



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS:**

**“LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INFLUYE EN LOS  
PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA  
MONSANTO PERÚ DE LA PROVINCIA DE  
PISCO – ICA 2019”**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. CABRERA CANANI Javier Alí Brian Israel**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. ADOLFO ANTONIO SIMEON CARHUAVILCA**

**ICA - PERÚ  
2021**

**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD  
INFLUYE EN LOS PROCESOS  
PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA  
MONSANTO PERÚ DE LA PROVINCIA  
DE PISCO – ICA 2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a mis padres y abuelos que son muy importantes en todas mis decisiones personales como en las profesionales, pensando siempre en el futuro y la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por creer en él y por su fé dándome muestras de salud y vida para seguir cumpliendo todos mis objetivos personales y profesionales.

## **RECONOCIMIENTO**

Reconocimiento muy especial a la Universidad Alas Peruanas. De igual manera a todos los catedráticos por su vocación de servicio en el trabajo educativo de servicio al trabajo de lacada uno de ellos llega a ser merecedores de una admiración por su altruismo.

## ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RECONOCIMIENTO.....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>01</b>
<b>1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>01</b>
<b>1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>03</b>
1.2.1 Delimitación Espacial.....	03
1.2.2 Delimitación Social.....	03
1.2.3 Delimitación Temporal.....	03
1.2.4 Delimitación Conceptual.....	03
<b>1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>04</b>
1.3.1 Problema Principal.....	04
1.3.2 Problemas Secundarios.....	04
<b>1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>04</b>
1.4.1 Objetivo General.....	04
1.4.2 Objetivos Específicos.....	04
<b>1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>05</b>
1.5.1 Hipótesis General.....	05
1.5.2 Hipótesis Secundarias.....	05
1.5.3 Variables (Definición Conceptual y Operacional).....	06
<b>1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación.....	10
a) Tipo de Investigación.....	10
b) Nivel de Investigación.....	10
1.6.2 Método y Diseño de la Investigación.....	10
a) Método de Investigación.....	10
b) Diseño de Investigación.....	11
1.6.3 Población y Muestra de la Investigación.....	11
a) Población.....	11
b) Muestra.....	11
1.6.4 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	14
a) Técnica.....	14
b) Instrumentos.....	14

1.6.5	Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación..	15
a)	Justificación.....	15
b)	Importancia.....	17
c)	Limitaciones.....	18
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>		<b>19</b>
2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.2	BASES TEÓRICAS.....	30
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	53
2.4	BASES HISTÓRICAS.....	56
2.5	BASE LEGAL	57
<b>CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>		<b>61</b>
3.1	Análisis de Tablas y Figuras.....	61
3.2	Discusión de Resultados.....	77
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>79</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>81</b>
FUENTES DE INFORMACIÓN.....		82
ANEXOS.....		85
Matriz de Consistencia		
Instrumento Recolección de Datos (Validados por Expertos)		

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b>	Población de Estudio.....	12
<b>TABLA 2</b>	Análisis de las Variables de Estudio.....	61
<b>TABLA 3</b>	Análisis de las Dimensiones: Variable Independiente.....	63
<b>TABLA 4</b>	Análisis de las Dimensiones: Variable Dependiente.....	66

### ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b>	Resultado la Variable Independiente.....	61
<b>FIGURA 2</b>	Resultado la Variable Dependiente.....	62
<b>FIGURA 3</b>	Resultado de la Dimensión 1: Variable Independiente.....	63
<b>FIGURA 4</b>	Resultado de la Dimensión 2: Variable Independiente.....	64
<b>FIGURA 5</b>	Resultado de la Dimensión 3: Variable Independiente.....	65
<b>FIGURA 6</b>	Resultado de la Dimensión 1: Variable Dependiente.....	66
<b>FIGURA 7</b>	Resultado de la Dimensión 2: Variable Dependiente.....	67
<b>FIGURA 8</b>	Resultado de la Dimensión 3: Variable Dependiente.....	68



## RESUMEN

El proceso investigativo tuvo como finalidad fundamental para el investigador obtener el Título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales; siguiendo toda la estructura planteada para el desarrollo de la tesis y proponiendo como variables de estudio la gestión de la calidad y los procesos productivos; variables que son muy importantes para el desarrollo de la empresa.

La tesis **“LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INFLUYE EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA MONSANTO PERÚ DE LA PROVINCIA DE PISCO – ICA 2019”**; cuyo sentido fue investigar como la gestión de la calidad influye en los procesos productivos, entendiendo que una buena administración en el desarrollo de la organización permitirá alcanzar sus objetivos en el tiempo propuesto, para que una gestión sea optima dependerá de la persona que lo gestione utilizando los medios o herramientas necesarias y adecuadas para poder desarrollarlas con éxito logrando una influencia en los colaboradores para que puedan desempeñarse correctamente en todas sus funciones y siguiendo los lineamientos de la empresa.

En el Planteamiento del Problema; se detalló la descripción de la realidad problemática, identificando ciertas problemáticas respecto a la aplicación de las variables de estudios propuestas en el trabajo de investigación, justamente estos problemas fueron la motivación o impulso para desarrollar un proceso investigativo objetivo buscando la solución para una buena aplicación de las variables de estudio y que permita a la empresa un desarrollo sostenible y que sean acorde a su procesos o actividades internas y externas. Del análisis del problema se delimito la investigación, se establecieron los problemas y los objetivos, como las hipótesis y variables de la investigación. En la parte metodológica de la investigación se estableció el tipo y nivel del trabajo siendo aplicada y descriptivo respectivamente, se estableció el método y el diseño del proceso investigativo siendo sistémico y

correlacional respectivamente, se determinó la población del estudio (550) colaboradores y la muestra de estudio como es no Probabilístico dio como resultado (219), se determinó la técnica y su instrumento como herramientas metodológicas aplicado a los colaboradores de la empresa de manera directa y con preguntas precisas que permitieron evitar sesgos en la recolección de datos, para luego ser procesadas, analizadas y representadas en tablas, figuras e interpretación. También se argumentó la justificación, importancia y limitaciones de la investigación.

En el marco teórico; se presentaron antecedentes relacionados al trabajo, se planteó un análisis conceptual de las variables de estudio siendo estos conceptos teóricos argumentos con valiosa información de autores especialistas referentes a la calidad total y los procesos productivos, el marco teórico por su amplitud requiere de un proceso objetivo y analítico para determinar los fundamentos, conceptos y argumentos que enriquezcan las variables propuestas y que sirvan como base argumentativa para el investigador en su sustentación. En esta parte también se establecen una serie de términos básicos extraídos de las bases teóricas, se argumentan las bases históricas relacionadas a la variable independiente y dependiente, y de la misma forma se argumenta la base legal.

En la presentación, análisis e interpretación de resultados; se analizó y se discutió la información obtenido de la aplicación del instrumento, los datos procesados fueron presentados en tablas y figuras y su posterior interpretación de los resultados. Estos resultados permitieron realizar la contrastación de las hipótesis. Finalmente se determinó aportes en la conclusión y recomendación.

**Palabras Claves:** Gestión de la Calidad, Procesos Productivos, Estándares de Calidad, Procesos Intermitentes y Control de Procesos.

## ABSTRACT

The investigative process had as a fundamental purpose for the researcher to obtain the Bachelor's Degree in Administration and International Business; following the entire structure proposed for the development of the thesis and proposing quality management and production processes as study variables; variables that are very important for the development of the company.

The thesis "THE MANAGEMENT OF QUALITY AND PRODUCTIVE PROCESSES IN THE COMPANY MONSANTO PERÚ OF THE PROVINCE OF PISCO - ICA 2019"; whose purpose was to investigate how quality management influences production processes, understanding that good administration in the development of the organization will allow it to achieve its objectives in the proposed time, so that a management is optimal will depend on the person who manages it using the necessary and appropriate means or tools to be able to develop them successfully, achieving an influence on the collaborators so that they can perform correctly in all their functions and following the guidelines of the company.

In the Statement of the Problem; the description of the problematic reality was detailed, identifying certain problems regarding the application of the study variables proposed in the research work, precisely these problems were the motivation or impulse to develop an objective investigative process looking for the solution for a good application of the variables of study and that allow the company a sustainable development and that are in accordance with its internal and external processes or activities. From the analysis of the problem, the investigation was delimited, the problems and objectives were established, such as the hypotheses and variables of the investigation. In the methodological part of the research, the type and level of the work was established, being applied and descriptive respectively, the method and the design of the research process were established, being systemic and correlational respectively, the study population (550)

collaborators and the sample were determined. study as it is not Probabilistic gave as a result (219), the technique and its instrument were determined as methodological tools applied to the company's collaborators directly and with precise questions that allowed to avoid bias in the data collection, to later be processed, analyzed and represented in tables, figures and interpretation. The justification, importance and limitations of the research were also argued.

In the theoretical framework; Antecedents related to the work were presented, a conceptual analysis of the study variables was proposed, these theoretical concepts being arguments with valuable information from specialist authors regarding total quality and production processes, the theoretical framework, due to its breadth, requires an objective process and analytical to determine the foundations, concepts and arguments that enrich the proposed variables and that serve as an argumentative basis for the researcher in their support. This part also establishes a series of basic terms extracted from the theoretical bases, the historical bases related to the independent and dependent variable are argued, and the legal basis is argued in the same way.

In the presentation, analysis and interpretation of results; the information obtained from the application of the instrument was analyzed and discussed, the processed data were presented in tables and figures and their subsequent interpretation of the results. These results made it possible to test the hypotheses. Finally, contributions were determined in the conclusion and recommendation.

Keywords: Quality Management, Productive Processes, Quality Standards, Intermittent Processes, Process Control.

## INTRODUCCIÓN

La tesis cuyo aspecto principal es explicar cómo la gestión de la calidad influye en los procesos productivos de la empresa Monsanto Perú; la gestión de la calidad es una herramienta de medición que permite controlar los recursos organizacionales y así lograr resultados en función al tiempo relacionados a procesos de motivación como de capacitación de los colaboradores. La gestión de la calidad incluye los medios, actitudes y predisposición a la buena gestión técnica y operativa para la satisfacción interna de los colaboradores. Estos aportes determinantes se relacionan con los procesos productivos de la organización, en los colaboradores basados en la productividad laboral y la mejora continua, indicadores que miden los niveles de producción y del trabajo en equipo de las actividades y funciones de cada colaborador en la empresa. La medición por parte del departamento relaciones humanas sobre el desempeño que debe estar enfocado en aspectos productivos. Primero se debe realizar un proceso evaluativo del empleado, luego las actualizaciones que el personal realice suma para su desempeño laboral. El desarrollo del trabajo de investigación se ejecutó cumpliendo con las páginas preliminares, el planteamiento del problema, el marco teórico, la presentación, análisis e interpretación de resultados. Siendo tres capítulos que argumentan objetivamente el trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:**

Las empresas hoy en día buscan ser mejores dentro de los mercados altamente competitivos, y el factor determinante de esta competitividad por parte de una empresa se enmarca en la gestión de la calidad y de ella se busca lograr una mejora, una planificación y un control de calidad. Esta variable de estudio propicia en la parte interna de la empresa una mejora involucrando a todas las áreas de la organización, determinando que los logros de la empresa no dependen de la individualidad de las áreas sino en su conjunto, buscando objetivos en común.

En el mundo las empresas modernas enfocan planes y estrategias en función de la gestión de la calidad; desarrollando nuevos productos innovadores que permitan suplantar a los modelos antiguos, del mismo modo y de mayor importancia se toma en cuenta el desarrollo tecnológico que permite una toma de decisión en base al tiempo, y ello conlleva a una revisión de los procesos para depurar o eliminar los altos indicadores de error que en su totalidad perjudica al desarrollo de la empresa. Se remarca que las mejores empresas son aquellas que su gestión de la calidad es muy efectiva por ello se considera a estas como competitivas en los mercados internacionales.

En nuestro país la terminología de la gestión de la calidad viene tomando fuerza por las empresas que buscan alcanzar una

competitividad y poder ganar mercados, aunque esta lucha sea dura pues en ese mismo mercado se encuentran las empresas altamente competitivas extranjeras que son sustentadas por un capital económico superior a las empresas nacionales y ni que decir de las empresas locales.

Los procesos productivos dependen directamente de una buena gestión para que los resultados sean los más óptimos y ello permita que los productos finales que ofrezcan las empresas deben satisfacer las necesidades y lo que en el conlleva como complemento de esos productos; envases, embalajes, presentación, etiquetado, información, etc.; lo más importante en los procesos productivos viene hacer la materia prima que debe pasar justamente por un procesos de calidad pues de ello los productos también serán de calidad.

Las empresas deben enfocarse con una convicción de mucha responsabilidad en los procesos productivos como en sus etapas, conociendo que los procesos pueden variar según la producción y de lo que se va a producir, a estos procesos también se le asigna como operaciones que se llevan a cabo y que son muy necesarias para concretar una producción de un bien o servicio; estas operaciones deben ser dinámicas porque los procesos tienen una implicancia desde la concepción de la materia prima hasta el consumo por parte de los consumidores.

De estas conceptualizaciones y de la información obtenida de la empresa se plantea lo siguiente; la gestión de la calidad en la empresa MONSANTO PERÚ no cumple parámetros que fortalezca los procesos productivos debido a la falta de interés de los responsables de la empresa, y con ello los procesos productivos culminados en los productos no cumplen con los resultados esperados debido a los constantes errores en los procesos y en el control de los mismos. Por

estas razones es que se toman en cuenta estas variables de estudio para el desarrollo del trabajo de investigación.

## **1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

La delimitación del trabajo de investigación “**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INFLUYE EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA MONSANTO PERÚ DE LA PROVINCIA DE PISCO – ICA 2019**”; está enmarcado en los siguientes ámbitos:

### **1.2.1 Delimitación Espacial:**

La delimitación espacial del trabajo de investigación comprende al lugar donde se desarrolló la investigación y la ubicación de la empresa; es decir la Provincia de Pisco.

### **1.2.2 Delimitación Social:**

La delimitación social del trabajo de investigación comprende la parte humana – social; es decir se hace relación o referencia a los trabajadores de la empresa.

### **1.2.3 Delimitación Temporal:**

La delimitación temporal del trabajo de investigación comprende el periodo de tiempo en el que se desarrolló la investigación; es decir el año 2019.

### **1.2.4 Delimitación Conceptual:**

La delimitación conceptual del trabajo de investigación comprende los argumentos que sustentan las variables de estudio en las bases teóricas y los argumentos que sustentan la metodología.



### **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:**

#### **1.3.1 Problema Principal:**

¿En qué medida la gestión de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019?

#### **1.3.2 Problemas Secundarios:**

**P.S. 1** ¿De qué forma la mejora de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019?

**P.S. 2** ¿De qué forma la planificación de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019?

**P.S. 3** ¿De qué forma el control de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019?

### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

#### **1.4.1 Objetivo General:**

Analizar cómo la gestión de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos:**

**O.E. 1** Determinar cómo la mejora de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

**O.E. 2** Determinar cómo la planificación de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

**O.E. 3** Determinar cómo el control de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

## **1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **1.5.1 Hipótesis General:**

La gestión de la calidad influye significativamente en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

### **1.5.2 Hipótesis Secundarias:**

**H.S. N°1** La mejora de la calidad influye significativamente en la administración del tiempo en los procesos en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

**H.S. N°2** La planificación de la calidad influye significativamente en la eficiencia y eficacia productiva en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

**H.E. N°3** El control de la calidad influye significativamente en los sistemas de producción en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

### 1.5.3 Variables (Definición Conceptual y Operacional):

- **LA GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

En unos mercados cada vez más competitivos, en los que los clientes demandan mejores productos y servicios, la gestión de la calidad es un factor imprescindible para la continuidad a largo plazo de una empresa. Conseguir productos y servicios de calidad requiere, además de implementar un sistema de gestión de calidad, un esfuerzo y dedicación continuado por parte de todas las personas que componen la empresa. **Velasco J. (2011).**

#### **Dimensiones:**

- **Mejorar la Calidad:**

La mayoría de las empresas acometen la mejora de la calidad todos los años. Las mejoras son en forma de: Desarrollo de nuevos productos para sustituir modelos antiguos, Adopción de nueva tecnología y Revisión de los procesos para reducir los índices de error.

