra es un subconjunto de personas, elementos o eventos de una población mayor que recopila y analiza para hacer inferencias. Para representar bien a la población, una muestra debe ser recogida al azar y suficientemente grande. (Galindo Cáceres, Jesús. 2008 p.254)

## **2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

### **2.4.1 Técnica de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para la investigación fue la encuesta, Según Arias (2006) define encuesta “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema particular”. (p.72)

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos**

Para la investigación se usó como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por 19 preguntas, comprendido por ambas variables y 6 dimensiones, realizándose de manera individual y confidencial. Este

instrumento nos ayudó a recolectar la información necesaria en el diseño de investigación.

Según Arias (2004). Define: el cuestionario “es una modalidad de encuesta. Se realiza de forma escrita con serie de preguntas” (p.72).

### 2.4.3 Validez

El instrumento de recolección de datos fue sometido previamente a una aprobación a través del Juicio de expertos, para tal instancia recurrimos a docentes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas con alta experiencia, se contó con la experiencia de los siguientes validadores:

**Tabla N° 1 Resultados de la Validación de Instrumentos**

Validador	Resultado	Porcentaje
Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable	100%
Dr. Álvarez Arce, Edwin	Aplicable	100%
Mg. Rosales Domínguez Edith	Aplicable	100%

*Fuente: Elaboración propia*

### 2.4.4 Prueba de confiabilidad

Para definir la confiabilidad se usó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Crombach, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición.

Escala de Valores	Valoración
Menor a 0.6	Inaceptable
De 0.6 a 0.65	Indeseable
Entre 0.65 y 0.70	Mínimamente aceptable
De 0.70 a 0.80	Aceptable
De 0.80 a 0.90	Muy bueno

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.951	19

Según Said (2015, p.26)

Como se puede observar el resultado tiene un valor que es de 0.951 lo que indica que este instrumento tiene un grado de confiabilidad muy bueno valiendo su uso para la recolección de datos.

## **2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Para el presente análisis la información se obtuvo a través de la aplicación del método estadístico descriptivo, utilizando el Software Estadístico SPSS v.22, el mismo donde se almacenó los datos obtenidos para luego procesarlos y analizarlos. Seguidamente se procedió el cálculo de las frecuencias tanto tablas como figuras, por cada variable y su respectiva dimensión. Finalmente se realizó la prueba de normalidad, para la cual se utilizó el método de kromogrow y para la prueba de contrastación de hipótesis se empleó el método Rho Speaman.

## **2.6 ASPECTOS ÉTICOS**

Los datos obtenidos de las encuestas son válidos y verídicos, los cuales darán confiabilidad a la información y a los resultados de la presente investigación. El desarrollo de la investigación se realizó dentro del marco legal correspondiente.



### III. RESULTADOS

#### 3.1 TABLA DE FRECUENCIAS

Figura 1. Niveles de la variable Calidad total de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017.

**Tabla 6. Calidad total**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	23	30,7	30,7	30,7
Media	40	53,3	53,3	84,0
Alta	12	16,0	16,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

**Interpretación:**

Como observamos en la tabla 6 y la figura 1, se afirma que los niveles calidad total, son los siguientes: el 30.67% considera bajo, el 53.33% considera medio y el 16% considera alto

#### 3.1.1 DIMENSIONES

##### DIMENSION N° 1

Figura 2. Niveles de la de la dimensión cumplimiento y requerimiento de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017.

**Tabla 7. Cumplimientos de requerimientos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	23	30,7	30,7	30,7
Media	34	45,3	45,3	76,0
Alta	18	24,0	24,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

**Interpretación:**

Como observamos en la tabla 7 y la figura 2, se afirma que los niveles cumplimiento de requerimiento, son los siguientes: el 30.67% considera bajo, el 45.33% considera medio y el 24% considera alto.

## DIMENSIÓN N° 2

Figura 3. Niveles de la de la dimensión prevención de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017.

