



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Control de Calidad y Productividad en la Distribuidora Lens, Comas –
2018.**

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

AUTORA:

Silvera Buleje, Yose Yasmin

ASESOR:

Mg. Alonso López, Alfredo

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA- PERÚ

2018

Dictamen de Sustentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 236 (D) - 2018-II-UCV Lima Ate /EP- ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 684-2018-II-UCV Lima Ate/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO.-

Aprobar pase a publicación ()
Aprobar por unanimidad (X)
Aprobar por mayoría ()
Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante **SILVERA BULEJE, YOSE YASMIN**, denominado:

“CONTROL DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA DISTRIBUIDORA LENS, COMAS - 2018”

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante **SILVERA BULEJE, YOSE YASMIN**, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
16	Dieciséis	Aprobado por Unanimidad

Presidente (a): Mg. EDGARD CERVANTES RAMÓN

Firma

Secretario: Mg. JORGE VARGAS MERINO

Firma

Vocal: Mg. ALFREDO ALONSO LÓPEZ

Firma



Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
Coordinadora de Escuela
UCV - Lima Ate

CC.: Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Dedicatoria

A Dios, que me brindo la bendición de vivir esta experiencia universitaria, me guio por el buen camino y me ayudó siempre a mantener el equilibrio durante este trayecto.

A mi madre y a mi padre, que con su inmenso amor nos sacaron adelante, que siempre estuvieron a mi lado en las buenas y en las malas, son mi motivación constante, este trabajo es fruto de sus esfuerzos.

A mi hermana Sila y Carmen, mi compañía incondicional en las buenas y en las malas.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme las fuerzas para enfrentar cada reto propuesto, gracias por acompañarme y bendecirme en cada paso que doy.

Agradezco a mi madre Verónica Buleje y mi padre Felix Silvera por su apoyo incondicional, gracias por haberme motivado día a día para lograr cada objetivo propuesto.

Mi agradecimiento a todos mis profesores que fueron parte de mi formación académica, especialmente a mi asesor Alonso, por su apoyo, por su aporte y sugerencia que me brindo para realizar este proyecto.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **Yose Yasmin Silvera Buleje** estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado (a) con DNI **70868456**, con la tesis titulada “**Control de Calidad y Productividad en la Distribuidora Lens, Comas- 2018**” declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados. Por lo tanto, los resultados que se presenta en la tesis se construirá en aportes a la realidad investigada.

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

Ate, 20 de diciembre del 2018.



Yose Yasmin Silvera Buleje

DNI:70868456

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, se presenta ante ustedes la tesis titulada “**Control de Calidad y Productividad en la Distribuidora Lens – Comas, 2018**”, con el objeto de determinar la relación entre el Control de Calidad y la Productividad, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para lograr el grado académico de Licenciada en Administración. Los resultados obtenidos en el proceso de investigación representante, a diferencia de un modelo de esfuerzo, con la certeza en donde se han verificado que la enseñanza científica tiene un nivel correlacional positiva con inclinación a ser considerable con el nivel de conocimiento.

Aguardando alcanzar con los requisitos de aprobación.

ÍNDICE

DICTAMEN DE SUSTENTACION	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación de problema	23
1.5. Justificación del estudio	24
1.6. Objetivo	25
1.7. Hipotesis	25
II. MÉTODO	26
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variables, Operacionalización	27
2.2.1. Variable	27
2.2.2. Operacionalización de variable	28
2.3. Población y muestra	30
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Métodos de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
3.1. Prueba de normalidad	36
3.2. Análisis de las correlaciones entre calidad total y productividad	37

IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
VII. REFERENCIAS	45
VIII. ANEXO	49
Anexo 1 Matriz de operalización de variable	49
Anexo 2 Matriz de consistencia	51
Anexo 3 Matriz de operalización de variable control de calidad	53
Anexo 4 Matriz de operalización de variable productividad	54
Anexo 5 Cuestionario de la variable control de calidad	55
Anexo 6 Cuestionario de la variable productividad	57
Anexo 7 Validación por juicio de experto de control de calidad	59
Anexo 8 Validación por juicio de experto de productividad	65
Anexo 9 Matriz de datos de variable control de calidad	71
Anexo 10 Matriz de datos de variable productividad	73
Anexo 11 Resultados de Turniting	75
Tabla 1 Análisis de ítems y confiabilidad del área calidad total	76
Tabla 2 Análisis de ítems y confiabilidad del área mejora continua	76
Tabla 3 Análisis de ítems y confiabilidad del área aseguramiento de calidad	77
Tabla 4 Análisis de ítems y confiabilidad del área competitividad	78
Tabla 5 Análisis de ítems y confiabilidad del área innovación	79
Tabla 6 Análisis de ítems y confiabilidad del área eficiencia	80

RESUMEN

La presente tesis como título el Control de Calidad y Productividad en la distribuidora Lens, Comas-2018, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Control de Calidad y Productividad en la distribuidora Lens, Comas, 2018, Las teorías empleadas en el estudio corresponden a Sánchez y Enríquez (2013) y Medianero (2016) siendo tomados como autores principales.

La metodología de estudio fue descriptiva, correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La población finita fue compuesta por 60 colaboradores de la distribuidora Lens, mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario en escala de Likert, el cual tuvo 36 ítems, fue validado por el juicio de expertos, docentes de la Universidad César Vallejo, el análisis estadístico se realizó en el programa SPSS versión 21 en el cual se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 el cual fue obtenido mediante la prueba de correlación Rho Spearman, finalmente se concluyó que existe una relación positiva alta 0.832 entre el control de calidad y productividad en la distribuidora Lens, Comas-2018

Palabras claves: Control de Calidad, colaboradores, Productividad.

ABSTRACT

This thesis as title Control Quality and Productivity in the distributora Lens, Comas-2018, aimed to determine the relationship between the Quality Control and Productivity in the distributora Lens, Comas 2018, The theories used in the study correspond to Sánchez and Enríquez (2013) and Medianero (2016) being taken as main authors.

The study methodology was descriptive, correlational, non-experimental cross-sectional design. The finite population was composed by 60 employees of the distributor Lens, by non-probabilistic sampling for convenience, the technique used was the survey and as a tool the questionnaire was used in Likert scale, which had 36 items, was validated by the trial of experts, teachers of the César Vallejo University, the statistical analysis was carried out in the SPSS program version 21 in which a level of significance of 0.000 was obtained, which was obtained through the Rho Spearman correlation test, it was finally concluded that there is a 0.832 high positive relationship between quality control and productivity in the distributora Lens, Comas-2018.

Keywords: Quality Control, collaborators, Productivity.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad el entorno es altamente competitivo, por ello es que las organizaciones se encuentran en busca de la supervivencia, con el fin de lograr experimentar un mejoramiento continuo, a través del control de calidad en cuanto a sus servicios y productos que brinden a sus clientes para así poder obtener ventajas competitivas, sin embargo este tiene que ver con la productividad, puesto que a través del control de calidad se podrá saber si efectivamente las empresa cumplen con lo mínimo de calidad que se requiere en el producto y en el servicio.

A nivel mundial, las empresas tienen la certeza de que tanto el control de calidad y la productividad, es una forma oportuna de integrar sistemas y modelos de mejora continua, para así implementar el trabajo en equipo y mejorar los resultados empresariales. Es por ello que las compañías extranjeras emplean el control de calidad con el fin de brindar a sus clientes un buen producto o servicio. Asimismo, compañías japonesas emplean el control de calidad puesto que ello mejora la productividad, de tal manera que se reduzca los costos, empleando mejor el tiempo y disminuyendo reproceso.

Una publicación en el artículo académico SCIELO (2016). Afirma que según estudios realizados a diversas empresas se obtuvo que, de 44 corporativas encuestadas, 17 respondieron no tener conocimiento sobre la influencia de la calidad tiene en la productividad y competitividad de una empresa y 18 empresas respondieron si tener conocimiento; 9 empresas no estuvieron dispuestos a dar información para el estudio, es por ello que agruparon bajo la categoría no sabe no responde.

A nivel nacional, durante los últimos años, en el Perú las empresas han estado empleando el control de calidad, puesto que es una herramienta que va permitir maximizar ganancias; asimismo las empresas peruanas, se están enfocando en brindarles capacitación a su personal para que estén a la vanguardia con diversos cambios que las empresas puedan ejecutar, de tal manera que estos evalúan los procesos actuales que realizan identificando los problemas que aqueja la organización.

En un artículo publicado por Georgetown University (2013) se mencionó que, durante las últimas décadas, el crecimiento de la economía en nuestro país ha estado ligado a la mejora en la productividad, pues ello se convirtió en el impulso para el crecimiento durante décadas, puesto que el stock de capital incremento durante estos últimos años debido al crecimiento acelerado de empresas públicas y privadas. Es por ello que hoy en día las empresas peruanas pasaron de no emplear prácticas de calidad a realizarlas, todo ello debido al mundo globalizado en el que vivimos. Así mismo las empresas peruanas día a día son más conscientes de la importancia del control de calidad en cuanto a la productividad, puesto que también tiende a involucrar a sus proveedores, clientes y sus colaboradores dentro de esta práctica.

A nivel local, el presente trabajo se realizó a raíz de diversas situaciones que la empresa distribuidora Lens, puesto que brinda salud visual a través de sus productos, es por ello que debe de mejorar en diversos aspectos y conocer más sobre la calidad, puesto que tienen que tener en cuenta la calidad total, mejora continua y aseguramiento de calidad, de tal manera que la distribuidora pueda mejorar en cuanto a su transcurso de control de calidad ello con la finalidad de mejorar su productividad.

Es por ello que la distribuidora Lens, se enfocó en indagar si los productos que ofrece tienen un buen control de calidad y si ello va acorde con la productividad, de acuerdo a las investigaciones que realizó dicha distribuidora, encontró que cumple con un 60% con respecto al control de calidad de sus productos y el nivel de productividad de sus colaboradores como el que tiene la empresa, puesto que dicha distribuidora importa sus materias primas en bruto, debido a que en su laboratorio que tienen establecido se realiza los procedimientos pertinentes para llegar a brindar el producto final. Es por ello en donde identifiqué diversas dificultades como el inadecuado control de recepción de sus materias primas, el mal manejo de sus recursos, demora en el proceso de distribución, disminución de productividad e ingresos muy bajos, todo ello genera el inadecuado manejo de control de calidad y por ende baja productividad y a la vez ello perjudica en alcanzar los objetivos y metas organizacionales, por tanto la distribuidora Lens debe realizar mejoras en diversos aspectos para tener un adecuado control de calidad de tal manera que su productividad mejore para así obtener la satisfacción de todos en conjunto.

