



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Gestión de calidad y la productividad de saborizantes en la empresa Global
Química Perú SA, Carabayllo – 2020.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

AUTOR:

Tolentino Avila, Andrea Lucero (ORCID: 0000-0002-1111-2425)

ASESOR:

Mgtr. Pasache Ramos, Máximo Fidel (ORCID: 0000-0003-1005-0848)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicado a mis padres por haberme forjado como la persona que soy actualmente, con valores respeto y mucha humildad ellos son mi razón de salir adelante y una parte muy importa de mi vida

Agradecimiento

Agradezco ante todo a Dios por cuidar de mi familia en estas circunstancias muy difíciles , a mis padres ,hermano y novio por siempre apoyarme en todo momento para no rendirme y a mi profesor por todo sus conocimientos compartidos con nosotros .

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
Índice de Figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización:.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos.	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Juicio de Expertos	12
Tabla 2 .Procesamiento de los casos de Gestión de calidad	12
Tabla 3. Confiabilidad de Gestión de calidad	13
Tabla 4. Procesamiento de los casos de Productividad	13
Tabla 5. Confiabilidad de Productividad	14
Tabla 6. Niveles de la variable Gestión de Calidad	15
Tabla 7. Niveles de la variable Productividad	16
Tabla 8. Niveles de la Dimensión Producto	17
Tabla 9. Niveles de la Dimensión Capacidad de Producción	18
Tabla 10. Niveles de la Dimensión Factores Productivos	19
Tabla 11. Correlación entre Gestión de Calidad y Productividad	20
Tabla 12. Correlación entre Gestión de Calidad y Producto	21
Tabla 13. Correlación entre Gestión de Calidad y Capacidad de Producción	22
Tabla 14. Correlación entre Gestión de Calidad y Factores Productivos	23

Índice de Figuras

	Pág.
Figura N°1. Variable Gestión de Calidad	15
Figura N°2. Variable productividad	16
Figura N°3. Dimensión Producto	17
Figura N°4. Dimensión Capacidad de Producción	18
Figura N°5 Dimensión Factores Productivos	19

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad de saborizantes de la empresa global química Perú Carabaylo año 2020. La metodología utilizada fue aplicada con enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. La población fue de 15 colaboradores entre ellos directivos de la empresa Global Química Perú, así misma la muestra fue censal lo cual se aplicó la técnica de la encuesta utilizando de instrumento el cuestionario, así mismo se utilizó el programa SPSS para obtener el análisis de los datos obteniendo una alta correlación del 0,836 entre las variables gestión de calidad y productividad. Concluyendo que existe relación positiva entre la gestión de calidad y productividad de saborizantes de la empresa Global Química Perú pero que los colaboradores de la empresa no ponen en práctica sus estrategias

Palabras claves: Gestión de calidad, Productividad, Estrategias

Abstract

This research has as its main objective the relationship between quality management and flavoring productivity of the global chemical company Peru Carabayllo year 2020. The methodology used was applied with quantitative focus, non-experimental cross-sectional design and correlal level. The population was 15 collaborations among them managers of the company Global Química Peru, as well as the sample was census which applied the survey technique using the questionnaire as an instrument, as well as the SPSS program was used to obtain the analysis of the data obtaining a high correlation of 0.836 between the variables quality and productivity management. Concluding that there is a positive relationship between the quality management and productivity of flavorings of the company Global Química Peru but that the company's employees do not implement their strategies

Keywords: Quality Management, Productivity, Strategies

I. INTRODUCCIÓN:

Actualmente las organizaciones necesitan estrategias para una mejor gestión de calidad para obtener un resultado favorable en la productividad de su empresa Carmona, Suarez, Calvo y Perioñez (2016) nos afirma que en su estudio de empresas del sur de España y el norte de Marruecos que estas no cuentan con un buen sistema de gestión de calidad y esto se debe a que los objetivos a realizar son motivaciones o capacitaciones al personal otros motivos internos también son la mejor comunicación de los dirigentes con el personal encargado de brindar calidad a los productos así como también implementación de tecnología en los procesos de productividad ya que estos se encuentran relacionados como herramientas en la gestión de calidad del producto por último también nos dice que las empresas en España y Marruecos nos dice que es de suma importancia que los trabajadores estén en innovación constante para mejoras en la empresa. Por otro lado Aleis (2016) nos dice que es muy necesario una buena gestión de calidad en la empresa para poder competir en el mercado y esto depende mucho de la mejora continua de los trabajadores dentro de la empresa. Asimismo, es considerable que las estrategias utilizadas para el mejoramiento de la productividad vendría hacer la innovación, tecnología y capacitación al personal de la empresa. Asi mismo en el tema de productividad Jaimes et al (2018) nos dice que el proceso productivo de la empresa cumple un papel fundamental dentro de la empresa y es muy importante a largo plazo y dentro de ellos está incluido las capacitaciones y los procesos que siguen los trabajadores para llegar a los resultados que se quiere obtener Por otro lado la falta de estrategias o herramientas garantiza una intensidad más notable de las deficiencias de algunos problemas de calidad que han causado elementos imperfectos lo que provoca la pérdida de clientes y una baja productividad en consecuencia, esta exploración propone un marco para mejorar los enfoques de calidad e incrementar o aumentar la ganancia de la organización. Según Ramírez (2016), afirma que en Perú solo cuenta con el 1% de las organizaciones convencionales tienen marcos estratégicos de calidad, incluidos los exportadores, que descubren es significativo que diferentes organizaciones tengan esta gestión

ya que esto incluye el camino de la seriedad. Asimismo, las consecuencias son que en el Perú solo cuenten con 1.320 organizaciones con sistemas con gestión de calidad y acreditación, las organizaciones formales solo alcanzan a ser 1,382.89es por ello Lizarzaburu (2016) nos dice que Perú es el país con el menor número de empresas certificadas. Por otro lado Sanguinetti (2018) nos dice que la productividad de las empresas a nivel regional es muy baja en los últimos 60 años dado que las empresas no mejoran ni innovan su entorno laboral es decir que la empresa tiene que invertir más en tecnologías e infraestructuras de la empresa a nivel local Barrios (2018) afirma que un para un correcto desarrollo de la gestión de calidad las empresas tienen que invertir en la mejora del producto esto genera una serie de acciones, que busca solucionar y lograr una mejora en la productividad y competitividad que permitan por otra parte reducir costos en la empresa la baja calidad de las empresa y lo que esto lo origina es debido a que los servicios de la infraestructura, tecnología y la falta de capacitación al personal no da un resultado positivo, es por eso que se afirma que sin una buena calidad en los negocios la empresa no será sostenible en los mercados y no extenderá la lista de su clientes es por eso que con todos aquellos procesos tanto externos como internos dentro de una empresa, teniendo como objetivo fundamental la expansión económica de la empresa de los trabajos y del país. Así mismo Quevedo (2018) nos dice que inacal (INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD) está promoviendo que las empresas tengan un buena gestión de calidad en su productividad para que así puedan mejorar sus procesos internos y elevar su competitividad en el mercado Por lo tanto, completaremos la investigación para determinar qué administración de calidad trata la organización o empresa global química Perú S.A.C, cómo se identifica con el procedimiento de creación y los diversos términos utilizados para el efecto posterior de la productividad. El estudio formula el problema general según Rodríguez (2005) nos dice que se expresa como pregunta y se utiliza como un instrumento importante ya que con este llegaremos al propósito de la investigación ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad con la productividad de saborizantes en la empresa global química Perú S.A., Carabayllo – 2020? Asimismo, se formuló el siguiente problema específico 1 ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad con el producto de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo-2020?, como problema específico 2 ¿Cuál es

la relación que existe entre la Gestión de calidad con la capacidad de producción de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo-2020?, Y por último problema específico 3¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad con los factores productivos de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo-2020?.