- **Planificación de la Calidad:**

Las empresas mantienen una estructura organizativa para desarrollar nuevos modelos de bienes y servicios y los correspondientes nuevos productos. La presencia de esta estructura organizativa, aun siendo necesaria, no es suficiente para garantizar una buena tasa de mejora de las características de la calidad.

- **Control de la Calidad:**

Controlar la calidad es mantenerla dentro de unos límites planificados previamente. Mejorar la calidad es elevarla a niveles superiores, ya sean en cuanto a mejoras

características del producto o servicio, o bien en cuanto a la reducción de costes originados por la mala calidad.

- **LOS PROCESOS PRODUCTIVOS:**

La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el coeficiente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. **Gutiérrez H. (2014).**

**Dimensiones:**

- **Administración del Tiempo en los Procesos:**

Otro obstáculo a superar para concretar la visión es administrar adecuadamente el tiempo. Ya que si este se desperdicia en trivialidades y en cosas urgentes pero poco importantes, al final de cuentas se estará gastando la vida en asuntos sin trascendencia y se dedicará muy poco tiempo a las cosas que realmente importan para poder cumplir con la visión personal.

- **Eficiencia y Eficacia en la Producción:**

Es usual ver la productividad a través de dos componentes: eficiencia y eficacia. La primera simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados.

- **Sistemas de Producción:**

Al dejar de ver la inspección como sinónimo de calidad y el precio como el único criterio de negociación con proveedores y clientes, entonces la constancia en el propósito y la nueva filosofía deben dirigirse hacia la mejora permanente del sistema de producción y servicios, ya que ello permitirá aumentar capacidades clave y reducir continuamente los desperdicios, los reprocesos, la lentitud de procesos y la mala atención a clientes, lo que conducirá a un aumento de la productividad y la competitividad.

• **DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES:**

En esta investigación las variables de estudio la Gestión de la Calidad y los Procesos Productivos, se ha de evaluar aplicando como técnica la (Encuesta) y su instrumento de desarrollo es el (Cuestionario) el cual esta formulado por preguntas relacionadas a las variables, dimensiones e indicadores; la administración del instrumento se realizará de manera individual para evitar sesgos o errores que perjudiquen la recolección de datos y estos a su vez el desarrollo de la parte estadística y su proceso posterior en las tablas, gráficos e interpretación de los resultados.

• OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE X: GESTIÓN DE LA CALIDAD	<p><b>LA GESTIÓN DE LA CALIDAD:</b> En unos mercados cada vez más competitivos, en los que los clientes demandan mejores productos y servicios, la gestión de la calidad es un factor imprescindible para la continuidad a largo plazo de una empresa. Conseguir productos y servicios de calidad requiere, además de implementar un sistema de gestión de calidad, un esfuerzo y dedicación continuado por parte de todas las personas que componen la empresa. <b>Velasco J. (2011).</b></p>	<p>En esta investigación las variables de estudio la Gestión de la Calidad y los Procesos Productivos, se ha de evaluar aplicando como técnica la (Encuesta) y su instrumento de desarrollo es el (Cuestionario) el cual esta formulado por preguntas relacionadas a las variables, dimensiones e indicadores; la administración del instrumento se realizará de manera individual para evitar sesgos o errores que perjudiquen la recolección de datos y estos a su vez el desarrollo de la parte estadística y su proceso posterior en las tablas, gráficos e interpretación de los resultados. <b>Sabino C. (1992).</b></p>	Mejora de la Calidad	Desarrollo de Nuevos Productos
				Adopción de Nueva Tecnología
				Revisión de los Procesos
			Planificación de la Calidad	Estructura Organizativa
				Plan Empresarial
				Objetivos a Alcanzar
			Control de la Calidad	Control de Personal
				Control de Materia Prima
				Control de Maquinaria
VARIABLE Y: PROCESO PRODUCTIVO	<p><b>LOS PROCESOS PRODUCTIVOS:</b> La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el coeficiente formado por los resultados logrados y los recursos empleados. <b>Gutiérrez H. (2014).</b></p>	<p>En esta investigación las variables de estudio la Gestión de la Calidad y los Procesos Productivos, se ha de evaluar aplicando como técnica la (Encuesta) y su instrumento de desarrollo es el (Cuestionario) el cual esta formulado por preguntas relacionadas a las variables, dimensiones e indicadores; la administración del instrumento se realizará de manera individual para evitar sesgos o errores que perjudiquen la recolección de datos y estos a su vez el desarrollo de la parte estadística y su proceso posterior en las tablas, gráficos e interpretación de los resultados. <b>Sabino C. (1992).</b></p>	Administración del Tiempo en los Procesos	Procesos Continuos
				Procesos Intermitentes
				Procesos por Proyectos
			Eficiencia y Eficacia en la Producción	Producción por Trabajo
				Producción por Lotes
				Producción en Masa
			Sistemas de Producción	Procesos Organizados
				Estilos de Producción
				Información Productiva

## 1.6 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN:

### 1.6.1 Tipo y Nivel de la Investigación

#### a) Tipo de Investigación:

**Sánchez H. & Reyes C. (2015).** La presente investigación es de tipo APLICADA, es llamada también constructiva o utilitaria, se caracteriza por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella se deriven. La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial.

#### b) Nivel de Investigación:

**Sánchez H. & Reyes C. (2015).** La presente investigación aplica el diseño CORRELACIONAL; se orienta a determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observables. La investigación correlacional permite al investigador medir dos variables, evalúa y entiende la relación estadística entre ellas.

### 1.6.2 Método y Diseño de la Investigación

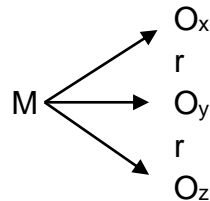
#### a) Método de Investigación:

**Arbaiza L. (2014).** La presente investigación aplica el método SISTÉMICO; porque está dirigido a modelar el objeto mediante el enfoque de sistemas, sus propiedades y

características y la determinación de sus componentes, así como las relaciones entre ellos. Esas relaciones determinan por un lado la estructura del objeto y por otro su dinámica.

#### b) Diseño de Investigación:

**Arbaiza L. (2014).** La presente investigación aplica el diseño DESCRIPTIVO y a la vez CORRELACIONAL; es descriptivo porque proporciona al investigador guías u orientaciones para la realización de determinados controles en un estudio, es a la vez correlacional porque se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra. Su gráfico se detalla de tal manera:



### 1.6.3 Población y Muestra de la Investigación

#### a) Población:

**Valderrama S. (2015).** Es un conjunto finito o infinito de elementos, seres o cosas, que tienen atributos o características comunes, susceptibles de ser observados. Por lo tanto, se puede hablar de todo un universo de familias, empresas, instituciones, votantes, etc. También existen lo que llamamos una población estadística, que es el conjunto de la totalidad de las medidas de las variables en estudio. Al respecto, la población de presente estudio está



conformada por (550) colaboradores entre hombres y mujeres, que pertenecen a la Empresa MONSANTO PERÚ.

**TABLA N°1**  
**POBLACIÓN DE ESTUDIO**

EMPRESA MONSANTO PERÚ			TOTAL
TRABAJADORES VARONES	340	-	340
TRABAJADORES MUJERES	-	210	210
<b>TOTAL</b>			<b>550</b>

FUENTE: Unidad de Personal

**b) Muestra:**

**Valderrama S. (2015).** La muestra es todo un subconjunto representativo de un universo o población. Porque refleja las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de cual procede; difiere de ella solo el número de unidades incluidas y es adecuada, ya que se debe incluir un número óptimo y mínimo de unidades; este número se determina mediante el empleo de procedimientos diversos. El muestreo es Probabilístico; debido a que la población es muy amplia se procede a determinar la muestra mediante una fórmula determinada. Al respecto, en la presente investigación la muestra ha quedado conformada por los (219) colaboradores.

$$n_o = \frac{NZ^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1)e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de la Muestra

N = Tamaño de la Población (550)

p = Participantes Masculinos (340)

q = Participantes Femeninas (210)

Z = Nivel de Confianza 95% (1.96)

e = Margen de Error 5% (0.05)

Para el caso en estudio, en primer lugar se halla el tamaño de las proporciones (p y q): Entonces si "S" es el número de trabajadores varones que trabajan en la empresa:

$$P: \frac{S}{N} = \frac{340}{550} = 0,618 = 62\% \text{ (Proporción de Varones)}$$

$$q: (1 - p) (1 - 0,618) = 0,382 = 38\% \text{ (Proporción de Mujeres)}$$

Una vez conocido el tamaño de las proporciones, en segundo lugar se procede a hallar el tamaño de la muestra de estudio, reemplazando los datos según la formula ya establecida:

$$\frac{550 (1.96)^2 \cdot (0.618) (0.382)}{(550 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.618) (0.382)}$$

$$\frac{550 (3.8416) \cdot (0.236076)}{(550) (0.00255) + (3.8416) (0.618) (0.382)}$$

$$\frac{498.8002589}{550 (0.0025) + (3.8416) (0.236076)}$$

$$\frac{498.8002589}{1.375 + 0.906909561}$$

$$\frac{498.8002589}{2.28190956} = 218.5889693 \quad n = 219$$

### 1.6.3 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

#### a) Técnica:

**Sabino C. (1992).** Por técnica vamos a anotar la definición que nos da el diccionario de metodología (...) Es un medio de recolección de datos, es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. La técnica aplicada al trabajo de investigación es la ENCUESTA.

#### b) Instrumentos:

**Sabino C. (1992).** El instrumento que se aplicó en el trabajo de investigación es el CUESTIONARIO que corresponde a la técnica utilizada. (...) De este modo el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados.

#### ▪ Validez y Confiabilidad del Instrumento:

**Hernández S. & Fernández C. & Baptista P. (2014)** Para validar el instrumento del estudio se utilizó las Fichas de Juicios de Expertos, estas fueron validadas por docentes especialistas en metodología. Respecto a la confiabilidad se realizó una prueba del cuestionario a un grupo menor de colaboradores donde los datos fueron aplicados en la fórmula Alfa de Cronbach, cuyo resultado determinó una confiabilidad de (0.728) resultado aceptable.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$$\frac{26}{26-1} \left( 1 - \frac{12,20}{52,37} \right)$$

$$\frac{26}{25} \left( 1 - \frac{12,20}{52,37} \right)$$

$$26/25 \times (1 - 0,23)$$

$$1,04 \times 0,77$$

$$= 0.800$$

#### Estadística de Confiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b> <b>Variable: Gestión de la Calidad</b>	<b>N° Examinados</b>
<b>0.800</b>	<b>26</b>
<b>Alfa de Cronbach</b> <b>Variable: Procesos Productivos</b>	<b>N° Examinados</b>
<b>0.800</b>	<b>26</b>

#### 1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

##### a) Justificación:

Del desarrollo del trabajo “**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INFLUYE EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA MONSANTO PERÚ, DE LA PROVINCIA DE PISCO – ICA 2019**” se detalla las siguientes justificaciones:

- El trabajo de investigación puede contribuir como una herramienta de mejora de la gestión de la calidad para las empresas industriales que son capaces de transformar la materia prima en un producto final.
- El trabajo de investigación puede fortalecer a toda la cadena de suministro desde la concepción de la materia prima, pasando por los procesos productivos y terminando en un producto final listo para ser vendido en los mercados, a los clientes o a las propias empresas.
- El trabajo de investigación puede aportar valiosa información para las nuevas investigaciones por parte de los estudiantes de la Universidad Alas Peruanas, como para las empresas que buscan mejorar su calidad y sus procesos productivos.
- El trabajo de investigación puede favorecer al crecimiento y desarrollo sostenible de las empresas industriales tomando en cuenta los argumentos y sustentos científicos y metodológicos de la presente investigación.
- El trabajo de investigación puede generar medios innovadores para mejorar la gestión de la calidad y los procesos productivos que la empresa aplica al producir bienes y servicios.
- El trabajo de investigación puede proponer nuevos aportes teóricos de la importancia que todas las empresas deben tener respecto a la gestión de la calidad y de los procesos productivos.

**b) Importancia:**

El desarrollo del trabajo “**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INFLUYE EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA MONSANTO PERÚ, DE LA PROVINCIA DE PISCO – ICA 2019**”; es importante por lo siguiente:

- El trabajo de investigación con su información puede ampliar los conocimientos para planificar adecuadamente una gestión de calidad eficiente y un desempeño laboral óptimo en los procesos productivos, y así poder controlar los recursos de la empresa o institución buscando alcanzar los objetivos dentro de los tiempos establecidos.
- La información fundamentada sobre la gestión de la calidad y los procesos productivos pueden ayudar a determinar aquellos indicadores negativos dentro de la empresa, y de esta manera aplicar una reingeniería que permita una reestructuración en las actividades, procesos, planes, organización, dirección y control, de esta forma se podrá alcanzar un desarrollo empresarial y sostenible.
- El trabajo de investigación contribuye con sus argumentos a generar un clima laboral que pueda propiciar cambios en el comportamiento y actitud de los colaboradores por mostrar capacidad productiva en su desempeño, que puede ser enfocado a competencias que busquen un crecimiento profesional e institucional.

**c) Limitaciones:**

Durante el desarrollo del trabajo de investigación **“LA GESTION DE LA CALIDAD INFLUYE EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA MONSANTO PERÚ, DE LA PROVINCIA DE PISCO – 2019”** se presentaron las siguientes limitaciones:

- El tiempo que demore en poder establecer mi tema a investigar; en vista que mis variables que proponía no se ajustaban a una investigación adecuada y cambia continuamente de variables, hasta que logre concretar mis variables a investigar.
- El no contar con un asesor permanente que pudiera orientarme o guiarme en mi investigación; y las dudas teóricas y metodológicas no las podía solucionar por la falta ya mencionada, pero de una u otra forma mis asesores fueron mis docentes de la universidad.
- Una limitación fundamental fue la falta de información bibliográfica en la ciudad de Pisco; en vista que no se cuenta con bibliotecas públicas o privadas, la falta de libros especializados en la carrera de administración y en especial relación con mis variables de estudio y por último la parte económica limito muchísimo mi trabajo de investigación por ello el tiempo extenso para poder sustentar y obtener el título de licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales:

- Méndez J. y Acuña N. (2009) La Tesis **“DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LA EMPRESA DICOMTEL.SA.”**; Universidad Javeriana de Bogotá. País: Colombia

Los autores concluyen:

- La situación inicial en Dicomtelsa mostró que sólo se presentaba un cumplimiento del 29% de la norma, lo que implicaba falta de estándares claros, que permitieran satisfacer plenamente las necesidades del cliente, haciendo clara la necesidad de la adopción de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- La documentación diseñada para el sistema de gestión de la calidad cubre el 100% de los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2008 e incluye el manual de calidad. Así mismo se diseñaron manuales adicionales como lo son el manual de procedimientos y el manual de funciones, que permiten establecer formalmente la manera en que se



relacionan, ejecuta y miden los procesos en Dicomtelsa, orientadas a la satisfacción del cliente.