1.2.Trabajos previos

1.2.1. Internacional

Rojas y Hernández (2017) en su estudio *propuesta para la implementación de técnicas de mejoramiento basadas en la filosofía Lean Manufacturing, para incrementar la productividad del proceso de fabricación de cocinas para Glp y gas natural en la empresa industrial de estufas continental S.A.* Cuyo objetivo consiste en elaborar una propuesta para la implementación de la técnica del Lean Manufacturing que garantice mejoras dentro del proceso de fabricación de gasodomeísticos y utensilios para cocina. Para ello se empleó un estudio descriptivo empleando la herramienta VSM, con un enfoque correlacional, con una muestra de 200 colaboradores, concluyó que la herramienta lean Manufacturing seleccionadas, permiten con su aplicación, dar soluciones aplicables a problemas de demoras en la producción y minimizar los niveles de inventarios.

Aportación: es por ello que al emplear el lean Manufacturing es que tanto el producto como el servicio van ir a la par logrando satisfacer al cliente, así mismo ello permite incrementar el valor del proceso productivo, logrando la mejora en cuanto al control de calidad de dicho bien o servicio.

Zuluaga (2016) en su investigación *aplicación de la metodología six sigma para solucionar problemas de calidad en una empresa metalera.* Cuyo objetivo es de sobrellevar elevados niveles de inventarios, reprocesos, inadecuada corresponsabilidad del personal y diversas situaciones que la hacen vulnerable ante la competencia, en la investigación se empleó el estudio de la observación con enfoque cuantitativo y correlacional, puesto que dentro de esta investigación encontraron varios problemas, concluyó que los niveles de costo de esta empresa era elevada, eso hacía que afecte el nivel de calidad y al cliente, empleando diversas metodologías la empresa logro mejorar sus servicio sin incurrir en inventarios elevados.

Aportación: por los resultados que se obtuvo se puede deducir que las variables tienen correlación, puesto que se logró encontrar problemas que afectaban a la empresa y a su vez se pudo emplear diversas metodologías que permitió que la empresa logre reducir sus costos elevados.

González (2014) en su investigación *calidad de atención percibida y calidad de vida relacionada con la salud en pacientes participantes de estudios clínicos de la ips idearg sas*. Cuyo investigación tiene por objetivo es describir si la subdimensiones de la calidad de atención percibida tiene relación con la calidad de vida relacionadas con la salud del paciente participantes en estudios clínicos en la institución prestadora de servicios de salud IDEARG SAS, en la investigación se empleó un estudio descriptivo correlacional en el software SPSS 21 se emplearan cuestionarios para verificar la relación de ambas variables, concluyó que estos factores sociodemográficos se constituyen en mediadores de esta relación y a través de ello se conoce la correlación entre la calidad de atención percibida y la calidad de vida en salud.

Aportación: el método empleado permite verificar la relación de ambas variables, puesto que la calidad de servicio y de vida tiene que ver con la productividad de cada colaborador.

Sanabria (2013) en su investigación *el mecanismo de aseguramiento de la calidad como dispositivo moderno en la escuela de hoy*. Cuyo objetivo es analizar los mecanismo de aseguramiento de la calidad como dispositivo pedagógico de vigilancia y control evolucionado de las instituciones propias de la modernidad, teniendo como metodología de investigación cualitativa, puesto que entrevistaron a personas seleccionadas, concluyó que los proyecto a investigar sobre los procesos, procedimientos, estrategias y dispositivos hacen que la escuela sea prestigiosa y a su vez certificada en procesos de aseguramiento de la calidad.

Aportación: la investigación tiene como finalidad asegurar el mecanismo de calidad, puesto que se empleó diversos dispositivos de control, por ello que en esta investigación se pretende lograr el aseguramiento de calidad y generar un nuevo enfoque en cuanto a la productividad.

Cohen y Tirado (2013) en su investigación *evaluar estrategias aplicadas en el área de control de calidad de un laboratorio farmacéutico, direccionadas a mejorar la calidad y productividad en los procesos del área*. Cuyo objetivo es realizar la evaluación de estrategias competitivas aplicadas en el área de control de calidad de un laboratorio farmacéutico, direccionadas a mejorar la calidad en los procesos del área. Así mismo, la investigación descriptiva, con un enfoque cualitativo y cuantitativo,

puesto que se requerirá recolectar información. Concluyó que las estrategias empleadas dentro del área de control de calidad en el laboratorio farmacéutico, están encaminadas a mejoras de calidad y productividad en los distintos procesos del área de control de calidad estos procesos tienen como fin dar respuesta a otras áreas.

Aportación: el método analítico que se empleó fue vital, ya que se pudo identificar los efectos en la productividad y el área de control de calidad, Además estas se encuentran en un mercado competitivo en cuanto a la exportación de productos genéricos, sin embargo, estos han ido consolidando en cuanto a costos bajos para lograr satisfacción al cliente, pero en este caso el control de calidad dentro de esa área tiene que ver con los periodos de entrega de la manufactura con la finalidad de mejorar la productividad.

1.2.2. Nacional

Meneses (2016) en su investigación *sistema de gestión de calidad y productividad en la planta principal de la empresa FILASUR S.A.* cuyo objetivo consiste en determinar la relación entre los sistemas de gestión de calidad y la productividad dentro de la empresa, para ello se empleó un estudio descriptivo, con diseño no experimental y corte transversal, se hizo un censo a 40 colaboradores, se concluyó con un 39% que existe relación con el sistema de gestión de calidad y la productividad en dicha empresa con un nivel de significancia del 0.01.

Aportación: es por ello que emplear los sistemas de gestión de calidad dentro de la empresa permiten la mejora e incremento de la productividad.

Gutiérrez y Chau (2016) en su investigación *plan estratégico de ingeniería y prefabricados de concretos S.A.C. 2016 al 2018*. Cuyo objetivo consistía en implantar las importantes líneas de acción en el corto y mediano plazo para alcanzar el aumento sostenido y la rentabilidad estimada por los accionistas, es por ello que se realizó el análisis tanto interno como externo, por ello se empleó el método de proporción en cadenas, la regresión lineal, con un enfoque descriptivo puesto que se realizó la entrevista a expertos, concluyó que ello permitió realizar el planeamiento estratégico, ya que el sector de construcción en el Perú ha incrementado en los últimos años, es por ello que la demanda de viviendas que existe es mucha, por ello después de la implementación de los planes propuestos se logró una buena productividad,

obteniendo la calidad, innovación , para que así se disminuya los costos tanto en la metería prima como en los costos del transporte, empleando mayor eficiencia.

Aportación: el método de la investigación, es vital para que dicha organización invierta tiempo, dinero. Pero con el objetivo de seguir creciendo, reduciendo costos, logrando ser una industria emprendedora.

Flores y Mas (2015) en su investigación *aplicación de la metodología PHVA para la mejora de la productividad en el área de producción de la empresa KAR &MA S.A.C.* Cuyo objetivo es emplear el procedimiento del PHVA para perfeccionar la productividad en el área de rendimiento. Empleando un método de investigación aplicativa con una población de 25 personas se empleó el muestreo no probalístico. Concluyó que se utilizaron diversos instrumentos de mejora continua para cuantificar los señaladores preliminares y luego contrastarlos, con la implementación de la mejora se logró incrementar la productividad y el aprovechamiento de los recursos utilizados.

Aportación: Esta metodología es de gran ayuda, puesto que permite a las empresas a emplear diversas herramientas las cuales les permita contar una mejora continua, además de ello se pueden ejecutar planes en áreas específicas que uno requiera, ya sea en el área de producción u otro, ya que la finalidad de esta metodología es lograr el control de la calidad, de tal forma que se pueda incrementar la productividad, aprovechando así la disminución de costos, optimizando la utilización de los recursos y por ende, lograr ser una empresa competitiva con un buen margen de ganancias.

Rosales (2014) en su investigación *la gestión de procesos de calidad y su relación en la productividad en la empresa granja avícola Kanés S.A.C.* cuyo objetivo fue establecer la relación entre la gestión de desarrollo de la calidad con respecto a la productividad en dicha corporativo, en la investigación se empleó una indagación descriptiva correlacional y cuantitativa en donde la población fueron todos los colaboradores el método fue la encuesta y el instrumento el cuestionario que consto con 16 ítems, se concluyó que existe relación adecuada de 0,888 entre la gestión de transformacion de calidad y la productividad.

Aportación: es por ello que, si mejora la gestión de los transformación de la calidad de forma continua y a su vez se cumple con los procesos de gestión, se obtendrá el incremento en la productividad empresarial.

Villaverde (2013) en su investigación *propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y envolturas plásticas*. Cuyo trabajo de investigación tiene como objeto proporcionar una metodología para la accionamiento de un sistema de gestión de la calidad fundado en los catorce principios del Dr. Deming en una corporativa de envases y envoltura plástica, el método de investigación que se utilizo es descriptivo con un enfoque correlacional, concluyo que estas herramientas que propone Deming son acciones que permite a toda empresa a orientarse hacia el control de calidad, calidad total gestión de calidad y sobre todo la mejora continua de la calidad, puesto que estos permitirá la satisfacción de las exigencia de los clientes, ya que el mercado es bastante competitivo, se debe tener en cuenta diversos aspectos de calidad para eliminar todo aquello que no genere valor, para que así se logre un incremento positivo en cuanto a la productividad.

Aportación: De acuerdo al estudio que se realizó, dentro de esta organización se empleó diversas metodologías como el PDCA, ya que atreves de ello se mostró la que sí existe mejora en cuanto a la efectividad.

1.3. Teoría relacionada al tema

1.3.1. Control de calidad.

1.3.1.1. Definición de control de calidad.

El control de calidad es un proceso el cual permite la estandarización, disponibilidad y fiabilidad de un producto servicio que ofrezcan diversas empresas, así mismo son herramientas que implican la inspección, control y garantiza la entrega del producto o servicio según Sánchez y Enríquez (2013) mencionan que son “métodos y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad la dinámica consiste en inspeccionar los productos, descubrir defectos y corregir los defectos encontrados” (p. 35).

Por ende, cabe resaltar que el control de calidad no solo es realiza papeleos, si no que consiste en realizar inversiones, se debe tener en cuenta diversos procesos como

el financiero, mantener la competitividad empresarial, eficiencia y seguridad en los procesos que se realice.

El control de calidad, son sistemas eficaces que permiten la integración de diversas áreas y actividades que realza cualquier organización, además este exige la participación de todos aquellos que forman parte de ella. Por ello el control de calidad.

[...] se basa en optar metodologías que faciliten a mejorar de manera cuántica y sistemática todo con respecto al comportamiento y obtención de resultados de los procesos elevando los indicadores de la eficiencia, eficacia y existencia Toda organización que dese ser competitiva debe optar por mecanismos que incrementen el desempeño de sus procesos. Centrándose en las actividades que realicen, la prestación del mismo y otras partes que convenga (Bonilla, Díaz, Kleebeg y Noriega, 2017, p.19).

Ramírez (2013) menciona que el control de calidad pone en énfasis todas aquellas actividades que se realiza en las empresas tanto dentro como fuera de ella, cuando existe relación en especial se centra en el servicio, costos, ventas, mantenimiento y etc.