La presente investigación se justifica socialmente Colas y Ramírez (2016) nos dice que es importante porque nos dice los cambios y mejoras que queremos dar a la sociedad por lo siguiente: Esta investigación ayudará a la empresa a saber que estrategias distintivas son las más viables para el equipo de producción , es decir conocer todas las interrogantes, en este sentido logrando resultados más rápidos y competente para todos, este análisis también serviría para ayudar a diferentes empresas u organizaciones con este territorio, que necesitan crear actualizaciones en temas, por ejemplo, en mejores estrategia de calidad, tecnología y capacitaciones interna para la mejora de la productividad. Además, este análisis se puede utilizar como fuente de discusión para cuestiones regulatorias y operativas. En la justificación práctica Méndez (2011) nos dice que la solución de los problemas estos se presenta en el interés del investigador Por otro lado se presentan las organizaciones públicas o privadas El presente trabajo es importante porque permitirá desarrollar una mejor Gestión de calidad, en la productividad de saborizantes en la organización global química Perú S.A, Carabayllo-2020. Por ende, la realización de este trabajo será viable ya que contará con el apoyo y colaboración de los dueños de la empresa, finalmente permitirá detectar los problemas planteando y hallar nuevas técnicas para la mejora de la productividad. Por último, en la justificación metodológica Según Méndez (2011) nos dice que para el aporte del trabajo se utilizan instrumentos como encuestas y formularios que aporte para el estudio del problema. Así mismo aportaremos con ayuda de nuestro instrumento que es el cuestionario y la técnica de la encuesta que utilizaremos para la investigación de este trabajo

El estudio propone el objetivo general según Gomes (2012) se describen en realidad lo que se intenta conocer o realizar durante el proceso de investigación siguiente. Por ello se quiere determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad y la Productividad de saborizantes en la empresa global química Perú S.A,

Carabayllo - 2020. Por otro lado, la investigación propone 3 los objetivos específicos siguientes: Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad y el producto de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo – 2020, Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad y la capacidad de producción de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020., Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad y los factores productivos de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020.Finalmente, el estudio plantea la hipótesis general según Mamani y Jauna(2011)nos dice la que hipótesis nos va anticipar el resultados que vamos a obtener o que queremos obtener de la investigación. Así mismo Espinoza(2018) como determina la función de las variables y a qué nivel de profundidad llegan a obtener por ellos determinaremos si Existe relación entre Gestión de calidad y la productividad de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020.Asimismo, la investigación plantea 3 las hipótesis específicas siguientes: Existe relación entre Gestión de calidad y el producto de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo – 2020, Existe relación entre Gestión de calidad y la capacidad de producción de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020. Existe relación entre Gestión de calidad y los factores productivos de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos nacionales entre artículos y tesis de los últimos años que utilizaremos a continuación nos ayudarán en la aportación de nuestro objetivo general

Saavedra (2018) en su tesis titulada “Caracterización de la Gestión de Calidad y Productividad de las MYPE rubro panaderías del centro de Tambogrande año 2018” tiene como objetivo identificar las Características de la Gestión de Calidad y Productividad en las MYPE de Tambo grande 2018, la metodología empleada por el autor fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva con diseño no experimental en la que se utilizó el instrumento del cuestionario en el cual el 88% de las personas dice es muy importante la calidad de su producto ,el 52% de los encuestados dicen

que la calidad del producto que ofrecen es bueno por otro lado en el tema de la productividad el 82% de los trabajadores consideran que el procedimiento que utilizan es el adecuado y el 61% de colaboradores consideran que el trabajo que hacen ellos en la empresa en bueno se concluye que es necesario tener una gestión de Calidad basada en el proceso de Producción para que la Productividad de la empresa sea favorable.

Querevalu (2019) en su tesis “Caracterización de la Gestión de Calidad y Productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017” establece como objetivo general las características de la gestión de calidad y productividad en las MYPE de restaurantes de Talara. Tuvo como metodología un enfoque cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental de corte transversal utilizando la técnica de la encuesta en base a 25 trabajadores los resultados de estas encuestas nos dice que el 64% establece metas y estrategias para la mejora en la gestión de calidad además de establecer programas y fijar metas para el cumplimiento de las empresas y por el lado de la productividad finalmente se llegó a la conclusión que realizando capacitaciones teniendo una mejor comunicación y motivando a los trabajadores con innovación en el uso de la tecnología se llega a obtener un aumento en la Productividad.

Cornejo y Llallacachi (2017) en su trabajo de tesis titulada “Gestión de Costos y Productividad en la empresa Avícola PRODMIL S.A.C., Arequipa, periodo 2014-2016” donde el fin de la investigación era determinar la relación que existe entre Gestión de Costos y productividad de la empresa, los autores utilizaron el diseño de investigación no experimental de nivel descriptivo - correlacional. Bajo este enfoque cuantitativo se llegó a la conclusión que la Productividad de la empresa se incrementa favorablemente gracias a una mejoría en la gestión de costos esto nos da entender que hay una fuerte relación entre ambas variables.

Córdova (2019) en su tesis denominado “Estrategias Competitivas y la Productividad de las mypes exportadoras textiles de Gamarra al mercado de Brasil 2013-2018” su objetivo general de esta investigación fue establecer si existe relación alguna entre la variable estrategias competitivas y la segunda variable productividad en las mypes de gamarra y analizar estrategias para un mejor

enfoque a la productividad, se aplicó un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada y de nivel correlacional, el autor utilizó como instrumento el cuestionario para la recopilación de los datos de 24 mypes textiles de gamarra al cual se llegó a la conclusión que hay una relación muy significativa y positivamente entre las estrategias competitivas y productividad pero que las mypes en estudio no lo emplearon de manera correcta .

Cano (2019) en su tesis titulada " Propuesta de mejora del Marketing Mix como factor relevante para la Gestión De Calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector producción, rubro panaderías, de la urbanización Pando, distrito De San Miguel, 2018" tuvo como objetivo mejorar el marketing mix para una mejora en la gestión de calidad de las panaderías. La metodología que utilizó el autor fue de enfoque cuantitativo de diseño, no experimental, descriptiva y transversal lo cual se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, la muestra fue de 26 organizaciones las cuales se le formuló 24 preguntas de las cuales el 96.2% aplican una gestión de calidad y el 96.2% de nivel medio tienen conocimiento de cómo mejorar el producto se concluyó que las panaderías cuentan con una buena gestión de calidad pero que deben implementar estrategias que ayuden al producto y competitividad en el mercado

También fue necesario la ayuda de trabajos previos internacionales entre artículos y tesis de los últimos años que utilizaremos a continuación como referencias

Barrios, Hernández y Martínez (2018) en su artículo "Gestión de la Calidad: Elemento clave para el Desarrollo de las Organizaciones" La metodología que utilizaron los autores del tipo de diseño fue , transversal y descriptiva con un enfoque cuantitativo los autores tienen como objetivo analizar la gestión de calidad como estrategia para las empresas de servicios independientemente del lugar donde se encuentran para un competitividad desde un punto de vista integral y como clave fundamental para el desarrollo de las organizaciones. Así mismo, un marco de gestión de calidad ayuda a un mejor control de cada procedimiento interno de la empresa, en conclusión la gestión de calidad es una herramienta estratégica que sirve para una excelente competitividad, eficiencia y productividad a través de constantes mejoras.

Burguete, Romero y Acle (2019) en su artículo “La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de Puebla, México” en esta investigación los autores tienen como objetivo demostrar la relación que existe entre las estrategias y la calidad en las empresas lo cual nos dice que la baja calidad de las organizaciones trae problemas en la productividad y la competitividad ante el mercado la metodología que utilizaron los autores fue de nivel correlacional la investigación fue aplicada y positivista con un estudio de campo se concluyó que existe una relación positiva entre las variables de manera que es posible mejorar la productividad con una buena estrategia y calidad .

Singh Y Singhal (2020) en su artículo “Implementation and analysis of the clustering process in the enhancement of manufacturing productivity” la metodología utilizada por los autores fue de enfoque cuantitativo y diseño transversal ,tiene como objetivo analizar y comparar los factores que implicaría al mejoramiento de la productividad en las organizaciones en este estudio los autores buscaron la ayuda de los gerentes de las empresas para examinar cuales era los métodos y que técnicas de agrupamientos utilizaban para una mejor productividad y se concluyó que con técnicas adecuadas como en la tecnología en la mano de obra y materiales accesibles para la empresa se llega una gran mejora en la producción y por ende en la productividad de las organizaciones.

Jiménez (2017) en su tesis titulada “Control de calidad en los procesos y su influencia en la productividad de las pymes textiles del Cantón San Pedro de Pelileo” tiene como objetivo primordial identificar qué controles de calidad utilizan las pymes en una zona de Ecuador y determinar cómo influyen los controles de calidad con la productividad con el fin de disminuir el tiempo en los procesos de producción, la metodología que utilizó el autor fue de enfoque mixto y correlacional se utilizó de instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta lo cual fue aplicada a 50 colaboradores de las pymes entre gerentes y trabajadores del área de producción en el cual se llegó a la conclusión de proponer técnicas de calidad para incrementar la producción y así tener resultados más eficientes.