**Tabla 8. Prevención**

		Frecue	Porcent	Porcentaje	Porcentaje
		ncia	taje	válido	acumulado
Váli	Bajo	29	38,7	38,7	38,7
do	Medi	35	46,7	46,7	85,3
	a				
	Alta	11	14,7	14,7	100,0
	Tota	75	100,0	100,0	

### Interpretación:

Como observamos en la tabla 8 y la figura 3, se afirma que los niveles de la dimensión prevención son los siguientes: el 38.67% considera bajo, el 46.67% considera medio y el 14.67% considera alto.

## DIMENSION N° 3

Figura 4. Niveles de la dimensión cero defectos de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017

**Tabla 9. Cero defectos**

		Frecue	Porcen	Porcentaje	Porcentaje
		ncia	taje	válido	acumulado
Váli	Bajo	23	30,7	30,7	30,7
do	Med	11	14,7	14,7	45,3
	io				
	Alto	41	54,7	54,7	100,0
	Tota	75	100,0	100,0	

### Interpretación:

Como observamos en la tabla 9 y la figura 4, se afirma que los niveles de la dimensión cero defectos, son los siguientes: el 30.67% considera bajo, el 14.67% considera medio y el 54.67% considera alto.

**Figura 5. Niveles de la variable productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017**

**Tabla 10. Productividad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	27	36,0	36,0	36,0
Medio	36	48,0	48,0	84,0
Alto	12	16,0	16,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

**Interpretación:**

Como observamos en la tabla 10 y la figura 5, se afirma que los niveles de la variable productividad, son los siguientes: el 36% considera bajo, el 48% considera medio y el 16% considera alto.

**3.2 PRUEBA DE NORMALIDAD**

Para determinar la distribución de los datos recolectados se realizara el estadístico de Kolmogorov-Simimov

**Planteamiento de la Hipótesis de normalidad**

H<sub>0</sub>: las variables calidad total y productividad tienen una distribución normal

H<sub>1</sub>: las variables calidad total y productividad son distintas a la distribución normal

En nuestro caso el tamaño de la muestra es igual a 75 por lo que se utilizara la prueba de Kolmogorov-Smirnova

**Tabla 11. Prueba de normalidad de la variable calidad total y productividad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Cumplimientos de requerimientos	,229	75	,000	,808	75	,000
Prevención	,250	75	,000	,788	75	,000
Cero defectos	,348	75	,000	,702	75	,000
Calidad Total	,280	75	,000	,794	75	,000
Productividad	,253	75	,000	,794	75	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación:

En la tabla 11 de prueba de normalidad se observa según Kolmogorov-Smirnova que la sig es menor a 0.05. Por tanto se acepta la hipótesis alternativa de la siguiente forma: las variables calidad total y productividad son distintas a la distribución normal, por lo que para la contratación de hipótesis se aplicara la estadística no paramétrica con el coeficiente del rho de Spearman.

## 3.3 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

### Planteamiento estadístico

H<sub>g</sub>: La calidad total se relación significativamente con la productividad de los trabajadores en en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017

H<sub>0</sub>: No Existe relación significativa entre la Calidad total y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la Calidad total y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017

**Tabla 12: Contrastación de las variables calidad total y productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017**

Correlaciones				
			Calidad Total	Productividad
Rho de Spearman	Calidad Total	Coefficiente de correlación	1,000	,872**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Productividad	Coefficiente de correlación	,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

## Interpretación:

Como se observa en la tabla 12, podemos afirmar que existe relación entre calidad total y productividad (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.872). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe relación significativa entre la Calidad total y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017. Así mismo de acuerdo al resultado se obtiene un coeficiente del 0,872, lo cual nos resulta una correlación positiva considerable, según el cuadro de niveles de medición de las variables.

### 3.3.1 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

#### Planteamiento estadístico

H<sub>0</sub>: No existe Relación significativa entre el cumplimiento de requerimientos y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra ,2017.

