



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de calidad y la productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del
Sur, Chacarilla

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Chavesta Silva, Llul Jonathan (ORCID: 0000-0002-3905-9427)

ASESOR:

Mgtr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (ORCID: 0000-0002-1353-1463)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta tesis se lo dedico a mis Padres Rosa y Dander con mucho amor porque son una fuente de inspiración y son el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, por su incondicional apoyo a través del tiempo, son los principales promotores de mis sueños, gracias por su confianza, en creer en mí y por sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos y es para ellos.

Agradecimiento

A Dios,
por haberme otorgado una familia maravillosa,
por ser un ejemplo de superación, humildad y
sacrificio; y por haberme permitido llegar hasta
este punto con mucha salud para lograr mis
objetivos, además de su infinita bondad que me
permite avanzar.

Y al asesor Ricardo Edmundo Ruiz
Villavicencio por su experiencia y por el apoyo
en la realización de este proyecto de
investigación.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Llu Jonathan Chavesta Silva con DNI N° 72177641, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 12 de Diciembre del 2019



Chavesta Silva Llu Jonathan

Índice

| | |
|--|------|
| Carátula | i |
| Acta de aprobación de tesis | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Página del jurado | v |
| Acta de aprobación de originalidad de tesis | vi |
| Declaratoria de autenticidad | vii |
| Índice | viii |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MÉTODO | 25 |
| 2.1. Diseño de Investigación | 26 |
| 2.2. Variables, Operacionalización | 27 |
| 2.3. Población y Muestra | 32 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 33 |
| 2.5. Procedimiento | 35 |
| 2.6. Métodos de análisis de datos | 35 |
| 2.7. Aspectos éticos | 36 |
| III. RESULTADOS | 37 |
| IV. DISCUSIÓN | 55 |
| V. CONCLUSIONES | 61 |
| VI. RECOMENDACIONES | 64 |
| REFERENCIAS | 66 |
| ANEXOS | 75 |

Índice de figuras

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 <i>Matriz de Operacionalización de la variable Gestión de calidad</i> | 30 |
| Tabla 2 <i>Matriz de Operacionalización de la variable Productividad</i> | 31 |
| Tabla 3 <i>Fiabilidad de la variable Gestión de calidad</i> | 38 |
| Tabla 4 <i>Alpha de Cronbach de la variable Gestión de calidad</i> | 38 |
| Tabla 5 <i>Fiabilidad de la variable Productividad</i> | 39 |
| Tabla 6 <i>Alpha de Cronbach de la variable Productividad</i> | 39 |
| Tabla 7 <i>Figura de frecuencias de la variable Gestión de calidad</i> | 40 |
| Tabla 8 <i>Figura de frecuencias de la dimensión enfoque al cliente</i> | 41 |
| Tabla 9 <i>Figura de frecuencias de la dimensión enfoque de sistema</i> | 42 |
| Tabla 10 <i>Figura de frecuencias de la responsabilidad de la dirección</i> | 43 |
| Tabla 11 <i>Figura de frecuencias de la variable Productividad</i> | 44 |
| Tabla 12 <i>Figura de frecuencias de la dimensión barrera de la productividad</i> | 45 |
| Tabla 13 <i>Figura de frecuencias de la dimensión factores para medir la productividad</i> | 46 |
| Tabla 14 <i>Figura de frecuencias de la dimensión tecnología</i> | 47 |
| Tabla 15 <i>Figura de prueba de normalidad de la variable Gestión de calidad</i> | 48 |
| Tabla 16 <i>Figura de prueba de normalidad de la variable Productividad</i> | 49 |
| Tabla 17 <i>Niveles de Correlación Bilateral</i> | 50 |
| Tabla 18 <i>Prueba de Hipótesis General</i> | 50 |
| Tabla 19 <i>Prueba de Hipótesis específica 1</i> | 51 |
| Tabla 20 <i>Prueba de Hipótesis específica</i> | 52 |
| Tabla 21 <i>Prueba de Hipótesis específica 3</i> | 53 |
| Tabla 22 <i>Matriz de resultado</i> | 128 |

Índice de gráficos

| | |
|--|----|
| <i>Gráfico 1</i> Frecuencias de la Variable Gestión de calidad | 40 |
| <i>Gráfico 2</i> Frecuencias de la dimensión Enfoque al cliente | 41 |
| <i>Gráfico 3</i> Frecuencias de la dimensión Enfoque de sistema | 42 |
| <i>Gráfico 4</i> Frecuencias de la dimensión Responsabilidad de la dirección | 43 |
| <i>Gráfico 5</i> Frecuencias de la variable Productividad | 44 |
| <i>Gráfico 6</i> Frecuencias de la dimensión Barreras de la productividad | 45 |
| <i>Gráfico 7</i> Frecuencias de la dimensión Factores que miden la productividad | 46 |
| <i>Gráfico 8</i> Frecuencias de la dimensión tecnología | 47 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre la gestión de calidad y su nivel de productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur.

La investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo conformada de 70 colaboradores que laboran en el área de fonoluz en la sede de Chacarilla. La recolección de datos se realizó a través de los instrumentos validados por juicio de expertos; para el análisis de consistencia interna se utilizó el alfa de Cronbach, la cual para la variable gestión de calidad dio un resultado de 0,823 y para la variable productividad 0,807 y eso indica que la fiabilidad de ambas variables es aceptable para la investigación.

Luego de la recolección y procesamiento de datos que fueron obtenidos a través de los instrumentos de medición, fueron procesados a través del programa “SPSS Statistics Versión 25”, se contrastó la hipótesis mediante el *Rho de Spearman* y se llegó a la siguiente conclusión que existe una relación de 0,787 entre la gestión de calidad y productividad a un nivel de significación de 0.000.

Palabras clave: enfoque al cliente, enfoque de sistema, responsabilidad de la dirección, factores de productividad, tecnología.

ABSTRACT

The present investigation had as a general objective to determine if there is a relationship between quality management and its level of productivity in the área of power of the company Luz del Sur.

The research is quantitative approach, non-experimental design, applied type and correlational descriptive level. The study population was made up of 70 employees working in the fonoluz área at the Chacarilla headquarters. Data collection was performed through instruments validated by expert judgment; For the internal consistency analysis, Cronbach's alpha was used, which for the quality management variable gave a result of 0.823 and for the productivity variable 0.807 and that indicates that the reliability of both variables is acceptable for the investigation.

After the collection and processing of data that were obtained through the measurement instruments, they were processed through the “SPSS Statistics Version 25” program, the hypothesis was contrasted through Spearman's Rho and the next conclusion that exists a ratio of 0.787 between quality and productivity management at a significance level of 0.000.

Keywords: customer approach, system approach, management responsibility, productivity factors, technology.

I. INTRODUCCIÓN

En el Entorno de las organizaciones en el mundo, el proceso de atención al cliente es una parte muy importante para las organizaciones, lo cual ha llevado a la evolución de los mercados, con énfasis a la calidad del servicio, va tomando este un rol de gran importancia en todos los negocios. Por ello la calidad se ve centrado en el servicio al cliente y es uno de los puntos principales que deben tomar en cuenta las empresas, sin importar la estructura y su naturaleza, el modo que se tiene para trabajar con sus clientes puede marcar una gran diferencia en llegar a lo más alto o quedarse en el camino, por la cual buscan tener los más altos estándares de productividad, realizando estrategias de gestión que permitan que el servicio satisfaga a los clientes con respecto al tiempo que el agente da el de resolver sus consultas, preguntas, reclamos, solicitudes y le provea una solución de acuerdo a la necesidad del cliente.

En el artículo de Hernández, H., Barrios, I., y Martínez, D (2018) explicaron que hoy en día la gestión de calidad sirve para poder impulsar la competitividad en las empresas, la cual tiene el propósito de poder analizar como elemento clave para el desarrollo competitivo de las organizaciones, en cuya conclusión dan a entender que la gestión de calidad es un vehículo para poder alcanzar la productividad que tendrá el beneficio de crear eficiencia y altas ventajas competitivas a través de ciclos de mejora continua. En el artículo de Fontalvo, T., Hoz, E., y Morelos, J (2018) explicaron el análisis de los factores externos e internos que determinan aspectos muy importantes de la empresa, como el impacto de los sistemas de gestión de calidad en la productividad de las organizaciones y los indicadores que permiten el crecimiento económico de las organizaciones. En el artículo de Benavides, G., y Ortega, B (2014) mencionaron que pretendían determinar la relación que hay entre la calidad y la productividad, la cual ambas variables son muy importantes para los procesos competitivos y que dan un valor agregado al servicio que se brinda, ya que le da un impacto positivo.

En el artículo Bisrat, K., y A.K.M, M. (2019) indicaron que utilizaron datos de 95 países para medir la productividad de las empresas del sector de servicios, las cuales encontraron una presencia de enfrentamiento de alta competitividad tanto a nivel nacional e internacional. Amardeep (2015) explicó en su artículo que a nivel global la productividad en el sector de servicios representa el 75% del PBI y la participación de empleos, las investigaciones se centran en los factores que determinan la productividad del servicio, las cuales están basados en conocimientos, teorías psicológicas y de motivación humana, que puedan permitir crear un modelo de productividad de servicio que puedan dar resultados satisfactorios. Meng, T., y Chih, Y. (2019) mencionaron en el artículo que en el estudio que realizaron examinaron

que depende la composición de como este formada la empresa, esta generaría productividad, ya que dieron a conocer que los resultados sugieren que personas altamente capacitadas, educadas mejorarían significativamente el desempeño de la empresa, estos efectos son para las empresas privadas.

Gulin, B., Sitki, G., Lutfihak, A., y Selim, Z. (2016) mencionaron en su investigación determinar factores críticos de la transferencia que pueda dar la tecnología y su impacto en la gestión de la calidad, las cuales tuvieron resultados positivos y sólidos dando a conocer que existe una gran relación entre la gestión de calidad y la tecnología que da un desempeño beneficioso, la cual se transmite en el rendimiento significativo de la empresa. En el artículo de Lo, C., y Yeung, A (2018). indicaron que los estándares de gestión de calidad conducen a un gran desempeño, ya que especifica que las empresas aumentaron sus ingresos en ventas, gracias al certificado de gestión de calidad, la cual le permite tener una mayor competitividad en el mercado, sin embargo el problema detectado es la ineficiencia operativa del servicio, es por ello que la empresa debe tener una mejora continua para poder enfatizar un enfoque basado en hechos y que estén orientados a resultados de implementación para poder tener un mejor desarrollo.

Asimismo, Castelnovo, P., Del Bo, F., y Florio Massimo (2019) mencionaron que la calidad crea una clara evidencia de la eficiencia de las empresas en general, cuyo factor determinante es el nivel productivo que tienen tanto internas como externas, utilizando diferentes grupos de indicadores que relacionan al desarrollo de las empresas. Además Nakamura, K., Kaiatsu, S., y Tomoyuki, Y (2019) mencionaron en la revista *Economic analysis and policy*, que el crecimiento productivo en los países más avanzados va acompañado por (I+D) investigación y desarrollo, las cuales le permiten utilizar eficientemente sus recursos con el fin de mejorar la calidad y productividad a mediano y largo plazo, la cual se deben asumir cambios internos y externos mediante un trabajo colectivo de manera corporativa que sean capaces de adaptarse a la mejora continua.

Como si fuera poco Reenen, J (2011) mencionó ¿En la revista *International Journal of industrial organization*, mencionan que mientras más competencia tiene una empresa, su productividad aumenta?, es la pregunta clásica de las organizaciones al momento de analizar el mecanismo con el que van avanzando en el mercado, con datos obtenidos se puede deducir que, si más empresas realizan una gestión práctica, obtendrán el aumento de productividad, la cual buscan ser competitivas para lograr mejorar la gestión de calidad y productividad. De la misma manera Bajpai, P (2018) explicó en su artículo nos describe sobre la gestión de la

calidad total que tienen las empresas, la cual incluye la filosofía y el estilo de administración que tienen las organizaciones para poder manejar el control de los objetivos en cada proceso, es por ello que cada colaborador para mejorar su desempeño laboral debe conocer bien los objetivos empresariales. Para el logro de la productividad este no debe de ser reglamentaria y que los colaboradores no entren en el papel de manejar herramientas humillantes que las empresas utilizan para mejorar la eficiencia.

Continuando, Durdyev, Ali., Ismail, F., y Nooh, B (2014) explicaron en su artículo nos informan sobre los factores que afectan la productividad y la calidad de los servicios, este es un estudio que fue realizado para identificar sistemáticamente factores que afectan la productividad y la calidad de las empresas al momento de brindar algún servicio directo o indirecto, mediante ello se identificaron los siguientes factores: habilidades y la experiencia laboral, la administración del equipo de trabajo, la parte financiera, la comunicación y la logística, es la parte cualitativa de la empresa , ya que describe lo que cada factor puede ser útil y consistente al momento de brindar un servicio hacia los clientes sobre una calidad ofrecida en el servicio y una productividad percibida por ello.

En el siguiente artículo de Calavérese, A (2012) describió sobre la productividad y calidad del servicio, cuanto debe de ser el compromiso que debe de tener toda empresa para ofrecer un excelente servicio al cliente, es por ello, que este artículo indica que tanto la calidad y la productividad que percibe el cliente al momento de adquirir un servicio, son dos motores primordiales que van de la mano, ya que esto dependerá el desempeño de ellas, así mismo hay indicadores que se tienen en cuenta para poder conocer el avance de las empresas, la cuales son: que tan motivados están los colaboradores, la eficiencia de la organización, disponibilidad de tecnología, información, esto detalla que tan comprometida esta la empresa para ofrecerle un buen servicio al cliente y se sienta satisfecho de lo que percibe. Y, además, los autores Claudiu et al. (2016) mencionaron que hay indicadores las cuales evalúan condiciones de crecimiento, la cuales al implementar el sistema ISO 9001 en la empresa es de gran importancia ya que le permite tener un crecimiento y desarrollo considerable en varias áreas de las empresas. Es más, Moyo, B (2013) explicó en su artículo que las empresas deben tener una adecuada infraestructura, las cuales permitan a los colaboradores desarrollar sus actividades de manera eficiente, ya que un estudio realizado a una industria eléctrica, se midió la calidad y productividad que ellos manejaban y cuyo resultado fue que se encontraron indicadores negativos para su productividad que no permitían su desarrollo en el mercado; y la cual llegaron a concluir que, para poder mejorar el crecimiento económico

y a la creación de nuevos puestos de trabajo, se deben de adoptar medidas estratégicas que permitan mejorar la confiabilidad de infraestructura para poder brindar un mejor servicio. Los autores Collewet, M., y Sauermann, J (2017) mencionaron sobre la cantidad de horas de trabajo y sobre la productividad que se pueda generar, en un estudio elaborado para poder reconocer el rendimiento que tienen los colaboradores de atención al cliente, el resultado fue que mientras más horas a la semana laboren, se vuelven menos productivos, ya que hay un efecto de fatiga en ellos las cuales causan que la calidad y productividad no se genere adecuadamente como lo espera la empresa. En el artículo de Koji, N., Sohei, K., & Tomoyuki, Y (2019) enunciaron que la productividad en los países avanzados ha tenido una desaceleración en estos últimos años, es por ello, que las razones de este suceso, es la tecnología, ya que es un factor fundamental para el desarrollo de la empresa, lo que viene a intervenir es la investigación para poder diagnosticar porque los recursos de gestión, capital y las labores, no se vienen utilizando de manera eficiente para mejorar la productividad, se sugiere realizar un proceso de retroalimentación de lo mencionado, para poder ir mejorando la eficiencia en el mercado laboral y capital.

En el artículo de Sanova, M., y Steinmueller, W (2013) mencionaron sobre como la innovación influye de una manera positiva en la productividad de las empresas de servicios, es un enfoque la cual interviene el tiempo en que el cliente recibe el servicio que desea tener y con ciertas características que están relacionadas con el uso de tecnología y comunicación para la entrega de servicio, para poder tener como apoyo en el ahorro de tiempo y así poder aumentar las oportunidades de ofrecer una buena calidad de servicio. Por su parte, Mefford, R. (2009) explicó en su artículo nos menciona que a nivel general las empresas están en un entorno más competitivo, ya que aumentar la productividad es un desafío, una buena filosofía de gestión de calidad es clave para poder cumplir con los objetivos que se establecen, así poder tener un enfoque mejor que pueda producir rentabilidad, calidad, productividad y competitividad para la empresa.

Priede, J. (2012) explicó que, en los últimos 60 años, una implementación de gestión de calidad conlleva a que las empresas tengan una mayor competitividad en el mercado y en su economía, es una necesidad estratégica que examina los beneficios y la importancia que tienen los sistemas de gestión de calidad desde la perspectiva de la empresa que permiten definir los factores que determinan el nivel de productividad. En el artículo de European Academy of Management and Business Economy, mencionan que hay cuestiones importantes para tomar en cuenta como la motivación, los beneficios y los resultados que

son estratégicos para crear un impacto positivo en los clientes, la cual cada una de ellas tiene un relación la gestión de la calidad, la motivación se clasifica en interna y externa, la cual parte desde mejorar las relaciones laborales entre colaboradores para mejorar la productividad y la eficiencia, mejorar la comunicación. Los externos tienen relación con los clientes, imagen de la empresa y reputación de ella.

En otro artículo de Estudios Gerenciales, menciona que conocer las capacidades de una empresa productiva, permite determinar sus objetivos con resultado de operaciones de un sistema de bienes o servicios. Asimismo, la gestión de calidad, tiene relación con los métodos, recursos, personas, insumos, que generan resultados con todos los recursos utilizados con el propósito de la satisfacción de los clientes. En la revista criterio libre menciona que en la actualidad las empresas que tienen una adecuada gestión de calidad le sirve como estrategia para poder dar un gran impulso a su competitividad, teniendo procesos interrelacionados cuyo fin tiene, cumplir la satisfacción del cliente, este artículo te permite conocer a detalle que las empresas deben alcanzar ventajas competitivas, eficiencia y productividad a través de los ciclos de mejora que se van dando a través del tiempo.

Por otro lado la revista CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), hace gran importancia al sector de servicios, según estudios descriptivos realizados, dieron como resultado que dependiendo el tamaño de la empresa, su participación en el mercado, su diversificación de servicios o productos, su inversión en la innovación tecnológica, atribuye a un sistema de gestión de calidad positivamente productivo, ya que hay la probabilidad de invertir en actividades que sean resaltantes para la mejora continua de la empresa. La revista escuela de administración de negocios en su artículo manifiesta la correlación que tiene la gestión de calidad con su productividad, ya que ambas están relacionadas con la competitividad que le da a la empresa, el bienestar social y el progreso de países, por ellos las empresas buscan desarrollar prácticas innovadoras para mejorar su productividad. El sector servicios es la más importante en las economías a nivel Latinoamérica, la productividad y calidad de ellas son fenómenos inseparables, van de la mano para dar el desarrollo empresarial y la competitividad a las empresas, la cual manejan indicadores externos e internos que causan un gran impacto en la relación con los clientes.

En Latinoamérica, ha desembocado en las empresas la importancia de querer desarrollarse productivamente en el mercado implementando sistemas de gestión de calidad la cual le permiten tener permanencia en el mercado, vinculando sus procesos con la mejora continua para tener una mayor competitividad y con ello crean una gran influencia en su gestión, pero

no garantizan el éxito de ello, va a depender como la organización sepa llevar todos sus recursos por el camino correcto. En lo local la revista estudios económicos del Banco Central de Reserva del Perú, menciona que la productividad es clave del crecimiento y desarrollo en el Perú y el mundo, se le define como un valor agregado para la empresa, por lo que hay cuatro componentes que lo relacionan, innovación, la educación, la eficiencia e infraestructura, ya que cada una de ellas crea alguna estrategia para la mejora continua en la productividad, es por ello que se requiere utilizar de la mejor manera la distribución de los recursos ya asignados.

Según el diario el Comercio, la relación más estudiada en la economía es la productividad, ya que tiene mucha importancia en las empresas y tiene relación con la calidad de las instituciones, productividad del capital y la del trabajo, factores principales que van de la mano con la tecnología, ya que avanza a pasos agigantados, es por ello que un estudio realizado en el año 2017 personas agricultoras optaron por innovar tecnológicamente y esto hizo que aumentaran su productividad, es un beneficio enorme ya que construye eficiencia, crecimiento y desarrollo de las empresas. Por otro lado, en la revista médica herediana, indica que la calidad no es una preocupación de ahora, en la antigüedad las personas mismas controlaban su calidad, siendo productores y a la misma vez consumidores. Mientras ha ido avanzando los años el crecimiento y desarrollo empresarial surge por la aparición de la tecnología moderna, ya que estas pueden innovar y es ahí el preciso momento en que se debe crear una filosofía estratégica para las empresas y así puedan satisfacer al consumidor.

Las empresas que se dedican a brindar servicio a un determinado público, los consumidores buscan la calidad que les ofrece la empresa, las cuales los clientes ven precio, lugar, equipo y el tipo de comunicación que tienen para relacionarse entre empresa-cliente, por la cual un servicio exitoso es cuando se enfocan en los clientes y sus colaboradores. En el Perú hay muchas empresas que prestan los servicios de atención al cliente, en cada área de servicio hay supervisores las cuales ellos tienen que contrastar que el equipo este cumpliendo con los protocolos dados en atención al cliente, esto también va a ir dependiendo de la clase de servicio y de la necesidad que el cliente necesite, por eso cada una de ellas tienen su propia estrategia que están relacionadas con procesos que se adecuan al giro de negocio. La Empresa por la cual está interesada en conocer la relación que está obteniendo la gestión de calidad y productividad, es el área de Fonoluz, la cual es un moderno servicio que se encarga de la atención a los clientes, la cual es un medio que sirve para poder brindar algún tipo de información adecuando los niveles de protocolos que existen y brindarles una solución

correcta para que el cliente este satisfecho con la información, por ello hay parámetros establecidos y procesos para ejercer una adecuada práctica.

Con lo mencionado, esta investigación se pretende determinar la relación de la gestión de Calidad y su nivel de productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, es una empresa privada que tiene como negocio la distribución eléctrica que tiene aproximadamente más de 1 millón de clientes en la zona Sur-Este de Lima, la cual adquiere de las empresas generadoras que pertenecen al Sistema Interconectado Nacional (SINAC). La ley de Concesiones eléctricas exige a toda empresa que se dedica a la distribución de energía que debe contar con contratos vigentes como empresas generadoras que le brinden y garanticen una potencia total contratada de 1,554.52 MW, la cual con esta potencia cubre las necesidades del público. Luz del Sur es una empresa que es supervisada y que ponen el precio de venta de energía que es regulada por la Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria de OSINERGMIN.

En la empresa se observó que los resultados son irregulares con respecto a la gestión de calidad y productividad en el área de fonoluz, lo cual se ve reflejado en el enfoque al cliente, en la cual se observa bajos niveles de satisfacción, y así esto con lleva a que los clientes generen reclamos por servicios con mucho retrasos e inclusive incompletos, lo cual ha originado muchos reportes de quejas, con respecto al enfoque de sistema no se ha podido esquematizar de forma adecuada los procesos por que no permite poder obtener los resultados estimados y con la responsabilidad de la dirección se orienta hacia logros de nivel económico, pero dejando de lado el tema de innovación y mejoras en la disponibilidad de los recursos que puedan contribuir a un mejor rendimiento dentro del área, por lo ya mencionado, estos influyen en ciertos problemas que se ven reflejados en los altos cobros de consumos, interrupciones de servicio, cobro de deudas no correspondientes, cortes de servicio injustificadamente si solo el usuario tiene un mes de deuda, todos estos problemas causan molestias al cliente y por ende en su satisfacción. Esta situación ocasiona que haya barreras en la productividad en el área de fonoluz por el motivo de que los flujos de comunicación dentro del equipo no están relativamente coordinados, de tal forma que los factores para medir la productividad son evaluados mediante un feedback que no permite identificar mejores indicadores de mejora y asimismo la tecnología que se tiene no permite al colaborador tener mejores soluciones prácticas ante sucesos inesperados con el servicio eléctrico y hay un bajo nivel de integración técnica y tecnológica; de hecho estos problemas repercuten en la calidad del servicio y como consecuencia se generan un mayor número de

quejas y reclamos, es por ello que para la empresa resulta importante reducir el grado de insatisfacción del cliente, optando por nuevas estrategias que permitan mejorar los resultados en la empresa, es por ello que, un objetivo importante es mejorar la productividad. Finalmente, dada la problemática manifestada, se pretende realizar una investigación que mida la relación entre las variables gestión de calidad y la productividad.

Respecto a los trabajos previos a nivel de Antecedentes Internacionales Portalanza (2016) en su tesis “Diseño de un modelo de gestión estratégico operativo para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a la empresa Orgatec”, que le sirvió para obtener el grado de Magister en Gestión Industrial y sistemas productivos en la Escuela superior politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador, el objetivo de esta investigación fue el diseño de un modelo de gestión estratégico operativo para el mejoramiento de la productividad y calidad de la Empresa ORGATEC. Esta investigación es de nivel explicativa con método inductivo y deductivo, la población fue 23 trabajadores y se utilizó en su totalidad, se utilizó el instrumento de la encuesta la cual en la prueba de hipótesis escogió la prueba de Chi Cuadrado cuyo resultado dio $26,296/41,757 =$ teniendo una correlación con un valor de 0,63 la cual resulta una correlación positiva considerable con un nivel de (sig. bilateral = $0.000 < 0.05$), según el cuadro de niveles de medición. El aporte de esta investigación es muy relevante ya que presenta una similitud en el nivel de investigación ya que se utilizan las dos variables que es Diseño de un modelo de Gestión para mejorar la productividad.

García (2015) en su tesis “El control de calidad y la productividad en la empresa Lácteos Naranjo, que sirvió para obtener el grado de Licenciado de Ingeniero en Empresas en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, el objetivo en su investigación es de Analizar de qué manera el control de calidad incide en la productividad de la empresa “Lácteos Naranjo”. Esta investigación es de tipo descriptiva con enfoque cuali-cuantitativo, la investigación estuvo desarrollada en Control de calidad y productividad, la población fue de 22 trabajadores y utilizo en su totalidad, se utilizó el instrumento de las encuestas la cual en la prueba de hipótesis escogió la prueba de Chi Cuadrado cuyo resultado dio $9,48 / 11,50 =$ teniendo una correlación con un valor de 0,82 la cual resulta una correlación positiva considerable con un nivel de (sig. bilateral = $0.000 < 0.05$), según el cuadro de niveles de medición.