En teorías relacionadas para mi variable Gestión Calidad los siguientes autores nos definen como:

Gestión de Calidad Heras, Arana, Camisón, Casadeus y Martianera (2008) afirma como un conjunto de toma de decisiones para la empresa tenga la finalidad de una mejora en la calidad de los productos, servicios, procesos y la gestión empresarial de forma general. Este nos menciona como clasificación de gestión de calidad el Liderazgo en la empresa, la participación del personal y por último la mejora continua, en la dimensión 1 Liderazgo Novillo, Parra, Ramón y López (2017) nos dice que es la autoridad en la organización hace un curso vital hacia la mejora de las manos superiores razonables, estas deben caracterizar la solidaridad del objetivo y la dirección de lograr sus objetivos. El líder tiene que tener visión, control, entusiasmo, voz interior, persuadir al trabajador para que se ha parte del proceso, adquiriendo una mejor rentabilidad. En la dimensión 2 Participación del personal Novillo et al. (2017) nos dice que son planes que están enfocados a los trabajadores, cuyas tareas de la organización permiten su desenvolvimiento, la asociación logra ser un dominio positivo permitiendo conocer sus habilidades en el desarrollo de su trabajo así mismo Jaya y guerra (2017) nos dice que la participación del personal está fuertemente relacionado con gestión de calidad esto mejora la empresa y el compromiso que tienen sobre ella. Por otra parte en la dimensión 3 Mejora continua Novillo et al. (2017) nos dice que las organizaciones deberían facilitar constantemente los procedimientos, métodos, elementos es el efecto secundario la administración deliberada la mejora continua de los procedimientos, reconociendo las diversas causas o impedimentos, insertando nuevos pensamientos y la mejora se extiende a través de los planes, estudios y ganancias de cada resultado obtenido. Así mismo Solano y Uzcátegui (2017) nos dice que es un factor muy importa de parte de las empresas ya que con esto buscan la satisfacción de los clientes Por otro lado, Novillo et al. (2017) Determina que la calidad se muestra como una necesidad identificada para la producción, se considera que esta disminuye los gastos, y crea productos o servicios con estándares más adecuados, el enfoque de calidad ha tenido unos lineamientos en la actualidad en la que está involucrada las demandas y necesidades de los clientes con la finalidad de buscar la satisfacción y la fidelización de los clientes. La gestión de calidad cumple un rol de suma importancia dentro de la empresa lo cual en los últimos años ha generado que la competitividad en el mercado de esta forma ayuda al crecimiento de la economía del país. Por otro lado Okolie et

at.(2018) nos dice que la gestión de calidad es un sistema que se utiliza para comunicar a los empleados la calidad que se requiere para su productos Así mismo Udaundo(1992) nos dice que la gestión de calidad es un conjunto de decisiones la cual se quiere llegar a conseguir mediante procesos una calidad eficiente en los productos o servicios que brinde la empresa de tal modo que a futuro estas organizaciones lleguen a implantar programas para que se cumplan los objetivos de ellas.

En teorías relacionadas para mi variable Productividad los siguientes autores nos definen como:

Productividad Alfaro y Alfaro (1999) señalan que, la productividad es los resultados de una producción obtenida a través de las unidades físicas, de los factores que intervienen en ella en un tiempo estimado. Este autor clasifica la productividad con 3 puntos importantes: producto, capacidad de producción y factores productivos lo cual en la dimensión 1 Producto Según el autor nos dice que es una transformación y elaboración que se hace dentro de las empresas con la ayuda de maquinarias y mano de obra que son sometidos a una series de procesos que llegan a acabados para la competitividad en el mercado con el objetivo de satisfacer las necesidad de los clientes. La dimensión 2 capacidades de producción Según el autor nos dice que es cuando se calcula cuánta producción se realiza en un tiempo estimado midiendo la capacidad y el rendimiento de eficiencia en las cifras logradas y producidas que tienen los trabajadores dentro de la empresa. Por último en la dimensión 3 factores productivos Según el autor nos dice también que es un conjunto de medios humanos que intervienen en cada economía y ámbito social del país ya que sin la necesidad de las personas por este producto no sería posible la fabricación de estos ni la creación de las organizaciones dedicadas a este rubro. Por otro lado Prokopenko (1989) nos dice que la productividad es la combinación de producto más insumo y que se obtiene mediante servicios y recursos utilizados para su fabricación en un tiempo estimado la productividad vendría hacer también una combinación entre calidad y cantidad que brinda las organizaciones hacia las exigencia de los clientes Infante (2016) nos dice también que los factores productivos tiene un gran impacto con la economía de la empresa y logra generar más ganancias . Por último para Galindo y Ríos (2015) la productividad es una

medida eficiente que se va utilizar capital y trabajo para llegar a producir un valor económico para la empresa este autor nos quiere decir que se puede llegar a producir en cantidad sin tanto capital .por otro lado también nos dice que mientras exista calidad en los productos la productividad de las empresas seguirán en crecimientos al igual que la competitividad en los mercados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Así mismo, el tipo de la investigación realizada :Fue aplicada ya que este tipo de investigación, se basó en estudios ya realizados anteriormente, se centró explícitamente en cómo se pudieron pulir las especulaciones generales, se ocupó de la problemática que se presentaba en la empresa con ayuda de teorías relacionadas que surgieron en algún momento determinado Según Behar (2015) afirma que, para descubrir nuevos datos es necesario analizar en el pasado conocimientos sobre conos para actualizarlos en el examen. Utilizando todas las teorías involucradas en gestión de calidad dentro de la productividad de la empresa. (p.4)

La siguiente investigación realizada formuló el enfoque cuantitativo ya que permitió recopilar y desglosa información cuantitativa sobre factores, se examinaron propiedades, procesos que permitió usar los datos a través del programa SPSS. Según Hernández, Fernández y baptista (2014) afirma que, es demostrativo y secuencial ya que se derivan de los objetivos de la investigación en relación con la realidad problemática para así obtener un análisis estadístico teórico. (p.2)

Así mismo, el nivel de estudio realizado fue de nivel correlacional porque se determinó qué relación existe entre ambas variables. Según Arias (2012) este autor nos dice que busca determinar la asociación y relación que existente de todas las variables con la ayuda de la técnica aplicada en la investigación aunque este tipo de nivel no se establece de forma directa puede que haya indicios de causas de un fenómeno (p. 25)

La siguiente investigación realizada formuló el diseño no experimental ya que el investigador no vio en la necesidad de manipular ninguna variable ni cambiarla. Según Hernández et al (2014); nos dice que no se tiene que cambiar de forma intencional las variables para que hagan efectos en otras variables y que tenemos que ver cómo de manera natural se dan los fenómenos (p.152)

3.2. Variables y operacionalización:

Variable 1 Gestión de calidad Heras et al. (2008) afirma como un conjunto de toma de decisiones para la empresa tenga la finalidad de una mejora en la calidad de los productos, servicios, procesos y la gestión empresarial de forma general. Este autor nos dio la clasificación de 3 dimensiones con sus indicadores: Liderazgo (identificación de necesidades, motivación al personal, objetivos y metas) participación del personal (capacitación, trabajo en equipo y promoviendo la innovación) y por último la mejora (herramientas y métodos, procesos y desempeño) Así mismo se puede visualizar en el Anexo N°1

Variable 2 Productividad Alfaro y Alfaro (1999) señalan que, la productividad es los resultados de una producción obtenida a través de las unidades físicas, de los factores que intervienen en ella en un tiempo estimado. Este autor clasificó la productividad con 3 puntos importantes: Producto (calidad, innovación y insumos) Capacidad de Producción (recursos financieros, tiempo y cantidad) y por ultimo Factores Productivos (herramientas, medios humanos y desempeño) Así mismo se puede visualizar en el Anexo N°1

3.3 Población, muestra y muestreo

Según Bernal (2010). "La población es una gran cantidad de componentes con cualidades comparables y sobre los cuales se realiza una investigación o unidad de examen". Para el estudio realizado se tuvo como población a los colaboradores y directivos de la empresa Global Química Perú S.A., en la productividad de saborizantes.

Según Hernández et al (2010) "Las pruebas de no probabilidad tienen un sistema informal ya que en la selección de casos depende del analista o de la reunión de

individuos y, por lo tanto, no se ofrece una probabilidad similar de ser elegido a toda la población”. La muestra de los datos recolectados durante estos meses pasados de la empresa Global Química Perú S.A. es de tipo censal, según López (1998) “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población” (p.123) por el hecho de que se eligió al directivo y colaboradores de la empresa que estuvieron fácilmente accesible. Este tipo de muestra se realizó debido a que la investigadora tuvo contactos dentro de la empresa, por lo que facilitó la recolección de la información requerida.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Arias (2012) “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p.198) La técnica empleada de nuestro estudio realizado fue la encuesta, donde se obtuvo información sobre las variables en mención

Baena (2017) “Es el instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, hay elementos que debemos considerar en la elaboración de las preguntas, tanto su clase como la manera de redactarlas y de colocarlas en el cuestionario” (p.82) El instrumento que se utilizó en la investigación realizada fue el cuestionario, que se encargó de recopilar toda la información de los colaboradores y directivos de la empresa

Para la validez de la investigación realizada se trabajó con la técnica de la encuesta según Carrasco (2005) “Este atributo de los instrumentos de investigación consiste en que estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquella que se desea medir de la variable o variables en estudio.”(, p.336) por lo tanto este instrumento de recopilación de datos fue validado por 3 expertos en la materia de la Universidad César Vallejo.