H<sub>1</sub>: Existe Relación significativa entre el cumplimiento de requerimientos y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra ,2017

Tabla 13. Correlaciones

		Cumplimientos de requerimientos		Productividad
Rho de	Cumplimientos de	Coeficiente de correlación	1,000	,893**
Spearman	requerimientos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Productividad	Coeficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

### Interpretación:

Como se observa en la tabla 13, podemos afirmar que existe relación entre cumplimiento de requerimientos y la productividad (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.893). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe Relación significativa entre el cumplimiento de requerimientos y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra ,2017. Así mismo de acuerdo al resultado se obtiene un coeficiente del 0,893, lo cual nos resulta una correlación positiva considerable, según el cuadro de niveles de medición de las variables.

### 3.3.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

#### Planteamiento estadístico

H<sub>0</sub>: No Existe relación significativa entre la prevención y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra 2017.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la prevención y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra 2017.

**Tabla 14.** *Contrastación de la prevención y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra 2017.*

Correlaciones				
			Prevención	Productividad
Rho de Spearman	Prevención	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Productividad	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

### Interpretación:

Como se observa en la tabla 14, podemos afirmar que existe entre la relación la prevención y la productividad (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.833). Por tanto se rechaza la hipótesis nula y admitimos la hipótesis alterna en el sentido

siguiente: Existe relación significativa entre la prevención y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra 2017. Así mismo de acuerdo al resultado se obtiene un coeficiente del 0,833, lo cual nos resulta una correlación positiva considerable, según el cuadro de niveles de medición de las variables.

#### **IV. DISCUSIÓN**

**4.1** La tesis tuvo como objetivo general determinar la relación de la Calidad total y Productividad en la empresa J&H Comercializadora, Puente Piedra 2017; de acuerdo con los resultados obtenidos se ha determinado que existe una relación positiva considerable de la calidad total y la productividad los trabajadores.

Dichos resultados son coherente con la conclusión en la tesis de Benavidez M. (2012) quien concluye que de que la mejoría de la productividad facilita el incremento de empleo a largo plazo, el conlleva a una mayor demanda y la diversificación de productos, así mismo concede los recursos necesarios para el incremento de salarios y el precio de otros factores y por ende el aumento de los precios de los productos.

Así mismo existe también coherencia con lo establecido por Prajogo, DI, Sohal, AS, (2004) por cuantos dichos autores definen que la productividad es una medida promedio de la eficiencia de la producción además puede expresarse como la relación entre la producción y las entradas utilizadas en el proceso de producción, es decir, la producción por unidad de entrada. Cuando todas las salidas e insumos se incluyen en la medida de productividad se llama productividad total. Los productos e insumos se definen en la medida de la productividad total como sus valores económicos.

**4.2** El objetivo específico N° 1 de la tesis fue determinar la relación entre de la calidad total y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación positiva considerable de la calidad total con la productividad de los trabajadores.

Dichos resultados tiene coherencia con la tesis de Mandujano, M. (2015), concluyo que el diseño de lineamientos de un método de gestión de la calidad admite completar los esfuerzos de implantación, desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los servicios.

Así mismo existe también coherencia con lo definido por Anderson, P. (2004) donde el modelo de gestión de calidad total requiere una planificación e investigación meticolosas. Cada modelo de gestión de calidad total integra las retroalimentaciones de los consumidores con la información y los planes pertinentes para diseñar estrategias efectivas para lograr productos y servicios de alta calidad.

**4.3**El objetivo específico N° 2 de la tesis ha sido determinar la relación entre la prevención y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos se ha determinado que existe relación positiva considerable de la prevención y la productividad.

Dichos resultados tiene coherencia con la tesis de Sanchez, P (2014) que concluyo que el uso oportuno de herramientas de calidad, dentro del método, permiten identificar las practicas que ocasionan problemas durante la ejecución de la obra en la empresa, con lo cual es posible encontrar posibles soluciones que ayudan a no incurrir en un posible costo que perjudicaría a dicha empresa.