- Se crearon, de la mano de la gerencia general, la misión, visión, políticas y procesos para la correcta operación de Dicomtelsa, encaminada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.
  - Fue creada una nueva perspectiva para el negocio bajo un sistema de indicadores de gestión y un mapa de procesos que le permite a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una verdadera planeación estratégica y mejoras de una forma más sencilla y en menor tiempo.
- Miranda M. (2009) La Tesis **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA POINTPAY INTERNATIONAL CHILE LTDA. BASADO EN EL ESTÁNDAR INTERNACIONAL ISO 9001:2000”**; Universidad Austral de Chile. País: Chile

La autora concluye:

- La implantación del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma ISO 9001 versión 2000 en PointPay International (Chile) Ltda., concluyó exitosamente en el tiempo previsto y con los resultados esperados.
- El primer paso en el desarrollo de este proyecto fue estudiar minuciosamente las normas ISO (9000:2005 y 9001:2000), manejar el amplio espectro de sus conceptos y significados, comprender la importancia de adoptar una gestión basada en procesos, gestionar el conocimiento y las competencias, vislumbrar la necesidad de contar con

un sistema para satisfacer al cliente e ir modelando una nueva cultura organizacional.

- Considerando que todo cambio radica en facilitar la visión interna, entender y reconocer lo que sucede, aceptar las falencias, hacer un diagnóstico y tomar las medidas adecuadas, se procedió a analizar la organización, los procesos, sistemas informáticos y la interacción entre ellos, conocer a las personas encargadas de ejecutarlos, en síntesis, conocer qué, cómo, cuándo y quién realiza cada tarea. Mediante este chequeo fue posible realizar un diagnóstico de la empresa, determinar la situación actual en cuanto al cumplimiento de los requisitos con la norma, para luego dar a conocer estos resultados creando conciencia de la necesidad de implantar la norma ISO 9001:2000. Finalmente afirmar la decisión y compromiso de continuar este gran desafío.

- Moreno R. (2014) La Tesis **“BENEFICIOS DE LA UTILIZACION DE UN SISTEMA DE GESTION, BASADO EN LA FILOSOFIA DE CALIDAD PARA LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS”**; Universidad Nacional Autónoma de México. País: México

El autor concluye:

- De acuerdo a toda la información recopilada para el desarrollo y evaluación del presente proyecto, podemos concluir lo siguiente: Con base a los análisis financieros realizados y a la prueba de hipótesis aplicada, se comprobó que los beneficios económicos generados por la implementación de sistema de gestión ISO 9001-2008 son mayores a los costos totales de dicho proceso. A raíz de la certificación ISO 9001-2008 la empresa refleja

cambios significativos relacionados con la calidad en sus procesos como ser la compra de productos de construcción con certificados de calidad y adquisición de nueva maquinaria con mayor capacidad y mejor tecnología.

- Antes de implementar el sistema de gestión de calidad ISO 9001-2008 la eficiencia en tiempos de entrega de la empresa fue de un 100% y después de la certificación fue 115% en las entregas de los proyectos adjudicados. Capacidad de respuesta de la empresa SERMACO no se ve afectada directamente por la implementación del sistema de gestión ISO 9001-2008, ya que antes de ésta, el enfoque sobre la atención a los clientes siempre fue prioridad para la empresa. Se cuantificó una reducción de costos en la realización de mantenimientos preventivos y compra de materiales de construcción por Lps.1, 056,060.00, producto de la implementación de procedimientos que determina la norma ISO 9001- 2008. Los proyectos incrementaron en un 23% después de la obtención de la certificación, tomando en cuenta que en el sector privado hay un crecimiento luego de la obtención de esta certificación. Esto se origina de los criterios de adjudicación pues los entes públicos lo hacen en base a precios y las empresas privadas analizan otros aspectos intangibles y aprecian el hecho de que esta certificación garantiza que las empresas se enfocan en velar por la calidad de sus productos o servicios.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales:

- Vidal C. (2004) La Tesis **“IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIO DE LAVANDERIA”**; Universidad Mayor de San Marcos. País: Perú – Lima

El autor concluye:

- El sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000, representa una oportunidad de mejora en la gestión de las empresas de servicios a diferencia de la anterior versión de la norma (ISO 9001:1994), considerando que existen actualmente en nuestro país una gran cantidad de empresas con sistemas de gestión netamente empíricos (PYMES que constituyen más de 90 % de empresas del país), convirtiéndose este en la más grande dificultad para su éxito.
- La metodología explicada en este informe, ha mostrado ser efectiva para lograr la implantación y la certificación del SGC ISO 9001:2000 en nuestra realidad nacional, considerando el personal necesario para obtener los resultados.
- Se observó que para obtener resultados favorables con la norma ISO 9001, es necesario que la dirección y el personal de la empresa se comprometa en la resolución de los problemas, independientemente del desenvolvimiento de la empresa consultora de implementación, puesto que este es el que puede definir el éxito o poca conveniencia de las mejores propuestas en la implementación.
- Las mejoras en la satisfacción del personal de la empresa se observaron desde el inicio de las visitas de la empresa

consultora y se fueron acentuando con la implementación de registros, controles y demás documentos del sistema, hasta el deseo de unificar, obteniéndose finalmente un personal totalmente identificado con la empresa.

- Ugaz L. (2012) La Tesis **“PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008 APLICADO A UNA EMPRESA DE FABRICACIÓN DE LEJÍAS”** Universidad Católica del Perú. País: Perú – Lima  
El autor concluye:

- La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.
- El manual de calidad confeccionado servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna.
- La creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo.
- El establecimiento y estandarización de los procesos de trabajo a través de procedimientos, instructivos y registros bajo el enfoque de mejora continua, asegurará

y mejorará la satisfacción de los usuarios o clientes internos y externos.

- Teniendo los procesos claves mejor organizados y estandarizados se traducirá en un incremento del ritmo de producción, disminuyendo el tiempo de las operaciones y permitiendo a la empresa atender a una mayor demanda de productos.
- El control del producto no conforme, el seguimiento de las no conformidades, así como la implementación de acciones correctivas/preventivas y oportunidades de mejora, se verán reflejados en la disminución del porcentaje de mermas en los procesos.
- El menor tiempo de ciclo del producto por un mejor seguimiento y control de los procesos, permitirán la reducción de costos en el consumo de materia prima, materiales, insumos y mano de obra directa e indirecta.

- Aguilar L. (2011) La Tesis **“LA GESTIÓN DE CALIDAD EN OBRAS DE LÍNEAS DE TRANSMISIÓN Y SU IMPACTO EN EL ÉXITO DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS”**  
Universidad Nacional de Ingeniería. País: Perú – Lima

El autor concluye:

- La evolución de la calidad a través del tiempo se dio primero en la industria manufacturera tradicional luego esta repercutió en el sector de la construcción, desde hace apenas dos décadas; hoy en día la calidad en la construcción se ha convertido en una herramienta de más competitividad estratégica para el éxito de los proyectos constructivos.
- La calidad en los países de los cinco continentes no ha tenido un igual desarrollo, los países desarrollados han

alcanzado rápidamente los conceptos de calidad en la construcción, mientras que los países en desarrollo aún tienen dificultades en desarrollar la cultura de calidad en sus obras.

- La calidad en la construcción está relacionada con la vida de las personas, por esta razón también tiene en cuenta el impacto social de una obra en la sociedad.
- La Norma ISO 9001:2008 es válida y se adapta a cualquier tipo de organización, independientemente del tamaño o sector. En el Perú, son muchas las empresas manufactureras que la aplican, para el sector construcción se ha desarrollado una guía de interpretación de la Norma para su aplicación, por ser genérica cada empresa debe aplicarla de acuerdo a su necesidad.
- En el Perú, los proyectos de inversión pública que están a cargo de las empresas constructoras de nivel medio son poco exigentes en el tema de calidad, mientras que los proyectos de inversión extranjera exigen a sus proyectos implementar las herramientas de calidad para mejorar los productos que solicitan.
- Los costos de calidad representan alrededor del 5% al 25 % sobre las ventas anuales. Estos costos varían según sea el rubro de la empresa, circunstancias en que se encuentre, la visión que tenga la organización acerca de los costos relativos a la calidad, su grado de avance en calidad total, así como las experiencias en mejoramiento de procesos.

### 2.1.3 Antecedentes Locales:

- Martínez L. (2018) En su Tesis titulada: **“CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA TINGUIÑA, ICA”**. (Tesis de Grado) Universidad Cesar Vallejo.

Según los resultados de la contrastación de las hipótesis se tiene los siguientes resultados:

En la hipótesis específica N°1; se señala que existe relación directa entre los elementos tangibles de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguña, Ica 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha=0,05$  lo cual se acepta esta hipótesis. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación alta de 0,404

En la hipótesis específica N°2; se señala que existe relación directa entre la fiabilidad de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguña, Ica 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha=0,05$  lo cual se acepta esta hipótesis. Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación alta de 0,577

En la hipótesis específica N°3; se señala que existe relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguña, Ica 2018. Esta hipótesis se valida al obtener un nivel de significado bilateral 0,000 valor que es inferior a la región crítica  $\alpha=0,05$  lo cual se acepta esta hipótesis. Por



otro lado, se observa un coeficiente de correlación alta de 0,564

- Ruiz C., Martensen J., Gejaño M. y Moro R. (2017) En su Tesis de investigación titulada: **“SITUACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ICA”**. (Tesis de Grado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Ica.

Según los resultados de la contrastación de las hipótesis se tiene los siguientes resultados:

A pesar que todos los entrevistados responden que la empresa a la que representan está ubicada en la región de Ica, cinco empresas registran su sede principal en la región de Lima Metropolitana, capital del país, por lo que cuentan con las características de tecnología, publicidad y presupuestos de dicho sector; sin embargo cuentan con sucursales establecidas en la región Ica y solo 25 empresas tienen como sede principal la provincia de Ica.

Dentro de las 25 empresas con sede en la provincia de Ica, existen 17 que se encuentran en el centro de la ciudad; sin embargo las empresas creadas desde el año 2008 están establecidas en los distritos que fueron golpeados por el terremoto del año 2007 que azotó la región, tales como: Parcona, Tinguña, Subtanjalla y Salas Guadalupe, más un empresa ubicada cerca del balneario de Huacachina debido a la gran cantidad de viviendas nuevas ubicadas en la zona, lo que demuestra la influencia de ese fenómeno en el desarrollo actual de la región.

El total de las empresas entrevistadas son instituciones privadas; sin embargo, dentro de sus principales actividades

se encuentran los trabajos realizados con el Estado a través de proyectos Fondo Mi Vivienda o Techo Propio y los realizados por intermedio de las municipalidades provinciales y distritales, como ejemplo de ello se puede observar a la empresa Los Portales, cuenta con una gran experiencia y reconocimiento en el país, siendo sus proyectos más solicitados los que cuentan con apoyo y respaldo del Estado, como los pertenecientes al Fondo MiVivienda (ubicados en el distrito de Subtanjalla) o techo propio (camino a Huacachina).

- Chafloc L., Escarcena R. & Fernandini J. (2016) En su Tesis titulada: **“CONTROL DE CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIVADO DE SALUD DE LA REGIÓN ICA”**. (Tesis de Posgrado) Pontificia Universidad Católica del Perú, Ica.

Según los resultados de la contrastación de las hipótesis se tiene los siguientes resultados:

Para definir la prueba estadística más conveniente y verificar la hipótesis planteada, es necesario identificar inicialmente si la muestra tiene una distribución normal o no. Por ello, para definir si la muestra tiene distribución normal, se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov, que indica si la muestra proviene de una distribución continua (normal).

Esta prueba se basa en la comparación entre la función de distribución acumulada de una distribución teórica  $F_t(X)$  con la función de distribución acumulada de la muestra  $F_m(X)$ . Como en cualquier prueba de hipótesis, la hipótesis nula se rechaza cuando el valor del estadístico supera un cierto valor crítico que se obtiene de una tabla de probabilidad. En la mayoría de los paquetes estadísticos, como SPSS, aparece

programado dicho procedimiento y proporciona tanto el valor del test como el p-value correspondiente. Se utilizó un nivel de confianza del 95% y nivel de significancia del 5%, donde: Hipótesis Nula  $H_0$  ocurre si el conjunto de datos sigue una distribución normal. Hipótesis Alternativa  $H_1$  ocurre si el conjunto de datos no sigue una distribución normal. Con la finalidad de aprovechar los resultados que arroja el paquete estadístico con el que se procesan los datos, se utilizó el criterio de nivel de significancia observado (p-value). Si p-value es menor que el nivel de significancia ( $\alpha$ ), se rechaza la hipótesis nula. Si p-value es mayor que el nivel de significancia ( $\alpha$ ), entonces no hay elementos suficientes en la muestra para rechazar la hipótesis nula. En este caso, p-value es mayor que 0.05 por lo que se acepta la hipótesis nula; es decir la muestra presenta una distribución normal.

## **2.2 BASES TEÓRICAS:**

### **2.2.1 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

#### **2.2.1.1 DEFINICIÓN:**

**Velasco J. (2011).** En unos mercados cada vez más competitivos, en los que los clientes demandan mejores productos y servicios, la gestión de la calidad es un factor imprescindible para la continuidad a largo plazo de una empresa. Conseguir productos y servicios de calidad requiere, además de implantar un sistema de gestión de calidad, un esfuerzo y dedicación continuados por parte de todas las personas que componen la empresa, desde el gerente hasta el último empleado. Si la dirección de una empresa es consciente de ello, sea cual sea su situación respecto a

la calidad de sus productos o servicios, debe ponerse en marcha ya para llevarlo a la práctica. Cuando se habla de calidad no es suficiente con ser bueno hoy, sino que hay que mejorar todos los días; lo que hoy se considera un producto o servicio de calidad, dentro de un cierto tiempo dejara de serlo.

La implantación de la mejora continua de la calidad en las pequeñas y medianas empresas es, pues, un factor de un valor incalculable para aumentar la cuota del mercado y conseguir una disminución de costes en todas las áreas de la empresa y no solamente en la producción. La mejora de la calidad es la fuente de ahorro y, por tanto, de incremento de beneficios más importante para la empresa y clave para garantizar su supervivencia, consiguiendo, además de la satisfacción de los clientes, la de los empleados y la de los accionistas.

▪ **NECESIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD:**

En la actualidad existen retos y sobre todo de la competencia en las organizaciones, lo cual permite enfrentar la alta competencia, tanto nivel nacional como internacional. La buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente. La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral.

Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos. También se debe hacer que los diferentes departamentos de la empresa hagan de la calidad definiendo los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo. Una excelente manera es implementar un sistema basado en la norma ISO 9000, ya que está buscando la estandarización, con calidad, de todos los procesos dentro de la organización.

#### **2.2.1.2 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD:**

**Velasco J. (2011).** La Norma **ISO 9001** Es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento.

**Ventajas de la norma ISO:**

- **La satisfacción del cliente;** a través de la entrega de productos que cumplan con los requisitos que establecieron.
- **Reducción de costes;** mediante la mejora continua en los procesos y en la consiguiente eficacia operativa.
- **Mejora las relaciones entre las partes interesadas;** incluyendo personal, clientes y proveedores.
- **Conformidad legal;** a través de la comprensión de cómo afecta el impacto de los requisitos legales, en la organización y sus clientes.
- **Mejora en la gestión de riesgos;** a través de una consistencia y trazabilidad de los productos y servicios.
- **Posibilidad de obtener más negocios;** en particular cuando las especificaciones de adquisición requieren de certificación como condición para el suministro.