Sotelo (2018) en su tesis “La planeación de la auditoria en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011”, que sirvió para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Juárez del Estado de Durango,

México, el objetivo de su investigación es de Analizar la percepción de los miembros de un sistema de gestión de calidad sobre la planeación de la auditoría de calidad de acuerdo con la ISO 19011:2011 en su institución. Esta investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva – correlacional y, a su vez, transversal, la investigación estuvo desarrollada en la Auditoria y sistema de gestión de calidad, norma ISO 19011:2011, la cual fueron analizados 37 ítem y dio como resultado de Pearson= 0,844 con un nivel de (sig. bilateral = 0.01 < 0.05), siendo esta una correlación alta de acuerdo al cuadro de niveles de medición. Esta tesis aporta en mi investigación la relación que tiene la gestión de calidad, dando resultados con las buenas prácticas de empresas similares, que buscan el desarrollo competitivo, diseñando un sistema de gestión de calidad para incrementar la productividad.

Salazar (2017) en sus tesis “análisis del sistema de gestión de calidad y su incidencia en la productividad de la empresa termo ingeniería cía. Ltda. Ubicada en la ciudad de quito.”, que sirvió para obtener el grado de Licenciado de Ingeniero Industrial en la Universidad Tecnológica Indoamerica, el objetivo de su investigación es de analizar el Sistema de Gestión de Calidad y su incidencia en la Productividad de la empresa TERMO INGENIERIA CIA. LTDA. Esta investigación es de nivel descriptivo y de enfoque cualitativo- cuantitativo, la población fue de 12 trabajadores y se utilizó en su totalidad, se utilizó el instrumento el chek list y la encuesta, la cual en la prueba de Chi cuadrado dio como resultado $3,82/7,8147=$ teniendo una correlación con un valor de 0,48 con un valor de (sig. bilateral = 0.000 < 0.05), la cual resulta una correlación moderada.

Mientras tanto en los Antecedes Nacionales. Caire (2018) en su tesis “La calidad de servicio y la productividad en la empresa de transporte y turismo california siglo XXI sac, ate, 2018, que sirvió para obtener el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, el objetivo de su investigación es de describir la relación entre la calidad de servicio y la productividad en la empresa de transporte y turismo california siglo xxi sac ate, 2018.La cual el método de investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transaccional correlación, la investigación estuvo desarrollada en las siguientes teorías Calidad, Servicio y productividad, la población fue de 72 personas y se trabajó con todos, se utilizó el instrumento de las encuestas, la cual en la prueba de estadígrafo Rho de Spearman tiene una correlación positiva media de 0,570, así mismo se aprecia ($p= 0.001 < \alpha=0.05$), se concluyó que existe una relación muy significativa entre la calidad de servicio y la productividad en la empresa de transporte y turismo california siglo xxi sac.

Este estudio es muy relevante ya que aporta a mi investigación la relación que tienen las variables Gestión de calidad y su productividad., la cual señala varias herramientas para mejorar la productividad.

Alva (2018) en su tesis “Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana dex SAC, San Martín de Porres, 2018”, que sirvió para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, el objetivo en su investigación es determinar la relación entre la Gestión de calidad y productividad en la empresa Atipana dex. Esta investigación es de tipo aplicada, descriptiva correlacional, la investigación estuvo desarrollada en las siguientes teorías Gestión de calidad y productividad, la población fue de 52 colaboradores y se trabajó con todos, utilizo como instrumento las encuestas, la cual dio como resultado que existe una correlación muy considerable de un 0,798. En la prueba de Spearman se da cuenta que ambas variables tienen un nivel de (sig. bilateral = $0.000 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa como verdadera. Como conclusión del estudio dado se determina que, si existe una influencia muy positiva considerable de la gestión de calidad con su productividad en la empresa, dando como resultados determina que existe una correlación positiva de 57,4% y productividad de 39,9%.

Este estudio es muy relevante ya que aporta a mi investigación la relación que tienen las variables Gestión de calidad y su productividad., la cual señala varias herramientas para mejorar la productividad.

Gonzales (2017) en su tesis “calidad total y su relación con la productividad de los trabajadores en j& h comercializadora, puente Piedra, 2017”, que sirvió para obtener el grado de Licenciado en Administración de empresas en la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, el objetivo en su investigación es de determinar la relación entre la calidad total y la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora. Esta investigación es de tipo aplicada descriptiva correlacional con diseño no experimental de nivel cuantitativo, la investigación estuvo desarrollada en las teorías Calidad Total y productividad, la población fue de 75 trabajadores y se utilizó en su totalidad, se utilizó el instrumento de las encuestas la cual en la prueba (sig. bilateral = $0.000 < 0.05$; $Rho = 0.872$), la cual resulta una correlación positiva considerable, según el cuadro de niveles de medición de las variables.

Rojas (2017) en su tesis “La Calidad total y su relación con la productividad en la empresa industrial Landeo SAC, Santa Anita, 2017”, que sirvió para obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, el objetivo en

su investigación es determinar la relación entre la calidad total y la productividad en la empresa Industrial Landeo SAC. Esta investigación es de tipo aplicada con nivel descriptivo – correlacional con su diseño de investigación no es experimental, en la investigación estuvo desarrollada con las teorías de Calidad Total y productividad, la población fue de 60 trabajadores y su muestra fue a su totalidad, donde se utilizó el instrumento del cuestionario, el resultado que se obtuvo mediante el estadígrafo de Pearson= 0,385 a un nivel de (sig. bilateral = 0.02 < 0.05) y muestra un valor positivo bajo y se concluyó que la gestión de calidad se relaciona satisfactoriamente con la productividad en el área de producción de la empresa. Esta tesis aporta en mi investigación la relación que tienen las variables Gestión de calidad y su productividad en empresa industrial que esta requiera para su desarrollo competitivo y posicionamiento en el mercado. Asimismo, el estudio realizado es descriptivo correlacional, donde se buscó establecer la relación entre ambas variables.

Melgarejo (2016) en su tesis “Sistema de gestión de calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016”, que sirvió para obtener el grado de Maestro en ingeniería civil con mención en dirección de empresas de la construcción en la Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, Perú, el objetivo de su investigación es determinar la relación significativa que existe entre el sistema de gestión de calidad y la productividad de la empresa constructora. La cual el método de investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional de diseño no experimental, la investigación estuvo desarrollada en las siguientes teorías Sistema de gestión de calidad y su productividad, la población fue de 25 personas y se trabajó con todos, se utilizó el instrumento de las encuestas, la cual en la prueba de Spearman tiene una correlación positiva considerable de (0.611), así mismo se aprecia que ($\rho=0.000 < \alpha=0.05$), siendo altamente significativa, se concluyó que existe un relación muy significativa entre el Sistema de Gestión de la calidad y la productividad de la empresa constructora.

Esta tesis fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional con una población de 25 personas que son colaboradores, la cual aporta en mi investigación la relación que tienen las variables Gestión de calidad y la productividad en el rubro construcción que esta requiera para su desarrollo competitivo. Asimismo, el estudio realizado es descriptivo correlacional, donde se buscó establecer la relación entre ambas variables.

En tanto las Teorías relacionadas al Tema, empezando por la primera variable: Gestión de Calidad. Gutiérrez (2014) explicó que la calidad es un conjunto de actividades que relacionan a un grupo de elementos que conducen y operan con éxito una organización.

(p.49). Para Gutiérrez la gestión de calidad se basa en que son elementos que te permiten cumplir con necesidades, para que la organización pueda desarrollarse competitivamente. De acuerdo con ello, Heerden, M., y Johannes, J. (2018) explicaron que hace 30 años la calidad ha sido identificada como un motor muy importante para las organizaciones, ya que son conscientes el potencial competitivo que puede generar ya sea a nivel nacional o internacional, así mismo con técnicas de control de calidad y con mejora de la calidad se puede definir, dirigir y controlar organizaciones. (p. 155). Por consiguiente, se reafirma las teorías dada por los autores anteriores y se crea certidumbre añadiendo lo siguiente, también los autores Diez, F., Iraurgi, I., y Villa., A. (2018) explicaron en su artículo que el sistema de gestión de calidad causa un gran impacto positivo en las organizaciones, indican que cuanto mayor sea la percepción de calidad de un producto o servicio, mejores resultados obtendrán las organizaciones, la cual conllevaran a su desarrollo competitivo entre sectores. (p .1). Y de igual manera y necesario para poder determinar la importancia de la primera variable, Ankanagari, S (2019) explicó en su artículo que el desarrollo de un sistema de gestión de calidad sirve para poder mejorar la calidad de los servicios de diferentes sectores, la cual incluye mejorar la satisfacción del cliente y reducir los sobrecostos de gestión, esta implementación tiene como objetivo garantizar un valor agregado a los clientes, cumpliendo con las normas internacionales que permite mantener la mejora continua de los servicios de calidad.(p. 38). Considerando la primera variable se detallaron algunos aspectos que formalizan la propuesta del autor principal Gutiérrez a través de las siguientes dimensiones: En relación a la primera dimensión: enfoque al cliente. Indicó que es la razón de ser de una empresa, la cual es identificar y atender las necesidades actuales y futuras de los clientes cumpliendo expectativas. (p. 51). El autor lo que trata de explicar es que el enfoque al cliente es importante ya que podemos conocer cuáles son sus necesidades. Con ello, Bakotic, D., y Rogosic, A. (2017) indicaron que la gestión de calidad es una práctica organizacional, la cual determina principios fundamentales como el enfoque al cliente, la mejora continua, participación de las personas, enfoque de proceso y aprendizaje que permitirá tener un impacto positivo sobre la calidad. (p. 1210), la cual la primera dimensión menciona como primer indicador: mapas de contacto, es una herramienta que se centra en los clientes, ya que con ello busca en identificar los momentos en que el cliente busca tener comunicación con la empresa. (p. 51). Un mapa de contacto te permite conocer la experiencia del cliente cuando mantiene comunicación con la empresa. Continuando con los indicadores, tenemos al segundo indicador: expectativas del cliente, menciona que son las circunstancias que el

cliente espera recibir como servicio o producto, las experiencias que el cliente vive con ello, enfocan a la calidad de la empresa. (p. 52).

Lo que todo cliente espera vivir o encontrar en la empresa. Con ello el autor Shuihua et al. (2018) explicaron que existe un actual mercado muy competitivo, la cual es óptimo crear estrategias para poder subsistir y tener un desarrollo crucial en el mercado, es por ello, que se debe establecer un modelo competitivo estructurado que sea un factor clave para poder analizar el impacto de la calidad y conocer la satisfacción del cliente. (p. 158), continuando tenemos al tercer indicador: calidad percibida, el cliente evalúa la calidad del servicio o producto que le ha brindando la empresa. (p. 52). Es un equivalente que recibe el cliente. Esta teoría es confirmada por los autores Valerie et al. (2018) mencionaron que el objetivo de su artículo es dar a conocer las grandes ventajas que puede tener un sistema de gestión de calidad para poder aumentar la fiabilidad de los resultados y evidenciar la experiencia del consumidor. (p. 1), tenemos al cuarto indicador: valor percibido, es la medición del cliente que tiene sobre el precio que relaciona al adquirir un servicio o producto evaluando la calidad que percibe. (p. 52). Es la clave al éxito de una empresa, al momento que el cliente hace una percepción positiva sobre el servicio o producto adquirido.

Con lo mencionado el autor Chen Yago (2017) explicó que las empresas pueden obtener un mejor desarrollo ampliando mercado y mejorando su propia efectividad ya que el sistema de gestión de calidad adopta una serie de métodos como organización, tecnología, economía, etc., la cual permitirá lograr los objetivos planteados. (p.295). Continuando con los indicadores, tenemos al quinto indicador: lealtad del cliente, menciona que es la probabilidad que tiene el cliente de regresar a un mismo lugar para adquirir un servicio o producto, considerando los diferentes precios que se dan. (p. 52). Trata de retención del cliente cumpliendo con sus expectativas para que vuelva a usar el producto o servicio. Con ello el autor Dinh, H., Phan, L., y Nguyen, B. (2018) explicaron que el propósito de su artículo es poder definir y medir la calidad de los servicios en la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente, por ello realizaron un estudio de método cuantitativo y cualitativo, la cual tuvo como resultado que la lealtad de los clientes se ve afectada por cuatro factores que definen la calidad de un servicio (confiabilidad, capacidad de respuesta, utilidad y satisfacción de cliente), luego de la evaluación dada se reflejó que las actitudes o comportamientos vinculados de un servicio como primer enfoque que ve un cliente es el uso frecuente de un bien o servicio, la cual enfatizan la lealtad de ello. (p. 438).

En relación a la segunda dimensión: Enfoque de sistema, son procesos que están relacionados y que interactúan para identificar, entender y gestionar todos los procesos para un determinado propósito. (p. 59). Es un método a seguir para que una empresa consiga sus objetivos. Esta teoría lo confirma los siguientes autores Barata, J., y Rupino, P (2017) mencionan que el sistema de información debe tener una sinergia con la calidad para poder proponer vías prácticas para poder avanzar con equipos tecnológicos, datos y personas involucradas en la entrega de información y una mejor comunicación entre áreas para poder cumplir con políticas, procesos y procedimientos necesarios para garantizar los objetivos de calidad.(p. 282); tenemos al primer indicador: aprendizaje organizacional, menciona que es cuando la empresa logra adquirir nuevos conocimientos para poder ampliar su capacidad de corregir errores y seguir su rumbo hacia el desarrollo. (p. 59). Es un proceso que busca transferir conocimientos a una empresa.

Con ello los autores Aminbeidokhti, A., Jamshidi, L., y Mohammadi, A (2016) mencionaron que actualmente en el entorno empresarial, la competencia tanto nacional como internacional deben adaptarse a los cambios continuos del mundo de los negocios, por la cual para tener una mejor actuación en el entorno la organización debe aumentar la cantidad de conocimiento e información disponible como una fuente estratégica para poder gestionarse y desarrollarse con mejora de la cultura y con el conocimiento de la gestión moderna para centrarse en el cliente y en gestión de calidad. (p. 1153). Y como segundo indicador: dominio personal, menciona que pasa cuando la persona logra aclarar su visión y centrarse en sus objetivos. (p. 60). Es una expresión de disciplina del crecimiento personal y aprendizaje del colaborador de una empresa. Siguiendo con los indicadores, tenemos como tercer indicador: modelos mentales, menciona que son creencias que dan un equilibrio en la persona, la cuales llegan a controlar su manera de actuar y de ver al mundo. (p. 61). Es para poder entender y conocer mejor al cliente, de acuerdo a ello se crean y desarrollan servicios o productos que satisfagan sus necesidades.

Como cuarto indicador: aprendizaje en equipo, menciona que se tiene un punto de partida que parten en fomentar espacios y de tiempo, la cual su conexión es precisamente aclarar lo que se quiere lograr, tomando una dirección para tener resultados. (p. 62). Es el paso de alinearse y poder desarrollar habilidades en equipo para conseguir objetivos que se desean. Como quinto indicador: pensamiento sistemático, menciona que es tener la capacidad de análisis de una situación para entenderlo y mejorarlo, ayudando a comprender las interrelaciones entre los diferentes puntos que tiene el sistema. (p. 63). Es la actitud que tiene

el ser humano para tener una percepción del mundo real. En relación a la tercera dimensión: responsabilidad de la dirección, es el liderazgo que hay en la empresa, ya que es un pilar fundamental, pues se necesita de un compromiso y una activa participación en las actividades de la empresa para que se pueda desarrollar y mantener una gestión de calidad eficaz y eficiente. (p. 77). Es el compromiso fundamental con el desarrollo de la empresa, asegurando que se cumplan los protocolos de calidad.

Con ello, el autor Gardasevic (2018) explicó que existe una dura competencia en el entorno global por tener la mejor calidad y tener éxito en las empresas que prestan servicios, ya que la calidad es un factor clave que da un valor sólido de mejora hacia la competitividad de las empresas a nivel nacional e internacional, es por eso que la responsabilidad de la organización es crear e implementar indicadores de importancia estratégica para poder dar un enfoque universal a la satisfacción al cliente.(p.29); como primer indicador: compromiso, menciona que el compromiso es clave para poder identificar la mejora continua que se van dando y asegurando los objetivos de la calidad, asegurando la disponibilidad de todos los recursos necesarios. (p. 77). Es una promesa a cumplir con el fin de desarrollar algún objetivo. Como segundo indicador: enfoque al cliente, menciona que los directivos de la empresa tienen que garantizar que la gestión de calidad se está cumpliendo para poder aumentar la satisfacción del cliente y se debe de trabajar para cumplir con ello. (p. 77). Conocer las necesidades del cliente y poder satisfacerlas con lo que la empresa le pueda brindar como experiencia.

Como tercer indicador: política de calidad, menciona que es un marco ya establecido por la empresa para cumplir con los objetivos de calidad que se han planteado. (p. 78). El autor explica que el compromiso que da la empresa se demuestra en su gestión, que este orientado al cliente. Como cuarto indicador: planificación, menciona que marca el entorno la cual las actividades llegan a ser más efectivas con el fin de cumplir las expectativas del cliente, asegurando los procesos y servicios. (p. 78). Es una proyección a futuro que sigue procedimiento para cumplir un objetivo. Como quinto indicador: responsabilidad, autoridad y comunicación, menciona que es clave para el diseño de la empresa ya que las autoridades cumplen con ciertas responsabilidades que son establecidos por el nivel jerárquico que llevan. (p. 79). El autor indica que se establecen procesos necesarios para poder conocer sobre el desempeño que va dando la calidad total. Otro autor Lluís Cuatrecasas & Jesús Gonzales (2017) indicaron que el sistema de calidad es una extensión que va dirigida a toda

la empresa, la cual busca satisfacer a los clientes, por ello está relacionado con la mejora continua de todos los colaboradores que brindan su apoyo para obtener resultados. (p. 64). Lo que todo cliente busca en una empresa al momento de adquirir un servicio o producto, es la satisfacción de lo que recibe. De acuerdo a la teoría mencionada los autores Staniškienė, E., Daunorė, A, y Stankevičiūtė, Z. (2018) indicaron que en los últimos años la implementación de un sistema de gestión de calidad también puede fomentar la organización, cultura y cambios de gestión dentro la empresa, la cual permitirá que los procesos participativos de los trabajadores puedan fortalecerse de una manera significativa y se puedan dar los resultados esperados; así mismo, mencionan que el compromiso, la eficiencia puede crear un impacto positivo para la empresa. (p. 7). En relación a la primera dimensión: planificar, menciona que es todo lo que se quiere alcanzar utilizando métodos la cual te conlleven a conseguirlos. (p.66). Elaborar un plan para desarrollar algo. Como segunda dimensión: realizar, menciona que son acciones que están planeadas para formalizar actividades. (p.66). Es poder hacer algo real y que sea efectivo. Como tercera dimensión: comprobar, menciona que está basado en verificar los resultados que se han marcado. (p.66). Analizar algo con el fin de corroborar su fiabilidad. Continuando con otro autor, San Miguel (2010) indicó que el sistema de gestión de calidad es un conjunto de actividades la cual engloba necesidades externas e internas de la empresa, asimismo se definen objetivos para conseguir la satisfacción de los clientes para ser más competitivos y tener una mejora continua en la empresa. (p. 126). La implementación de un sistema de calidad, es con un propósito, la cual es poder ser competitivo en el mercado, buscando atraer clientes que conozcan el servicio o producto que se ofrece, para satisfacer sus necesidades.

Esta teoría es confirmada por los siguientes autores Nguyem, T., y Nagase, K (2019) indicaron que en las últimas décadas la gestión de calidad viene evolucionando de una manera eficiente que se centran en un control de calidad, procesos y calidad total en toda la empresa, la cual permite mejorar la satisfacción del cliente, mediante cultura y actitud, procedente de conocer las necesidades del cliente ya sea en un producto o de un servicio en específico; así mismo, la gestión de calidad es una herramienta que tienen las empresa para poder competir estratégicamente en el mercado y poder mejorar continuamente el proceso que está destinado a dar un calidad de servicio que cumpla o que supere las expectativas del cliente y ello es un factor clave para el éxito. (p. 278), por consiguiente, este último autor Nenadal (2015) mencionó que toda implementación de sistema de gestión de calidad debe ser muy eficiente para los clientes, la cual se debe de medir el nivel de satisfacción del cliente

e identificar la lealtad o valor que se genera para poder tener una orientación al desarrollo y al lanzamiento de un enfoque integral para la toma de decisiones del alto directivo. (p. 659). Con relación a la primera dimensión: liderazgo, menciona que es un elemento clave que destaca en ser una persona que mantenga sus valores y se los transmita al equipo. (p.130). Son habilidades que debe de tener una persona para dirigir a un grupo de personas para cumplir objetivos en común. Como segunda dimensión: estrategia, menciona que evalúa si la empresa esta con la capacidad de poder cumplir con todo lo que se propone. (p.130).Es un plan para poder dirigir una acción. Como tercera dimensión: resultados en clientes, menciona que son los logros que la empresa llega a obtener gracias a la buena relación que tiene con sus clientes externos. (p.131). Se refleja en la satisfacción de los clientes. Y comenzando con la segunda variable: productividad, Cruelles (2012) indicó que la productividad puede definirse como un índice que se relaciona con factores que son influyentes al momento de realizar un servicio o producto, mientras la productividad aumente, los costos de producción reducen y por ello tendrán una mejor competitividad en el mercado donde se desempeña. (p.24). Teniendo en cuenta los factores, son las acciones que lo define al cabo de conseguir los objetivos de la empresa para su desarrollo en el mercado.

Con ello el autor Battisti, M., Del Gato, M., y Parmeter, C (2018) mencionaron que los crecimientos de la productividad a nivel mundial mejoran el proceso con la actualización tecnológica, la cual permiten un incremento de ingresos monetarios y de crecimiento capital – trabajo. (p. 112), con relación a la primera dimensión: productividad total, el autor indica que son todos los factores influyentes y relacionados con la producción. (p. 26). Es el crecimiento de producción y sus factores que lo relacionan. Como segunda dimensión: productividad multifactorial, indica que es un procedimiento la cual relaciona al trabajo y con la producción final. (p. 26). Lo relacionan con una evaluación entre los dos factores que son el trabajo y la producción que realiza en un determinado tiempo. Como tercera dimensión: productividad parcial, indica que es el producto final. (p. 26). Se relaciona con el volumen de producción.

Y como penúltimo autor se tiene a Pulida (2014) indicó que la productividad son aquellos resultados que se tienen de un sistema de procesos, que la cual busca incrementar la productividad para obtener resultados más favorables para la empresa, a través de componentes complementarios para ello, las cuales serían la eficiencia y eficacia, ambas tienen relación entre los resultados que la empresa va teniendo conforme a todos los recursos

utilizados que se van dando por las actividades planeadas, adicional a ello se le agrega la efectividad que conlleva hacia los objetivos planteados y que se deben de realizar.(p.35) La productividad es un factor clave para la empresa, ya que tiene resultados favorables para cumplir objetivos de la empresa. De acuerdo a los autores Mrowczynska-Kaminska, A., & Baer-Nawrocka, A (2018) explicaron que el objetivo principal de este artículo fue de identificar que la productividad es un valor agregado que tiene toda empresa, la cual impulsan a tener una mejor dinámica en el mercado y dar un aumento de poder adquisitivo, prosperidad y competitividad de sociedades. (p. 85).

Con relación a la primera dimensión: eficiencia, es la capacidad de poder cumplir y realizar actividades utilizando todos los recursos necesarios para conseguir objetivos. Tiene relación con lo que la empresa desea lograr, que la productividad sea favorable con resultados buenos. Con ello los autores Erber, G., Fritsche, U., y Harms, P (2016) explicaron que uno de los indicadores claves para el crecimiento de la productividad es la eficiencia ya que se logra prosperidad a largo plazo y hay oportunidades de crecimiento en la organización, la cual permite estabilizar los conflictos de distribución entre el capital y trabajo. (p. 45); como segunda dimensión: eficacia, es la capacidad para producir un efecto deseado en las actividades que están planificadas y con ello se alcanzan los objetivos, la cual den resultados. Determina el grado de satisfacción del cliente. Con ello los autores Moletsane, M., Tefera, O., y Migirio, S (2019) explicaron que la administración de la organización debe presentar un compromiso significativo que ocupe un importante papel en los planes estratégicos para poder tener la suficiente capacidad de lograr los objetivos planteados. (p. 114).

Como tercera dimensión: efectividad, es la unión entre la eficiencia y la eficacia que tienen relación para cumplir los objetivos planteados en un tiempo reducido. Relacionado con el cumplimiento de los objetivos que han sido planificados por la empresa. Los siguientes autores Nattrass, N., y Seekings, J. (2017) indicaron en su artículo que el crecimiento de la productividad conlleva a crear estrategias que permitan mejorar la calidad a nivel interno y externo de la organización, la cual permita tener mejores resultados para el buen desempeño de la organización. (p. 769). Y como último autor tenemos a Cantú (2011) explicó que la productividad son todos los logros obtenidos de la empresa, ya que abarca todos los factores que expresan el buen aprovechamiento de todos los recursos dados por la empresa. (p.17). Relación de todos los resultados existentes que permiten dar vida a la empresa para que siga desarrollándose y logrando su competitividad. Con ello el autor Samargandi (2018) mencionó que la productividad en los países desarrollados suele ser aproximadamente de 20

a 30 veces más productivo y es donde se refleja el crecimiento de la economía e innovación. (p. 1063).

