



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**"LA CALIDAD TOTAL Y LOS PROCESOS
PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA VIÑA TACAMA S.A.
DE LA CALIDAD DE ICA, 2019"**

PRESENTADO POR:

BACH. MIGUEL ÁNGEL PINEDA GUTIÉRREZ

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

DRA. CARMEN NAVARRO DE BERNAOLA

ICA – PERÚ

2021

**“LA CALIDAD TOTAL Y LOS PROCESOS
PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA VIÑA TACAMA S.A.
DE LA CIUDAD DE ICA, 2019”**

DEDICATORIA

Dedico el trabajo de investigación a mi familia, por su apoyo moral y por sus deseos de terminar mi carrera universitaria, convirtiéndome en un buen profesional con buena educación y ética.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en especial a la Universidad Alas Peruanas de la ciudad de Ica, por haberme permitido ser parte de ella y a los docentes que me brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante cada día.

RECONOCIMIENTO

Especial reconocimiento a la Universidad Alas Peruanas por la excelente labor que se lleva a cabo en preparar y forjar buenos profesionales; una gran institución merecedora de todos los méritos en el Perú y en especial en la región iqueña. Asimismo, las nuevas experiencias y conocimientos adquiridos, han fortalecido y enriquecido mi crecimiento personal, académico y profesional. Además, a los docentes de la universidad por su vocación de servicio al trabajo educativo superior, mística de trabajo de cada uno de ellos llegan a ser merecedores de una admiración por su altruismo.

ÍNDICE GENERAL

HOJA DE RESPETO	
CARÁTULA	
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RECONOCIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.2.1 Delimitación Espacial	3
1.2.2 Delimitación Social	3
1.2.3 Delimitación Temporal	3
1.2.4 Delimitación Conceptual	3
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.3.1 Problema Principal	3
1.3.2 Problemas Secundarios	4
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4.1 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivos Específicos	4
1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5.1 Hipótesis General	5
1.5.2 Hipótesis Secundarias	5
1.5.3 Variables (Definición Conceptual y Operacional)	6
1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	10
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	10
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	13
a) Técnica	13
b) Instrumentos	13
1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	17
a) Justificación	17
b) Importancia	17
c) Limitaciones	17

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.2 BASES TEÓRICAS	30
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	46
2.4 BASES HISTÓRICAS	51
2.5 BASE LEGAL	52
CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	64
3.1 Análisis de Tablas y Figuras	64
3.2 Discusión de Resultados	71
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	75
FUENTES DE INFORMACIÓN	76
ANEXOS	81
Matriz de Consistencia	
Instrumento Recolección de Datos (Validados por Expertos)	

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de Estudio	11
Tabla 2	Ficha Técnica: Variable Independiente	15
Tabla 3	Ficha Técnica: Variable Dependiente	16
Tabla 4	Análisis de las Variables de Estudio	54
Tabla 5	Análisis de las Dimensiones de la Variable Independiente	57
Tabla 6	Análisis de las Dimensiones de la Variable Dependiente	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Resultado la Variable Independiente	55
Figura 2	Resultado la Variable Dependiente	56
Figura 3	Resultado de la Dimensión 1: Variable Independiente	57
Figura 4	Resultado de la Dimensión 2: Variable Independiente	58
Figura 5	Resultado de la Dimensión 3: Variable Independiente	59
Figura 6	Resultado de la Dimensión 1: Variable Dependiente	60
Figura 7	Resultado de la Dimensión 2: Variable Dependiente	61
Figura 8	Resultado de la Dimensión 3: Variable Dependiente	62

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental para el investigador obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales; siguiendo la estructura planteada para el desarrollo de la tesis y proponiendo como variables de estudios la calidad total y los procesos productivos; variables de estudio que son muy importantes para una buena gestión en la empresa.

La tesis **“LA CALIDAD TOTAL Y LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA VIÑA TACAMA S.A. DE LA CIUDAD DE ICA, 2019”**; tuvo como propósito investigar como la calidad total influye en los procesos productivos, entendiendo que una buena gestión en el desarrollo de las actividades en la empresa 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 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 ciertos los problemas 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 de la descripción de la realidad problemática se delimitan la investigación, se formulan los problemas, los objetivos de la investigación, como las hipótesis y variables de la investigación. En la parte metodológica de la investigación se estableció el tipo y nivel de investigación siendo aplicada y descriptivo respectivamente, se estableció el método y el diseño de la investigación siendo sistémico y correlacional respectivamente, se determinó la población del

estudio (280) colaboradores y la muestra de estudio como resultado de la formula indicada dio como resultado (150), se determinó la técnica (encuesta) y su instrumento (cuestionario) herramientas metodológicas que aplico 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 presentan los antecedentes de la investigación expuestos en antecedentes internacionales, nacionales y locales, 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 que permita un enlace con la línea de investigación y la carrera profesional.

En la presentación, análisis e interpretación de resultados; se procedió a analizar y discutir 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. Todo el proceso de la investigación se expresó en las conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: Capacidad de Liderazgo, Desarrollo Tecnológico, Sistema de Producción y Habilidad Laboral.

ABSTRACT

The fundamental objective of the research work is for the researcher to obtain the Professional Title of Bachelor of Administration and International Business; following the structure proposed for the development of the thesis and proposing total quality and production processes as study variables; study variables that are very important for good management in the company.

The thesis "TOTAL QUALITY AND PRODUCTIVE PROCESSES IN THE COMPANY VIÑA TACAMA S.A. FROM THE CITY OF ICA, 2019 "; Its purpose was to investigate how total quality influences production processes, understanding that good management in the development of activities in the company 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 adequate means or tools to develop them successfully, achieving an influence on the collaborators so that they can perform correctly in all their functions and following the company's guidelines.

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 study variables and that allows the company a sustainable development and that are in accordance with its internal and external processes or activities. From the analysis of the description of the problematic reality, the investigation is delimited, the problems, the objectives of the investigation, such as the hypotheses and variables of the investigation are formulated. In the methodological part of the research, the type and level of research was established, being applied and descriptive respectively, the method and design of the research was established, being systemic and correlational respectively, the study population (280) collaborators and the sample were determined. As a result of the indicated formula, the result (150) was determined, the technique (survey) and its instrument (questionnaire)

methodological tools that I apply to the company's employees directly and with precise questions that allowed to avoid biases in the collection of data, 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; The antecedents of the research exposed in international, national and local antecedents are 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, it requires an objective and analytical process 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. In this part, a series of basic terms extracted from the theoretical bases are also established, the historical bases related to the independent and dependent variable are argued, and in the same way the legal base that allows a link with the line of research and The professional career.