Syed y Syed (2014) menciona que cada empresa debe de tener conocimiento sobre el control de calidad, también la función del control de calidad debe ser independiente de otras áreas y para ello debe existir personas dentro de la empresa que cuente experiencias adecuadas sobre el control de calidad

El control de calidad no solo comprende con la manufactura o servicio que brinde la compañía, si no que todos los que participen dentro de la empresa deben centrarse en elevar su desempeño, poniendo en énfasis la actividad que realiza como empresa, así mismo brindar valor agregado y logrando el contentamiento de los clientes y todos aquellos que forman parte en el desarrollo de todo el proceso productivo de la fabricación manufactura o servicio.

1.3.1.2. Modelos de control de calidad.

1.3.1.2.1. Modelo Seis Sigma.

El modelo Seis Sigma, es un enfoque que permite medir la mejor calidad, puesto que también se enfoca en conseguir la complacencia de los clientes, además este es un método que permite asegurar la calidad. Para Sánchez y Enríquez (2013),

menciona que “Es una filosofía de mejora de procesos es como un principio de negocio y de mejoramiento de calidad” (p. 76). Además, el método Seis Sigmas, va permitir que las empresas se beneficien ya sea en el área de producción, administración, reducción de pérdidas entre otras, con la finalidad de satisfacer la necesidad de los clientes y el crecimiento empresarial.

1.3.1.2.2. Modelo de gestión de calidad ISO.

El modelo de la gestión de calidad ISO, desde años atrás ha sido considerado un estándar el cual mide la gestión de calidad, puesto que este modelo permite que las organizaciones se centren en el liderazgo por ello el modelo

[...] se centra en la norma de índole internacional que determina los requisitos que deben cumplir las organizaciones ello se enlaza con grupos de normas, requisitos y estándares para fomentar un proceso especializado que facilite la coordinación de la calidad, procesos y productos centrados hacia la contentamiento del cliente y mejora continua, ello debe ser apropiado para toda la corporación que pretenda ser competitiva (Sánchez y Enríquez. p.71).

Este modelo, también es una herramienta empresarial que permite que las organizaciones, puedan entender que es lo que sus clientes necesitan, para así satisfacerlos, también deben tener en cuenta que la calidad de sus productos debe de ser desde la obtención de los recursos necesarios para la producción hasta que llegue al consumidor final.

1.3.1.3. Dimensiones de control de calidad.

1.3.1.3.1. Calidad total.

La calidad total, es una cultura que tiene como fin asegurar la calidad de los productos o servicios que brinda cualquier organización de una manera óptima según Sánchez y Enríquez (2013). Menciona que es “un método de gestión que busca lograr mejora en los resultados, garantizando la sobrevivencia a largo plazo a través de un planteamiento coherente con el incremento de la complacencia hacia al cliente y cumple la obligación de los grupos de interés” (p.36).

Cuatrecasas y Gonzáles (2017). Menciona que la calidad total se relaciona de forma objetiva con todos los departamentos de la empresa, también involucra a todos los que conforman la empresa y aplica también el sistema de planificación, diseño de producto y servicio, la calidad total otorga la merma de costos e incrementando beneficios.

Por ello cabe resaltar que la calidad total se enfoca, en diversas partes de una organización, puesto que se basa en eliminar los desperdicios incrementar la productividad y competitividad.

1.3.1.3.2. Mejora continua.

La mejora continua dentro de todas las empresas, tiene como finalidad mejorar lo que es su servicio, producto y el proceso que realiza, por ello este es una herramienta que se emplea para poder tomar acciones correctiva y preventiva sobre todo dar complacencia a los clientes y personas que forman parte de la corporacion según Sánchez y Enríquez (2013) menciona que “la finalidad de la mejora continua de la calidad debe lograr elevar la habilidad de la sociedad para satisfacer a sus clientes y ampliar esas satisfacciones a través de la mejora de sus desempeño” (p.54).

Aldavert, etal. (2016). Menciona que es una herramienta idónea para aportar mejoras en los procesos operativos, así como la mejorar los productos y servicios, se basa en revisar continuamente las operaciones, reduciendo costos que permitan la optimización.

Es por ello que la mejora continua permite que la empresa se evalúe y de esa manera conozca qué aspectos debe mejorar.

1.3.1.3.3. Aseguramiento de calidad.

Es un método de mayor intensidad en los productos desde que se inicie el proceso de fabricación hasta que lleve al consumidor final, así mismo se centra en cuanto a la definición de su desarrollo y actividades que facilitan la extracción del producto de acuerdo a las especificaciones. Según Sánchez y Enríquez (2013) indican que ello es un conjunto de acciones planeadas y sistemáticas que son vitales para poder inspirar la confianza correspondiente de que el producto lograra satisfacer los requisitos dados de acuerdo a la calidad.

Para carrasco (2013). Menciona que el aseguramiento de calidad son acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza requerida de que el producto o servicio lograra satisfacer los requisitos de calidad establecidos.

1.3.2. Productividad.

1.3.2.1. Definición de productividad.

La productividad dentro de las organizaciones se mide, ya sea por el vínculo entre la cantidad de recursos que se empleó, el tiempo y la cantidad de productos que se obtuvo por tanto la productividad

[...] es el vínculo entre los productos y el insumo, permitiendo que este indicador de eficiencia en el que la empresa emplea sus bienes para producir productos terminados en el marco de estudio es normal emplear la evaluación de la productividad en fines físicos, vinculándolos con piezas físicas de producto con piezas físicas de insumo. La forma más usual es que tenga conexión con la cantidad de productos con la medida de trabajo empleados de esta manera la productividad se define como el número de bienes o servicios producidos en unidades de insumo empleados (Medianero, 2016, p. 24).

Por ende, cabe resaltar que la productividad es el nexo que hay entre la cuantía de mercancía que se produce y los recursos empleados y otras variables de la productividad. Cruelles (2013) menciona que la productividad es un ratio el cual mide el nivel de rendimiento de los elementos que tiene que ver a momento de ejecutar el producto, cuanto mayor sea la productividad los costes de producción serán menor. Así mismo la productividad calcula el inventario que existe entre la cantidad de producción y los elementos e insumos empleados.

Además, la productividad no solo es un ratio, sino una manera eficiente de obtener recursos de una forma rentable según López (2013) menciona que “la productividad también se realiza a través de los colaboradores, su conocimiento y todo tipo de recurso que produzca y crea formas de satisfacer las necesidades humanas” (p. 11). Sin embargo, se debe tener en cuenta que la productividad tiene un costo y rentabilidad, ello depende de la forma en como la administren.

Whitney y Ochsman (2013) menciona que la productividad también tiene que ver con la relación entre los productos e insumos, puesto que cuando mayor sea la relación de ambas será favorable para la relación de producto a costo del insumo.

1.3.2.2. Dimensión de productividad.

1.3.2.2.1. Eficiencia.

La eficiencia es una herramienta que permite medir la productividad, puesto que ello depende de la calidad humana que posee cualquier organización, además la eficiencia garantiza la calidad del producto final Medianero (2016) menciona que “La eficiencia puede ser medida por el costo de los insumos que se requiera para obtener determinado producto o servicio, mientras más eficiente sea una empresa menor será el costo de los mismos requeridos crear cualquier producto” (p .201).

Cruelles (2013). Menciona que la eficiencia es el rango en el que se logra alcanzar los propósitos, también mide el grado de relación entre el insumo y producción, busca minimizar el costo, en fines numéricos es el raciocinio entre la producción alcanzada y la producción deseada.

Por ende, la eficiencia es la capacidad de poder realizar las cosas de forma adecuada, también es una destreza en la que las personas y la empresa trabajan en equipo para alcanzar el objetivo.

1.3.2.2.2. Innovación.

La innovación dentro de las empresas es poco común, puesto que ello es costos Medianero (2016) menciona que “La innovación puede ser algo nuevo o novedoso ello de acuerdo a la forma como una empresa opere sobre los productos que esta genera, además incluye mejoras en los tipos de producto el proceso de producción, el área administrativa, estructura empresarial y estrategias desarrolladas por una organización” (p. 202).

Villaseca (2014). Menciona que la innovación en las empresas son exigencias del ambiente competitivo, por ese proceso de innovación los productos y servicios están logrando obtener cambios importantes que benefician a las empresas.

Por ello que todas las organizaciones deben innovar no solo en el producto o servicio que brindan, si no que en diversos aspectos de la empresa.

1.3.2.2.3. Competitividad.

Se define a la competitividad como la destreza de la organización para posicionarse en mercados estables económicamente y brindar sus productos en el mercado a un precio en términos reales positivos a su vez que sea menos que de las empresas competidoras Medianero (2016) menciona que “[...]el incremento de la capacidad competitiva reposa en la disminución de costo unitario, lo cual, a su vez, es consecuencia del mejoramiento de la productividad y de la disminución de costo de factores utilizados” (p. 190).

Fonseca (2015). Menciona que la competitividad no es solo se proveedor de nuestras materias primas en bruto o en trabajo, también implica la competitividad del producto de la empresa, pero la competitividad está sujeta a diversos factores.

Toda empresa debe ser competitiva no solo en cuanto a los precios, si no en cuanto a la calidad, servicio que ofrezcas y otros aspectos que le haga diferente a sus competidores.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General.

¿Cuál es la relación entre el control de calidad y la productividad en la distribuidora LENS, Comas – 2018?

1.4.2. Problema específico.

Problema Específico 1:

¿Cuál es la relación entre calidad total y la productividad en la distribuidora LENS, Comas-2018?

Problema Especifico 2:

¿Cuál es la relación entre la mejora continua y la productividad en la distribuidora LENS, Comas-2018?

Problema Especifico 3:

¿Cuál es la relación entre el aseguramiento de calidad y la productividad en la distribuidora LENS, Comas-2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Conveniencia.

Es conveniente esta investigación por que se analiza la relación entre el control de calidad y productividad dentro de la distribuidora Lens; es decir, si es que se está logrando mejorar el control de calidad de los productos y mejorando la productividad. Esta investigación también se justifica desde cuatro puntos de vista.

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación es vital, puesto que este permitirá la capacidad de conocer la relación existente entre el control de calidad y la productividad en la distribuidora LENS, ya que este servirá de apoyo para diversas investigaciones que se pretenda realizar

Desde el puntista practico, esta investigación se realizó con el fin de lograr la mejora en cuanto a la productividad con ayuda del control de calidad y a su aplicación de diversas metodologías dentro de la distribuidora LENS.

Desde el punto social, hoy en día, diversas empresas cuentan con ciertas dificultades en cuanto a la calidad del producto, en cambio en las distribuidoras que fabrican sus propios productos y las distribuyen tiene que enfocarse en brindar a sus clientes un buen producto y servicio. Es por ello que el proyecto se realizó con el fin de poder hacer conocer a diversas empresas la importancia del control de calidad, puesto que al tener un adecuado control de calidad se obtendrá mejoras e incremento en la productividad

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación brindará información confiable, puesto que se empleará diversos instrumentos, los cual permitirá ver la validez y confiabilidad, de tal manera de poder aporta mejoras en el control de calidad y productividad dentro de diversas empresas.