Con relación a la primera dimensión: barreras de la productividad, indica que son los que limitan el desarrollo de la empresa. (p. 20). Relacionan a las limitaciones que tiene toda empresa para poder desarrollarse, como factores internos y externos del ambiente empresarial. Con ello los autores Cothren, R., y Radhakrishnan (2017) mencionaron que el objetivo de su artículo es dar a conocer un modelo que lo vienen desarrollando y así para poder evitar las barreras de productividad que son las principales causas de la ineficiencia de las empresas. El modelo que van desarrollando es aplicar el aprendizaje mediante la práctica, cambiar el poder de presión relativo con el tiempo, esto puede determinar efectos positivos a largo plazo para poder conseguir aumentar la productividad a nivel general dentro de la organización. (p. 277). El autor propone como primer indicador de la primera dimensión: burocracia obsesiva, indica que son sistemas, procedimientos y controles que impiden de una u otra manera el movimiento de toma de decisiones y acciones de la empresa, la cual causa que no tenga los medios adecuados para afrontar cambios y tiene un efecto negativo que es matar la productividad en la empresa, progreso y crecimiento. (p. 20).

Es una connotación negativa de una empresa, el ropaje político, reglas y prácticas establecidas sin consideración flexible, que solo fluye desde la primera cabeza jerárquica con un sistema de mando vertical. Como segundo indicador: arteriosclerosis organizacional, es cuando la empresa tiene una estructura orgánica con demasiados niveles jerárquicos causa la disociación de funciones, la cual causa que la comunicación se endurezca. (p. 21). Se relaciona con una estructura con mucho nivel jerárquico. Como tercer indicador: feudalismo corporativo, es la persona que está a cargo de una empresa, que no le importa los objetivos, las actuaciones y los problemas de la empresa, solo le interesa su beneficio; y es así como se pierde el grado de productividad. (p. 21). Según el autor se diagnostica en empresas chicas, pequeñas y grandes. Como cuarto indicador: excesiva centralización de control, es un sistema la cual no permite el aprovechamiento total del potencial humano y esto causa una destructiva motivación por el logro. (p. 22).

Es un poder en la cual la persona no tiene poder de decisión o control. Como quinto indicador: mentes cerradas al cambio, son personas que tienen ideas innovadoras para el beneficio de la empresa, pero esto se ve frustrado por jefes y compañeros que no comparten con ello y tienen la mente cerrada a todo tipo de cambio para la mejora continua. (p. 23). El nivel de jerarquía que algunas empresas tienen con personas a cargo, cuyas mentes no

aceptan que otras puedan dar una idea para mejora, porque piensa que solo Él puede hacerlo sin ayuda. Con relación a la segunda dimensión: factores para medir la productividad, son factores muy importantes e interdependientes, que con el mínimo esfuerzo y costo, se realiza el desarrollo. (p. 25). Son todos los recursos brindados por la empresa, las cuales se pueden aprovechar al máximo. Con ello los autores Lewrick, U., Mohler, L., y Weder, R (2017) explicaron en su artículo que la productividad relativamente lo miden mediante la especialización, la reasignación de recursos que puede dar la empresa y el progreso tecnológico que tienen, la cuales pueden permitir el crecimiento a grandes empresas en la productividad. (p .339).

Como primer indicador: factor capital, es la inversión total que hace la empresa para los elementos físicos como terrenos, instalaciones, equipo, herramientas y útiles de trabajo, la cual son aplicables para la productividad. (p. 25). Es todo lo necesario a invertir para desarrollar actividades de la empresa. Como segundo indicador: factor gente y factor capital tienen una relación particular ya que ambos se complementan para medir la productividad por unidades y horas – hombre. (p. 25). El invertir en gente para desarrollar una actividad, es una necesidad para la empresa. Como tercer indicador: estructura orgánica moderna. En este sistema no hay jerarquías, ni líneas de mando, solo se dedica a plantear recursos y medios para conseguir los objetivos. (p. 27). Es a la administración que es más funcional y de fácil administración. Como cuarto indicador: factor tecnología, es un componente importante para una empresa contar con tecnología innovadora, como programas y paquetes de software para su competitividad. (p. 29). Contar con tecnología innovadora permite a la empresa ser más competitivo en el mercado.

Con ello el autor Relich, M (2017) explicó en su artículo la relación de los componentes que conforman la productividad laboral y la tecnología, como el uso de software de la planificación de recursos empresariales y la gestión de relaciones con el cliente para poder tener resultados positivos y significativos para las organizaciones. (p. 706). Y para finalizar el autor Hecht, J (2018) explicó en su artículo que la tecnología avanzada generalmente demuestra mucho crecimiento a nivel global, la cual permiten que las empresas pueden tener mayor investigación y desarrollo (I+D) y confirmar mejores resultados. (p. 1791). Así mismo formula como quinto Indicador: tecnología y administración, es la tecnología que va hacia una voluntad de solución que tienen las personas de poder transformar su entorno con etapas a través de la administración, buscando las mejores opciones de satisfacer a los usuarios. (p.

29). Ambos influyen de una manera práctica que permiten establecer estrategias en el plan empresarial, la cual permite el desarrollo.

Con relación a la tercera dimensión: tecnología, se refiere a un conjunto de experiencias, habilidades, que acercan a un diseño, construcción y manejo de un equipo, que son métodos prácticos para obtener un alto nivel productivo en cada campo con medios estandarizados para cumplir con los objetivos. (p. 34). Tiene mucha implicancia en el desarrollo de bienes o servicios, que tienen un impacto en las metas y en la estructura interna. Como primer indicador: metodología, es una técnica de simulación que tiene como objetivo solucionar problemas, mediante procesos. (p. 35). La ciencia no sustituye a una persona, tampoco puede reemplazar la experiencia de una persona. Como segundo indicador: computadoras en la decisión, ha permitido solucionar muchos problemas con métodos directos que son el proceso de datos para tomar decisiones. (p. 35). Hoy en día el logro de grandes volúmenes de información de la empresa, se tiene como aliado a las computadoras de altas velocidades que permiten registrar pedidos de los clientes. Como tercer indicador: sistema, sirve para identificar hechos con números distintos que los diferencian de todos. (p. 36). Procedimientos la cual regula un conjunto de actividades.

Como cuarto indicador: levantamiento de pedidos, consiste en órdenes y capturas de pedidos utilizando equipos, que sirven para transmitir información a través de una línea telefónica desde la computadora, la cual disminuye el tiempo del cliente. (p. 38). La tecnología permite a la empresa ser más competitivo, teniendo un sistema electrónico que registra alguna orden realizada por el cliente, ya que antes un vendedor realizaba visitas complementarias para concretar una venta. Como quinto indicador: modernización del equipo, es la innovación de equipos en una empresa es fundamental para que pueda competir con capitales nacionales e internacionales. (p. 39). La empresa que quiera competir en un mercado, tiene que tener claro que debe reforzar estrategias de crecimiento teniendo sistemas y programas modernos.

Con respecto a la Formulación del Problema, el autor Gonzales (2016) indicó que es concretar un enunciado bien definido, claro y preciso, incluyendo hechos, relaciones, explicaciones la cuales revelan el análisis. (p.80). Establece claramente los límites que se debe desarrollar dentro un proyecto de investigación. Y como Problema General se planteó los siguiente: ¿Cómo se relaciona la gestión de calidad y la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019?, así como los siguientes problemas Específicos: ¿Cómo se relaciona el enfoque al cliente con la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019?, ¿Cómo se relaciona el enfoque al

sistema con la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019?, ¿Cómo se relaciona la responsabilidad de la dirección con la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019?

Por otro lado se realizó la Justificación del Estudio, según Borda (2013) explicó que es un requisito fundamental y relevante al realizar una investigación ya que tiene como objetivo determinado, la cual es el aporte que se brindara al desarrollar el estudio, dando como utilidad a beneficiados con el estudio.(p. 104). Indica el resultado que se quiere tener de esta investigación, como es la justificación teórica, este proyecto de investigación servirá como un aporte para dar a conocer que tan importante es tener una un sistema de gestión de calidad y su productividad en el área de Fonoluz, con la información y sus resultados que se brindan en esta presente investigación se podrá observar si la relación que hay entre las dos variables es significativa y ver su grado de importancia, también está la justificación metodológica, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que la justificación metodológica es cuando se da el uso de determinadas técnicas desarrollo para realizar una investigación (p.40).

Está presente investigación busca emplear y brindar conocimientos que sean validados y confiables a través la herramienta que es la encuesta, la cual será de recolección de datos, la cual nos permita obtener la información que se da para demostrar su confiabilidad y que pueda servir como guía para otros trabajos de investigación, la justificación práctica, esta investigación pretende proponer estrategias que pueda solucionar los problemas de calidad en algunas empresas que se dedican en el rubro de servicios, atención al cliente, específicamente a la empresa Luz del Sur, la justificación Social, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que se dan cuando la investigación puede llegar a solucionar problemas a la sociedad que están siendo afectados a un determinado grupo. (p.40). La presente investigación permite dar una aproximación respecto a todas las actividades que están orientadas a mejorar la gestión de calidad y la productividad que hay entre colaboradores y hacia el cliente por lo cual es un importante beneficio para las empresas, para poder seguir desarrollándose competitivamente en el mercado, esto es un aporte para aquellas empresas que desean seguir mejorando en su imagen, posicionamiento y desarrollo.

Respecto a la Hipótesis, Según Bernal (2010) indicó que es una solución anticipada al problema que da la investigación. (p.139), es el propósito de todo autor que realiza una investigación, la cual es dar una solución a un problema. Como hipótesis general, se planteó

la gestión de calidad se relaciona significativamente con la productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019. Hipótesis específicas se mencionó lo siguiente, el enfoque al cliente se relaciona significativamente con la productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019. El enfoque de sistema se relaciona significativamente con la productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019, La responsabilidad de la dirección se relaciona significativamente con la productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019. Respecto al Objetivo, según Bernal (2010) explicó que tienen que ser claros y precisos, que deben de expresar los logros del desarrollo de la investigación, la cual debe de reflejar la esencia del planteamiento del problema y tener un propósito de estudio. (p.97). Es el porqué de la investigación y lo que se quiere lograr.

Se planteó como Objetivo general, identificar la relación de la gestión de calidad con la productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019. Como objetivos específicos: identificar la relación del enfoque al cliente con la productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019, Identificar la relación del enfoque de sistema con la productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019, identificar la relación de la responsabilidad de la dirección con la productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla 2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la Investigación

Tipo de investigación

Aplicada

Según Cegarra (2011) indicó que la investigación aplicada es un conjunto de actividades las cuales tienen como finalidad el explorar, descubrir o aplicar nuevos conocimientos que se utilicen tanto en servicio como en productos, la cual mejoren sus procesos de calidad y productividad. (p.42)

Así mismo, la presente investigación será de carácter aplicada, ya que tiene como fin poder solucionar un problema en un tiempo establecido.

Nivel de Investigación

Descriptivo

Según para Cegarra (2011) indicó que la investigación descriptiva que es aquella la cual describen una situación, fenómeno u objeto de estudio para diferenciarlo de otro. (p.42)

Correlacional

Para Cegarra (2011) indicó que la investigación correlacional tiene como fin en examinar la relación que tienen entre las variables definidas. (p.42)

Esta investigación es descriptivo correlacional, la cual se aplicará sobre la realidad de un hecho para la interpretación de los estudios, que estarán basados en la recolección de información para comprobar si hay relación alguna entre la Gestión de Calidad y su productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019.

Diseño de la investigación

De acuerdo con Sampieri, Collado y Lucio (2014) explicó que se refiere a un plan o estrategia la cual incluyen procedimientos y actividades para lograr obtener información que se desea conocer para cubrir objetivos fijados. (p. 162).

No experimental

Según Hernández, R., Valencia, S., y Mendoza, C. (2017) indicaron que los diseños no experimentales son los que implican que la investigación no manipule las variables deliberadamente, ya que su función es de observar o medir ciertos fenómenos de forma natural. (p. 107)

Nivel de investigación

Descriptivo

Según Alvarado (2011) explicó que el nivel descriptivo es buscar las características de cualquier fenómeno que sea analizado. (p. 8).

Es el grado que se estudia ciertos fenómenos.

Enfoque

Alvarado (2011) explicó que el enfoque cuantitativo se basa para poder consolidar información y creencias de investigaciones previas. (p. 9).

En la presente investigación, el enfoque que se utilizara es cuantitativo, ya que se sigue una estructura de un desarrollo establecido con un planteamiento desde fijar un problema hasta llegar a tener conclusiones y recomendaciones.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

Variable 1. Gestión de Calidad

Según Carrasco (2013) indicó que la Gestión de calidad es un pilar fundamental para que las empresas puedan ser competitivas en el mercado, con la finalidad de poder controlar y dirigir mecanismos para cumplir los objetivos. (p. 43).

Es un mecanismo que regulariza las operaciones de las empresas, con el fin de buscar cumplir objetivos.

Según Martínez (2013) indicó que la gestión de calidad busca satisfacer las necesidades entre proveedor y cliente, es un proceso lento pero que no es difícil conseguirlo, la empresa tiene que adaptarse a cambios como de pensamiento, actitudes y formas más competitivas. (p. 254).

Cabe mencionar que el autor quiere dar a entender que toda empresa que está comprometida con los clientes no le es difícil conseguir la calidad.

Según Besterfield (2009) mencionó que es un término la cual una persona imagina al momento de adquirir un servicio o producto que debe de cumplir con las expectativas del cliente, esto se ve en lo que la empresa pretende dar y el precio, que inciden en la capacidad de satisfacer las necesidades explícitas o implícitas de los clientes. (p. 17).

La persona al momento de adquirir un servicio o producto, piensa que es lo que recibirá por parte de la empresa y espera recibir lo deseado que satisfaga su necesidad.

Según Evans y Lindsay (2015) explicaron que es una forma muy subjetiva que tiene la persona, que tiene relación con la forma en que la calidad va creciendo y madurando., que se va enfocando en la satisfacción del cliente. (p. 16).

La empresa va ganando mercado cuando su sistema de gestión se encuentra establecida y los clientes se sienten cómodos con lo que se le brinda.

Según Cortes (2017) explicó que son todas las actividades que cumplen con ciertos principios básicos que cumplen con requisitos que están establecidos para satisfacer la parte interna y externa de la empresa. (p. 25).

Las actividades relacionadas con la empresa guardan un criterio del colaborador de la empresa al momento que tiene comunicación directa con el cliente.

Variable 2: Productividad

Según García (2013) indicó que la productividad está relacionada totalmente con la mejora continua de la empresa y con su calidad, mientras más calidad y productividad empresarial, mayor será la eficiencia de sus procesos, la cual aumentará su competitividad. (p. 13).

La productividad consiste en utilizar los recursos de cada empresa y explotarlos para llevar un alto estándar de vida en el mercado.

Según Herrera (2013) indico que la productividad es un beneficio que se crea con el trabajo en equipo, ya sea en empresas pequeñas o grandes, pero con el aporte de ideas de las personas esto lleva a una práctica útil, la cual brindaran resultados. (p. 122).

Generar productividad en una empresa le traerá grandes beneficios como es el crecimiento para obtener resultados de ello.

Según Nemur (2016) indicó que define en crear, generar recursos de entrada y salida para realizar la medida de eficiencia hacia un servicio o producto, que dependiendo de ello generara el desempeño productivo de la empresa. (p. 5).

Utilizar todos los recursos necesarios para garantizar la eficiencia.

Según Corambre y García (2010) indicaron que la productividad desempeña el crecimiento económico de la empresa, las cuales apuntan a un objetivo que es determinar el crecimiento y desarrollo de la calidad en las instituciones. (p. 185).

La empresa genera una productividad con los recursos establecidos, tiene un crecimiento notorio en el mercado, la cual tendrá rentabilidad.

Según Martínez y Hernández (2011) indicaron que es la utilización de todos los recursos correctos que permitirá el crecimiento económico de la empresa para lograr la competitividad de los productos o servicios generados. (p. 11).

Es la relación que genera el producto o servicio que brinda la empresa para generar rentabilidad para la empresa.

2.2.2. Operacionalización de las variables

Según Cervantes (2010) indicó que son necesarios para definir las variables del estudio de tal manera que sean comprobadas mediante la operación que relacionan con las actividades que se realiza para recolectar información. (p. 42).

Es una característica que se va a medir y observar.

Variables, Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión de Calidad

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | PESO | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--------------------|--|--|---------------------------------|----------------------------|-------|------|--------------------|
| Gestión de calidad | Gutiérrez (2014) indica que una gestión de calidad es un conjunto de elementos que conducen y operan con éxito una organización. (p.49). | La Investigación se realizó en base a encuestas aplicada a los colaboradores del área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur. La cual está integrada por las siguientes dimensiones: enfoque al cliente, enfoque de sistema y responsabilidad de la dirección. | Enfoque al cliente | Mapas del contacto | 1-2 | 33% | ORDINAL |
| | | | | Expectativas del cliente | 3-4 | | |
| | | | | Calidad percibida | 5-6 | | |
| | | | | Valor percibido | 7-8 | | |
| | | | | Lealtad al cliente | 9-10 | | |
| | | | Enfoque de sistema | Aprendizaje Organizacional | 11-12 | 33% | |
| | | | | Dominio personal | 13-14 | | |
| | | | | Modelos mentales | 15-16 | | |
| | | | | Aprendizaje en equipo | 17-18 | | |
| | | | | Pensamiento sistemático | 19-20 | | |
| | | | Responsabilidad de la dirección | Compromiso | 21-22 | 34% | |
| | | | | Enfoque al cliente | 23-24 | | |
| | | | | Política de calidad | 25-26 | | |
| | | | | Planificación | 27-28 | | |
| | Responsabilidad, autoridad y comunicación | 29-30 | | | | | |

Variables, Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de la variable Productividad

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ÍTEMS | PESO | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--------------------------|--|---|--------------------------------------|------------------------------------|-------|------|--|
| Productividad | Cantú (2011) indicó: que la productividad que es un balance de todos los logros obtenidos que dan vida a una empresa, ya que abarca todos los factores que expresan el buen aprovechamiento de todos los recursos dados por la empresa. (p. 16). | La Investigación se realizó en base a encuestas aplicada a los colaboradores del área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, la cual está integrada por las siguientes dimensiones: Barreras de la productividad, Factores para medir la productividad y Tecnología. | Barreras de la productividad | Burocracia excesiva | 1-2 | 33% | ORDINAL Likert (1) Deficiente (2) Regular (3) Optimo |
| | | | | Arteriosclerosis organizacional | 3-4 | | |
| | | | | Feudalismo corporativo | 5-6 | | |
| | | | | Excesiva centralización de control | 7-8 | | |
| | | | | Mentes cerradas al cambio | 9-10 | | |
| | | | Factores para medir la productividad | Factor capital | 11-12 | 33% | |
| | | | | Factor gente | 13-14 | | |
| | | | | Estructura orgánica moderna | 15-16 | | |
| | | | | Factor tecnología | 17-18 | | |
| | | | | Tecnología y administración | 19-20 | | |
| | | | Tecnología | Modernización del equipo | 21-22 | 34% | |
| | | | | Metodología | 23-24 | | |
| | | | | Computadoras en la decisión | 25-26 | | |
| | | | | Sistema | 27-28 | | |
| Levantamiento de pedidos | 29-30 | | | | | | |

2.3.Población, Muestreo y Muestra

Población

Según Tomas (2009) indicó que es un conjunto de seres humanos de la cual se utilizara para obtener información. (p.21).

La población de la empresa Luz del Sur del distrito de Chacarilla en el 2019 es de 70 colaboradores.

Muestreo

Según Jiménez (2011) menciona que el muestreo de aleatorio simple permite garantizar que todos los individuos de una población tengan la misma oportunidad de ser seleccionados de forma al azar y esta será calculado mediante una fórmula matemática. (p. 122).

Muestra

Esta investigación se utilizó el censo.

Según Tomas (2009) explicó que la muestra es un subconjunto de la población la cual será estudiada y examinada mediante un censo para sacar conclusiones generalizadas de toda ella. (p.22).

Para hallar la muestra en la empresa Luz del Sur se tiene en cuenta una población de 70 colaboradores, un nivel de confianza del 95%, la proporción esperada o probabilidad de éxito es de un 50% dado que no se sabe si el evento ocurrirá o no y el error es estimar del 5% que es el criterio de certeza que se ha estimado en esta investigación.

Censo

Según Jiménez (2011) explicó que es cuando se utiliza la totalidad de la población, la cual proporcionan datos estadísticos. (p. 146).

En la presente investigación se utilizó el censo, ya que se abarco toda la población del área.

Criterios de inclusión

A los colaboradores que tengan una antigüedad igual o mayor a seis meses serán encuestados con previa coordinación por parte del investigador.

Criterios de exclusión

Serán sobre los colaboradores que tengan un periodo menor a los tres meses en la empresa.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Bernal (2011), indicó que es el camino que sigue una investigación para obtener información, recogiendo y elaborando datos a través de instrumentos de medición. (p. 243).

La técnica e instrumento de recolección de datos que usaremos será: el cuestionario.

Instrumento de recolección de datos

Técnica e instrumento:

La técnica que se utilizará será la encuesta para adquirir datos mediante el instrumento que es el cuestionario.

La Encuesta

Según Bernal (2011) explicó que consiste en un diseño de preguntas la cual generara obtener datos con la interrogación a individuos con el fin de conocer sus opiniones de unos terminados conjuntos de personas con respecto al tema del investigador. (p. 243).

Este cuestionario es de la escala de Likert que nos permitirá medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con las afirmaciones que se proponga y mediante esta se calificará las respuestas. Este método permitirá elaborar una secuencia de preguntas destinadas a analizar la relación de la gestión de calidad y productividad.

Se utilizará el software SPSS 25, para realizar el análisis de la información recopilada.

Ficha técnica de instrumento

Nombre del instrumento: Este cuestionario sobre Gestión de Calidad y productividad

Autor (es): Llul Jonathan Chavesta Silva

Aplicación: Individual

Finalidad: la investigación tiene como finalidad evaluar la Gestión de Calidad y productividad en el área de Fonoluz en la empresa Luz del Sur, chacarilla, 2019.

Ámbito de aplicación: El cuestionario será aplicado a 70 trabajadores entre hombres y mujeres que laboran en la EMPRESA.

Materiales: Encuesta impresa

Los resultados como consecuencia de la aplicación del coeficiente V de Aiken, se detallan en el Anexo 09.

Descripción de la aplicación:

Para los que van a encuestar, deben de tener conocimiento de la problemática que sucede en el área de Fonoluz y a los colaboradores a quienes va dirigido la encuesta y debe de asegurarse de disponer con las herramientas adecuadas como lápiz y lapiceros.

Para el colaborador encuestado, el cuestionario a aplicar tendrá un número determinado de ítems y fue de tipo Escala Likert, que determina la Gestión de Calidad y productividad dentro de la empresa Luz del Sur. Su duración será alrededor de 15 minutos. Los colaboradores deben analizar cada pregunta y contestar.

Tienen cinco opciones de respuestas:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

Validez del instrumento

Según Bernal (2011) indicó que es un instrumento de medición de las variables que pretende obtener datos con el cuestionario y cuando bien lo hace. (p. 244).

Para la validación de instrumentos de la investigación se realizó a través de juicio de expertos.

Validación de juicio de expertos

Según Ildelfonso y Fernández (2011) explico que un juicio de expertos permitirá seleccionar dimensiones propuestas para que se pueda clasificar ítems por su afinidad y así poder medir la fiabilidad y su validez. (p. 237).

Confiabilidad del instrumento

Para calcular la confiabilidad de la herramienta se utilizará el estadístico de alfa de Cronbach logrando así conocer el grado de fiabilidad.

Según Bernal (2011) indicó que consiste en la capacidad que se tiene para obtener los datos y que deán resultados de ello. (p. 247).

Alfa de Cronbach

Según Ildelfonso y Fernández (2011) explicaron que el coeficiente de alfa de Cronbach es una prueba la cual permite dar fiabilidad de una escala; sin embargo, indican que mientras el número de ítems sea mayor o valla en aumento, la consistencia interna y la fiabilidad será mayor. (p. 246).

2.5. Procedimiento

Para la elaboración del trabajo de investigación definió las dos variables en la cual fueron encontradas en la realidad problemática de la empresa investigada ya que se observaron algunos acontecimientos que se vienen dando en la Gestión de calidad y productividad y la relación entre ellos, procedimos a la búsqueda de trabajos previos mediante estudios que definan nuestras variables y aporten del estudio de investigación y así tener un mayor conocimiento del tema a tratar.

De la misma formase sustento el marco teórico con autores, todo lo mencionado fue realizado gracias a los docentes capacitados y especializados del tema y la línea de investigación quienes proporcionaron pautas para llevar a cabo el estudio mediante la formulación de las variables que fueron comunicación interna y manejo de conflicto y a laves mencionando sus dimensiones eh indicadores.

2.6. Métodos de análisis de datos.

El software de análisis de datos es el SPSS 25, el cual facilitará el análisis de la estadística descriptiva información recopilada en gráficos de barras, etc. que nos dará una visión porcentual de los resultados. En la estadística inferencial se usó la prueba estadística correlación de Spearman para probar las hipótesis formuladas que fueron objeto de verificación con un 95% (0.05 de significancia) de probabilidad.

2.7. Aspectos Éticos.

Se respetó el código de ética se utilizaron la información obtenida de manera confidencial, respetando las políticas de la organización, con el propósito de implementar mejoras en el estudio de las variables. El presente trabajo se basa en principios éticos y bajo la aceptación de la empresa “Luz del Sur” de modo que la información que se obtenga y procese será con los datos de esta empresa de carácter confidencial para finalmente dar una mejora según sea el caso.

Por último, se hará el uso correcto de las citas para evitar cualquier indicio de plagio bajo las normas APA.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de fiabilidad

3.1.2. Confiabilidad interna

Figura 3

Fiabilidad de la variable Gestión de Calidad

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|----------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 70 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| Total | | 70 | 100,0 |

Fuente: SPSS versión 25

Interpretación:

De acuerdo a los 70 datos analizados, se validó el 100%, no se excluyó ninguno de ellos dado que no manifiesta valores extremos, es por ello que la totalidad de los datos serán analizados en la estadística descriptiva.

Figura 4

Alfa de Cronbach para la variable Gestión de Calidad

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,823 | 30 |

Fuente: SPSS versión 25

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de fiabilidad a través de la tabla de Alpha Cronbach, en el análisis de la totalidad de los datos de la variable Gestión de calidad se obtuvo el nivel de fiabilidad de 0,823, por lo tanto, se puede considerar de nivel bueno.