In the presentation, analysis and interpretation of results; we proceeded to analyze and discuss the information obtained from the application of the instrument, the processed data were presented in tables and figures and their subsequent interpretation of the results. These results allowed us to test the hypotheses. The entire process of the investigation was expressed in the conclusions and recommendations.

Keywords: Leadership Capacity, Technological Development, Production System and Labor Ability.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación cuyo objetivo principal es determinar como la calidad total influye en los procesos productivos de los colaboradores en la empresa VIÑA TACAMA; la calidad total es una herramienta de medición que permite controlar los recursos de la empresa para lograr las metas propuestas a corto, mediano y largo plazo en base a la motivación y capacitación de los colaboradores. La calidad total incluye los mecanismos, acciones y formas a partir de las cuales se usan los recursos financieros, humanos y materiales para la satisfacción interna de la organización. Estos factores determinantes influyen en los procesos productivos de los colaboradores basado en la productividad laboral y la mejora continua, indicadores que mide 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 de Recursos Humanos del desempeño laboral debe estar basada en una serie de principios fundamentales. En primer lugar, esta evaluación debe tener en cuenta la trayectoria profesional de cada empleado dentro de la organización, y en segundo lugar las actualizaciones que el personal realice suma para su desempeño laboral. El desarrollo del trabajo de investigación se detalla a continuación:

En el Capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema; en el cual se planteó la descripción de la realidad problemática, se determinó la delimitación de la investigación (espacial, social, temporal y conceptual), se formuló el problema de la investigación (problema principal y problemas secundarios), se estableció los objetivos de la investigación (objetivo general y los objetivos específicos), se estableció las hipótesis (hipótesis general y las hipótesis específicas), se detalló las metodología de la investigación (tipo y nivel de investigación, método y diseño de la investigación, población y muestra de la investigación, técnica e instrumento de recolección de datos y se determina la justificación, importancia y las limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico, en el cual se presentaron los antecedentes (internacionales, nacionales y locales) que deben tener una relación mínima con la presente tesis, luego se procedió a establecer las bases teóricas conformadas por las variables de estudio argumentadas por conceptos teóricos objetivos, se logró establecer una relación de términos básicos extraídos de los conceptos que sirven de argumento para la tesis, se detalló las bases históricas y se especificó la base legal.

En el Capítulo III, se desarrolló la presentación, análisis e interpretación de resultados, se detalló el análisis de tablas y figuras, se estableció la discusión de resultados.

Para finalizar el trabajo de investigación se estableció las conclusiones y las recomendaciones del desarrollo general de la investigación conforme a la estructura propuesta.

CAPÍTULO I

PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:

Las operaciones empresariales constituyen un aspecto de vital importancia en el mundo de los negocios de hoy en día, tener en consideración el impacto que tienen las decisiones en este campo en una empresa u compañía, teniendo en consideración las decisiones interfuncionales, de las demás áreas como la comercialización y finanzas. Roger G. Schroeder.

En la actualidad se han incorporados los conceptos recientes, como son las operaciones globales, la administración de la cadena de suministro, las operaciones virtuales, las operaciones a través de internet, la estrategia con base a la capacidad, diseños de procesos y todos estos temas no podrían funcionar si no aplicamos una correcta administración de la calidad. Roger G. Schroeder.

Para Roger G. Schroeder, el pensamiento de sistema nos brinda como aporte que un negocio es como una recopilación de procesos interconectados. Tenemos la planeación estratégica, el levantamiento de pedidos, el suministro de producto y la recepción del pago del cliente, la satisfacción del mismo y la administración de los recursos. La perspectiva de proceso de negocio es horizontal; la perspectiva funcional es vertical.

Considerando un negocio como un conjunto de procesos, será de mayor importancia la naturaleza interfuncional, de la toma de decisiones. Muestra que todas las funciones deben hacer intercambio unas con otras para ejecutar un proceso. Por ello, puede perderse tiempo e información entre un proceso y el siguiente. En ocasiones el número de pasos en un proceso es tan grande que el sistema no puede funcionar efectiva y eficientemente. El proceso productivo de las empresas, son todas las operaciones que necesariamente deben de cumplirse, con la finalidad de transformar los insumos (inputs) para obtener un resultado final considerado como un producto o servicio (output).

Según, emprendepyme.net, el Proceso de transformación de los materiales en productos finales es un trabajo que se tiene que estudiar y planificar previamente, ya que de él dependerá la calidad final de nuestros output, así como los resultados y costes precisos para su ejecución.

Situación Problemática en la empresa Viña Tacama S.A.

La empresa Viña Tacama S.A., es el viñedo más antiguo de Sudamérica, la cual ha obtenido la medalla de oro en el concurso de Vinalies Internationales 2018, con su producto llamado Demonio de los Andes, ganando el máximo galardón en Francia, entre otros premios internacionales. Dentro de La empresa Viña Tacama S.A. el trabajo es constante en la producción y elaboración de sus productos como los vinos, piscos y espumosos, asimismo, también ofrece experiencia enoturística, como tours, cata y restaurantes.

Por lo que, es necesario aplicar técnicas y herramientas que garantice la obtención de productos de calidad, para el mercado local, nacional e internacional. Dentro del proceso productivo de la empresa Viña Tacama S.A., no se cumple de manera permanente con la ejecución de procesos en las labores de prevención de no conformidades, no se aplica un monitoreo constante en el trabajo que se viene ejecutando, planificando las auditorías internas de calidad con la finalidad de comprobar que los trabajadores

dispongan de los implementos y herramientas necesarias para el desarrollo de su trabajo. De tal manera la empresa Viña Tacama S.A. está buscando tener una administración de los procesos productivos más eficientes y eficaces que le permitan generar una ventaja competitiva sostenible en los mercados locales, nacionales e internacionales.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

1.2.1 Delimitación Espacial:

La investigación que se presenta tendrá como lugar las áreas de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, ubicada en Camino Real s/n del distrito de la Tinguíña, provincia y departamento de Ica.