Así mismo tiene coherencia con lo establecido por Ittner, CD, Larcker, (2006) por cuanto dichos autores define el cumplimiento de requerimiento con el fin de resguardar al público de productos imperfectos y de la compañía de perjuicios a su reputación debido a procesos de fabricación inferiores. Si el proceso de prueba revela problemas con el producto, el inspector tiene la opción dar solución a problemas por sí mismo, devolviendo el producto para reparaciones o etiquetando el producto para su rechazo. Cuando surgen problemas, el inspector notifica a los supervisores y trabaja con ellos para corregir el problema.

**4.4**La Hipótesis general de la tesis ha sido La Calidad total se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017.



Según los resultados obtenidos por medio de los estadísticos se obtuvo una significación encontrada del 0,0000, menor a la significancia de estudio del 0,05 por lo tanto se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , es decir La calidad total se relaciona con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017.

**4.5** La Hipótesis específica N° 1 de la tesis ha sido El cumplimiento de requerimientos se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017.

Según los resultados obtenidos por medio de los estadísticos se obtuvo una significancia menor de 0,000, menor a la significancia de estudio del 0,05, por lo tanto se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , lo que es equivalente al  $H_g$ , es decir El cumplimiento de requerimientos se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017.

Así mismo de acuerdo al resultado obtenido por medio del estadístico de Sparman se obtiene un coeficiente 0,893, lo cual nos resulta una correlación positiva considerable.

**4.6** La Hipótesis específica N° 2 de la tesis ha sido La prevención se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra 2017.

Según los resultados obtenidos por medio de los estadísticos se obtuvo una significancia encontrada del 0,000, menor a la significancia del estudio del 0,05 por lo tanto se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , lo que es equivalente al  $H_g$ , es decir La prevención se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra 2017.

Así mismo de acuerdo al resultado obtenido por medio del estadístico de Sparman se obtiene un coeficiente 0,833, lo cual nos resulta una correlación positiva considerable.

**4.7**La frecuencia más importante de la tesis ha sido referido a la calidad total lográndose la interpretación siguiente: De acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar el instrumento de investigación observamos que los niveles calidad total, son los siguientes: el 30.67% considera bajo, el 53.33% considera medio y el 16% considera alto.

## **V. CONCLUSIONES**

**5.1**Se ha determinado que existe relación significativa entre la Calidad total y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra, 2017. (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.830).

**5.2**Se ha determinado que Relación significativa entre el cumplimiento de requerimientos y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra ,2017. (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.697).

**5.3**Se ha determinado que existe relación significativa entre la prevención y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra 2017 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.822).

**5.4**Se ha determinado que relación significativa entre cero defectos y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra 2017 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.844).

## **VI. RECOMENDACIONES**

**6.1**A la alta gerencia de la empresa J &H Comercializadora, la implementación de un programa de calidad total, con charlas de motivación y capacitaciones de ese modo elevar la productividad de la empresa

**6.2**A la administración o personal de compras, buscar efectividad en el cumplimiento de los requerimientos, de ese modo elevar la productividad de la empresa

**6.3**Al personal encargado del área de planificación tomar en cuenta que la prevención es una herramienta eficiente y eficaz para elevar la productividad de la empresa.

**6.4**Al personal encargado de manejar de personal, desarrollar el programa denominado cero defectos, buscando el desarrollo del desempeño del personal.