Figura 5

Fiabilidad de la variable Productividad

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 70 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 70 | 100,0 |

Fuente: SPSS versión 25

Interpretación:

De acuerdo a los 70 datos analizados, se validó el 100%, no se excluyó ninguno de ellos dado que no manifiesta valores extremos, es por ello que la totalidad de los datos serán analizados en la estadística descriptiva.

Figura 6

Alpha de Cronbach para la variable Productividad

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,807 | 30 |

Fuente: SPSS versión 25

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de fiabilidad a través de la tabla de Alpha Cronbach, en el análisis de la totalidad de los datos de la variable productividad se obtuvo el nivel de fiabilidad de 0,807; por lo tanto, se puede considerar de nivel bueno por ello, se replica su aplicación ya que se obtuvo el mismo resultado.

3.2. Estadística Descriptiva

3.2.1. Estadística descriptiva de la variable Gestión de calidad

Figura 7

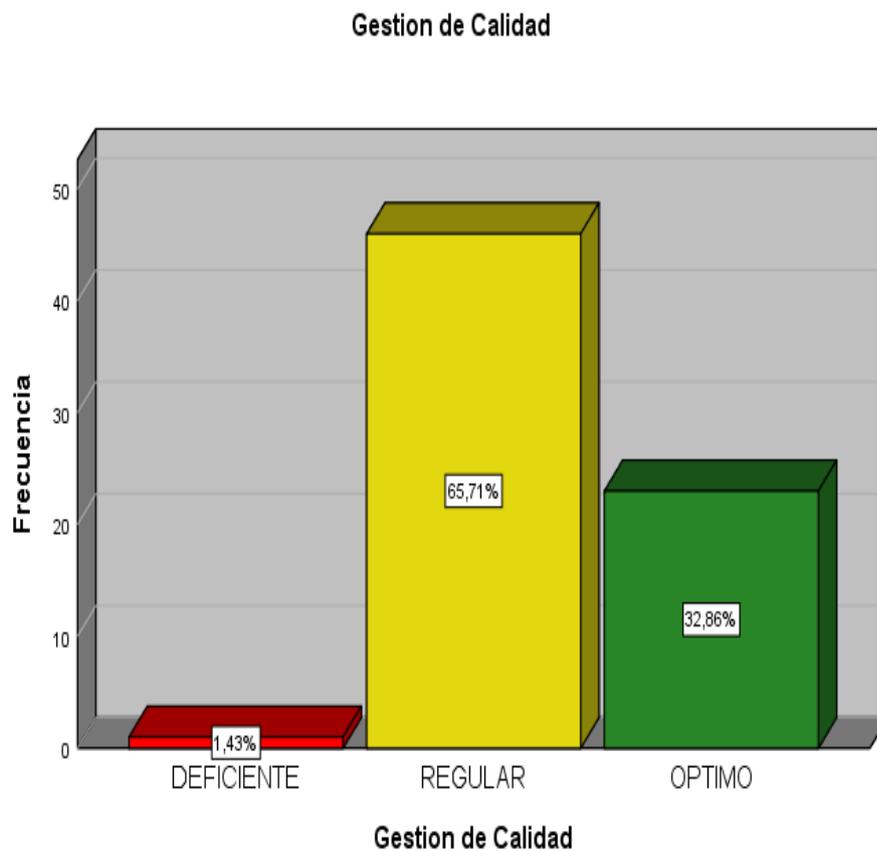
Figura de frecuencias de la variable Gestión de Calidad

| | | Gestión de Calidad | | | |
|--------------|------------|---------------------------|--------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 1 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | Regular | 46 | 65,7 | 65,7 | 67,1 |
| | Optima | 23 | 32,9 | 32,9 | 100,0 |
| Total | | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS versión 25

Gráfico 1

Frecuencias de la variable Gestión de calidad



Interpretación:

De acuerdo a la figura 7 y el grafico 1, se puede observar que del 100% de los datos analizados el 32,9% están de acuerdo con la gestión de calidad. También los encuestados manifestaron que el 1,43% consideran que la gestión de calidad es deficiente.

De acuerdo a los porcentajes obtenidos existe un 65,7% de personas que consideran que la gestión de calidad de la empresa es regular, por lo tanto, se entiende que no tienen conocimiento de cómo va el desarrollo de la empresa en tanto a las decisiones estrategias que se va dando.

Figura 8

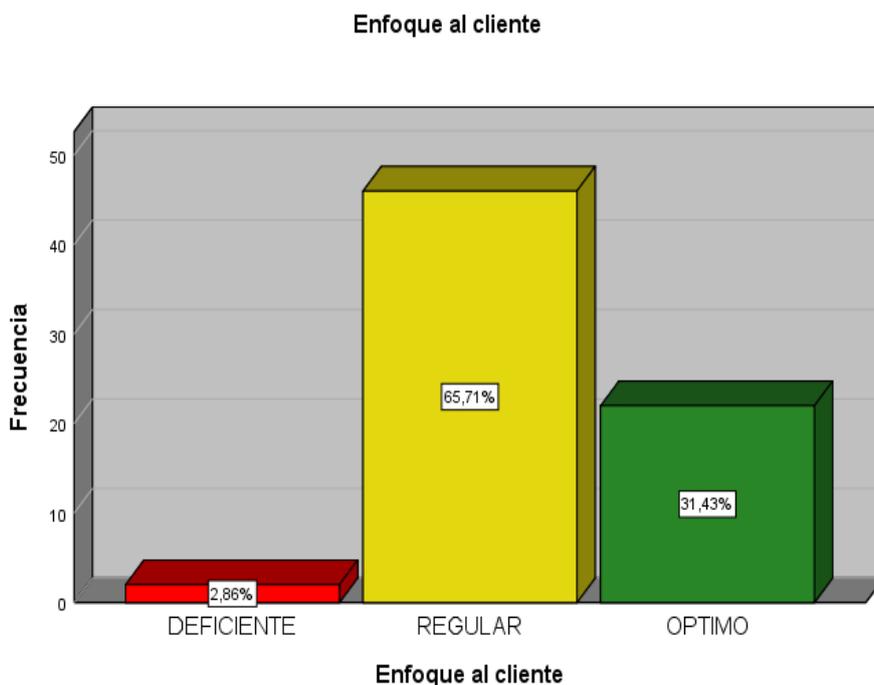
Figura de frecuencias de la Dimensión Enfoque al cliente

| Enfoque al cliente | | | | | |
|--------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 2 | 2,9 | 1,4 | 2,9 |
| | Regular | 46 | 65,7 | 65,7 | 68,6 |
| | Optima | 22 | 31,4 | 31,4 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS versión 25

Gráfico 2

Frecuencias de la Dimensión Enfoque al cliente



Interpretación:

De acuerdo a la figura 8 y el grafico 2, se puede observar que del 100% de los datos analizados el 31,4% están de acuerdo con el enfoque al cliente. También los encuestados manifestaron que el 2,86% consideran que el enfoque al cliente que da la empresa es deficiente.

De acuerdo a los porcentajes obtenidos existe un 65,71% de personas que consideran que el enfoque al cliente de la empresa es regular, por lo tanto, se entiende que falta considerar mejores estrategias para la atención a los clientes cuyo fin es la satisfacción.

Figura 9

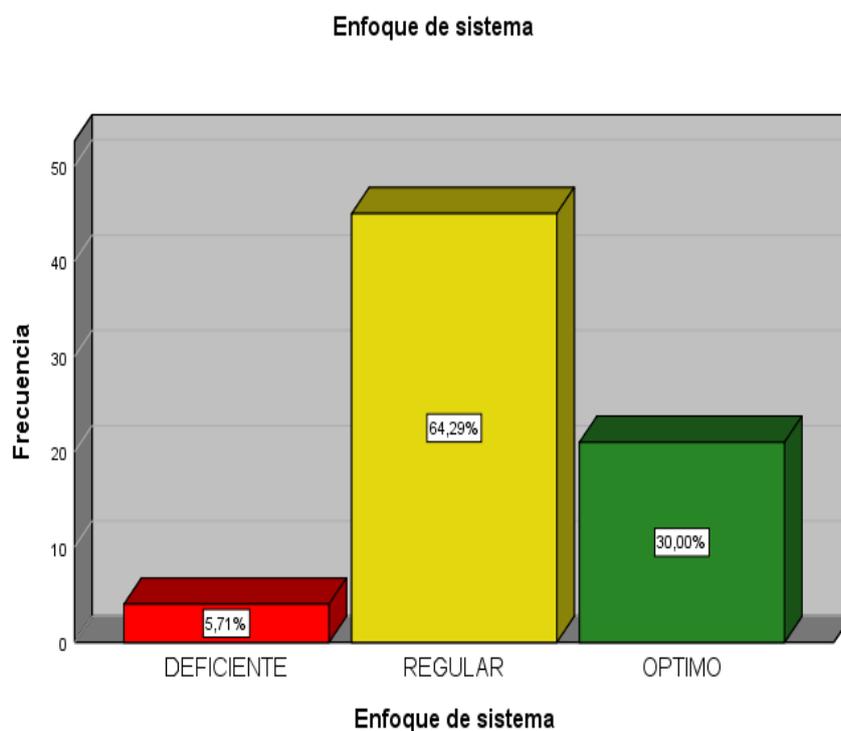
Figura de frecuencias de la Dimensión Enfoque al sistema

| | | Enfoque de sistema | | | |
|--------|------------|---------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 4 | 5,7 | 5,7 | 5,7 |
| | Regular | 45 | 64,3 | 64,3 | 70,0 |
| | Optima | 21 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS versión 25

Gráfico 3

Frecuencias de la Dimensión Enfoque al sistema



Interpretación:

De acuerdo a la figura 9 y el grafico 3, se puede observar que del 100% de los datos analizados el 30,0% están de acuerdo con el enfoque al sistema. También los encuestados manifestaron que el 5,71% consideran que el enfoque al sistema que da la empresa es deficiente.

De acuerdo a los porcentajes obtenidos existe un 64,29% de personas que consideran que el enfoque al sistema de la empresa es regular, por lo tanto, se entiende que, por el primer resultado, la empresa está enfocada en seguir mejorando su sistema para poder facilitar la atención a sus clientes.

Figura 10

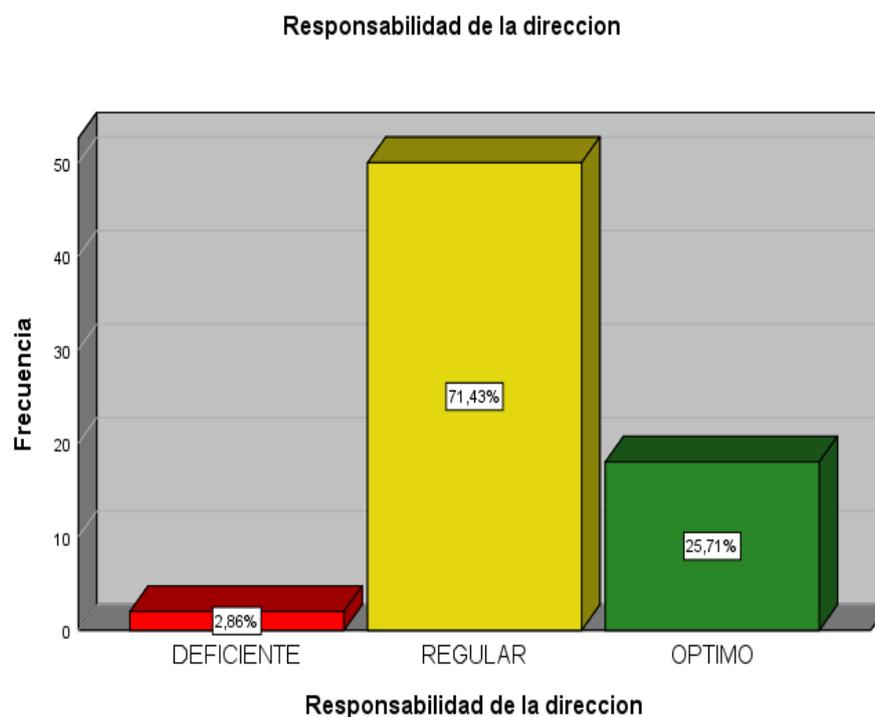
Figura de frecuencias de la Dimensión Responsabilidad de la dirección

| Responsabilidad de la dirección | | | | | |
|--|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 2 | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| | Regular | 50 | 71,4 | 71,4 | 74,3 |
| | Optima | 18 | 25,7 | 25,7 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS versión 25

Gráfico 4

Frecuencias de la Dimensión Responsabilidad de la dirección



Interpretación:

De acuerdo a la figura 9 y el grafico 4, se puede observar que del 100% de los datos analizados el 25,71% están de acuerdo con la responsabilidad de la dirección. También los encuestados manifestaron que el 2,86% consideran que la responsabilidad de la dirección que hay en la empresa es deficiente.

De acuerdo a los porcentajes obtenidos existe un 71,43% de personas que consideran que la responsabilidad de la dirección que se observa en la empresa es regular, por lo tanto, se entiende que los directivos de la empresa deben de ser más participes en las gestiones establecida para poder tener conocimiento de los avances y del desarrollo del área.

3.2.2. Estadística descriptiva de la variable Productividad

Figura 11

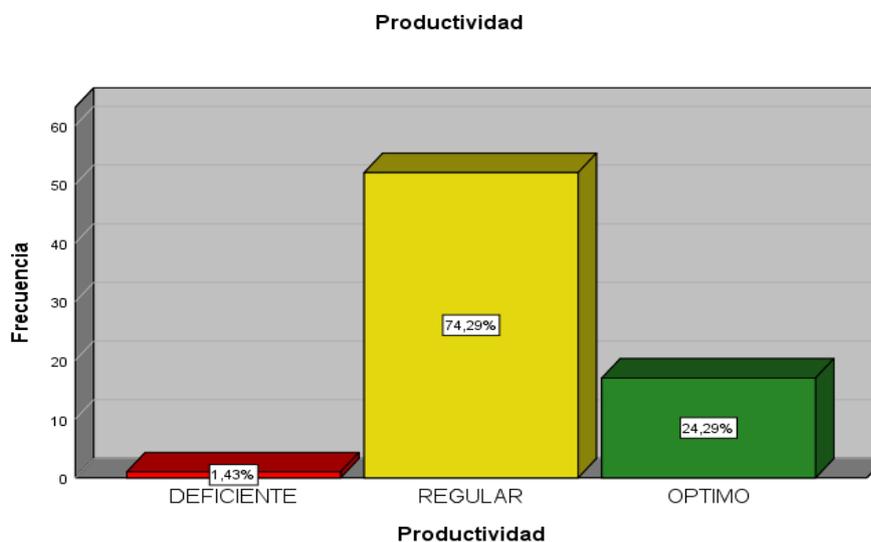
Figura de frecuencias de la variable Productividad

| | | Productividad | | | |
|--------|------------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 1 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | Regular | 52 | 74,3 | 74,3 | 75,7 |
| | Optima | 17 | 24,3 | 24,3 | 100,0 |
| Total | | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS versión 25

Gráfico 5

Frecuencias de la variable Productividad



Interpretación:

De acuerdo a la figura 11 y al grafico 5, se puede observar que del 100% de los datos analizados el 24,3% están de acuerdo con la productividad. También los encuestados manifestaron que el 1,43% consideran que la productividad es deficiente.

De acuerdo los porcentajes obtenidos existe un 74,3% de personas que desconocen la productividad que tiene la empresa y que no están informados de los avances que va dando; por lo tanto, la empresa debería tener una comunicación más profunda con los colaboradores y darles a conocer los avances que va teniendo la empresa con respecto a las estrategias de mejora.

Figura 12

Figura de frecuencias de la dimensión barrera de la productividad

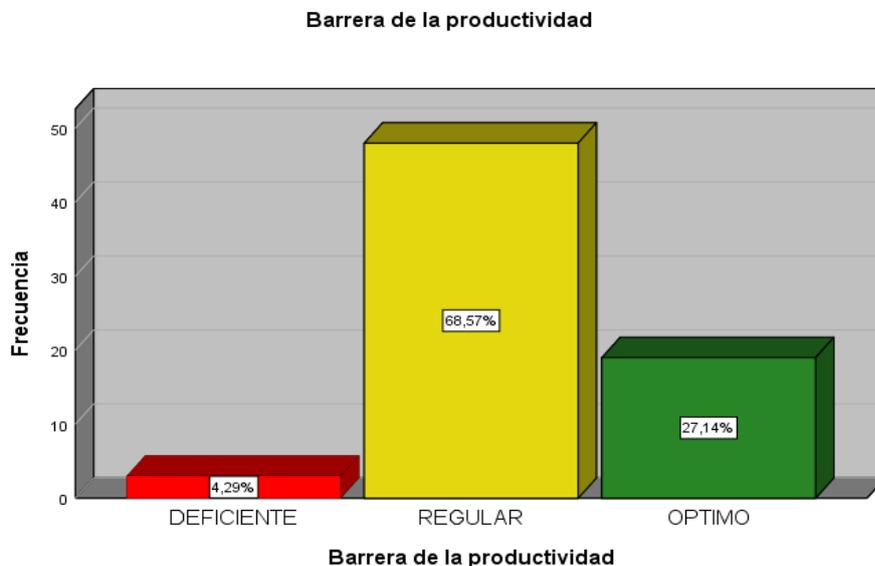
| Barrera de la productividad | | | | | |
|------------------------------------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 3 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| | Regular | 48 | 68,6 | 68,6 | 72,9 |
| | Optima | 19 | 27,1 | 27,1 | 100,0 |
| | Total | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS versión 25

Gráfico 6

Frecuencias de la dimensión barreras de la productividad

Interpretación:



De acuerdo a la figura 12 y al gráfico 6, se puede observar que del 100% de los datos analizados el 27,14% están de acuerdo con la barrera de la productividad. También los encuestados manifestaron que el 4,29% consideran que la barrera de la productividad es deficiente.

De acuerdo los porcentajes obtenidos existe un 68,57% de personas que desconocen la barrera de productividad que tiene la empresa y que no están informados de ello; por lo tanto, la empresa debería tener una comunicación más profunda con los colaboradores y mejorar la estructuración de tiempo mejorando el plan organizacional.

Figura 13

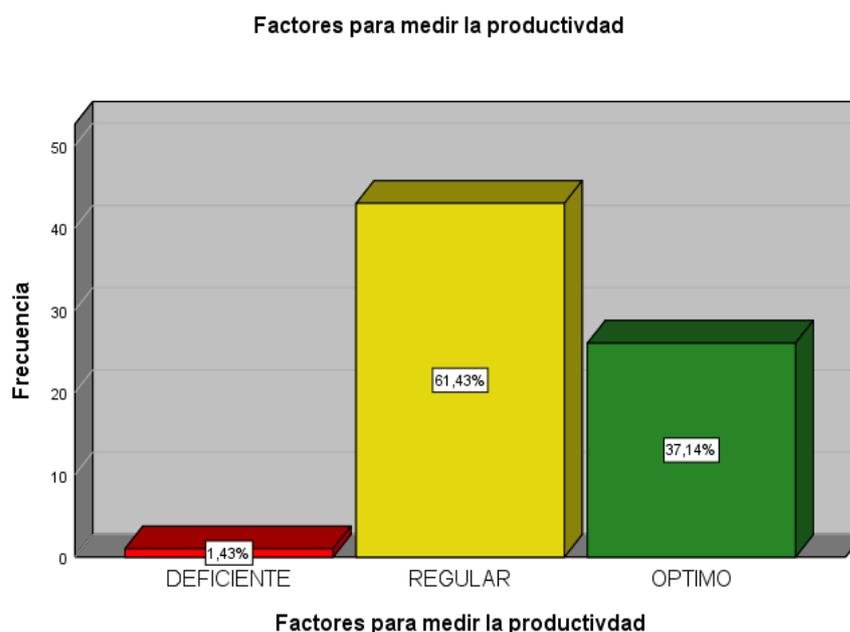
Figura de frecuencias de la dimensión factores para medir la productividad

| | | Factores para medir la productividad | | | |
|--------|------------|---|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 1 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | Regular | 43 | 61,4 | 61,4 | 62,9 |
| | Optima | 26 | 37,1 | 37,1 | 100,0 |
| Total | | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS versión 25

Gráfico 7

Frecuencias de la dimensión factores para medir la productividad



Interpretación:

De acuerdo a la figura 13 y al gráfico 7, se puede observar que del 100% de los datos analizados el 37,14 % están de acuerdo con los factores para medir la productividad.

También los encuestados manifestaron que el 1,43 % consideran que los factores que miden la productividad es deficiente. De acuerdo los porcentajes obtenidos existe un 61,4% de personas que observan que los factores que miden la productividad es regular; por lo tanto, la empresa debería mejorar las evaluaciones de cada área para ver el desempeño individual y explorar nuevos indicadores a mejorar.

Figura 14

Figura de frecuencias de la dimensión Tecnología

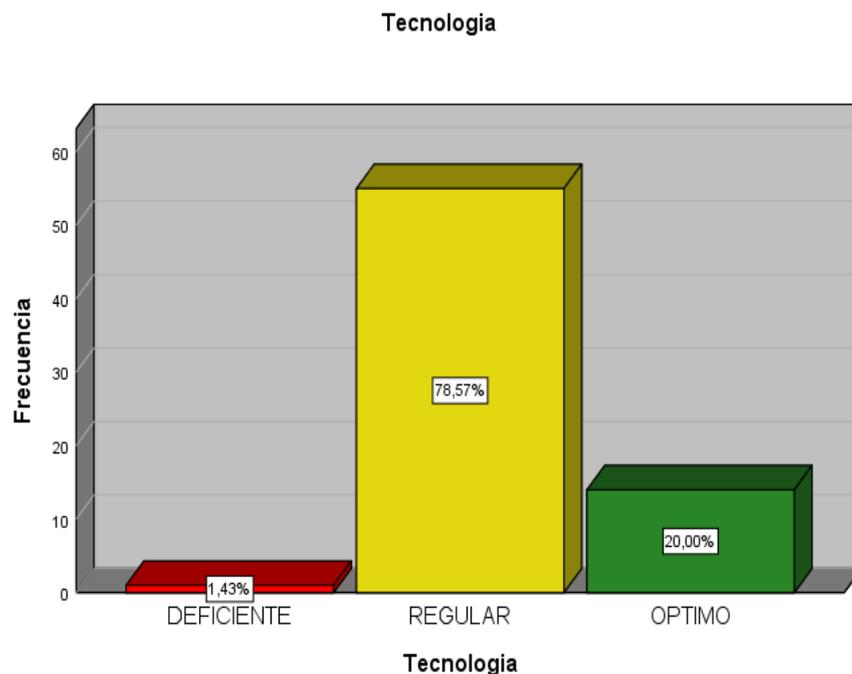
| | | Tecnología | | | |
|--------|------------|-------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Deficiente | 1 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| | Regular | 55 | 78,6 | 78,6 | 80,0 |
| | Optima | 14 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | | 70 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente:

SPSS versión 25

Gráfico 8

Frecuencias de la dimensión Tecnología



Interpretación:

De acuerdo a la figura 14 y al gráfico 8, se puede observar que del 100% de los datos analizados el 20,0% están de acuerdo con la tecnología. También los encuestados manifestaron que el 1,43 % consideran que la tecnología es deficiente.

De acuerdo los porcentajes obtenidos existe un 78,57% de personas que observan que la tecnología es regular; por lo tanto, la empresa debería de considerar implementar mejor tecnología en el área y así apoyar a mejorar la productividad, con ello podrán maximizar el valor del servicio con los recursos necesarios.

3.3. Prueba de Normalidad

3.3.1. Prueba de Normalidad para la variable Gestión de Calidad

Figura 15

Prueba de Normalidad de la variable Gestión de calidad

| | Casos | | | | | |
|---------------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Gestión de Calidad | 70 | 100,0% | 0 | 0,0% | 70 | 100,0% |

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|---------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión de Calidad | ,408 | 70 | ,000 | ,651 | 70 | ,000 |

Fuente: SPSS versión 25

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de normalidad de la variable gestión de calidad efectiva del 100%, los datos analizados, se pudo deducir que, no siguen una distribución normal obteniendo un valor Sig.= 0,000 <0.05; por lo tanto, se destinó a usar la prueba de Kolmogorov- Smirnov por ser la población mayor a 30 y se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

3.3.2. Prueba de Normalidad para la variable Productividad

Figura 16

Prueba de normalidad para la variable Productividad

| | Casos | | | | | |
|----------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Productividad | 70 | 100,0% | 0 | 0,0% | 70 | 100,0% |

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|----------------------|-----------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogórov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Productividad | ,449 | 70 | ,000 | ,598 | 70 | ,000 |

Fuente: SPSS versión 25

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de normalidad de la variable productividad efectiva del 100%, los datos analizados, se pudo deducir que, no siguen una distribución normal obteniendo un valor de Sig. =0.000 <0.05; por lo tanto, se destinó a utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, dado que la población es superior a 30 y se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

3.4. Prueba de Hipótesis

Según Fernández et al. (2014), indicaron que es una proposición que determina varios parámetros, la cual el investigador por medio de la estadística le permitirá obtener el nivel de correlación. (p. 300).

Figura 17
Niveles de Correlación Bilateral

| Rango | Relación |
|-------------------|-----------------------------------|
| -0.91 hasta -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 hasta -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 hasta -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 hasta -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 hasta -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.01 hasta +0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 hasta +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 hasta +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 hasta +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.91 hasta +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fernández et al. (2014)

3.4.1. Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la Gestión de calidad y la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019.

Ha: Existe relación entre la Gestión de calidad y la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019.