Pero detrás de todo este enorme esfuerzo hay un profundo cambio cultural, uno de cuyos pilares es la calidad personal de cada uno de los que trabajan en la empresa. Se puede decir que calidad personal es la manera o la forma de cómo se hacen las actividades y labores diarias, que asegure hacer las cosas bien, y a la primera. Para mejorar la calidad personal se debe revisar continuamente las actitudes, conductas, compromisos, competencias, valores y métodos de trabajo. Y todo esto es necesario hacerlo con ciertas directrices. Fijar objetivos personales de calidad, es

decir, establecer metas que permitan mejorar el actual nivel de desempeño. Establecer cuentas de calidad personal, que permita saber dónde se encuentra un individuo respecto a un plan para mejorar su estándar de calidad. Comprobar la satisfacción de los demás con los esfuerzos realizados para la satisfacer sus demandas. Descubrir las causas raíces que puedan generar errores en el desempeño, para reducirlos, corregirlos y/o eliminarlos completamente.

### **2.2.1.3 CALIDAD EN LAS EMPRESAS:**

**Velasco J. (2011).** La calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente. La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las

mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad.

▪ **LA CALIDAD:**

La calidad es cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos, para ello es recomendable tener en cuenta los siguientes aspectos relacionados con la calidad:

**Importancia de la Calidad:**

Como se ha mencionado anteriormente, la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas ellas.

**Reducción de Costos:**

Automáticamente los costos se reducen ya que la organización tendrá menos reproceso, con esto, las piezas que se desechaban, ahora serán utilizadas, las personas que se encargaban de volver a reprocesar dichas piezas, ahora podrán dedicarse a la producción y el tiempo que le dedicaban a este mismo los podrán utilizar para innovar nuevos productos.

**Disminución en los Precios:**

La reducción de costos, ocasionado por el menor uso de materiales, por la reducción en los reproceso, por el menor desperdicio y por el menor desgaste humano, la productividad aumenta.



**Presencia en el Mercado:**

Con una calidad superior a la de la competencia, con un precio competitivo, con productos innovadores y cada vez más perfeccionados, el mercado reconoce la marca creando una confiabilidad hacia los productos fabricados o servicio otorgados; lo que redundará en una presencia sobresaliente en el mercado.

**Permanencia en el Mercado:**

Como consecuencia de las ventajas la empresa tiene alta probabilidad de permanecer en el mercado con una fidelidad por parte de los consumidores.

**Generación de Empleo:**

Al mejorar la calidad, con un precio competitivo, con presencia y permanencia en el mercado, se pueden proporcionar más empleos, que a su vez demuestra un crecimiento en la organización y cumple íntegramente con uno de los objetivos de la empresa.

**Objetivos de la Calidad:**

Los objetivos de la calidad pueden ser vistos desde diferentes puntos de vista. Por una parte, se busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines, por otra parte, puede ser el lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa que genere mayores utilidades, también se puede ver como un grado de excelencia, o bien puede ser parte de un requisito para permanecer en el mercado, aunque no se esté plenamente convencido de los alcances de la calidad.

▪ **PRINCIPIOS DE LA CALIDAD:**

Jesús Alberto Viveros Pérez, (2021) nos dice que la calidad se establece por 13 principios:

- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Satisfacer las necesidades del cliente.
- Buscar soluciones y no estar justificando errores.
- Ser optimista a ultranza.
- Tener buen trato con los demás.
- Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
- Ser puntual.
- Colaborar con amabilidad con sus compañeros.
- Aprender a reconocer nuestros errores.
- Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
- Ser ordenado y organizado con las herramientas.
- Ser responsable y generar confianza.
- Simplificar lo complicado.

Todo lo anterior lleva a un producto o servicio con calidad, al tener más calidad se puede vender más y se tiene un mejor servicio, por lo consiguiente, se genera más utilidad, que es uno de los objetivos principales de todas las empresas. Estos requisitos hay que tomarlos en cuenta para que toda organización logre implantar la calidad tanto en los productos que ofrece como en el servicio que brinda, esto sólo se puede alcanzar siendo perseverantes en aplicar los pasos antes mencionados, con el fin de hacer de la calidad un compromiso para cada uno de los miembros de la institución.

#### 2.2.1.4 LA CALIDAD EN LA ACTUALIDAD:

**Miranda J., Chamorro A. y Rubio S. (2012).** En los primeros años del siglo XXI la calidad ha dejado de ser una prioridad competitiva para convertirse en un requisito imprescindible para competir en muchos mercados. Es decir, tener calidad no garantiza el éxito, sino que supone una condición previa para competir en el mercado.

Las empresas necesitan gestionar de forma eficaz no solo la calidad de sus productos propiamente dicha, sino también sus impactos en el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales, tanto para ser muy competitivas, como para satisfacer los requisitos legales y las demandas cada vez más exigentes de la sociedad. Hasta ahora las empresas han optado por la puesta en práctica de sistemas de gestión independientes basados en modelos más o menos normalizados. Pero son muchos los aspectos que tienen en común estos modelos, por lo que parece lógico intentar unificar esfuerzos en una sola dirección: la integración de los tres sistemas. Por ello, en los últimos años se tiende a una gestión integrada de las decisiones relativas a calidad, medioambientes y de la prevención de riesgos laborales, surgiendo lo aquello denominado sistemas integrados de gestión.

El papel destacado de la gestión medioambiental en la actualidad se pone de manifiesto en los principales modelos de calidad total, que incluyen entre sus principios aspectos referentes a esta gestión. Por ello, a lo largo de este texto hemos considerado la

gestión medioambiental como un elemento más de la gestión de la calidad en la empresa y no como una disciplina complementaria, por lo que se integran aspectos medioambientales.

Por otra parte, los recientes desarrollos sobre la gestión del conocimiento entendida como la dimensión creativa y operativa de la forma de generar y difundir el conocimiento entre los miembros de la organización y con otros agentes relacionados, están demostrando también su clara interrelación con la gestión de la calidad en la empresa. Así, el logro de la calidad no es posible sin aplicar la filosofía de la mejora continua y para que la organización pueda mejorar continuamente, antes tiene que aprender y conocer.

#### ▪ ENFOQUES BASADOS EN LA CALIDAD:

##### **Enfoque Trascendente:**

El concepto más antiguo y utilizado de calidad es el de “excelencia”, es decir, “lo mejora”. La calidad como excelencia supone lograr el compromiso de todos los integrantes de la organización para lograr un producto lo mejor posible, empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos.

##### **Enfoque en el Producto:**

Otro grupo de definiciones afirman que la calidad es función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto.

**Enfoque en el Cliente:**

Este tercer enfoque se base en que un producto será de calidad si satisface o excede las expectativas del cliente. En esta línea se define la calidad como la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. Esta aptitud para el uso se refiere tanto a las características del producto, como a la ausencia de diferencias.

**Enfoque en la Producción:**

Otros consideran que la calidad es la conformidad con aquellos requerimientos, con las especificaciones de fabricación. Se entiende por especificaciones a las tolerancias y a los objetivos determinados por los diseñadores del producto. Todo debe producirse de acuerdo con determinadas especificaciones en el proceso y si éstas se cumplen el producto cumplirá los requerimientos y se podrá considerar valido.

**Enfoque Basado en el Valor:**

Los autores que defienden esta definición indican que tanto precio como calidad deben ser tenidos en cuenta en un mercado competitivo. La calidad de un producto no se puede deslindar de su coste y su precio. Así, un producto será de calidad si es tan útil como los productos de la competencia.

### 2.2.1.5 CALIDAD COMO VENTAJA COMPETITIVA:

**Miranda J., Chamorro A. y Rubio S. (2012).**

Llevar a cabo una correcta gestión de la calidad de los productos y de los procesos de la empresa puede generar una ventaja competitiva para la misma, tanto por su efecto positivo sobre las ventas, como por la posible reducción de los costes a largo plazo que se puede conseguir. Un producto se puede diferenciar resaltando una o varias de las siguientes dimensiones de la calidad:

**Rendimiento:**

Son todas las características esenciales del producto, incluyendo aspectos con las especificaciones básicas exigidas por el cliente.

**Características:**

Son todas las características de tipo secundario, que complementan a las anteriores, pero no resultan o no son imprescindible para su funcionamiento.

**Fiabilidad:**

Se refiere a la probabilidad de que el producto falle en un periodo de tiempo determinado, bajo ciertas condiciones normales de funcionamiento. Cuanto menor sea la fiabilidad, mayores serán los costes de mantenimiento.

**Conformidad:**

Grado con el que el diseño y las características operativas del producto satisfacen las especificaciones previamente establecidas. Se mide por la tasa de

defectos, tanto dentro de la fábrica como cuando el producto ha llegado al cliente.

**Durabilidad:**

Hace referencia a la vida útil del producto, entendida como el tiempo durante el cual el producto funciona normalmente o como el tiempo de utilización del producto hasta que aparece otro que lo deja obsoleto.

**Capacidad de Servicio:**

Hace referencia a la rapidez, coste y facilidad a la hora de reparar el producto cuando se avería, a su grado de disponibilidad y profesionalidad del proveedor del servicio, etc.

**Estética:**

Se trata de una dimensión subjetiva que hace referencia a características tales como el tacto, gusto, oído, vista y olfato. Por muy bien que diseñemos.

## **2.2.2 PROCESOS PRODUCTIVOS:**

### **2.2.2.1 DEFINICIÓN:**

**Gutiérrez H. (2014).** Un proceso productivo es el conjunto de actividades orientadas a la transformación de recursos o factores productivos en bienes y/o servicios. En este proceso intervienen la información y la tecnología, que interactúan con personas.

Dicho de otra manera, un proceso productivo es un sistema de acciones que se encuentran relacionadas entre sí y cuyo objetivo no es otro que el

de transformar elementos, sistemas o procesos. Para ello, se necesitan unos factores de entrada que, a lo largo del proceso, saldrán incrementando de valor gracias a todo el proceso de la transformación.

▪ **FASES DE UN PROCESO PRODUCTIVO:**

Para saber qué es un proceso productivo es necesario atender a sus etapas. Cada una de ellas interviene de forma decisiva en la consecución del objetivo final, que no es otro que la transformación de los productos y/o servicios con el fin de que estos puedan lograr la satisfacción del cliente, cubriendo las necesidades que se extraen de su demanda mediante un producto o servicio. Podría hablarse de la existencia de tres fases en todo proceso de producción:

- **Acopio (Etapa Analítica):** Esta primera etapa de la producción, las materias primas se reúnen para ser utilizadas en la fabricación. El objetivo principal de una empresa durante esta fase del proceso de producción es conseguir la mayor cantidad de materia prima posible al menor costo. En este cálculo hay que considerar también los costes de transporte y almacén. Es en esta fase cuando se procede a la descomposición de las materias primas en partes más pequeñas. Además, en esta primera fase el gerente o el jefe de producción indicará el objetivo de producción que se tiene que conseguir, algo muy a tener en cuenta a la hora de realizar el acopia de la



materia prima, así como de todo el material que se necesitará para realizar la correcta producción.

- **Producción (Etapa de Síntesis):** Durante esta fase, las materias primas que se recogieron previamente se transforman en el producto real que la empresa produce a través de su montaje. En esta etapa es fundamental observar los estándares de calidad y controlar su cumplimiento. Para que esta fase salga según lo previsto y se evitan problemas, es necesario hacer un trabajo de observación del entorno, de tal manera que se puedan anticipar los cambios y se pueda trazar un plan de actuación para saber cómo actuar en todo momento para seguir trabajando en pro del cumplimiento de los objetivos.
  
- **Procesamiento (Etapa de Acondicionamiento):** La adecuación a las necesidades del cliente o la adaptación del producto para un nuevo fin son las metas de esta fase productiva, que es la más orientada hacia la comercialización propiamente dicha. Transporte, almacén y elementos intangibles asociados a la demanda son las tres variables principales a considerar en esta etapa. Una vez el producto/servicio ya esté entregado, no se puede olvidar que hay que llevar a cabo una tarea de control que permita saber si lo que se ha entregado cumple con los objetivos marcados y con los estándares de calidad que el cliente demanda.

### 2.2.2.2 PRODUCTIVIDAD:

**Gutiérrez H. (2014).** La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o en un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados.

Los resultados pueden medirse en las unidades producidas, en piezas vendidas o en utilidades, mientras que los recursos empleados pueden cuantificarse por número de trabajadores, tiempo total empleado, horas máquina, etc. En otras palabras, la medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente los recursos empleados para producir o generar ciertos resultados.

Es usual ver la productividad a través de dos componentes: la eficiencia y la eficacia, la primera es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados; en otras palabras, la eficacia se puede ver como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Así, buscar la eficiencia es buscar optimizar todos los recursos y procurar que no haya desperdicios de recursos; mientras que la eficacia implica buscar los recursos para el logro de todos los objetivos trazados.

Para terminar esta sección cabe preguntar: ¿Quién causa la mala calidad y la baja productividad en una organización? Porque si en una empresa existe una lista enorme de problemas como desorganización, falta de calidad, falta de información clara y oportuna, costos altos, retrasos, devoluciones y reclamos de clientes, al preguntar ¿Cuál es la causa de esas fallas y retrasos?, no sería raro escuchar respuestas que afirmaran que el problema son los trabajadores, que lo que se necesita es apretar a la gente, que no habría problema si todos cumplieran con su responsabilidad.

En consecuencia, la conducta quienes piensan así sería buscar las soluciones en la gente, mediante la administración por reacción (regaños, reclamos, juntas presión, etc.). La administración por reacción centra la atención en los efectos y en los hechos puntuales. Sin embargo, la historia de la calidad y la mejora ha demostrado ampliamente que la calidad y la productividad la dan los procesos y los sistemas por lo que es necesario trabajar en estos capacitando, rediseñando, mejorando métodos de organización, de solución de problemas, de toma de decisiones y de comunicación.

El personal se adapta al sistema y no es la causa básica de la mala calidad. Más del 90% de las fallas esta fuera del alcance de la gente de labor directa. Las causas deben buscarse a lo largo de todo el proceso, desde los insumos, y preguntando si estos cumplen con los requerimientos y si se reciben a tiempo. Asimismo, hay que inspeccionar los procesos de transformación y ver donde se originan los

incumplimientos, cuales son las causas de estos y como pueden remediarse y evitarse. También hay que investigar si los productos y servicios satisfacen las necesidades, si son los que demandan el cliente y si se entregan a tiempo.

### **2.2.2.3 COMPETITIVIDAD Y MEJORA DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS:**

**Gutiérrez H. (2014).** La competitividad se entiende como la capacidad de una empresa para ofrecer un producto o servicio de mejor manera que sus competidores. Esta capacidad resulta fundamental en un mundo de mercados globalizados, en los que el cliente por lo general puede elegir, con frecuencia a través de medios electrónicos conectados a internet, lo que necesita de entre varias opciones.

Así cada vez más las organizaciones, ya sea un fabricante, un hotel, una escuela, un banco, un gobierno local o un partido político, compiten por los clientes, por los estudiantes, por los recursos de apoyo, etc. Esto lleva a que las compañías busquen mejorar la integración e interrelación de sus diversas actividades. Un punto de partida básico es saber que los elementos significativos para la satisfacción del cliente, y con ello para la competitividad de una empresa, están determinados por la calidad y los atributos del producto.

Se es más competitivo cuando se ofrece mejor calidad a bajo precio y con un buen servicio. La calidad está dada por las características, los atributos y la tecnología del producto mismo; en tanto, el precio es lo

que el consumidor final paga por el bien, y la calidad del servicio la determina la forma en que el cliente es atendido por la empresa.

Un asunto cada vez más crítico en relación con la calidad del servicio es la rapidez con lo que se hacen las cosas, lo cual influye en el tiempo de entrega (lapso que transcurre desde que el cliente pide el producto hasta que se le entrega). La rapidez con la que se hacen las cosas resulta fuertemente influida por la eficacia y coordinación de las diferentes tareas, y por dejar de hacer actividades que no agregan valor al producto.