#### IV. REFERENCIAS

- Ahire, SL, Dreyfus, P., (2000). El impacto de la gestión del diseño y gestión de procesos de calidad: un examen empírico. *Diario de Operaciones de Gestión* 18, 549-575.
- Anderson, EW, (2004). Satisfacción del cliente, cuota de mercado y rentabilidad. *Journal of Marketing* 58, 53 - 66.
- Armitage, HM y Atkinson, AA, (2000). La elección de las medidas de productividad en las organizaciones, en Kaplan, RS (ed.) *Medidas para la Excelencia en la fabricación*, Cambridge, Harvard Business School Press, pp. 91-126.
- Bellis-Jones, R. mano, M. (2009). Son los programas de gestión de calidad total, un hecho o una moda de gestión?, *Gestión de Contabilidad* 67 (5), pp. 36-37.
- Benavides (2012), tesis "Calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz, Universidad de Málaga, España.
- Chase, RB, (2001). *Dirección de Operaciones de la ventaja competitiva*, novena edición. McGraw-Hill, Boston, MA.
- Choi, TY, Eboch, K., (2008). El GCT paradoja: las relaciones entre las prácticas de GCT, rendimiento de la planta, y la satisfacción del cliente. *Diario de Operaciones de la gestión* de 17 (1), 59-75.
- Cronin, B. (2000) . La inteligencia estratégica y de negocios en red. *Revista de Ciencias de la Información*, 26 (3), 133-138.
- Dean, JW Bowen, DE (2004). Teoría de la gestión y calidad total: Mejora de la investigación y la práctica a través del desarrollo de la teoría, *Academia de Gestión de revisión* 19 (3) 392-418.
- Deming, W. (2006). *Fuera de las crisis*. Cambridge: Addison-Wesley. En el artículo
- Drucker, PE, (2000). La teoría emergente de fabricación, *Harvard Business Review*, Mayo - Junio de 94-102.
- Emanuelli, Paulina, (2009), Investigación de la comunicación en Argentina- Reflexiones sobre la investigación crítica, en revista *Latina de comunicación social*, número 23, de noviembre de 1999, (URL)

- Feigenbaum, AV (2001). Control de Calidad Total, McGraw-Hill, Inc., Nueva York, Nueva York.
- Fuentes (2012) tesis "satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango
- Galindo Cáceres, Jesús. (2008). Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. Primera Edición.
- Gharakhani (2013) tesis Gestión total de la calidad y rendimiento organizacional, en Irak
- Gurd, B., Smith (2002). Los factores que influyen en desfase contable: un estudio exploratorio sobre la respuesta a la ACT. Contabilidad británica viajeros 34, 205-221.
- Handfield, R., (2009). Un examen empírico de los patrones de despliegue de herramientas de calidad y su impacto en el rendimiento. Revista Internacional de Investigación de Producción 37, 1403-1426.
- Ittner, CD, Larcker, DF, (2006). La medición del impacto de las iniciativas de calidad en el desempeño financiero firme. En: (Eds.) Fedor, DF, Ghosh, S., avances en la gestión de la Organización de Calidad, vol. 1. JAI Press, Greenwich, CT, pp. 1-37.
- Kaynak, H., (2003). La relación entre las prácticas de gestión de calidad total y sus efectos en los resultados empresariales. Diario de Gestión Operativa 21, 405-435.
- Longbottom, D.(2000). Marketing, gestión de la calidad total y la evaluación comparativa: la exploración de la línea divisoria. Journal of Marketing estratégico 8 (4), 327-340.
- Mandujano (2015), en su tesis "Lineamiento para el diseño de un sistema de gestión de calidad total", Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú
- Mata, Maria Cristina, 2000: " Reflexiones acerca de las investigaciones en comunicación " , en Revista Latina de Comunicación Social, número 35, de noviembre de 2000,
- Mohr-Jackson, I., (2008) . La conceptualización de la orientación de la calidad total. EuropeanJournal of Marketing 32 (1/2), 13 22.