1.2.2 Delimitación Social:

Se tendrá en consideración a los trabajadores del área de producción de la empresa Viña Tacama S.A.

1.2.3 Delimitación Temporal:

El presente trabajo comprende el periodo de tiempo en el que se realizó la investigación, es decir el año 2019.

1.2.4 Delimitación Conceptual

La investigación considerará específicamente la conceptualización de la Calidad Total aplicada en la empresa Viña Tacama S.A. y los Procesos Productivos en la empresa.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

1.3.1 Problema Principal:

¿En qué medida la calidad total influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019?

1.3.2 Problemas Secundarios:

- **Problema Secundario 1:**

¿En qué medida la satisfacción al cliente influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019?

- **Problema Secundario 2:**

¿En qué medida la mejora continua influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019?

- **Problema Secundario 3:**

¿En qué medida la gestión basada en hechos influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.4.1 Objetivo General:

Determinar si la calidad total influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- **Objetivo Específico 1:**

Determinar si la satisfacción al cliente influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

- **Objetivo Específico 2:**

Determinar si la mejora continua influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

- **Objetivo Específico 3:**

Determinar si la gestión basada en hechos influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

1.5 HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:

1.5.1 Hipótesis General:

La calidad total influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019.

1.5.2 Hipótesis Secundarias:

- **Hipótesis Secundario 1**

La satisfacción al cliente influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019.

- **Hipótesis Secundario 2:**

La mejora continua influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019.

- **Hipótesis Secundario 3**

La gestión basada en hechos influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019.

1.5.3 Variables: (Definición Conceptual y Operacional)

- **Definición Conceptual de las Variables:**

Variable Independiente:

Calidad Total:

La calidad total es considerada como la filosofía, cultura o forma de gerencia, que requiere de todos los miembros de la compañía en busca del mejoramiento continuo de la calidad en toda la empresa. Es considerado como una práctica de gestión, mediante la cual las organizaciones logran satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general.

Dimensiones:

- **Satisfacción al Cliente:**

La satisfacción al cliente, es considerado como el nivel de equilibrio de lo obtenido con lo percibido en relación a un producto o servicio, que logra cumplir sus expectativas del cliente. Philip Kloter.

- **Mejora Continua:**

Es el camino para la mejora de procesos operativos que se consiste en revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización, Heflo.

- **Gestión Basada en Hechos:**

Consiste en tomar decisiones usando la mejor evidencia actual de modo concienzudo, consciente y juicioso, Blog Economía y Empresa.

Variable Dependiente:

Procesos Productivos:

El proceso productivo se divide en diferentes etapas en donde los insumos involucrados van sufriendo modificaciones para obtener un producto final con su posterior colocación en el mercado. Las operaciones que se llevan a cabo son las de diseño, la producción y la distribución. También se considera como una serie de trabajos y operaciones que permiten llevar a cabo la producción de un bien o servicio.

Dimensiones:

- **Entrada de Recursos:**

Son considerados como los ingresos de aquellos factores que combinados son capaces de generar valor en la producción de bienes y servicios. Definición ABC.

- **Proceso de Transformación:**

Acción o proceso mediante el cual algo se modifica, altera o cambia de forma manteniendo su identidad. Como adjetivo: transformada/o, una materia a otro. Wikipedia.

- **Salida de Productos:**

Bienes o servicios que resultan de la combinación de los diversos factores o inputs de producción. WordReference.

- **Definición Operacional de las Variables:**

Variable Independiente:

Calidad Total:

Es considerada como el resultado de cumplir con todos los requerimientos que necesitan las personas o usuarios, garantizando el éxito de la organización, en un largo plazo. La calidad total involucra a toda la organización en su conjunto, desde la cima hasta la parte operativa (base) de la empresa.

Variable Dependiente:

Procesos Productivos:

Son considerados como el factor importante en la transformación de los insumos o factores en resultados o bienes/servicios, empleando procesos tecnológicos, que requieren de saberes y la utilización de maquinarias especializadas.

• Operacionalización de las Variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD TOTAL	La calidad total es considerada como la filosofía, cultura o forma de gerencia, que requiere de todos los miembros de la compañía en busca del mejoramiento continuo de la calidad en toda la empresa. Es considerado como una práctica de gestión, mediante la cual las organizaciones logran satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general.	Es considerada como el resultado de cumplir con los requerimientos que necesitan las personas o usuarios, garantizando el éxito de la organización, en un largo plazo. La calidad total involucra a toda la organización en su conjunto, desde la cima hasta la parte operativa (base) de la empresa.	Satisfacción al Cliente	Cientes Minoristas	ITEM: La relación entre la empresa con los clientes minoristas, es:
				Cientes Mayoristas	ITEM: La relación entre la empresa con los clientes mayoristas, es:
			Mejora Continua	Motivación Personal	ITEM: La motivación personal de los colaboradores en su desempeño, es:
				Motivación Profesional	ITEM: La motivación profesional de los colaboradores para su desarrollo y mejorar su desempeño, es:
			Gestión Basada en Hechos	Crecimiento Empresarial	ITEM: El crecimiento empresarial de la empresa se debe a sus productos:
				Desarrollo de Mercados	ITEM: La empresa se debe al desarrollo de los mercados por adquirir sus productos:
VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESOS PRODUCTIVOS	El proceso productivo se divide en diferentes etapas en donde los insumos involucrados van sufriendo modificaciones para obtener un producto final con su posterior colocación en el mercado. Las operaciones que se llevan a cabo son las de diseño, la producción y la distribución. También se considera como una serie de trabajos y operaciones que permiten llevar a cabo la producción de un bien o servicio.	Son considerados como el factor importante en la transformación de los insumos o factores en resultados o bienes/servicios, empleando procesos tecnológicos, que requieren de saberes y la utilización de maquinarias especializada.	Entrada de Recursos	Materia prima	ITEM: La calidad de la materia prima se debe al control que realiza los colaboradores, de una manera
				Recursos Tecnológicos	ITEM: Los recursos tecnológicos de la empresa influyen en los procesos, de una manera
			Proceso de Transformación	Proceso Continuo	ITEM: Los procesos continuos en la empresa dependen de la relación con los clientes:
				Proceso Intermitente	ITEM: Los procesos intermitentes en la empresa dependen de los pedidos de los productos:
			Salida de Productos	Control de Calidad	ITEM: El control de calidad de los productos depende del buen desempeño de los colaboradores:
				Estándares de Calidad	ITEM: La empresa está enmarcada en los estándares de calidad de los mercados:

1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:

1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación:

a) Tipo de Investigación:

La presente investigación busca conocer para hacer, actuar, construir, modificar la aplicación inmediata sobre una realidad. Por ello es de tipo APLICADA.

b) Nivel de Investigación:

El nivel permite diferencia el argumento de los detalles que se puedan interpretar. La presente investigación es del nivel DESCRIPTIVO.

1.6.2 Método y Diseño de la Investigación:

a) Método de Investigación:

El método de una investigación se enmarca en la herramienta que permite el desarrollo del investigador. La presente investigación aplica el método SISTÉMICO.

b) Diseño de Investigación:

El diseño permite determinar el enfoque de desarrollo de la investigación. Por tal, la presente investigación aplica el diseño CORRELACIONAL.

1.6.3 Población y Muestra de la Investigación:

a) Población:

Al respecto, referido a la población del presente estudio de investigación está conformada por (280) colaboradores de la Empresa Viña Tacama S.A.

Tabla 1: POBLACIÓN DE ESTUDIO

CIUDAD DE ICA		
DESCRIPCIÓN	EMPRESA VIÑA TACAMA S.A.	TOTAL
COLABORADORES	280	280
TOTAL		280

FUENTE: Departamento de Recursos Humanos.

b) Muestra:

Al respecto, en el presente estudio la muestra ha quedado conformada por 150 trabajadores de la empresa VIÑA TACAMA S.A., que ha sido obtenida aplicando la fórmula siguiente:

Donde:

- n° = Tamaño de la Muestra
- N = Población (280)
- p = Participantes Masculinos
- q = $p - 1$ Participantes Femeninas
- Z = Nivel de Confianza 95% (1.96)
- e = Margen de Error (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 varones que trabajan en la empresa:

$$p: \frac{S}{N} = \frac{190}{280} = 0,679 = 68\% \quad (\text{Proporción de Varones})$$

$$q: 1 - 0,679 = 0,321 = 32\% \quad (\text{Proporción de Mujeres})$$

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

$$\frac{280 (1.96)^2 (0.679) (0.321)}{(280 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.679) (0.321)}$$

$$\frac{280 (3.8416) (0.217959)}{(279) (0.0025) + (3.8416) (0.679) (0.321)}$$

$$\frac{234.4471624}{289 (0.0025) + (3.8416) (0.217959)}$$

$$\frac{234.4471624}{0.7225 + 0.837311294}$$

$$\frac{234.4471624}{1.559811294}$$

$$150.3048242$$

$$n = 150$$

1.6.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos:

a) Técnica:

La técnica seleccionada y aplicada al desarrollo del trabajo de investigación es la ENCUESTA.

b) Instrumento:

El instrumento que se aplicó en el trabajo de investigación es el CUESTIONARIO que corresponde a la técnica utilizada.

▪ Validez y Confiabilidad del Instrumento:

La validez de un instrumento de medición se establece al comparar sus resultados con los de algún criterio externo que pretende medir lo mismo. Para ello se ha utilizado las Fichas de Juicio de Expertos evaluado por los docentes que a continuación se detalla:

- Villamares Hernández Ericka Janet
Grado Académico: Doctor
Calificación: Aceptable

- Boza Muñoz Joan Carlos
Grado Académico: Maestro
Calificación: Aceptable

La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas; para lo cual se aplicará el “coeficiente alfa Cronbach”:

Una vez aplicada el “coeficiente alfa Cronbach” la confiabilidad del instrumento es de: 0.728 determinando que el instrumento es confiable.

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

$$\alpha = \frac{26}{26-1} \left[1 - \frac{14,90}{49,67} \right]$$

$$\alpha = \frac{26}{25} \left[1 - \frac{14,90}{49,67} \right]$$

$$\alpha = 1.04 \times [1 - 0.30]$$

$$\alpha = 1.04 \times 0,70$$

Estadística de Confiabilidad

Alfa de Cronbach Variable: Calidad Total	N° Examinados
0.728	26

Alfa de Cronbach Variable: Procesos Productivos	N° Examinados
0.728	26

Teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos empleadas serán, se determina las siguientes fichas técnicas:

- Variable Independiente: Calidad Total

Tabla 2: FICHA TÉCNICA

VARIABLE INDEPENDIENTE (CALIDAD TOTAL)

<p>Instrumento: Cuestionario sobre la CALIDAD TOTAL</p>
<p>Autor: Bachiller: MIGUEL ANGEL PINEDA GUTIERREZ</p>
<p>Dirigido: A los colaboradores de la Empresa VIÑA TACAMA S.A.</p>
<p>Procedencia: Universidad ALAS PERUANAS</p>
<p>Propósito: Evaluar a los colaboradores respecto a la variable CALIDAD TOTAL</p>
<p>Desarrollo: Individual y Objetivo</p>
<p>Ítems: 3 ítems (Dimensiones)</p>
<p>Dimensiones a Evaluar: D1: SATISFACCIÓN AL CLIENTE D2: MEJORA CONTINUA D3: GESTIÓN BASADO EN HECHOS</p>
<p>Escala de Valoración: Malo (a) – Regular – Bueno (a)</p>
<p>Categorías: Malo (a) 01 – 05 / Regular 06 – 10 / Bueno (a) 11 – 15</p>

- Variable Dependiente: Procesos Productivos

Tabla 3: FICHA TÉCNICA

VARIABLE DEPENDIENTE (PROCESOS PRODUCTIVOS)