Desde el punto de vista económico, esta investigación, aspira en ayudar en el incremento económico del país, por medio del aporte a pequeñas y grandes empresas que se dedican a distribuir a brindar salud visual, así mismo se pretende que otras

empresas conozca la importancia del control de calidad en la productividad para que así logren tener mayor rentabilidad.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre el control de calidad y la productividad en la distribuidora LENS, Comas-2018.

1.6.2. Objetivos específicos.

Objetivos específicos 1:

Demostrar la relación entre la calidad total y la productividad en la distribuidora LENS, Comas-2018.

Objetivos específicos 2:

Demostrar la relación entre la mejora continua y la productividad en la distribuidora LENS, Comas- 2018.

Objetivos específicos 3:

Demostrar la relación entre el aseguramiento de calidad y la productividad en la distribuidora LENS, Comas- 2018.

1.7. Hipótesis

1.7.1. Hipótesis General.

Existe relación entre el control de calidad y la productividad en la distribuidora LENS, Comas-2018.

1.7.2. Hipótesis específicas.

Hipótesis Específicas 1:

Existe relación entre la calidad total y la productividad en la distribuidora LENS, Comas- 2018.

Hipótesis Específicas 2:

Existe relación entre la mejora continua y la productividad en la distribuidora LENS, Comas-2018.

Hipótesis Específicas 3:

Existe relación entre el aseguramiento de calidad y la productividad en la distribuidora LENS, Comas-2018.

II. MÉTODOS

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Diseño.

Ya acoplado todos los puntos anteriores, es imprescindible desarrollar un diseño para dar forma a la investigación. Existen varios tipos de clasificaciones acerca del tipo de diseño, pero en la actualidad solo se manejan dos el tipo de diseño experimental y no experimental, sin embargo, el tipo de diseño de investigación que se empleará será el diseño de investigación No Experimental.

Son las investigaciones en el cual no existe la manipulación de las variables, ello significa que se observara la investigación en su contexto natural, para así examinarlas prudentemente obteniendo las respuestas a dudas generadas. (Dueñas, 2017, p. 51).

Este diseño permitirá al investigador observar los problemas, así mismo no podrá manipular las variables con el objeto de poder describir y medir los niveles de relación que existe entre las variables.

2.1.2. Tipo de investigación.

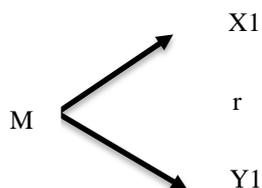
Para Dueñas (2017), indica que “[...] consiste en recopilar información de un tiempo único y determinado, puede estudiar varios grupos de personas, sociedades, eventos o fenómenos diversos pero ocurridos en un solo tiempo” (p. 51).

Esta investigación permitirá al investigador obtener resultados en un tiempo determinado.

Para Dueñas (2017), lo que se pretende es “[...] demanda medir el nivel de relación entre dos o más variables, categorías en un momento establecido” (p. 52).

El diseño transeccional, tienden a ser descriptivas, puesto que realiza la descripción de las variables a investigar o conceptos en un momento específico, ya que la investigación a realizar tiene que tener relación por ello tiene el diseño correlacional.

El grafico es:



En este caso M es la muestra donde se ejecuta la indagación y los subíndices X y Y, cada 1 nos indica los resultados obtenidos en cada una de las dos variables distintas y r hace referencia a la factible relación existente entre las variables estudiadas.

Donde:

M: representa a la muestra

X1: control de calidad

Y1: productividad

R: relación entre las variables

2.2. Variable, operacionalización

2.2.1. Variables de estudio.

Las variables que se trabajan en la investigación son las siguientes:

1: Control de calidad

2: productividad

2.2.2. Operacionalización de variable.

Matriz de operalización de variable control de calidad

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
El control de calidad	Métodos y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad la dinámica consiste en inspeccionar los productos, descubrir defectos y corregir los defectos encontrados (Sánchez y Enríquez, 2013, p. 35).	La variable control de calidad esta medida por el instrumento cuestionario, que consta de 18 ítems con escala de tipo Likert, elaborados en relación con las tres dimensiones (calidad total, mejora continua y aseguramiento de calidad), los mismos que fueron aplicados a los colaboradores de la Distribuidora Lens, Comas-2018.	Calidad total	Mejora de desempeño	1,2	ordinal
				liderazgo	3,4	
				satisfacción al cliente	5,6	
				Justo a tiempo	7,8,	
			Mejora continua (kaizen)	Cero defectos	9,10	
				Motivación al trabajador	11,12	
			Aseguramiento de calidad	conocimiento	13,14	
				Trabajo en equipo	15, 16	
				Reducir perdida	17, 18	

Matriz de operalización de variable productividad

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
productividad	[...] es el vínculo entre los productos y el insumo, permitiendo que este indicador de eficiencia en el que la empresa emplea sus bienes para producir productos terminados en el marco de estudio es normal emplear la evaluación de la productividad en fines físicos, vinculándolos con piezas físicas de producto con piezas físicas de insumo. La forma más usual es que tenga conexión con la cantidad de productos con la medida de trabajo empleados de este modo la productividad se define como el número de bienes o servicios producidos en unidades de insumo empleados (Medianero, 2016, p. 24).	La variable productividad esta medida por el instrumento cuestionario, que consta de 18 ítems con escala de tipo Likert, elaborados en relación con las tres dimensiones (competitividad, innovación y eficiencia), los mismos que fueron aplicados a los colaboradores de la Distribuidora Lens, Comas-2018.	competitividad	Rentabilidad	1,2	ordinal
				Disminución de costos	3,4	
				Valor agregado	5,6	
				Relación laboral	7,8	
			innovación	Condición de trabajo	9,10	
				Tecnología	11,12	
			Eficiencia	Mejora de procesos	13,14	
				Auditoria interna	15,16	
				Control de inventario	17,18	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

La población debe delimitarse claramente de acuerdo a los objetivos planteados y tomándose en cuenta las características de homogeneidad, lugar, tiempo y cantidad del fenómeno de estudio. [...] será finita cuando se tiene conocimiento del tamaño de la población y será infinita cuando no se conozca el tamaño de la población (Dueñas, 2017, p. 71)

Por ende la población, objetivo de la presente investigación será una población finita, puesto que se aplicará a un total de 60 colaboradores de la distribuidora Lens, por tanto, se aplicará un estadístico censal debido a que la población es menor a 100 según Otero (2014) menciona que el método estadístico censal es una de las operaciones estadísticas, sino sobre la población total, mientras que el período de realización depende de los objetivos para los que se requiere datos (p.16).

2.3.2. Composición de muestra.

2.3.2.1. Composición de la Muestra por Área de Trabajo.

Tabla N° 1

Muestra por área

	AREA DE TRABAJO	Frecuencia	Porcentaje válido
	ALMACEN	11	18,3
	PRODUCCION	13	21,7
	OPERACIONES	8	13,3
Válidos	LOGISTICA	9	15,0
	COMERCIAL	11	18,3
	CONTROL DE CALIDAD	8	13,3
	Total	60	100%

Los resultados observados en la tabla N°1, indica las áreas de trabajo de los sujetos de la muestra, siendo el mayor porcentaje que se observa en las áreas de trabajo son de “producción” (21,7%), “almacén” (18,3%) y “comercial” (18,3%).

2.3.2.2. Composición de la Muestra por Edad.

Tabla N° 2

Muestra por edad.

EDAD DEL COLABORADOR	Frecuencia	Porcentaje válido
23 - 30	29	48,4
Válidos 31 - 40	29	48,5
41 - 50	2	3,4
Total	60	100%

Los resultados contemplados en la tabla N°2, indican las edades de las personas de la muestra que fluctúan entre 23 y 50 años, siendo los de elevado porcentaje las edades de 29 a 30 años (48,4%) y 31 a 40 años (48,5%).

2.3.2.3. Composición de la Muestra por Género.

Tabla N°3

Muestra por género.

GÉNERO DE LOS COLABORADORES	Frecuencia	Porcentaje válido
MASCULINO	35	58,3
Válidos FEMENINO	25	41,7
Total	60	100%

Los resultados de la tabla N°3, muestran el número de hombres que es de 58,3% frente al 41,7% de las mujeres.

2.4. Técnica e instrumento de Recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas e instrumento.

2.4.1.1. Análisis Generalizado de la Prueba de Control de calidad.

Tabla 4

Análisis de confiabilidad de control de calidad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	RITC	Desviación estándar	N
Área calidad total	52,3167	,853	4,11844	60
Área mejora continua	51,3833	,672	3,41466	60
Área aseguramiento de calidad	51,8000	,766	3,93776	60

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,873	,873	3

Los resultados permiten visualizar la correlación magnitudes – test corregidas son mayores a 0,20, por ende, indica que las áreas son resistentes entre sí.

El análisis de confiabilidad efectuada por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,873 ello es significativo; por ello se concluyó, que el control de calidad presenta confiabilidad.

2.4.1.2. Análisis de la validez de constructo de la prueba Control de Calidad.

Tabla N° 5

Validez de constructo de la prueba control de calidad

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,675
Sig.	,000
Varianza total explicada	
N = 60	79,886%

Los resultados permiten visualizar que la medida de adecuación muestra de Kaiser – Meyer – Olkin, asciende al 0,675 por lo que es de considerarse adecuado: esto permite seguir con el análisis factorial, ya que, los coeficientes de correlación son suficientes.

2.4.1.3. Análisis generalizado de la prueba de productividad.

Tabla N°6

Análisis confiabilidad de la prueba de productividad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	RITC	Desviación estándar	N
Área competitividad	52,1833	,809	4,09202	60
Área innovación	50,7333	,594	3,31658	60
Área eficiencia	51,5167	,627	3,71575	60

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,816	,814	3

Los resultados de la correlación de dimensiones – test corregidas son mayores al 0,20, lo que nos indica que los ítems son consistentes entre sí.

El análisis de confiabilidad por consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach es de 0,816 lo que indica, que la productividad presenta confiabilidad.

2.4.1.4. Análisis de la validez de constructo de la prueba de productividad.

Tabla N° 7
Validez de la prueba de productividad

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	,607
Sig.	,000
Varianza total explicada	
N=60	73,171%

Los resultados de la dimensión de conformidad muestran de Kaiser – Meyer – Olkin, llego al 0,607 que es considerado como adecuado: ello nos señala que los coeficientes de correlación entre ítems, permite saber que es moderado que otorga proseguir con el análisis factorial.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos.

Tabla N° 8
Instrumento de recolección de datos

variable	técnica	instrumento
Control de calidad	Encuesta	Cuestionario elaborado por la autora
Productividad	Encuesta	Cuestionario elaborado por la autora

2.4.3. Validez y confiabilidad.

Validez de contenido: El instrumento fue sometido al proceso de validación por criterio de jueces, según Cea (2012) indica que es el nivel en el que una medición empírica que

refleja el dominio específico y significado en un contenido medio (p. 112). Ello con la intención de poder recoger datos sobre la redacción de los ítems.