- Muñoz Razo, Carlos. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México. Primera edición.
- Pacheco (2012), en su tesis "La productividad como efecto de motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones", Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú
- Prajogo DI, Sohal AS (2003). La relación entre las prácticas de GCT, un rendimiento de calidad y rendimiento de la innovación, la Revista Internacional de Gestión de Calidad y Fiabilidad 20 (8), 901-918.
- Prajogo, DI Sohal, AS (2001). TQM y la innovación: Una revisión de la literatura y el marco de la investigación, Technovation 21 (9) 539-558.
- Prajogo, DI, Sohal, AS, (2004). La multidimensionalidad de las prácticas de GCT para determinar la calidad y la innovación de rendimiento de un examen empírico. Technovation 24, 443-453.
- Prajogo, DI, Sohal, AS, (2006). La integración de la tecnología de la ACT y / I + D en la determinación de gestión de la calidad y la innovación de rendimiento. Omega 34, 296-312.
- Rao, SS, (2009). Un marco para la investigación internacional de gestión de la calidad: desarrollo y validación de un instrumento de investigación. Gestión de la Calidad Total 10 (7), 1047-1075.
- Saraph, JV (2009). Un instrumento para la medición ing los factores críticos de gestión de la calidad. Ciencias de la Decisión 20 (4), 457-478.
- Sila, I., (2007). El examen de los efectos de los factores contextuales en la ACT y el rendimiento a través de la lente de las teorías organizacionales: un estudio empírico. Diario de Operaciones de Gestión 25, 83-109.
- St Clair, G. (2007). Definición de gestión de la calidad en los servicios de información. En G. St Clair (Ed.), *La gestión de la calidad total en los servicios de información* (pp. 45-65). West Sussex, Reino Unido: Bowker-Saur.
- Terzioski, M. (2000). El efecto del tamaño de la empresa sobre la relación entre la estrategia de la ACT y los resultados de la organización. TQM Revista 12 (2), 144-148.
- Trent, RJ, Monczka, RM, (2009). El logro de la calidad del proveedor de clase mundial. Gestión de la Calidad Total 10, 927-938.

Vollmann, T., (2003) El cambio de la Evaluación del Rendimiento de fabricación, en Turney, PBB (ed.) Excelencia en el Desempeño en la fabricación y organizaciones de servicio, Sarasota, FL, American Accounting Association, pp. 53-62.

Zapata y Morales (2014) tesis “relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014” en la Universidad Privada Antenor Orrego

# ANEXOS



**MATRIZ DE CONSISTENCIA:** “La calidad total y su relación con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra - 2017”

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>
¿Cómo la calidad total se relaciona con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra - 2017?	Determinar la relación que existe entre de la calidad total con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra -2017.	La Calidad total se relaciona significativamente con la productividad del los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra-2017.
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>
¿Cómo el cumplimiento de requerimientos se relaciona con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra -2017?	Determinar la relación que existe entre el cumplimiento de requerimientos con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra -2017.	El cumplimiento de requerimientos se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra-2017
¿Cómo la prevención se relaciona con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra -2017?	Determinar la relación que existe entre la prevención y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra -2017.	La prevención se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra-2017.

## CUESTIONARIO

### ***Estimado(a) participante:***

El presente cuestionario lea con detenimiento las siguientes afirmaciones, es de forma anónima, por lo cual tiene como fin definir la calidad total se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa J&H Comercializadora, Puente Piedra-2017.

### ***INSTRUCCIONES:***

Se presentan a continuación cinco (5) alternativas de respuesta, responda según su apreciación:

- Marque con una equis (X) en la casilla correspondiente.
- No deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad.

Lee con detenimiento las siguientes afirmaciones y categorízalo tomando en cuenta lo siguiente:

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

I	<b>DIMENSIÓN 1: Cumplimiento de Requerimientos</b>	1	2	3	4	5
1	¿Ud. se siente identificado con la empresa					
2	¿Considera Ud. que la organización cumple con los requisitos de venta?					
3	¿Considera Ud. que el gerente soluciona problemas de manera eficiente?					
II	<b>DIMENSIÓN 2: Prevención</b>	1	2	3	4	5
4	¿Considera Ud. que los trabajadores cuentan con una buena preparación para realizar sus funciones con calidad?					
5	¿Considera Ud. que el gerente muestra buena disposición para atender otras áreas en la organización?					
6	¿Considera Ud. que el gerente maneja un plan de anticipación a posibles eventos negativos?					
III	<b>DIMENSIÓN 3 : Cero Defectos</b>	1	2	3	4	5
7	¿Considera Ud. que muestra un buen desempeño laboral en la organización?					