<p>Instrumento: Cuestionario sobre la PROCESOS PRODUCTIVOS</p>
<p>Autor: Bachiller: MIGUEL ANGEL PINEDA GUTIERREZ</p>
<p>Dirigido: A los colaboradores de la Empresa VIÑA TACAMA S.A.</p>
<p>Procedencia: Universidad ALAS PERUANAS</p>
<p>Propósito: Evaluar a los colaboradores respecto a la variable PROCESOS PRODUCTIVOS</p>
<p>Desarrollo: Individual y Objetivo</p>
<p>Ítems: 3 ítems (Dimensiones)</p>
<p>Dimensiones a Evaluar: D1: ENTRADA DE RECURSOS D2: PROCESO DE TRANSFORMACIÓN D3: SALIDA DE PRODUCTOS</p>
<p>Escala de Valoración: Malo (a) – Regular – Bueno (a)</p>
<p>Categorías: Malo (a) 01 – 05 / Regular 06 – 10 / Bueno (a) 11 – 15</p>

1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación:

a) Justificación:

Lograr la productividad, competitividad y rentabilidad se ha convertido en la estrategia fundamental para toda organización, gracias a ello podemos tener ingresos, crecimiento y posicionamiento, pero son aspectos que no se consiguen tan fácil como abrir y cerrar los ojos, necesitamos medir y monitorizar de manera continua todos los procesos que se ejecutan en las organizaciones. Las organizaciones, así como la empresa Viña Tacama S.A., necesita asegurar la calidad, no solo en los procesos de producción, sino en todos los procesos productivos, por lo que dependerá de todos los trabajadores de la organización, ya que todos deberán de estar involucrados en producir con calidad todos los procesos a cargo, con la finalidad de obtener productos y servicios que realmente superen las expectativas de los clientes internos y externos. Por lo que, la investigación lograr medir la influencia que existe aplicando la calidad total en la empresa Viña Tacama S.A. y cómo repercute en los procesos productivos de la organización.

b) Importancia:

La aplicación de la calidad total en la empresa Viña Tacama S.A., asegurará una mejora sustancial en los procesos productivos, desde los proveedores hasta la llegada del producto final al cliente.

c) Limitaciones:

Se encontraron algunas limitaciones al realizar la investigación, estas son los siguientes:

- Horarios diferentes de los procesos, generando dificultad para la aplicación de encuestas a los trabajadores.

- Renuencia de los trabajadores al momento de responder las interrogantes, por temor a represalias.
- La autorización de la Gerencia para poder recopilar la información necesaria y apropiada para la investigación.
- Aspectos económicos para el traslado al distrito de la Tinguina, algunos trabajadores se encuentran laborando, a pesar de las entrevistas pactadas, teniendo que retornar para el recojo de la información.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

- Ávila, R. (2017) En su Tesis titulada **“Diseño de un sistema de mejora del proceso productivo de la línea de cárnicos de la empresa de catering industrial “Grupo Royale”**. Tesis de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. País: Ecuador

El autor concluyó lo siguiente:

Que la investigación estableció la contribución por mejorar los mecanismos de productividad de la organización mediante la inserción de procesos productivos, analizando los errores y aplicando mejoras a futuro.

Las actividades de los trabajadores de producción refleja la realidad del estudio en torno a la falta de capacitación de la alta y media jerarquía, lo que conlleva a largar los tiempos, generar baja productividad y que los reprocesos no están del todo conformes.

- Salazar, I. (2015) En su Tesis titulada **“Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Total en el ámbito deportivo. Modelo MEXD de Excelencia Deportiva”**. Tesis de posgrado de la Universidad de Valencia. País: España

El autor concluyó lo siguiente:

Que la investigación tiene como principal objetivo armar una herramienta que evalúe la calidad que los deportistas perciben de las instalaciones y eventos deportivos, con la intención de mejorar los niveles de calidad de éstos servicios ofertados. El estudio también nos hizo identificar las necesidades que tienen los deportistas o usuarios de los servicios deportivos que vinculan directamente su satisfacción. A partir de este diagnóstico se propone el concepto de Excelencia Deportiva y los principios fundamentales de la misma, así como la creación de un Modelo de Excelencia Deportiva (MEXD) exclusivo para todas las organizaciones del entorno deportivo.

Este nuevo modelo incorpora 5 elementos que pueden utilizarse de manera conjunta o independiente. Se incorpora la autoevaluación como un mecanismo que ayuda a verificar un evento deportivo o instalación deportiva de forma aislada, permitiendo a las empresas y sus líderes de alto nivel identificar sus fortalezas y aspectos críticos de mejora.

- Errante, D. (2015) En su Tesis titulada “**Modelo de Gestión de Calidad Total dirigido a PYMES de automatización industrial en Venezuela**”. Tesis de posgrado de la Universidad Católica Andrés Bello. País: Venezuela

La autora concluyó:

Que la investigación tiene como propósito abordar la problemática de las PYMES de automatización industrial en el marco del mercado venezolano en lo referente a sus variables de estudio de calidad total; dándole una visión integral de cómo debería verse una gestión de calidad total. La investigación es de tipo descriptiva y proyectiva, con un diseño de campo y documental,

teniendo una muestra de 25 empresas del propio sector de automatización industrial.

Los resultados permitieron identificar la necesidad de diseñar e implementar un modelo de gestión de la calidad total con un enfoque sistémico, teniendo como enfoque principal el trabajo en equipo, mejora de procesos, talento humano capacitado. De esta manera se garantiza la oportunidad de desarrollo organizacional y aumento de las ventajas competitivas, partiendo por el compromiso de la alta gerencia para que se convierta en una realidad tangible.

- Espinoza, C. (2014) En su tesis titulada "**Aplicación de un programa sobre control de calidad para un grupo de trabajadores de planta de una fábrica de alimentos**". Tesis de Pregrado de la Universidad Rafael Landívar. País: Guatemala

El autor concluyó:

Que la investigación tuvo como objetivo determinar la existencia significativa de aplicar un programa sobre control de calidad para un grupo de trabajadores de planta de una fábrica de alimentos, en donde se validó el antes y el después para obtener resultados comparativos. El tipo de investigación fue cuasi-experimental, teniendo que aplicar un pre-test y un post-test a 70 colaboradores. El instrumento que se utilizó fue de la propia autoría del autor bajo la estructuración tipo Likert teniendo cuatro opciones de respuestas: nunca, a veces, casi siempre y siempre. Fueron 22 interrogantes comprendidas en el cuestionario que pretendió conocer la efectividad de la mejora continua implementada en las líneas de producción.