Figura 18
Prueba de Hipótesis general

Tabla cruzada Gestión de Calidad*Productividad

| % del total | | Productividad | | | Total | Correlación |
|-----------------------|------------|---------------|---------|--------|--------|---|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | | |
| Gestión de Calidad | Deficiente | 0,0% | 1,4% | 0,0% | 1,4% | Spearman 0,787 Sig. Bilateral 0,000 ^c |
| | Regular | 1,4% | 64,3% | 0,0% | 72,9% | |
| | Optima | 0,0% | 8,6% | 24,3% | 25,7% | |
| Total | | 1,4% | 74,3% | 24,3% | 100,0% | |

Fuente: SPSS versión 25

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de hipótesis general para la variable Gestión de calidad y productividad se puede observar que el nivel de correlación obtenido a través de *Rho Spearman* alcanzó el 0,787, es decir una correlación positiva muy fuerte con una curva de tendencia positiva, se puede afirmar que las variables son directamente proporcionales; es decir, que a mayor gestión de calidad se alcanzara mayor efectividad que la productividad. Para comprobar la veracidad o falsedad de la Hipótesis planteada que afirma que existe relación entre las variables Gestión de calidad y productividad, se puede inducir por el valor $\text{Sig.}=0.00 < 0,05$, comprobando que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, concluyendo que efectivamente existe una correlación positiva considerable.

3.4.2. Prueba de Hipótesis Específicas

3.4.2.1. Prueba de Hipótesis Específico 1

H₀: No existe relación entre el enfoque al cliente y la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019.

H_a: Existe relación entre el enfoque al cliente y la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019.

Figura 19

Prueba de Hipótesis específico 1

| % del total | | Productividad | | | | Correlación |
|--------------------|------------|---------------|---------|--------|--------|---|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | Total | |
| Enfoque al cliente | Deficiente | 0,0% | 2,9% | 0,0% | 2,9% | Spearman 0,603 Sig. Bilateral 0,000 ^c |
| | Regular | 1,4% | 60,0% | 4,3% | 65,7% | |
| | Optima | 0,0% | 11,4% | 20,0% | 31,4% | |
| Total | | 1,4% | 74,3% | 24,3% | 100,0% | |

Fuente: SPSS versión 25

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de hipótesis general para la dimensión Enfoque al cliente y su relación con la productividad se puede observar que el nivel de correlación alcanzó el 0,603, es decir, una correlación positiva considerable en el cuadrante positivo.

Para comprobar la veracidad o falsedad de la Hipótesis planteada que afirma que existe relación entre la dimensión enfoque al cliente y la variable productividad, se puede inducir por el valor $\text{Sig.}=0.00 < 0,05$, comprobando que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, concluyendo que efectivamente existe una correlación positiva considerable.

3.4.2.2. Prueba de Hipótesis Específico 2

Ho: No existe relación entre el enfoque de sistema y la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019,

Ha: Existe relación entre el enfoque de sistema y la productividad en el área Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019.

Figura 20

Prueba de Hipótesis específico 2

Tabla cruzada Enfoque de Sistema *Productividad

% del total

| | | Productividad | | | Total | Correlación |
|--------------------|------------|---------------|---------|--------|--------|--------------------------------------|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | | |
| Enfoque de Sistema | Deficiente | 0,0% | 5,7% | 0,0% | 5,7% | Spearman 0,675 |
| | Regular | 1,4% | 60,0% | 2,9% | 64,3% | |
| | Optima | 0,0% | 8,6% | 21,4% | 30,0% | |
| Total | | 1,4% | 74,3% | 24,3% | 100,0% | Sig. Bilateral 0,000 ^c |

Fuente: SPSS versión 25

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de hipótesis general para la dimensión enfoque de sistema y su relación con la productividad se puede observar que el nivel de correlación alcanzó el 0,675, es decir una correlación positiva perfecta, se encuentra en el cuadrante positivo.

Para comprobar la veracidad o falsedad de la Hipótesis planteada que afirma que existe relación entre la dimensión enfoque al cliente y la variable productividad, se puede inducir por el valor Sig.=0,000 < 0,005, comprobando que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, concluyendo que efectivamente existe una correlación positiva considerable.

3.4.2.3. Prueba de Hipótesis Específico 3

Ho: No existe relación entre la responsabilidad de la dirección y la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019.

Ha: Existe relación entre la responsabilidad de la dirección y la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019.

Figura 21

Prueba de Hipótesis específico 3

Tabla cruzada Responsabilidad de la dirección *Productividad

| % del total | | Productividad | | | | Correlación |
|--|------------|---------------|---------|--------|--------|--------------------------------------|
| | | Deficiente | Regular | Optimo | Total | |
| Responsabili dad de la dirección | Deficiente | 0,0% | 2,9% | 0,0% | 2,9% | Spearman 0,769 |
| | Regular | 1,4% | 67,1% | 2,9% | 71,4% | |
| | Optima | 0,0% | 4,3% | 21,4% | 25,7% | |
| Total | | 1,4% | 74,3% | 24,3% | 100,0% | Sig. Bilateral 0,000 ^c |

Fuente: SPSS versión 25

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de hipótesis general para la responsabilidad de dirección y la relación con la productividad se púes observar que el nivel de correlación alcanzo el 0,769 es decir, una correlación positiva considerable, se encuentra en el cuadrante positivo.

Para comprobar la veracidad o falsedad de la Hipótesis planteada que afirma que existe relación entre la dimensión enfoque al cliente y la variable productividad, se puede inducir por el valor Sig. =0,000 < 0,005, comprobando que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, concluyendo que efectivamente existe una correlación positiva considerable.

IV. DISCUSIÓN

La investigación tuvo por finalidad determinar los niveles que manifiestan la relación entre la gestión de calidad y productividad en el área comercial Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019. Los resultados obtenidos después de analizar los datos recopilados en el censo seleccionado, dieron como resultado inferencias investigativas que se contrastaran a través de las evidencias externas y los resultados de las evidencias internas.

De acuerdo a los resultados de la hipótesis general de la investigación se puede afirmar que, si existe relación significativa entre las variables: gestión de calidad y productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019. Para ello se analizó la información obtenida a partir del procesamiento de las de las encuestas cuyos resultados del análisis se constata con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0,787$, Sig. (Bilateral) = $0,00$ ($p \leq 0,05$), afirmando que existe una relación significativa entre las variables de estudio; este resultado está en relación con su teórico Gutiérrez (2014) explicó que la gestión de calidad relaciona a un grupo de elementos las cuales permiten operar con éxito a las empresas. La investigación está en concordancia con lo planteado en la tesis a nivel internacional con el tesista García (2015) planteó en su hipótesis de estudio que existe una correlación positiva muy considerable entre la gestión de calidad y productividad, confirmando su pronóstico con el estadístico de *Chicquadrado* la relación entre las variables $9,48 \leq 11,50(0,82)$, la cual demuestra relación bajo la premisa de su teórico Sánchez (2005) consideró que la calidad total son las mejores prácticas que realizan la gestión de las organizaciones, las cuales lo denominan principios de calidad que conllevan a la excelencia a la empresa. A nivel nacional el tesista Gonzales (2017) quien estudio la calidad total y su relación con la productividad de los trabajadores en J&H comercializadora, a través del *Rho de Spearman* con una correlación bilateral entre ambas de variables de $0,872$, confirmando la importancia que hay entre la calidad y productividad, basado en su teórico Chase (2001) consideró que la gestión de calidad total permite que los colaboradores puedan centrarse en mejorar las expectativas de los clientes y poder aplicar nuevas estrategias para superar a los competidores y así obtener mejores beneficios, y el autor Prajogo (2004) determinó que la productividad proviene de la eficiencia que pueda generar una empresa, de tal manera que lo beneficiara económicamente; tal es el caso de Melgarejo (2016) explicó que el sistema de gestión de calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora, demostrando la correlación positiva considerable a través de la prueba de estadística de *Rho Spearman* de $0,611$; basado en sus teóricos Summers (2006) indicó

que las organizaciones eficientes son las que utilizan un adecuado sistema de calidad para cumplir con la satisfacción de los clientes y con las expectativas de ello mismo y así mismo Rodríguez (2012) determinó que la productividad es la capacidad de las organizaciones de dar un valor agregado a algún producto y/o servicio. Por lo tanto, se puede inferir que dadas las evidencias encontradas en los diferentes antecedentes referidos, refuerzan la hipótesis planteada afirmando que existe una relación significativa entre la gestión de calidad y productividad en el área de fonoluz en la empresa Luz del Sur; comprobando que en todos los contextos de gestión de calidad y productividad en el área correspondiente generan óptimas condiciones para poder generar competencias idóneas en las prácticas de los colaboradores, la cual incluye utilizar todas las herramientas necesarias para comprender y resolver problemas que se asemejan al área y a la empresa con respecto a la buena atención al cliente.

En relación a la primera hipótesis específica planteada en la tesis sobre una relación significativa entre el enfoque al cliente y productividad en el área de fonoluz en la empresa Luz del Sur, chacarilla, 2019; dio como resultado una relación significativa a través de la prueba estadística de *Rho de Spearman* 0,603 confirmando lo planteado con autor principal Gutiérrez (2014) considerando que el enfoque al cliente es la razón de ser de la empresa, ya que indica que con una buena calidad de servicio se podrá lograr identificar y atender las necesidades de los clientes actuales y futuras; y que Cruelles (2012) indicó que la productividad es un factor que se puede definir como un influyente en los procesos de un servicio o producto, ya que esto logra aumentar la productividad y reducir costos para mejorar la competitividad en el mercado donde la empresa se desempeña. El resultado obtenido con la tesis internacional de Sotelo (2018) planteó estudiar la planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad, confirmando la percepción de un adecuado sistema de gestión de calidad con la prueba de estadígrafo *r* de *Pearson* de 0,844, el resultado confirma lo planteado por sus teóricos Valencia y Parraga (2013) determinaron que la satisfacción del cliente va a depender de los procesos establecidos por actividades que interactúan en obtener un resultado satisfactorio; por la cual, al implementar un SGC ISO9001, las organizaciones deben de reestructurarse hacia una mejora continua de los procesos para poder ir midiendo el desempeño mediante indicadores claves, con el fin de tomar mejores decisiones y acciones correctivas apropiadas para mejorar la competitividad de la empresa. A nivel nacional refuerza Rojas (2017) estudió la calidad total y su relación con la productividad en la empresa industrial landeo, confirmando la relación positiva baja

entra las variables con el estadístico r de *Pearson* al nivel de 0,385; confirmando lo planteado por sus teóricos Sánchez y Palomino (2013) determinaron que un sistema de gestión de calidad tiene como objetivo de lograr resultados con enfoque a la satisfacción de los clientes cumpliendo con sus necesidades; reforzando esta teoría Chuck (2013) indicó que el principio de un sistema de calidad es enfocarse en reducir los errores de un producto o servicio mediante el uso de diferentes herramientas como la estadística que permitirá a las organizaciones empezar a reconocer futuros problemas que es posible lograr mejoras a largo plazo y que García (2011) mencionó que la productividad son todos los resultados que se obtiene desde un sistema de proceso de calidad ya establecido, aprovechando todos los recursos necesarios para tener mejores resultados y generar desarrollo en la organización. El resultado obtenido con la tesis de Alva (2018) con su estudio de gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa atipana, demostrando una relación muy considerable entre las variables a través del *Rho de Spearman* al nivel de 0,798; consolidando lo propuesto por sus teórico Miranda (2014) manifestó que la gestión de calidad es una herramienta estratégica que determina que toda la organización debe ser involucrada en ella, ya que el factor humano que lo conforma son un factor clave para mejorar las prácticas de calidad y Robbins y Coulter (2018) indicaron que la productividad sirve para poder calcular el rendimiento que va generando la empresa, para la cual condiciona que también influye las habilidades del conjunto humano.

En relación a la segunda hipótesis específica planteada en la tesis sobre la existencia de una relación significativa entre el enfoque de sistema y la productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, chacarilla, 2019; se comprobó la relación significativa a través del estadígrafo de *Rho de Spearman* de 0,675; confirmando lo planteado por Gutiérrez (2014) indicó que el enfoque de sistema está relacionado con todos los procesos establecidos para poder identificar, atender y gestionar un determinado propósito empresarial. Esta afirmación tiene relación con los resultados obtenidos a nivel internacional y lo refuerza el tesista Salazar (2017) explicó en su estudio sobre el análisis del sistema de gestión de calidad y su incidencia en la productividad, comprobando su pronóstico con el estadístico de *Chicquadrado* la relación entre las variables $3,82 \leq 7,8147(0.48)$, la que resulta una correlación moderada; bajo el sustento de sus teóricos Benzaquen y Pérez (2016) afirmando que diseñar un sistema de gestión de calidad tendrá puntos favorables para la empresa, ya que manejara estándares de calidad para poder ser más competitivos y productivos a nivel interno y externo. A la vez la empresa se enfocará en cumplir con las

necesidades y expectativas de los clientes, ya que es un factor muy importante porque son la razón de ser de todas las empresas constituidas. A nivel nacional Meneses (2016) quien realizo su estudio de un sistema de gestión de calidad y productividad, demostrando una correlación significativa a través del estadígrafo de *Rho de Spearman* de 0.39, consolidando el resultado con su teórico Hernández, Parejo y Martínez (2018) mencionaron que la gestión de calidad es una gran estrategia competitiva para poder desarrollarse como empresa y cuyo fin es la satisfacción del cliente. También el tesista Caire (2018) con su estudio de la calidad de servicio y la productividad en la empresa de transporte y turismo, demostrando una correlación significativa a través del estadígrafo de *Rho de Spearman* de 0.399, confirmando lo planteado bajo lo sustentado por Evans y Lindsay (2014) mencionaron que la gestión de calidad de los bienes y servicios en una organización crea una ventaja competitiva, que genera la satisfacción de los clientes y a la vez permitiendo ser leales a los servicios que se le brinda; a ello mencionan que, tener una alta calidad en la organización se podrá combatir obstáculos que se presenten en la organización y así sobresalir ante la competencia y se refuerza con Wiehrich y Koontz (2013) explicaron que la productividad se genera mediante una adecuada calidad que brinda la organización con el buen desempeño, uso de conocimiento y habilidades de los colaboradores para que puedan generar un mayor desempeño y una mejor calidad de servicio. Por lo tanto, se puede afirmar que existe evidencia suficiente para afirmar que la relación entre el enfoque de sistema y productividad muestran una relación positiva para poder generar competitividad en el área y en la empresa.

En referencia a la tercera hipótesis específica planteada en la tesis sobre la existencia de relación entre la responsabilidad de la dirección y la productividad para el área de fonoluz en la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019. Se logró verificar con la prueba de estadística de correlación de *Rho de Spearman* que alcanzó un valor de $Rho = 0.769$, Sig. Bilateral de $=0.000$ ($p \leq 0.005$), afirmando que existe una relación positiva considerable, confirmando con su teórico Gutiérrez (2014) indicó que la responsabilidad de la dirección es el liderazgo y compromiso que debe tener la alta dirección para tener una activa participación en la gestión y así la empresa pueda tener un mayor desarrollo eficiente y Cantú (2011) explicó que la productividad es poder aprovechar todos los recursos necesarios que da la empresa para poder lograr cada uno de los objetivos planteados por la empresa. A nivel internacional lo respalda el tesista Portalanza (2016) en su investigación diseño de un modelo de gestión estratégico operativo para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a la empresa Orgatec, comprobando su hipótesis con el estadístico de *Chicudrado* la relación

entre las variables cuyo resultado es $26,296 \leq 41,757(0.63)$, la cual resulta una correlación positiva considerable con un nivel de Sig. Bilateral de $=0.000$ ($p \leq 0.005$); bajo el sustento de su autor Pagés (2010) explicó que toda empresa reconoce que, para mejorar la eficiencia de una adecuada gestión es necesario que el capital humano tenga conocimientos necesarios para desenvolverse en actividades de la empresa y que sea competitivo con el fin de crear productividad. Refuerza Alva (2018) con su estudio de gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa atipana, demostrando una relación muy considerable entre las variables a través del *Rho de Spearman* al nivel de $0,798$; consolidando lo propuesto bajo el sustento del autor Miranda (2014) explicó que la gestión de calidad es una herramienta estratégica que determina que toda la organización debe ser involucrada en ella, ya que el factor humano que lo conforma son un factor clave para mejorar las prácticas de calidad y Robbins y Coulter (2018) indicaron que la productividad sirve para poder calcular el rendimiento que va generando la empresa, para la cual, condiciona que también influye las habilidades del conjunto humano. Se suma lo demostrado por Gonzales (2017) quien estudio la calidad total y su relación con la productividad de los trabajadores en J&H comercializadora, a través del *Rho de Spearman* con una correlación bilateral entre ambas variables de 0.872 , confirmando la importancia que hay entre la calidad y productividad, basado en su teórico Chase (2001) consideró que la gestión de calidad total permite que los colaboradores puedan centrarse en mejorar las expectativas de los clientes y poder aplicar nuevas estrategias para superar a los competidores y así obtener mejores beneficios, y el autor Prajogo (2004) determinó que la productividad proviene de la eficiencia que pueda generar una empresa, de tal manera que lo beneficiara económicamente.

Por lo tanto, se puede afirmar que existe evidencia suficiente para comprobar que la responsabilidad de la dirección se relaciona significativamente con la productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019.

V. CONCLUSIONES

Luego de haber conseguido los resultados de la presente investigación, la información recopilada de los colaboradores de la empresa Luz del Sur S.A.A, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Con respecto a la hipótesis general de la investigación, se pudo evidenciar a través de la prueba de Hipótesis que las variables gestión de calidad y productividad se obtuvo un grado de correlación de Rho Spearman alcanzó el 0,787, Sig. (Bilateral) =0.000 ($p < 0.005$) Mediante el estadígrafo *Rho de Spearman*, concluyendo que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables principales y rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, Los resultados obtenidos posibilitaron a inducir que la relación que existe entre las variables es directamente proporcional; es decir, que a mayor estrategias de calidad tendrá grandes impactos en la empresa y generara una mayor productividad que se podrá observar en los resultados que se van dando y a ello un conjunto de beneficios positivos.

2. De acuerdo con la primera hipótesis específica de la variable gestión de calidad con su dimensión enfoque al cliente y productividad, obtuvo un grado de correlación de 0,603, Sig. (Bilateral) =0.000 ($p < 0.005$), es decir, mediante el estadígrafo *Rho de Spearman* concluye que existe una correlación considerable en el cuadrante positivo, por lo que se concluye que la investigación rechazo la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre las variables gestión de calidad y productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019. Los resultados alcanzados posibilitaron deducir que la relación entre las variables es proporcional, lo que indica que a mayores estrategias aplicadas con enfoque al cliente se podrá conseguir y mantener la satisfacción de los clientes, es por eso que la productividad induce en ello para poder cumplir con lo que se plantea y así conseguir resultados positivos.

3. De acuerdo con la segunda hipótesis específica de la variable gestión de calidad con su dimensión enfoque de sistema y productividad se obtuvo un grado de correlación alcanzó el 0,675, Sig. (Bilateral)=0.00 ($p < 0.005$), es decir, mediante el estadígrafo *Rho de Spearman* concluye que existe una correlación positiva considerable y se encuentra en el cuadrante positivo, por lo que se concluye que la investigación rechazo la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre las variables gestión de calidad y productividad en el área de fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019. Los resultados alcanzados lograron inferir que la relación entre las variables es proporcional; es decir, que a mayores estrategias de enfoque de sistema como innovación tecnológica. se podrá

contribuir a una mayor productividad, por el cual la empresa generará un valor agregado con el fin de conocer las necesidades de los clientes y con ello satisfacerlos.

4. De acuerdo con la tercera hipótesis específica de la variable gestión de calidad con su dimensión responsabilidad de la dirección y productividad se obtuvo un grado de correlación de 0,769, Sig.(Bilateral) =0.000 ($p < 0.005$), es decir, mediante el estadígrafo *Rho de Spearman*, se concluye que existe una correlación positiva considerable y se encuentra en el cuadrante positivo, por lo que se concluye que la investigación rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre las variables gestión de calidad y productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019. Los resultados alcanzados lograron inferir que la relación entre las variables es proporcional; es decir, que la responsabilidad de la dirección influye en la productividad, por lo que se debe aplicar mejores estrategias para que la empresa pueda tener un amplio desarrollo competitivo en el mercado y poder mantener un sistema de gestión de calidad eficiente para poder lograr los beneficios para la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

A partir de la investigación realizada sobre la Gestión de calidad y productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, se propone las siguientes recomendaciones:

1. En relación al objetivo general de la investigación, se pudo determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad. Ante ello, se sugiere al área fonoluz de la empresa Luz del Sur, que debe considerar estandarizar sus procedimientos para poder mejorar la gestión de calidad y que pueda dar como fruto una mejor productividad, la cual se podrá desarrollar competitivamente en el mercado, es recomendable que el principio de mejora continua se incorpore como una política para que se pueda aplicar como estrategia para el cumplimiento de objetivos.

2. De acuerdo al primer objetivo específico de la investigación, se pudo identificar la relación entre el enfoque al cliente y la productividad. Dicho esto, se recomienda que la empresa debe fortalecer las habilidades de los colaboradores del área de fonoluz para que puedan tener una mejor atención al cliente teniendo en cuenta que es el primer principio de calidad que debe tener el área, y por ello debe de satisfacer las necesidades actuales y futuras, para así seguir mejorando y desarrollando una estructura rápida y eficaz para solucionar los problemas.

3. En referencia al segundo objetivo específico, se pudo identificar la relación entre el enfoque de sistema y la productividad. Se recomienda, que la empresa debe de realizar innovaciones con respecto a su sistema actual para que los colaboradores del área de fonoluz puedan tener mejores herramientas de solución para los clientes; también se aconseja que se pueda implementar un mejor planteamiento de mejoras de servicios para tener como prioridad la optimización de procesos; y así se pueda contribuir en el logro de sus objetivos establecidos.

4. Con respecto al tercer objetivo específico, se logró identificar la relación de la responsabilidad de la dirección y la productividad. Se recomienda, que la dirección deber dar la iniciativa con planes estratégicos, implementando programas de capacitación para los colaboradores del área de fonoluz, cuyo fin sea mejorar la calidad de servicio y las operaciones en general, dando énfasis en relación con la productividad, satisfacciones de los clientes, mejorar la competitividad, rentabilidad e innovación para poder generar un buen desarrollo tanto como para el área de fonoluz y de la empresa en general. Dicho esto, la dirección debe fomentar su compromiso al cambio y ser participe en las actividades relacionadas con el área, para poder saber el estado en la que se encuentra el área y como se va avanzando, con el fin de hacer mejoras.

REFERENCIAS

- Alva, J.R. (2018). Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa atipana dex SAC. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19869/Alva_AJR.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
- Aminbeidokhti, A., Jamshidi, L., & Mohammadi, A. (2016). The effect of the total quality management on organizational innovation in higher education mediated by organizational learning. *Studies in Higher Education*. Vol. 41, 1153-1166.
- Amardeep, B. (2015). Integrating Human Motivation in Service Productivity. *Procedia Manufacturing*. Vol 3. 3591-3598. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351978915007271>.
- Ankanagari, S. (2019). Evaluation of Implementing Quality Management System and Accreditation Standards in Medical Laboratory for Quality of Services. *Medical Laboratory Journal*. Vol. 13, 37-41.
- Bakotic´, D., & Rogosic´, A. (2017). Employee involvement as a key determinant of core quality Management practices. *Total Quality Management*. Vol. 28, 1209-1226.
- Barata, J., & Rupino P. (2017). Synergies between quality management and information systems: a literature review and map for further research. *Total Quality Management*. Vol. 28, 282-295.
- Battisti, M., Del Gatto, M., & Parmeter, C. (2018). Labor productivity growth: disentangling technology and capital accumulation. *Journal of Economic Growth*. Vol. 23, 111-143.
- Besterfield, H.D. (2009). Control de calidad. (8º Ed.). México: Pearson.
- Borda, M. (2013). El proceso de investigación: visión general de su desarrollo (1era Ed). Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Bernal, C. (2011). Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3era Ed). Colombia: Editorial Pearson.
- Benzaquen, J, B. (2013). Calidad en las empresas Latinoamericanas: El caso peruano. *Globalización, competitividad y Gobernabilidad*, 41-59. Recuperado de: <https://gcg.universia.net/article/download/441/567>.

- Bajpai, P. (2018). Chapter 22-Total Quality Management. *Biermann's Handbook of pulp and paper (Third Edition)*. Vol.2, 443-454. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128142387000222>
- Benavides, G., & Ortega, B. (2014). The impact of quality management on productivity in the hospitality sector. *International Journal of Hospitality Management*. Vol 42, 165-173. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431914001224>.
- Bisrat, K., & A.K.M, M. (2019). Unconditional convergence of labor productivity in the service sector. *Journal of Macroeconomic*. Vol 59.217-229. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0164070417303312>.
- Cuatracasas, Ll. & Gonzales, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*. (5° Ed.). Barcelona: Editorial Profit.
- Carrasco, S. (2013). *La Gestión de la calidad en la organización hostelera y turística*. (6° Ed.): España: Editorial Paraninfo.
- Cruelles, A.J. (2012). *Productividad e Incentivos: Como hacer que los tiempos de fabricación se cumplan*. (1° Ed.). Barcelona: Editorial Marcombo, SA.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la Investigación científica y tecnológica*. (1era Ed). Madrid: Editorial Díaz Santos.
- Cortes, J.M (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. (1° Ed.). España: ICB
- Coremberg, A.A. & García, F. (2010). *Fuentes del crecimiento y productividad en Europa y américa latina*. Bilbao: Fundación BBVA.
- Camargo, L.C (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Escuela de Administración de Negocios*, num.69, 22-41. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20619966002>.
- Carmona, M., Suarez, E., Mora, A., & Cristóbal, R. (2015). Sistema de gestión de calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de marruecos. *European Academy of Management and Business Economics*, Vol.22, 8 -16. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252315000428>.
- Castelnovo, P., Del Bo, F., & Florio Massimo. (2019). Quality of Institutions and Productivity of State-Invested Enterprises: International Evidence from Major Telecom Companies. *European journal of political economy*, vol 58, 102-117. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0176268017305931>.