8	¿Considera Ud. que el gerente general cumple con las expectativas organizacionales que llevan a una calidad total?					
9	¿Considera Ud. que el gerente general realiza una adecuada motivación a los trabajadores de la organización?					
10	¿Considera Ud. que los trabajadores cometen errores constantemente en la organización?					
<b>IV</b>	<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿Considera Ud. eficiente el manejo de los recursos por parte de los compañeros de área en la empresa?					
12	¿Considera Ud. una adecuada optimización de procesos en la organización?					
<b>V</b>	<b>DIMENSIÓN 2: Recursos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Considera Ud. un mal retorno de insumos en la organización?					
14	¿Considera Ud. que los trabajadores hacen un buen uso del tiempo en la organización?					
15	¿Considera Ud. que la empresa cuenta con una buena maquinaria y equipo?					
16	¿Considera Ud. que la empresa invierte en tecnología?					
<b>VI</b>	<b>DIMENSIÓN 3 :Producción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Considera Ud. que se maneja una adecuada cantidad de materiales para la elaboración de procesos en la organización?					
18	¿Considera Ud. que el retraso de la mercadería afecta las ventas en la organización?					
19	¿Considera Ud. que los sistemas de costos de la empresa no es el adecuado?					
<i>Muchas gracias por su colaboración!</i>						

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD TOTAL.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS</b>								
1	¿Ud. Se siente identificado con la empresa?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. que la organización cumple con los requisitos de venta?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud. que el gerente soluciona problemas de manera eficiente?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PREVENCIÓN</b>								
5	¿Considera Ud. que los trabajadores cuentan con una buena preparación para realizar sus funciones con calidad?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud que el gerente muestra buena disposición para atender otras áreas en la organización?	✓		✓		✓		
7	¿Considera Ud que el gerente maneja un plan de anticipación a posibles eventos negativos?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CERO DEFECTOS</b>								
8	¿Considera Ud. que muestra un buen desempeño laboral en la organización?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el gerente general cumple con las expectativas organizacionales que llevan a una calidad total?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el gerente general realiza una adecuada motivación a los trabajadores de la organización?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que los trabajadores comenten errores constantemente en la organización?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador.Dr/ Mg: Edith G. Rosales Domínguez DNI: 25703679

Especialidad del validador: FINANZAS

11 de Nov del 2016

  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicas del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>								
12	¿Considera Ud. eficiente el manejo de los recursos por parte de los compañeros de área en la empresa?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. una adecuada optimización de procesos en la organización?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: RECURSOS</b>								
15	¿Considera Ud. un mal retorno de insumos en la organización?	✓		✓		✓		
16	Considera Ud. que los trabajadores hacen un buen uso del tiempo en la organización?	✓		✓		✓		
17	¿Considera Ud. que la empresa cuenta con una buena maquinaria y equipo?	✓		✓		✓		
18	¿Considera Ud. que la empresa invierte en tecnología?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: PRODUCCIÓN</b>								
18	¿Considera Ud. que se maneja una adecuada cantidad de materiales para la elaboración de procesos en la organización?	✓		✓		✓		
19	¿Considera Ud. que el retraso de la mercadería afecta las ventas en la organización?	✓		✓		✓		
20	¿Considera Ud. que los sistemas de costos de la empresa no el adecuado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador.Dr/ Mg: Edith G. Rosales Domínguez DNI: 25703679