Los resultados estadísticos comprobaron que si es eficiente y efectiva la metodología de mejora continua implementada. Asimismo, la recomendación de la industria alimentaria es seguir

con el programa de control de calidad para los trabajadores, porque brinda excelentes resultados que van de la mano con el cumplimiento de metas alineadas a los objetivos estratégicos planteados.

- Vidal, E. (2014) En su Tesis titulada **“La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas Propuesta de un modelo de gestión de calidad total basado en el Modelo EFQM de Excelencia”**. Tesis de Posgrado de la Universidad de La Coruña. País: España

El autor concluyó:

Que la investigación tuvo como objetivo principal proponer un modelo de excelente basado en la Gestión de Calidad Total (GCT) que posea la certificación ISO 9001. El estudio consta de cinco capítulos. En el capítulo primero se redacta la introducción a manera de diagnóstico de la situación global, así como los objetivos y la metodología a emplear. El segundo capítulo incluye la revisión de contenido bibliográfico por cada variable de estudio conforme a la Norma ISO 9000 y al modelo de la gestión de calidad total.

El tercer capítulo plantea el marco teórico y las hipótesis de investigación. El cuarto capítulo estuvo compuesto por el procesamiento y análisis estadístico de los resultados obtenidos. El quinto capítulo presenta las conclusiones, recomendaciones y futuras líneas de investigación.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES:

- Venegas, D. & Villanueva, L. (2018) En su Tesis titulada **“Programa de Calidad Total, para mejorar la calidad de la**

atención al cliente en la empresa MEL S.A.C.”. Tesis de Pregrado de la Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo

Los autores concluyeron:

Que el objetivo de la investigación fue demostrar que la implementación de un programa de calidad mejoraría significativamente la calidad de atención al cliente en la empresa MEL S.A.C., de la ciudad de Trujillo. La muestra estuvo conformada por 196 clientes y 06 trabajadores del área de ventas de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario y una guía de entrevista. Los resultados permitieron determinar oportunamente la necesidad de implementar un programa de calidad total para conseguir el nivel de satisfacción esperado por los clientes. Además, se suma la creación de una política de servicio y atención al cliente, con la intención de consolidar la mejora continua de la calidad de atención al cliente en la empresa MEL S.A.C., de la ciudad de Trujillo.

- Rojas, L. (2017) En su Tesis titulada **“La calidad total y su relación con la productividad en la empresa industrial Landeo S.A.C., Santa Anita, 2017”**. Tesis de Pregrado de la Universidad Cesar Vallejo – Lima

El autor concluyó:

Que el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la calidad total y la productividad en el área de producción de la Empresa Industrial Landeo S.A.C Santa Anita – 2017. El método de estudio empleado fue el descriptivo y correlacional. Se hizo uso de un cuestionario de 23 preguntas aplicado a 60 trabajadores cuya muestra constituye el total de la población. Los resultados demostraron una relación entre las variables calidad

total y productividad del área de producción de la empresa Industrial Landeo Santa Anita - 2017, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) Es < a 0,05 es decir "0,002.

Se observa que la correlación de Pearson arroja un valor bajo de 0,385. Este resultado es debido a la ineficiente gestión de las áreas de producción y calidad. En conclusión, se acepta la hipótesis alterna: "La calidad total se relaciona significativamente con la productividad en el área de producción de la empresa Industrial Landeo Santa Anita – 2017.

- Lazo, D. (2016) En su Tesis titulada "**Diseño de un sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio turístico de encantos Perú tour operador E.I.R.L.**". Tesis de Pregrado de la Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo

La autora concluyó:

Que el objetivo de la investigación fue plantear un sistema de gestión de calidad basándose en la norma ISO 9001:2008, estudio realizado en la empresa turística Encantos Perú Tour Operador E.I.R.L. Se tiene la necesidad de encontrar mejores ventajas competitivas frente a las demás empresas. El propio diseño está orientado a satisfacer las expectativas del cliente, viéndose todo esto reflejado en el incremento del nivel de satisfacción, teniendo en cuenta la gestión de procesos para lograr los objetivos.

La metodología consta de 2 fases: la primera orientada al diagnóstico de la situación inicial de la empresa y la segunda el diseño del sistema de gestión de calidad que incorpora procesos, y procedimientos estandarizados. Los resultados contienen diversos aportes que van desde el constructo de un mapa de procesos, matriz de cliente producto, manual de calidad, manual de procedimientos e instructivos hasta un manual de funciones.

- Mejía, J. (2016) En su Tesis titulada “**Propuesta de Mejora del proceso de producción en una empresa que produce y comercializa microformas con valor legal**”. Tesis de Pregrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicada – Lima

El autor concluyó:

Que la investigación tiene como objetivo elevar la productividad en el servicio de micrograbación a través de técnicas del Lean Manufacturing que permitan detectar las actividades las cuales tienen oportunidades de mejora para aplicaciones a proyectos futuros. El Lean Manufacturing se emplea con la finalidad de reducir los tiempos tardíos de entrega al cliente que generan penalidades y la utilización de recursos extras. Para incrementar la efectividad en los procesos de la micrograbación de documentos se procedió a la tomar los tiempos de la producción de estos. Al realizarse el trabajo de campo se halló distintos tiempos de entrega, sumando a ello el tratamiento documental influye directamente en su tratamiento.

- Mandujano, D. (2015) En su Tesis titulada “**Lineamientos para el diseño de un sistema de Gestión de Calidad Total**”. Tesis de Posgrado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima

El autor concluyó:

Que la investigación tuvo como objetivo principal determinar si existen lineamientos para el diseño de un Sistema de Gestión de la calidad en los centros de educación superior caso “Carrera de Ingeniería Mecatrónica” de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Particular Ricardo Palma, que permitan alcanzar la Calidad del Servicio Educativo. Por ende, se deben integrar los

esfuerzos en desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los servicios educativos.

La población como la muestra representa a la misma cantidad constituida por los estudiantes y docentes de la carrera de ingeniería Mecatrónica. El instrumento de recolección de datos fue la encuesta. El estudio es cuantitativo.