- Calabrese, A. (2012). Service productivity and service quality: A necessary trade-off? *International journal of production economics*. Vol 135, 800 – 812. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527311004440>.
- Chen Yao, Y. (2017). Research on effectiveness evaluation method and application of quality management system of manufacturing enterprise based on interval-valued hesitation fuzzy set. Business School of Hohai University. *Journal of Vibroengineering*. Vol. 14, 294- 299.
- Claudiu, T., Anca, D., Magdolna, G., y Trusculescu, A. (2016). Does ISO 9001 Quality Certification influence Labor Productivity in EU-27? *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. Vol 221, 278-286. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816301896>.
- Collewet, M., & Sauermann, J. (2017). Working hour and productivity. *Labour economics*. Vol. 47, 96-106. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0927537116302445>
- Cothren, R., & Radhakrishnan, R. (2018). Productivity growth and welfare in a model of allocative inefficiency. *Journal of Economics*. Vol. 123, 277-298.
- Delgado, M. G. & Cervantes, D.G. (2011). Métodos de investigación. (1° Ed.). México: Editorial Pearson.
- Demilly, V., Charki, A., Jeoffrion, C., Lyonnet, B. O'Brien, S., & Martin, L. (2018). An overview of Quality Management System implementation in a research laboratory. *International Journal of Metrology and Quality Engineering*. 2-9.
- Din phi, H., Phan thanh, L., & Nguyen Viet, B. (2018). Effects of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: A case of 4- and 5-star hotels in Ho Chi Minh City, Vietnam. *BEH - Business and Economic Horizons*. Vol 14, 437-450.
- Diez, F., Iraurgi, I., & Villa, A. (2018). Quality management in schools: Analysis of mediating factors. *South African Journal of Education*, Vol. 38, 1-9.
- Durdyev, Ali., Ismail, F., & Nooh, B. (2014). Productivity and Service Quality: Factors Affecting in Service Industry. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. Vol 109, 487-491. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813051264>.
- Evans, J. & Lindsay, W. (2015). Administración y control de calidad. (9° Ed.). México: Engages Learning editores.

- Erber, G., Fritsche, U., & Harms, P. (2016). The Global Productivity Slowdown: Diagnosis, Causes and Remedies. *ZBW – Leibniz Information Centre for Economics*. 45-50.
- Fernández, R. (2013). La mejor de la productividad en la pequeña y media empresa. (1° Ed). España: Editorial Club Universitario, D.L.
- Fontalvo, T., Hoz, E., & Morelos. J. (2018). Productivity and its Factors: Impact on Organizational Improvement. *Dimensión empresarial*. Vol. 16.47-60. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233008>.
- Gardasevic, A. (2018). The importance of the application of the quality management system iso 9001 in tourism. *Journal of sustainable development*. Vol. 18, 28-40.
- García, C. A. (2011). Productividad y reducción de costos (1era Ed.). México: Editorial Trillas.
- García, L.E. (2015). “El control de calidad y la productividad en la empresa Lácteos Naranja” (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador). Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/11005/1/255%20o.e..pdf>.
- Gonzales, H. D. (2016). Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto (5ta Ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gómez, J., Fontalvo, T., & Vergara, J. (2013). Incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores de productividad y utilidad financiera de empresas de la zona industrial de Mamonal en Cartagena. *Estudios Gerenciales*. Vol.29, 99-109. Recuperando de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592313700251>.
- Gonzales, C.A. (2017). “Calidad Total y su relación con la productividad de los trabajadores en j& h comercializadora, puente piedra 2017” (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Perú, Lima). Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3211/Gonzales_DCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Gutiérrez, P.H. (2014). Calidad y productividad. (4° Ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- Gulin, B., Sitki, G., Lutfihak, A., & Selim, Z. (2016). The Impact of Technology Transfer Performance on Total Quality Management and Quality Performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. Vol 235. 746-755. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281631610X>.

- Hecht, J. (2018). Research and development and labour productivity: do high-tech firms exhibit labour- or capital-saving technical change? *Journal Applied economics*. Vol 50, 1790-1811
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P.M. (2010). Metodología de la Investigación. (5° Ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- Herrera, J. (2013). Productividad. EE. UU: Palibrio
- Hernández, C. (2016). Desarrollo empresarial: Caso de empresas de servicios en Perú. *Gestiopolis*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/desarrollo-empresarial-caso-empresas-servicios-peru/>
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Quality management: key element for the development of organizations. *Criterio libre*. Vol. 16, 169-185. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>.
- Hernández, R., Méndez, S., & Mendoza, S. (2017). Fundamentos de investigación. México: Editorial McGraw-Hill.
- Ildefonso, E. y Fernández, E. (2011). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. (11° Ed.). Madrid.: Editorial ESIC.
- Jiménez, J. (2011). Metodología de investigación. (2da Ed.) México: Editorial McGraw-Hill.
- Koji, N., Sohei, K., & Tomoyuki, Y. (2019). Productivity improvement and economic growth: lessons from japan. *Economic Analysis and Policy*. Vol. 62. 57-79. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0313592618301759>.
- Loyzeth, R.B. (2017). La Calidad total y su relación con la productividad en la empresa industrial Landeo SAC, Santa Anita, 2017, (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22916/Rojas_BLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lizarzaburu, E, R. (2016). La Gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, vol.18, 33-54. Recuperado de: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604>.
- Loayza, V. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Estudios Económicos*, Vol.31, 9-28. Recuperado de:

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>.

- Lavado, P. (9 de junio 2018).” Crecimiento y productividad para el Perú, por pablo lavado. *El Comercio*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/crecimiento-productividad-peru-pablo-lavado-noticia-526431>.
- Lewrick, U., Mohler, L., & Weder, R. (2017). Productivity growth from an international trade perspective. *Wiley*. Vol. 26, 339-356.
- Lozano, L. (2018). ¿Qué es la calidad? *Revista Media Herediana*. Vol.9, 28-34. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006.
- Lo, C., & Yeung, A. (2018). Quality management standards, institutionalization and organizational implications: A longitudinal analysis. *International Journal of production Economics*. Vol 200. 231-239. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527318301531>.
- Melgarejo, R.E. (2016). Sistema de gestión de calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14943/Castillejo_MRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Meneses. E.A. (2016). “Sistema de Gestión de la Calidad y productividad en la planta principal de la empresa FILASUR S.A. – San Juan de Lurigancho – 2016” (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Perú, Lima). Recuperado: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3678/Meneses_GEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Martínez, G.C. (2013). *Calidad total y marketing interno*. Madrid: Editorial Díaz de santos.
- Martínez, P.A. & Hernández, S. (2011). *Fundamentos en gestión empresarial: Enfoque basado en competencias*. (1° Ed.). México: McGraw-Hill.
- Mosquera, W. E. & Vásquez O. A. (2014). Análisis de calidad en las empresas y medianas empresas de Bogotá D.C. *Universidad Ean*. Colombia. Vol.2 (1), 57-84. Recuperado de: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revistao/article/view/1235/1200>.
- Martínez, R. (2013). Relación entre calidad y productividad en las pymes del sector servicios. *Publicación en ciencias y tecnología*. Vol.7, 85-102. Recuperado de:

<file:///C:/Users/USER/Desktop/Aritculos/Dialnet->

[RelacionEntreCalidadYProductividadEnLasPYMEsDelSec-4698060.pdf](#).

- Moyo, B. (2013). Power infrastructure quality and manufacturing productivity in Africa: A firm level analysis. *Energy Policy*. Vol. 61, 1063 -1070. Recuperado: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0301421513004667>.
- Mefford, R. (2009). Increasing productivity in global firms: The CEO challenge. *Journal of international management*. Vol. 15, 262-272. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1075425309000441>.
- Meng, T., & Chih, Y. (2019). Does gender structure affect firm productivity? Evidence from china. *China Economic Review*. Vol. 55. 19-36. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1043951X19300318>.
- Moletsane, M., Tefera, O., & Migiro, S. (2019). The Relationship between Employee Engagement and Organisational Productivity of Sugar Industry in South Africa: The Employees' Perspective. *African Journal of Business and Economic Research (AJBER)*. Vol. 14, 113-134.
- Mrowczynska-Kaminska, A., & Baer-Nawrocka, A. (2018). Changes in labour productivity in the agribusiness in European Union countries. *Acta Sci. Pol. Oeconomia*. Vol. 17, 85-94.
- Nakamura, K., Kaiatsu, S., & Tomoyuki, Y. (2019). Productivity improvement and economic growth: Lessons from japan. *Economic Analysis and policy*. Vol.62, 57-79. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0313592618301759>.
- Natrrass, N., & Seekings, J. (2017). Employment and labour productivity in high unemployment countries. *Dev Policy Rev*. Vol. 36, 769-785
- Nenadal, J. (2015). Development of customer loyalty measurement at Czech companies. *Mm science journal*. 659-664.
- Nguyen, L., & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International journal of healthcare management*. Vol. 12, 277-285.
- Nemur, L. (2016). Productividad: Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas. España: Editorial Babelcune Inc.
- Priede, J. (2012). Implementation of quality management system ISO 9001 in the world and its strategic necessity. *Procedia – Social and behavioral sciences*. Vol 58, 1466 –

1475. Recuperado de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042812045958>.
- Portalanza, N.J. (2016). “Diseño de un modelo de gestión estratégico operativo para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a la empresa Orgatec” (Tesis de Maestría, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
- Reenen, J. (2011). Does competition raise productivity through improving management quality? *International journal of industrial organization*. Vol 29, 306-316.
 Recuperado de
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167718711000208>.
- Relich, M. (2017). The impact of ICT on labor productivity in the EU. *Information technology for development*. Vol. 23, 706-722.
- San Miguel, P.A. (2010). *Gestión de la calidad total*. (2° Ed.). Madrid, Spain: Editorial Paraninfo.
- Samargandi, N. (2018). Determinants of Labor Productivity in MENA Countries. *Emerging Markets Finance & Trade*. Vol. 54, 1063-1081.
- Salazar, J.P. (2017). “Análisis del sistema de gestión de calidad y su incidencia en la productividad de la empresa termo ingeniería cía. Ltda. Ubicada en la ciudad de Quito.” (Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Indoamerica, Quito, Ecuador).
- Sábado, T.J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos*. (1° Ed.). España: Editorial Servei de publicacions Universitat Autònoma de Barcelona.
- Sanova, M., & Steinmueller, W. (2013). Service output, innovation and productivity: A time –based conceptual framework. *Structural Change and economic Dynamics*. Vol. 27, 118-132.
 Recuperado de:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0954349X13000453>.
- Sotelo, J.G. (2018). “La planeación de la auditoria en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011” (Tesis pregrado, Universidad Juárez del Estado de Durango, México).
- Shuihuan, H., Bin, C., Yufang, F., & Zongwei, L. (2018). A liner shipping competitive model with consideration of service quality management. *BIG DATA ANALYTICS IN OPERATIONS & SUPPLY CHAIN MANAGEMENT*. Vol. 270, 155-177.
- Staniškienė, E., Daunorienė, A., & Stankevičiūtė, Ž. (2018). Continuous Improvement of Employee Engagement: Impact on Quality Management System. *Journal of Environmental Research, Engineering and Management*. Vol. 74, 7-18.

- Torres, C.B. (2010). Metodología de la Investigación. (3° Ed.). Colombia: Editorial Pearson
- Tello, M. (2017). Innovación y productividad en las empresas de servicios y manufactureras: el caso del Perú. *Revista CEPAL*, 73-92. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41148/1/REV121_Tello.pdf.
- Van Heerden, M., & Jooste, J. (2018). A guide for integrating total quality management and physical asset management in the food industry. *South African journal of industrial engineering*. Vol. 24, 155-170.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO DE VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Edad: ____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre marketing relacional de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- S** = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

| N° ítem | PREGUNTAS | S | CS | AV | CN | N |
|---------|---|---|----|----|----|---|
| 1 | ¿Considera usted que la experiencia del cliente es un factor importante? | S | CS | AV | CN | N |
| 2 | ¿Cree usted que la experiencia del cliente permitirá un impacto positivo para la empresa? | S | CS | AV | CN | N |
| 3 | Es necesario tener un plan estratégico para conseguir la satisfacción del cliente. | S | CS | AV | CN | N |
| 4 | La prestación de servicio influye como un estándar de desempeño de la empresa. | S | CS | AV | CN | N |
| 5 | ¿Cree usted que el servicio puede ser el equivalente a lo que espera el cliente? | S | CS | AV | CN | N |
| 6 | El cliente recibe lo que cree de un servicio o producto. | S | CS | AV | CN | N |
| 7 | La percepción del cliente es clave para el desarrollo de la empresa. | S | CS | AV | CN | N |
| 8 | La fijación de precio de un servicio influye en el cliente | S | CS | AV | CN | N |
| 9 | ¿Cree usted que con una adecuada atención al cliente permitirá que la empresa se posicione? | S | CS | AV | CN | N |
| 10 | ¿Considera usted que la empresa realiza acciones estratégicas para la satisfacción del cliente? | S | CS | AV | CN | N |
| 11 | ¿Cree usted que la innovación permitirá a la empresa ser más competitiva? | S | CS | AV | CN | N |
| 12 | ¿Considera usted que el conocimiento en la empresa explotara la productividad? | S | CS | AV | CN | N |
| 13 | Es necesario tener disciplina para cumplir con objetivos personales y profesionales. | S | CS | AV | CN | N |
| 14 | El compromiso del colaborador permitiría ser más eficiente. | S | CS | AV | CN | N |
| 15 | La comunicación externa con el cliente es un factor importante. | S | CS | AV | CN | N |
| 16 | Identificar la necesidad del cliente es clave para el desarrollo de la empresa. | S | CS | AV | CN | N |
| 17 | ¿Cree usted que el Liderazgo influye en pensamientos innovadores? | S | CS | AV | CN | N |
| 18 | ¿Considera usted que una visión compartida conduce a tener ideas creativas de solución para el cliente? | S | CS | AV | CN | N |
| 19 | ¿Cree usted que la actitud de la persona se basa en la percepción del mundo real? | S | CS | AV | CN | N |
| 20 | ¿Considera usted queda el estilo de vida determina el desarrollo de las habilidades? | S | CS | AV | CN | N |
| 21 | ¿Cree usted que es una obligación que el colaborador sea eficiente? | S | CS | AV | CN | N |
| 22 | ¿Considera usted que la confianza que percibe el cliente es importante? | S | CS | AV | CN | N |
| 23 | ¿Cree usted que una capacitación adecuada a los colaboradores mejoraría la eficiencia? | S | CS | AV | CN | N |
| 24 | ¿Considera usted que los comentarios de clientes en internet causan algún efecto en el servicio? | S | CS | AV | CN | N |
| 25 | Seguir líneas de acción institucionales ayudan a conseguir objetivos | S | CS | AV | CN | N |
| 26 | ¿Usted cree que una adecuada gestión institucional permitirá la mejora continua de la empresa? | S | CS | AV | CN | N |
| 27 | ¿Cree usted que las decisiones están centralizadas en la dirección? | S | CS | AV | CN | N |
| 28 | ¿Considera usted que la empresa tiene metas establecidas? | S | CS | AV | CN | N |
| 29 | ¿Usted considera que la dirección es burocrática? | S | CS | AV | CN | N |
| 30 | ¿Considera usted que hay liderazgo? | S | CS | AV | CN | N |

CUESTIONARIO DE VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre la fidelización de clientes de la empresa. Lea cada una de las preguntas con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

| N° ítem | PREGUNTAS | S | CS | AV | CN | N |
|---------|---|---|----|----|----|---|
| | DIMENSION 1: Enfoque al Cliente | | | | | |
| | Indicador 1: Mapas de contacto | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que la experiencia del cliente es un factor importante? | S | CS | AV | CN | N |
| 2 | ¿Cree usted que la experiencia del cliente permitirá un impacto positivo para la empresa? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 2 : Expectativas del cliente | | | | | |
| 3 | Es necesario tener un plan estratégico para conseguir la satisfacción del cliente. | S | CS | AV | CN | N |
| 4 | La prestación de servicio influye como un estándar de desempeño de la empresa. | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 3: Calidad percibida | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que el servicio puede ser el equivalente a lo que espera el cliente? | S | CS | AV | CN | N |
| 6 | El cliente recibe lo que cree de un servicio o producto. | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 4: Valor percibido | | | | | |
| 7 | La percepción del cliente es clave para el desarrollo de la empresa. | S | CS | AV | CN | N |
| 8 | La fijación de precio de un servicio influye en el cliente | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 5: Lealtad al cliente | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que con una adecuada atención al cliente permitirá que la empresa se posicione? | S | CS | AV | CN | N |
| 10 | ¿Considera usted que la empresa realiza acciones estratégicas para la satisfacción del cliente? | S | CS | AV | CN | N |
| | DIMENSIÓN 2: Enfoque de sistema | | | | | |
| | Indicador 1: Aprendizaje Organizacional | | | | | |
| 11 | ¿Cree usted que la innovación permitirá a la empresa ser más competitiva? | S | CS | AV | CN | N |
| 12 | ¿Considera usted que el conocimiento en la empresa explotara la productividad? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 2: Dominio Personal | | | | | |
| 13 | Es necesario tener disciplina para cumplir con objetivos personales y profesionales. | S | CS | AV | CN | N |
| 14 | El compromiso del colaborador permitiría ser más eficiente. | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 3: Modelos mentales | | | | | |
| 15 | La comunicación externa con el cliente es un factor importante. | S | CS | AV | CN | N |
| 16 | Identificar la necesidad del cliente es clave para el desarrollo de la empresa. | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 4: Aprendizaje en equipo | | | | | |
| 17 | ¿Cree usted que el Liderazgo influye en pensamientos innovadores? | S | CS | AV | CN | N |
| 18 | ¿Considera usted que una visión compartida conduce a tener ideas creativas de solución para el cliente? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 5: Pensamiento sistemático | | | | | |
| 19 | ¿Cree usted que la actitud de la persona se basa en la percepción del mundo real? | S | CS | AV | CN | N |
| 20 | ¿Considera usted queda el estilo de vida determina el desarrollo de las habilidades? | S | CS | AV | CN | N |

| N° ítem | PREGUNTAS | S | CS | AV | CN | N |
|---------|--|---|----|----|----|---|
| | DIMENSION 3: Responsabilidad de la dirección | | | | | |
| | Indicador 1: Compromiso | | | | | |
| 21 | ¿Cree usted que es una obligación que el colaborador sea eficiente? | S | CS | AV | CN | N |
| 22 | ¿Considera usted que la confianza que percibe el cliente es importante? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 2: Cliente | | | | | |
| 23 | ¿Cree usted que una capacitación adecuada a los colaboradores mejoraría la eficiencia? | S | CS | AV | CN | N |
| 24 | ¿Considera usted que los comentarios de clientes en internet causan algún efecto en el servicio? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 3: Política de calidad | | | | | |
| 25 | Seguir líneas de acción institucionales ayudan a conseguir objetivos | S | CS | AV | CN | N |
| 26 | ¿Usted cree que una adecuada gestión institucional permitirá la mejora continua de la empresa? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 4: Planificación | | | | | |
| 27 | ¿Cree usted que las decisiones están centralizadas en la dirección? | S | CS | AV | CN | N |
| 28 | ¿Considera usted que la empresa tiene metas establecidas? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 5: Responsabilidad, autoridad y comunicación | | | | | |
| 29 | ¿Usted considera que la dirección es burocrática? | S | CS | AV | CN | N |
| 30 | ¿Considera usted que hay liderazgo? | S | CS | AV | CN | N |

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO DE VARIABLE PRODUCTIVIDAD

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre marketing relacional de la empresa. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

S = Siempre

CS = Casi Siempre

AV = Algunas Veces

CN = Casi Nunca

N = Nunca

| N° ítem | PREGUNTAS | S | CS | AV | CN | N |
|---------|--|---|----|----|----|---|
| 1 | Tener un proceso rígido obstaculiza el clima organizacional. | S | CS | AV | CN | N |
| 2 | ¿Considera usted que una excesiva jerarquía empresarial tiene un factor negativo? | S | CS | AV | CN | N |
| 3 | Una excesiva columna jerárquica termina en disociación funcional. | S | CS | AV | CN | N |
| 4 | ¿Cree usted que una correcta coordinación entre áreas permitiría tener una adecuada información? | S | CS | AV | CN | N |
| 5 | ¿Cree usted que los objetivos planteados tienen importancia? | S | CS | AV | CN | N |
| 6 | En algún momento el área donde usted pertenece le toma importancia de lo que le sucede. | S | CS | AV | CN | N |
| 7 | ¿Cree usted que su potencial humano está siendo aprovechado? | S | CS | AV | CN | N |
| 8 | ¿Considera usted que está teniendo un desarrollo profesional eficiente sin prejuicios? | S | CS | AV | CN | N |
| 9 | ¿Cree usted que la empresa se adaptaría a un cambio de gestión? | S | CS | AV | CN | N |
| 10 | ¿Considera usted que la empresa debería innovar en un nuevo sistema? | S | CS | AV | CN | N |
| 11 | ¿Cree usted que la empresa utiliza todos sus recursos para satisfacer al cliente? | S | CS | AV | CN | N |
| 12 | ¿Considera usted que los recursos que brinda la empresa a sus colaboradores son suficientes para ser productivos? | S | CS | AV | CN | N |
| 13 | ¿Cree usted que se puede mantener el compromiso en el trabajo? | S | CS | AV | CN | N |
| 14 | ¿Considera usted que se puede mantener y elevar la satisfacción en el trabajo? | S | CS | AV | CN | N |
| 15 | ¿Considera usted que realiza labores que no están en sus funciones? | S | CS | AV | CN | N |
| 16 | ¿Cree usted que delegar funciones mejoraría la productividad organizacional? | S | CS | AV | CN | N |
| 17 | ¿Cree usted que las innovaciones técnicas en el mercado es influyente para la competitividad de la empresa? | S | CS | AV | CN | N |
| 18 | ¿Considera usted que la empresa tiene mayores posibilidades de éxito si tiene herramientas tecnológicas que le permitan mejorar la satisfacción del cliente? | S | CS | AV | CN | N |
| 19 | El recurso informático de la empresa permite un correcto desempeño a los colaboradores. | S | CS | AV | CN | N |
| 20 | ¿Considera usted que la información es una herramienta para la organización y aplicación con fines prácticos? | S | CS | AV | CN | N |
| 21 | Tener software actualizados permitirán una mayor eficiencia en el servicio | S | CS | AV | CN | N |
| 22 | ¿Considera usted que la optimización de recursos permitirá la mejora de procesos? | S | CS | AV | CN | N |
| 23 | ¿Cree usted necesario seguir un proceso para cada actividad? | S | CS | AV | CN | N |
| 24 | ¿Considera usted importante tener una propuesta de valor? | S | CS | AV | CN | N |
| 25 | ¿Cree usted que un software tiene el propósito de lograr resultados deseados? | S | CS | AV | CN | N |
| 26 | ¿Considera usted que una computadora es una herramienta de apoyo para la toma de decisiones? | S | CS | AV | CN | N |
| 27 | ¿Cree usted que una buena filosofía adecuada permitirá a la empresa tener un medio dinámico? | S | CS | AV | CN | N |
| 28 | ¿Considera usted que la empresa debe tener un modelo operativo con cual permita el desarrollo empresarial? | S | CS | AV | CN | N |
| 29 | ¿Considera usted que las atenciones técnicas se cumplen? | S | CS | AV | CN | N |
| 30 | ¿Cree usted que el cliente debe tener un plazo de espera para atender su orden técnica? | S | CS | AV | CN | N |

CUESTIONARIO DE VARIABLE: PRODUCTIVIDAD

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre la fidelización de clientes de la empresa. Lea cada una de las preguntas con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

| N° ítem | PREGUNTAS | S | CS | AV | CN | N |
|---------|--|---|----|----|----|---|
| | DIMENSION 1: Barreras de la productividad | | | | | |
| | Indicador 1: Burocracia obsesiva | | | | | |
| 1 | Tener un proceso rígido obstaculiza el clima organizacional. | S | CS | AV | CN | N |
| 2 | ¿Considera usted que una excesiva jerarquía empresarial tiene un factor negativo? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 2: Arteriosclerosis organizacional | | | | | |
| 3 | Una excesiva columna jerárquica termina en disociación funcional. | S | CS | AV | CN | N |
| 4 | ¿Cree usted que una correcta coordinación entre áreas permitiría tener una adecuada información? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 3: Feudalismo corporativo | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que los objetivos planteados tienen importancia? | S | CS | AV | CN | N |
| 6 | En algún momento el área donde usted pertenece le toma importancia de lo que le sucede. | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 4: Excesiva centralización de control | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que su potencial humano está siendo aprovechado? | S | CS | AV | CN | N |
| 8 | ¿Considera usted que está teniendo un desarrollo profesional eficiente sin prejuicios? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 5: Mentes cerradas al cambio | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que la empresa se adaptaría a un cambio de gestión? | S | CS | AV | CN | N |
| 10 | ¿Considera usted que la empresa debería innovar en un nuevo sistema? | S | CS | AV | CN | N |
| | DIMENSIÓN 2: Factores para medir la productividad | | | | | |
| | Indicador 1: Factor capital | | | | | |
| 11 | ¿Cree usted que la empresa utiliza todos sus recursos para satisfacer al cliente? | S | CS | AV | CN | N |
| 12 | ¿Considera usted que los recursos que brinda la empresa a sus colaboradores son suficientes para ser productivos? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 2: Factor gente | | | | | |
| 13 | ¿Cree usted que se puede mantener el compromiso en el trabajo? | S | CS | AV | CN | N |
| 14 | ¿Considera usted que se puede mantener y elevar la satisfacción en el trabajo? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 3: Estructura orgánica moderna | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que realiza labores que no están en sus funciones? | S | CS | AV | CN | N |
| 16 | ¿Cree usted que delegar funciones mejoraría la productividad organizacional? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 4: Factor tecnología | | | | | |
| 17 | ¿Cree usted las innovaciones técnicas en el mercado es influyente para la competitividad de la empresa? | S | CS | AV | CN | N |
| 18 | ¿Considera usted que la empresa tiene mayores posibilidades de éxito si tiene herramientas tecnológicas que le permitan mejorar la satisfacción del cliente? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 5: Tecnología y administración | | | | | |
| 19 | El recurso informático de la empresa permite un correcto desempeño a los colaboradores. | S | CS | AV | CN | N |
| 20 | ¿Considera usted que la información es una herramienta para la organización y aplicación con fines prácticos? | S | CS | AV | CN | N |

| N° ítem | PREGUNTAS | S | CS | AV | CN | N |
|---------|--|---|----|----|----|---|
| | DIMENSION 3: Tecnología | | | | | |
| | Indicador 1: Modernización del equipo | | | | | |
| 21 | Tener software actualizados permitirán una mayor eficiencia en el servicio | S | CS | AV | CN | N |
| 22 | ¿Considera usted que la optimización de recursos permitirá la mejora de procesos? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 2: Metodología | | | | | |
| 23 | ¿Cree usted necesario seguir un proceso para cada actividad? | S | CS | AV | CN | N |
| 24 | ¿Considera usted importante tener una propuesta de valor? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 3: Computadoras en la decisión | | | | | |
| 25 | ¿Cree usted que un software tiene el propósito de lograr resultados deseados? | S | CS | AV | CN | N |
| 26 | ¿Considera usted que una computadora es una herramienta de apoyo para la toma de decisiones? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 4: Sistema | | | | | |
| 27 | ¿Cree usted que una buena filosofía adecuada permitirá a la empresa tener un medio dinámico? | S | CS | AV | CN | N |
| 28 | ¿Considera usted que la empresa debe tener un modelo operativo con cual permita el desarrollo empresarial? | S | CS | AV | CN | N |
| | Indicador 5: Levantamiento de pedidos | | | | | |
| 29 | ¿Considera usted que las atenciones técnicas se cumplen? | S | CS | AV | CN | N |
| 30 | ¿Cree usted que el cliente debe tener un plazo de espera para atender su orden técnica? | S | CS | AV | CN | N |