Un proceso es todo un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrega en resultados. Algunos ejemplos de procesos son: la facturación, las compras, las etapas de la manufactura de un producto, etc. De manera tradicional, se creía que la calidad, el precio y el tiempo de entrega eran objetivos antagónicos en el sentido de que se podía mejorar cualquiera de los tres solo en detrimento de los otros dos. De hecho, algunas organizaciones siguen actuando a partir de la creencia de que mejorar la calidad implica un precio más alto y un mayor tiempo de producción del bien o servicio. Sin embargo, cada día hay más empresas en las que se sabe que la calidad y la mejor de los diversos procesos influyen positivamente en los tres factores. Es decir, cada vez hay más compañías que actúan sabiendo que el productor de mejor calidad tiene costos totales más bajos, mientras que el productor de peor calidad tienen

costos totales más altos, ya que cuando se tiene mala calidad en las diferentes actividades y procesos, hay equivocaciones y fallas de todo tipo, por ejemplo:

- Reprocesos y retrasos.
- Pagar por elaborar productos y servicios con defectos.
- Paros y fallas en el proceso.
- Desperdicios.
- Una inspección excesiva para tratar de que los productos de mala calidad no salgan en el mercado.
- Re inspección y eliminación de rechazo.
- Mas instrucciones y presión a los trabajadores.
- Gastos por servicios de garantía por fallas del producto y por devoluciones o reclamos.
- Problemas con proveedores.

#### **2.2.2.4 PROCESOS OPERATIVOS:**

**Anaya J. (2011).** Denominamos procesos operativos al conjunto de operaciones y tareas que hay que realizar en un determinado almacén para atender a los flujos de entrada y salida de materiales y mercancías, de acuerdo con unos objetivos de servicio establecidos en el mismo. Los procesos se dividen además en fase a sub procesos; así, por ejemplo, en todo proceso de salidas de mercancías cabe distinguir básicamente tres fases o sub procesos, tal y como señalamos a continuación:

- Picking de Productos
- Preparación de Pedidos
- Expedición

Cada proceso tiene su propia tecnología operativa o forma de realizar su trabajo. Con frecuencia el ritmo de estos procesos y su productividad van ligados a mejoras en la presentación del producto, por ejemplo, sistemas unificados de empaquetados, etiquetados, retractilado de pallets para su transporte.

Los procesos operativos de un almacén podemos dividirlos en dos grandes grupos:

- Procesos relacionados con los flujos de entradas
- Procesos relacionados con los flujos de salidas

A su vez, a los procesos operativos del almacén los dividiremos en sub procesos y dentro de los sub procesos tenemos que identificar los llamados ciclos operativos. Un ciclo operativo es un conjunto de operaciones repetitivas de carácter secuencial que se realizan con el concurso de personas y/o maquinas.

#### **2.2.2.5 PROCESOS PRODUCTIVOS Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN:**

**Casanovas A. & Cuatrecasas LL. (2011).** Los sistemas de información ligados a los procesos productivos se presentan en cuatro subsistemas:

- **Sistema de Proceso de Pedidos:**

El sistema de proceso de pedidos representa el punto principal en el que compradores y vendedores se transfieren información. La eficacia en este proceso marca directamente la eficacia operativa de la empresa y la satisfacción del cliente. Por ese

motivo esta área ha recibido en los últimos años una mayor inversión para poder adaptar lo más rápidamente posible los avances tecnológicos, tanto informáticos como de comunicación.

- **Sistema de Búsqueda o de Análisis:**

Los sistemas de búsqueda tienen como misión estudiar y analizar el entorno externo de la empresa para ofrecer observaciones y dar posibles soluciones para ayudar al sistema decisorio. Se han establecido siete posibles puntos clave que deben tratar los directores logísticos en su evaluación del entorno:

- Integrar la planificación logística con la planificación corporativa.
- Gestionar las relaciones con otros elementos de la empresa.
- Estrategias para la organización y órgano directivo.
- integración de Tecnologías de la Información.
- Decidir entre fabricar o comprar a terceras partes.
- Adecuación de la red logística y sus funciones.
- Dar más importancia a la productividad y calidad en términos de logística.

- **Sistema de Soporte en las Decisiones:**

Son herramientas, normalmente informáticas, que ayudan a los gestores a tomar decisiones. El éxito o la capacidad de ayuda de estos sistemas dependen del volumen de información disponible, y del grado de realismo de los modelos utilizados. Este sistema comprende tres modelos:



**Modelo Algorítmicos;** tiene como objetivo encontrar la solución óptima a costa de tener una definición más limitada del problema presentado.

**Modelos Simulación;** que son herramientas que permiten, a partir de la programación de un modelo, probarlo bajo distintos entornos y entradas. A partir de estos resultados se pueden extraer conclusiones sin tener que modificar las operaciones habituales de la empresa.

**Modelos Heurísticos;** que son una combinación de las dos anteriores.

- **Sistemas de Informes y Salidas:**

La salida de datos del (SIL) Sistema de Información Logística es la parte visible de los datos tratados y de los procesos internos seguidos. Normalmente estas salidas son informes de información y acción.

A. Los informes de información presentan datos para que la dirección realice acciones oportunas a partir de su evaluación. Se pueden dividir en cuatro:

- Resúmenes
- Informe de Situación
- Informes Especiales
- Informes Asociados

B. Los informes de acción pueden ser órdenes de reposición de existencias, planificación de la entrega de pedidos, distribución de pedidos, etc. es decir, informar de la realización de la actividad correspondiente.

## 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

### 1. **GESTIÓN:**

Gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

### 2. **CALIDAD:**

Grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.

### 3. **ORGANIZACIÓN:**

Se conoce como organización a la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

### 4. **ISO 9000:**

Conjunto de normas que certifican que una organización dispone de un sistema de calidad acorde a una serie de requerimientos y recomendaciones definidas por la misma.

### 5. **CERTIFICACIÓN:**

Es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta la conformidad, solicitada con carácter voluntario, de una determinada empresa, producto, proceso, servicio o persona con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas.

### 6. **CONTROL DE LA CALIDAD:**

Técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos de Calidad de un producto o servicio.

**7. EVALUACIÓN:**

Es la valoración de la capacidad de la empresa para lograr sus objetivos iniciales o revisados, de forma que se recomiende el «tipo de tratamiento», es decir, se formulen las políticas y procedimientos que regulan las desviaciones observadas en el funcionamiento de los sistemas.

**8. INDICADOR:**

Unidad de medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación con los correspondientes referentes internos y externos.

**9. PRODUCTO:**

Resultado de actividades o de procesos.

**10. SERVICIO:**

Resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente, y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del cliente.

**11. SISTEMA DE CALIDAD:**

Organización, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.

**12. TRAZABILIDAD:**

Aptitud de reconstruir la historia, la utilización o la localización de un producto por medio de identificaciones registradas.

**13. MEJORA CONTINUA:**

Consiste en la mejora sistemática y continua de los procesos y del rendimiento operativo mediante el uso de metodologías apropiadas.

**14. PRODUCTIVIDAD:**

Relación entre la cantidad de bienes y/o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la empresa, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de talleres, departamentos, máquinas, equipos de trabajo y empleados.

**15. MEJORA DE LA CALIDAD:**

Acciones emprendidas en todo el organismo con el fin de incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades y de los procesos para brindar beneficios adicionales al organismo y a sus clientes.

**16. COMPETITIVIDAD:**

Logro de una rentabilidad igual o superior a los rivales en el mercado. Si la rentabilidad de una empresa, en una economía abierta, es inferior a la de sus rivales, aunque tenga con qué pagar a sus trabajadores, proveedores y accionistas, tarde o temprano será debilitada hasta llegar a cero y tornarse negativa.

**17. EFICIENCIA:**

Relación existente entre el vector insumos (cantidad, calidad, espacio y tiempo) y el vector productos (ídem), durante el proceso de conversión de insumos en productos.

**18. EFICACIA:**

Relación existente entre el vector producto y el vector resultados, durante el proceso de conversión de productos en resultados; esta relación se establece por la calidad del producto al presentar el máximo de efectos deseados y mínimo de indeseados.

**19. INSPECCIÓN:**

Proceso de medir, examinar, probar, u otro medio de comparar la unidad de producto con los requisitos especificados.

**20. CIRCULO DE CALIDAD:**

Grupo natural de trabajo, conformado por empleados de una misma institución o empresa que realizan tareas similares y que voluntariamente se reúnen con regularidad, en horas de trabajo, para identificar las causas de los problemas de sus trabajos y proponer soluciones a la gerencia

**2.4 BASES HISTORICAS:****• HISTORIA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD:**

Para entender el concepto de calidad es preciso remitirnos al siglo XIX, en los años de la Revolución Industrial, cuando el trabajo manual es reemplazado por el trabajo mecánico. En la Primera Guerra Mundial, las cadenas de producción adquieren mayor complejidad y simultáneamente surge el papel del inspector, que era la persona encargada de supervisar la efectividad de las acciones que los operarios realizaban. Es el primer gesto de control de calidad.

A partir de los años 90 sólo los países que tuvieran un verdadero y estricto control de calidad, que aplicaran normas de calidad y sistemas de certificación como el de ISO 9000 tendrían cabida en el mundo del siglo XXI, de esta manera los años 90 han sido un acicate constante para el mejor manejo de la calidad y la productividad, de esta manera el mundo que iniciará en el nuevo siglo y el nuevo milenio tendrá en la globalización de la calidad el fundamento específico para la competitividad, solamente las naciones que tienen la capacidad de mostrar que tienen calidad podrán ofertar en el mercado mundial.

- **HISTORIA DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS:**

Hasta mediados del siglo XVIII eran los talleres artesanales los que producían gran parte de las mercancías consumidas en Europa. En estos talleres, los artesanos controlaban el proceso de producción. Frecuentemente en los talleres un grupo de artesanos se dedicaban a la producción de una mercancía de su principio a su fin, es decir, hacían las mercancías en su totalidad, no existía una profunda división del trabajo, y eran ellos los que establecían, por ejemplo, las jornadas de trabajo. Los artesanos producían solo un artículo sin que nadie interviniera, de manera que conocían la totalidad de su producto, las bases prácticas para hacerlo, y lo vendían directamente a sus consumidores, el producto era usualmente exhibido por una ventana. El nuevo sistema productivo introdujo una nueva conceptualización que se ajustaba a los recursos y las posibilidades de las plantas japonesas, el cual que distaba mucho al sistema que se estaba utilizando de Ford. Se pasó a pensar no en la producción de gran volumen, sino de pequeño, no en la estandarización y la uniformidad del producto sino en su diferencia, su variedad. Shingo afirma que las diferencias básicas que distinguen este sistema del de Ford son: pequeños lotes de producción y producción de mezcla de modelos.

## **2.5 BASE LEGAL:**

### **REGLAMENTO INTERNO**

#### **TÍTULO I**

#### **DEL COLEGIO**

#### **CAPÍTULO ÚNICO PERSONA JURÍDICA, REPRESENTANTE LEGAL, NATURALEZA Y DOMICILIO**

**Artículo 1º** Persona Jurídica y Representante Legal

El Colegio de Licenciados de Administración – CLAD es una entidad autónoma con personería jurídica propia, representativa de los profesionales en administración del Perú con sede en la Ciudad de Lima. El Decano Nacional es el representante legal del CLAD.

**Artículo 2º** Naturaleza del Colegio

El CLAD es ajeno a todo tipo de actividad político – partidaria y/o religioso y está impedido ejercer actividades distintas a sus fines y de adoptar formas de acción propias de la actividad sindical.

**Artículo 3º** DOMICILIO

El CLAD tiene su domicilio en la ciudad de Lima.

**TITULO II**  
**DE LA ORGANIZACIÓN DEL CLAD**  
**DE LOS CONSEJOS DIRECTIVOS NACIONAL Y REGIONALES**  
**ATRIBUCIONES, SESIONES Y FUNCIONES DE LOS MIEMBROS**  
**DIRECTIVOS**

**CAPÍTULO I: DE LA ORGANIZACIÓN DEL CLAD****Artículo 4º** Órgano Supremo del CLAD y Colegios Regionales

El CLAD tiene como órgano supremo al Consejo Directivo Nacional – CDN y Este integrado por colegios regionales de Licenciados en Administración CORLAD.

**Artículo 5º** Órganos del Consejo Directivo Nacional y de los Colegios Regionales

Son órganos consultivos, de asesoramiento y electoral del CDN y de los Colegios Regionales:

- a. Consejo Consultivo
- b. Tribunal de Honor
- c. Comité Electoral Nacional o Regional, según corresponda

**Artículo 6º** Comisiones y Comités

El CDN y los CDR conformaran Comisiones o Comités para el mejor Cumplimiento de sus atribuciones y fines del Colegio conforme con las Necesidades y problemática propias.

## **CAPÍTULO II: DE LOS CONSEJOS DIRECTIVOS NACIONAL Y REGIONAL**

### **Artículo 7º** Cargos Directivos del CDN

Los cargos directivos que conforman en CDN son:

- Decano Nacional
- Primer Vice Decano Nacional
- Segundo Vice Decano Nacional
- Director Nacional de desarrollo y certificación profesional
- Director Nacional de Colegiación
- Director Nacional de formación y capítulos
- Director Nacional de Información Científica y Tecnológica
- Director Nacional de seguridad y bienestar social
- Director Nacional secretario
- Director Nacional de economía y finanzas
- Director Nacional de imagen institucional
- Un (01) delegado supernumerario por cada CORLAD

El CDN podrá crear modificar o suprimir estos cargos según necesidades institucionales y fines del CLAD.

### **Artículo 8º** Cargos Directivos del CDR

Los cargos directivos que conforman en CDR (art.21º del Estatuto) son:

- Decano Regional
- Vice-Decano Regional
- Director Regional de desarrollo y habilitación profesional
- Director Regional de información científica y tecnológica
- Director Regional de seguridad y bienestar social
- Director Regional secretario
- Director Regional de economía y finanzas
- Director Regional de imagen institucional



Conforme con el Estatuto el CDN podrá crear modificar o suprimir estos cargos según las necesidades institucionales y fines del CLAD.

**Artículo 9º** Atribuciones del Consejo Directivo Nacional

Son atribuciones del Consejo Directivo Nacional:

- a) Representar al CLAD.
- b) Programar, organizar, dirigir y controlar la vida institucional de acuerdo con los fines del CLAD.
- c) Establecer las normas que rigen las actividades técnico-científico-profesionales del CLAD.
- d) Establecer Políticas, lineamiento y acciones de capacitación, actualización profesional y estudios de postgrado para los miembros de la orden.
- e) Absolver consultas sobre aspectos relacionados con las ciencias administrativas y el ejercicio de la profesión del licenciado en administración.
- f) Aprobar y definir el código de ética profesional velando por su estricto cumplimiento.
- g) Formular y aprobar el reglamento interno, electoral, de faltas y sanciones disciplinarias y los necesarios para el mejor funcionamiento del CLAD
- h) Coordinar y supervisar a los consejos directivos regionales.
- i) Pronunciarse en lo que es de su competencia a nombre del CLAD en última estancia.
- j) Aplicar las sanciones que fuesen de su competencia.