Tabla 1

Juicio de expertos	Aplicable
Dra. Cavero Egúsquiza Vargas, Lauralinda	80%
Dra. Michca Maguiña, Mar	80%
Mgr. Márquez Caro, Orlando Juan	80%

Elaboración propia.

La confiabilidad lo obtuvimos gracias al programa SPSS Carrasco (2005) “La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo” p.339) es por ello que se aplicó una prueba piloto a 15 colaboradores y a través del alfa de cronbach nos indicó el nivel de fiabilidad.

Tabla 2

Procesamiento de los casos de la variable Gestión de Calidad

Casos	N	%
Válidos	15	100,0
Excluidos ^a	0	0,0
Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3

Confiabilidad de la variable Gestión de Calidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	20

La tabla estadística de fiabilidad de la variable gestión de calidad nos dio como resultado de Alfa de Cronbach un 0,820 de 20 elementos, lo cual nos indicó que existe una fuerte confiabilidad.

Tabla 4

Procesamiento de los casos de la variable Productividad

Casos	N	%
Válidos	15	100,0
Excluidos ^a	0	0,0
Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5

Confiabilidad de la variable Productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	20

El Alfa de Cronbach en la tabla de estadísticas de fiabilidad de la variable Productividad nos dio como resultado un 0,816 de 20 elementos, lo cual nos indicó que la confiabilidad es buena.

3.5 Procedimientos

Los datos de la investigación se obtuvo a través de la elaboración de la encuesta la cual los expertos en la materia de la Universidad César vallejo se encargaron de

validarla, para que posteriormente se clasificaron los resultados en tablas y por último enviárselas al dueño de la empresa .

3.6 Método de análisis de datos.

En la investigación se realizó un análisis descriptivo y correlaciona , la recopilación de información fue a través de la base de datos que se les aplicó a los colaboradores y directivo de la empresa Global Química Perú S.A se utilizó el programa SPSS, lo que permitió estimar la fiabilidad de la información a través de una encuesta que dio como resultados 0,820 y de 0,806 siendo positivos en ambas variables Del mismo modo, se crearon tablas a partir de los datos recopilados, a los que finalmente se les dio una interpretación de manera correcta

3.7 Aspectos éticos

La investigación realizada contiene información original ya que se respetó los lineamientos de las normas APA y derechos del autor citados correctamente se respetó las resoluciones emitidas por la Universidad, se actuó con transparencia, con mucha responsabilidad y ética de parte del investigador, también se descartó cualquier intento de plagio y se informó a los interesados del instrumento a aplicarse por lo que otorgaron su libre consentimiento a participar de esta estudio.

IV. RESULTADOS

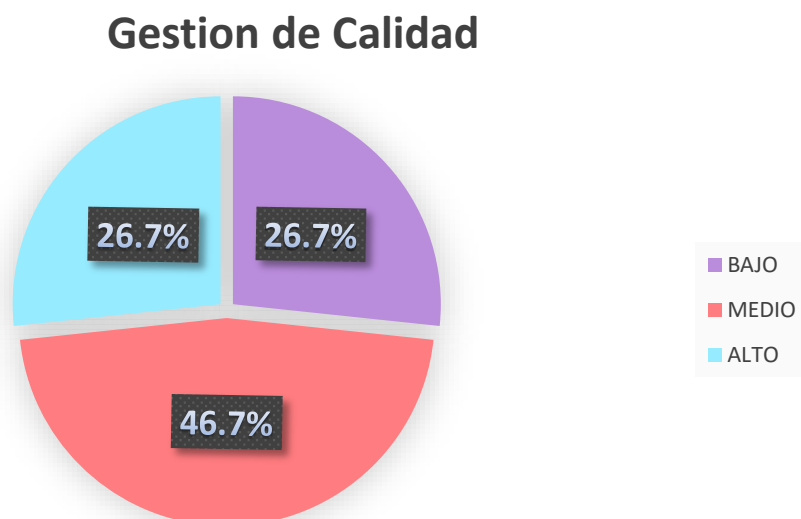
4.1 análisis descriptivo de la variable de gestión de calidad

Tabla 6. Niveles de la variable Gestión de Calidad

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	4	26,7
MEDIO	7	46,7
ALTO	4	26,7
Total	15	100,0

Fuente: IBM SPSS 25

Figura N°1. Variable Gestión de Calidad



Fuente: IBM SPSS 25

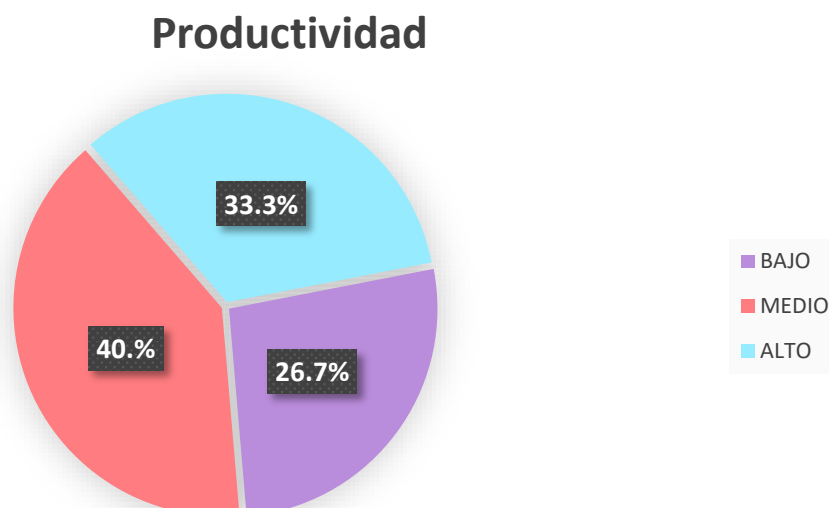
Como se observa en la tabla 8 y figura 1 de los Niveles de la variable Gestión de Calidad los 15 colaboradores encuestados de la empresa Global Química Perú SA muestra que el 26.7% tienen un nivel alto, el 46.7% un nivel medio y el 26.7% un nivel bajo, lo cual nos dio un total del 100% de todos los colaboradores encuestados.

Tabla 7. Niveles de la variable Productividad

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	4	26,7
MEDIO	6	40,0
ALTO	5	33,3
Total	15	100,0

Fuente: IBM SPSS 25

Figura N°2. Variable productividad



Fuente: IBM SPSS 25

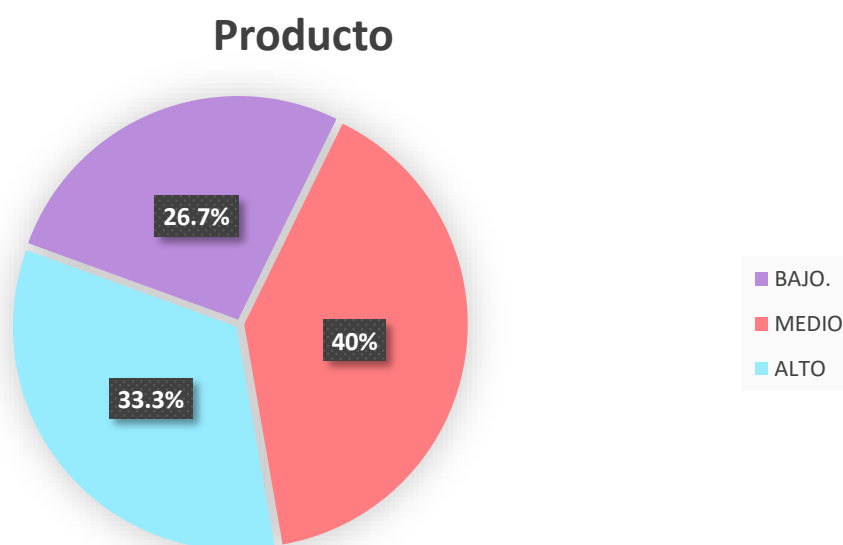
Como se observa en la tabla 9 y figura n°2 de los Niveles de la variable Productividad los 15 colaboradores encuestados de la empresa Global Química Perú SA muestra que el 33.3% tienen un nivel alto, el 40% un nivel medio y el 33.3% un nivel bajo lo cual nos dio un total del 100% de todos los colaboradores encuestados.