2.1.3 ANTECEDENTES REGIONALES:

- Saravia, D. & Tipismana, J. (2019) En su Tesis titulada **“Las competencias laborales en la productividad de la empresa Entel Perú S.A. de la provincia de Chíncha, en el año 2018”**. Tesis de pregrado de la Universidad Privada San Juan Bautista – Ica

Los autores concluyeron lo siguiente:

Que la investigación tiene como objetivo primordial explicar la relación de las competencias laborales en la productividad Entel Perú S.A. Chíncha 2018. El tipo de investigación es aplicada, cuenta con un nivel Correlacional. Asimismo, la muestra del estudio incorporó a 55 trabajadores de la empresa de las distintas áreas de trabajo. El instrumento de recolección de datos empleado fue el cuestionario conteniendo 10 preguntas para el recojo de la información. Los resultados de la prueba de hipótesis indican que el valor crítico observado es $0.00 < 0.05$; llegando a establecerse la conclusión de que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que las competencias laborales si influyen positivamente en la productividad de la Empresa Entel Perú S.A. de la provincia de Chíncha en el año 2018.

- Pajuelos, R. & Tasayco, M. (2018) En su Tesis titulada **“Satisfacción del usuario externo frente a la gestión de la calidad de atención de salud en el Hospital de San José de Chincha en el Periodo de noviembre 2017 a junio 2018”**. Tesis de pregrado de la Universidad Autónoma de Ica – Chincha

Los autores concluyeron:

Que el objetivo de la investigación es determinar la satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención de la salud en el Hospital San José de Chincha. Asimismo, aplicar las políticas de salud las mismas que estén basadas bajo la gestión de los servicios de transparencia y equidad.

La preocupación y la capacidad de respuesta a las preferencias, actitudes y experiencias del paciente también son componentes clave de la calidad. La capacidad de respuesta impone la mejora al tratamiento de la información, garantizando una correcta toma de decisiones relacionada a la atención médica y planeación de políticas de salud institucional.

- Gejaño, M. & et al (2017) En su Tesis titulada **“Situación de la Calidad en las Empresas del Sector Construcción en el Departamento de Ica, 2014”**. Tesis de posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú – Ica

Los autores concluyeron:

Que la investigación tuvo como propósito implementar el modelo de los factores de la calidad, para determinar el nivel de cumplimiento de los nueve factores de la calidad total en general y el cumplimiento de cada factor de manera particular. En el desarrollo del estudio se conoció la necesidad de comprobar la mejora del planeamiento, del diseño y de los círculos de calidad,

siendo estos los factores con menor desarrollo en las empresas constructoras de la región Ica.

La investigación concluyó que existen puntos que deben ser trabajados para la mejora organizacional en alianza con el sector público y privado. Asimismo, esta investigación sirvió de precedente para investigaciones futuras que nos permitan identificar la evolución del sector de construcción en la región Ica para realizar avances en la gestión de la calidad para las organizaciones.

- Carbajal, G. (2016) En su Tesis titulada **“Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la competitividad de la empresa ALICA del distrito de Chincha Alta”**. Tesis de pregrado de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Chincha

El autor concluyó:

El objetivo principal de la investigación fue determinar la influencia del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la competitividad de la empresa Alica en el distrito de Chincha Alta. Se aplicó una metodología descriptiva, de tipo aplicada y nivel descriptivo. La técnica de análisis fue la documental. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, el cual se realizó a 20 colaboradores pertenecientes a la empresa en mención. El instrumento se sometió al juicio de expertos obteniendo un nivel de confiabilidad de 0,94. Se realizaron procesos de análisis de datos a través de tablas y gráficos para llevar una mejor información. Por último, se realizó la contrastación de hipótesis a través del Chi Cuadrado, aprobándose la hipótesis alterna que afirma que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 influye en la competitividad de la empresa Alica.

- Campos, M. (2016) En su Tesis titulada **“Provisión de personal y calidad total en el servicio de atención al paciente del hospital Víctor Lazarte Echegaray, Essalud- 2015”**. Tesis de posgrado de la Universidad Autónoma de Ica – Chincha

La autora concluyó:

Que la investigación tuvo el propósito de determinar la relación de la provisión de personal y la calidad en el servicio de atención al paciente del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, EsSalud – 2015. La investigación fue de tipo no experimental, el diseño correlacional de corte transversal y el método de investigación fue descriptivo, deductivo e inductivo. La muestra estuvo compuesta por 58 trabajadores de la misma la Red Asistencial de la provincia de La Libertad. Se emplearon dos cuestionarios los mismos que han sido validados y han pasado por la confiabilidad respectiva, Asimismo, se procesó la información haciendo uso del software SPSS V19. Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas.

El Coeficiente de Pearson ascendió a 0.643, lo que significa que entre las dos variables existe una relación directa moderada, con un $p\text{-valor}=0.000$ ($p\text{-valor } t \text{ (teórico)}=2$). El nivel predominante de la provisión de personal es el deficiente con un 32.8%. Mientras que el nivel que predomina en la calidad de servicio de atención al paciente, es el regular con 39.7%. La investigación permitió incorporar características en el servicio de atención a las necesidades y expectativas del paciente del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

2.2 BASES TEÓRICAS:

2.2.1 LA CALIDAD TOTAL:

2.2.1.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD TOTAL:

La calidad total es un sistema de gestión que tiene el objetivo de lograr los mejores resultados, incrementar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las necesidades de todos los grupos de interés.

La calidad total significa calidad en todas las fases: concepción, diseño, fabricación, distribución y venta, así como servicio postventa. Sánchez, J. & Palomino, A. (2013).

Para Sánchez y Palomino la calidad total se basa en satisfacer y cumplir con las necesidades que demandan los grupos de interés, de manera que se pueda garantizar la extensión de la vida organizacional en el largo plazo, para lo cual es necesario que este proceso se dé a toda área de la organización.

Según Heizer, J. & Render, B. (2014), definen a la calidad total como el enfoque que toda organización pone en la calidad, desde el proveedor hasta el cliente. La gestión de calidad total orienta los esfuerzos de la administración para dirigir a toda la organización en todos sus niveles hacia la excelencia en todos los productos y servicios que son importantes para el cliente.