### CAPÍTULO III

#### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

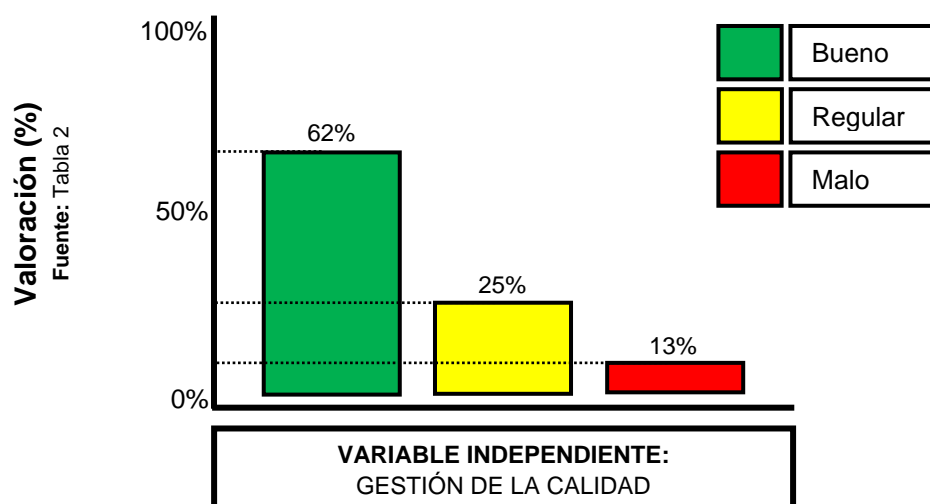
#### 4.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS:

**TABLA 2**  
**PROCESOS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO**

VARIABLE INDEPENDIENTE Y DEPENDIENTE					
ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	GESTIÓN DE LA CALIDAD	%	PROCESOS PRODUCTIVOS	%
Bueno	11 – 15	136	62	98	45
Regular	06 – 10	54	25	82	37
Malo	01 – 05	29	13	39	18
TOTAL		219	100%	219	100%

**GRÁFICO N°1**  
**RESULTADO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

¿La gestión de la calidad que se desarrolla en la empresa Monsanto Perú en las distintas áreas, es?

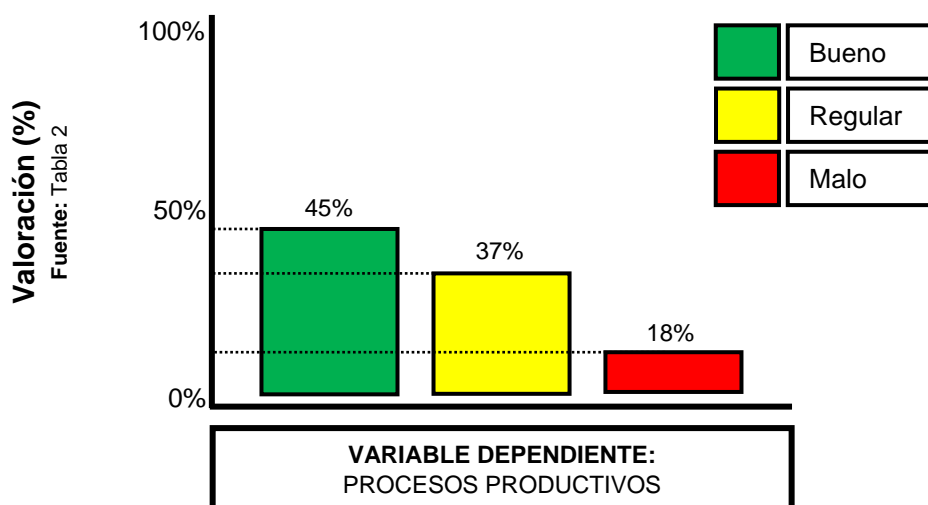


**INTERPRETACIÓN:**

Respecto a la variable independiente la Gestión de la Calidad, queda evidenciado que: de 136 colaboradores encuestados que equivale a 62% marcaron la alternativa (Bueno), de 54 colaboradores encuestados que equivale a 25% marcaron la alternativa (Regular) y de 29 colaboradores encuestados que equivale a 13% marcaron la alternativa (Malo). Esto quiere decir que: ¿La gestión de la calidad que se desarrolla en la empresa Monsanto Perú en las distintas áreas, es (Bueno)?

**GRÁFICO N°2**  
**RESULTADO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

¿Los procesos productivos que se realizan en la empresa Monsanto Perú se deben a un adecuado control que, es?

**INTERPRETACIÓN:**

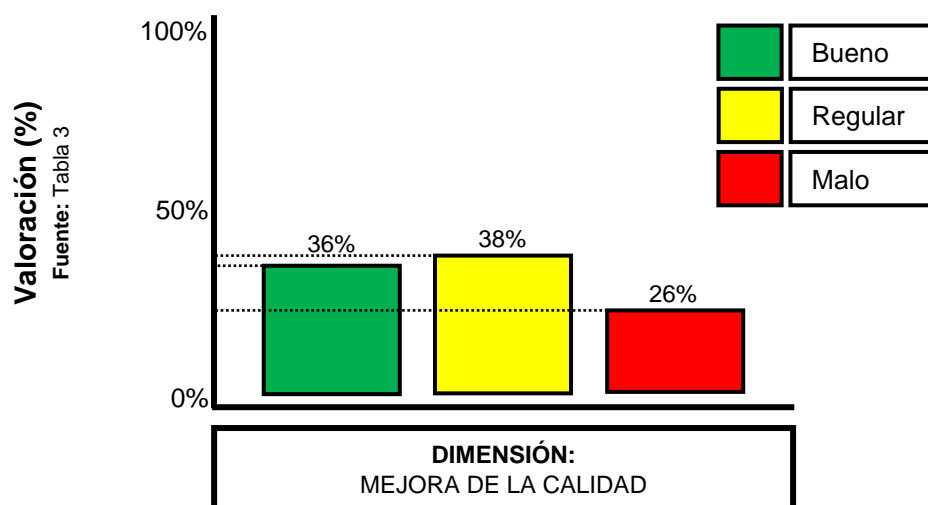
Respecto a la variable independiente los Procesos Productivos, queda evidenciado que: de 98 colaboradores encuestados que equivale a 45% marcaron la alternativa (Bueno), de 82 colaboradores encuestados que equivale a 37% marcaron la alternativa (Regular) y de 39 colaboradores encuestados que equivale a 18% marcaron la alternativa (Malo). Esto quiere decir que: ¿Los procesos productivos que se realizan en la empresa Monsanto Perú se deben a un adecuado control que, es (Bueno)?

**TABLA 3**  
**PROCESOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE**

DIMENSIONES							
ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	MEJORA DE LA CALIDAD	%	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	%	CONTROL DE LA CALIDAD	%
Bueno	11 – 15	78	36	70	32	102	46
Regular	06 – 10	84	38	90	41	85	39
Malo	01 – 05	57	26	59	27	32	15
TOTAL		219	100%	219	100%	219	100%

**GRÁFICO N°3**  
**RESULTADO DE LA DIMENSIÓN 1**

¿La mejora de la calidad que se propone para mejorar las funciones en las distintas áreas que conforman la empresa, es?

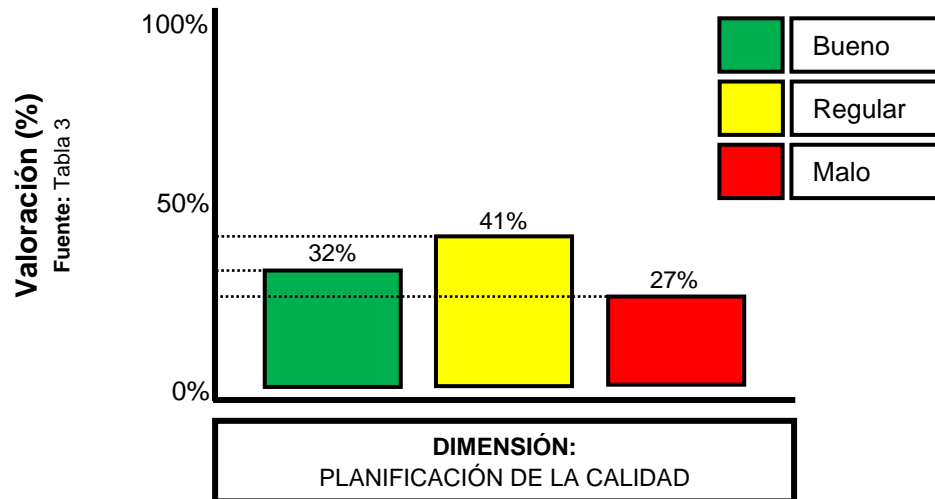


**INTERPRETACIÓN:**

Respecto con la dimensión Mejora de la Calidad, queda evidenciado que: de 78 colaboradores encuestados que equivale a 36% marcaron la alternativa (Bueno), de 84 colaboradores encuestados que equivale a 38% marcaron la alternativa (Regular) y de 57 colaboradores encuestados que equivale a 26% marcaron la alternativa (Malo). Esto quiere decir que: ¿La mejora de la calidad que se propone para mejorar las funciones en las distintas áreas que conforman la empresa, es (Regular)?

**GRÁFICO N°4**  
**RESULTADO DE LA DIMENSIÓN 2**

¿La planificación de la calidad que se propone para mejorar las funciones en las distintas áreas que conforman la empresa, es?

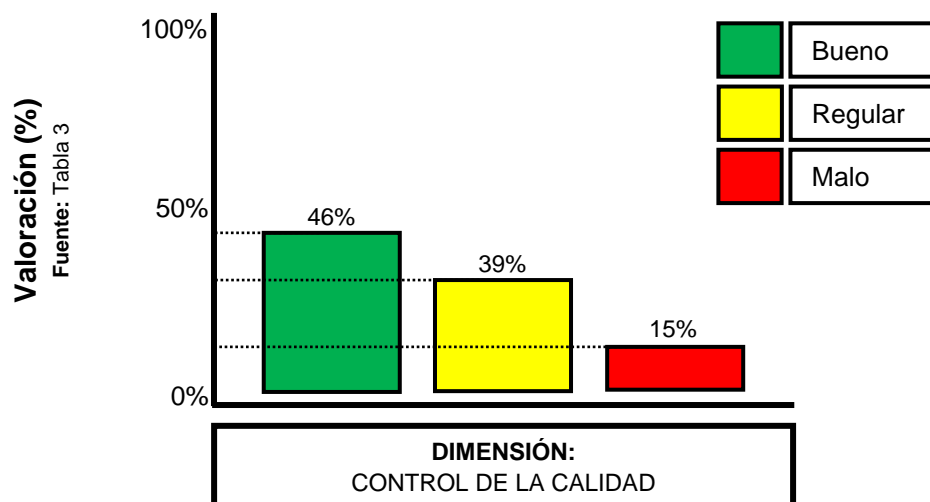


**INTERPRETACIÓN:**

Respecto con la dimensión la Planificación de la Calidad, queda evidenciado que: de 70 colaboradores encuestados que equivale a 70% marcaron la alternativa (Bueno), de 90 colaboradores encuestados que equivale a 41% marcaron la alternativa (Regular) y de 59 colaboradores encuestados que equivale a 27% marcaron la alternativa (Malo). Esto quiere decir que: ¿La planificación de la calidad que se propone para mejorar las funciones en las distintas áreas que conforman la empresa, es (Regular)?

**GRÁFICO N°5**  
**RESULTADO DE LA DIMENSIÓN 3**

¿El control de la calidad que se proponen para mejorar las funciones en las distintas áreas que conforman la empresa, es?



**INTERPRETACIÓN:**

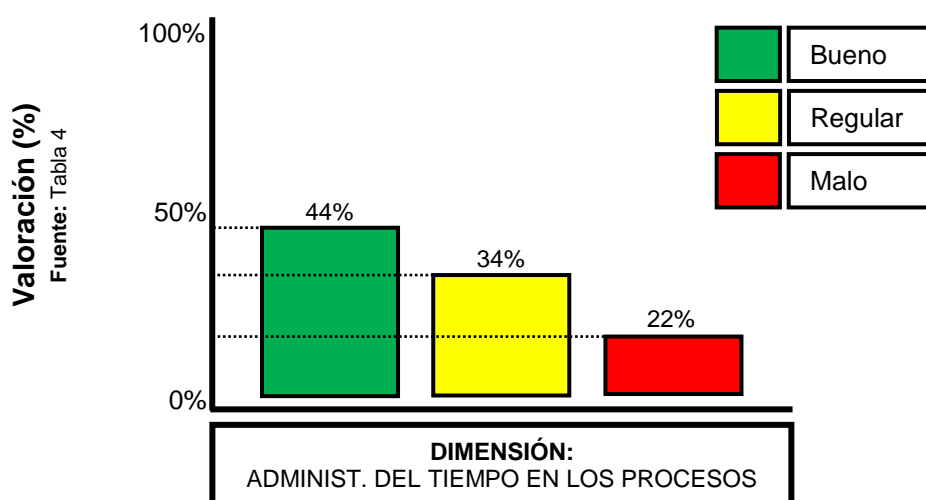
Respecto con la dimensión el Control de la Calidad, queda evidenciado que: de 102 colaboradores encuestados que equivale a 46% marcaron la alternativa (Bueno), de 85 colaboradores encuestados que equivale a 39% marcaron la alternativa (Regular) y de 32 colaboradores encuestados que equivale a 15% marcaron la alternativa (Malo). Esto quiere decir que: ¿El control de la calidad que se proponen para mejorar las funciones en las distintas áreas que conforman la empresa, es (Bueno)?

**TABLA 4**  
**PROCESOS DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

DIMENSIONES							
ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO EN LOS PROCESOS	%	EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA PRODUCCIÓN	%	SISTEMAS DE PRODUCCIÓN	%
Bueno	11 – 15	96	44	77	35	100	46
Regular	06 – 10	75	34	110	50	90	41
Malo	01 – 05	48	22	32	15	29	13
TOTAL		219	100%	219	100%	219	100%

**GRÁFICO N°6**  
**RESULTADO DE LA DIMENSIÓN 1**

¿La administración del tiempo en los procesos se debe a una planificación de los procesos productivos que son de una manera?

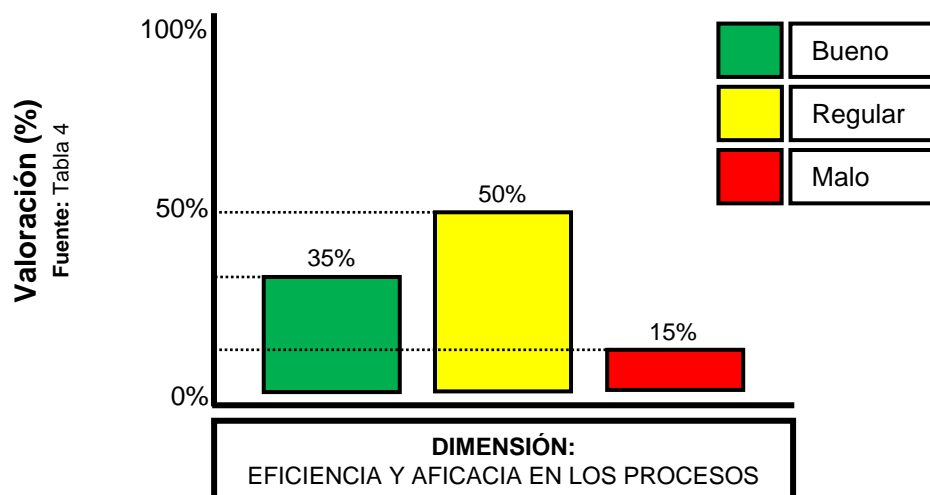


**INTERPRETACIÓN:**

Respecto con la dimensión Administración del Tiempo en los procesos, queda evidenciado que: de 96 colaboradores encuestados que equivale a 44% marcaron la alternativa (Bueno), de 75 colaboradores encuestados que equivale a 34% marcaron la alternativa (Regular) y de 48 colaboradores encuestados que equivale a 22% marcaron la alternativa (Malo). Esto quiere decir que: ¿La administración del tiempo en los procesos se debe a una planificación de los procesos productivos que son de una manera (Buena)?

**GRÁFICO N°7**  
**RESULTADO DE LA DIMENSIÓN 2**

¿La eficiencia y eficacia en los procesos se debe a una planificación de los procesos productivos que son de una manera?