Validez de constructo: Para la validez de constructo se empleó la correlación de los ítems según Cesa (2012) menciona que la medida empleada coincide teóricamente a partir de la hipótesis que se obtiene a través del marco teórico de la investigación (p. 112).

Confiabilidad: la confiabilidad del instrumento se efectuó con una población finita de 60 colaboradores de la distribuidora Lens, cuyas edades están alrededor de 23 y 50 años, asimismo la confiabilidad de la primera variable es de 0,873 y la segunda variable es de 0'816 que significa una confiabilidad elevada.

2.5. Método de análisis de datos

Para desarrollar el análisis de datos de manera descriptiva e inferencial, se empleó el programa estadístico SPSS statistics; con la finalidad de obtener de la herramienta, las figuras y tablas estadísticas necesarias. Considerando que la singularidad de la muestra y el nivel de las variables, se emplearon los siguientes estadísticos:

2.5.1. Coeficiente de correlación spearman.

Fernández, et al. (2014), refiere que se representa la medida de correlación o unión entre dos variables.

El coeficiente de Spearman, es interpretado de modo similar al coeficiente de correlación Pearson en un rango de -1 y +1 estas indican variaciones positivas o negativas, teniendo en cuenta que 0 cero, hace referencia al a no correlación ni dependencia.

2.5.2. Prueba descriptiva normal de Kolmogorov-Bartlett para la muestra.

La prueba de Kolmogorov-Bartlett y KMO, permite contrarrestar si las correlaciones parciales son diminutas, si resulta ser estadístico KMO quiere decir que el método es conveniente, de lo contrario resulta ser inadecuado, los valores estadísticos ascienden entre 0 – 1.

2.5.3. Desviación estándar

Ñaupas, et al. (2014), refiere que la desviación estándar es el termino medio de desviación de las tanteoss relacionados a la media, del mismo modo cuan superior sea la separación de los datos, en torno de la media, la desviación tendrá un incremento.

2.5.4. Media Aritmética

Para Mohammad (2014), la media aritmética representa la suma de valores observados divididas entre el número determinado de observaciones, esta también se puede obtener a partir de datos proporcionales.

2.6.Aspectos ético

Para esta investigación se consultó con el gerente de la distribuidora LENS quien accedió para poder realizar dicha investigación dentro de su empresa, manteniendo la confiabilidad de los datos que se proporcionara. Dentro del avance de la investigación se tendrá en cuenta el realizacion de los principios:

El principio de autonomía: establecer dentro del entorno de la investigación la importancia de los valores, criterios y preferencias, puesto que se brindará información a aquellos que participen del estudio.

Principio de no maleficiencia: ello implica a no perjudicar a otros anteponiendo el beneficio.

Principio de beneficiencia: se relata al producto obtenido de su colaboraion y los riesgos a los que se sobrepone en relación con el beneficio social de la investigación.

El principio de Justicia: requiere el derecho a un trato de seguridad hacia lo reservado y confidencial.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de resultados

3.1.1. Análisis descriptivo.

3.1.1.1. Análisis de bondad de ajuste de curva normal de control de calidad.

Tabla N° 9

Análisis de bondad de ajuste de curva normal de control de calidad

ÁREAS	CALIDAD TOTAL	MEJORA CONTINUA	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
N	60	60	60
Parámetros Media	25,43	26,37	25,95
normales ^{a,b} Desviación estándar	4,118	3,415	3,938

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los resultados obtenidos mediante la prueba Kolmogorov – Smirnov para la muestra se analiza en la tabla N° 9, nos indica que las estimaciones se optaron del estadísticos K – SZ lo cual no son disimilitud significativas de las estimaciones de la prueba control de calidad estudiado no presentan aproximaciones apropiadas a la distribución normal, por último es confiable emplear contrastes estadísticos no paramétricos en la presente investigación.

3.1.1.2. Análisis de bondad de ajuste de la curva normal de productividad.

Tabla N° 10

Análisis de bondad de ajuste de curva normal de productividad

ÁREAS	COMPETITIVIDAD	INNOVACION	EFICIENCIA
N	60	60	60
Parámetros Media	25,03	26,48	25,70
normales ^{a,b} Desviación estándar	4,092	3,317	3,716
Sig. asintótica (bilateral)	,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los resultados obtenidos mediante la prueba Kolmogorov – Smirnov para una muestra se analiza en la tabla N° 10, nos indica que las estimaciones se optaron del estadísticos K – SZ, lo cual no son desigualdad significativas de las estimaciones de la prueba productividad estudiado no presentan aproximaciones apropiadas a la distribución normal, por último es confiable emplear contrastes estadísticos no paramétricos en la presente investigación.

3.1.2. Análisis de correlacional.

3.1.2.1. Análisis de las correlaciones entre control de calidad y productividad.

Tabla N° 11

Análisis de correlación entre control de calidad y productividad

			COMPETITI VIDAD	INNOVA CION	EFICIENCI A	PRODUCTIVIDA D
Rho de Spearman	CALIDAD TOTAL	Coefficiente de correlación	,870**	,725**	,659**	,871**
	MEJORA CONTINUA	Coefficiente de correlación	,518**	,536**	,557**	,577**
	ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	Coefficiente de correlación	,606**	,776**	,447**	,653**
	CONTROL DE CALIDAD		,791**	,804**	,648**	,832**

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

El análisis de correlación entre las áreas de control de calidad y la productividad, permite apreciar que todas se correlacionan significativamente, notándose que las correlaciones que alcanzan mayor valoración son:

Control de calidad y productividad (r=0.832)

Calidad total con productividad (r=0.871)

Mejora continua con productividad ($r=0,577$)

Aseguramiento de calidad con productividad ($r=0,653$)

Las diferentes áreas de control de calidad tales como calidad total, mejora continua y aseguramiento de calidad se relacionan significativamente con la productividad.

Asimismo, los resultados expuestos en la tabla N° 9, nos indica que existe una correlación a nivel 0,01, el resultados confirmar que la hipótesis general y específicas han sido aceptadas.

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1. Hipótesis.

Existe relación entre el control de calidad y la productividad en la distribuidora Lens-comas, 2018.

H0: No existe relación entre el control de calidad y la productividad en la distribuidora Lens-comas, 2018

H1: Si existe relación entre el control de calidad y la productividad en la distribuidora Lens-comas, 2018.

Criterios, donde P es valor de significancia.

Si el P valor > 0.05 se acepta H0 y se rechaza la H1.

Si el P valor < 0.05 se rechaza H0 y se acepta la H1

Tabla N°12

		productividad
Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	,000
	N	60
Control de calidad	Coefficiente de correlación	,832**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	60

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

En la tabla N°12 se obtuvo un valor de significancia de 0,01, en efecto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, igualmente el coeficiente de correlación es de 0,832, donde se muestra la existencia de una correlación positiva.

3.2.1.1. Hipótesis específico.

Hipótesis específico 1

Existe relación entre la calidad total y la productividad en la distribuidora Lens-comas, 2018.

H0: No existe relación entre la calidad total y la productividad en la distribuidora Lens-comas, 2018

H1: Si existe relación entre la calidad total y la productividad en la distribuidora Lens-comas, 2018.

Tabla N° 13

			Calidad total	productividad
Rho de Spearman	Calidad total	Coefficiente de correlación	,633**	,871**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	60	60

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

En la presente, se alcanzó un valor de significancia de 0,000, que permite saber que es inferior a la significancia de la investigación, por otro lado, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, asimismo el coeficiente de correlación es de 0,871, donde denota que existe una correlación positiva.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la mejora continua y la productividad en la distribuidora Lens-comas, 2018.

H0: No existe relación entre la mejora continua y la productividad en la distribuidora Lens-comas, 2018.

H1: Si existe relación entre la mejora continua y la productividad en la distribuidora Lens-comas, 2018.

Tabla N° 14

		Mejora continua	productividad	
RHO de Spearman	Mejora continua	Coefficiente de correlación	1,000	,577**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60

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

Se observa en la siguiente tabla que se logró un valor de 0,000, donde indica que es mínimo a la significancia de la investigación, por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, asimismo el coeficiente de correlación es 0, 577, que denota la existe una correlación positiva.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre el aseguramiento de calidad y la productividad en la distribuidora Lens-comas, 2018.

H0: No existe relación entre el aseguramiento de calidad y la productividad en la distribuidora Lens-comas, 2018.

H1: Si existe relación entre el aseguramiento de calidad y la productividad en la distribuidora Lens-comas, 2018.

Tabla N° 15

		Aseguramiento de calidad	productividad	
RHO de Spearman	Aseguramiento de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60

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

En la presente, se alcanzó un valor de 0,000, que permite saber que es mínima a la significancia de la investigación, por eso, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, igualmente el coeficiente de correlación es de 0, 653, el cual expresa que existe correlación.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

Los resultados alcanzados en el estudio del control de calidad y la productividad en la distribuidora Lens, Comas, 2018, permitirá hacer una comparación con los antecedentes en la investigación para ello se tomará resultados más importantes.

Primeramente, se debe señalar que las pruebas empleadas muestran las técnicas para ser empleadas en el instrumento de evaluación en la presente tesis.

Los análisis estadísticos de la validez de constructo de las pruebas, permite apreciar que presenta el Kaiser-Mayer Olkin que puede calificarse como adecuado.

De acuerdo a las hipótesis específicas, obteniendo como resultados podemos indicar los siguiente:

Las distintas áreas del control de calidad se relacionan significativamente con la productividad, de acuerdo a las hipótesis planteadas y observado los resultados se acepta la hipótesis, puesto que, existe evidencia estadística para comprobar las correlaciones entre las áreas de control de calidad y la productividad.

Calidad total con productividad ($r = 0.871$)

Mejora continua con productividad ($r=0,577$)

Aseguramiento de calidad con productividad ($r=0,653$)

Entonces, de acuerdo a los resultados optados, podemos afirmar que las áreas de control de calidad y productividad, muestran las correlaciones significativas que son mayores a 0,50, ello quiere manifestar que cada vez sobrelleva la presencia del otro en el propio sentido.

La investigación es de enfoque cualitativo, busca la objetividad y es diseño no experimental, puesto que no se manipula toda la información recolectada sino se basa a la realidad lo que sucede dentro de la distribuidora Lens, por lo tanto, es un diseño descriptivo de tipo transversal correlacional. Según Rojas y Hernández (2017) en su investigación titulada *Propuesta para la implementación de técnicas de mejoramiento basadas en la filosofía Lean Manufacturing, para incrementar la productividad del proceso de fabricación de cocinas para Glp y gas natural en la empresa industrial de estufas continental S.A.* la metodología planteada para realizar su tesis de tipo de estudio

descriptivo correlacional, con un diseño cuantitativo, puesto que no se manipularon las dos variables. Siendo esta metodología semejante a la planteada por los autores.