Especialidad del validador: FINANZAS

11 de Nov del 2016

  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD TOTAL.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS</b>								
1	¿Ud. Se siente identificado con la empresa?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. que la organización cumple con los requisitos de venta?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud. que el gerente soluciona problemas de manera eficiente?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PREVENCIÓN</b>								
5	¿Considera Ud. que los trabajadores cuentan con una buena preparación para realizar sus funciones con calidad?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud que el gerente muestra buena disposición para atender otras áreas en la organización?	✓		✓		✓		
7	¿Considera Ud que el gerente maneja un plan de anticipación a posibles eventos negativos?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CERO DEFECTOS</b>								
8	¿Considera Ud. que muestra un buen desempeño laboral en la organización?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el gerente general cumple con las expectativas organizacionales que llevan a una calidad total?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que el gerente general realiza una adecuada motivación a los trabajadores de la organización?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que los trabajadores cometen errores constantemente en la organización?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador.Dr/ Mg: COSTILLA CASTILLO PEDRO    DNI: 09925834

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de 11 del 2016

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>								
12	¿Considera Ud. eficiente el manejo de los recursos por parte de los compañeros de área en la empresa?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. una adecuada optimización de procesos en la organización?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: RECURSOS</b>								
15	¿Considera Ud. un mal retorno de insumos en la organización?	✓		✓		✓		
16	¿Considera Ud. que los trabajadores hacen un buen uso del tiempo en la organización?	✓		✓		✓		
17	¿Considera Ud. que la empresa cuenta con una buena maquinaria y equipo?	✓		✓		✓		
18	¿Considera Ud. que la empresa invierte en tecnología?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: PRODUCCION</b>								
18	¿Considera Ud. que se maneja una adecuada cantidad de materiales para la elaboración de procesos en la organización?	✓		✓		✓		
19	¿Considera Ud. que el retraso de la mercadería afecta las ventas en la organización?	✓		✓		✓		
20	¿Considera Ud. que los sistemas de costos de la empresa no es adecuado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador.Dr/ Mg: COSTILLA CASTILLO PEDRO    DNI: 09925834

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de 11 del 2016

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD TOTAL.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS</b>								
1	¿Ud. Se siente identificado con la empresa?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. que la organización cumple con los requisitos de venta?	✓		✓		✓		
3	¿Considera Ud. que el gerente soluciona problemas de manera eficiente?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: PREVENCIÓN</b>								
4	¿Considera Ud. que los trabajadores cuentan con una buena preparación para realizar sus funciones con calidad?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Ud que el gerente muestra buena disposición para atender otras áreas en la organización?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud que el gerente maneja un plan de anticipación a posibles eventos negativos?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: CERO DEFECTOS</b>								
7	¿Considera Ud. que muestra un buen desempeño laboral en la organización?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que el gerente general cumple con las expectativas organizacionales que llevan a una calidad total?	✓		✓		✓		
9	¿Considera usted que el gerente general realiza una adecuada motivación a los trabajadores de la organización?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que los trabajadores comenten errores constantemente en la organización?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de NOV del 2016

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA</b>								
11	¿Considera Ud. eficiente el manejo de los recursos por parte de los compañeros de área en la empresa?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. una adecuada optimización de procesos en la organización?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: RECURSOS</b>								
13	¿Considera Ud. un mal retorno de insumos en la organización?	✓		✓		✓		
14	¿Considera Ud. que los trabajadores hacen un buen uso del tiempo en la organización?	✓		✓		✓		
15	¿Considera Ud. que la empresa cuenta con una buena maquinaria y equipo?	✓		✓		✓		
16	¿Considera Ud. que la empresa invierte en tecnología?	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: PRODUCCION</b>								
17	¿Considera Ud. que se maneja una adecuada cantidad de materiales para la elaboración de procesos en la organización?	✓		✓		✓		
18	¿Considera Ud. que el retraso de la mercadería afecta las ventas en la organización?	✓		✓		✓		
19	¿Considera Ud. que los sistemas de costos de la empresa no el adecuado?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de NOV del 2016

Firma del Experto Informante.