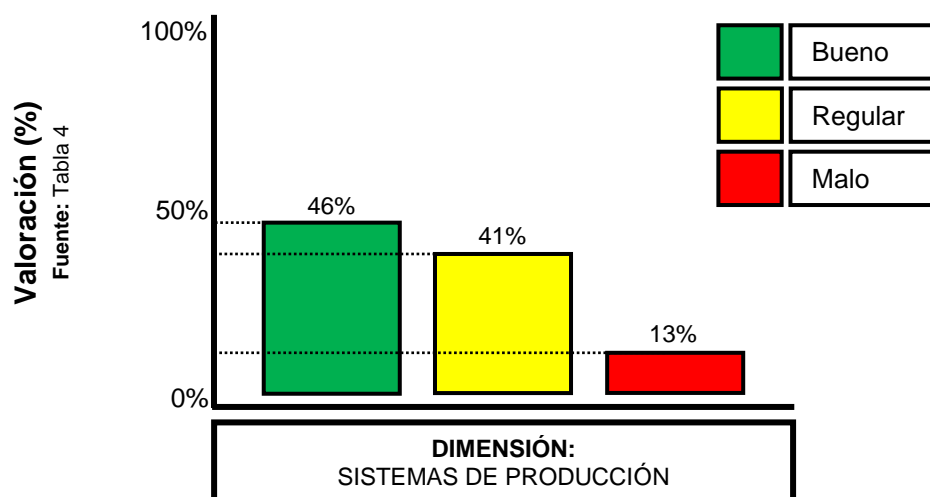
**INTERPRETACIÓN:**

Respecto con la dimensión Eficiencia y Eficacia en los Procesos, queda evidenciado que: de 77 colaboradores encuestados que equivale a 35% marcaron la alternativa (Bueno), de 110 colaboradores encuestados que equivale a 50% marcaron la alternativa (Regular) y de 32 colaboradores encuestados que equivale a 15% marcaron la alternativa (Malo). Esto quiere decir que: ¿La eficiencia y eficacia en los procesos se debe a una planificación de los procesos productivos que son de una manera (Regular)?



### GRÁFICO N°8 RESULTADO DE LA DIMENSIÓN 3

¿Los sistemas de producción se deben establecer en base a una planificación de acuerdo a los procesos productivos de una manera?



#### INTERPRETACIÓN:

Respecto con la dimensión Sistemas de Producción, queda evidenciado que: de 46 colaboradores encuestados que equivale a 46% marcaron la alternativa (Bueno), de 90 colaboradores encuestados que equivale a 41% marcaron la alternativa (Regular) y de 29 colaboradores encuestados que equivale a 13% marcaron la alternativa (Malo). Esto quiere decir que: ¿Los sistemas de producción se deben establecer en base a una planificación de acuerdo a los procesos productivos de una manera (Buena)?

- **Contrastación de las Hipótesis:**

- **Formulación de la Hipótesis Secundaria 1:**

**Ha:** La mejora de la calidad influye significativamente en los procesos productivos en la empresa Monsanto Perú, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

**Ho:** La mejora de la calidad no influye significativamente en los procesos productivos en la empresa Monsanto Perú, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

- **Margen de Error:** 0.05

- **Estadístico de Prueba:**

- a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas = 2 G.L.

- b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	MEJORA DE LA CALIDAD	PROCESOS PRODUCTIVOS
BUENO	78	98
REGULAR	84	82
MALO	57	39

- c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	MEJORA DE LA CALIDAD	PROCESOS PRODUCTIVOS
BUENO	88	88
REGULAR	83	83
MALO	48	48

- d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

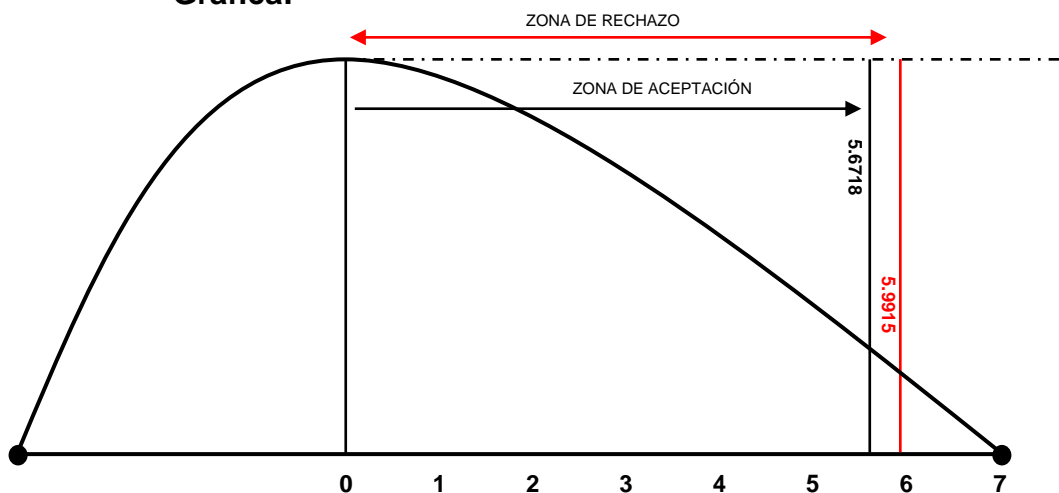
$$\frac{(FO - FT)^2}{FT} = 5.6718$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO $\chi^2$							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10.8274	9.1404	7.8794	6.6349	5.0239	3.8415	2.7055
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	5.9915	4.6052
3	16.2660	14.3202	12.8381	11.3449	9.3484	7.8147	6.2514
4	18.4662	16.4238	14.8602	13.2767	11.1433	9.4877	7.7794
5	20.5147	18.3854	16.7496	15.0863	12.8325	11.0705	9.2363
6	22.4575	20.2491	18.5475	16.8119	14.1194	12.5916	10.6446
7	24.3213	22.0402	20.2777	18.4753	16.0128	14.0671	12.0170
8	26.1239	23.7742	21.9549	20.0902	17.5345	15.5073	13.3616
9	27.8767	25.4625	23.5893	21.6660	19.0228	16.9190	14.6837
10	29.5879	27.1119	25.1881	23.2093	20.4832	18.3070	15.7872

5.6718 > 5.9915  
**Chi Calculado** > **Chi Crítico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que: La mejora de la calidad no influye significativamente en los procesos productivos en la empresa Monsanto Perú, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

➤ **Formulación de la Hipótesis Secundaria 2:**

**Ha:** La planificación de la calidad influye significativamente en los procesos productivos en la empresa Monsanto Perú, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

**Ho:** La planificación de la calidad no influye significativamente en los procesos productivos en la empresa Monsanto Perú, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

▪ **Margen de Error:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas = 2 G.L.

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	PROCESOS PRODUCTIVOS
BUENO	70	98
REGULAR	90	82
MALO	59	39

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	PROCESOS PRODUCTIVOS
BUENO	84	84
REGULAR	86	86
MALO	49	49

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

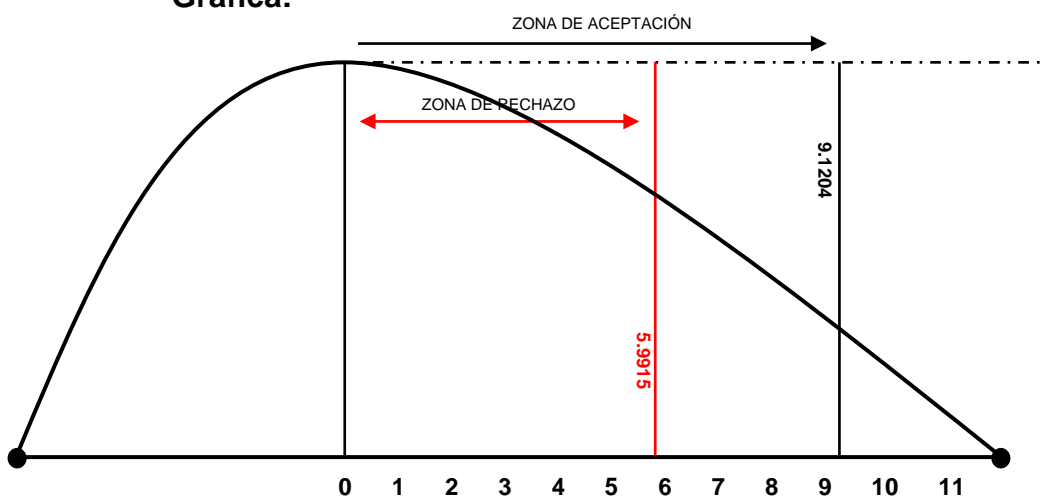
$$\frac{(FO - FT)^2}{FT} = 9.1204$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO $\chi^2$							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10.8274	9.1404	7.8794	6.6349	5.0239	3.8415	2.7055
2	13.8150	11.9827	10.5965	9.2104	7.3778	5.9915	4.6052
3	16.2660	14.3202	12.8381	11.3449	9.3484	7.8147	6.2514
4	18.4662	16.4238	14.8602	13.2767	11.1433	9.4877	7.7794
5	20.5147	18.3854	16.7496	15.0863	12.8325	11.0705	9.2363
6	22.4575	20.2491	18.5475	16.8119	14.1194	12.5916	10.6446
7	24.3213	22.0402	20.2777	18.4753	16.0128	14.0671	12.0170
8	26.1239	23.7742	21.9549	20.0902	17.5345	15.5073	13.3616
9	27.8767	25.4625	23.5893	21.6660	19.0228	16.9190	14.6837
10	29.5879	27.1119	25.1881	23.2093	20.4832	18.3070	15.7872

9.1204 > 5.9915  
**Chi Calculado** > **Chi Crítico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que: La planificación de la calidad influye significativamente en los procesos productivos en la empresa Monsanto Perú, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

➤ **Formulación de la Hipótesis Secundaria 3:**

**Ha:** El control de la calidad influye significativamente en los procesos productivos en la empresa Monsanto Perú, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

**Ho:** El control de la calidad no influye significativamente en los procesos productivos en la empresa Monsanto Perú, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

▪ **Margen de Error:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas = 2 G.L.

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	CONTROL DE LA CALIDAD	PROCESOS PRODUCTIVOS
BUENO	102	98
REGULAR	85	82
MALO	32	39

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	CONTROL DE LA CALIDAD	PROCESOS PRODUCTIVOS
BUENO	100	100
REGULAR	83.5	83.5
MALO	35.5	35.5

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

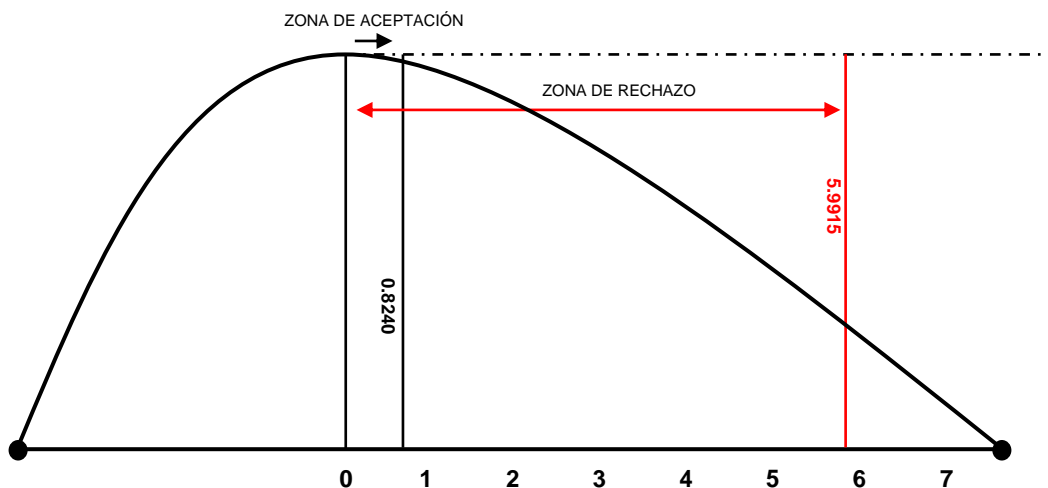
$$\frac{(FO - FT)^2}{FT} = 0.8240$$

e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO $\chi^2$							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

35.0005  
**Chi Calculado** > 5.9915  
**Chi Crítico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, esto quiere decir que: El control de la calidad no influye significativamente en los procesos productivos en la empresa Monsanto Perú, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

➤ **Formulación de la Hipótesis General:**

**Ha:** La gestión de la calidad influye significativamente en los procesos productivos en la empresa Monsanto Perú, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

**Ho:** La gestión de la calidad no influye significativamente en los procesos productivos en la empresa Monsanto Perú, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

▪ **Margen de Error:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

a) **Establecer el nivel de significación:**

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas = 2 G.L.

b) **Cálculo de la frecuencia observada:**

ESCALA	GESTIÓN DE LA CALIDAD	PROCESOS PRODUCTIVOS
BUENO	136	98
REGULAR	54	82
MALO	29	39

c) **Cálculo de la frecuencia teórica:**

ESCALA	GESTIÓN DE LA CALIDAD	PROCESOS PRODUCTIVOS
BUENO	117	117
REGULAR	136	136
MALO	34	34

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\frac{(FO - FT)^2}{FT} = 78.5239$$

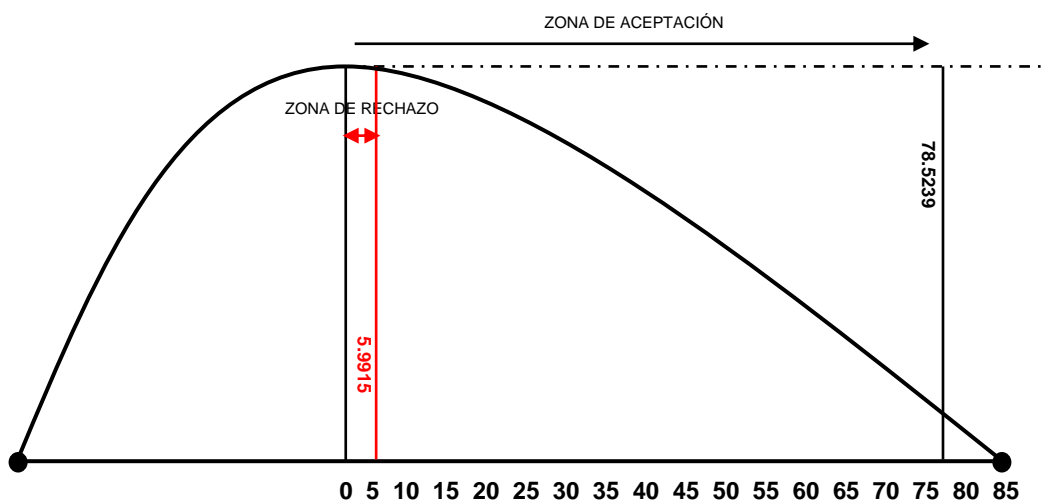


e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO $\chi^2$							
V/P	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,1194	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,7872

78.5239 > 5.9915  
**Chi Calculado** > **Chi Crítico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que: La gestión de la calidad influye significativamente en los procesos productivos en la empresa Monsanto Perú, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.

### 3.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Sobre la base del estudio efectuado y considerando los hallazgos encontrados, es posible realizar la siguiente discusión:

En el desarrollo actual en el que se vive las empresas modernas basan sus objetivos y resultados en una buena gestión capaz de influir en los colaboradores para fortalecer su actividades ya sean internas como externas; por tal, la única finalidad para cambiar actitudes y comportamientos en referencia al desempeño de los colaboradores, es que estos indicadores son los motores del desarrollo propio de la empresa Monsanto Perú; los gestores deben enfocarse en estos aspecto para poder marcar una diferencia competitiva con las empresas del mismo rubro.