De acuerdo a la hipótesis general teniendo en cuenta los resultados podemos decir lo siguiente:

Existe relación entre el control de calidad y la productividad en la distribuidora Lens, Comas-2018.

El análisis de la correlación en el control de calidad y la productividad permite estimar que es significativamente positiva (0,832). También se recalcar que los resultados logrados nos permiten enunciar que la hipótesis general de investigación, control de calidad y productividad en la distribuidora Lens ha sido aceptada, es decir, se ha contado que existe una relación.

Los resultados logrados en la presente investigación tienen relación con los resultados de la tesis de Menases (2016), titulada “*Sistemas de gestión de la calidad y la productividad en la planta principal de la empresa FILASUR S.A.*”, en su prueba de normalidad se utilizó la prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra de 40 colaboradores por lo que existe normalidad en la adjudicación de los datos de Rho de Spearman. De igual manera la investigación del autor donde la prueba de normalidad se manejó el estadístico no paramétrico con el coeficiente de Rho de Spearman, donde establece que existe relación en ambas variables de la investigación. También se empleó el estudio descriptivo no experimental.

Mediante resultados, se comprueba la existencia de una correlación entre la variable Control de calidad y la variable Productividad, en base al coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual fue de 0.832 con un valor de sig de 0.000, por ende se acepta la hipótesis alterna de que Existe relación entre Control de calidad y Productividad en la distribuidora Lens Comas, 2018, (tabla N°11).

Lo mismo podemos evidenciar en la tesis de Rosales que en el 2014 se desarrolló el estudio de tipo descriptivo correlacional, de la “*Gestión de procesos de la calidad y su relación en la productividad en la compañía Granja Avícola Kanés S.A.C.*” encontrando como resultado que existe una relación alta entre las variables entre la gestión de los procesos de calidad y la productividad. De acuerdo al Rho de Spearman el cual fue de 0,888. Concluyendo la relación significativamente alta.

V. CONCLUSIÓN

En base a los resultados de la investigación se concluye lo siguiente:

En relación al objetivo general se propuso determinar la relación entre control de calidad y Productividad en la distribuidora Lens Comas, 2018. Conforme a los resultados que se logró en la prueba de RHO de spearman y una significancia de 0,000 mínima a 0.05, se acepta la hipótesis alterna. Por ello se indica que, existe una correlación de 0.832 entre el control de calidad y la productividad presentado en la (tabla N°11).

En cuanto, el primer objetivo específico demostrar la relación entre calidad total y Productividad en la distribuidora Lens Comas, 2018. Se hizo la prueba de RHO de spearman con una significancia de 0,00 mínima a 0.05, se acepta la hipótesis alterna. Por ende, existe una correlación de 0.871 entre la calidad total y la productividad presentado en la (tabla N°11).

Respecto al segundo objetivo específico demostrar la relación entre la mejora continua y Productividad en la distribuidora Lens Comas, 2018. De acuerdo la prueba de RHO de spearman con una significancia de 0,000 mínima a 0.05, se acepta la hipótesis alterna. Por ello, se aprecia una correlación de 0.577 entre la mejora continua y la productividad presentado en la (tabla N°11).

Sin embargo, el tercer objetivo específico fue demostrar la relación entre el aseguramiento de calidad y Productividad en la distribuidora Lens Comas, 2018. En el que se hizo la prueba de RHO de spearman y con una significancia de 0,000 mínima a 0.05, se acepta la hipótesis alterna. Por ello se logra visualizar que, existe una correlación de 0.653 entre el aseguramiento de calidad y la productividad presentado en la (tabla N°11).

VI. RECOMENDACIÓN

En sustento con los resultados de la investigación, se recomienda lo siguiente:

Se muestra una relación fuerte confiable entre el control de calidad y la productividad en la distribuidora Lens, Comas-2018, por lo que se recomienda a la empresa a optimizar el manejo y control de cada uno de sus productos a su vez brindar capacitaciones a sus colaboradores para que tengan mayor conocimiento sobre el control de calidad, puesto que ello repercutirá en la productividad.

Se observa una relación confiable de la calidad total y la productividad en la distribuidora Lens, Comas-2018, por lo que se recomienda a la empresa a mejorar en cuanto a su calidad de atención a sus clientes trazar metas continuas para mejorar en cuanto al desempeño, liderazgo y satisfacción a sus clientes, puesto que al mejorar ello también repercutirá en el incremento de la productividad.

Se muestra con una relación moderada confiable entre la mejora continua y la productividad en la distribuidora Lens, Comas-2018, por lo que se recomienda a la empresa a mejorar en cuanto a la entrega de sus productos, emplear de manera correcta las materias primas y a su vez trabajar para crear un ambiente de trabajo agradable, puesto que si se logra mejorar ello también se podrá ver resultados favorables ya que se incrementará la productividad.

Se muestra una relación moderada confiable entre la mejora continua y la productividad en la distribuidora Lens, Comas-2018, por lo que se aconseja a la organización que brinden capacitaciones frecuentes para que los empleadores tengan mayor conocimiento sobre los modelos de calidad que se requiere en el producto y a su vez ello permitirá que se emplee de manera adecuada los recursos.

VII. REFERENCIAS

- Aldavert, J., Vidal, E., Antonio, J., y Aldavert, X. (2016). *Guía práctica 5S para la mejora continua*. United States.: Editorial Cims. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=1XoqDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=mejora+continua&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiDq_TIOZjfAhVuxFkKH RDjD20Q6AEIVjAI#v=onepage&q=mejora%20continua&f=false
- Bonilla, E., Díaz, B., Kleebeg, F., y Noriega, M. (2017). *Mejor continúa de los procesos herramientas y técnicas*. Perú.: Editorial fondo.
- Carrasco., S. (2013). *Proceso de gestión de calidad en hotelería y turismo*. Madrid, España.: Editorial Paraninfo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=vaFQAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=aseguramiento+de+calidad+y+control+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjKh7zg1ZjfAhWl2FkKHWSdLo4FBDoAQg4MAM#v=onepage&q=aseguramiento%20de%20calidad%20y%20control%20de%20calidad&f=false>
- Cea, A. (2012). *Fundamentos y aplicaciones en metodología cuantitativa*. Madrid, España.: Editorial Síntesis.
- Cohen, H, & Tirado, L. (2013). *Evaluar estrategias aplicadas en el área de control de calidad de un laboratorio farmacéutico, direccionadas a mejorar la calidad y productividad en los procesos del área*. (Tesis de Maestría). Universidad del Valle, Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/xmlui/handle/10893/10009>
- Cruelles, J. (2013). *Productividad e incentivos*. Barcelona.: Editorial Marcombo.
- Cuatrecasas, L., y González., J. (2017). *Gestión integral de la calidad*. Barcelona.: Editorial Profit. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+de+calidad+y+calidad+total&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjNrpy>

10JjfAhVLrIkKHYLhAPY4ChDoAQg4MAM#v=onepage&q=control%20de%20Ocalidad%20y%20calidad%20total&f=false

- Dueñas, A. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Ayacucho, Perú.: Imprenta multiservicios publicarf.
- Fernández, R., Hernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México.: Editorial Mc Graw Hill.
- Flores, E. & Mas, A. (2015). *Aplicación de la metodología PHVA para la mejora de la productividad en el área de producción de la empresa KAR &MA S.A.C.* (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Fonseca, R. (2015). *Competitividad la clave del éxito empresarial*. Bogotá.: Editorial Alfaomega.
- González, C. (2014). *Calidad de atención percibida y calidad de vida relacionada con la salud en pacientes participantes de estudios clínicos de la ips idearg sas.* (Tesis de Maestría). Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/10315>
- Gutiérrez, A. & Chau, J. (2016). *Plan estratégico de ingeniería y prefabricados de concretos S.A.C .* (Tesis de Maestría). Universidad del pacifico, Lima, Perú.
- López, D. (30 de Mayo de 2016). *Factores de calidad que afectan la productividad y competitividad de las micros, pequeñas y medianas empresas del sector industrial metalmecánico.* Scielo. (10). P. 14. Recuperado de <http://biblioteca.ucp.edu.co/OJS/index.php/entrecei/article/view/3030>
- López, J. (2013). *Productividad*. México D.F, México.: Editorial Trillas.
- Martínez, E. (10 de Junio de 2013). *El crecimiento de la economía en el Perú debido a la mejora en la productividad.* Georgetown University. (4). P. 10.

- Medianero, D. (2016). *Productividad total y método de medición*. Lima, Perú.: Editorial Macro.
- Menases, E. (2016). *Sistemas de gestión de la calidad y la productividad en la planta principal de la empresa FILASUR S.A.* (tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Mohammad, N. (2014). *Metodología de la investigación*. (2°. Ed). México.: Editorial Limusa.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. (4°. Ed). Bogotá.: Ediciones de la U.
- Otero, H. (2014). *Metodología de la investigación*. (5°. Ed). México D.F, México.: Editorial McGraw Hill.
- Ramírez, C. (2013). *Calidad total en las empresas turísticas*. México, México D.F.: Editorial Trillas.
- Rojas, J. & Hernández, H. (2017). *Propuesta para la implementación de técnicas de mejoramiento basadas en la filosofía Lean Manufacturing, para incrementar la productividad del proceso de fabricación de cocinas para Glp y gas natural en la empresa industrial de estufas continental S.A.* (Tesis de Grado). Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/6951>
- Rosales, J. (2014). *La gestión de procesos de calidad y su relación en la productividad en la empresa Granja Avícola Kanés S.A.C.* (tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Sanabria, A. (2013). *El mecanismo de aseguramiento de la calidad como dispositivo moderno en la escuela de hoy*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/12273/SanabriaMolinaAndresFelipe2013.pdf?sequence=1>

- Sánchez, J., y Enríquez, A. (2013). *Implementación de sistema de gestión de calidad*. Madrid, España.: Editorial Fundación Confemetal.
- Villaseca, D. (2014). *Innovación y marketing de servicios en la era digital*. Madrid.: Editorial Esic.
- Villaverde, J. (2013). *Propuesta de implementación de los 14 principios del Dr. Deming en una empresa de envases y envolturas plásticas*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Whitney, P., y Ochsman, R. (2013). *Psychology and productivity*. United States: Editorial Springer. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=-BKkBwAAQBAJ&pg=PA84&dq=productivity&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjh1seNyfreAhUurlkKHVXBBEc4jAEQ6AEIPzAD#v=onepage&q=productivity&f=false>
- Zuluaga, P. (2016). *Aplicación de la metodología six sigma para solucionar problemas de calidad en una empresa metalera*. (Tesis de Maestría). Universidad de Medellín, Medellín, Colombia. Recuperado de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2265/T_ML_1.pdf?sequence=1