Tabla 8. Niveles de la Dimensión Producto

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	4	26,7
MEDIO	6	40,0
ALTO	5	33,3
Total	15	100,0

Fuente: IBM SPSS 25

Figura N°3. Dimensión Producto



Fuente: IBM SPSS 25

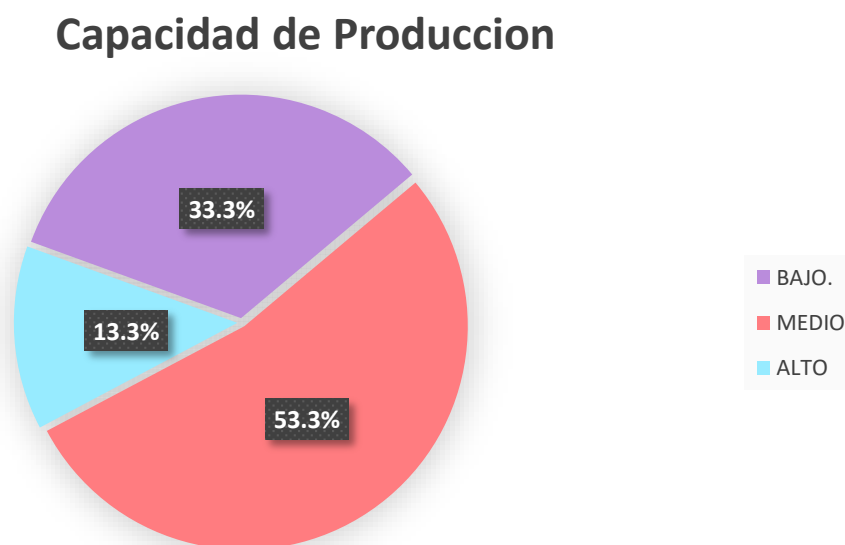
Como se puede observar en la tabla 10 y figura n°3 de los Niveles de la Dimensión Producto los 15 colaboradores encuestados de la empresa Global Química Perú SA muestra que el 33.3% tienen un nivel alto, el 40% un nivel medio y el 26.7% un nivel bajo, lo cual nos dio un total del 100% de todos los colaboradores encuestados

Tabla 9. Niveles de la Dimensión Capacidad de Producción

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	33,3
MEDIO	8	53,3
ALTO	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: IBM SPSS 25

Figura N°4. Dimensión Capacidad de Producción



Fuente: IBM SPSS 25

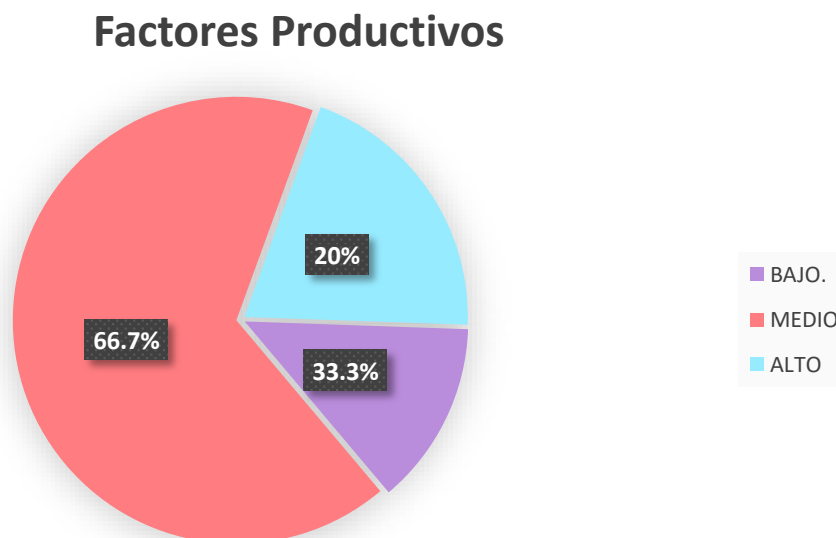
Como se observa en la tabla 11 y figura n°4 de los Niveles de la Dimensión Capacidad de Producción los 15 colaboradores encuestados de la empresa Global Química Perú SA muestra que el 13.3% tienen un nivel alto, el 53.3% un nivel medio y el 33.3% un nivel bajo, lo cual nos dio un total del 100% de todos los colaboradores encuestados.

Tabla 10. Niveles de la Dimensión Factores Productivos

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	2	13,3
MEDIO	10	66,7
ALTO	3	20,0
Total	15	100,0

Fuente: IBM SPSS 25

Figura N°5 Dimensión Factores Productivos



Fuente: IBM SPSS 25

Como se podrá observar en la tabla 12 y figura n°5 de los Niveles de la Dimensión Factores Productivos los 15 colaboradores encuestados de la empresa Global Química Perú SA muestra que el 20% tienen un nivel alto, el 66.7% un nivel medio y el 33.3% un nivel bajo, lo cual nos dio un total del 100% de todos los colaboradores encuestados.

4.2 Análisis Correlacional

Ho: No existe relación positiva entre Gestión de calidad y la productividad de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020.

Ha: Existe relación positiva entre Gestión de calidad y la productividad de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020.

Tabla 11. *Correlación entre Gestión de Calidad y Productividad*

		Gestión de Calidad	Productividad
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,836**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
Productividad	Correlación de Pearson	,836**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

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

Fuente: IBM SPSS 25

A través de la tabla 13 podemos visualizar una significación menor al 0.05 así mismo nos da una correlación de 0,836 que nos dice que es una relación positiva entre las variables Gestión de Calidad y Productividad la cual rechazamos la hipótesis Ho y aceptamos la hipótesis Ha

4.3 Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación positiva entre Gestión de calidad y el producto de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo – 2020,

Ha: Existe relación positiva entre Gestión de calidad y el producto de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo – 2020,

Tabla 12. *Correlación entre Gestión de Calidad y Producto*

		Gestión de Calidad	Producto
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,703**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	15	15
Producto	Correlación de Pearson	,703**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	15	15

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

Fuente: IBM SPSS 25

A través de la tabla 14 podemos visualizar una significación menor al 0.05 así mismo nos da una correlación de 0,703 que nos dice que es una relación positiva entre la variable Gestión de Calidad y la Dimensión Producto la cual rechazamos la hipótesis Ho y aceptamos la hipótesis Ha

4.4 Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación positiva entre Gestión de calidad y la capacidad de producción de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020.

Ha: Existe relación positiva entre Gestión de calidad y la capacidad de producción de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020.

Tabla 13. *Correlación entre Gestión de Calidad y Capacidad de Producción*

		Gestión de Calidad	Capacidad de Producción
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,659**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	15	15
Capacidad de Producción	Correlación de Pearson	,659**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	15	15

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

Fuente: IBM SPSS 25

A través de la tabla 15 podemos visualizar una significación menor al 0.05 así mismo nos da una correlación de 0,659 que nos dice que es una relación positiva entre las variables Gestión de Calidad y la Dimensión Capacidad de Producción la cual rechazamos la hipótesis Ho y aceptamos la hipótesis Ha

4.5 Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación positiva entre Gestión de calidad y los factores productivos de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020.

Ha: Existe relación positiva entre Gestión de calidad y los factores productivos de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020.

Tabla 14. *Correlación entre Gestión de Calidad y Factores Productivos*

		Gestión de Calidad	Factores Productivos
Gestión de Calidad	Correlación de Pearson	1	,622*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	15	15
Factores Productivos	Correlación de Pearson	,622*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	15	15

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

Fuente: IBM SPSS 25

A través de la tabla 16 podemos visualizar una significación menor al 0.05 así mismo nos da una correlación de 0,622 que nos dice que es una relación positiva entre las variables Gestión de Calidad y la Dimensión Factores Productivos la cual rechazamos la hipótesis Ho y aceptamos la hipótesis Ha

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se desarrolló en base al problema general qué relación existe entre Gestión de calidad y la productividad de saborizantes en la empresa global química Perú S.A. Como se observa en la tabla 9 y figura n°2 de los Niveles de la variable Productividad los 15 colaboradores encuestados de la empresa Global Química Perú SA de los 100% colaboradores muestran que el 33.3% tienen un nivel alto en la productividad. Esto es debido a la correlación de 0,836 que nos dice que es una relación positiva entre las variables Gestión de Calidad y Productividad de la gestión de la calidad, ya que es una herramienta que se relaciona con la productividad. Esto es contrastable con los resultados de Saavedra que mostró un nivel alto de productividad del 61% por parte de los colaboradores.

Así mismo concuerdo con el autor Córdova (2019) ya que en su estudio mostró que tuvo un nivel alto de productividad de 45% por parte de los colaboradores. Esto es debido a que la gestión de calidad tiene una relación positiva con la productividad y de cierta forma está basada en el proceso de la producción para que la empresa sea favorable y calcule los bienes y servicios de la producción de los saborizantes en la empresa Global Química Perú SA. Además, son técnicas adecuadas como en la mano de obra y materiales accesibles para la empresa se llega a una gran mejora en la producción y por ende en la productividad de las organizaciones.

Con respecto a la primera hipótesis específica existe relación positiva entre Gestión de calidad y el producto. Como se puede apreciar en la tabla 10 y figura n°3 de los Niveles de la Dimensión Producto los 15 colaboradores del 100% de los encuestados de la empresa Global Química Perú SA muestra que el 33.3% tienen un nivel alto. Esto debido a la correlación de 0,703 que nos dice que es una relación positiva entre la variable Gestión de Calidad y la Dimensión Producto es a consecuencia de que se enfoca al aseguramiento de la calidad del producto. Por otro lado, estos resultados son contrastables con el estudio de Cano (2019) que por

parte de los colaboradores tuvo un nivel alto de 51% en conocimiento de la calidad del producto.