ANEXO 3: Validación del instrumento Gestión de calidad

Validación de la variable 1: GESTION DE CALIDAD



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. *Alfonso Alberto Flores Salazar*

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de psicología la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

El título del proyecto de investigación es: "**Gestión de Calidad y la productividad en el área de FONOLUZ de la empresa Luz del Sur**", Chacarilla 2019. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Calidad

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|---|---|--------|-------------------------|---|---|--------|-----------------------|---|---|--------|--------------------|
| | | M D | D | A | M A | M D | D | A | M A | M D | D | A | M A | |
| | DIMENSION 1: Enfoque al Cliente | | | | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Mapas de contacto | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que la experiencia del cliente es un factor importante? | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 2 | ¿Cree usted que la experiencia del cliente permitirá un impacto positivo para la empresa? | | | | X | | | X | | | X | | | |
| | Indicador 2: Expectativas del cliente | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Es necesario tener un plan estratégico para conseguir la satisfacción del cliente. | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 4 | La prestación de servicio influye como un estándar de desempeño de la empresa. | | | | X | | | X | | | X | | | |
| | Indicador 3: Calidad percibida | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que el servicio puede ser el equivalente a lo que espera el cliente? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 6 | El cliente recibe lo que cree de un servicio o producto. | | | | X | | | X | | | X | | | |
| | Indicador 4: Valor percibido | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | La percepción del cliente es clave para el desarrollo de la empresa. | | | | X | | | X | | | X | | | |
| 8 | La fijación de precio de un servicio influye en el cliente | | | | X | | | X | | | X | | | |
| | Indicador 5: Lealtad al cliente | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que con una adecuada atención al cliente permitirá que la empresa se posicione? | | | | X | | | X | | | X | | | |
| 10 | ¿Considera usted que la empresa realiza acciones estratégicas para la satisfacción del cliente? | | | | X | | | X | | | X | | | |
| | DIMENSIÓN 2: Enfoque de sistema | | | | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Aprendizaje Organizacional | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | ¿Cree usted que la innovación permitirá a la empresa ser más competitiva? | | | | X | | | X | | | X | | | Sugerencias |
| 12 | ¿Considera usted que el conocimiento en la empresa explotara la productividad? | | | | X | | | X | | | X | | | |
| | Indicador 2: Dominio Personal | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Es necesario tener disciplina para cumplir con objetivos personales y profesionales. | | | X | | | | X | | | X | | | |
| 14 | El compromiso del colaborador permitiría ser más eficiente. | | | X | | | | X | | | X | | | |

Observaciones: _____

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

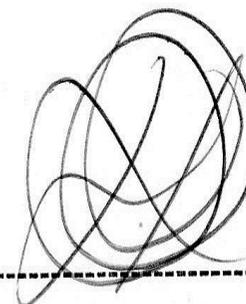
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Flores Bolívar Luis Alberto DNI: 10352413

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

07 de Setiembre 2019

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. José Bolívar Huamán Rosal

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de Empresa de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

El título del proyecto de investigación es: **“Gestión de Calidad y la productividad en el área de FONOLUZ de la empresa Luz del Sur”, Chacarilla 2019.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Calidad

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|--------------------|
| | | M | D | A | M | M | D | A | M | M | D | A | M | |
| | DIMENSION 1: Enfoque al Cliente | | | | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Mapas de contacto | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que la experiencia del cliente es un factor importante? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 2 | ¿Cree usted que la experiencia del cliente permitirá un impacto positivo para la empresa? | | | X | | | | X | | | | | X | |
| | Indicador 2: Expectativas del cliente | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Es necesario tener un plan estratégico para conseguir la satisfacción del cliente. | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 4 | La prestación de servicio influye como un estándar de desempeño de la empresa. | | | X | | | | X | | | | | X | |
| | Indicador 3: Calidad percibida | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que el servicio puede ser el equivalente a lo que espera el cliente? | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 6 | El cliente recibe lo que cree de un servicio o producto. | | | X | | | | X | | | | X | | |
| | Indicador 4: Valor percibido | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | La percepción del cliente es clave para el desarrollo de la empresa. | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 8 | La fijación de precio de un servicio influye en el cliente | | X | | | | | X | | | | X | | |
| | Indicador 5: Lealtad al cliente | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que con una adecuada atención al cliente permitirá que la empresa se posicione? | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 10 | ¿Considera usted que la empresa realiza acciones estratégicas para la satisfacción del cliente? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Enfoque de sistema | | | | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Aprendizaje Organizacional | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | ¿Cree usted que la innovación permitirá a la empresa ser más competitiva? | | | X | | | | X | | | | X | | Sugerencias |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--|---|---|--|---|---|---|--|---|--|---|--|
| | Indicador 2: Dominio Personal | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Es necesario tener disciplina para cumplir con objetivos personales y profesionales. | | | X | | | | X | | | | X | |
| 14 | El compromiso del colaborador permitiría ser más eficiente. | | X | | | | X | | | X | | | |
| | Indicador 3: Modelos mentales | | | | | | | | | | | | |
| 15 | La comunicación externa con el cliente es un factor importante. | | X | | | | X | | | | | X | |
| 16 | Cuando debo resolver un problema encuentro rápidamente la solución | | X | | | X | | | | | | X | |
| | Indicador 4: Aprendizaje en equipo | | | | | | | | | | | | |
| 17 | ¿Cree usted que el Liderazgo influye en pensamientos innovadores? | | X | | | | X | | | | | X | |
| 18 | ¿Considera usted que una visión compartida conduce a tener ideas creativas de solución para el cliente? | | X | | | | X | | | | | X | |
| | Indicador 5: Pensamiento sistemático | | | | | | | | | | | | |
| 19 | ¿Cree usted que la actitud de la persona se basa en la percepción del mundo real? | | X | | | | X | | | | | X | |
| 20 | ¿Considera usted queda el estilo de vida determina el desarrollo de las habilidades? | | X | | | | X | | | | | X | |
| | DIMENSION 3: Responsabilidad de la dirección | | | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Compromiso | | | | | | | | | | | | |
| 21 | ¿Cree usted que es una obligación que el colaborador sea eficiente? | | X | | | | X | | | | | X | |
| 22 | ¿Considera usted que la confianza que percibe el cliente es importante? | | | X | | | X | | | | | X | |
| | Indicador 2: Cliente | | | | | | | | | | | | |
| 23 | ¿Cree usted que una capacitación adecuada a los colaboradores mejoraría la eficiencia? | | | X | | | X | | | | | X | |
| 24 | ¿Considera usted que los comentarios de clientes en internet causan algún efecto en el servicio? | | X | | | | X | | | | | X | |
| | Indicador 3: Política de calidad | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Seguir líneas de acción institucionales ayudan a conseguir objetivos | | X | | | | X | | | | | X | |
| 26 | ¿Usted cree que una adecuada gestión institucional permitirá la mejora continua de la empresa? | | X | | | | X | | | | | X | |
| | Indicador 4: Planificación | | | | | | | | | | | | |
| 27 | ¿Cree usted que las decisiones están centralizadas en la dirección? | | X | | | | X | | | | | X | |
| 28 | ¿Considera usted que la empresa tiene metas establecidas? | | X | | | | X | | | | | X | |
| | Indicador 5: Responsabilidad, autoridad y comunicación | | | | | | | | | | | | |
| 29 | ¿Usted considera que la dirección es burocrática? | | X | | | | X | | | | | X | |
| 30 | ¿Considera usted que hay liderazgo? | | X | | | | X | | | | | X | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: HUAMAN RONCAL JUANA BOLUÑA DNI: 06186370

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

07 de Setiembre 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Edgardo Armando Ruiz Villanueva

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de Empresa de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

El título del proyecto de investigación es: **“Gestión de Calidad y la productividad en el área de FONOLUZ de la empresa Luz del Sur”, Chacarilla 2019.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión de Calidad

| DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|---|--------------------------|---|---|--------|-------------------------|---|---|--------|-----------------------|---|---|--------|-------------|
| | M D | D | A | M A | M D | D | A | M A | M D | D | A | M A | |
| DIMENSION 1: Enfoque al Cliente | | | | | | | | | | | | | |
| Indicador 1: Mapas de contacto | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Considera usted que la experiencia del cliente es un factor importante? | | | X | | | | X | | | X | | | |
| ¿Cree usted que la experiencia del cliente permitirá un impacto positivo para la empresa? | | | X | | | X | | | | X | | | |
| Indicador 2: Expectativas del cliente | | | | | | | | | | | | | |
| Es necesario tener un plan estratégico para conseguir la satisfacción del cliente. | | | X | | | X | | | | X | | | |
| La prestación de servicio influye como un estándar de desempeño de la empresa. | | | X | | | X | | | | | | X | |
| Indicador 3: Calidad percibida | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Cree usted que el servicio puede ser el equivalente a lo que espera el cliente? | | | X | | | X | | | | X | | X | |
| El cliente recibe lo que cree de un servicio o producto. | | | X | | | | X | | | | | X | |
| Indicador 4: Valor percibido | | | | | | | | | | | | | |
| La percepción del cliente es clave para el desarrollo de la empresa. | | | X | | | | X | | | | | X | |
| La fijación de precio de un servicio influye en el cliente | | | | X | | | X | | | | | X | |
| Indicador 5: Lealtad al cliente | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Cree usted que con una adecuada atención al cliente permitirá que la empresa se posicione? | | | X | | | | X | | | X | | | |
| ¿Considera usted que la empresa realiza acciones estratégicas para la satisfacción del cliente? | | | X | | | | X | | | | | X | |
| DIMENSIÓN 2: Enfoque de sistema | | | | | | | | | | | | | |
| Indicador 1: Aprendizaje Organizacional | | | | | | | | | | | | | |
| ¿Cree usted que la innovación permitirá a la empresa ser más competitiva? | | | X | | | | X | | | | | X | |
| ¿Considera usted que el conocimiento en la empresa explotara la productividad? | | | | X | | | X | | | X | | | |

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Rue Ullavecoo Rojas Carrasco DNI:.....

Especialidad del validador:..... ASESOR METODOLÓGICO

07 de Setiembre 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 4: Validación del instrumento de la variable Productividad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Luis Alberto Flores Salazar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de Empresa de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

El título del proyecto de investigación es: **“Gestión de Calidad y la productividad en el área de FONOLUZ de la empresa Luz del Sur”, Chacarilla 2019.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Productividad

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|---|---|--------|-------------------------|---|---|--------|-----------------------|---|---|--------|--------------------|
| | | M D | D | A | M A | M D | D | A | M A | M D | D | A | M A | |
| | DIMENSION 1: Barreras de la productividad | | | | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Burocracia obsesiva | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Tener un proceso rígido obstaculiza el clima organizacional. | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 2 | ¿Considera usted que una excesiva jerarquía empresarial tiene un factor negativo? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | Indicador 2 : Arteriosclerosis organizacional | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Una excesiva columna jerárquica termina en disociación funcional. | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 4 | ¿Cree usted que una correcta coordinación entre áreas permitiría tener una adecuada información? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | Indicador 3: Feudalismo corporativo | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que los objetivos planteados tienen importancia? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 6 | En algún momento el área donde usted pertenece le toma importancia de lo que le sucede. | | | X | | | | X | | | | | X | |
| | Indicador 4: Excesiva centralización de control | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que su potencial humano está siendo aprovechado? | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 8 | ¿Considera usted que está teniendo un desarrollo profesional eficiente sin prejuicios? | | | | X | | | X | | | | | X | |
| | Indicador 5: Mentes cerradas al cambio | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que la empresa se adaptaría a un cambio de gestión? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 10 | ¿Considera usted que la empresa debería innovar en un nuevo sistema? | | | | X | | | X | | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 2: Factores para medir la productividad | | | | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Factor capital | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | ¿Cree usted que la empresa utiliza todos sus recursos para satisfacer al cliente? | | | X | | | | X | | | | | X | Sugerencias |
| 12 | ¿Considera usted que los recursos que brinda la empresa a sus colaboradores son suficientes para ser productivos? | | | | X | | | X | | | | | X | |
| | Indicador 2: Factor gente | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | ¿Cree usted que se puede mantener el compromiso en el trabajo? | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 14 | ¿Considera usted que se puede mantener y elevar la satisfacción en el trabajo? | | | X | | | | X | | | | | X | |
| | Indicador 3: Estructura orgánica moderna | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que realiza labores que no están en sus funciones? | | | | X | | | X | | | | | X | |

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] ·Aplicable después de corregir [] No aplicable []

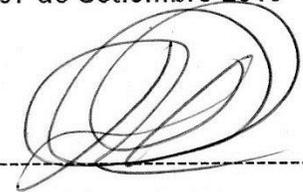
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Florez Bolivar Luis Alberto DNI: 103524B

Especialidad del validador: Mg. Florez Bolivar Luis Alberto

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

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

07 de Setiembre 2019



Firma del Experto Informante.
Especialidad



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Joana Beltrán Huarcamán Porceda

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de Empresa de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

El título del proyecto de investigación es: **“Gestión de Calidad y la productividad en el área de FONOLUZ de la empresa Luz del Sur”, Chacarilla 2019.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Productividad

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|---|---|--------|-------------------------|---|---|--------|-----------------------|---|---|--------------------|-------------|
| | | M D | D | A | M A | M D | D | A | M A | M D | D | A | M A | |
| | DIMENSION 1: Barreras de la productividad | | | | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Burocracia obsesiva | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Tener un proceso rígido obstaculiza el clima organizacional. | | | X | | | X | | | | X | | | |
| 2 | ¿Considera usted que una excesiva jerarquía empresarial tiene un factor negativo? | X | | | | | X | | | | X | | | |
| | Indicador 2 : Arteriosclerosis organizacional | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Una excesiva columna jerárquica termina en disociación funcional. | | X | | | | X | | | X | | | | |
| 4 | ¿Cree usted que una correcta coordinación entre áreas permitiría tener una adecuada información? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | Indicador 3: Feudalismo corporativo | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que los objetivos planteados tienen importancia? | | | X | | | X | | | X | | | | |
| 6 | En algún momento el área donde usted pertenece le toma importancia de lo que le sucede. | | X | | | | X | | | | X | | | |
| | Indicador 4: Excesiva centralización de control | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que su potencial humano está siendo aprovechado? | | | X | | | X | | | | X | | | |
| 8 | ¿Considera usted que está teniendo un desarrollo profesional eficiente sin prejuicios? | | | X | | | X | | | | X | | | |
| | Indicador 5: Mentes cerradas al cambio | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que la empresa se adaptaría a un cambio de gestión? | | X | | | | X | | | | X | | | |
| 10 | ¿Considera usted que la empresa debería innovar en un nuevo sistema? | | | X | | | X | | | | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Factores para medir la productividad | | | | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Factor capital | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | ¿Cree usted que la empresa utiliza todos sus recursos para satisfacer al cliente? | | | X | | | X | | | | X | | Sugerencias | |
| 12 | ¿Considera usted que los recursos que brinda la empresa a sus colaboradores son suficientes para ser productivos? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | Indicador 2: Factor gente | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | ¿Cree usted que se puede mantener el compromiso en el trabajo? | | | X | | | X | | | | X | | | |
| 14 | ¿Considera usted que se puede mantener y elevar la satisfacción en el trabajo? | | | X | | | X | | | | X | | | |
| | Indicador 3: Estructura orgánica moderna | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que realiza labores que no están en sus funciones? | | | X | | | X | | | | X | | | |
| 16 | ¿Cree usted que delegar funciones mejoraría la productividad organizacional? | | | X | | | X | | | | X | | | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: HUAMAN RONCAL JUANA BOLUÑA DNI: 06186370

Especialidad del validador: Mg. tr. Gestión Pública

07 de Setiembre 2019

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Ricardo Armando Ruiz Villaverde

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de Empresa de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas

El título del proyecto de investigación es: **“Gestión de Calidad y la productividad en el área de FONOLUZ de la empresa Luz del Sur”, Chacarilla 2019.** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Productividad

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|---|---|--------|-------------------------|---|---|--------|-----------------------|---|---|--------|--------------------|
| | | M D | D | A | M A | M D | D | A | M A | M D | D | A | M A | |
| | DIMENSION 1: Barreras de la productividad | | | | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Burocracia obsesiva | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Tener un proceso rígido obstaculiza el clima organizacional. | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 2 | ¿Considera usted que una excesiva jerarquía empresarial tiene un factor negativo? | | | | X | | | X | | | | | X | |
| | Indicador 2 : Arteriosclerosis organizacional | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Una excesiva columna jerárquica termina en disociación funcional. | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 4 | ¿Cree usted que una correcta coordinación entre áreas permitiría tener una adecuada información? | | | X | | | | X | | | | X | | |
| | Indicador 3: Feudalismo corporativo | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | ¿Cree usted que los objetivos planteados tienen importancia? | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 6 | En algún momento el área donde usted pertenece le toma importancia de lo que le sucede. | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | Indicador 4: Excesiva centralización de control | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | ¿Cree usted que su potencial humano está siendo aprovechado? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 8 | ¿Considera usted que está teniendo un desarrollo profesional eficiente sin prejuicios? | | | X | | | | X | | | | X | | |
| | Indicador 5: Mentes cerradas al cambio | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | ¿Cree usted que la empresa se adaptaría a un cambio de gestión? | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 10 | ¿Considera usted que la empresa debería innovar en un nuevo sistema? | | | X | | | | X | | | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Factores para medir la productividad | | | | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Factor capital | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | ¿Cree usted que la empresa utiliza todos sus recursos para satisfacer al cliente? | | | | X | | | X | | | | X | | Sugerencias |
| 12 | ¿Considera usted que los recursos que brinda la empresa a sus colaboradores son suficientes para ser productivos? | | | X | | | | X | | | | X | | |
| | Indicador 2: Factor gente | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | ¿Cree usted que se puede mantener el compromiso en el trabajo? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 14 | ¿Considera usted que se puede mantener y elevar la satisfacción en el trabajo? | | | | X | | | X | | | | X | | |
| | Indicador 3: Estructura orgánica moderna | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que realiza labores que no están en sus funciones? | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 16 | ¿Cree usted que delegar funciones mejoraría la productividad organizacional? | | | X | | | | X | | | | X | | |

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|---|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| | Indicador 4: Factor tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | ¿Cree usted las innovaciones técnicas en el mercado es influyente para la competitividad de la empresa? | | | X | | | | | | X | | | | | | | | | | X |
| 18 | ¿Considera usted que la empresa tiene mayores posibilidades de éxito si tiene herramientas tecnológicas que le permitan mejorar la satisfacción del cliente? | | | X | | | | | | X | | | | | | | | | | X |
| | Indicador 5: Tecnología y administración | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | El recurso informático de la empresa permite un correcto desempeño a los colaboradores. | | | X | | | | | | X | | | | | | | | | | X |
| 20 | ¿Considera usted que la información es una herramienta para la organización y aplicación con fines prácticos? | | | X | | | | | | X | | | | | | | | | | X |
| | DIMENSION 3: Tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Indicador 1: Modernización del equipo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | Tener software actualizados permitirán una mayor eficiencia en el servicio | | | | | X | | | | X | | | | | | | | | | X |
| 22 | ¿Considera usted que la optimización de recursos permitirán la mejora de procesos? | | | X | | | | | | X | | | | | | | | | | X |
| | Indicador 2: Metodología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | ¿Cree usted necesario seguir un proceso para cada actividad? | | | | | X | | | | X | | | | | | | | | | X |
| 24 | ¿Considera usted importante tener una propuesta de valor? | | | X | | | | | | X | | | | | | | | | | X |
| | Indicador 3: Computadoras en la decisión | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | ¿Cree usted que un software tiene el propósito de lograr resultados deseados? | | | | | X | | | | X | | | | | | | | | | X |
| 26 | ¿Considera usted que una computadora es una herramienta de apoyo para la toma de decisiones? | | | | | X | | | | X | | | | | | | | | | X |
| | Indicador 4: Sistema | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | ¿Cree usted que una buena filosofía adecuada permitirá a la empresa tener un medio dinámico? | | | | | X | | | | X | | | | | | | | | | X |
| 28 | ¿Considera usted que la empresa debe tener un modelo operativo con cual permita el desarrollo empresarial? | | | | | X | | | | X | | | | | | | | | | X |
| | Indicador 5: Levantamiento de pedidos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | ¿Considera usted que las atenciones técnicas se cumplen? | | | | | X | | | | X | | | | | | | | | | X |
| 30 | ¿Cree usted que el cliente debe tener un plazo de espera para atender su orden técnica? | | | X | | | | | | X | | | | | | | | | | X |

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Rue Villaveanco Rosas Caruna DNI:.....

Especialidad del validador:..... ASESOR METODOLÓGICO.....

07 de Setiembre 2019

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

ANEXO 5: Matriz de Consistencia

Título: “Gestión de Calidad y su productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur”, Chacarilla.

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN |
|--|--|---|---|---|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cómo influye la gestión de calidad en la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur”, 2019, Chacarilla?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo influye el enfoque al cliente en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur”, 2019, Chacarilla? 2. ¿Cómo influye el enfoque de sistema en la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur”, 2019, Chacarilla? 3. ¿Cómo influye responsabilidad de la dirección en la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur”, 2019, Chacarilla? | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de la Gestión de calidad en la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur”, 2019, Chacarilla.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la influencia del enfoque al cliente en la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur”, 2019, Chacarilla. 2. Determinar la influencia del enfoque de sistema en la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur”, 2019, Chacarilla. 3. Determinar la influencia de la responsabilidad de la dirección en la productividad en el área Fonoluz de la empresa Luz del Sur”, 2019, Chacarilla. | <p>Hipótesis General</p> <p>La Gestión de calidad influye significativamente en la productividad en el área Fonoluz de la empresa Luz del Sur”, 2019, Chacarilla.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El enfoque al cliente influye significativamente en la Productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur”, 2019, Chacarilla. 2. El enfoque de sistema influye significativamente en la Productividad en el área Fonoluz de la empresa Luz del Sur”, 2019, Chacarilla. 3. La responsabilidad de la dirección influye significativamente en la Productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur”, 2019, Chacarilla | <p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión de Calidad.</p> <p>DIMENSIONES E INDICADORES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque al Cliente <ul style="list-style-type: none"> - Mapas de contacto. - Expectativa del cliente. - Calidad Percibida. - Valor Percibido. - Lealtad del cliente. 2. Enfoque de sistema <ul style="list-style-type: none"> - Aprendizaje Organizacional. - Dominio Personal. - Modelos mentales. - Aprendizaje en equipo. - Pensamiento Sistemático. 3. Responsabilidad de Dirección <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso. - Enfoque al cliente. - Política de Calidad. - Planificación. - Responsabilidad autoridad y comunicación. <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Productividad</p> <p>DIMENSIONES E INDICADORES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Barreras de la productividad <ul style="list-style-type: none"> - Burocracia Obsesiva. - Arteriosclerosis Organizacional. - Feudalismo Corporativo. - Excesiva centralización de control. - Mentes cerradas al cambio. 2. Factores para medir la productividad <ul style="list-style-type: none"> - Factor capital. - Factor gente. - Estructura orgánica moderna. - Factor tecnología. - Tecnología y administración. 3. Tecnología <ul style="list-style-type: none"> - Modernización del equipo. - Metodología. - Computadoras en la decisión. - Sistema. - Levantamiento de pedidos. | <p>MÉTODOS:</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental corte transversal</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>TÉCNICAS:</p> <p>Técnicas de Obtención de Datos: La encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario=Escala Likert</p> <p>Técnica para el procesamiento de datos: Programa estadístico SPSS Versión 25</p> |

ANEXO 6

Tabla de especificaciones de la variable

| VARIABLES | DIMENSIONES | PESO | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA |
|---------------------------|--------------------------------------|------|---|-------|-------------------------------|
| Gestión de Calidad | Enfoque al cliente | 33% | Mapas de contacto | 1-2 | Ordinal (Escala de Likert) |
| | | | Expectativas del cliente | 3-4 | |
| | | | Calidad percibida | 5-6 | |
| | | | Valor percibido | 7-8 | |
| | | | Lealtad del cliente | 9-10 | |
| | Enfoque de sistema | 33% | Aprendizaje Organizacional | 11-12 | |
| | | | Dominio personal | 13-14 | |
| | | | Modelos mentales | 15-16 | |
| | | | Aprendizaje en equipo | 17-18 | |
| | | | Pensamiento Sistemático | 19-20 | |
| | Responsabilidad de dirección | 33% | Compromiso | 21-22 | |
| | | | Enfoque al cliente | 23-24 | |
| | | | Política de calidad | 25-26 | |
| | | | Planificación | 27-28 | |
| | | | Responsabilidad, autoridad y comunicación | 29-30 | |
| Productividad | Barreras de la productividad | 33% | Burocracia Obsesiva | 1-2 | |
| | | | Arteriosclerosis organizacional | 3-4 | |
| | | | Feudalismo corporativo | 5-6 | |
| | | | Excesiva centralización de control | 7-8 | |
| | | | Mentes cerradas al cambio | 9-10 | |
| | Factores para medir la productividad | 33% | Factor capital | 11-12 | |
| | | | Factor gente | 13-14 | |
| | | | Estructura orgánica moderna | 15-16 | |
| | | | Factor tecnología | 17-18 | |
| | | | Tecnología y administración | 19-20 | |
| | Tecnología | 33% | Modernización del equipo | 21-22 | |
| | | | Metodología | 23-24 | |
| | | | Computadoras en la decisión | 25-26 | |
| | | | Sistema | 27-28 | |
| | | | Levantamiento de pedidos. | 29-30 | |