VIII. ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de Operacionalización de variables

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
El control de calidad	Métodos y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad la dinámica consiste en inspeccionar los productos, descubrir defectos y corregir los defectos encontrados (Sánchez y Enríquez, 2013, p. 35).	La variable control de calidad esta medida por el instrumento cuestionario, que consta de 18 ítems con escala de tipo Likert, elaborados en relación con las tres dimensiones (calidad total, mejora continua y aseguramiento de calidad), los mismos que fueron aplicados a los colaboradores de la Distribuidora Lens, Comas-2018.	Calidad total	Mejora de desempeño	1,2	ordinal
				liderazgo	3,4	
				satisfacción al cliente	5,6	
			Mejora continua (kaizen)	Justo a tiempo	7,8,	
				Cero defectos	9,10	
			Aseguramiento de calidad	Motivación al trabajador	11,12	
				conocimiento	13,14	
				Trabajo en equipo	15, 16	
	Reducir perdida	17, 18				

Variable dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
productividad	[...] es el vínculo entre los productos y el insumo, permitiendo que este indicador de eficiencia en el que la empresa emplea sus bienes para producir productos terminados en el marco de estudio es normal emplear la evaluación de la productividad en cuanto a lo físicos, vinculándolos con unidades físicas de producto con unidades físicas de insumo. La forma más usual es que tenga conexión con la cantidad de productos con la cantidad de trabajo empleados de este modo la productividad se define como el número de bienes o servicios producidos en unidades de insumo empleados (Medianero, 2016, p. 24).	La variable productividad esta medida por el instrumento cuestionario, que consta de 18 ítems con escala de tipo Likert, elaborados en relación con las tres dimensiones (competitividad, innovación y eficiencia), los mismos que fueron aplicados a los colaboradores de la Distribuidora Lens, Comas-2018.	competitividad	Rentabilidad	1,2	ordinal
				Disminución de costos	3,4	
				Valor agregado	5,6	
				Relación laboral	7,8	
			innovación	Condición de trabajo	9,10	
				Tecnología	11,12	
			Eficiencia	Mejora de procesos	13,14	
				Auditoria interna	15,16	
	Control de inventario	17,18				

ANEXO 2

Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
¿Cuál es la relación entre el control de calidad y la productividad en la distribuidora LENS Comas – 2018?	¿Determinar la relación entre el control de calidad y la productividad en la distribuidora LENS Comas – 2018?	Existe relación entre el control de calidad y la productividad en la distribuidora LENS Comas – 2018.	CONTROL DE CALIDAD	Calidad total	Mejora de desempeño	1,2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nuca 2. Casi nuca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
					liderazgo	3,4	
					satisfacción al cliente	5,6	
Mejora continua	Justo a tiempo	7,8					
	Cero defectos	9,10					
	Motivación al trabajador	11,12					
¿Cuál es la relación entre calidad total y la productividad en la distribuidora LENS Comas – 2018?	¿Demostrar la relación entre la calidad total y la productividad en la distribuidora LENS Comas – 2018?	Existe relación entre la calidad total y la productividad en la distribuidora LENS Comas – 2018.	CONTROL DE CALIDAD	Aseguramiento de calidad	conocimiento	13,14	
					Trabajo en equipo	15,16	
					Reducir perdidas	17,18	
¿Cuál es la relación entre la mejora continua		Existe relación entre la mejora continua y la					

			Variable dependiente	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de valorización
y la productividad en la distribuidora LENS Comas – 2018?	¿Demostrar la relación entre la mejora continua y la productividad en la distribuidora LENS Comas – 2018?	productividad en la distribuidora LENS Comas – 2018.	PRODUCTIVIDAD	Competitividad	rentabilidad	1,2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. siempre
					Disminución de costos	3,4	
					Valor agregado	5,6	
¿Cuál es la relación entre el aseguramiento de calidad y la productividad en la distribuidora LENS Comas – 2018?	¿Demostrar la relación entre el aseguramiento de calidad y la productividad en la distribuidora LENS Comas – 2018?	Existe relación entre el aseguramiento de calidad y la productividad en la distribuidora LENS Comas – 2018.		Innovación	Relación laboral	7,8	
					Condición de trabajo	9,10	
					Tecnología	11,12	
					Mejora de procesos	13,14	
				Eficiencia	Auditoria interna	15,16	
					Control de inventario	17,18	

ANEXO 3

Matriz de operacionalización de control de calidad

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de valorización
Calidad Total	Mejora de desempeño	1 ¿Usted alcanza las metas dentro de la empresa en el tiempo indicado?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		2 ¿La actitud que tienes te permite desempeñarte mejor en tu trabajo?	
	Liderazgo	3 ¿Tu jefe delega de forma eficiente las funciones del puesto de trabajo?	
		4 ¿Considera Ud. que el gerente soluciona inconvenientes de manera efectiva?	
	Satisfacción al cliente	5 ¿Cree usted que los productos que brinda responden a las necesidades del cliente?	
		6 ¿Los colaboradores brindan una buena atención a los clientes?	
Mejora Continua	Justo a tiempo	7 ¿Consideras que la retroalimentación permite mejorar los productos?	
		8 ¿La empresa realiza la entrega de los productos a tiempo?	
Aseguramiento de calidad	Cero defectos	9 ¿Los productos se brindan de forma eficiente?	
		10 ¿Las acciones correctivas permiten mejorar la calidad de los productos?	
	Motivación al trabajador	11 ¿Consideras que en tu centro laboral hay un entorno laboral saludable?	
		12 ¿Usted cree que se le brinda el incentivo económico suficiente en su trabajo para que logre ser más competitivo?	
Conocimiento	13 ¿Considera usted que los trabajadores realizan sus tareas de la mejor manera?		
	14 ¿Usted considera que los colaboradores deben tener conocimiento sobre los estándares de calidad?		
Aseguramiento de calidad	Trabajo en equipo	15 ¿Considera que entre sus compañeros de trabajo debe haber una buena comunicación?	
		16 ¿La asignación de tareas equitativas permite un trabajo en armonía?	
Aseguramiento de calidad	Reducir perdidas	17 ¿Considera usted que el uso adecuado de recursos permite reducir perdidas?	
		18 ¿Considera que se debe emplear todos los recursos de forma eficiente?	

ANEXO 4

Matriz de operacionalización de productividad

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de valorización
Competitividad	Rentabilidad	1 ¿Los productos que brinda la distribuidora genera rentabilidad? 2 ¿Considera usted, que para ser más competitivo se debe estar mejorando los productos?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Disminución de costos	3 ¿Optimizar el proceso de producción ayuda a disminuir los costos? 4 ¿Considera que la capacitación del personal mejora la distribución del producto?	
	Valor agregado	5 ¿Los productos que brinda tienen un valor agregado que les hace diferente a la competencia? 6 ¿Considera usted que el producto que se brinda es económicamente viable?	
	Relación laboral	7 ¿Consideras que la buena relación con tus compañeros de trabajo permite mejorar la innovación? 8 ¿Considera que la relación colectiva permite mejorar el proceso productivo?	
Innovación	Condición de trabajo	9 ¿Consideras que en tu centro laboral existe las condiciones para una cultura de innovación? 10 ¿Dentro de su centro laboral se utiliza los implementos de seguridad?	
	Tecnología	11 ¿La tecnología que se emplea en el proceso productivo es adecuada para la mejora del producto? 12 ¿La tecnología que hay en tu centro laboral permite la optimización de los procesos?	
Eficiencia	Mejora de procesos	13 ¿Considera usted eficiente el manejo de los recursos por parte de sus compañeros? 14 ¿Usted cree que la optimización de proceso mejora la productividad?	
	Auditoria interna	15 ¿Usted cree que la auditoria interna en tu centro laboral permite mejorar la productividad? 16 ¿Usted cree que la información que recibe es importante para mejorar los productos?	
	Control de inventario	17 ¿Usted cree que mantener un control de inventario de los productos permite ser más eficientes? 18 ¿Usted cree que el control de inventario permite la administración correcta de los productos?	

cuestionario de la variable control de calidad

CUESTIONARIO

INVOCACIÓN – OBJETIVO: Estimado colaborador, le agradeceré tenga la gentileza de responder este sencillo y breve cuestionario, consignando un (X) en el casillero de su preferencia, empleando la escala de valoración indicada para cada pregunta.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

GENERALIDADES – INFORMANTES: COLABORADORES

1.1 Área de trabajo:

1.2 Edad:

1.3 Género: Masculino Femenino

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
CALIDAD TOTAL						
1	¿Usted alcanza las metas dentro de la empresa en el tiempo indicado?					
2	¿La actitud que tienes te permite desempeñarte mejor en tu trabajo?					
3	¿Tu jefe delega de forma eficiente las funciones del puesto de trabajo?					
4	¿Considera usted que el gerente soluciona inconvenientes de manera efectiva?					
5	¿Cree usted que los productos que brinda responden a las necesidades del cliente?					
6	¿Los colaboradores brindan una buena atención a los clientes?					
MEJORA CONTINUA						
7	¿Consideras que la retroalimentación permite mejorar los productos?					
8	¿La empresa realiza la entrega de los productos a tiempo?					
9	¿Los productos se brindan de forma eficiente?					
10	¿Las acciones correctivas permiten mejorar la calidad de los productos?					
11	¿Consideras que en tu centro laboral hay un entorno laboral saludable?					
12	¿Usted cree que se le brinda el incentivo económico suficiente en su trabajo para que logre ser más competitivo?					
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD						
13	¿Considera usted que los trabajadores realizan sus tareas de la mejor manera?					

14	¿Usted considera que los colaboradores deben tener conocimiento sobre los estándares de calidad?					
15	¿Considera que entre sus compañeros de trabajo debe haber una buena comunicación?					
16	¿La asignación de tareas equitativas permite un trabajo en armonía?					
17	¿Considera usted que el uso adecuado de recursos permite reducir pérdidas?					
18	¿Considera que se debe emplear todo los recursos de forma eficiente?					

ANEXO 6

Cuestionario de la variable productividad

CUESTIONARIO

INVOCACIÓN – OBJETIVO: Estimado colaborador, le agradeceré tenga la gentileza de responder este sencillo y breve cuestionario, consignando un (X) en el casillero de su preferencia, empleando la escala de valoración indicada para cada pregunta.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

GENERALIDADES – INFORMANTES: COLABORADORES

8.1. Área de trabajo:

8.2. Edad:

8.3. Género: Masculino Femenino

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
COMPETITIVIDAD						
1	¿Los productos que brinda la distribuidora generan rentabilidad?					
2	¿Considera usted, que para ser más competitivo se debe estar mejorando los productos?					
3	¿Optimizar el proceso de producción ayuda a disminuir los costos?					
4	¿Considera que la capacitación del personal mejora la distribución del producto?					
5	¿Los productos que brinda tienen un valor agregado que les hace diferente a la competencia?					
6	¿Considera usted que el producto que se brinda es económicamente viable?					
INNOVACION						
7	¿Consideras que la buena relación con tus compañeros de trabajo permite mejorar la innovación?					
8	¿Considera que la relación colectiva permite mejorar el proceso productivo?					
9	¿Consideras que en tu centro laboral existen las condiciones para una cultura de innovación?					
10	¿Dentro de su centro laboral se innova para mejorar el proceso productivo?					
11	¿La tecnología que se emplea en el proceso productivo es adecuada para la mejora del producto?					
12	¿La tecnología que hay en tu centro laboral permite la optimización de los procesos?					
EFICIENCIA						
13	¿Considera usted eficiente el manejo de los recursos por parte de sus compañeros?					
14	¿Usted cree que la optimización de proceso mejora la productividad?					