Además, concuerdo con los autores Burguete, Romero y Acle (2019) que en su estudio obtuvieron un nivel medio del 34% de conocimiento en sus colaboradores sobre una Gestión de calidad sobre el producto final. Por ende, existe una relación positiva entre la gestión de calidad y el producto. De tal manera, que el producto de saborizantes tenga una buena gestión en el proceso de actividades de la empresa Global Química Perú SA para que los bienes sean de calidad mejorando la producción de los productos. Así mismo, la gestión de calidad toma decisiones para la empresa con la finalidad de una mejora en la calidad de los productos, servicios, procesos y la gestión empresarial de forma general con el enfoque de realizar la planificación para retroalimentar el producto, la coordinación para ejecutar el proceso continuo del producto y la ejecución para tener el producto terminado de saborizante.

Así mismo con respecto a la segunda hipótesis específica existe relación positiva entre Gestión de calidad y la capacidad de producción, como se corrobora en la tabla 11 y figura n°4 de los Niveles de la Dimensión Capacidad de Producción los 15 colaboradores encuestados de la empresa Global Química Perú SA muestra que el 13.3% tienen un nivel alto, el 53.3% un nivel medio y el 33.3% un nivel bajo en la capacidad de la producción. Esto es debido a la correlación de 0,659 que nos dice que es una relación positiva entre las variables Gestión de Calidad y la Dimensión Capacidad de Producción. De tal manera, estos resultados fueron relacionados con el estudio de Barrios, Hernández y Martínez (2018) ya que su porcentaje de sus resultados referente a una estrategia para la mejoría de la capacidad de producción de sus colaboradores fue que el 21% tenía conocimiento

También, fue contrastable con los resultados de Cornejo y Lllacachi (2017) en el cual concuerdo con los autores que mostraron que por parte de los colaboradores se obtuvo que el 24% tienen estrategias para la mejoría de la capacidad de

producción. Por lo tanto, existe una relación positiva entre la gestión de calidad y la capacidad de producción. Esto es debido a que la empresa Global Química Perú SA aplica la gestión de calidad para relacionar la capacidad de la producción que los colaboradores puedan ejecutar y evaluar las horas de la máquina dividida con el tiempo dentro de la dicha empresa para fijar la capacidad máxima.

Por último con respecto a la tercera hipótesis específica existe relación positiva entre Gestión de calidad y los factores productivos de saborizantes, se aprecia en la tabla 12 y figura n°5 de los Niveles de la Dimensión Factores Productivos los 15 colaboradores encuestados de la empresa Global Química Perú SA muestra que el 20% tienen un nivel alto en factores productivos, ya que la correlación de 0,622 que nos dice que es una relación positiva entre las variables Gestión de Calidad y la Dimensión Factores Productivos. De tal modo, estos resultados concuerdan con su estudio de Querevalu (2019) que tuvo por parte de los colaboradores un 27% de nivel alto en mejoras para los factores productivos.

Por consiguiente, se concuerda también con los autores Singh Y Singhal (2020) cuyo estudio demostró que con capacitaciones para los medios humanos herramientas como tecnología y la infraestructura de las instalaciones de una empresa que vendrían hacer los factores productos esto mejoraría a nivel interno por ende. De cierta forma, la empresa global química Perú S.A mediante su gestión de calidad relaciona a los factores productivos que son los recursos de la empresa que son usados para la producción de los bienes involucrando el capital, trabajo y tierra. Además, si la gestión de calidad mejora, pues también mejora los factores productivos que es el conjunto de medios humanos que intervienen en cada economía y ámbito social de la empresa ya que sin la necesidad de las personas por este factor no sería posible la mejora en la productividad.

Por último, concuerdo con los resultados del estudio de Jiménez (2017) respecto al factor productivo, cuya investigación presentó un alto nivel en conocimiento para mejoras en los factores productivos vendrían hacer herramientas y medios como

tecnología maquinaria e infraestructuras adecuadas, quiere decir que la gestión de calidad guarda relación positiva con los factores de la producción, esto es debido a que la empresa global química Perú S.A contiene sus recursos que busca aumentarlas en la producción.

VI. CONCLUSIONES

1.-De acuerdo con los resultados obtenidos se concluye que existe relación positiva entre Gestión de calidad y la productividad de saborizantes en la empresa global química Perú S.A ya que se visualizó los niveles de correlación de la variable Gestión de calidad y Productividad son altas y que en los resultados predominaron los niveles medio y alto esto quiere decir que los colaboradores de la empresa tiene conocimiento de estrategias de gestión de calidad pero que no emplean adecuadamente para su mejoramiento de la productividad

2.- De acuerdo con los resultados obtenidos del estudio se concluye que si existe relación positiva entre Gestión de calidad y el producto de saborizantes en la empresa global química Perú S.A. ya que se visualizó que el nivel de correlación entre ambas es alta y en los resultados predominaron los niveles medio y alto y que los colaboradores tienen conocimiento sobre estrategias de gestión de calidad y como este mejoraría al producto de la empresa

3.-De acuerdo con los resultados obtenidos se concluye que si existe relación positiva entre Gestión de calidad y la capacidad de producción de saborizantes en la empresa global química Perú S.A. ya que se visualizó que el nivel de correlación entre ambas es alta y en los resultados predominó más el nivel medio esto quiere decir que los colaboradores tienen conocimiento de estrategias de gestión de calidad pero que no lo emplean adecuadamente para una mejor capacidad de producción

4.-De acuerdo con los resultados obtenidos se concluye que si existe relación positiva entre Gestión de calidad y los factores productivos de saborizantes en la empresa global química Perú S.A. ya que se visualizó que el nivel de correlación entre ambas es alta y en los resultados predominaron los niveles medio y alto esto nos quiere decir que los colaboradores tienen conocimiento sobre estrategias de gestión de calidad y como este mejoraría en los factores productivos de la empresa pero no lo emplean correctamente

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al directivo de la empresa usar Six sigma para mejorar la productividad de procesos, es cuyo sistema o estrategia permite calibrar, medir y explicar el producto o servicio con un límite de ciclo asombrosamente alto, poniendo el foco principal la fidelidad del consumidor, garantizando manejabilidad, productividad, generando un control de calidad con importantes niveles de ejecución.

Se recomienda al directivo de la empresa usar Blueprinting para mejorar el producto, cuya metodología o herramienta depende de examinar, visualizar e introducir un mapa de servicios. Se utiliza para ver el desarrollo de un ciclo o la disposición de las administraciones a través de un diagrama o esquema de flujo, secuencialmente las actividades del ciclo permiten lograr una mejora constante a través de la lealtad del consumidor, así como la efectividad de los procesos.

Se recomienda al directivo de la empresa usar análisis de valor para mejorar la capacidad de producción, es una estrategia para planificar o actualizar un producto o servicio, de manera que garantice todas las capacidades que el cliente necesita, está deseoso de pagar, en la situación del cliente es normal una progresión de ventajas, es decir, aquello a lo que debe ajustarse el producto o servicio y como fabricante, considera las cualidades que debe necesitar en sí para cumplir con las ventajas esperadas por el cliente. En esta línea, se adquiere mayor valor, posteriormente se eliminan aquellos costos que no mejora

Se recomienda al directivo de la empresa usar el diagrama Sipoc para mejorar los factores productivos, ya que es un sistema de ordenamiento que incluye una serie de progresión, componentes como el proveedor, una entrada, un ciclo o una progresión de metodología con un rendimiento y un producto final. Asimismo, permite establecer fácilmente una progresión de pensamientos para satisfacer las necesidades, además permite una información o comprensión más destacada de la forma en que se realiza el trabajo y se completan los métodos, dando una descripción segura de lo que se hace, evitando así la presencia de posibles errores o decepciones durante los procesos.

REFERENCIAS

- Aleis, S (2016, 26 octubre) *La importancia de la Calidad en las Empresas* <http://www.aleissistemas.com/blog/la-importancia-la-calidad-las-empresas/#comment-42>
- Alfaro, F. Alfaro, M. (1999). *Diagnósticos de productividad por multimomentos*. Barcelona, España: Marcombo. file:///C:/Users/User/Downloads/kupdf.net_diagnostico-de-la-productividad-por-multimomentos-2pdf.pdf
- Arias, F (2012) *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (6ta ed.) Editorial episteme <https://n9.cl/1kco>
- Baena, G (2017) *Metodología De La Investigación* (3ra ed.) Editorial patria <https://n9.cl/dbo8>
- Barrios, I, Hernández, H y Martínez, D (2018) *Gestión de la Calidad: Elemento clave para el Desarrollo de las Organizaciones* [Revista Criterio Libre] Repositorio <https://n9.cl/5ido>
- Bernal, C (2010) *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (1ra ed.) Pearson educación. <https://n9.cl/5xb30>
- Bravo, P. y Ramírez, J. (2016) *Módulo 2. Alfabetización Informacional. Justificación Del Estudio*. Universidad de Sevilla. <https://n9.cl/roz4>
- Burguete, M, Romero, E y Acle, R (2019). *La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de Puebla, México*. [Revista Escuela de Administración de Negocios] Repositorio <https://n9.cl/qpskf>
- Cano, N (2019) *Propuesta de mejora del Marketing Mix como factor relevante para la Gestión De Calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector producción, rubro panaderías, de la urbanización Pando, distrito De San Miguel, 2018* [Tesis de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio <https://n9.cl/0e8p>

- Carmona, M, Suárez, E, Calvo, A y Periañez,R (2016) *Quality management systems: A study in companies of southern Spain and northern Morocco* <https://n9.cl/ocfl>
- Carrasco, S. (2005) *Metodología de la Investigación Científica* (1ra ed.). Editorial San Marcos. [file:///C:/Users/User/Downloads/Metodologia de La Investigacion Cientifi.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Metodologia%20de%20La%20Investigacion%20Cientifi.pdf)
- Córdova, S (2019) *Estrategias Competitivas y la Productividad de las mypes exportadoras textiles de Gamarra al mercado de Brasil 2013-2018* [Tesis de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio <https://n9.cl/8wbk2>
- Cornejo, G y Llallacachi, O (2017) *Gestión de costos y productividad en la empresa Avícola PRODMIL S.A.C., Arequipa, periodo 2014-2016* [Tesis de la Universidad Peruana Unión]. Repositorio <https://n9.cl/reko>
- Espinoza, E (2018, marzo) *La hipótesis en la investigación* http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000100122
- Galindo, M. y Ríos, V. (2015) *Productividad. Serie de Estudios Económicos, México* <https://n9.cl/i5o8b>
- Gestión (2018, 9 noviembre) *América Latina tiene 60 años de atraso en productividad* <https://gestion.pe/mundo/america-latina-60-anos-atraso-productividad-informe-caf-249460-noticia/?ref=gesr>
- Gómez, S. (2012) *Metodología de la Investigación. (1ra ed.)*.Red Tercer Milenio S.C. <https://n9.cl/0x2na>
- Heras, I et. al (2008) *Gestión de la Calidad y Competitividad de las empresas de la CAPV (1° ed.)* Universidad de Deusto <https://n9.cl/osr8>
- Hernández, R. et. at (2014) *Metodología de la Investigación (6ta ed.)* México: Interamericana Editores, S.A. <https://n9.cl/r5m7>
- Inacal (2016,16 enero) *Solo El 1% De Empresas En El Perú Emplea Sistemas De Gestión De Calidad* <https://n9.cl/kysp>

- Inacal (2018, 22 diciembre) *La Calidad En El Proceso Productivo Es La Clave Para Que Tu Empresa Sea Más Competitiva En El 2019* <https://n9.cl/kqe7>
- Inacal (2018,30 julio) *inacal promueve sistema de gestión que mejora la productividad y eleva competitividad de MIPYMES peruanas* <https://n9.cl/9adm>
- Infante, F (2016, abril) *La importancia de los factores productivos y su impacto en las organizaciones agrícolas en león Guanajuato México.* <http://www.scielo.org.co/pdf/agor/v16n2/v16n2a03.pdf>
- Jaimes, L. Luzardo, M y Rojas, M (2018, 12 abril) *Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia* <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00175.pdf>
- Jaya, A y Guerra, R (2017, 28 abril) *El liderazgo y la participación como factores clave para la gestión de la calidad. Caso de la Universidad Estatal de Bolívar* http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200015
- Lizarzaburu, E (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* <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- López., P Y Fachelli, S (2015) *Metodología De La Investigación Social Cuantitativa. (1ra ed.)* Creative Commons <https://n9.cl/xh86>
- Mamani, V y Jauna, I (2011) *Hipótesis En La Investigación Científica.*[Revista de Actualización Clínica] <https://n9.cl/sn9z>
- Méndez, C (2011) *Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales (4ta ed.)* Editorial Limusa file:///C:/Users/User/Downloads/doku.pub_metodologia-de-la-investigacion-carlos-mendez-1pdf.pdf

- Novillo, E et. at (2017) *Gestión de la Calidad un Enfoque Práctico (1° ed.)* Grupo Compás
[file:///C:/Users/Downloads/LIBRO%20GESTION%20libro%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Downloads/LIBRO%20GESTION%20libro%20(1).pdf)
- Okolie,P et.at (2018,25 octubre) *Quality and Productivity Management*
http://www.iaeng.org/publication/WCECS2018/WCECS2018_pp758-761.pdf
- Prokopenko, J. (1989) *La Gestión De La Productividad. Oficina Internacional del Trabajo* Ginebra
<file:///C:/Users/User/Downloads/La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20productividad%20OIT.pdf>
- Querevalu, L (2017) *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las Mype, rubro Restaurantes centro de Talara, año 2017* [Tesis de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio
<https://n9.cl/2efox>
- Rodríguez, E (2005) *Metodología de la Investigación .Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.* <https://n9.cl/muzix>
- Saavedra, T (2018) *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro Panaderías del centro de Tambo grande año 2018* [Tesis de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio
<https://n9.cl/3ffu9>
- Singh, S y Singhal, S (2020) *Implementation and analysis of the clustering process in the enhancement of manufacturing productivity* [Revista de la Universidad King Saud - Ciencias de la Ingeniería] Repositorio
<https://n9.cl/m63f>
- Solano, J., y Uzcátegui, C. (2017, enero). *Validez y confiabilidad de una escala de medida para la calidad del servicio de los restaurantes ubicados en la zona turística de Puerto Bolívar.*
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus07117.pdf>
- Tamayo, M. (2003) *El Proceso de la Investigación Científica (4ta ed.)* Editorial Limusa <https://n9.cl/le4x>

Udaondo, M. (1992) *Gestión de Calidad. Madrid-España*. Editorial Díaz de Santos, S.A. <https://n9.cl/cv2eh>

Valverde, M (2017) *Control de calidad en los procesos y su influencia en la productividad de las pymes textiles del Cantón San Pedro de Pelileo* [Tesis de la Universidad Técnica De Ambato de Ecuador] Repositorio <https://n9.cl/k1d0>

ANEXOS N°1 OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de la variable 1: Gestión de Calidad

Definición Operacional	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
			Identificación de necesidades	
		Liderazgo	Motivación al personal	
			Objetivos y metas	
			Capacitación	Escala de Likert
		Participación del personal	Trabajo en equipo	
			Promoviendo la innovación.	
			Herramientas y métodos	
		Mejora continua	Procesos	
			Desempeño	

Heras et al.(2008) afirma como un conjunto de toma de decisiones para la empresa con la finalidad de obtener una mejora en la calidad de los productos , servicios , procesos y la gestión empresarial de forma general.(p.15).

.Esta variable e será medida a través de 3 dimensiones con sus 9 respectivos indicadores, de tal manera obteniendo lo mediante la encuesta y se empleará el cuestionario como instrumento de medición a Escala de Likert.

ANEXOS N°02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión de calidad y la Productividad de saborizantes en la empresa Global Química Perú SA, Carabayllo – 2020.							
Autor(a): Tolentino Avila Andrea Lucero							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad con la productividad de saborizantes en la empresa global química Perú S.A., Carabayllo – 2020?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad y la Productividad de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020..	Hipótesis general: Existe relación entre Gestión de calidad y la productividad de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020	Variable 1: Productividad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Liderazgo	Identificación de necesidades	1,2,	Likert (1) Totalmente en Desacuerdo	Bajo Medio Alto
				Motivación al personal	3,4		
				Objetivos y metas	5,6,		
Participación del personal	Capacitación	7,8,	(2) En Desacuerdo				
	Trabajo en equipo	9,10,					
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:					

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad con el producto de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo-2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad y el producto de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo – 2020,</p>	<p>Existe relación entre Gestión de calidad y el producto de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo – 2020</p>		Promoviendo innovación	la 11,12,	(3) Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	
			Mejora continua	Métodos	13,14,15	(4) De Acuerdo	
				Procesos	16,17	(5) Totalmente de Acuerdo	
				Desempeño	18,19,20		
Variable 2: Gestión de Calidad							
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad con la capacidad de producción de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo-2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad y la capacidad de producción de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020</p>	<p>Existe relación entre Gestión de calidad y la capacidad de producción de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020.</p>	Producto..	Calidad	1,2,	Likert	Bajo Medio Alto
				Innovación	3,4,		
				Insumos	5,6,		
			Capacidad de producción	Recursos Humanos	7,8,	(1) Totalmente en Desacuerdo	
				Tiempo	9,10,	(2) En Desacuerdo	
				Cantidad	11,12,13	(3) Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad con los factores productivos de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo-2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad y los factores productivos de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020</p>	<p>Existe relación entre Gestión de calidad y los factores productivos de saborizantes en la empresa global química Perú S.A, Carabayllo - 2020</p>	<p>Factores productivos</p>	<p>Herramientas</p>	<p>14,15</p>	<p>(4) De Acuerdo</p>		
				<p>Medios Humanos</p>	<p>16,17,18</p>	<p>(5) Totalmente de Acuerdo</p>		
				<p>Instalaciones</p>	<p>19,20</p>			
<p>Tipo y diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>		<p>Técnicas e instrumentos</p>			<p>Estadística a Utilizar</p>		
<p>Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Tipo de estudio: Aplicada Nivel de estudio: Correlacional</p>	<p>Población: Para esta presente investigación se tendrá como población a los colaboradores y directivos de la empresa Global Química Perú S.A., en el área de productividad de saborizantes. Tipo de muestreo: Censal</p>		<p>Variable 1: Gestión de Calidad Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario sobre Gestión de Calidad Técnicas: Encuesta Año: 2020</p>			<p>El análisis fue descriptivo y correlacional , por otro lado se utilizará el paquete estadístico SPSS Versión 25 con licencia de la UCV.donde se utilizó a Shapiro Wilk (normalidad) los datos obtenidos serán presentados en</p>		

	<p>Tamaño de muestra: 8</p>	<p>Elaboración: propia</p> <p>Ámbito de Aplicación: Empresa Global Química Perú</p>	<p>tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos considerando el marco teórico</p>
		<p>Variable 2: Productividad</p> <p>Instrumentos: Cuestionario sobre Productividad</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Año: 2020</p> <p>Elaboración: propia</p> <p>Ámbito de Aplicación: Empresa Global Química Perú</p>	

ANEXOS N°05: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Estimado (a) participante

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de Gestión de calidad y el proceso de productividad de saborizantes en la empresa Global Química Perú SA, Carabaylo – 2020. Que Ud. dirige. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca de la motivación, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

- 1) MUY EN DESACUERDO 2) EN DESACUERDO 3) NI DEACUERDO
NI
DESACUERDO 4) DE ACUERDO 5) MUY DE ACUERDO

Liderazgo						
Identificación de necesidades						
1	Está de acuerdo con la toma de decisiones de los directivos para el mejoramiento de la empresa.	1	2	3	4	5
2	Esta de acuerdo con que el personal de la empresa participe con sus opiniones en las necesidades de la empresa.	1	2	3	4	5

Motivación al personal						
3	Está usted de acuerdo en otorgar bonificaciones al personal que obtenga un buen desempeño en la empresa.	1	2	3	4	5
4	Está usted de acuerdo con actividades recreadoras para un mejoramiento en el ambiente laboral.	1	2	3	4	5
Objetivos y metas						
5	Esta de acuerdo con los objetivos trazados por empresa para el mejoramiento de la gestión de calidad.	1	2	3	4	5
6	Esta de acuerdo que las metas trazadas por la empresa permitan el mejoramiento de la gestión de calidad.	1	2	3	4	5
Participación del personal						
Capacitación						
7	Está usted de acuerdo con que el personal debería estar en constante capacitación para mejorar sus capacidades.	1	2	3	4	5
8	Cree necesario que la empresa debería de invertir más en talleres y capacitaciones sobre gestión de calidad.	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo						
9	Está usted de acuerdo con que el trabajo en conjunto mejora el desempeño del personal ante la empresa.	1	2	3	4	5
10	Está usted de acuerdo con que el trabajo en equipo es la mejor opción para el logro de los objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
Promoviendo la innovación						
11	Está usted de acuerdo que en las capacitaciones se dicten cursos innovadores para un mejor desempeño en la gestión de calidad.	1	2	3	4	5

12	Esta de acuerdo que la empresa debería promover constantemente la investigación, desarrollo e innovación.	1	2	3	4	5
Mejora continua						
métodos						
13	Cree necesario que la empresa emplee nuevos métodos en sus procesos para una mejor gestión de calidad.	1	2	3	4	5
14	Cree usted que los métodos que emplea la empresa son imprescindible para el mejoramiento de la gestión de calidad.	1	2	3	4	5
15	Esta usted de acuerdo que la empresa aplique tecnología en sus procesos para una mejor gestión de la calidad.	1	2	3	4	5
Procesos						
16	Esta de acuerdo que la empresa emplea procesos adecuados para un mejoramiento en la gestión de calidad.	1	2	3	4	5
17	Cree necesario que la empresa tenga que buscar nuevos procesos de gestión de calidad para la mejoría en la productividad de saborizantes.	1	2	3	4	5
Desempeño						
18	Está usted de acuerdo con que su desempeño en la empresa es la más adecuada para una mejoría en los estándares de calidad	1	2	3	4	5
19	Cree necesario que la empresa debería de premiar el gran desempeño de sus trabajadores	1	2	3	4	5
20	Cree usted que bajo desempeño de algunos trabajadores se deba a la falta de incentivos	1	2	3	4	5

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD

Estimado (a) participante

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de Gestión de calidad y el proceso de productividad de saborizantes en la empresa Global Química Perú SA, Carabayllo – 2020. que Ud. dirige. La presente encuesta es anónima; Por favor responde con sinceridad.

INSTRUCCIONES:

En la siguiente encuesta, se presenta un conjunto de característica acerca de la motivación, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1) MUY EN DESACUERDO 2) EN DESACUERDO 3) NI DEACUERDO
NI

DESACUERDO 4) DE ACUERDO 5) MUY DE ACUERDO

Productividad						
Producto						
Calidad						
1	Está usted de acuerdo con que la empresa obtiene productos de calidad.	1	2	3	4	5
2	Está usted de acuerdo con los estándares de calidad que se emplea al momento de la producción	1	2	3	4	5

Innovación						
3	Cree usted que la empresa tenga que estar en constante innovación para la captación de nuevos clientes	1	2	3	4	5
4	Usted cree que la empresa tenga que incentivar a sus trabajadores a nuevas ideas de innovación para la productividad.	1	2	3	4	5
Insumos						
5	Esta de acuerdo que los insumos utilizados en la fabricación de saborizantes son de primera calidad	1	2	3	4	5
6	Está usted de acuerdo que los insumos para la fabricación de saborizantes sean importados	1	2	3	4	5
Capacidad de producción						
Recursos financieros						
7	Está usted de acuerdo con que la empresa debería invertir en maquinarias que faciliten la productividad de los saborizantes.	1	2	3	4	5
8	Cree usted que la empresa necesita más recursos financieros para la mejoría de la productividad.	1	2	3	4	5
Tiempo						
9	Esta de acuerdo que la empresa entrega el producto en un tiempo razonable en lo estimado.	1	2	3	4	5
10	Considera que la producción está en menos tiempo gracias a la maquinarias empleadas en la producción	1	2	3	4	5
Cantidad						
11	Está usted de acuerdo que la empresa se abastece lo suficiente de insumos para la cantidad de saborizantes requeridos diariamente	1	2	3	4	5

12	Cree usted que la cantidad de saborizantes fabricados semanalmente sea satisfactorio para sus clientes	1	2	3	4	5
13	Que usted que si hubiera mayor cantidad de personal sería beneficioso para la empresa	1	2	3	4	5
Factores de producción						
Herramientas						
14	Está usted de acuerdo con que las maquinarias utilizadas son la mejor herramienta para la productividad de saborizantes	1	2	3	4	5
15	Esta de acuerdo que la tecnología es una de las herramientas más importantes en la productividad	1	2	3	4	5
Medios humanos						
16	Está usted de acuerdo con que el personal está sumamente capacitado para el manejo de las maquinas que producen el saborizante	1	2	3	4	5
17	Está usted de acuerdo con que el personal es la mejor opción para una buena productividad que una maquina tecnológica	1	2	3	4	5
18	Está usted de acuerdo con que la tecnología y el ser humano tienen que ir de la mano para una productividad eficaz.	1	2	3	4	5
Instalaciones						
19	Está usted de acuerdo con que las instalaciones de la empresa son la más adecuada para la productividad de saborizantes.	1	2	3	4	5
20	Está usted de acuerdo que la empresa debería de renovar sus instalaciones con el fin de una mejoría al momento de producir los saborizantes.	1	2	3	4	5



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PASACHE RAMOS MAXIMO FIDEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE CALIDAD Y LA PRODUCTIVIDAD DE SABORIZANTES EN LA EMPRESA GLOBAL QUÍMICA PERÚ SA, CARABAYLLO – 2020.", cuyo autor es TOLENTINO AVILA ANDREA LUCERO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido de 24%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual hasido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Diciembre del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PASACHE RAMOS MAXIMO FIDEL DNI: 07903350 ORCID 0000-0003-1005-0848	Firmado digitalmente por: MPASACHER el 06-12- 2020 20:24:45

Código documento Trilce: TRI - 0074298