Anexo 7 Detalle de confiabilidad de instrumento

Alpha de Cronbach para la variable Gestión de Calidad

| Estadísticas de fiabilidad | | | | | |
|-----------------------------------|------------------|---|----------------|--|--|
| | Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos | | |
| | ,823 | ,824 | 30 | | |

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| 1. ¿Considera usted que la experiencia del cliente es un factor importante? | 74,93 | 232,357 | ,419 | ,815 |
| 2. ¿Cree usted que la experiencia del cliente permitirá un impacto positivo para la empresa? | 75,03 | 233,651 | ,406 | ,816 |
| 3. Es necesario tener un plan estratégico para conseguir la satisfacción del cliente. | 74,90 | 233,338 | ,390 | ,816 |
| 4. La prestación de servicio influye como un estándar de desempeño de la empresa. | 74,89 | 235,146 | ,356 | ,817 |
| 5. ¿Cree usted que el servicio puede ser el equivalente a lo que espera el cliente? | 74,83 | 246,869 | ,042 | ,829 |
| 6. El cliente recibe lo que cree de un servicio o producto. | 74,83 | 238,637 | ,245 | ,821 |

| | | | | |
|---|-------|---------|------|------|
| 7. La percepción del cliente es clave para el desarrollo de la empresa. | 74,86 | 243,689 | ,124 | ,826 |
| 8. La fijación de precio de un servicio influye en el cliente | 74,87 | 233,157 | ,359 | ,817 |
| 9. ¿Cree usted que con una adecuada atención al cliente permitirá que la empresa se posicione? | 74,97 | 226,463 | ,564 | ,810 |
| 10. ¿Considera usted que la empresa realiza acciones estratégicas para la satisfacción del cliente? | 75,16 | 239,410 | ,237 | ,822 |
| 11. ¿Cree usted que la innovación permitirá a la empresa ser más competitiva? | 75,13 | 225,070 | ,608 | ,808 |
| 12. ¿Considera usted que el conocimiento en la empresa explotara la productividad? | 75,07 | 230,589 | ,480 | ,813 |
| 13. Es necesario tener disciplina para cumplir con objetivos personales y profesionales. | 74,94 | 244,837 | ,098 | ,826 |
| 14. El compromiso del colaborador permitiría ser más eficiente. | 74,83 | 242,231 | ,161 | ,824 |
| 15. La comunicación externa con el cliente es un factor importante. | 74,84 | 243,323 | ,139 | ,825 |
| 16. Identificar la necesidad del cliente es clave para el desarrollo de la empresa. | 74,77 | 239,193 | ,234 | ,822 |

| | | | | |
|---|-------|---------|------|------|
| 17. ¿Cree usted que el Liderazgo influye en pensamientos innovadores? | 74,93 | 226,241 | ,571 | ,809 |
| 18. ¿Considera usted que una visión compartida conduce a tener ideas creativas de solución para el cliente? | 75,10 | 240,439 | ,218 | ,822 |
| 19. ¿Cree usted que la actitud de la persona se basa en la percepción del mundo real? | 75,13 | 225,041 | ,615 | ,808 |
| 20. ¿Considera usted queda el estilo de vida determina el desarrollo de las habilidades? | 74,93 | 233,111 | ,380 | ,816 |
| 21. ¿Cree usted que es una obligación que el colaborador sea eficiente? | 75,13 | 225,070 | ,608 | ,808 |
| 22. ¿Considera usted que la confianza que percibe el cliente es importante? | 74,86 | 236,298 | ,299 | ,819 |
| 23. ¿Cree usted que una capacitación adecuada a los colaboradores mejoraría la eficiencia? | 74,94 | 244,837 | ,098 | ,826 |
| 24. ¿Considera usted que los comentarios de clientes en internet causan algún efecto en el servicio? | 74,77 | 239,193 | ,234 | ,822 |
| 25. Seguir líneas de acción institucionales ayudan a conseguir objetivos | 74,84 | 243,323 | ,139 | ,825 |

| | | | | |
|--|-------|---------|------|------|
| 26. ¿Usted cree que una adecuada gestión institucional permitirá la mejora continua de la empresa? | 74,77 | 239,193 | ,234 | ,822 |
| 27. ¿Cree usted que las decisiones están centralizadas en la dirección? | 74,93 | 226,241 | ,571 | ,809 |
| 28. ¿Considera usted que la empresa tiene metas establecidas? | 75,10 | 240,439 | ,218 | ,822 |
| 29. ¿Usted considera que la dirección es burocrática? | 75,13 | 225,041 | ,615 | ,808 |
| 30. ¿Considera usted que hay liderazgo? | 74,93 | 233,111 | ,380 | ,816 |

Anexo 8 Detalle de confiabilidad de instrumento

Alpha de Cronbach para la variable Productividad

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|----------------------------|--|----------------|
| | Alfa de Cronbach basada en elementos | |
| Alfa de Cronbach | estandarizados | N de elementos |
| ,807 | ,808 | 30 |

| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|---|---|--|---|---|
| 1. Tener un proceso rígido obstaculiza el clima organizacional. | 76,23 | 216,759 | ,440 | ,796 |
| 2. ¿Considera usted que una excesiva jerarquía empresarial tiene un factor negativo? | 76,21 | 214,866 | ,508 | ,794 |
| 3. Una excesiva columna jerárquica termina en disociación funcional. | 76,16 | 232,366 | ,026 | ,813 |
| 4. ¿Cree usted que una correcta coordinación entre áreas permitiría tener una adecuada información? | 76,16 | 228,946 | ,113 | ,809 |
| 5. ¿Cree usted que los objetivos planteados tienen importancia? | 76,19 | 231,516 | ,051 | ,812 |

| | | | | |
|---|-------|---------|------|------|
| 6. En algún momento el área donde usted pertenece le toma importancia de lo que le sucede. | 76,20 | 215,496 | ,433 | ,796 |
| 7. ¿Cree usted que su potencial humano está siendo aprovechado? | 76,30 | 216,126 | ,451 | ,796 |
| 8. ¿Considera usted que está teniendo un desarrollo profesional eficiente sin prejuicios? | 76,49 | 228,688 | ,127 | ,809 |
| 9. ¿Cree usted que la empresa se adaptaría a un cambio de gestión? | 76,46 | 210,860 | ,602 | ,790 |
| 10. ¿Considera usted que la empresa debería innovar en un nuevo sistema? | 76,19 | 219,400 | ,352 | ,800 |
| 11. ¿Cree usted que la empresa utiliza todos sus recursos para satisfacer al cliente? | 76,26 | 216,426 | ,453 | ,796 |
| 12. ¿Considera usted que los recursos que brinda la empresa a sus colaboradores son suficientes para ser productivos? | 76,36 | 212,552 | ,588 | ,791 |
| 13. ¿Cree usted que se puede mantener el compromiso en el trabajo? | 76,27 | 231,273 | ,058 | ,811 |
| 14. ¿Considera usted que se puede mantener y elevar la satisfacción en el trabajo? | 76,10 | 229,686 | ,096 | ,810 |
| 15. ¿Considera usted que realiza labores que no están en sus funciones? | 76,17 | 232,550 | ,028 | ,812 |

| | | | | |
|--|-------|---------|-------|------|
| 16. ¿Cree usted que delegar funciones mejoraría la productividad organizacional? | 76,26 | 225,237 | ,225 | ,805 |
| 17. ¿Cree usted las innovaciones técnicas en el mercado es influyente para la competitividad de la empresa? | 76,27 | 238,925 | -,131 | ,819 |
| 18. ¿Considera usted que la empresa tiene mayores posibilidades de éxito si tiene herramientas tecnológicas que le permitan mejorar la satisfacción del cliente? | 76,27 | 214,404 | ,493 | ,794 |
| 19. El recurso informático de la empresa permite un correcto desempeño a los colaboradores. | 75,99 | 226,391 | ,221 | ,805 |
| 20. ¿Considera usted que la información es una herramienta para la organización y aplicación con fines prácticos? | 76,31 | 212,972 | ,498 | ,793 |
| 21. Tener software actualizados permitirán una mayor eficiencia en el servicio | 76,30 | 215,430 | ,470 | ,795 |
| 22. ¿Considera usted que la optimización de recursos permitirán la mejora de procesos? | 76,31 | 216,856 | ,431 | ,797 |
| 23. ¿Cree usted necesario seguir un proceso para cada actividad? | 76,21 | 213,736 | ,524 | ,793 |

| | | | | |
|--|-------|---------|-------|------|
| 24. ¿Considera usted importante tener una propuesta de valor? | 75,97 | 226,173 | ,176 | ,807 |
| 25. ¿Cree usted que un software tiene el propósito de lograr resultados deseados? | 75,87 | 235,360 | -,045 | ,816 |
| 26. ¿Considera usted que una computadora es una herramienta de apoyo para la toma de decisiones? | 76,20 | 215,496 | ,433 | ,796 |
| 27. ¿Cree usted que una buena filosofía adecuada permitirá a la empresa tener un medio dinámico? | 76,21 | 214,866 | ,508 | ,794 |
| 28. ¿Considera usted que la empresa debe tener un modelo operativo con cual permita el desarrollo empresarial? | 76,30 | 216,126 | ,451 | ,796 |
| 29. ¿Considera usted que las atenciones técnicas se cumplen? | 76,46 | 210,860 | ,602 | ,790 |
| 30. ¿Cree usted que el cliente debe tener un plazo de espera para atender su orden técnica? | 76,19 | 219,400 | ,352 | ,800 |

ANEXO 9

Validez basada en el contenido a través del V de Aiken de la variable Gestión de Calidad

| Nº Items | | I | DE | V Aiken |
|----------|-------------|---------|------|---------|
| Item 1 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 2 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 3 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 4 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 5 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 6 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 7 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 8 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 9 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 10 | Relevancia | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 11 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 12 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 13 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 14 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 15 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 16 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 17 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 18 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 19 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| Item 20 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 21 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 22 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 23 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 24 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 25 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 26 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |

| | | | | |
|---------|-------------|---------|------|------|
| Item 27 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 28 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 29 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 30 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |

Validez basada en el contenido a través del V de Aiken de la variable Productividad

| | | | | |
|---------|-------------|---------|------|------|
| Item 31 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 32 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 33 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| Item 34 | Relevancia | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 35 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 36 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 37 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 38 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 39 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 40 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 41 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 42 | Relevancia | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| | Pertinencia | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 43 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 44 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 45 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 46 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 47 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |

| | | | | |
|---------|-------------|---------|------|------|
| Item 48 | Relevancia | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| | Pertinencia | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 49 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 50 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 51 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 52 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 53 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 54 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 55 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 56 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| Item 57 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 58 | Relevancia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| Item 59 | Relevancia | 3.33333 | 1.15 | 0.78 |
| | Pertinencia | 3.33333 | 0.58 | 0.78 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| Item 60 | Relevancia | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| | Pertinencia | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |
| | Claridad | 3.66667 | 0.58 | 0.89 |

ANEXO 11

Autorización de la Empresa



Lima, 01 de Julio de 2019

Autorización

Por medio de la presente autorizo a Llu Jonathan Chavesta Silva que se encuentra realizando su proyecto de tesis **“Gestión de calidad y la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, chacarilla”**. Así mismo se brinda información requerida para su proyecto.

Se emite el presente documentos a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

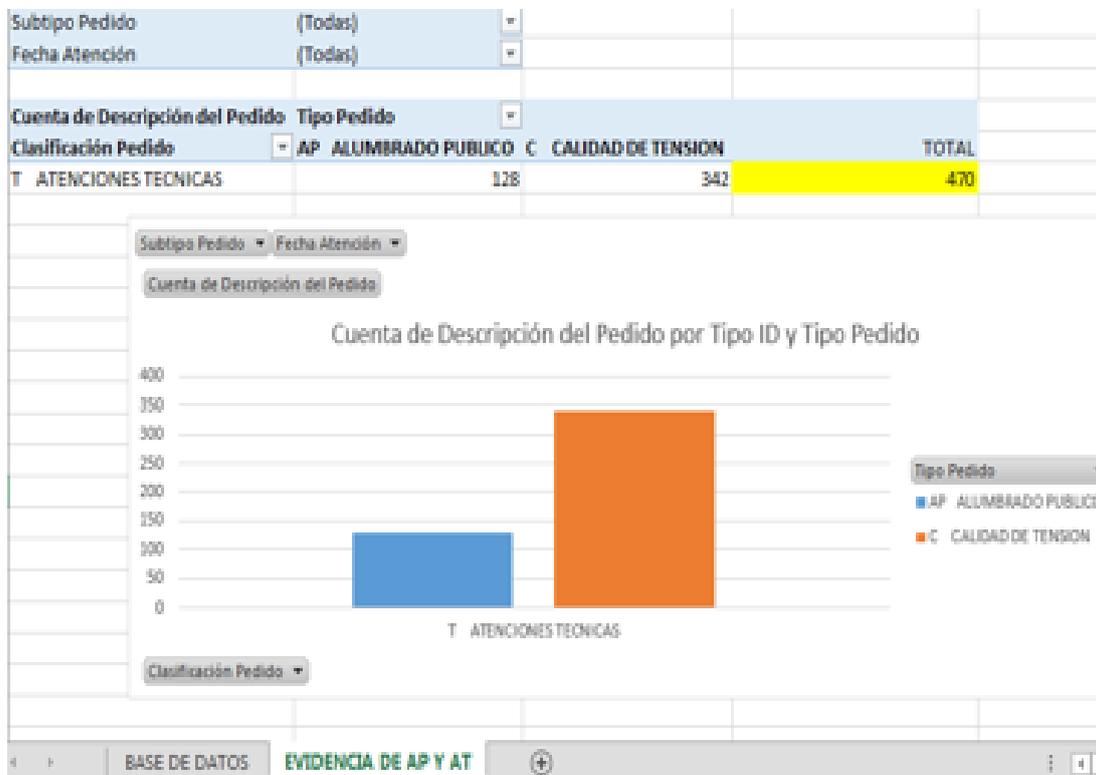
Atentamente,



Dpto. Fonoluz

ANEXO 12
EVIDENCIA

**EVIDENCIA DE LA PROBLEMÁTICA CON LAS ATENCIONES TÉCNICAS
NO REALIZADAS EN EL PLAZO BRINDADO POR LOS AGENTES DE
FONOLUZ 2019**



EVIDENCIA DE LA PROBLEMÁTICA EN EL CONSUMO ALTO

Analisis de Consumo

| Fecha Lectura | Clave Fact | Tarifa | Clave Tarifa | Consumo Base | Consumo | Costo | Costo Base | Costo Consumo | Costo Total | Costo Consumo | Costo Base | Costo Consumo | Costo Total |
|---------------|------------|--------|--------------|--------------|----------|-------|------------|---------------|-------------|---------------|------------|---------------|-------------|
| 27/08/2019 | N | BT5B | 0021 | 435.30 | 435.30 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 26/07/2019 | N | BT5B | 0021 | 453.60 | 453.60 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 26/06/2019 | N | BT5B | 0021 | 385.60 | 385.60 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 28/05/2019 | N | BT5B | 0021 | 371.50 | 371.50 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 29/04/2019 | N | BT5B | 0021 | 6,465.90 | 6,465.90 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 29/03/2019 | U | BT5B | 0021 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 27/02/2019 | U | BT5B | 0021 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 29/01/2019 | U | BT5B | 0021 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 29/12/2018 | U | BT5B | 0021 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 29/11/2018 | U | BT5B | 0021 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 29/10/2018 | U | BT5B | 0021 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 27/09/2018 | * | BT5B | 0021 | 526.00 | 526.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 28/08/2018 | * | BT5B | 0021 | 579.00 | 579.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 26/07/2018 | * | BT5B | 0021 | 509.00 | 509.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Tipo: SUMINISTRO Dirección: Origen: T - TELEFONO Distrito: LA VICTORIA Ref:

Información del Cliente

Nombre: Apellido: Información de Cliente: Información de Cliente: Nombre: Ruta Eléctrica: Dirección: Indicación: Dirección Postal: Registro de Pedidos: Pedidos: Clasificación:

Consumo Medidores

| Fecha Lectura | Clave Fact | Tarifa | Clave Tarifa | Consumo Base |
|---------------|------------|--------|--------------|--------------|
| 27/08/2019 | N | BT5B | 0021 | 435.30 |
| 26/07/2019 | N | BT5B | 0021 | 453.60 |
| 26/06/2019 | N | BT5B | 0021 | 385.60 |
| 28/05/2019 | N | BT5B | 0021 | 371.50 |
| 29/04/2019 | N | BT5B | 0021 | 6,465.90 |
| 29/03/2019 | U | BT5B | 0021 | 0.00 |
| 27/02/2019 | U | BT5B | 0021 | 0.00 |
| 29/01/2019 | U | BT5B | 0021 | 0.00 |
| 29/12/2018 | U | BT5B | 0021 | 0.00 |
| 29/11/2018 | U | BT5B | 0021 | 0.00 |
| 29/10/2018 | U | BT5B | 0021 | 0.00 |
| 27/09/2018 | * | BT5B | 0021 | 526.00 |
| 28/08/2018 | * | BT5B | 0021 | 579.00 |
| 26/07/2018 | * | BT5B | 0021 | 509.00 |

SA

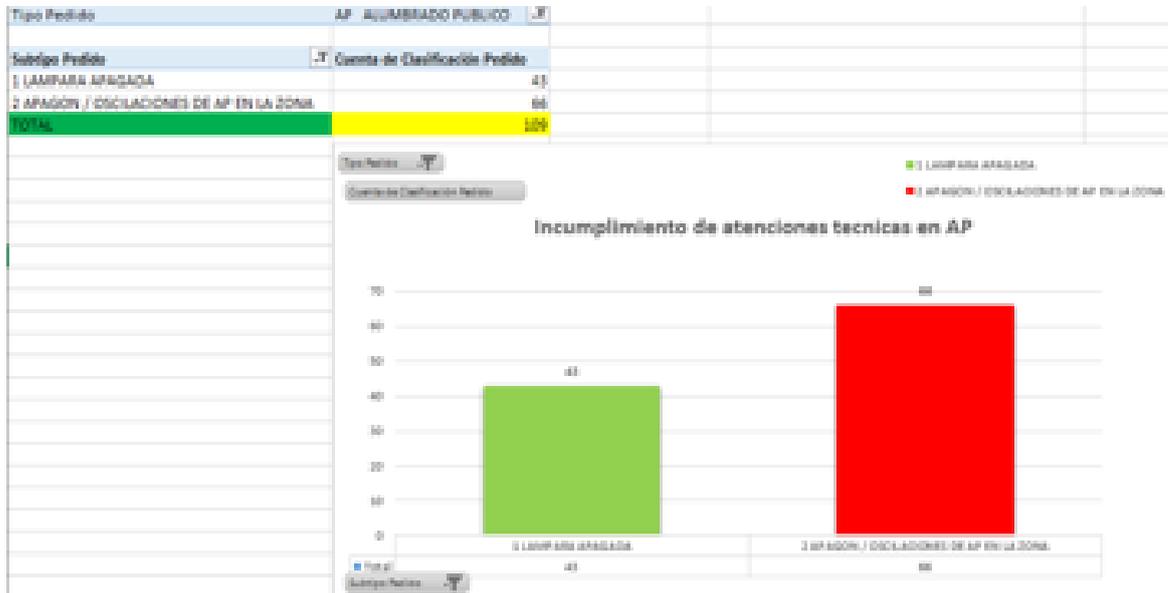
**EVIDENCIA DE RECLAMOS POR ATENCIONES TECNICAS NO CUMPLIDAS
DENTRO DEL PLAZO**

| ESTADISTICA DE RECLAMOS DEL TERCER TRIMESTRE 2019 | | | | | |
|---|-------------------|---|-----------------------|---------------------|-------|
| N° | Operación | MOTIVO DE RECLAMO | RECLAMOS | | TOTAL |
| | | | A FAVOR DE LA EMPRESA | A FAVOR DEL USUARIO | |
| 1 | ALUMBRADO PUBLICO | Incumplimiento de plazos definidos en speech. | 15 | 10 | 25 |
| | | Trabajos incompletos. | 0 | 10 | 10 |
| | | Cliente no desea que se le cobre el costo de AP. | 10 | 0 | 10 |
| | | Problemas tension en el alumbrado publico a nivel zonal | 15 | 10 | 25 |
| 2 | SIN TENSION | Interrupcion en el predio | 5 | 10 | 15 |
| | | Interrupcion en la zona | 0 | 30 | 30 |
| | | Baja tension | 10 | 8 | 18 |
| | | Falta un fase | 5 | 7 | 12 |
| | | Sobre tension | 1 | 8 | 9 |
| | | TOTAL | 61 | 93 | 154 |

308


 Digital Firmado

**EVIDENCIA DEL INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE ATENCION TECNICAS
EN CALIDAD TENSION Y ALUMBRADO PUBLICO**



[Handwritten signature]
 Experto Técnico

ANEXO 13

Prueba de similitud



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de calidad y la productividad en el área de fonoluz de la empresa luz del
sur, Chacarilla.

TESIS

AUTOR:

Br. Lluís Jonathan Chavesta Silva ([Orcid.org/0000-0002-3905-9427](https://orcid.org/0000-0002-3905-9427))

ASESOR

Mgtr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio ([Orcid.org/0000-0002-1353-1463](https://orcid.org/0000-0002-1353-1463))



ANEXO 14

Evidencia externa para la discusión

| <i>Autor y título</i> | <i>Hipótesis</i> | <i>Resultados</i> |
|---|---|---|
| Portalanza (2016) “Diseño de un modelo de gestión estratégico operativo para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a la empresa Orgatec” | El diseño de un Modelo de Gestión Estratégico operativo mejora la calidad y productividad de la empresa ORGATEC. | Prueba de Chi Cuadrado 26,296/41,757 =0,63 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05), |
| García (2015) “El control de calidad y la productividad en la empresa Lácteos Naranjo” | ¿Un sistema de control de calidad no mejora la productividad en la empresa “Lácteos Naranjo”? | Prueba de Chi Cuadrado 9,48 / 11,50=0,82 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05), |
| Sotelo (2018) “La planeación de la auditoria en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011”, | Analizar la percepción de los miembros de un sistema de gestión de calidad sobre la planeación de la auditoría de calidad de acuerdo con la ISO 19011:2011 en su institución. | Correlación de Pearson= 0,844 (sig. bilateral = 0.01 < 0.05). |
| Salazar (2017) “Análisis del sistema de gestión de calidad y su incidencia en la productividad de la empresa termo ingeniería cía. Ltda. Ubicada en la ciudad de Quito.” | El Sistema de Gestión de Calidad no incide en la productividad | Prueba de Chi cuadrado 3,82/7,8147=0,48 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05) |
| Caire (2018) “La calidad de servicio y la productividad en la empresa de transporte y turismo California Siglo XXI sac, ate, 2018 | Existe relación entre la calidad de servicio y la productividad en la Empresa de Transportes y Turismo California Siglo XXI SAC Ate, 2018. | Estadígrafo de Rho de Spearman=0,570 (Sig. bilateral= 0.001 < α =0.05) |
| Alva (2018) “Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana dex SAC, San Martín de Porres, 2018 | La Gestión de Calidad influye significativamente en la productividad de la empresa ATIPANA DEX SAC, San Martín de Porres, 2018. | Estadígrafo de Rho de Spearman = 0,798 (sig. bilateral = 0.000 < 0.05) |

| | | |
|---|---|---|
| <p>Gonzales (2017)</p> <p>“Calidad total y su relación con la productividad de los trabajadores en j& h comercializadora, puente Piedra, 2017”</p> | <p>La Calidad total tiene relación significativa con la productividad de los trabajadores en J&H Comercializadora, Puente Piedra-2017</p> | <p>Correlación Sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.872)</p> |
| <p>Rojas (2017)</p> <p>“La Calidad total y su relación con la productividad en la empresa industrial Landeo SAC, Santa Anita, 2017</p> | <p>La calidad total se relaciona con la productividad en el área de producción de la empresa Industrial Landeo Santa Anita - 2017.</p> | <p>Correlación de Pearson =0,385 (sig. bilateral = 0.002 < 0.05</p> |
| <p>Melgarejo (2016)</p> <p>“Sistema de gestión de calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016”</p> | <p>El sistema de gestión de la calidad se relaciona significativamente con la productividad de la empresa constructora, Huaraz – 2016.</p> | <p>Rho de Spearman =0.611 (Sig. Bilateral =0.000 < α=0.05)</p> |

Matriz de resultado

Figura 22

| Planteamiento | Hipótesis | Resultados |
|------------------------------------|--|---|
| Gestión de calidad y productividad | La Gestión de calidad se relaciona significativamente con la productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019 | Rho de Spearman: Rho= 0,787, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$) |
| Enfoque al cliente | El enfoque al cliente se relaciona significativamente con la Productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019. | Rho de Spearman: Rho= 0,603 Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$) |
| Enfoque de sistema | El enfoque de sistema se relaciona significativamente con la Productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur , Chacarilla, 2019, | Rho de Spearman: Rho= 0,675, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$) |
| Responsabilidad de la dirección | La responsabilidad de la dirección se relaciona significativamente con la Productividad en el área de Fonoluz de la empresa Luz del Sur, Chacarilla, 2019. | Rho de Spearman: Rho= 0,769, Sig. (Bilateral)= 0.000; ($p \leq 0.05$) |