15	¿Usted cree que la auditoria interna en tu centro laboral permite mejorar la productividad?					
16	¿Usted cree que la información que recibe es importante para mejorar los productos?					
17	¿Usted cree que mantener un control de inventario de los productos permite ser más eficientes?					
18	¿Usted cree que el control de inventario permite la administración correcta de los productos?					

ANEXO 7

Validaciones por juicio de expertos de la variable control de calidad



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. OSCAR LA CRUZ ARANGO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: SILVENS BULEJE YOSE YASMIN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate, 11 de Octubre del 2018

Oscar La Cruz

 Firma de experto informante
 DNI 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. Brieno Doria, Gonzalo Alonso
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - Universidad Cesar Vallejo
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta / Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Jose Yasmín Silveira Buleje

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENT	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			
08	X			
09	X			
10	X			
11	X			

12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, 11 de Octubre del 2018

Goelo

Bridy

Firma de experto informante
DNI 43601749

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr.Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARDO F.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV-Ate.
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: SILVERA BULEJE, YOSE YASMIN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						83%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENT	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguno

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, *12* de Octubre del 2018

83%

[Firma manuscrita]

Firma de experto informante
DNI *06614765*

ANEXO 8

Validaciones por juicio de expertos de la variable productividad



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. LACRUZ ARANGO OSOR
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
 I.5. Autor del instrumento: SILVERO BULEJE YOSE YASMIN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica .				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

Ate, 11 de Octubre del 2018

Asca la Cruz
 Firma de experto informante
 DNI 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Brieno Dora, Gonzalo Alonso
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC = Universidad Cesar Vallejo
 I.3. Especialidad del experto: Administración
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario / Encuesta
 I.5. Autor del instrumento: Yare Yasmín Sivera Bulje

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica .					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02	X			
03	X			
04	X			
05	X			
06	X			
07	X			

12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Ate, 11 de Octubre del 2018



Firma de experto informante
DNI 43601749

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. CERVANTES RAMÓN, EDGARDO F.
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV- Ate
 1.3. Especialidad del experto: Investigación
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Questionario
 1.5. Autor del instrumento: SILVERA BULLJE, YOSE YASMIN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica .					85%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						83%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguno

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

Ate, *12* de Octubre del 2018

83%

[Handwritten Signature]

 Firma de experto informante
 DNI *06614765*

ANEXO 9

Matriz de datos de la variable control de calidad

PRE1	PRE2	PRE3	PRE4	PRE5	PRE6	PRE7	PRE8	PRE9	PRE10	PRE11	PRE12	PRE13	PRE14	PRE15	PRE16	PRE17	PRE18
5	5	4	5	1	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5
4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	2	5	2	4	2	4	4	4	2	5	2	2	5	5	2
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5
2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4
1	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5

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

ANEXO 10

Matriz de datos de la variable productividad

PRE1	PRE2	PRE3	PRE4	PRE5	PRE6	PRE7	PRE8	PRE9	PRE10	PRE11	PRE12	PRE13	PRE14	PRE15	PRE16	PRE17	PRE18
5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5
4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	2	5	5	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
2	4	2	4	4	2	4	2	5	2	2	2	2	5	2	4	4	5
5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
2	4	2	5	2	5	5	4	4	4	4	5	2	5	2	5	2	5
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
2	2	4	2	4	2	4	2	5	2	2	2	2	4	4	4	4	2
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	5	1	5	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
4	2	4	2	4	2	4	2	2	5	2	2	4	4	4	4	4	2
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5

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

ANEXO 11

Resultados de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1147878844&ts=&student_user=1&u=1066858310&lang=es

Yose Yasmin Silveira Buleje | Control de calidad y productividad

Resumen de coincidencias

30 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9 %
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	bibliotecadigital.univall... Fuente de Internet	1 %
5	repository.urosario.edu... Fuente de Internet	1 %
6	repository.udistrital.ed... Fuente de Internet	1 %
7	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
"Control de Calidad y Productividad en la Distribuidora Loma Verde - 2018"
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
AUTORA:
Silvia Dulce Yose Yasmin
ASesor:
Mg. Alvaro Lopez Alcala
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTION DE ORGANIZACIONES
LIMA-PERU
2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN
CAMPUS LIMA - CAMPUS ISTE

04:01 p.m.
26/07/2019

Tabla N° 1

Análisis de ítems y confiabilidad del área de calidad total.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
¿Usted alcanza las metas dentro de la empresa en el tiempo indicado?	21,57	,533	1,189	60
¿La actitud que tienes te permite desempeñarte mejor en tu trabajo?	21,13	,824	,877	
¿Tu jefe delega de forma eficiente las funciones del puesto de trabajo?	21,10	,347	,758	
¿Considera usted que el gerente soluciona inconvenientes de manera efectiva?	21,13	,817	,877	
¿Cree usted que los productos que brinda responden a las necesidades del cliente?	21,27	,325	1,022	
¿Los colaboradores brindan una buena atención a los clientes?	21,13	,817	,877	

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,822	,832	6

Tabla N° 2

Análisis de ítems y confiabilidad del área de mejora continua.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
¿Consideras que la retroalimentación permite mejorar los productos?	21,93	,764	,698	60
¿La empresa realiza la entrega de los productos a tiempo?	22,00	,398	,823	
¿Los productos se brindan de forma eficiente?	21,98	,730	,761	
¿Las acciones correctivas permiten mejorar la calidad de los productos?	21,95	,731	,696	
¿Consideras que en tu centro laboral hay un entorno laboral saludable?	21,93	,774	,698	
¿Usted cree que se le brinda el incentivo económico suficiente en su trabajo para que logre ser más competitivo?	22,03	,429	,877	

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,842	,854	6

Tabla N° 3

Análisis de ítems y confiabilidad del área de aseguramiento de calidad.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
¿Considera usted que los trabajadores realizan sus tareas de la mejor manera?	21,55	,839	,764	60
¿Usted considera que los colaboradores deben tener conocimiento sobre los estándares de calidad?	21,65	,768	,869	
¿Considera que entre sus compañeros de trabajo debe haber una buena comunicación?	21,60	,843	,820	
¿La asignación de tareas equitativas permite un trabajo en armonía?	21,58	,755	,823	
¿Considera usted que el uso adecuado de recursos permite reducir pérdidas?	21,73	,154	,976	
¿Considera que se debe emplear todo los recursos de forma eficiente?	21,63	,808	,813	

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,867	,880	6

Tabla N° 4

Análisis de ítems y confiabilidad del área de competitividad.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
¿Los productos que brinda la distribuidora generan rentabilidad?	21,03	,724	1,105	60
¿Considera usted, que para ser más competitivo se debe estar mejorando los productos?	20,75	,450	,804	
¿Optimizar el proceso de producción ayuda a disminuir los costos?	21,00	,648	1,073	
¿Considera que la capacitación del personal mejora la distribución del producto?	20,70	,454	,816	
¿Los productos que brinda tienen un valor agregado que les hace diferente a la competencia?	21,02	,586	1,017	
¿Considera usted que el producto que se brinda es económicamente viable?	20,67	,525	,882	

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,806	,805	6

Tabla N° 5

Análisis de ítems y confiabilidad del área de innovación.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
¿Consideras que la buena relación con tus compañeros de trabajo permite mejorar la innovación?	22,05	,051	,698	60
¿Considera que la relación colectiva permite mejorar el proceso productivo?	22,13	,736	,755	
¿Consideras que en tu centro laboral existen las condiciones para una cultura de innovación?	21,98	,531	,701	
¿Dentro de su centro laboral se innova para mejorar el proceso productivo?	22,03	,596	,699	
¿La tecnología que se emplea en el proceso productivo es adecuada para la mejora del producto?	22,10	,877	,825	
¿La tecnología que hay en tu centro laboral permite la optimización de los procesos?	22,12	,767	,882	

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,818	,808	6

Tabla N° 6

Análisis de ítems y confiabilidad del área de eficiencia.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Desviación estándar	N
¿Considera usted eficiente el manejo de los recursos por parte de sus compañeros?	21,60	,798	,951	60
¿Usted cree que la optimización de proceso mejora la productividad?	21,30	,546	,741	
¿Usted cree que la auditoria interna en tu centro laboral permite mejorar la productividad?	21,52	,698	,965	
¿Usted cree que la información que recibe es importante para mejorar los productos?	21,32	,648	,804	
¿Usted cree que mantener un control de inventario de los productos permite ser más eficientes?	21,50	,626	,860	
¿Usted cree que el control de inventario permite la administración correcta de los productos?	21,27	,170	,831	

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,812	,808
		6



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Alfredo Alonso López, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Ate, revisor(a) de la tesis titulada

"CONTROL DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA DISTRIBUIDORA LENS, COMAS-2018". De la estudiante Yose Yasmin Silvera Buleje, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Ate, 26 de Julio del 2019.

Firma

MG. ALONSO LÓPEZ, ALFREDO

DNI: 09460324

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Control de Calidad y Productividad en la Distribuidora Lemos, Corusco 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
Silvera Buleje, Yose Yasmin

ASISOR:
Mg. Alonso Lopez, Alfredo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ
2018



Navigation icons: Home, Chat, 30 (highlighted), Download, Info.

Resumen de coincidencias		
30 %		
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9 %
3	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	bibliotecadigital.univall... Fuente de Internet	1 %
5	repository.urosario.edu... Fuente de Internet	1 %
6	repository.udistrital.ed... Fuente de Internet	1 %
7	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	1 %



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) Yose Yasmun Silvera Buleje
cuyo título es: "Control de calidad y productividad
en la distribuidora Lens, Comas - 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número)
Dieciséis (letras).

Lima, Ate 13 de Dic del 2018


.....
Mg. Edgard Cevantes Ramon
PRESIDENTE


.....
Mg. Jorge Vargas Merino
SECRETARIO


.....
Mg. Alonso Lopez Alfaro
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : 108-PP-PP-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-09-2018
		Página : 1 de 1

Yo Yose Yasmin Silvera Buleje, identificada con DNI N° 70868456,

egresado de la Escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "CONTROL DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA DISTRIBUIDORA LENS, COMAS-2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 70868456

FECHA: 13 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicedirección de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

LA ESCUELA DE PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Yose Yasmin Silvera Buleje

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“CONTROL DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA DISTRIBUIDORA LENS, COMAS-2018”

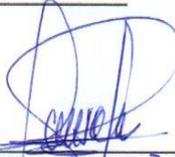
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de DICIEMBRE de 2018

NOTA O MENCIÓN: 16




ALFREDO ALONSO LÓPEZ
NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN