



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de la calidad para orientar la productividad de la Empresa
Hielo Polar S.A.C Piura 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Neyra Navarro, Elmer Snayder (orcid.org/0000-0001-6633-3754)

Flores Maza, Natalio Isaias (orcid.org/0000-0003-1814-8225)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicamos el presente trabajo a Dios y a nuestras familias por el apoyo incondicional que nos brindaron en las diferentes etapas de nuestras vidas.

Agradecimiento

Queremos agradecer a nuestro asesor Dr. Castillo Palacios, Freddy William por la dedicación y el apoyo brindado a este proyecto en poder alcanzar los resultados esperados.

Por último, agradecer a todos nuestros compañeros y a nuestras familias, por apoyarnos aun cuando nuestros ánimos decaían.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra y unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
4.1. Informe de aplicación del cuestionario	25
4.1.1. Objetivo específico 1: Reconocer la fase planificación de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C	25
4.1.2. Objetivo específico 2: Analizar la fase hacer de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C.....	27

4.1.3.	Objetivo específico 3: Identificar la fase verificación de la calidad en la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C	29
4.1.4.	Objetivo específico 4: Determinar la fase actuar de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C	31
4.1.5.	Objetivo específico 5: Analizar la eficacia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C	32
4.1.6.	Objetivo específico 6: Analizar la eficiencia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C	34
4.1.7.	Objetivo específico 7: Identificar la innovación productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C	35
4.2.	Informe de aplicación de la guía de entrevista	36
4.3.	Informe de aplicación de la guía de observación	39
4.3.1.	Objetivo específico 1: Reconocer la fase planificación de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C	39
4.3.2.	Objetivo específico 2: Analizar la fase hacer de la calidad de la empresa Hielo Polar S.A.C	39
4.3.3.	Objetivo específico 3: Identificar la fase verificación de la calidad en la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C	40
4.3.4.	Objetivo específico 4: Determinar la fase actuar de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C	40
4.3.5.	Objetivo específico 5: Analizar la eficacia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C	41
4.3.6.	Objetivo específico 6: Analizar la eficiencia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C	42
4.3.7.	Objetivo específico 7: Identificar la innovación productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C	42
V.	DISCUSIÓN.....	43

VI. CONCLUSIONES.....	51
VII. RECOMENDACIONES	53
VIII. PROPUESTA	55
REFERENCIAS	72
ANEXOS	79

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Validación por expertos</i>	22
Tabla 2 <i>Confiabilidad</i>	22
Tabla 3	25
Tabla 4 <i>Fase hacer de la calidad en la empresa Hielo Polar S.A.C</i>	27
Tabla 5 <i>Fase verificación de la calidad en la productividad de la empresa Hielo Polar S.A.C</i>	29
Tabla 6 <i>Fase actuar de la calidad en la Empresa Hielo Polar S.A.C</i>	31
Tabla 7 <i>Eficacia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C</i>	32
Tabla 8 <i>Eficiencia productiva en la Empresa Hielo Polar S.A.C</i>	34
Tabla 9 <i>Innovación productiva en la Empresa Hielo Polar S.A.C</i>	35
Tabla 10 <i>Dimensión fase planificación de la calidad</i>	39
Tabla 11 <i>Dimensión fase hacer de la calidad</i>	39
Tabla 12 <i>Dimensión fase verificar de la calidad</i>	40
Tabla 13 <i>Dimensión fase actuar de la calidad</i>	40
Tabla 14 <i>Dimensión eficacia</i>	41
Tabla 15 <i>Dimensión eficiencia</i>	42
Tabla 16 <i>Dimensión innovación productiva</i>	42
Tabla 17 <i>Análisis FODA y formulación de estrategias</i>	57
Tabla 18 <i>Cronograma de actividades estrategia 1</i>	61
Tabla 19 <i>Presupuesto estrategia 1</i>	62
Tabla 20 <i>Cronograma de actividades estrategia 2</i>	64
Tabla 21 <i>Presupuesto estrategia 2</i>	65

Tabla 22 <i>Cronograma de actividades estrategia 3</i>	67
Tabla 23 <i>Presupuesto estrategia 3</i>	67
Tabla 24 <i>Cronograma de actividades estrategia 4</i>	69
Tabla 25 <i>Presupuesto estrategia 4</i>	69
Tabla 26 <i>Viabilidad</i>	70
Tabla 27 <i>Ingresos y egresos de la empresa Hielo Polar S.A.C periodo 2021</i>	71
Tabla 28 <i>Resumen de ingresos y egresos de la empresa Hielo Polar S.A.C</i>	71

Resumen

La investigación contó con el siguiente objetivo general: Determinar la propuesta de gestión de la calidad necesaria para orientar la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C Piura 2022. Así mismo, las características metodológicas señalaron un diseño no experimental, con una muestra conformada por 25 colaboradores, en donde el proceso de recolección de datos se realizó por medio de la técnica de la observación, entrevista y la encuesta. Los resultados han señalado que las estrategias de mayor representación en cuanto a la mejora de la calidad en la empresa analizada han estado centradas en la capacitación del personal, el fomento de alianzas, el mejorar los procesos internos y en buscar el mantenimiento continuo de la maquinaria. Mientras que, se concluyó que no ha existido un lineamiento específico en cuanto a la priorización de las funciones de los colaboradores, incidiendo en la búsqueda de una capacitación continua de estos.

Palabras clave: Gestión de calidad, productividad, eficacia, eficiencia, innovación productiva.

Abstract

The research had the following general objective: To determine the quality management proposal necessary to guide the productivity of the company Hielo Polar S.A.C Piura 2022. Likewise, the methodological characteristics indicated a non-experimental design, with a sample of 25 collaborators, where the data collection process was carried out by means of observation, interview and survey techniques. The results indicated that the most representative strategies in terms of quality improvement in the analyzed company have been focused on personnel training, the promotion of alliances, the improvement of internal processes and the continuous maintenance of machinery. It was concluded that there has not been a specific guideline in terms of the prioritization of the functions of the collaborators, with an impact on the search for their continuous training.

Keywords: Quality management, productivity, effectiveness, efficiency, productive innovation.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la gestión de calidad, corresponde a ser una pieza fundamental para el desarrollo de las organizaciones, la cual busca el mejoramiento continuo de estas, en miras de alcanzar sus objetivos propuestos y metas trazadas, ante ello, se estima que más del 45% de organizaciones que no han invertido recursos en la aplicación de procesos de alta calidad, han generado un impacto negativo en su eficiencia organizacional (Cantos y Kamarova, 2018). De esta forma, es que se evidencia de manera innegable, la realidad que expone a la mayor competitividad dentro de los mercados actuales, los cuales buscan que las organizaciones puedan usar sus insumos no solo de manera óptima, sino que los procesos que se realicen, sean lo más sistemático posibles y ayuden a tener una productividad eficiente y de calidad para un mejoramiento continuo (Hernández et al., 2017).

Sin embargo, cada una de las decisiones que sean tomadas en la empresa, relacionadas con el bien y/o servicio; así como, con su sistema de producción, deben llevar a contar con un nivel de calidad óptimo en toda la organización, se evidencia que, solo el 5% de organizaciones que no cuentan con procesos de calidad bien definidos, tienden a sobrevivir después de tres años (Pincay y Parra, 2020). Por este motivo, es que la calidad es concebida como el proceso transformacional de las necesidades y las expectativas, en donde el cliente puede evaluar de forma cuantificable, el diseño y el desarrollo de productos, en donde los consumidores puedan estar dispuestos a pagar por él, en la búsqueda de la plena satisfacción (Hernández et al., 2018).

En el ámbito nacional, se ha establecido que, las empresas han cambiado con el pasar del tiempo, a consecuencia de la amplia competencia que se ha tenido, dentro del mercado local y nacional, en todos los rubros de negocio, tanto directos como indirectos, ante ello, es que se ha detectado que más del 84.80% de las organizaciones han buscado implementar medidas de calidad de servicio, en base a indicadores de servicio y producción (Ramos, 2017). Así mismo, los hechos han demostrado que, el 81% de las empresas peruanas que han decidido incorporar programas de gestión de calidad, han sido más productivas; mientras que, el 19% restante ha optado por el cierre del negocio total (García et al., 2021).

Actualmente la productividad y la gestión de calidad se encuentran relacionadas, por ello deben tratarse al mismo tiempo y de manera ligada, algún cambio efectuado en cada uno de ellos afectará sin duda alguna a la otra, se debe tener en cuenta que, aplicando cualquier sistema productivo y disminución de los costos, siempre debe prevalecer la calidad para generar competitividad empresarial (Fontalvo et al, 2018). Por este motivo, es que el gobierno ha adoptado diferentes políticas empresariales, en donde los objetivos fueron planteados en el Plan Nacional de Competitividad y Productiva, buscando la promoción de la economía circular, en donde la innovación y la sustentabilidad de prácticas, ha buscado centrar esfuerzos en el orden productivo de alta calidad, en la generación de bienes y/o servicios (Moscoso et al., 2019).

Dentro del ámbito regional, se ha determinado el amplio beneficio que puede llegar a tener la implementación de una gestión de calidad adecuada, en donde se puede exponer que esta estrategia genera un 15% menos de fallos, un 10% más de fiabilidad en el trabajo de calidad en equipo, un 70% de reducción en cuanto a los accidentes de trabajo y un 40% menos de costos de mantenimiento. Todos estos beneficios se han encontrado enmarcados, dentro de la posibilidad que puede generar la adecuada implementación de la gestión de calidad dentro de los procesos sistemáticos que se desarrollan en una empresa, entendiendo que ello es parte fundamental para alcanzar ventajas competitivas significativas (Pasache, 2018).

Así mismo, la aplicación de gestión de calidad puede llegar a alcanzar mayores valores de productividad dentro del ámbito organizacional, a consecuencia de que se permite la ejecución de trabajos paralelos de forma más organizada, la compra de insumos con mayor grado de planificación o la instalación de equipos de alto rendimiento, que aumenten la eficiencia de grupo. Además de ello, es que se puede llegar a generar un 20% menos de defectos en los productos fabricados; así como, el 84.80% de reducción de unidades sin defecto alguno (Jara, 2020).

En los últimos años, la empresa Hielo Polar S.A.C. no ha sido ajena a la realidad expuesta anteriormente, en donde se ha podido evidenciar una carente gestión de calidad, debido a que no se ha contado con la adecuada supervisión en la línea de producción, ni con las estrategias de calidad necesarias en toda la

organización, pues que todo dependía de los controladores que solo se centraban en la búsqueda de producción y dejaban de lado en la mayoría de las veces, un proceso determinado. Esto ha generado que, de acuerdo con los índices de productividad que suelen ser manejados, en donde estos han carecido de eficiencia y eficacia por el motivo que no se ha contado con un control de la gestión de calidad, la empresa haya reducido en más del 20% la productividad de la línea de procesos. Además, se estima que de aplicarse una gestión de calidad la eficiencia en producción podría mejorarse hasta un 40% ya que muchos procesos se optimizarán y ayudarían a producir más con menos recursos.

Dentro de los procesos de calidad que podrían implementarse, se encuentra a los siguientes, implementación de un techo para evitar los particulados de la intemperie, incorporar tapas en las linguetas de hielo o la aplicación de cloro en la poza de captación. Así mismo, los controladores han señalado que, menos del 30% de los colaboradores, han contado con el cumplimiento perenne, del rendimiento esperado, teniendo que llamarles la atención permanentemente.

Además de ello, el diagnóstico que se ha tenido acerca de la gestión de calidad, no solo ha expuesto la carente utilidad que esta se encuentra teniendo dentro de la organización, debido a que los conocimientos de los supervisores y la directiva actual, acerca del potencial que tiene esta dentro del sistema productivo de la empresa, han generado una afectación significativa en la productividad de la misma, sino que, esto ha generado que los niveles de exigencia y por ende, el cumplimiento de los objetivos estratégicos empresariales, no haya podido ser alcanzados.

De continuar la situación de este modo, la empresa empezaría a perder un espacio en su mercado actual, a consecuencia de que no podría mantener la producción actual y en vez de potenciar la disminuya, generando que empiece a perder cuota de mercado, conllevando de forma consiguiente, que su crecimiento se vea detenido por una carente práctica e implementación de procesos relacionados con la gestión de calidad.

Del conjunto de factores que se mencionaron, se ha podido establecer como temas de investigación a la gestión de calidad y la productividad, debido a que estos

elementos pueden llegar a tener una relación importancia con la Empresa Hielo Polar S.A.C., Piura, en donde se desea saber cómo es que la gestión de calidad permitirá que se oriente la productividad en la organización, orientando de esta forma, la manera de actuar de la investigación y de los representantes de la organización.

Cabe señalar que, el problema de investigación ha sido ¿Qué propuesta de gestión de calidad es necesaria para orientar la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C Piura 2022? Mientras que, se ha contado con las siguientes preguntas de investigación específicas ¿Cómo es la fase de planificación de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C? ¿De qué manera se caracteriza la fase hacer de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C? ¿Cuáles son las características de la fase verificación de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C? ¿Cómo es la fase actuar de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C? ¿De qué manera se caracteriza la eficacia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C? ¿De qué manera se caracteriza la eficiencia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C? ¿Qué caracteriza a la innovación productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C?

La presente investigación tuvo una justificación práctica debido a que, la propuesta diseñada, conllevó a que se pueda alcanzar una mejora significativa hacia la productividad de la empresa, lo que demostró que toda medida de propuesta, relacionada con la productividad, no solo pudo ser empleada por la organización en estudio, sino que esta condición puede ser extrapolada hacia diferentes empresas que busquen reducir sus costos y maximizar sus eficiencias.

Así mismo presenta una justificación económica debido a que, las organizaciones al intentar alcanzar la productividad, no sólo organizacional, sino dentro de su línea de procesos, podrán contar con una mejora en la posibilidad de maniobra y optimizar sus procesos mejorando el tiempo de producción, en cuanto a la búsqueda de aumentar el grado de competencia hacia la apertura nacional.

En base a lo planteado, se estableció el siguiente objetivo general: Determinar la propuesta de gestión de la calidad necesaria para orientar la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C Piura 2022. Mientras que, se establecieron los siguientes objetivos específicos: Reconocer la fase planificación

de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C; Analizar la fase hacer de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C; Identificar la fase verificación de la calidad en la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C; Determinar la fase actuar de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C; Analizar la eficacia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C; Analizar la eficiencia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C ;Identificar la innovación productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes de la investigación a nivel internacional, se ha contado con las siguientes investigaciones, Kaur y Nadimul (2020) en su artículo titulado *La gestión de calidad total como motor de cambio para influir en efectivo compromiso con el cambio: un estudio empírico en las organizaciones de la región de Delhi, en India*. Se planteó como objetivo general, analizar la gestión de calidad de las organizaciones dedicadas a la inteligencia artificial de Nueva Delhi. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental, en donde se ha contado con una muestra de 160 colaboradores, habiendo recolectado los datos por el cuestionario. Los resultados han señalado que, el 78.125% de los encuestados, ha señalado que la organización ha carecido de eficacia, al momento de implementar medidas de gestión de calidad, dentro del ámbito de trabajo, lo que ha generado una severa afectación en la calidad de servicio que fue ofrecido por los colaboradores. Mientras que, se ha concluido que hubo un valor de correlación de 0.776 entre la gestión de calidad y el compromiso de los colaboradores, es decir los resultados revelan que las prácticas de TQM traería un efecto indirecto positivo y significativo de la preparación de los empleados beneficiando a la organización.

Ming et al. (2018) en su estudio titulado *Cómo los componentes del sistema de gestión de la calidad conducen a la mejora en las organizaciones de servicios: una perspectiva del profesional del sistema, en China*. Se planteó como objetivo general, el analizar el sistema de gestión de calidad de las empresas, bajo el sistema de gestión de competencias y colaboración estratégica. La metodología se ha caracterizado por haber sido de tipo básica, con un diseño no experimental, en donde se ha contado con el objeto de estudio, a los procesos desarrollados en la organización, habiendo considerado a la ficha de observación, como instrumento de recolección de datos. Los resultados señalaron que la gestión de calidad se ha visto mermada, a consecuencia de que no se ha contado con un líder que haya establecido una adecuada organización dentro del ámbito laboral, en donde el 11.26% de los materiales han sido desperdiciados y la eficacia de área se ha visto mermada en un 2.40%. Así mismo, se ha determinado que las fallas y las pérdidas en los procesos que fueron desarrollados en cuanto a la fabricación del bien planteado han contado con un carente control de calidad y no ha existido un

suficiente intercambio de información, a consecuencia de la implementación de una inadecuada tecnología.

Hue et al. (2018) en su artículo titulado *Contribución de las prácticas de gestión de la calidad al desempeño sostenible de las empresas vietnamitas, en Vietnam*. Se planteó como objetivo general, el evaluar las prácticas de gestión de calidad y el nivel de productividad, basado en el desempeño por sostenibilidad de una organización. La metodología se ha caracterizado por haber sido correlacional, en donde se ha contado con una muestra conformada por 144 colaboradores, en donde los datos fueron recolectados por medio del cuestionario. Los resultados han señalado que, las prácticas de gestión de calidad se han caracterizado por haber contado con una serie de impactos de tipo mixtos en cuanto a la economía de la organización, en donde se demostró que el 49.90% de las organizaciones que han mejorado su control de calidad, mejoraron su capacidad productiva. Así mismo, se concluyó que, la optimización de la calidad de la línea de producción dentro del ámbito de estudio mejoró significativamente la visión de la empresa y de forma consecuente, fue que motivó a la integridad, la responsabilidad y el respeto por la elevada calidad de servicio.

Ruales y Brun (2019) en su artículo titulado *La gestión de la calidad como factor determinante de la productividad: una revisión sistemática de la literatura, en Milán, Italia*. Se planteó como objetivo general, el evaluar la relación que ha tenido la gestión de calidad, con la productividad y el nivel de desempeño laboral de los colaboradores. La metodología fue de diseño correlacional, habiendo recolectado los datos por medio del cuestionario, aplicado a un total de 150 colaboradores. Los resultados han señalado que, el 89% de los colaboradores han señalado que el nivel de productividad en la empresa se ha encontrado en un nivel alto. Así mismo, se ha concluido que, la gestión de calidad se ha considerado como un factor incidente, en cuanto a la productividad, revelando que la gestión de la calidad es realmente considerable un determinante de la productividad siendo beneficiosa para los objetivos de las empresas.

Anton (2017), es su artículo titulado *Gestión de la productividad y la calidad a través de gestión de recursos: una revisión sistemática, en Estados Unidos*. Se planteó como objetivo general, el evaluar a la gestión de calidad y a la gestión de

productividad de una empresa determinada. La metodología fue de enfoque cualitativo, en donde se han recolectado los datos por medio de las fichas de observación, habiendo contado con más de 35 investigaciones relacionadas a las variables de estudio, habiendo aplicado a la técnica del embudo para la recolección de datos. Los resultados señalaron que, la productividad se ha considerado como una clara consecuencia de la búsqueda de la calidad de servicio dentro de la organización, en miras de que se pueda alcanzar un mayor nivel de rendimiento interno y externo, en donde se demostró que más del 20% de las organizaciones que no suelen realizar supervisiones periódicas, contaron con una merma en la calidad de los bienes y los servicios producidos. Así mismo, se ha concluido que, los sistemas empleados, las políticas organizacionales y los recursos que se emplearon, han sido una clara consecuencia de la mejora continua que se ha decidido implementar en el área de estudio.

En cuanto a los antecedentes de la investigación a nivel nacional, se ha contado con las siguientes investigaciones, Peña et al. (2020), en su artículo titulado *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la continuidad del servicio eléctrico, en Cajamarca*. Se planteó como objetivo general, el realizar un diseño de un sistema de gestión de calidad, con la finalidad de que se pueda optimizar el servicio eléctrico de una localidad determinada. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental, en donde se ha contado con el instrumento de la guía de entrevista, aplicado hacia los colaboradores de la empresa. Los resultados han señalado que, las herramientas que se emplearon para poder diagnosticar el estado actual de la organización COOPSEL, ha contado con un 4% de carencias en la calidad de los procesos, en cuanto a la correspondencia de necesidad de contar con una dirección estratégica adecuada. Mientras que, se concluyó que el análisis de herramientas de diagnóstico no solo ha permitido que la empresa pueda llegar a reducir la brecha que existió entre el cumplimiento de los tiempos prometidos hacia los clientes, con los objetivos planteados por la misma, sino que ha permitido la mejora de la política de calidad.

Quispe et al. (2021), en su artículo *Gestión de calidad en el trabajo remoto, en Lima*. Se planteó como objetivo general, el evaluar la gestión de calidad que se ha contado dentro de los procesos del trabajo remoto. La metodología se ha

caracterizado por haber sido de tipo descriptiva, en donde se ha contado con el uso de la técnica del análisis documental, habiendo contado una muestra conformada por indagaciones de entre el 2016 al 2020, contando con un total de 15 indagaciones representativas. Mientras que, los resultados expusieron que los procesos con los que se ha contado no han estado relacionados con lo expuesto en la normativa ISO:9001, ni con el modelo de excelencia empresarial europea, en donde se contó con que más del 23% de los procesos han carecido de control de calidad, a consecuencia de una falta de interés en el área de control de calidad. Mientras que, se concluyó que, las experiencias que fueron examinadas dentro del ámbito de trabajo han contado con una serie de afectaciones en la calidad del trabajo, en donde la formación por competencias no se ha implementado adecuadamente, generando una pérdida de eficiencia.

Chacón y Rugel (2018), en su artículo titulado *Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad, en Lima*. Se planteó como objetivo general, el realizar una evaluación acerca de las teorías, los modelos y los sistemas, acerca de la gestión de calidad empresarial. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental y descriptivo, en donde se ha considerado como objeto de estudio a las investigaciones relacionadas con la gestión de calidad desde el ámbito empresarial. Los resultados señalaron que, la certificación de los sistemas de calidad, han estado convirtiéndose en prácticas de condición estándar, los cuales han buscado contar con la incidencia activa dentro de las organizaciones, en miras de poder alcanzar a mejorar los niveles de productividad y rendimiento de la organización, en donde el 45% de los problemas organizacionales han estado basados en la carencia de conocimiento y la no conformación de estándares de calidad que permitan el fortalecimiento del servicio o bien producido. Mientras que, se concluyó que la calidad no solo tiene que diseñarse con la finalidad de poder reducir los riesgos laborales, sino que se ha contado con una serie de elementos de alto impacto que se han tenido que centrar en la integración de elementos de control de calidad, para aumentar el posicionamiento de marca.

Moscoso et al. (2019) en su artículo titulado *La economía circular: modelo de gestión de calidad en el Perú, en Lima*. Se planteó como objetivo general, analizar la economía circular del Perú, desde el contexto de los modelos de gestión de

calidad. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental y descriptivo, en donde se ha contado con la recolección de datos, por medio de las fichas documentales, habiendo considerado un total de 9 indagaciones relacionadas con el tema de estudio. Los resultados señalaron que, el principio en el que se ha apoyado toda economía circular ha sido el empleo de recursos renovables, en cuanto al capital natural de activos, menos los pasivos ambientales, en donde el 65% de la mejora de calidad ha estado representada por la incorporación del ciclo de Deming. Mientras que, se concluyó que, el impulso del rendimiento de los recursos se encontró basado en la conformación de estrategias que puedan incurrir en la alta calidad del servicio y que se incluya no solo la supervisión, sino la incorporación del feedback en la línea de producción.

Benites et al. (2020) en su artículo titulado *Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo, Perú*. Se planteó como objetivo general, el realizar un análisis acerca de los factores de competitividad, y la incidencia que estos han tenido, en cuanto a la productividad de las empresas pequeñas en la localidad de Trujillo. La metodología se ha caracterizado por haber sido de tipo básica, en donde se ha contado con una muestra de 152 empresarios, habiendo recolectado datos por medio del cuestionario. Los resultados han señalado que, el 70% de las empresas analizadas, han contado con fuerzas de competitividad altamente resaltantes. Mientras que, se concluyó que, las empresas dentro del sector manufacturero han expuesto no solo una mecánica de negocio que ha requerido de la posibilidad de mejora, sino que se ha buscado mantener el proceso de innovación en condiciones óptimas que hayan promovido el contar con una línea productiva de alta sostenibilidad.

En cuanto a los antecedentes de la investigación a nivel regional, se ha contado con las siguientes investigaciones, Pasache (2018), en su tesis titulada *Mejora de la calidad de los servicios de la empresa Entercomp SAC mediante la implantación de la gestión por procesos y metodología 5 S, en Piura*. Se planteó como objetivo general, el desarrollar la mejora de la calidad de los servicios de una empresa ubicada en la localidad de Piura, mediante la implementación de la gestión por procesos y la metodología 5'S. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental, en donde se ha contado con el objeto de estudio a

los procesos de la empresa, habiendo recolectado los datos por medio de la ficha de observación. Los resultados han señalado que, el tiempo promedio de almacén, fue de 36.32 minutos, en donde se ha contado con retrasos de entre los 12 a los 15 minutos, acumulados en toda la línea de procesos. Así mismo, se concluyó que el nivel de satisfacción ha aumentado en más del 23.43%, a consecuencia de que se ha contado con una mejora en la calidad de la línea productiva, modificando la ubicación de los insumos y herramientas de trabajo.

Jara (2020), en su investigación titulada *Propuesta de un sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001: 2008 para la empresa constructora Petra S.A.C. en Piura*. Se planteó como objetivo general, el desarrollar una propuesta que se haya basado en un sistema de gestión de calidad, que se haya basado en la normativa ISO 9001:2008, en una empresa constructora de la localidad de Piura. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental, en donde se ha contado con un nivel descriptivo, haciendo uso de las fichas de observación para la recolección de datos de la empresa analizada. Los resultados señalaron que, la gestión de calidad de la empresa no se había normalizado en todos los procesos, lo que había generado una serie de disconformidades en los tiempos de entrega de las obras o en la gestión de los materiales, en donde estos han contado con una merma de más del 34%, generando afectaciones en el ámbito económico de la empresa. Así mismo, se ha concluido que, la empresa ha contado con una ventaja competitiva, después de dos meses de haber modificado sus procesos, con la normativa mencionada anteriormente, llegando a satisfacer mejor las necesidades del clientes interno y externo.

Albuquerque (2019), en su tesis titulada *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque del servicio de atención al cliente en la empresa Servicios Generales Car Doctor Automotriz S.A.C. del distrito de Sullana año 2018, en Piura*. Se planteó como objetivo general, el realizar la caracterización de la gestión de calidad. La metodología se ha caracterizado por haber contado con un tipo de indagación descriptiva, en donde el diseño fue el no experimental, habiendo contado con una muestra de 68 clientes y recolectando los datos por medio del cuestionario conformado por un total de 25 preguntas. Los resultados han señalado

que, el 38% de los encuestados ha considerado que la empresa no ha contado con las instalaciones adecuadas, lo que ha generado la disconformidad del personal; así como, sólo el 5% ha considerado que la empresa ha decidido invertir en las condiciones de trabajo, no sólo en ambientes colaborativos, sino en capacitación del personal. Así mismo, se concluyó que, la organización del ámbito de trabajo, no se ha visto optimizada por una carencia de orden dentro de la línea de proceso, en donde la gestión de calidad se ha encontrado mermada a consecuencia de un carente conocimiento técnico de los colaboradores.

Juárez (2020), en su tesis titulada *Aplicación de Lean Manufacturing para incrementar la productividad y competitividad en la empresa de agua de mesa 'Las Magnolias' - Las Lomas, en Piura*. Se planteó como objetivo general, el aplicar un sistema de mejora de la productividad, con la finalidad de poder incrementar el nivel de competencia de la organización, en cuanto al mercado local. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño no experimental, en donde se ha contado con un tipo de investigación básica, en donde se ha contado con la implementación del modelo Kaizen para la mejora de la productividad de los colaboradores de la organización evaluada, habiendo recolectado los datos por medio de las fichas de observación. Los resultados han señalado que, la productividad de la organización que se analizó ha sido en el último año del 49.83%; sin embargo, esta se ha visto reducida significativamente a un 15%, a consecuencia de la falta de mejoras en la línea de producción. Además de ello, se concluyó que la implementación de un proceso de mejora continua que se centre en el orden y en la limpieza, han permitido que el tiempo de selección de insumos y que la capacidad de respuesta del personal pueda haberse optimizado en más del 23%.

Paico (2019), en su tesis titulada *Implementación de las 5S para mejorar la productividad en el almacén de la empresa distribuidora comercial Álvarez Bohl SRL, Piura 2019*. Se planteó como objetivo general, el desarrollar una propuesta que se encuentre basada en las 5 S, para mejorar la productividad en el almacén de la empresa comercial Álvarez Bohl. La metodología se ha caracterizado por haber sido de diseño preexperimental, en donde se ha contado con una muestra conformada por 300 productos que han formado parte de la línea de procesos, habiendo recolectado los datos por medio de la ficha de observación. Los

resultados han señalado que, el incremento de producción ha contado con un aumento del 22.00% en el último año; sin embargo, a consecuencia de ello, la línea de producción no ha podido satisfacer la demanda actual, lo que ha afectado la capacidad de respuesta de la empresa. Además, se concluyó que, la propuesta de mejora que se ha implementado se ha basado en capacitar al personal y en contar con procesos estandarizados, en donde el nivel de productividad ha podido encontrarse mejorado en más del 20%.

En cuanto a las *bases teóricas* de la investigación, se puede señalar lo siguiente: *La gestión de calidad* es definida como aquella gestión de los procesos que se desarrollan dentro de una empresa, con la finalidad de que se pueda garantizar no solo la calidad del servicio, sino que se pueda contar con una mejora en el proceso en el que incurre el desarrollo de un bien o un servicio, entendiendo que todo ello corresponde a estar conformado por una serie de etapas (Ming et al., 2018).

Mientras que, *la gestión de calidad* incurre en el ciclo de Deming, el cual se basa en la fase de planificación, realización, verificación y acción, en donde todas estas confluyen en el sistema de gestión, con la finalidad de que la organización pueda contar no solo con procesos de alta calidad, sino que los procesos puedan mejorarse de forma constante (Shweta y Sethi, 2018).

A continuación, se presenta las dimensiones de la variable gestión de calidad, en primer lugar, se tiene a la *fase planificar* la cual está relacionada con la identificación de los problemas, en donde estos tendrán que ser consecuentes con lo que se espera lograr en el ámbito organizativo, debido a que se encuentra relacionado con el logro de evaluaciones basadas en los procesos, tomando como referencia la selección de los problemas (Kaur y Nadimul, 2020).

Ante ello, es que se tiene que evaluar las causas que generan estos problemas, con la intención de poder investigar las causas y los efectos, entendiendo que todos estos tienen una serie de elementos en cadena, los cuales incluyen a los materiales, los recursos humanos y los sistemas aplicados, en donde todos estos deberán de tomar contraste, para mejorar la calidad del bien o servicio ofrecido (Jabbarzare y Shafighi, 2019).

En cuanto a la *fase de planificar*, esta ha contado con los siguientes indicadores de estudio: Establecer objetivos, identificar procesos y determinar actividades, en donde se ha tenido que contar no solo con la capacidad técnica para poder identificar los inconvenientes dentro de la línea de procesos, sino que se ha requerido de exponer una serie de causas que permitan la comprensión del mismo, a consecuencia de la investigación de elementos detonantes o bien conocidos como causantes directos (Jabbarzare y Shafighi, 2019).

Así mismo, la siguiente dimensión se refiere a la *fase hacer* la cual está relacionada con el cumplimiento de acciones, el cual deberá de realizarse en base al logro de los compromisos que se han planeado, en miras de que todo proceso de gestión no solo tiene que planificarse, sino que debe tener un tiempo de realización, en donde se permita realizar el bien conocido como feedback (Jalil et al., 2019).

Este deberá de ser considerado como una medida reactiva hacia el proceso de mejora continua, con la intención de que el plan diseñado pueda contar con un óptimo funcionamiento, el cual deberá de permitir que se solucionen los inconvenientes encontrados dentro de la institución, la cual normalmente puede involucrar una serie de excesos de tiempos, que tendrán que solucionarse al momento de plantear las mejoras (Kit et al., 2018).

Además, los indicadores que han caracterizado a la *fase hacer*, han sido los siguientes: implementación de acciones, asignación de recursos y evaluar las capacidades, en donde los sistemas de medición no solo llegan a ser importantes porque permiten que se establezcan metas estandarizadas, sino que se pueda exponer los elementos más importantes que generan una merma de tiempo en la línea de procesos, en donde la evaluación de la capacidad de planta, tiene que ser una consecuencia para que se pueda obtener un mayor nivel de rendimiento (Kit et al., 2018).

Así mismo, la siguiente dimensión se trata de la *fase verificar* la cual tiene que realizarse cuando se realiza el proceso de implementación, debido a que se tiene que supervisar de forma constante, la comprobación de fines de concordancia entre lo planificado y lo que se está realizando, en donde no se puede dejar de lado

la existencia de una serie de indicadores, los cuales sirven como guía para la realización de una lista de comprobación (Victoria, 2019).

Mientras que, esta etapa no deberá de contar con subjetividades, debido a que se tiene que encontrar no sólo la verificación de los instrumentos, sino que se tiene que involucrar una serie de criterios técnicos que deberán de implementarse con la intención de adecuar el funcionamiento del plan diseñado, hacia los contextos reales de la problemática (Shankar y Aroulmoji, 2020).

En cuanto a los indicadores de la *fase verificar*, se ha establecido al seguimiento de actividades, la validación de la mejora y retroalimentación de procesos, en donde la optimización de los procesos, tiende a buscar no solo que se genere una reducción en los tiempos de respuesta de cada colaborador, sino que se pueda demostrar el nivel de eficacia de cada propuesta incorporada en la línea de producción, en donde se requiere de mantener la selección de los tiempos de respuesta, la eficacia y eficiencia de los colaboradores; así como, el seguimiento de cada indicador de producción implementado (Shankar y Aroulmoji, 2020).

Por lo consiguiente, la siguiente dimensión es la *fase actuar* la cual tiene que ver directamente con el control y el seguimiento esperado de la comparación entre los resultados que son obtenidos, con los resultados enmarcados de forma inicial, siendo esto una clara consecuencia de haber contado con la incidencia de un conjunto de acciones de medidas preventivas y correctivas, las cuales buscan alcanzar procesos de mejora (Blieck et al., 2020).

Mientras que, se puede incurrir en los siguientes tipos de mejoras: el *timing*, el cual está basado en la reducción de los tiempos de productividad; el *quality*, el cual tiene que ver con la reducción de los errores y la aplicación de medidas preventivas necesarias; así como, el *costo*, el cual está relacionado con la reducción de costos o uso de recursos, dentro de la línea de procesos (Al y Mishael, 2019).

Además, la fase de actuar se ha centrado en los siguientes indicadores de producción: control, medidas correctivas y busca de la mejora continua, en donde se ven representados no solo estos indicadores como una clara demostración de interés acerca de la propuesta establecida, sino que estos llegan a ser una consecuencia directa de la búsqueda de la mejora continua, la cual llega a centrarse

en todos los elementos que forman parte de la línea de producción, tales como: recursos humanos, materiales y maquinaria o herramienta (Jalil et al., 2019).

Por otro lado, en cuanto a la variable, *la productividad* es considerada como el nivel de uso efectivo de cada ente productivo, el cual incurre en la optimización de los procesos existentes, con la finalidad de que se pueda contar con una serie de convencimientos, los cuales permitan la realización de procesos de mejora en las diferentes acciones que tienen que ver con la empresa (Mumuni y Kwasi, 2017).

Mientras que, se puede afirmar que este conjunto de efectos no solo es logrado en base a las unidades de fabricación o al servicio en el que se incurre, sino que tiene que ver con la cantidad de los elementos vendidos, en donde los amplios beneficios pueden verse representados en el tiempo de elaboración, la cantidad de productos fabricados y muchos otros indicadores de productividad existentes (Ming et al., 2018).

A continuación, se presenta las dimensiones de la variable *productividad*, en primer lugar, se tiene a la *eficacia*, la cual se puede señalar que tiene como finalidad, el impacto positivo que espera ser generado en la gestión de los productos o los servicios que son brindados, con la intención de que se pueda producir no solo el 100%, sino que la meta establecida por el área de control y objetivos pueda superarse, en consecuencia, de una adecuada gestión (Shweta y Sethi, 2018).

Mientras que, el nivel de *eficacia* que puede alcanzarse dentro del ámbito de trabajo está relacionada con la reducción de los productos defectuosos, en donde los procedimientos tienen mucho que ver, mediante la reducción de las fallas y la mejora del nivel de habilidades del personal humano, en donde se cuenta con la afirmación de que, mientras mayor sea el índice de calidad técnica del personal, mejor podrá rendir este, dentro de planta (Kaur y Nadimul, 2020).

Los indicadores que han caracterizado a la eficacia han sido las siguientes, el cumplimiento de actividades, los resultados productivos y la capacitación, en donde estas se han basado en el hecho de que todos los elementos que forman parte de la línea de producción, puedan cumplir con las actividades planificadas por el supervisor de área, en donde se espera que se puedan cumplir con los resultados productivos, los cuales se basan en los objetivos estratégicos organizacionales y

buscan ser una consecuencia directa del nivel de capacitación alcanzado, el cual ha permitido que cada colaborador pueda contar con un mayor nivel de conocimiento acerca de la labor que desarrolla (Kaur y Nadimul, 2020).

Así mismo, como siguiente dimensión tenemos a la *eficiencia*, la cual se puede señalar que permite la evaluación de los recursos o el cumplimiento de las labores dentro de una organización, la cual tiene que ver con la relación de los recursos que son empleados y la cantidad de estos, con la finalidad de contar con el aprovechamiento de todos estos (Jabbarzare y Shafighi, 2019).

Además, la *eficiencia* tiene que ser comprendida como el uso de cantidades menores de recursos, con la intención de que se pueda garantizar el cumplimiento de metas, en donde se espera consignar una serie de resultados positivos, con la intención de que los recursos puedan gestionarse de forma adecuada, reduciendo de esta forma, el tiempo desperdiciado (Jalil et al., 2019).

En relación con la *eficiencia*, se ha podido contar con los siguientes indicadores de evaluación: la optimización de los recursos, el rendimiento y el tiempo, en donde los dos últimos se han centrado en que el colaborador pueda mantener la realización de una actividad en el menor tiempo posible y se pueda centrar en contar con el menor uso de los recursos, con la posibilidad de beneficiar a la línea de producción en su totalidad (Jalil et al., 2019).

Así mismo, como última dimensión está la *innovación productiva*, la cual es considerada como aquel proceso en el que se toma como referencia la posibilidad de alcanzar optimizaciones dentro de la línea de producción, la cual se encuentre basada en las mejoras productivas, y la conformación de nuevos componentes los cuales busquen la optimización del proceso mismo (Kit et al., 2018).

Mientras que, no se puede dejar de lado, la necesidad de desarrollo, la cual tiene que ver con la incorporación de estrategias tecnológicas o mejoras en la distribución de planta, con la finalidad de mejorar el nivel de conexión y comunicación que tengan los colaboradores dentro de la misma, siendo esta innovación, un elemento diferenciador de lo que se ha venido haciendo en el ámbito cotidiano (Victoria, 2019).

Además, en cuanto a la *innovación productiva*, se ha contado con la existencia de los siguientes indicadores: mejoras productivas, nuevos componentes y desarrollo, en donde se ha buscado contar con optimizaciones en los tiempos en el que los componentes incorporados en la propuesta de mejora de calidad pueden generar, dentro del desarrollo de toda acción que se desarrolla en el entorno empresarial (Victoria, 2019).

En cuanto a la teoría que ha caracterizado a la variable de *gestión de calidad*, se puede exponer a la teoría de Deming, la cual se encuentra relacionada directamente con un conjunto de procesos que conlleven a la conformación de una reacción en cadena, con la finalidad de que la organización pueda contar con mejoras en el proceso de calidad que se espera llevar a cabo (Shankar y Aroulmoji, 2020).

Mientras que, la variable de *productividad* se ve representada por la teoría de la producción, la cual evidencia la existencia de determinados factores productivos, los cuales involucran no solo a la empresa, sino a la naturaleza, el trabajo y el capital, en donde el comportamiento de cada colaborador de forma individual y conjunta llega a ser un elemento incidente dentro del ámbito de trabajo (Blieck et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue la aplicada, debido a que se contó con el diseño de gestión de calidad, el cual permitió el aumento de la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C, ubicada en la localidad de Piura. Hernández et al (2018), definen a la investigación aplicada, como aquella que toma como referencia a un determinado conjunto de problemas, el cual busca contar con la clara exposición de una posible solución, enmarcada dentro de la realidad analizada.

Se contó con el enfoque cuantitativo, debido a que la exposición de los datos fue en su totalidad mediante valores numéricos, los cuales fueron una consecuencia directa del procesamiento estadístico en el que se incurrió. Hernández et al. (2018), define al enfoque cuantitativo como aquel que toma como referencia a la representación numérica, en miras de que se pueda ofrecer una respuesta de mayor nivel de valoración, en cuanto a escalas de medición y justificación técnica.

Así mismo, se consideró como diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo, debido a que se consideró como no experimental, a consecuencia de que se evite de la modificación o alteración del contexto natural en el que se desenvuelven, tanto las variables como el objeto de estudio. Además, se consideró como transversal, debido a que la recolección de datos se realizó en una única oportunidad, sin llegar a la recurrencia de ello. Mientras que, se consideró como descriptivo, debido a que se pudo contar con la clara caracterización de las variables de estudio, en intención de poder enmarcar el contexto de análisis, respecto a la problemática de una determinada empresa (Hernández et al., 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión de calidad

La gestión de calidad es una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente (Espinoza, 2019).

Variable dependiente: Productividad

Cuando se habla de productividad se refiere a algún proceso en el cual intervienen elementos y actividades para obtener un resultado, cuando hay mejoras, estas se traducen en el hecho que, con menos recursos o con los mismos, se pueden obtener los mismos o mayores resultados respectivamente (Herrera et al., 2017).

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

Población: La población quedó conformada por un total de 25 colaboradores de la empresa Hielo Polar S.A.C. Piura. Hernández et al., (2018), definen a la población, como el conjunto de elementos que representan a un determinado objeto de estudio.

Muestra: A consecuencia de que se contó con un total de población, inferior a los 100 representantes, se contó con una muestra censal, en donde se tomó como referencia a los 25 colaboradores que forman parte de la empresa Hielo Polar S.A.C. Piura. Hernández et al. (2018), define a la muestra como el conjunto de elementos de la población que se tomarán en cuenta, como parte de la investigación.

Criterios de inclusión

Como criterios de inclusión tendremos a colaboradores de la Empresa Hielo Polar S.A.C., Colaboradores que deseen formar parte de la investigación y Colaboradores que lleven más de 1 año en la empresa analizada.

Criterios de exclusión

Como criterios de exclusión tendremos a Colaboradores que se encuentran mal de salud y no puedan formar parte de la investigación y Colaboradores que no estén en facultades físicas y mentales

Unidad de análisis: Estuvo compuesta por cada uno de los colaboradores de la empresa Hielo Polar S.A.C. Piura

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Encuesta: Se contó con el empleo de la técnica de la encuesta, en donde esta requiere del empleo del cuestionario para poder obtener información acerca de un tema determinado. Hernández et al. (2018), define a la encuesta como una técnica que cuenta con el potencial de recolectar información de manera cuantitativa.

Entrevista: Se empleó la técnica de la entrevista, en esta investigación se entrevistó al jefe de control de calidad Ing. Ronald Javier Crespo Guerrero, esta es definida por Hernández et al. (2018) como aquellas preguntas que pretenden aplicarse hacia un experto, con la finalidad de poder establecer un mayoritario conocimiento acerca de un determinado problema.

Observación: Se contó de forma complementaria la realización de observación de diferentes problemas que se desarrollen en la empresa, mediante el cual se recolectarán datos relacionados con las variables de estudio. Hernández et al. (2018) definen a la guía de observación como aquel conjunto de elementos que se basan en la observación directa de un hecho, con la finalidad de poder establecer conjeturas acerca de un determinado hecho

Instrumentos:

Cuestionario: Se contó con el uso del instrumento cuestionario, la cual quedará representada por un total de 20 preguntas para la variable de “Gestión de calidad”; mientras que, la variable de “Productividad”, quedó representa por un total de 15 preguntas, en donde se contó con la exposición por medio de la escala Likert de valoración, contando con una posibilidad de respuesta de 5 niveles. Hernández et al. (2018), define al cuestionario como el conjunto de preguntas ordenadas de forma sistemática, las cuales buscan exponer una serie de cuestionamientos que permitan responder a los objetivos planteados.

Guía de entrevista: La guía de entrevista estuvo constituida por quince preguntas abiertas relacionadas con cada una de las dimensiones de las variables de estudio y se aplicó al jefe del área de calidad en la institución investigada.

Guía de observación: Se aplicó la guía de observación, con la finalidad de poder registrar los diferentes problemas que se encuentran enmarcados dentro de un determinado objeto de estudio, considerando un total de 20 elementos de

observación, distribuidos en personal, materia prima, maquinaria y equipos, medición y métodos.

Validación

Hernández et al. (2018) consideran que la validación es el proceso de demostración de calidad de cada pregunta establecida en el instrumento de recolección de datos por medio de juicio de expertos.

Tabla 1

Validación por expertos

Experto	Especialidad	Estado
Castillo Palacios, Freddy William	Administrador	Válido
Dr. : Francisco Alexandro Ramos Flores	Administrador	Válido
Carlos Antonio Angulo Corcuera	Gestión, Marketing,GTH	Válido

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Hernández et al. (2018) expusieron que la confiabilidad tiene que entenderse como aquel procedimiento de cálculo del Alfa de Cronbach con la finalidad de demostrar la fiabilidad del instrumento de recolección de datos planteado.

Tabla 2

Confiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Estado
Gestión de calidad	0.754	Confiable
Productividad	0.747	Confiable

Fuente: Elaboración propia

Los resultados acerca de la confiabilidad expuestos en el Anexo 10 Formato de registro de confiabilidad de instrumento, evidenció que el valor de Alfa de Cronbach fue superior a 0.70 para cada una de las variables, generando con ello que se pueda incidir directamente en el alto nivel de confianza de los datos establecidos.

3.5. Procedimientos

Para la aplicación del instrumento de recolección de datos hacia la muestra establecida, se procedió a coordinar con el administrador de la empresa con el fin de facilitar el acceso a todos los trabajadores, luego se les entregaron las encuestas de forma física en el horario de refrigerio para no intervenir en sus labores asignadas, después de aplicar la encuesta se pudo exponer una serie de datos que se expusieron en la conformación de una base de datos desarrollada en el programa Excel.

Asimismo, para elaborar la entrevista se coordinará con el jefe del área de calidad para establecer un horario disponible y no generar ningún inconveniente en sus funciones, la entrevista será de manera presencial y se realizara en su oficina de la empresa, se procederá a grabar con un dispositivo móvil para detallar todas las preguntas que se le planteen al ingeniero.

Además, para la elaboración de la ficha de observación se planteará ser ejecutada por un investigador, para ello se solicitará el permiso del administrador general de la empresa para poder recolectar la información necesaria, con la finalidad de poder registrar la totalidad de la información.

3.6. Método de análisis de datos

En cuanto al método de análisis de datos, se recurrió al uso de la estadística descriptiva, en donde esta se empleó para la búsqueda de caracterización de las variables de estudio, con la finalidad de poder contar con información relevante de la realidad actual de la organización, en donde todos los datos contaron con representación numérica. En el programa Excel se determinó el coeficiente de Alfa de Cronbach, con la intención de medir el nivel de fiabilidad de este. Además, se contó con la exportación de estos datos, hacia el programa SPSS V 26.00, en donde se pudo determinar la estadística descriptiva, en donde se buscó contar con la plena evidencia de caracterización por medio de gráficos de barras y tablas de frecuencia. Así mismo, en base a lo determinado, es que se pudo contar con la posibilidad de formular una propuesta de compensación que se centre en la mejora de la productividad, en base a la gestión de calidad.

Así mismo para la información recogida de por parte del jefe de calidad a través de la entrevista, se procesó a través de métodos cualitativos, donde se inició a resumir toda la entrevista para facilitar la interpretación de resultados y seleccionando lo más importante de la entrevista, finalmente remarcar los objetivos planteados en la investigación para asociarlos con las respuestas obtenidas en la entrevista y poder concluir en orden los datos obtenidos.

Por otro lado, luego de recolectar la información a través de la guía de observación se procedió a registrar la totalidad de problemas y carencias encontradas, que se relacionen con las variables de estudio en base a lo determinado, donde se abrió la posibilidad de formular una propuesta de compensación que se centre en la mejora de la productividad, en base a la gestión de calidad.

3.7. Aspectos éticos

En cuanto a los aspectos éticos, se contó con lo dispuesto con el código de ética N°0340-2021-UCV que promueve una serie de normas que regulan las buenas prácticas y aseguran la promoción de los principios éticos para garantizar el bienestar y la autonomía de los participantes de las investigaciones, en donde se guardó la autonomía de los mismos, en miras de que se pueda exponer la evidencia de libre participación y garantías de no afectación, por medio de la aplicabilidad de la no maleficencia, en donde se resguardó a cualquier integrante de la investigación y demás participantes, en la búsqueda de aumentar el conocimiento, sin afectar la calidad de vida de estos.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación del cuestionario

4.1.1. Objetivo específico 1: Reconocer la fase planificación de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 3

Fase planificación de la calidad en la empresa Hielo Polar S.A.C

Valor percibido	Escala de alternativa											
	(1) Totalmente en desacuerdo		(2) En desacuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		(4) De acuerdo		(5) Totalmente de acuerdo		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Se suele planificar cada actividad antes de empezar la jornada laboral	0	0.0	0	0.0	8	32.0	11	44.0	6	24.0	25	100.0
Se tienen bien identificados los objetivos de cada área de trabajo	0	0.0	0	0.0	5	20.0	12	48.0	8	32.0	25	100.0
Se suele identificar los procesos más importantes del área de producción y priorizarlos	0	0.0	0	0.0	9	36.0	9	36.0	7	28.0	25	100.0
Se evalúa el ciclo de producción, con la finalidad de poder analizar las causas de cualquier problema relacionado	0	0.0	0	0.0	5	20.0	10	40.0	10	40.0	25	100.0
Cree que están bien determinadas las actividades que practica en la organización	0	0.0	2	8.0	5	20.0	10	40.0	8	32.0	25	100.0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

Los resultados han demostrado que el 44.0% del personal ha evidenciado haber estado de acuerdo con respecto a la planificación de las actividades que se hace antes de la jornada laboral. Así mismo, el 48.0% ha estado de acuerdo respecto a la identificación de los objetivos que tiene cada área de trabajo. Sin embargo, el 36.0% ha estado ni de acuerdo, ni en desacuerdo y de acuerdo acerca de la identificación de procesos de alta importancia. Así mismo, el 40.0% de los colaboradores han estado de acuerdo y totalmente de acuerdo en cuanto a la evaluación de los ciclos de producción con la intención de poner en evidencia

cualquier tipo de problemas; mientras que, el 40.0% ha señalado haber estado de acuerdo acerca de las actividades practicadas por la organización.

Según los resultados arrojados un gran porcentaje evidencia que los colaboradores están de acuerdo en la planificación de cada actividad antes de empezar la jornada laboral, asimismo en la identificación de los objetivos de cada área de trabajo, también en la evaluación del ciclo de producción con la finalidad de analizar las causas de cualquier problema, por lo consiguiente también están de acuerdo en que las actividades de la organización están bien determinadas, lo que evidencia que la organización tiene definida la planificación de objetivos de corto y largo plazo que se han planteado. Sin embargo, un gran porcentaje está ni de acuerdo, ni en desacuerdo en la identificación de los procesos más importantes del área de producción evidenciando así que los colaboradores no identifican ni priorizan cuáles son sus actividades más importantes que tienen en producción.

4.1.2. Objetivo específico 2: Analizar la fase hacer de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 4

Fase hacer de la calidad en la empresa Hielo Polar S.A.C

Valor percibido	Escala de alternativa											
	(1) Totalmente en desacuerdo		(2) En desacuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		(4) De acuerdo		(5) Totalmente de acuerdo		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Cree que la organización requiere de la implementación de acciones de mejora en la línea de producción	0	0.0	3	12.0	7	28.0	7	28.0	8	32.0	25	100.0
Se cuenta con una adecuada asignación de recursos para realizar las actividades en la organización	0	0.0	0	0.0	8	32.0	10	40.0	7	28.0	25	100.0
Los recursos que utiliza en sus actividades son asignados regularmente	0	0.0	0	0.0	11	44.0	10	40.0	4	16.0	25	100.0
La supervisión es una limitante para agilizar los procesos dentro del área de producción	0	0.0	4	16.0	10	40.0	11	44.0	0	0.0	25	100.0
La capacidad de planta es la adecuada y se alinea en el funcionamiento adecuado de sus actividades	0	0.0	0	0.0	9	36.0	9	36.0	7	28.0	25	100.0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

En cuanto a la dimensión de hacer de la gestión de calidad, el 32.0% de los colaboradores ha señalado haber estado totalmente de acuerdo acerca de que la organización requiere de la implementación de acciones de mejora con la finalidad de optimizar la línea de producción de forma creciente. Así mismo, el 40.0% ha estado de acuerdo acerca de la correcta asignación de recursos en la empresa para cada una de las actividades que se realiza. Además, el 44.0% ha estado ni de acuerdo, ni en desacuerdo respecto a los recursos asignados en base al uso que se tiene dentro de las áreas, en donde ello ha generado una repercusión

significativa en los tiempos de espera hasta su reposición. Mientras que, el 44.0% ha estado de acuerdo sobre la limitación que ha generado la supervisión dentro del tiempo de respuesta para el desarrollo del producto terminado, en donde el 36.0% ha estado ni de acuerdo, ni en desacuerdo y de acuerdo acerca de la adecuada capacidad de planta en el funcionamiento de las actividades.

Se determina por los resultados que existe un porcentaje considerable que está totalmente de acuerdo en que la organización requiere de la implementación de acciones de mejora en producción, así como también hay un alto porcentaje que está de acuerdo en que se cuenta con una adecuada asignación de recursos, como también están de acuerdo en que la supervisión es una limitante para agilizar los procesos dentro del área de producción, lo cual evidencia que la organización requiere acciones para mejorar la producción a pesar de que se cuenta con los recursos propios para cada actividad. Sin embargo se establece que existen otros porcentajes altos que indican que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que los recursos que se utilizan en sus actividades son asignados regularmente asimismo indican que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que la capacidad de planta es la adecuada para funcionamiento de las actividades, lo que evidencia que la organización a pesar de que asigna recursos propios para cada actividad no los asignan regularmente y la capacidad de la planta no les permite desarrollar del todo sus actividades.

4.1.3. Objetivo específico 3: Identificar la fase verificación de la calidad en la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 5

Fase verificación de la calidad en la productividad de la empresa Hielo Polar S.A.C

Valor percibido	Escala de alternativa											
	(1) Totalmente en desacuerdo		(2) En desacuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		(4) De acuerdo		(5) Totalmente de acuerdo		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
El personal más capacitado se encarga de guiar las actividades asignadas, para agilizar la línea de producción	0	0.0	5	20.0	12	48.0	8	32.0	0	0.0	25	100.0
Los resultados son comprobados de forma adecuada en base a objetivos organizacionales específicos	0	0.0	1	4.0	5	20.0	13	52.0	6	24.0	25	100.0
Los resultados diarios son tomados en cuenta para plantear propuestas de compensación que permitan aumentar la productividad	0	0.0	1	4.0	12	48.0	11	44.0	1	4.0	25	100.0
La supervisión que se realiza ofrece retroalimentación hacia los colaboradores	0	0.0	1	4.0	6	24.0	11	44.0	7	28.0	25	100.0
La supervisión general es realizada por personal competente	0	0.0	0	0.0	4	16.0	12	48.0	9	36.0	25	100.0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

En relación con la dimensión de verificar, el 48.0% de los colaboradores ha estado ni de acuerdo, ni en desacuerdo en cuanto a contar con personal altamente capacitado para poder evaluar las actividades designadas al resto de las áreas de la empresa. Así mismo, el 52.0% ha estado de acuerdo sobre el alcance de resultados comprobados por la organización, en donde ello no se ha contrastado de forma constante con los objetivos estratégicos impuestos. Además, el 48.0% ha estado ni de acuerdo, ni en desacuerdo acerca de los resultados diarios que llegan a ser tomados por la empresa en cuanto a la compensación que se requiere para

aumentar la productividad, entendiendo con ello que la incidencia de una propuesta puede ser prevalente para el alcance de los objetivos estratégicos. En cuanto a si la supervisión que se realiza ofrece la retroalimentación hacia los colaboradores, el 44.0% de estos ha estado de acuerdo con ello. Mientras que, el 48.0% ha contado con el mismo pensamiento a si la supervisión general es realizada por personal competente.

Se evidencia que un alto porcentaje de colaboradores están de acuerdo en que resultados son comprobados de forma adecuada en base a los objetivos organizacionales, asimismo están de acuerdo en que la supervisión que se realiza ofrece retroalimentación hacia los colaboradores, por lo consiguiente también en que la supervisión general es realizada por personal competente, lo cual evidencia que la organización aplica retroalimentación en su proceso y los supervisores están calificados para hacer y guiar esa retroalimentación en producción. Sin embargo un alto porcentaje indican que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que el personal más capacitado se encarga de guiar las actividades asignadas, asimismo indicaron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que los resultados diarios son tomados en cuenta para plantear propuestas que permitan aumentar la productividad, lo que evidencia que a pesar que los supervisores son bien calificados, hay personal que no está capacitado para guiar algunas labores, además la organización no se enfoca ni mide los resultados de producción diarios.

4.1.4. Objetivo específico 4: Determinar la fase actuar de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 6

Fase actuar de la calidad en la Empresa Hielo Polar S.A.C

Valor percibido	Escala de alternativa											
	(1) Totalmente en desacuerdo		(2) En desacuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		(4) De acuerdo		(5) Totalmente de acuerdo		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
La detección de errores se centra en los tiempos de producción y en la calidad del producto en general	0	0.0	0	0.0	4	16.0	13	52.0	8	32.0	25	100.0
Todos los procesos se encuentran documentados	1	4.0	11	44.0	10	40.0	3	12.0	0	0.0	25	100.0
Se cuenta con procesos preestablecidos en caso se tengan que corregir actividades.	0	0.0	0	0.0	5	20.0	14	56.0	6	24.0	25	100.0
Se plantean mejoras de desempeño en la línea de producción	0	0.0	0	0.0	5	20.0	12	48.0	8	32.0	25	100.0
Se evalúa la capacidad de los colaboradores para poder entregar los pedidos a tiempo	0	0.0	1	4.0	6	24.0	12	48.0	6	24.0	25	100.0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

Bajo la exposición hecha por los colaboradores sobre la fase actuar, se ha podido señalar que el 52.0% de estos ha estado de acuerdo con respecto a la detección de los errores en base a los tiempos de producción y la calidad final de un producto. Así mismo, el 44.0% ha estado en desacuerdo sobre el hecho de que todos los procesos se encuentren documentados; mientras que, el 56.0% ha estado de acuerdo sobre el hecho de que los procesos preestablecidos y la incidencia que tienen sobre las actividades de corrección de errores. Mientras que, el 48.0% ha estado de acuerdo acerca de la necesidad de implementar mejoras para aumentar el desempeño de la línea de producción, en donde el mismo porcentaje ha señalado la importancia de evaluar la capacidad de los colaboradores para poder entregar los pedidos a tiempo.

Se concluye que un alto porcentaje de colaboradores están de acuerdo en que la detección de errores se centra en los tiempos de producción y en la calidad del producto en general, asimismo están de acuerdo en que se cuenta con procesos preestablecidos en caso se tengan que corregir actividades, por lo consiguiente indican estar de acuerdo en que se plantean mejoras de desempeño en la línea de producción, también indican estar de acuerdo en que se evalúa la capacidad de los colaboradores para poder entregar los pedidos a tiempo, lo cual evidencia que la organización actúa en la posible corrección de problemas y tratan de implementar mejoras productivas. Sin embargo, un alto porcentaje indican que están en desacuerdo en que todos los procesos se encuentran documentados lo cual indica que la organización no puede aplicar correcciones en todas las áreas ya que estos procesos no están documentados.

4.1.5. Objetivo específico 5: Analizar la eficacia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 7

Eficacia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Valor percibido	Escala de alternativa											
	(1) Totalmente en desacuerdo		(2) En desacuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		(4) De acuerdo		(5) Totalmente de acuerdo		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Cumple sus metas en el tiempo establecido	0	0.0	0	0.0	3	12.0	14	56.0	8	32.0	25	100.0
Pone el cumplimiento de sus actividades por encima de cualquier incertidumbre	0	0.0	0	0.0	7	28.0	10	40.0	8	32.0	25	100.0
Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generen en la organización	0	0.0	0	0.0	4	16.0	14	56.0	7	28.0	25	100.0
Busca que sus resultados sean altamente productivos	0	0.0	0	0.0	13	52.0	9	36.0	3	12.0	25	100.0
La empresa invierte en su capacitación para poder aumentar su calidad técnica	0	0.0	0	0.0	5	20.0	14	56.0	6	24.0	25	100.0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

En cuanto a la eficacia de los colaboradores, el 56.0% ha estado de acuerdo en relación con el cumplimiento de las metas en los tiempos establecidos. Así mismo, el 40.0% ha estado de acuerdo respecto a que los colaboradores ponen el cumplimiento de sus actividades por encima de cualquier tipo de incertidumbre. Además, el 56.0% ha estado de acuerdo sobre la actitud positiva que se llega a tener respecto a los cambios que se generen en la empresa, en donde el 52.0% ha estado ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre la búsqueda de resultados que promuevan la alta productividad; así como, el 56.0% de los colaboradores ha señalado haber estado de acuerdo sobre el hecho de que la empresa invierte en su capacitación para poder aumentar su calidad técnica.

Se evidencia que un alto porcentaje de colaboradores está de acuerdo en que se cumplen las metas en el tiempo establecido, por lo consiguiente también están de acuerdo en que ponen el cumplimiento de sus actividades por encima de cualquier incertidumbre, así mismo en que mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generen en la organización, como también están de acuerdo en que la empresa invierte en su capacitación para poder aumentar su calidad técnica, lo que evidencia que la organización trata de lograr el cumplimiento de sus actividades para el alcanzar sus metas establecidas por encima de factores adversos. Sin embargo, un alto porcentaje indicó que está ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que buscan que sus resultados sean altamente productivos, lo que evidencia que varios colaboradores no están totalmente comprometidos con cumplir con la productividad de la organización.

4.1.6. Objetivo específico 6: Analizar la eficiencia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 8

Eficiencia productiva en la Empresa Hielo Polar S.A.C

Valor percibido	Escala de alternativa											
	(1) Totalmente en desacuerdo		(2) En desacuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		(4) De acuerdo		(5) Totalmente de acuerdo		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mantiene el control físico y administrativo sobre el material de trabajo	0	0.0	0	0.0	13	52.0	10	40.0	2	8.0	25	100.0
Cumple con los procedimientos establecidos por el supervisor de área	0	0.0	2	8.0	8	32.0	12	48.0	3	12.0	25	100.0
Asume su responsabilidad en ausencia de un jefe inmediato superior	0	0.0	0	0.0	7	28.0	11	44.0	7	28.0	25	100.0
Intenta reducir su tiempo de respuesta ante las complicaciones que puedan surgir en el trabajo	0	0.0	0	0.0	13	52.0	8	32.0	4	16.0	25	100.0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

El 52.0% de los colaboradores ha estado ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre el control físico y administrativo que se llega a desarrollar en el ámbito laboral, en donde el 48.0% ha estado de acuerdo sobre el cumplimiento de los procedimientos por parte de la supervisión; así como, el 44.0% ha estado de acuerdo en relación con la responsabilidad que es asumida cuando se evidencia la ausencia del líder de equipo. Mientras que, el 52.0% de los colaboradores ha estado ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre el intentar reducir el tiempo de respuesta ante las complicaciones que llegan a ser registradas en el ámbito laboral, pudiendo incidir directamente en el tiempo que se toma para el desarrollo de una actividad.

Se determina que un alto porcentaje de colaboradores indicaron que están de acuerdo con que cumplen con los procedimientos establecidos por el supervisor de área, asimismo también están de acuerdo en que asumen su responsabilidad en ausencia de un jefe inmediato superior, lo que evidencia que los colaboradores cumplen con sus objetivos establecidos por los jefes de área, además tratan de

cumplir esos objetivos en ausencia del jefe. Sin embargo un alto porcentaje indicaron que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que mantienen el control físico y administrativo sobre el material de trabajo y también indican que están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que intentan reducir su tiempo de respuesta ante las complicaciones que puedan surgir en el trabajo, lo que evidencia que los colaboradores no tienen el control de los recursos para el funcionamiento de sus actividades y tampoco muestran eficiencia tratando de reducir su tiempo.

4.1.7. Objetivo específico 7: Identificar la innovación productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 9

Innovación productiva en la Empresa Hielo Polar S.A.C

Valor percibido	Escala de alternativa											
	(1) Totalmente en desacuerdo		(2) En desacuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		(4) De acuerdo		(5) Totalmente de acuerdo		(Σ) Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Comparte sus conocimientos laborales en beneficios de sus compañeros	0	0.0	6	24.0	11	44.0	8	32.0	0	0.0	25	100.0
Plantea mejoras productivas para mejorar la línea de procesos	0	0.0	2	8.0	11	44.0	7	28.0	5	20.0	25	100.0
Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo	0	0.0	0	0.0	10	40.0	12	48.0	3	12.0	25	100.0
Intenta incorporar nuevas estrategias para poder optimizar su rendimiento	0	0.0	1	4.0	9	36.0	11	44.0	4	16.0	25	100.0
Desarrolla sistemas de procesos que pueden llegar a beneficia a la calidad de su trabajo y reducir su tiempo de respuesta	0	0.0	0	0.0	8	32.0	11	44.0	6	24.0	25	100.0

Nota: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

En relación con la innovación productiva, se puede señalar que el 44.0% ha estado ni de acuerdo, ni en desacuerdo sobre el compartir conocimientos laborales que lleguen a beneficiar directamente hacia la totalidad de los compañeros de área, en donde este mismo porcentaje de trabajadores ha mantenido la misma opinión

sobre el planteamiento de mejoras productivas para aumentar el rendimiento de la línea de procesos. Así mismo, el 48.0% ha estado de acuerdo con la aplicación de valores institucionales en los diferentes puestos de trabajo existentes. Mientras que, el 44.0% de los colaboradores ha estado de acuerdo sobre el intento de la empresa por promover la incorporación de nuevas estrategias para mejorar el nivel de rendimiento productivo, evidenciando que en donde estos mismos han señalado el interés que se ha tenido sobre el desarrollo de sistemas de procesos que generen un aumento en la calidad del trabajo y la reducción del tiempo de respuesta de estos en las actividades desarrolladas.

Según los resultados arrojados un gran porcentaje de colaboradores indican que están de acuerdo en que aplican los valores institucionales en su puesto de trabajo, de igual manera están de acuerdo en que intentan incorporar nuevas estrategias para poder optimizar su rendimiento, así mismo indican estar de acuerdo en que desarrollan sistemas de procesos que pueden llegar a beneficia a la calidad de su trabajo y reducir su tiempo, lo que evidencia que tiene indicios de la incorporación de métodos en sus actividades y poder rendir al máximo dentro de la organización. Sin embargo, un alto porcentaje de colaboradores indicaron estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo en compartir sus conocimientos laborales en beneficios de sus compañeros, de igual manera indican estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que plantean mejoras productivas para mejorar la línea de procesos, lo que evidencia la falta de unión entre ellos y la escasa innovación en producción.

4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista

En cuanto a la guía de entrevista aplicada hacia el jefe de control de calidad, el Ing. Ronald Javier Crespo Guerrero, el cual cuenta con el conocimiento suficiente acerca de la realidad de la empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022, en donde se evidenciaron las siguientes exposiciones técnicas hechas por el ingeniero mencionado anteriormente:

Respecto al objetivo específico 1, que fue reconocer la fase planificación de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C, se ha podido señalar que dentro de las deficiencias que tiene la organización para poder alcanzar sus objetivos, la ubicación de esta misma ha sido una limitante considerable, debido a que los

principales clientes se han encontrado a una distancia de 32 kilómetros en promedio. Mientras que, las actividades planificadas que han sido establecidas por cada área han contado no solo con la supervisión de calidad garantizada, sino que se ha contado con un formato referente hacia el control de las actividades y el registro de las incidencias para una mejor evaluación.

En cuanto al objetivo específico 2, relacionado al análisis de la fase hacer de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C, se ha señalado que la asignación de los recursos de los colaboradores se ha distribuido de una manera coherente, en donde la posibilidad de mejora ha estado relacionada con la predisposición anticipada de estos mismos, con la finalidad de optimizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Así mismo, se cree que la incorporación de tecnologías puede llegar a aumentar significativamente la productividad de la empresa, debido a que esta se puede encontrar centrada en la optimización de los procesos y en la sistematización de estos.

En relación con el objetivo específico 3, relacionado a Identificar la fase verificación de la calidad en la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C, se establece que las condiciones laborales de los colaboradores pueden ser considerados como uno de los puntos a mejorar para alcanzar un nivel de productividad óptimo, en donde esto puede servir como un incentivo preponderante para que los colaboradores puedan motivarse aún más, en donde no se puede dejar de lado la incorporación de un adecuado proceso de retroalimentación, en complementariedad con la capacitación técnica de los colaboradores.

Así mismo, en relación con el objetivo específico 4, que es determinar la fase actuar de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C, se puede señalar que la organización cuenta con una documentación suficiente como para que se realice una reforma integral hacia el sistema de calidad, en donde la exigencia de la misma entidad puede incentivar a que la supervisión cumpla una función activa, rigiéndose plenamente en los manuales de procesos con los que cuenta la entidad, sirviendo para regular la sistematización de los procesos.

Mientras que, para el caso del objetivo específico 5, que consiste en analizar la eficacia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C, se ha considerado que la

entidad cuenta con manuales de funciones de cada uno de los puestos de trabajo, en donde se tienen especificados los niveles de logro que tienen que ser alcanzados por los colaboradores en sus respectivas áreas de desarrollo logrando alcanzar una eficacia productiva. Sin embargo, existe posibilidad de mejora en cuanto a la evaluación de la productividad, con la finalidad de que se pueda reducir la incidencia de errores en el apartado laboral.

En relación con el objetivo específico 6, que es analizar la eficiencia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C, se ha señalado que los problemas de productividad son condicionantes específicos, los cuales se desarrollan en áreas independientes, en donde el tema de la maquinaria ha sido un problema incidente que ha reducido el tiempo de respuesta de los colaboradores en el área de trabajo. Así mismo, se recomienda que los recursos sean evaluados en cuanto a su distribución en tiempo y zona de disposición, debido a que esto incide directamente sobre el funcionamiento de la organización.

Mientras que, para el caso del objetivo específico 7, que se relaciona a la Identificación de la innovación productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C, se establece que la incorporación de una propuesta de mejora basada en el cumplimiento de objetivos estratégicos como producto de la alta productividad y calidad, puede generar que la empresa llegue a ser más competitiva en el mercado actual, en donde los jefes de área deben de estar comprometidos a brindar soluciones y no ser simples observadores acerca de las carencias que se evidencian. Además, la pérdida de control de los procesos de producción, pueden generar pérdidas significativas en la empresa, en donde esto se da quizás por las maquinarias que a veces no abastecen la gran cantidad de hielo también, se da cuando los parámetros se salen de control es decir en épocas de lluvias la turbidez del agua aumenta y con esa agua no se puede procesar de manera correcta por lo que no habría ventas.

4.3. Informe de aplicación de la guía de observación

4.3.1. Objetivo específico 1: Reconocer la fase planificación de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 10

Dimensión fase planificación de la calidad

Valor percibido	Sí	No
Se nota el compromiso de los colaboradores	X	
Hay comunicación entre las áreas		X
Personal motivado	X	

Nota: Observación realizada en la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

La realidad de la organización ha señalado que sí se ha denotado el compromiso de cada uno de los colaboradores; así como, el hecho de que estos se han encontrado motivados para la realización de cada una de sus actividades laborales. Así mismo, se puede exponer que no se ha contado con la comunicación entre áreas efectiva, generando una severa complicación en cuanto al desarrollo de los procesos sistematizados.

4.3.2. Objetivo específico 2: Analizar la fase hacer de la calidad de la empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 11

Dimensión fase hacer de la calidad

Valor percibido	Sí	No
El personal actúa de forma eficiente	X	
Alta calidad de la materia prima		X
Cantidad de recursos de materia prima necesario		X

Nota: Observación realizada en la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

En cuanto a la dimensión hacer, se puede señalar que la empresa ha contado con personal que actúa de forma eficiente durante todos sus procesos; sin embargo, la gran carencia que se ha alcanzado ha estado relacionada con una calidad de materia prima poco adecuada; así como, la necesidad de incorporar

recursos de materia prima necesarios para que se pueda alcanzar a conformar un proceso de gestión de alta calidad, en complementariedad con la alta productividad.

4.3.3. Objetivo específico 3: Identificar la fase verificación de la calidad en la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 12

Dimensión fase verificar de la calidad

Valor percibido	Sí	No
Presencia de partículas de la intemperie		X
Se retroalimenta el proceso de la aplicación de cloro al agua	X	
Existe un plan de mantenimiento	X	

Nota: Observación realizada en la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

En cuanto a la dimensión de verificar, se puede señalar que lo observado en el campo ha evidenciado la no presencia de una gran cantidad de partículas en la intemperie, en donde sí se ha podido exponer un proceso de cloración del agua y la conformación de un plan de mantenimiento que haya permitido generar un nivel de calidad en los procesos elevado.

4.3.4. Objetivo específico 4: Determinar la fase actuar de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 13

Dimensión fase actuar de la calidad

Valor percibido	Sí	No
Existe un inventario documentado	X	
Se identifica la posible falta de equipos constantemente		X
Hay Fallas constantes	X	

Nota: Observación realizada en la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

La realidad evidenciada en la empresa en la dimensión actuar, ha establecido que la entidad sí ha contado con un inventario documentado; sin embargo, se ha establecido la existencia de fallas constantes, en donde ello ha sido

consecuencia de un proceso que aún puede llegar a ser optimizado, en donde no se han identificado las fallas y faltas de los equipos, lo cual puede ser como uno de los motivos por los cuales el nivel de calidad de los procesos en la entidad, se ha visto justificado.

4.3.5. Objetivo específico 5: Analizar la eficacia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 14

Dimensión eficacia

Valor percibido	Sí	No
Falta de productividad	X	
Hay inspección de los procesos regularmente		X
Se cuenta con diagrama de procesos	X	

Nota: Observación realizada en la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

En cuanto a la dimensión eficacia, se ha evidenciado un nivel de productividad que no ha sido coherente con los objetivos estratégicos planteados establecidos por la organización, a pesar de haber contado con un diagrama de procesos que ha sido ampliamente prevalente en cuanto a la realización de los procesos. Mientras que, no se han realizado inspecciones regulares, lo que ha generado una amplia incidencia negativa en la productividad general de la organización.

4.3.6. Objetivo específico 6: Analizar la eficiencia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 15

Dimensión eficiencia

Valor percibido	Sí	No
Eficiente calibración de equipo y maquinaria		X
Hay formatos documentados de gestión de calidad	X	

Nota: Observación realizada en la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

Para el caso de la dimensión eficiencia, uno de los principales problemas ha estado relacionado con la falda de calibración de los equipos y la maquinaria, en donde a pesar de ello, se contó con formatos de documentación de gestión de calidad, los cuales no se han aplicado adecuadamente.

4.3.7. Objetivo específico 7: Identificar la innovación productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 16

Dimensión innovación productiva

Valor percibido	Sí	No
Existencia de un plan estratégico para las tareas	X	
Se desarrollan funciones que traten de priorizar la productividad		X
Se trata de incluir nuevos procesos y métodos	X	

Nota: Observación realizada en la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura, 2022

En relación con la innovación productiva de la entidad, se contó con la existencia de un plan estratégico para el desarrollo de las tareas, en donde esto se ha tratado de incluir nuevos procesos y métodos que han permitido mejorar la calidad de cada uno de estos; sin embargo, no se ha sabido cómo complementar ello mediante la inclusión de nuevos procesos y métodos que hayan permitido alcanzar una mejora sostenida.

V. DISCUSIÓN

En lo que respecta al objetivo específico 1, referido a reconocer la fase planificación de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C; Kaur y Nadimul (2020), indicaron que la fase planificación está relacionada con la detección de falencias y problemas, además durante esta etapa se diseñan los procesos, los cuales están enfocados en investigar las causas de los problemas y aplicar las soluciones más eficientes. En este contexto, los resultados de la fase de planificación respecto a la empresa Hielo Polar S.A.C, evidenciaron que, el 44% de los colaboradores mostraron estar de acuerdo con la planificación de las actividades antes de la ejecución de la jornada laboral, mientras que el 48% está de acuerdo, en que se tienen bien identificados los objetivos en cada área de trabajo. Según mostraron los resultados, un porcentaje considerable de colaboradores suelen estar conforme con los procesos de planificación que la empresa realiza, lo cual significa que la empresa desarrolla una buena planificación antes de las jornadas de trabajo.

Por otro lado, hay resultados que se asemejan con el objetivo de la investigación, según Hue et al., (2018), en su estudio gestión de la calidad sostenible de las empresas vietnamitas, quienes determinaron que, la optimización de la calidad ayudó a una adecuada planificación y calidad de servicio, no obstante, Ming et al. (2018), en su estudio componentes del sistema de gestión de calidad en la mejora de las organizaciones, concluyeron que, las falencias halladas en los procesos se deben a una inadecuada planificación y gestión de calidad. Por lo consiguiente los resultados arrojados por la guía de observación indican que en la organización sí existe compromiso de cada uno de los colaboradores; sin embargo, no se observa que haya una buena comunicación entre áreas dificultando tener una óptima planificación en las actividades conjuntas. Ante este contexto, la investigación muestra semejanza con el segundo estudio, en donde a través de la guía de observación se identificó que la organización debería tener una mejor comunicación entre áreas para que se logre una buena planificación y se eviten falencias dentro de producción logrando alcanzar los objetivos organizacionales.

En lo que respecta al objetivo específico 2, referido a analizar la fase hacer de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C; Kit et al. (2018), indicaron que la fase hacer, se refiere a la implementación de acciones, en las cual se asignen los

recursos necesarios y se evalúe el desempeño de los colaboradores. En este contexto, los resultados de la fase hacer de referente a la empresa Hielo Polar S.A.C el 40% del personal se mostró de acuerdo con la adecuada distribución de recursos para un buen desempeño en las actividades de la organización, mientras que el 32% está totalmente de acuerdo en que la organización requiere de la implementación de acciones de mejora. Según lo que muestran los resultados la organización se preocupa por el implemento de acciones abasteciendo adecuadamente a su personal con los recursos necesarios para su mayor rendimiento y el cumpliendo sus objetivos, aunque se evidencia que aún se tienen que implementar algunas acciones de mejora en producción.

Por otro lado, hay resultados que se relacionan con este segundo objetivo, según Ruales y Brun (2019), en su estudio gestión de calidad como factor determinante de la productividad, donde concluyeron que, la gestión de calidad es vital para que las empresas tengan una eficiente productividad e influye en el desempeño de los colaboradores para el cumplimiento de sus objetivos. Del mismo modo, Anton (2017), en su investigación gestión de la productividad y la calidad mediante la gestión de recursos, quien concluyó que políticas como el asignar recursos necesarios y talento humano permitieron conseguir una mejora continua y buena calidad en la productividad. Ante este contexto, ambas investigaciones se relacionan con el segundo objetivo, pues según la guía de entrevista se ha señalado que la asignación de los recursos de los colaboradores se distribuye de una manera coherente haciendo evidente que la gestión de calidad permite que los colaboradores consigan un buen desempeño y con esto se logre impulsar el talento humano, también evidencia que una asignación de recursos adecuada es necesaria para lograr tener una fase hacer optima que ayude a una eficiente productividad.

En lo que concierne al objetivo específico 3, respecto a identificar la fase verificación de la calidad en la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C; Shankar y Aroulmoji (2020), indicaron que esta fase se realiza un seguimiento de los procesos que cada colaborador desempeña con respecto a su producción, buscando siempre la reducción de tiempos en sus tareas y eficacia de ellos. En este contexto, los resultados de la fase verificar referente a la empresa Hielo Polar S.A.C, el 48% se mostraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el personal está

altamente calificado para guiar y evaluar actividades y procesos, mientras que el, mientras que el 44% están de acuerdo, en que la supervisión ofrece retroalimentación, lo que significa que la empresa debe evaluar las capacidades de su capital humano, y brindar capacitación en los casos más requeridos, ya que se muestra que todo su personal no está altamente calificado para que la retroalimentación de actividades sea adecuada, tomando estas acciones se permitirá que los colaboradores realicen un eficiente desempeño dentro de la organización.

Por otro lado, hay resultados que se relacionan con este tercer objetivo, según Peña et al., (2020), en su estudio diseño de un sistema de gestión de calidad para mejorar la continuidad, concluyó que, el análisis de herramientas de diagnóstico ayudó a disminuir el cumplimiento de los tiempos de entrega y ayudó a mejorar la política de calidad. No obstante, Quispe et al., (2021), en su estudio gestión de calidad y servicio remoto, concluyó que, las fallas en el control de calidad, generó afectaciones en los procesos de la empresa. Ante este contexto la primera investigación se relaciona con el estudio pues los resultados arrojados por la guía de observación indican que si existen acciones de retroalimentación y la conformación de un plan de mantenimiento que genere un nivel de calidad en los procesos, contar con estas herramientas de diagnóstico permiten buen control de calidad, además hace evidente que las personas también necesitan estar altamente capacitadas para que haya una buena retroalimentación de actividades y con esto contribuir a un buen desarrollo y seguridad de los procesos.

En lo que refiere al objetivo específico 4, respecto a determinar la fase actuar de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C; Blicke et al. (2020), manifestaron que esta fase consiste directamente con el seguimiento y control en lo que refiere a los resultados obtenidos, para compararse con los que se detallaron inicialmente. En este contexto, los resultados de actuar referidos a la empresa, el 44% estuvo en desacuerdo a que los procesos se hallan documentados, además el 48% indican estar de acuerdo en implementar mejoras en la línea de producción, lo que significa que la empresa debe tener un diseño mejor estructurado para su control y registros de actividades o funciones que se apliquen o hayan aplicado anteriormente de manera que este diseño ayude para el mejoramiento continuo y para poder realizar

acciones de mejoramiento correctivas ya que como indican aún se deben implementar mejoras en la organización con el fin de conseguir resultados óptimos.

Por otro lado, hay resultados que se relacionan con este cuarto objetivo, Pasache (2018), en su estudio mejora de la calidad de los servicios de la empresa Entercomp SAC mediante la implantación de la gestión por procesos, aplicación de medidas correctivas y metodología 5S, concluyó que, mediante ese proceso el nivel de satisfacción de los colaboradores mejoró en más de 23%, además se obtuvo una mejora respecto a la línea productiva. Asimismo, Jara (2020), en su investigación Propuesta de un sistema de gestión de la calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001: 2008 para la empresa constructora Petra S.A.C. en Piura, donde concluyó que, al mejorar los procesos y aplicar medidas correctivas, se consiguió una ventaja competitiva en los resultados obtenidos. Ante el contexto la investigación se relaciona con el segundo estudio, pues los resultados arrojados por la guía de observación evidencian que un existen fallas constantes en producción esto ha sido consecuencia de un proceso que aún no puede llegar a ser optimizado mediante la aplicación de medidas correctivas para así lograr una ventaja competitiva.

En lo que concierne al objetivo específico 5, referente a analizar la eficacia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C., Shweta y Sethi (2018) indican que la eficacia productiva tiene como finalidad, el impacto positivo que espera ser generado en la gestión de los productos o los servicios que son brindados, con la intención de que se pueda producir no solo el 100%, sino que la meta establecida por el área de control y objetivos pueda superarse, en consecuencia, de una adecuada gestión. En este contexto, los resultados de eficacia productiva referente a la empresa, el 52% mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que buscan que sus resultados sean altamente productivos, mientras que el 56% está de acuerdo, en que cumplen sus metas en el tiempo establecido, lo que significa que a pesar de que la mayoría cumplen sus metas en buen tiempo, la empresa debe optimizar su productividad a través de una adecuada gestión, es decir que todos los colaboradores deben priorizar la búsqueda de productividad logrando beneficiar a la organización con estándares de productividad altos que permitan una productividad eficaz.

Por otro lado, hay resultados que se asemejan a los de este objetivo, Juárez (2020), en su estudio aplicación de Lean Manufacturing para incrementar la productividad y competitividad en la empresa de agua de mesa 'Las Magnolias', concluyó que, al aplicarse la metodología, el desempeño de los colaboradores se optimizó en más del 23%. Del mismo modo, Paico (2019) en su estudio implementación de las 5S para mejorar la productividad en el almacén de la empresa distribuidora comercial Álvarez Bohl SRL, donde concluyó que, se incrementó la productividad en más del 20%, además los colaboradores mostraron mejor desempeño en cada proceso productivo. Ante este contexto, ambas investigaciones se asimilan a las del estudio, ya que los resultados de la guía de entrevista indican que la entidad cuenta con manuales de funciones de cada uno de los puestos de trabajo, en donde se tienen especificados los niveles de logro que tienen que ser alcanzados por los colaboradores para el logro productivo relacionando así su desempeño con la productividad de la empresa.

En lo que respecta al objetivo específico 6, referente a analizar la eficiencia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C; Jabbarzare y Shafighi (2019), señalaron que la eficiencia consiste en garantizar un mejor cumplimiento de metas, reduciendo tiempo, errores y utilizando la mínima cantidad recursos. En este contexto, los resultados de eficiencia respecto a los de la empresa, el 52% de los colaboradores, mostraron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a reducir el tiempo ante complicaciones registradas durante la actividad de producción, mientras que el 52% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en que mantienen el control físico y administrativo sobre el material de trabajo, lo que significa que la empresa debe plantear mejoras para reducir las falencias y hacer que los procesos de producción no tengan complicaciones ni contratiempos para que se logre una mayor eficiencia dentro de la organización considerando también el manejo de recursos sea lo más accesible posible.

Por otro lado, hay resultados que se asemejan a ese sexto objetivo, Ruales y Brun (2019), en su estudio la gestión de la calidad como factor determinante de la productividad, donde concluyeron que la gestión de calidad permitió hacer más eficientes los procesos de productividad. De igual manera, Anton (2027), en su investigación gestión de la productividad y la calidad a través de gestión de

recursos: una revisión sistemática, en Estados Unidos, donde concluyó que, el sistema de desempeño de los colaboradores, los recursos usados y las políticas organizacionales, permitieron conseguir resultados más eficientes para las empresas. Ante ese contexto, ambas investigaciones se relacionan con las del estudio ya que la guía de observación evidenció que uno de los principales problemas ha estado relacionado con la falda de calibración de los equipos y la maquinaria haciendo notable una falta de eficiencia en producción pues estos equipos demandan más tiempo y más recursos, siendo evidente que los recursos usados y políticas organizacionales permiten que los resultados productivos sean eficientes.

En lo que refiere al objetivo específico 7, respecto a identificar la innovación productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C.; Kit et al. (2018), manifestaron que este proceso se basa en la posibilidad de conseguir optimizaciones dentro de la línea de producción, basada en las mejores continuas y nuevos elementos. En este contexto, respecto a la innovación productiva referente a la empresa, el 44% de colaboradores indicaron estar de acuerdo en intentar incorporar nuevas estrategias para poder optimizar su rendimiento, mientras que el 44% están de acuerdo en que desarrollan sistemas de procesos que pueden llegar a beneficiar a la calidad del trabajo. Lo que significa que Hielo Polar cuenta con un plan estratégico para el desarrollo de tareas, basado en invertir nuevos métodos y procesos para conseguir una mejora sostenida, sin embargo, aún se requieren agregar más elementos innovadores para un mejor desempeño de la producción.

Por otro lado, hay resultados que se asimilan a los de este objetivo, Peña et al. (2020), en su estudio diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la continuidad del servicio eléctrico, quienes concluyeron que, mediante este diseño, permitió que la empresa cumpla de manera eficiente los objetivos planteados, además la incorporación de nuevos elementos ayudó a reducir los errores en el proceso de producción, consiguiendo resultados más eficientes. Asimismo, Hue et al., (2018), en su estudio contribución de las prácticas de gestión de la calidad al desempeño sostenible de las empresas vietnamitas, quienes concluyeron que, a través de la gestión de calidad y la integración de estrategias innovadoras se optimizó la calidad de la línea de producción, además se mejoró la

calidad de producción e integridad de los colaboradores durante su desempeño en los procesos. Ante este contexto, las investigaciones se asemejan a las del estudio, ya que manifiestan que, mediante la aplicación de nuevas estrategias innovadoras o un plan estratégico, se consigue la optimización en cuanto a los procesos de producción, además se consigue aumentar la eficiencia en el nivel de desempeño de los colaboradores.

En lo que respecta al objetivo general, que consiste en determinar la propuesta de gestión de la calidad necesaria para orientar la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C, Ming et al. (2018), quienes manifestaron que, la gestión de calidad se basa en la gestión de los procesos, los cuales son desarrollados dentro de una empresa, a fin de garantizar la calidad del servicio y alcanzar la eficiencia en el desempeño de los colaboradores, respecto a su productividad. Mientras que Mumuni y Kwasi (2017), señalan que la productividad es considerada como el nivel de uso efectivo de cada ente productivo, el cual incurre en la optimización de los procesos existentes, con la finalidad de la realización de procesos de mejora. En este contexto, en la organización se evidencia que si hace falta una propuesta de gestión de calidad pues existen muchos procesos que no son determinados de la mejor manera, tampoco se desarrolla un plan de gestión de calidad que se haya consolidado, esto afecta la productividad de la organización que no está siendo explotada en su totalidad y por ende no cumplen al 100% con los objetivos establecidos.

Analizando distintos puntos sobre las variables de la investigación se puede establecer que los colaboradores de la empresa Hielo polar ven viable y necesaria una propuesta de gestión de calidad ya que el 48% considera que se plantean acciones de mejora en la línea de producción, por lo consiguiente el 52% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en buscar que sus resultados sean altamente productivos, impidiendo cumplir al 100% sus objetivos establecidos y haciendo notar que la organización no es óptimamente productiva, así mismo, a través de la guía de observación se pudo evidenciar una carente comunicación entre áreas, no hay cantidad de recursos necesario, existen fallas constantes, hay falta de productividad, no existe calibración en la maquinarias y equipos empleados, lo que

rectifica la necesaria implementación de una propuesta de gestión de calidad en la organización.

Por otro lado, hay resultados que se asimilan a los de este objetivo general, Ruales y Brun (2019), en su estudio gestión de la calidad como factor determinante de la productividad: Milán Italia, quienes concluyeron que, la implementación del sistema de gestión basado en la calidad permitió alcanzar los objetivos organizacionales de la empresa, además, ayudó a aumentar la productividad de la empresa significativamente. Asimismo, Peña et al. (2020), en su estudio diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la continuidad del servicio eléctrico, en Cajamarca, concluyeron que, mediante el sistema de gestión, se logró optimizar los tiempos de producción, se redujo las falencias y se cumplió con los objetivos planteados. Ante este contexto, ambos resultados se asimilan al resultado del estudio, donde reflejaron que la aplicación de un sistema de gestión de calidad genera mejoras óptimas y eficientes con respecto a cada uno de los procesos que tienen las empresas logrando acercarlas a sus objetivos organizacionales, además también potencia el rendimiento de los colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto a la fase de planificación de la calidad de la empresa de Hielo Polar S.A.C. que la organización si realiza una adecuada identificación de procesos en cuanto al área de producción, planificando actividades y objetivos, sin embargo, se ha evidenciado que no se ha contado con una adecuada comunicación entre áreas y consignando que la empresa ha buscado incidir en cuanto al control de las actividades por medio de una supervisión activa.
2. En cuanto a la fase de hacer en cuanto a la calidad de la empresa de Hielo Polar S.A.C., que la organización realiza una supervisión respecto a los procesos de producción, sin embargo, se ha evidenciado que no se ha contado con una materia prima de alta calidad o una cantidad de recursos suficiente para desarrollar de forma continuada, un grado de productividad significativa en cuanto a la optimización de procesos.
3. Referente a la fase de verificación en cuanto a la calidad de la empresa de Hielo Polar S.A.C., que la organización comprueba de los resultados basados en los objetivos estratégicos de la organización, asimismo también se ha evidenciado que en la organización no se cuenta con la existencia de partículas en la intemperie que pongan en riesgo los procesos internos y se aplica retroalimentación, incidiendo en un nivel alto en cuanto al proceso de retroalimentación de los colaboradores.
4. En relación con la fase actuar, se ha concluido que la empresa Hielo Polar S.A.C. cuenta con una adecuada documentación de los procesos, por lo consiguiente se cuenta con procesos establecidos para las correcciones de posibles actividades, se ha consignado que, si existe la identificación de algunas fallas en cuanto a los equipos empleados dentro del ámbito de estudio, buscando la necesidad de contar con una función activa de la supervisión para la regulación de los procesos.
5. Respecto a la eficacia productiva en la Empresa de Hielo Polar S.A.C. que la organización cumple con sus metas en el tiempo establecido, demostrando que si existe eficacia, sin embargo se evidencia que aún existe

falta de productividad en algunas áreas donde la obtención de resultados altamente productivos no son tan buenos, entonces se ha podido demostrar la prevalencia de las inspecciones desarrolladas con regularidad y existiendo posibilidad de una mejora continua para una excelente eficacia.

6. En relación a la eficiencia productiva en la Empresa de Hielo Polar S.A.C., que los colaboradores de la organización asumen responsabilidad en relación con la ausencia de un jefe directo, manteniendo que la principal falencia ha estado relacionada directamente en cuanto a la carencia de eficiencia de la calibración de los equipos y maquinarias, entendiéndose con ello que se busca aumentar la eficiencia de maquinaria en base a la optimización y control de errores.
7. Referente a la innovación productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C. que en la organización si se aplican nuevos métodos y componentes en producción. sin embargo, no se suele plantear mejoras productivas para lograr mejorar al máximo la línea de procesos por lo cual no ha existido un lineamiento específico en cuanto a la priorización de las funciones de los colaboradores, por lo que es necesario la innovación en personal y en equipo.
8. En cuanto a la propuesta de gestión de calidad para orientar la productividad en la Empresa de Hielo Polar S.A.C., se concluyó que la propuesta más viable y necesaria es el desarrollo de estrategias prevalentes que se caracterizan por la implementación de procesos de retroalimentación en, la capacitación al personal, la integración de personal para la mejor comunicación entre áreas, asimismo la organización debe Implementar procesos de mantenimiento de equipos para su mejor eficiencia y el aumento de productividad.

VII. RECOMENDACIONES

1. La organización debe planificar sus procesos internos, principalmente mediante la evaluación de un diagrama de alto rendimiento basado en las 5S del área de producción, con la finalidad de que este pueda servir no solo desde la organización del área interna, sino desde la sistematización de los procesos y comunicación entre áreas, el cual debe de implementarse como consecuencia de una capacitación en este apartado y la supervisión sistemática de la práctica de los elementos de mejora.
2. La organización en estudio, debe realizar una evaluación de tiempos productivos y tiempos no productivos en su área productiva por cada colaborador, con la finalidad de que los recursos queden asignados de forma coherente y esperando una alta eficiencia en cuanto a la producción de los bienes ofrecidos, teniendo que ser aplicado mediante una evaluación previa de seguimiento en base a tiempos por cada colaborador.
3. La empresa en estudio, debe dar seguimiento de las actividades de los colaboradores del área de producción acompañada de una retroalimentación exhaustiva, con la finalidad de poder caracterizar la secuencia de acciones que estos desarrollan dentro del ámbito de trabajo, buscando la congruencia o no, de la línea de procesos establecido, en donde la mejora radica en adaptar los procedimientos pre establecidos por la empresa, hacia la realidad de la organización.
4. Hielo Polar S.A.C, tiene que implementar medidas correctivas basadas en la supervisión activa por parte del personal responsable de ello, con la finalidad de mejorar la calidad de los procesos internos de los colaboradores en el área de producción y reducir las fallas que existen, en donde dicha mejora tiene que buscar el compromiso y la participación de los supervisores para generar un proceso de supervisión con los colaboradores, en base a los procesos observados.
5. La empresa en estudio, debe desarrollar capacitaciones dirigidas hacia los colaboradores del área de producción, con la finalidad de mejorar la productividad, las cuales deberán de ser realizadas de forma sistemática en un promedio de 3 por año, entendiendo que toda mejora en cuanto al conocimiento de las fases de producción, la alta producción o la reducción

de errores, hasta la mitigación de riesgos, puede generar un aumento en cuanto a su producción.

6. La organización en estudio, debe desarrollar una propuesta basada en la metodología TPM con la finalidad de realizar el mantenimiento respectivo hacia la maquinaria o equipos de los que se hace uso dentro del ámbito de estudio generando eficiencia productiva, en donde dicha metodología tiene que ver no solo con la productividad, sino con la seguridad y eficiencia de los equipos, teniendo que implementarse de forma progresiva mediante un respaldo económico y la capacitación del personal de área.
7. La empresa en estudio, tiene que invertir en la compra de nuevos equipos que permitan mejorar no solo la productividad de la organización, sino la conformación de nuevos subproductos, como consecuencia de la innovación productiva que requiere el mercado en la actualidad, en donde dicha mejora deberá de incidir en el aumento de la participación de mercado de la entidad.
8. La organización, debe implementar procesos de innovación y la conformación de objetivos estratégicos basados en el aumento de productividad, estas estrategias deben estar basadas en la implementación de procesos de retroalimentación en actividades productivas, la capacitación al personal para que puedan explotar todo su potencial, asimismo la organización debe concentrarse urgentemente en las maquinarias y equipos que están en producción pues estos son parte clave de la productividad que tiene la empresa.

VIII. PROPUESTA

1. Introducción

Hielo Polar S.A.C. es una empresa peruana que cuenta con diez años de experiencia en el mercado, tiene su sede principal localizada en Paita- Piura. La principal actividad comercial de la compañía es la venta de hielo molido y hielo en barra, así como la distribución y comercialización de agua potable. Durante el periodo de pandemia la empresa siguió con sus operaciones permitiendo que muchos de sus clientes continuarán adquiriendo sus productos por medio del sistema de delivery que puede ser adquirido por el flete de la misma empresa o con el transporte de la empresa compradora.

En base a los resultados alcanzados en la presente investigación, es posible afirmar que la empresa Hielo Polar S.A.C. no cuenta con una adecuada gestión de calidad, por lo mismo que se ha observado que esta se carece de inspecciones en sus diferentes procesos, además, existen fallas en los equipos, faltan recursos de materia prima que son necesarios, entre otros factores, lo cual interfiere en el hecho que la empresa pueda ver significativas mejoras en su productividad, siendo muy importante la gestión de calidad para llegar a potenciar la productividad y lograr alcanzar mayores ventas en beneficio de la organización.

Por consiguiente, con la principal finalidad de alcanzar a contrarrestar la problemática identificada, se ha considerado necesario el realizar una propuesta que ayude a mejorar la gestión de calidad de la organización en miras de poder otorgarle alternativas de solución que ayuden a que la empresa visualice un crecimiento constante, capte más clientes y, por ende, se mantenga vigente en el mercado evolucionando significativamente.

2. Objetivos

Objetivo general

Promover la mejora de la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C. Piura 2022 a través de la implementación de estrategias de gestión de calidad.

Objetivos Específicos

Incrementar la productividad y calidad del producto final mediante la aplicación de una estrategia de gestión de calidad.

Contar con personal totalmente capacitado y orientado a sus actividades.

Fortalecer la comunicación entre las áreas de la empresa.

Consolidar un óptimo rendimiento de maquinaria y equipos de producción.

3. Justificación

La finalidad de la propuesta es alcanzar el mejoramiento de la gestión de calidad de la organización Hielo Polar S.A.C. en miras de lograr incrementar su productividad de manera eficaz y eficiente, por lo cual se plantean estrategias orientadas a que la empresa incorpore capacitaciones a su personal referente a la retroalimentación de actividades para lograr llevar a cabo adecuadamente los procesos de elaboración del producto, por otro lado, se buscará fomentar la comunicación de las diversas áreas de la empresa para el funcionamiento coherente de todas las áreas involucradas en la productividad de hielo y de agua, además de la implementación de procesos de mantenimiento para los equipos con el fin de obtener productos de calidad y lograr una eficiencia productiva.

4. Análisis FODA y formulación de estrategias

Tabla 17

Análisis FODA y formulación de estrategias

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA	F1. Empresa con experiencia en el sector F2. Productos de calidad F3. Alta capacidad para atender grandes cantidades de clientes F4. Precios justos de los productos	D1. Deficiente sistema de gestión de calidad y falta de certificaciones que avalen la calidad. D2. Falta y fallas de los equipos. D3. Poca capacitación hacia el personal para brindar una atención eficiente al cliente. D4. Poca promoción de los productos.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO O3, O1, F1, F3 Implementar procesos de retroalimentación en cada actividad productiva.	ESTRATEGIA DO O4, O2, D1, D3 Incorporar cursos o talleres que permitan capacitar al personal respecto a los procesos para la elaboración de productos de calidad.
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA A1, A2, F2 Desarrollar programas de integración de personal.	ESTRATEGIA DA A1, A3, D2, D4 Implementar procesos de mantenimiento de equipos.

Fuente: Elaboración propia

5. Análisis PEST

Entorno Político

Respecto al contexto político actual del país se puede afirmar que, desde la elección del actual presidente, Pedro Castillo, se ha producido gran inestabilidad e incertidumbre dentro del sector político, donde entre la crisis sanitarias que golpeó la economía de todos los peruanos, la moción de vacancia al actual presidente y la serie de conflictos que constantemente se generan en el congreso, se ha visto afectados tanto el ámbito social como el ámbito económico, viéndose principalmente perjudicadas, las empresas peruanas, que a pesar de los esfuerzos realizados por impulsar la reactivación de estas, muchas continúan en incertidumbre.

Entorno Económico

La coyuntura actual del país ha representado gran inestabilidad económica, lo cual es atribuido no solo a la pandemia sino también a la crisis política que ha encaminado a que el crecimiento del PBI sea mínimo, donde el año 2021 se alcanzó un PBI del 13.3% de acuerdo con las cifras reportadas por el BCR, que además manifestó que para el presente año se ha estimado que este crezca en 3.4%, pero con cierto grado de incertidumbre.

Entorno Social

La empresa Hielo Polar S.A.C, es una compañía que cuenta con diez años en el mercado, brindando tanto la producción como la distribución y comercialización productos de alta calidad como el hielo molido, buscando su constante crecimiento y posicionamiento a nivel nacional. Asimismo, cabe mencionar que, debido a la pandemia, al igual que muchas otras empresas, esta compañía se vio perjudicada en el desarrollo de sus actividades, sin embargo, esta empresa fue beneficiada por el bono reactiva Perú.

Entorno Tecnológico

En cuanto a la tecnología, está se encuentra en continuo progreso beneficiando significativamente a las diferentes organizaciones, por lo mismo que favorece en la optimización de sus procesos de gestión, disminuyendo posibles errores, además contribuye en el mejoramiento de la comunicación tanto interna como externa, potencia la innovación en las empresas, también favorece cuantiosamente sobre la toma de decisiones, permitiéndoles afrontar diversos retos o desafíos, entre otros beneficios.

6. Análisis de las 5 fuerzas de Porter

Para la realización del análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter se considerarán diversos factores que repercuten sobre el desarrollo de la organización, teniendo como principal propósito exteriorizar las fuerzas que simbolizan ventajas y desventajas para la empresa, las cuales son descritas a continuación:

Poder de negociación de clientes

Respecto a este factor, se sustenta que no existe poder de negociación con los clientes de la empresa, debido a que Hielo Polar S.A.C. tiene precios fijos respecto a los productos ofrecidos, además, se debe tener en cuenta que la empresa brinda precios conforme a los que ya son ofrecidos por la competencia en el mercado, lo cual hace que atraiga clientes.

Amenaza de productos y servicios sustitutos

En relación con este aspecto, se puede afirmar que la empresa no visualiza amenaza alguna, por lo mismo que no existe en el mercado ciertos productos o servicios que lleguen a sustituir lo que la organización elabora y ofrece a sus clientes.

Riesgo de entrada de más competidores

Hoy en día el mercado es más competitivo, debido a que existe un continuo riesgo de la incorporación de más competidores, existiendo ya un total de cuatro empresas dedicadas a las mismas actividades. Sin embargo, cabe hacer mención que la compañía Hielo Polar S.A.C. Desde el inicio de sus actividades viene ofreciendo precios justos y al alcance de todos los niveles socioeconómicos, pero eso no significa que el riesgo ante los nuevos emprendimientos disminuya, por ello se busca mejorar la calidad en todos los procesos y así llegar hasta el incremento de la productividad.

Poder de negociación con proveedores

La empresa Hielo Polar S.A.C. cuenta con diez años de experiencia en el mercado, tiene proveedores fijos que le facilitan la obtención de materia prima, no obstante, con el desarrollo de la investigación se ha podido identificar que las personas encuestadas han manifestado que no existe una alta calidad en la materia prima, además de ello la organización no cuenta con la cantidad requerida en relación a los recursos de materia prima, exteriorizando así deficiencias y una necesidad de mejorar la comunicación con los proveedores.

Rivalidad de competidores

La organización Hielo Polar S.A.C., cuenta con competencia debido a que existen cuatro empresas en toda la región que desempeñan las mismas labores y

ofrecen el mismo tipo de producto, todas ellas cuentan con un público ya ganado por los años de experiencia de cada una, por lo cual se busca mejorar la calidad como una estrategia que permita atraer a más clientes.

7. Mercado Meta

Los productos ofrecidos por la empresa Hielo Polar S.A.C. se encuentran dirigidos para el público en general, sin excluir ningún tipo de nivel socioeconómico, pero al tener su sede principal en la ciudad de Paita, su mercado meta está representado por la población piurana.

8. Desarrollo de estrategias

8.1. Estrategia FO: Implementar procesos de retroalimentación en las actividades productivas.

8.1.1. Objetivos de la estrategia

Desarrollar un mejor producto al cliente

Optimizar el comportamiento de las actividades

Agilizar las actividades de producción

Fortalecer los sistemas de producción

Aumentar la productividad de los colaboradores

Desarrollar procesos control a las actividades de producción

8.1.2. Descripción de la estrategia

Esta estrategia está enfocada en fortalecer los procesos que se desarrollan en las actividades de producción, además en potenciar a cada uno de los trabajadores respecto a cada una de sus funciones que efectúan. Asimismo, esta estrategia busca potenciar aquellas debilidades o deficiencias halladas en los procesos productivos de la empresa, a fin de agilizar las actividades y tareas que se ejecutan.

Igualmente, mediante el desarrollo de esta estrategia los colaboradores de la empresa podrán maximizar sus capacidades y habilidades en cuanto al desempeño que ejercen en las actividades productivas que tienen a cargo, además

mediante las evaluaciones podrán identificar en qué nivel de desempeño de encuentran y enfocarse de fortalecer de su productividad de manera significativa.

8.1.3. Tácticas

Programación de actividades

Reuniones y talleres de retroalimentación y mejora

Proveer un adecuado espacio de trabajo

Promover los recursos y herramientas necesarias

Evaluaciones periódicas a los colaboradores

8.1.4. Programa estratégico

Las estrategias de retroalimentación aplicadas a los trabajadores se desarrollarán tres veces a la semana en un lapso de 30 a 45 minutos antes de culminar sus respectivas funciones que realizan diariamente. Asimismo, las temáticas serán expuestas por los encargados del área de Recursos Humanos, además, durante la ejecución de estos talleres se contará con la participación de los colaboradores.

8.1.5. Responsable

Jefe de Producción

8.1.6. Recursos

Cronograma de actividades.

Materiales para reforzar las actividades.

Ambiente para las reuniones.

Proyector multimedia más una laptop.

8.1.7. Cronograma de actividades

Tabla 18

Cronograma de actividades estrategia 1

PERIODOS ACTIVIDADES	Ene	Feb	Marz	Abri	May	Jun	Jul	Agost	Sept	Oct	Nov	Dic
	.	.	o	l	o	.	.	o

• Evaluación de la propuesta												
• Definición de los temas												
• Elaboración del cronograma												
• Difusión del programa												
• Ejecución del taller												
• Evaluación de resultados												

Fuente: Elaboración propia

8.1.8. Presupuesto

Tabla 19

Presupuesto estrategia 1

Descripción	Cantidad	Precio	Costo total
Inversión de la capacitación (Retribución al ponente)	Varias	Global	S/. 1000,00
Implementación del ambiente para la capacitación (sillas, proyector, material tecnológico)	Varios	Global	S. 500,00
Material de apoyo	Varios	S/. 300.00	S/. 300.00
			S/.1,800.00

Fuente: Elaboración propia

8.1.9. Mecanismo de control

Para conseguir mejores resultados respecto a las estrategias expuestas, se requiere de la fijación de indicadores los cuales permitan monitorear y hacer correcciones de ser necesario, de modo que entre dichos indicadores se pueden establecer:

Indicador de productividad

Indicador de desempeño

Indicador de capacidad

Indicador de eficiencia y eficacia

8.2. Estrategia DO: Incorporar cursos o talleres que permitan capacitar al personal respecto a los procesos para la elaboración de productos de calidad

8.2.1. Objetivos de la estrategia

Fortalecer el desempeño de los colaboradores de la empresa.

Agilizar y potenciar los procesos de producción.

Incrementar la capacidades y conocimientos del capital humano de todas las áreas de la empresa.

8.2.2. Descripción de la estrategia

Esta estrategia está orientada a llevar a cabo diversos talleres o cursos que posibiliten capacitar, incrementar y fortalecer de forma significativa los conocimientos de los colaboradores respecto a los diferentes procesos para la elaboración de productos de calidad, por lo mismo que se han tomado en cuenta el desarrollo de dos capacitaciones anualmente.

Por otro lado, esta esta estrategia esta orientada en mejorar el desarrollo de los colaboradores frente al desarrollo de cada una de sus funciones y responsabilidades. Además, este enfocada el maximizar y agilizar los procesos del área de producción y elaboración.

8.2.3. Tácticas

Implementar capacitaciones teóricas.

Ejecutar capacitaciones prácticas durante el trabajo.

Rotación de funciones del personal dentro del mismo departamento al que pertenecen.

Incorporar reuniones semanales con todo el personal para que sirva como retroalimentación.

8.2.4. Programa estratégico

La difusión de las capacitaciones, talleres o cursos a implementar se dará durante las reuniones semanales con la finalidad de que todos los colaboradores tengan conocimiento del desarrollo de estas y todos alcancen a tener una participación activa de las mismas. De igual manera, el tema a desarrollar en dichas capacitaciones será seleccionados en conjunto por los jefes de las diferentes áreas, principalmente por el área de producción.

8.2.5. Responsable

Jefe de cada departamento de la empresa.

8.2.6. Recursos

Cronograma de las capacitaciones.

Materiales didácticos para el apoyo y desarrollo de las capacitaciones.

Ambiente para las reuniones.

8.2.7. Cronograma de actividades

Tabla 20

Cronograma de actividades estrategia 2

PERIODOS ACTIVIDADES	Ene .	Feb .	Marz o	Abri l	May o	Jun .	Jul .	Agost o	Sept .	Oct .	Nov .	Dic .
• Evaluación de la propuesta												
• Definición de los temas de capacitación												
• Elaboración del cronograma												
• Difusión del programa												
• Ejecución de las capacitaciones												
• Evaluación de resultados												

Fuente: Elaboración propia

8.2.8. Presupuesto

Tabla 21*Presupuesto estrategia 2*

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Inversión de la capacitación (Retribución al ponente)	1 capacitación	Global	S/. 1.000
Implementación del ambiente para la capacitación (sillas, proyector multimedia y otros materiales tecnológicos)	Varios	Global	S. 500
Material de apoyo	Varios	S/. 400.00	S/. 300.00
			S/.1,800.00

Fuente: Elaboración propia**8.2.9. Mecanismo de control**

Para la obtención de mejores resultados para la presente propuesta o estrategia, se requiere de la fijación de indicadores que ayuden a monitorear y hacer correcciones de ser necesario, de modo que entre dichos indicadores se pueden establecer:

Monitoreo del desarrollo de funciones del personal.

Monitoreo de la cantidad de colaboradores que participan de las capacitaciones.

8.3. Estrategia FA: Desarrollar programas de integración de personal**8.3.1. Objetivos de la estrategia**

Fortalecer las relaciones interpersonales y de comunicación del personal

Incorporar colaboradores eficientes

Desarrollar talleres de integración

Fortalecer el trabajo en equipo

Atenuar los errores en los canales de comunicación

Mejorar el clima laboral entre las áreas de trabajo

8.3.2. Descripción de la estrategia

Por medio de la presente estrategia se busca que la empresa Hielo Polar S.A.C. haga frente a la necesidad que tiene el área de recursos humanos para la ejecución de actividades, con esto se busca tener establecidos de manera clara los procesos de integración bajo sus políticas y normativas fijadas. Asimismo, esta estrategia está orientada a fortalecer los equipos de trabajo en los colaboradores a fin de conseguir resultados óptimos en la realización de actividades que se desarrollan en los procesos determinados por la empresa.

Del mismo modo, con esta estrategia se busca reducir las falencias en la parte comunicativa en las áreas de trabajo, a fin de mejorar las relaciones laborales entre los colaboradores de la empresa. Asimismo, está enfocada en fortalecer el clima laboral para potenciar el desempeño y conseguir mejores resultados para la empresa.

8.3.3. Tácticas

Prestar atención a las necesidades de los colaboradores

Programación de actividades y talleres integradores entre colaboradores

Fortalecimiento en los procesos de reclutamiento, selección e inducción

8.3.4. Programa estratégico

La estrategia reside en el hecho de establecer e incrementar comunicación e integración entre las áreas de la empresa, para con ello conocer los objetivos y las perspectivas que tienen cada departamento, esto ayuda a desarrollar una organización sostenible y fuerte en el mercado competitivo, con la finalidad de conseguir una mejor relación y tener al alcance a otros proveedores ante posibles fallos o deficiencias de los proveedores con los que la empresa en evaluación ya cuenta. De tal forma que, la principal participación de esta estrategia será la de los altos y medios mandos de toda la empresa en cuestión.

8.3.5. Responsable

Jefe de recursos humanos

8.3.6. Recursos

Participación activa del Gerente General.

Departamentos de la organización

Base de datos actualizada de la empresa.

8.3.7. Cronograma de actividades

Tabla 22

Cronograma de actividades estrategia 3

PERIODOS ACTIVIDADES	Ene .	Feb .	Marz o	Abri l	May o	Jun .	Jul .	Agost o	Sept .	Oct .	Nov .	Dic .
• Definición de la propuesta												
• Coordinación de reuniones.												
• Ejecución de las reuniones.												
• Evaluación de resultados												

Fuente: Elaboración propia

8.3.8. Presupuesto

Tabla 23

Presupuesto estrategia 3

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Material de apoyo (lapiceros, agenda, otros)	Varios	Global	S/. 40.00
Refrigerios	Varios	Global	S/. 200.00
			S/. 240.00

Fuente: Elaboración propia

8.3.9. Mecanismo de control

Para obtener resultados favorables respecto a la estrategia antes expuesta se ha considerado oportuno establecer indicadores que posibiliten a la organización el visualizar y realizar un monitoreo constante en cuanto a los aspectos de la propuesta, de modo que se cuenta con los siguientes indicadores:

Indicadores de formación y capacitación

Indicador de retención de talento

Indicadores de comunicación

Indicadores de clima laboral: relaciones entre compañeros, compensación y reconocimiento

8.4. Estrategia DA: Implementar procesos de mantenimiento de equipos.

8.4.1. Objetivos de la estrategia

Implementar y desarrollar mantenimientos a los equipos y maquinarias de producción

Maximizar los procesos de producción

Disminuir los costos de mantenimiento

Agilizar el funcionamiento de la maquinaria

8.4.2. Descripción de la estrategia

La presente estrategia consiste en incorporar procesos que contribuyan a otorgarle un mantenimiento constante a todos los equipos y maquinaria que son utilizadas para la elaboración de los productos que ofrece la organización Hielo Polar S.A.C., permitiendo la reducción de los posibles riesgos de daños irreparables tanto en los equipos como en las instalaciones.

Asimismo, cabe destacar que el mantenimiento de los recursos encamina a mejorar considerablemente la rentabilidad de la organización, debido a que disminuye los costos generados frente posibles averías que simbolizan además las paradas o interrupción del funcionamiento de los equipos. Además, se busca disminuir los costos de mantenimiento por las paradas de los equipos y maquinaria durante los procesos de producción; también fortalecer las tareas en el área de elaboración.

8.4.3. Tácticas

Revisión e inspección sistemática de los equipos

Identificar averías o deterioros en los equipos.

Implementar acciones como la limpieza diaria o semanal de los equipos.

8.4.4. Programa estratégico

Con el desarrollo de la presente estrategia se busca el incorporar acciones de supervisión, así como de mantenimiento de los activos de la empresa Hielo Polar S.A.C., con la principal finalidad de lograr mitigar posibles averías, fallas o daños en los mismos, además con esta estrategia se busca el favorecer a la organización prolongando el tiempo de vida de los equipos que son necesarios para la elaboración de los productos.

8.4.5. Responsable

Área de producción

8.4.6. Recursos

Participación activa del personal del área de producción.

Cronograma de mantenimiento de equipos.

Material de apoyo para efectuar el mantenimiento.

8.4.7. Cronograma de actividades

Tabla 24

Cronograma de actividades estrategia 4

PERIODOS ACTIVIDADES	Ene .	Feb .	Marz o	Abri l	May o	Jun .	Jul .	Agost o	Sept .	Oct .	Nov .	Dic .
• Definición de la propuesta												
• Programación del mantenimiento.												
• Ejecución del mantenimiento.												
• Evaluación de resultados												

Fuente: Elaboración propia

8.4.8. Presupuesto

Tabla 25

Presupuesto estrategia 4

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
-------------	----------	-----------------	-------------

Material de apoyo para limpieza y mantenimiento de equipos.	varios	Global	S/. 500.00
			S/. 500.00

Fuente: Elaboración propia

8.4.9. Mecanismo de control

Para alcanzar a visualizar los resultados de la estrategia planteada, se considera oportuno el establecer indicadores que favorezcan a monitorear la eficacia de los aspectos de la propuesta planteada, permitiendo así identificar errores en la misma y hacer las modificaciones necesarias, de modo que, se exponen los siguientes indicadores:

Indicador de eficiencia y productividad de los equipos.

Indicador de tiempo de reparación de equipos.

Indicador de tiempo de producción.

9. Viabilidad

La puesta en marcha de la propuesta a implementar demanda del siguiente presupuesto total:

Tabla 26
Viabilidad

Propuesta	Recursos necesarios
Implementar procesos de retroalimentación en las actividades productivas.	S/. .1,800.00
Incorporar cursos o talleres que permitan capacitar al personal respecto a los procesos para la elaboración de productos de calidad.	S/. 1.800.00
Desarrollar programas de integración de personal	S/. 240.00
Implementar procesos de mantenimiento de equipos.	S/. 500.00
TOTAL	S/ 4,340.00

Fuente: Elaboración propia

Todas las propuestas planteadas, , contribuirán a que la organización Hielo Polar S.A.C. mejore la gestión de calidad en sus productos y/o servicios y como

consecuencia se incremente la productividad de la misma, alcanzando a contar con un mayor posicionamiento de la marca, captar más clientes y con ello ser más reconocida en el mercado en el que opera.

Por consiguiente, el proyecto es considerado viable, en cuanto los recursos financieros a usar son posibles y se encuentran al alcance de la empresa. Asimismo, las estrategias a incorporar no cuentan con costos elevados, lo cual significa que la organización contará con la capacidad para llegar a implementarlas y beneficiar significativamente al negocio.

Tabla 27

Ingresos y egresos de la empresa Hielo Polar S.A.C periodo 2021

Ingresos (por ventas y cuentas por cobrar)	Egreso (gastos, remuneraciones, cuentas por pagar, obligaciones financieras y otros)	TOTAL (ingresos – egresos)
S/. 2,949,086.00	S/. 1,390,802.00	S/.1,558,284.00

Fuente: Balance general de la empresa Hielo Polar S.A.C

Tabla 28

Resumen de ingresos y egresos de la empresa Hielo Polar S.A.C.

DESCRIPCIÓN	PERIODO 2019	PERIODO 2020	PERIODO 2021
(ING) INGRESOS	S/. 2,803,619.00	S/. 2,878,673.00	S/. 2,949,086.00
(EGR) EGRESOS	S/. 1,440,531.00	S/. 1,380,829.00	S/. 1,390,802.00
(B/N) BENEFICIO NETO	S/. 1,363,088.00	S/. 1,497,844.00	S/. 1,558,284.00

Fuente: Balance general de la empresa Hielo Polar S.A.C

En el periodo 2019 al 2020, se obtuvo un incremento esperado del 2.68% reflejando un ingreso de S/. 2,878,673.00 y un egreso del S/. 1,380.829.00, teniendo en cuenta que el costo de la propuesta es de S/. 4,340.00, así mismo en lo que corresponde al periodo 2020 al 2021, se obtuvo un incremento esperado del 2.45% reflejando un ingreso de S/. 2,949,086.00 y un egreso del S/.1,390,802.00, teniendo en cuenta que el costo de la propuesta asciende en S/.4,340.00 estos resultados

significan que la inversión en las estrategias propuestas para orientar la productividad a través de la gestión de la calidad, es rentable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Al, N. y Mishael, A. (2019). The effect of total quality management practices on employee performance: The moderating role of knowledge sharing. *Revista de Management Science Letters*, 10 (67), 1 – 14.

http://www.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2019_227.pdf

Albuquerque, T. (2019). *Caracterización De La Gestión De Calidad Bajo El Enfoque Del Servicio De Atención Al Cliente En La Empresa Servicios Generales Car Doctor Automotriz S.A.C. Del Distrito De Sullana Año 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote: Sullana. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11132/GESTION_DE_CALIDAD%2C_ATENCION_AL_CLIENTE_ALBUQUEQUE_PULACHE_TOMAS_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anton, A. (2017). Productivity and Quality Management through Human Resource Management: A Systematic Review. *Revista de Management and Business Research*, 6 (2); 1 – 19. <https://www.irmbrjournal.com/papers/1495450301.pdf>

Benites, C.; Ruiz, M.; Matheu, A.; Inca, M. y Julca, P. (2020). Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo (Perú). *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 29 (1), 208 – 236. https://www.researchgate.net/publication/343863434_Analisis_de_los_factores_de_competitividad_para_la_productividad_sostenible_de_las_PYMES_en_Trujillo_Peru

Blieck, Y.; Zhu, C. y Struyven, K. (2020). A Conceptual Model for Effective Quality Management of Online and Blended Learning. *Revisita de The Electronic Journal of e-Learning*, 18 (2), 189 – 204. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1267503.pdf>

Cantos, J. C. y Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad and Systems of Quality Management. *Revista Espacios*, 39(50), 50. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas

de Gestión de Calidad. *Revista de Espacios*, 39 (50), 1 – 9.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Espinoza, T. (2019). *Propuesta de implementación del ciclo Deming para mejorar la gestión de compras en el área de mantenimiento y servicios generales de una universidad en el distrito de los olivos-2018* (Informe de pregrado). Universidad Ricardo Palma: Lima.
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1963/ADM_GER_T030_45239938_T%20%20Espinoza%20Mari%C3%B1os%20Tania%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fontalvo, T., De la Hoz, E. y Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1692-85632018000100047&lng=en&nrm=iso&tlng=es

García, J., Tumbajulca, I. y Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(2), 99–110.
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>

Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185.
<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Hernández, H., Martínez, D. y Cardona, D. (2017). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Saber, Ciencia y Libertad*, 11(1), 141–150.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5847006>

Hue, M.; Chi, A. y Matsui, Y. (2018). Contribution of Quality Management Practices to Sustainability Performance of Vietnamese Firms. *Revista de sustainability*. 10 (375), 1 – 31

- Jabbarzare, E. y Shafighi, N. (2019). Total Quality Management Practices and Organizational Performance. *Revista de Open Science Journal of Statistics and Application*, 6 (1), 6 – 12.
https://www.researchgate.net/publication/335759702_Total_Quality_Management_Practices_and_Organizational_Performance
- Jalil, R.; Ismaeil, A.; Obeidat, B. y Kanaan, R. (2019). Reviewing the Literature on Total Quality Management and Organizational Performance. *Revista de Journal of Business & Management (COES&RJ-JBM)*, 7 (3), 1 – 12.
https://www.researchgate.net/publication/334885502_Reviewing_the_Literature_on_Total_Quality_Management_and_Organizational_Performance
- Jara, E. (2020). *Propuesta de un sistema de gestion de la calidad (sgc) basado en la norma iso 9001: 2008 para la empresa constructora petra sac (Informe de pregrado)*. Universidad Nacional de Piura: Piura.
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2247>
- Jara, E. (2020). *Propuesta De Un Sistema De Gestión De La Calidad (SGC) Basado En La Norma ISO 9001: 2008 Para La Empresa Constructora Petra SAC (Informe de pregrado)*. Universidad Nacional de Piura: Piura.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2247/IND-JAR-VEN-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juárez, A. (2020). *Aplicación De Lean Manufacturing Para Incrementar La Productividad Y Competitividad En La Empresa De Agua De Mesa 'Las Magnolias'- Las Lomas- Piura (Informe de pregrado)*. Universidad Nacional de Piura.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2336/INDU-JUA-ORD-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kaur, S. y Nadimul, S. (2020). Total Quality Management As A Change Driver For Influencing Affective Commitment To Change: An Empirical Study In It

Organizations Of Delhincr Region. *Revista de critical reviews*, 7 (5), 1 – 10.
<http://www.jcreview.com/fulltext/197-1587483250.pdf>

Kaur, S. y Nadimul, S. (2020). Total quality management as a change driver for influencing affective commitment to change: an empirical study in it organizations of delhincr region. *Revisita de Journal of Critical Reviews*, 7 (5), 1 – 10. <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1587483250.pdf>

Kit, S.; Shahar, M. y Akmar, N. (2018). The impact of total quality management (tqm) on competitive advantage: a conceptual mixed method study in the malaysia luxury hotel industries. *Revista de Academy of Strategic Management Journal* , 17 (2), 1 – 9. <https://www.abacademies.org/articles/The-impact-of-total-quality-management-1939-6104-17-2-192.pdf>

Ming, W.; Yu, B. y Lee, P. (2018). How Quality Management System Components Lead to Improvement in Service Organizations: A System Practitioner Perspective. *Revista de administrative sciences*, 8 (73), 1 – 14.
<https://www.mdpi.com/2076-3387/8/4/73>

Moscoso, K.; Rojas, C. y Beraún, M. (2019). La economía circular: modelo de gestión de calidad en el Perú. *Revista de Inv. Puriq*, 1 (2), 189 – 202.
<https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/48/118>

Mumuni, B. y Kwasi, G. (2017). Total Quality Management (TQM): A Continuous Improvement Framework for Boosting Higher Education in Ghana. *Revista International Journal of Education and Evaluation*, 3 (11), 1 – 11.
<https://iiardpub.org/get/IJEE/VOL.%203%20NO.%2011%202017/Total%20Quality%20Management.pdf>

Paico, M. (2019). *Implementación De Las 5S Para Mejorar La Productividad En El Almacén De La Empresa Distribuidora Comercial Álvarez Bohl SRL, Piura 2019* (Informe de pregrado). Universidad Nacional de Piura: Piura.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2154/ADM-PAI-ROS->

2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pasache, M. (2018). *Mejora de la calidad de los servicios de la empresa Entercomp SAC mediante la implantación de la gestión por procesos y metodología 5 S's (Informe de pregrado)*. Universidad nacional de Piura: Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1457>

Pasache, M. (2018). *Mejora De La Calidad De Los Servicios De La Empresa Entercomp S.A.C Mediante La Implantación De La Gestión Por Procesos Y Metodología 5 S'S (Informe de pregrado)*. Universidad Nacional de Piura: Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1457/IND-PAS-RET-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Peña, M.; Saavedra, H. y Campos, N. (2020). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para mejorar la continuidad del servicio eléctrico, Huarandoza-Perú. *Revista de Pakamuros*, 8 (1), 1 – 15. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/117/102>

Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. *Revista Científica*, 6(3), 1118–1142. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341/2340>

Quispe, A.; Barboza, E.; Gonzales, V. y Cacho, Q. (2021). Gestión de calidad en el trabajo remoto. *Revista de Pakamuros*, 9 (2), 43 – 57. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/181/219>

Ramos, W. (2017). Incremento de la productividad a través de la mejora continua en calidad en la subunidad de procesamiento de datos en una empresa courier: el caso Perú Courier. *Industrial Data*, 16(2), 59. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390007>

Ruales, B.; Brun, A. y Castellanos, O. (2019). Quality Management as a Determinant Factor of Productivity: A Systematic Literature Review. *Revista de*

Journal of Productivity and Performance Management, 68 (4), 675 – 698.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPPM-07-2018-0251/full/html>

Shankar, R. y Aroulmoji, V. (2020). A Review on Productivity and its Effect in Industrial Manufacturing. *Revisita de International Journal of Advanced Science and Engineering*, 6 (4), 12 – 19.
https://www.researchgate.net/publication/342167456_A_Review_on_Productivity_and_its_Effect_in_Industrial_Manufacturing

Shweta, R. y Sethi, M. (2018). Total quality management: a critical literature review using Pareto analysis. *Revista de International Journal of Productivity and Performance Management*, 1 (1), 128 – 154.
<https://fardapaper.ir/mohavaha/uploads/2018/04/Fardapaper-Total-quality-management-a-critical-literature-review-using-Pareto-analysis.pdf>

Victoria, K. (2019). Employee productivity and organizational performance: A theoretical perspective. *Revista MPRA*, 14 (1), 1 – 11. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/93294/1/MPRA_paper_93294.pdf

ANEXOS

Anexo 1 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión de calidad	La gestión de calidad es una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente. (Espinoza, 2019)	La variable de investigación se ha centrado en el análisis de la planificación, la realización, la verificación y la acción, habiendo recolectado los datos por medio del cuestionario.	Fase planificar	Establecer objetivos Identificar procesos Determinar actividades
			Fase hacer	Implementación de acciones Asignación de recursos Evaluación de la capacidad
			Fase verificar	Seguimiento de actividades Validar mejora Retroalimentación
			Fase actuar	Control Medidas correctivas Buscar la mejora continua
Productividad	Cuando se habla de productividad se refiere a algún proceso en el cual intervienen elementos y actividades para obtener un resultado, cuando hay mejoras, estas se traducen en el hecho que, con menos recursos o con los mismos, se pueden obtener los mismos o mayores resultados respectivamente (Herrera et al., 2017)	La variable de estudio se ha centrado en el estudio de la eficacia, la eficiencia y la innovación productiva, habiendo recolectado los datos, por medio del cuestionario.	Eficacia	Cumplimiento de actividades Resultados productivos Capacitación
			Eficiencia	Optimización de recursos Rendimiento Tiempo
			Innovación productiva	Mejoras productivas Nuevos Componentes Desarrollo

Elaboración propia

Anexo 2 Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Metodología
Problema general	Objetivo general	Tipo de investigación
¿Qué propuesta de gestión de calidad es necesaria para orientar la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C Piura 2022?	Determinar la propuesta de gestión de la calidad necesaria para orientar la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C Piura 2022	Aplicado
Problemas específicos	Objetivos específicos	Diseño de la investigación:
¿Cómo es la fase de planificación de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C?	Reconocer la fase planificación de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C	No experimental, corte transversal, descriptivo
¿De qué manera se caracteriza la fase hacer de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C?	Analizar la fase hacer de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C	Población y muestra
¿Cuáles son las características de la fase verificación de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C?	Identificar la fase verificación de la calidad en la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C	Población: 25 trabajadores
¿Cómo es la fase actuar de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C?	Determinar la fase actuar de la calidad de la Empresa Hielo Polar S.A.C	Muestra: 25 trabajadores
¿De qué manera se caracteriza la eficacia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C?	Analizar la eficacia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C	Técnica de recolección de datos
¿De que manera se caracteriza la eficiencia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C?	Analizar la eficiencia productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C	Encuesta, entrevista y observación
¿Qué caracteriza a la innovación productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C?	Identificar la innovación productiva de la Empresa Hielo Polar S.A.C	Instrumento Cuestionario, guía de entrevista y guía de observación

Elaboración propia

Anexo 3 carta de autorización

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Paíta, 29 de Setiembre del 2021

Sres.:

Dr. Castillo Palacios Freddy
Bach. Neyra Navarro Elmer
Bach. Flores Maza Natalio

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes con el fin de informarles que su carta para solicitar permiso para la elaboración de la tesis “GESTIÓN DE CALIDAD PARA ORIENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA HIELO POLAR S.A.C. PIURA 2022”, ha sido **ACEPTADA**, así mismo es preciso mencionar que se le brindara toda la información correspondiente al área investigada, como también se tomara resguardo necesario para no interferir con el normal funcionamiento de nuestras actividades.


Sin otro particular, me despido deseando los mejores parabienes en la elaboración de su presente investigación.


Atentamente.



Jorge Artaza Mollet
ADMINISTRADOR
HIELO POLAR SAC

 994 066 537 - 983 417 577
924 633 809 - 923 221 490

 administrador@hielopolarsac.com

 Carr. Sullana - Paíta Km. 32.5
Piura - Paíta - La Huaca



N°1

ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación " GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ORIENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA HIELO POLAR S.A.C PIURA 2022". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario: Si () No ()

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE: GESTION DE CALIDAD						
N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Fase planificar						
1	Se suele planificar cada actividad antes de empezar la jornada laboral					
2	Se tienen bien identificados los objetivos de cada área de trabajo					
3	Se suele identificar los procesos más importantes del área de producción y priorizarlos					
4	Se evalúa el ciclo de producción, con la finalidad de poder analizar las causas de cualquier problema relacionado					
5	Cree que están bien determinadas las actividades que practica en la organización					
Fase hacer						
6	Cree que la organización requiere de la implementación de acciones de mejora en la línea de producción					

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
7	Se cuenta con una adecuada asignación de recursos para realizar las actividades en la organización					
8	Los recursos que utiliza en sus actividades son asignados regularmente					
9	La supervisión es una limitante para agilizar los procesos dentro del área de producción					
10	La capacidad de planta es la adecuada y se alinea en el funcionamiento adecuado de sus actividades					
Fase verificar						
11	El personal más capacitado se encarga de guiar las actividades asignadas, para agilizar la línea de producción					
12	Los resultados son comprobados de forma adecuada en base a objetivos organizacionales específicos					
13	Los resultados diarios son tomados en cuenta para plantear propuestas de compensación que permitan aumentar la productividad					
14	La supervisión que se realiza ofrece retroalimentación hacia los colaboradores					
15	La supervisión general es realizada por personal competente					
Fase actuar						
16	La detección de errores se centra en los tiempos de producción y en la calidad del producto en general					
17	Todos los procesos se encuentran documentados					
18	Se cuenta con procesos preestablecidos en caso se tengan que corregir actividades.					
19	Se plantean mejoras de desempeño en la línea de producción					
20	Se evalúa la capacidad de los colaboradores para poder entregar los pedidos a tiempo					

ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación " GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ORIENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA HIELO POLAR S.A.C PIURA 2022". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario: Si () No ()

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD						
N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Eficacia						
1	Cumple sus metas en el tiempo establecido					
2	Pone el cumplimiento de sus actividades por encima de cualquier incertidumbre					
3	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generen en la organización					
4	Busca que sus resultados sean altamente productivos					
5	La empresa invierte en su capacitación para poder aumentar su calidad técnica					
Eficiencia						
6	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material de trabajo					

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
7	Cumple con los procedimientos establecidos por el supervisor de área					
8	Asume su responsabilidad en ausencia de un jefe inmediato superior					
9	Intenta reducir su tiempo de respuesta ante las complicaciones que puedan surgir en el trabajo					
Innovación productiva						
10	Comparte sus conocimientos laborales en beneficios de sus compañeros					
11	Plantea mejoras productivas para mejorar la línea de procesos					
12	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					
13	Intenta incorporar nuevas estrategias para poder optimizar su rendimiento					
14	Desarrolla sistemas de procesos que pueden llegar a beneficia a la calidad de su trabajo y reducir su tiempo de respuesta					

Anexo 5 Guía de entrevista al jefe de control de calidad



Estimado jefe del área de control de calidad, la presente entrevista se realiza en el marco de la investigación titulada; “GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ORIENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA HIELO POLAR S.A.C PIURA 2022”, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. Se agradece su apoyo.

ASPECTO GENERAL

- ENTREVISTADOR (A):** Neyra Navarro, Elmer Snayder
- ENTREVISTADO (A):** Crespo Guerrero, Ronal Javier
- EMPRESA :** Hielo Polar S.A.C
- FECHA:** 26/04/2022
- TIEMPO:** 1 hora

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder la siguiente entrevista:

Si (X) No ()

1. ¿Cuáles son las deficiencias que tiene la organización para alcanzar los objetivos? Tenemos como principal deficiencia la ubicación de la empresa pues estamos lejos de nuestros principales clientes que se ubican a 32 kilómetros de distancia.

2. ¿Cree que las actividades están bien determinadas área por área? ¿Por qué?

Si, porque están definidas las áreas y hay una persona encargada que controla las actividades y las registra en formatos para tener un mejor control.

3. ¿Cree que la asignación de recursos a los colaboradores es adecuada para mejorar y para aumentar la productividad en la empresa? ¿Por qué?

Si por que los encargados de cada área quieren ver que la empresa produzca y por eso se asigna todos los recursos solicitados a los colaboradores y puedan lograr el cumplimiento de sus objetivos.

4. ¿Cree que las mejoras tecnológicas, pueden ser uno de los puntos a mejorar para aumentar la productividad en la empresa? ¿Por qué?

Si, por que como toda organización tiene que estar actualizada y las mejoras tecnológicas siempre son necesarias, pero la empresa trata de estar actualizada ya que si se cuenta con equipos tecnológicos.

5. ¿Cree que las condiciones laborales, pueden ser uno de los puntos a mejorar para aumentar la productividad en la empresa? ¿Por qué?

Si, ya que esto sirve como incentivo para los colaboradores y logren trabajar de la mejor manera esto hace que genere y produzcan más.

6. ¿Considera que la organización cuenta con una retroalimentación de calidad bien definida? ¿Por qué?

Si, pero creo que se podría mejorar esta retroalimentación con constantes capacitaciones ya que cambiamos contantemente de cantidades de insumos.

7. ¿Considera que la organización cuenta con la documentación necesaria para realizar una adecuada reforma hacia el sistema de gestión de calidad? ¿Por qué?

Si, ya que es una exigencia que nos piden y se tiene que llevar certificaciones y registros por exigencias de las entidades supervisoras.

8. ¿Considera que la organización cuenta con un manual de procesos y procedimientos bien definidos? ¿Por qué?

Si se cuenta con manuales y si están bien definidos puesto que les damos mucha importancia a estas documentaciones y tenemos que regirnos a estos manuales

9. ¿Considera que la organización cuenta con un manual de funciones de puesto bien definidos para el logro de objetivos? ¿Por qué?

Si, ya que estos manuales son muy importantes para definir las funciones de cada trabajador y puedan alcanzar sus objetivos deseados

10. ¿La organización analiza constantemente la productividad en las áreas de trabajo? ¿Cómo lo realiza?

Si, se analiza constantemente para ver lo que se puede mejorar o prevenir algún posible problema que se pueda presentar en el área de trabajo.

11. ¿Considera que los problemas de productividad en la empresa son específicos de las áreas que la conforman? ¿Por qué?

Si, son específicos ya que cada área trabaja independientemente y se hacen más notables cuando surge un problema por ejemplo en el tema de la maquinaria para el molido del hielo creo que ese es un problema específico.

12. ¿Considera que, mediante unos recursos bien asignados a los colaboradores, se puede incrementar la productividad de la empresa? ¿Por qué?

Si, ya que su aporte de ellos estando bien asignados en recursos es vital para el correcto funcionamiento de la organización y así puedan producir eficazmente.

13. ¿Considera que el costo / beneficio de la propuesta de gestión de calidad necesaria para aumentar la productividad es aceptable? ¿Por qué?

Si, más que un costo se debería ver como una inversión para beneficio de la empresa puesto que ayudaría con el cumplimiento de los objetivos.

14. ¿Observa constantemente que los jefes de área no brindan soluciones innovadoras hacia los problemas detectados? ¿Por qué ocurre esto?

Algunas veces, pero en su mayoría si se brinda soluciones por parte de los jefes de área y suelen ser soluciones innovadoras y las veces que no se brinda soluciones es por el tiempo de algunos jefes de área que no pueden abastecerse con las tareas que algunos tienen.

15. ¿Observa que existen pérdidas cada vez que el proceso de producción se encuentra fuera de sus límites de control? ¿Por qué ocurre esto?

Si, esto se da quizás por las maquinarias a veces no abastece la gran cantidad de hielo también, se da cuando los parámetros se salen de control es decir en épocas de lluvias la turbidez del agua aumenta y con esa agua no se puede procesar de manera correcta por lo que no habría ventas.



GUIA DE OBSERVACION APLICADA A LA EMPRESA HIELO POLAR S.A.C.

Nombre del observador: Neyra Navarro Elmer Snayder.	Fecha: 26/04/2022
---	-------------------

Guía de observación

Condición observada	Sí	No
PERSONAL		
Se nota el compromiso de los colaboradores	X	
Hay comunicación entre las áreas		X
Personal motivado	X	
El personal actúa de forma eficiente	X	
MATERIA PRIMA		
Alta calidad de la materia prima		X
Cantidad de recursos de materia prima necesario		X
Presencia de partículas de la intemperie		X
Se retroalimenta el proceso de la aplicación de cloro al agua	X	
MÁQUINAS Y EQUIPOS		
Existe un plan de mantenimiento	X	

Existe un inventario documentado	X	
Se identifica la posible falta de equipos constantemente		X
Hay Fallas constantes	X	
MEDICIÓN		
Falta de productividad	X	
Hay inspección de los procesos regularmente		X
Se cuenta con diagrama de procesos	X	
Eficiente calibración de equipo y maquinaria		X
MÉTODOS		
Hay formatos documentados de gestión de calidad	X	
Existencia de un plan estratégico para las tareas	X	
Se desarrollan funciones que traten de priorizar la productividad		X
Se trata de incluir nuevos procesos y nuevos métodos	X	

Anexo 7 Matriz de instrumento – cuestionario

Variable	Dimensiones	Indicadores		Instrumento (cuestionario, guía de entrevista, de observación, de pautas, de revisión documental)	
				N° de ítems	Ítems
Gestión de calidad	Fase planificar	X1.1	Establecer objetivos	1	Se suele planificar cada actividad antes de empezar la jornada laboral
				2	Se tienen bien identificados los objetivos de cada área de trabajo.
		X1.2	Identificar procesos	3	Se suele identificar los procesos más importantes del área de producción y priorizarlos.
				4	Se evalúa el ciclo de producción, con la finalidad de poder analizar las causas de cualquier problema relacionado
				5	Cree que están bien determinadas las actividades que practica en la organización.
	X1.3	Determinar actividades			
	Fase hacer	X2.1	Implementación de acciones	6	Cree que la organización requiere de la implementación de acciones de mejora en la línea de producción.
				7	Se cuenta con una adecuada asignación de recursos para realizar las actividades en la organización.
		X2.2	Asignación de recursos	8	Los recursos que utiliza en sus actividades son asignados regularmente
				9	La supervisión es una limitante para agilizar los procesos dentro del área de producción
		X2.3	Evaluación de capacidad	10	La capacidad de planta es la adecuada y se alinea en el funcionamiento adecuado de sus actividades.
	Fase verificar	X3.1	Seguimiento de actividades	11	El personal más capacitado se encarga de evaluar y guiar las actividades asignadas, para agilizar la línea de producción.
				12	Los resultados son comprobados de forma adecuada en base a objetivos organizacionales específicos.
		X3.2	Validar mejora	13	Los resultados diarios son tomados en cuenta para plantear propuestas de compensación que permitan aumentar la productividad.
X3.3		Retroalimentación	14	La supervisión que se realiza ofrece retroalimentación hacia los colaboradores.	

			15	La supervisión general es realizada por personal competente
Fase actuar	X4.1	Control	16	La detección de errores se centra en los tiempos de producción y en la calidad del producto en general.
			17	Todos los procesos se encuentran documentados.
	X4.2	Medidas correctivas	18	Se cuenta con procesos preestablecidos en caso se tengan que corregir actividades.
			19	Se plantean mejoras de desempeño en la línea de producción.
	X4.3	Buscar la mejora continua	20	Se evalúa la capacidad de los colaboradores para poder entregar los pedidos a tiempo

Elaboración propia

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento (cuestionario, guía de entrevista, de observación, de pautas, de revisión documental)	
			N° de ítems	Ítems
Productividad	Y1: Eficacia	Y1.1 Cumplimiento de actividades	1	Cumple sus metas en el tiempo establecido
			2	Pone el cumplimiento de sus actividades por encima de cualquier incertidumbre
		Y1.2 Resultados productivos	3	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generen en la organización
			4	Busca que sus resultados sean altamente productivos
		Y1.3 Capacitación	5	La empresa invierte en su capacitación para poder aumentar su calidad técnica
			6	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material de trabajo
	Y2: Eficiencia	Y2.1 Optimización de recursos	7	Controla en todo momento su rendimiento en la organización
			8	Cumple con los procedimientos establecidos por el supervisor de área
		Y2.2 Rendimiento	9	Asume su responsabilidad en ausencia de un jefe inmediato superior
			10	Intenta reducir su tiempo de respuesta ante las complicaciones que puedan surgir en el trabajo
	Y3: Innovación productiva	Y3.1 Mejoras productivas	11	Comparte sus conocimientos laborales en beneficios de sus compañeros
			12	Plantea mejoras productivas para mejorar la línea de procesos
		Y3.2 Nuevos Componentes	13	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo
			14	Intenta incorporar nuevas estrategias para poder optimizar su rendimiento
		Y3.3 Desarrollo	15	Desarrolla sistemas de procesos que pueden llegar a beneficia a la calidad de su trabajo y reducir su tiempo de respuesta

Elaboración propia

Anexo 8 Matriz de instrumento - Guía de entrevista

Variables	Dimensiones	Instrumento (cuestionario, guía de entrevista, de observación, de pautas, de revisión documental)	
		N° de ítems	Ítems
Gestión de calidad	Fase planificar	1	¿Cuáles son las deficiencias que tiene la organización para alcanzar los objetivos?
		2	¿Cree que las actividades están bien determinadas área por área? ¿Por qué?
	Fase hacer	3	¿Cree que la asignación de recursos a los colaboradores es adecuada para mejorar para aumentar la productividad en la empresa? ¿Por qué?
		4	¿Cree que las mejoras tecnológicas, pueden ser uno de los puntos a mejorar para aumentar la productividad en la empresa? ¿Por qué?
	Fase verificar	5	¿Cree que las condiciones laborales, pueden ser uno de los puntos a mejorar para aumentar la productividad en la empresa? ¿Por qué?
		6	¿Considera que la organización cuenta con una retroalimentación de calidad bien definida? ¿Por qué?
	Fase actuar	7	¿Considera que la organización cuenta con la documentación necesaria para realizar una adecuada reforma hacia el sistema de gestión de calidad? ¿Por qué?
		8	¿Considera que la organización cuenta con un manual de procesos y procedimientos bien definidos? ¿Por qué?
PRODUCTIVIDAD	Eficacia	9	¿Considera que la organización cuenta con un manual de funciones de puesto bien definidos para el logro de objetivos? ¿Por qué?
		10	¿La organización analiza constantemente la productividad en las áreas de trabajo? ¿Cómo lo realiza?

	Eficiencia	11	¿Considera que los problemas de productividad en la empresa son específicos de las áreas que la conforman? ¿Por qué?
		12	¿Considera que, mediante unos recursos bien asignados a los colaboradores, se puede incrementar la productividad de la empresa? ¿Por qué?
	Innovación productiva	13	¿Considera que el costo / beneficio de la propuesta de gestión de calidad necesaria para aumentar la productividad es aceptable? ¿Por qué?
		14	¿Observa constantemente que los jefes de área no brindan soluciones innovadoras hacia los problemas detectados? ¿Por qué ocurre esto?
		15	¿Observa que existen pérdidas cada vez que el proceso de producción se encuentra fuera de sus límites de control? ¿Por qué ocurre esto?

Elaboración propia.

Anexo 9 Matriz de instrumento – Guía de observación

Variables	Dimensiones	Instrumento (cuestionario, guía de entrevista, de observación, de pautas, de revisión documental)	
		N° de ítems	Ítems
GESTIÓN CALIDAD DE	Fase planificar	1	Se nota el compromiso de los colaboradores
		2	Hay comunicación entre las áreas
		3	Personal motivado
	Fase hacer	4	El personal actúa de forma eficiente
		5	Alta calidad de la materia prima
		6	Cantidad de recursos de materia prima necesario
	Fase verificar	7	Presencia de partículas de la intemperie
		8	Se retroalimenta el proceso de la aplicación de cloro al agua
		9	Existe un plan de mantenimiento
	Fase actuar	10	Existe un inventario documentado
		11	Se identifica la posible falta de equipos constantemente
		12	Hay Fallas constantes
PRODUCTIVIDAD	Eficacia	13	Falta de productividad
		14	Hay inspección de los procesos regularmente
		15	Se cuenta con diagrama de procesos

Eficiencia	16	Eficiente calibración de equipo y maquinaria
	17	Hay formatos documentados de gestión de calidad
Innovación productiva	18	Existencia de un plan estratégico para las tareas
	19	Se desarrollan funciones que traten de priorizar la productividad
	20	Se trata de incluir nuevos procesos y nuevos métodos

Elaboración propia

Anexo 10 Formato de registro de confiabilidad de instrumento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
--	--	------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Neyra Navarro, Elmer Snyder Flores Maza, Natalio Isaías
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión de la calidad para orientar la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C Piura 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar):	:	Cuestionario: Gestión de calidad
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
		<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	15/04/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	Muestra de 25 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	75,4 %
------------------------------------	--------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose como resultado una confiabilidad aceptable.



Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	Neyra Navarro, Elmer Snyder Flores Maza, Natalio Isaías
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Gestión de la calidad para orientar la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C Piura 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario: Productividad
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	15/04/2022
1.7. MUESTRA APLICADA :	Muestra de 25 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	74,7 %
---	---------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose como resultado una confiabilidad aceptable.



Docente: Dr. Ramón Cosme Correa Becerra

Anexo 11 Constancia de validación



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Castillo Palacios, Freddy William con DNI N° 02842237 Dr. en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Administración / Abogado, desempeñándome actualmente como docente a tiempo completo en UCV campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Gestión de la calidad para orientar la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C Piura 2022.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de variable gestión de calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario de variable Productividad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de Noviembre del Dos mil Veintiuno.



Dr. : Castillo Palacios, Freddy William
DNI : 02842237
Especialidad : Administración
E-mail : fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ORIENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA HIELO POLAR S.A.C
 PIURA 2022”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	85				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	85				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	85				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																	85				

	cantidad y calidad.																			
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación															85				
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación															85				
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores															85				
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación															85				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados

Piura, 11 de noviembre de 2021.


 Dr.: Castillo Palacios, Freddy William
 DNI: 02842237
 Teléfono: 969584019



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco Alejandro Ramos Flores con DNI 32982571, Dr. en Administración, con CLAD N°04735, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Parcial en la unidad de Post Grado - UCV Campus Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para Jóvenes Universitarios de la UCV- Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 18 días del mes de Abril del Dos mil Veintidós.



Dr. : Francisco Alejandro Ramos Flores

DNI : 32982571

Especialidad : Licenciado en

Administración E-mail :

framosf@ucvirtual.edu.pe

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ORIENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA HIELO POLAR S.A.C
PIURA 2022”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																78					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																78					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																78					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																78					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																	84				

	cantidad y calidad.																					
6.Intencionaldiad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																84					
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																84					
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	90				
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	90				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 18 de abril 2022.

Dr.: Francisco Alexandro Ramos Flores
DNI: 32982571
Teléfono: 969584019



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Angulo Corcuera DNI N°06437510 Magister en Administración de Negocios N° ANR: 18480, de profesión licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente a tiempo completo en la Universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

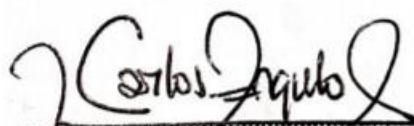
Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de variable gestión de calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Questionario de la variable productividad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 21 días del mes de abril del Dos mil Veintidós.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
 DNI : 06437510
 Especialidad : Gestión, Marketing, GTH
 E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe

“GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA ORIENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA HIELO POLAR S.A.C PIURA 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				97	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			96		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				98	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			94		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				97	

Anexo 12 Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Gestión de la calidad para orientar la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C Piura 2022

Autores:

Neyra Navarro, Elmer Snayder

Flores Maza, Natalio Isaías

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura – Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----



Dr. Freddy William Castillo
Palacios
Presidente del CEI FACEM

Anexo 13 Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de FACEM, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Gestión de la calidad para orientar la productividad de la Empresa Hielo Polar S.A.C Piura 2022”, presentado por los autores, Neyra Navarro Elmer Snayder y Flores Maza Natalio Isaías, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable(X) observado() desfavorable().

Piura, 11 de noviembre de 2021



Dr. Freddy William Castillo Palacios
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Programa Académico de Administración

Anexo 14 Base de datos

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	2	4	3	4	4	
4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	
3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	2	4	4	3	3	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	5	4	4	3
3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4
4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	2	5	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4
5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	2
3	5	3	5	5	2	5	3	4	4	3	3	4	3	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4	3	5	2
4	4	5	5	4	5	3	4	2	3	2	4	4	3	4	5	2	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3
4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	
5	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	1	4	3	5	4	3	5	3	5	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	
3	4	4	4	5	2	3	4	4	5	2	4	3	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	5	3	
3	5	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	5	5	2	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	2	5	3	3	3	3	
4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	
5	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	4	5	3
3	3	4	5	4	5	5	4	4	2	4	3	3	3	3	5	2	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	2	3	4	3	3
3	5	3	4	3	5	4	3	2	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3
4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	3	4	4	4	5	3	2	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	5	4	3
5	4	4	5	2	3	5	5	4	3	4	4	2	5	5	4	4	3	5	2	5	4	4	3	4	3	2	5	4	3	5	4	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3	3	2	3	3	4	5	3	
5	5	5	3	5	3	4	5	2	3	4	4	3	3	5	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4
3	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	3	3	3	5	4	4	3	3	5	3	3	4	4	2	4	4	1
5	5	3	3	5	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	5	3	5	3	3	4	4	5	3	4	4	2	4	5	2	3	5	3	3	3	3
4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1	1