De nada le sirve a la empresa Monsanto Perú tener recursos financieros, recursos de infraestructura, recursos tecnológicos, sino tiene el recurso humano idóneo, capacitado y eficiente para que las actividades de la organización sean efectivas, buscando siempre la mejora continua y cero errores en las actividades que desempeñan los colaboradores. Hoy en día, el recurso humano es el elemento primordial para el desarrollo de cualquier empresa productiva.

En este contexto, damos a conocer los resultados estadísticos del trabajo de investigación LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA MONSANTO PERÚ DE LA PROVINCIA DE PISCO – ICA 2019.

Respecto a los resultados estadísticos de las variables de estudio se tiene que la Gestión de la Calidad queda evidenciado que el 62% de los encuestados marcaron que esta variable es buena en su ejecución y sobre los Procesos Productivos queda evidenciado que el 45% de los

encuestados marcaron que esta variable es buena por parte de los trabajadores de la empresa.

Respecto a los resultados estadísticos de las dimensiones de la variable independiente, se tiene que la dimensión Mejora de la Calidad queda evidenciado que el 38% de los encuestados determinaron que esta dimensión es regular en todas las áreas; la dimensión Planificación de la Calidad queda evidenciado que el 41% de los encuestados determinaron que es regular debido a la falta de compromiso de los trabajadores; y la dimensión Control de la Calidad queda evidenciado que el 46% de los encuestados determinaron que esta dimensión es buena en su desarrollo por parte de los trabajadores que están a cargo de tal función.

Respecto a los resultados estadísticos de las dimensiones de la variable dependiente, se tiene que la dimensión Administración del Tiempo en los Procesos queda evidenciado que el 44% de los encuestados establecieron que es bueno para los clientes; la dimensión Eficiencia y Eficacia en la Producción queda evidenciado que el 50% de los encuestados establecieron que es regular debido a la labor de los trabajadores y la dimensión Sistemas de Producción queda evidenciado que el 46% de los encuestados establecieron que es bueno porque se cuenta con maquinaria y equipos tecnológicos.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que la gestión de la calidad y los procesos productivos son medios importantes para una empresa que se dedica a la exportación, estos medios deben ser manejados adecuadamente para que los resultados sean óptimos y la imagen de la empresa sea buena y de prestigio. Los resultados estadísticos mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado se tienen: como margen de error 0.05 y el grado de libertad 2, el Cálculo del Chi Cuadrado es de 78.5239 y la intersección en la Distribución del Chi Cuadrado es de 5.9915; al ser menor la Distribución del Chi Cuadrado se acepta la Hipótesis Alterna.
2. Se concluye que la mejora de la calidad de la empresa Monsanto Perú es aceptable, por ello queda demostrado que los clientes permiten la sostenibilidad de cualquier empresa, mantener a los clientes es una estrategia muy importante para la rentabilidad financiera de cualquier empresa. Los resultados estadísticos mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado se tienen: como margen de error 0.05 y el grado de libertad 2, el Cálculo del Chi Cuadrado es de 5.6718 y la intersección en la Distribución del Chi Cuadrado es de 5.9915; al ser mayor la Distribución del Chi Cuadrado se acepta la Hipótesis Nula.
3. Se concluye que la planificación de la calidad de la empresa Monsanto Perú es aceptable, es un proceso de desarrollo estructural progresivo y continuo que permite el desarrollo empresarial en su organización interna y externa. Los resultados estadísticos mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado se tienen: como margen de error 0.05 y el grado de libertad 2, el Cálculo del Chi Cuadrado es de 9.1204 y la intersección en la Distribución del Chi Cuadrado es de 5.9915; al ser menor el Cálculo del Chi Cuadrado se acepta la Hipótesis Alterna.

4. Se concluye que el Control de la Calidad de la empresa Monsanto Perú es aceptable, se debe en gran medida a que los productos terminados cumplen con las especificaciones técnicas y requerimientos de los clientes. Los resultados estadísticos mediante el uso de la técnica del Chi Cuadrado se tienen: como margen de error 0.05 y el grado de libertad 2, el Cálculo del Chi Cuadrado es de 35.0005 y la intersección en la Distribución del Chi Cuadrado es de 5.9915; al ser menor el Cálculo del Chi Cuadrado se acepta la Hipótesis Alterna.

## RECOMENDACIONES

1. Tomando en cuenta el estudio y los resultados obtenidos respecto a las variables de estudio la gestión de la calidad y los procesos productivos se recomienda fortalecer dichas variables porque toda empresa que se dedica a la exportación busca mejorar sus actividades no solo los servicios prestados sino también permite controlar y mejorar los procesos que se ejecutan.
2. Tomando en cuenta la investigación y los resultados obtenidos respecto a la mejora de la calidad, se recomienda fortalecer esta dimensión buscando nuevas estrategias que permitan no solamente mantener un buen desempeño, sino también fortalecer las capacidades de los colaboradores para que su desempeño se refleje en los resultados que la empresa quiera alcanzar.
3. Tomando en cuenta la investigación y los resultados obtenidos respecto a la planificación de la calidad, se recomienda fortalecer las habilidades de todos los colaboradores y reformular progresivamente las actividades propias de la empresa, dotando a todas las áreas de la innovación tecnológica para obtener resultados efectivos más aún si la empresa trata en mercados internacionales.
4. Tomando en cuenta la investigación y los resultados obtenidos respecto al control de la calidad, se recomienda fortalecer a los trabajadores encargados en esta función mediante capacitación en lo que se refiere a control y evaluación de los estándares de calidad con la finalidad que los procesos y los productos estén en condiciones óptimas cuando salgan al mercado y para que los clientes estén satisfechos.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Arbaiza Fermini, L., (2014). *Como elaborar una tesis de grado*. Editorial: Universidad ESAN / Tarea Asociación Grafica Educativa

Anaya Tejero, J., (2011). *Almacenes análisis, diseño y organización*. Editorial: ESIC

Bernal Torres, C., (2016). *Metodología de la investigación*. Editorial: Pearson Educación de Colombia S.A.S.

Cassanovas, A., & Cuatrecasas, L., (2011). *Logística integral*. Editorial: PROFIT

Gutiérrez Pulido, H., (2014). *Calidad y productividad*. Editorial: MCGRAWHILL

Miranda González, F., Chamorro Mera, A., y Rubio Lacoba, S., (2012). *Introducción a la gestión de la calidad*. Editorial: DELTA

Sabino A., C., (1992). *El proceso de la investigación*. Colección General. Editorial: Panapo

Sánchez Carlessi, H., y Reyes Meza, C., (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial: Business Support Aneth SRL.

Valderrama Mendoza, S., (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.

Velasco Sánchez, J., (2011). *Gestión de la calidad mejora continua y sistemas de gestión*. Editorial: PIRÁMIDE

- Viveros Pérez, J., (2021). Calidad de tu negocio. *Revista Estratega. Universidad Nacional Autónoma de México*
- Aguilar L. (2011) ***La gestión de calidad en obras de líneas de transmisión y su impacto en el éxito de las empresas constructoras*** [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Ingeniería – País: Perú]  
[http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1232/1/aguilard\\_cl.pdf](http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/1232/1/aguilard_cl.pdf)
- Chafloc L., Escarcena R. & Fernandini J. (2016) ***Control de calidad en las empresas del sector privado de salud de la región Ica*** [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú – País: Perú]  
[file:///C:/Users/SONY%20COMPUTERS/Downloads/CHAFLOC\\_ESCARCENA\\_CALIDAD\\_SALUD%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/SONY%20COMPUTERS/Downloads/CHAFLOC_ESCARCENA_CALIDAD_SALUD%20(1).pdf)
- Martínez L. (2018) ***Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica*** [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú – País: Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Méndez J. y Acuña N. (2009) ***Diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma Iso 9001:2008 para la empresa Dicomtel S.A.*** [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana – País: Colombia]. <https://repository.javeriana.edu.co>
- Miranda M. (2009) ***Implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Pointpay International Chile Ltda. Basado en el estándar internacional Iso 9001:2000*** [Tesis de Pregrado, Universidad Austral de Chile]. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2009/>
- Moreno R. (2014) ***Beneficios de la utilización de un sistema de gestión, basado en la filosofía de calidad para las pequeñas y medianas empresas constructoras*** [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. <http://www.ptolomeo.unam.mx>



Ruiz C., Martensen J., Gejaño M. y Moro R. (2017) ***Situación de la calidad en las empresas del sector construcción en el departamento de Ica*** [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe>

Ugaz L. (2012) ***Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma Iso 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías*** [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe>

Vidal C. (2004) ***Implantación de un sistema de gestión de calidad en una empresa de servicio de lavandería*** [Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Marcos País: Perú]. <http://sisbib.unmsm.edu.pe>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TITULO: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INFLUYE EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE LA EMPRESA MONSANTO PERÚ DE LA PROVINCIA DE PISCO – ICA 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿En que medida la gestión de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ de la Provincial de Pisco – Ica 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿De qué forma la mejora de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ de la Provincia de Pisco – Ica 2019?</li> <li>▪ ¿De qué forma la planificación de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019?</li> <li>▪ ¿De qué forma el control de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar cómo la gestión de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ, de la Provincia de Pisco – Ica 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer cómo la mejora de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ de la Provincia de Pisco – Ica 2019.</li> <li>▪ Establecer cómo la planificación de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ de la Provincia de Pisco – Ica 2019.</li> <li>▪ Establecer cómo el control de la calidad influye en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ de la Provincia de Pisco – Ica 2019.</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>La gestión de la calidad influye significativamente en los procesos productivos en la empresa MONSANTO PERÚ de la Provincia de Pisco – Ica 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La mejora de la calidad si influye significativamente en la administración de tiempo en los procesos en la empresa MONSANTO PERÚ de la Provincia de Pisco – Ica 2019.</li> <li>▪ La planificación de la calidad si influye significativamente en la eficiencia y eficacia en la producción en la empresa MONSANTO PERÚ de la Provincia de Pisco – Ica 2019.</li> <li>▪ El control de la calidad si influye significativamente en los sistemas de producción en la empresa MONSANTO PERÚ de la Provincia de Pisco – Ica 2019.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Gestión Administrativa</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>Mejora de la Calidad Planificación de la Calidad Control de la Calidad</p> <hr/> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Manejo de Conflicto</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>Administración del Tiempo de Procesos Eficiencia y Eficacia de la Producción Sistemas de Producción</p>	<p><b>Delimitación de la Investigación:</b> Espacial, Social, Temporal y Conceptual</p> <p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Método de la Investigación:</b> Sistémico</p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Población:</b> Está conformada por todos trabajadores de la empresa (540)</p> <p><b>Muestra:</b> Aplicada la formula (219)</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios</p> <p><b>Análisis Estadístico:</b> Media Aritmética Desviación Estándar</p> <p><b>Prueba de hipótesis:</b> Chi Cuadrado</p>

## ANEXO N°2 CUESTIONARIO



**CUESTIONARIO SOBRE:  
LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INFLUYE EN LOS PROCESOS  
PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA MONSANTO PERÚ DE LA PROVINCIA  
DE PISCO – ICA 2019**

-----

Estimado Sr. (a) se le solicita su colaboración, contestando las siguientes preguntas. La información sólo tiene validez para sustentar un trabajo de investigación y se le pide dar su respuesta con la mayor objetividad, marcando con una (X) su respuesta. Agradeciéndole por anticipado su colaboración:

-----

### **PREGUNTAS**

<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>ESCALA DE CALIFICACIÓN</b>		
	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>
1. La gestión de la calidad que se desarrolla en la empresa MONSANTO PERÚ en las distintas áreas, es:			
2. La mejora de la calidad que se proponen para mejorar las funciones en las distintas áreas que conforman la empresa, es:			
3. El desarrollo de nuevos productos se debe a la mejora de la calidad que se realizan de una manera:			
4. La adopción de nueva tecnología permite una mejora de la calidad de una manera:			
5. La revisión de los procesos permite una mejora de la calidad de una manera:			
6. La planificación de la calidad que se proponen para mejorar las funciones en las distintas áreas que conforman la empresa, es:			

7. La estructura organizativa permite una planificación de la calidad de una manera:			
8. El plan empresarial de la empresa permite una planificación de la calidad de una manera:			
9. Los objetivos a alcanzar por la empresa permite una planificación de la calidad de una manera:			
10. El control de la calidad que se proponen para mejorar las funciones en las distintas áreas que conforman la empresa, es:			
11. El control de personal de la empresa permite realizar un control de la calidad de una manera:			
12. El control de la materia prima de la empresa permite realizar un control de la calidad de una manera:			
13. El control de la maquinaria de la empresa permite realizar un control de la calidad de una manera:			
<b>PROCESOS PRODUCTIVOS</b>	<b>ESCALA DE CALIFICACIÓN</b>		
	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>M</b>
14. Los procesos productivos que se realizan en la empresa MONSANTO PERÚ se deben a un adecuado control que es:			
15. La administración del tiempo en los procesos se debe a una planificación de los procesos productivos que son de una manera:			
16. Los procesos continuos deben ejecutarse en base a una administración del tiempo:			
17. Los procesos intermitentes deben ejecutarse en base a una administración del tiempo:			
18. Los procesos por proyectos deben ejecutarse en base a una administración del tiempo:			
19. La eficiencia y eficacia en los procesos se debe a una planificación de los procesos productivos que son de una manera:			

20. La producción por trabajo depende de la eficiencia y eficacia de cada trabajador, que es:			
21. La producción por lotes depende de la eficiencia y eficacia de cada trabajador, que es:			
22. La producción en masa depende de la eficiencia y eficacia de cada trabajador, que es:			
23. Los sistemas de producción se deben establecer en base a una planificación de acuerdo a los procesos productivos de una manera:			
24. Los procesos organizados permiten un sistema de producción:			
25. Los estilos de producción son necesarios según los sistemas de producción que se requiera, estos deben ser:			
26. La información productiva es necesaria para un sistema de producción, que debe ser:			

**Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** HERRERA PÉREZ Humberto Alexander  
 1.2 **Grado académico:** Magister  
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente  
 1.4 **Título de la Investigación:** LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INFLUYE EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA MONSANTO PERÚ DE LA PROVINCIA DE PISCO – ICA 2019  
 1.5 **Autor del instrumento:** Cabrera Canani Javier Ali Brian Israel  
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales  
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					92
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						936
TOTAL (PROMEDIO)						93.6

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.72

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con setenta y dos

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 24 de abril del 2021

  
 Posfirma  
 DNI: 21519948

**Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

- I. **DATOS GENERALES**
- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Ramos Escajadillo Xenia Karin
- 1.2 **Grado académico:** Magister
- 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Docente
- 1.4 **Título de la Investigación:** LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INFLUYE EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA MONSANTO PERÚ DE LA PROVINCIA DE PISCO – ICA 2019
- 1.5 **Autor del instrumento:** Cabrera Canani Javier Ali Brian Israel
- 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales
- 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					92
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
<b>SUB TOTAL</b>						<b>936</b>
<b>TOTAL (PROMEDIO)</b>						<b>93.6</b>

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.72

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con setenta y dos

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 24 de abril del 2021



Posfirma  
DNI: 07757185



**Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Boza Muñoz Joan Carlos  
 1.2 Grado académico: Magister  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente  
 1.4 Título de la Investigación: LA GESTIÓN DE LA CALIDAD INFLUYE EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA MONSANTO PERÚ DE LA PROVINCIA DE PISCO – ICA 2019  
 1.5 Autor del instrumento: Cabrera Canani Javier Ali Brian Israel  
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales  
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					92
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
SUB TOTAL						936
TOTAL (PROMEDIO)						93.6

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18.72

VALORACION CUALITATIVA: Dieciocho con setenta y dos

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Valido

Ica, 24 de abril del 2021



 Posfirma  
 DNI: 21569130