2.2.1.2 DE LA CALIDAD DE PRODUCTO A LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL:

Al inicio se sabe que la calidad estaba dedicada a reducir errores en la confección de productos o prestación de servicios a través de la medición, estadística, etc. Las empresas al querer solucionar problemas buscaron lograr mejoras en la atención orientadas en la calidad de prácticas administrativas del día a día. Los gerentes reconocieron que se debía escuchar a los clientes y generar nuevas estrategias de largo plazo, capacitar a los trabajadores, diseñar nuevas propuestas de bienes y servicios, siendo estos factores los que dan lugar a la calidad, la satisfacción del cliente y los resultados en el negocio.

2.2.1.3 PRINCIPALES TEORÍAS DE LA CALIDAD:

- **Teoría de la Filosofía de Edwards Deming:**

Según Chuck, W. (2013), la calidad total se consigue a través de un ciclo de mejora continua, la cual se fundamenta en 04 ítems, de acuerdo con Deming (1989) son los siguientes: “Plan (planificar), en donde se considera establecer los indicadores de control, los objetivos propuestos, identificar y resolver los problemas. Do (hacer), en donde se verifica la aplicación y aplica el plan controladamente, se prepara de manera sistemática y exhaustiva lo previsto, y se realizan correctamente las tareas programadas. Check (comprobar), en donde se comprueban los objetivos logrados, se verifica cada resultado de las acciones, se ha de verificar las acciones correctivas y compararlas con los objetivos. Adjust (ajustar) ampliar lo aprendido y aprovecharlo”.

- **Teoría de la Calidad de Juran:**

Según Chuck. W. (2013), Juran expone que la calidad debe analizarse según la perspectiva interna y externa, por ende existen dos niveles: 1) la misión de la empresa es lograr conseguir un diseño de alta calidad; y 2) los departamentos tienen la función de conseguir la más alta calidad incluyendo sus implicancias como son la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad a través del desempeño.

- **Teoría de la Calidad de Crosby:**

Según Chuck. W. (2013) los elementos básicos de mejoramiento de Crosby son la determinación, educación e implementación: “La determinación significa que la alta dirección debe tomar con seriedad el mejoramiento de la calidad. Cada integrante del equipo gerencial debe entender y conocer el proceso de implementación por medio de la información. La aproximación de Crosby hacia la calidad fue principalmente conductual y hacía hincapié en los procesos gerenciales y organizacionales para modificar la cultura y las actitudes corporativas”.

2.2.1.4 LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL:

El enfoque que permite exponer los principios básicos de una Gestión de Calidad Total es:

- **Satisfacción del cliente;** implica conocer las potenciales causas de cosas comunes para conocer las sugerencias y opiniones de los clientes sobre nuestros productos.
- **Mejora continua;** la retroalimentación continua debe ir desde los clientes incorporando y entendiendo sus

opiniones, interponiendo mejoras y no permitir que ningún proceso productivo este dado por hecho.

- **Gestión basada en hechos;** las evidencias deben estar por encima de las opiniones; los sustentos numéricos son los que deben estar siempre presentes y deben ser aceptados por toda la organización.

- **Gestión basada en personas;** Los trabajadores son los mejores conocedores de la relación existente entre los proveedores, trabajadores y clientes.

2.2.1.5 LA CALIDAD TOTAL Y LAS POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS:

Figuroa, G. (2011) plantea que la gestión de la calidad total es un modelo de negocio que está orientado a crear valor a sus clientes. Este modelo de negocios está compuesto por diversas hipótesis que afirman como es el comportamiento de la economía global. Aunque empieza con quiénes son los clientes y cómo se espera que se vayan a comportar, también incluye a todos los otros actores de los que depende el modelo. Este modelo intenta explicar la capacidad que posee la empresa de convocar y reclutar a los talentos, fuentes de capital y los proveedores que necesita la empresa, ya que son primordiales para el buen funcionamiento de cualquier negocio.

2.2.1.6. BENEFICIOS DE LA CALIDAD TOTAL:

La calidad funciona como un potente mecanismo para mejorar los negocios de la organización con la finalidad de que esta logre una posición competitiva sostenible. Al

respecto, la Asociación Española para la Calidad, ha establecido los principios de la calidad total, como siguen a continuación:

- La calidad se refiere a todas las actividades.
- La calidad es una responsabilidad individual.
- Satisfacer al cliente interno.
- Poner énfasis en la prevención.
- Promover la participación y colaboración.
- Comprometerse con el trabajo bien hecho y la mejora continua.
- Potenciar e impulsar el trabajo en equipo.
- Involucrar a los proveedores en el proceso de mejora.
- Fomentar la trasmisión de información, de comunicación y el reconocimiento.
- Satisfacer al cliente en calidad, coste y plazo.

2.2.1.7 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD:

La gestión de la calidad incorpora ocho principios de que pueden ser implementados por la alta gerencia con el fin de mejorar el desempeño. Estos principios se encuentran definidos en la norma ISO 9000:2005. A continuación, se describen los ochos principios de gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente: “Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”.
- Liderazgo: “Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y

mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.

- Participación del personal: “El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”. Los beneficios claves de la participación del personal, es que motivación al personal, mantiene el compromiso y participación de la gente en la organización; promueve la creatividad para alcanzar los objetivos de la organización y por lo que contribuye a la mejora continua de los procesos.
- Enfoque basado en procesos: “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”.
- Enfoque de sistema para la gestión: “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”.
- Mejora continua: “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta”.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: “Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información”.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: “Una organización y sus proveedores son inter -

dependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

2.2.1.8 LINEAMIENTOS DE LA CALIDAD:

Los lineamientos son guías que motivan el proceso de reflexión y capacitación en temas referentes a la calidad, para indicar la mejor manera de responder a las necesidades de quienes reciben sus servicios.

Es así que se debe realizar actividades de promoción nacional e internacional a fin de establecer relaciones de cooperación que aporten a los procesos de desarrollo, innovación y el asesoramiento de la calidad; así como la aplicación frecuente de encuestas a quienes reciben el servicio y al personal para conocer su grado de satisfacción.

Es preciso tomar en consideración que la gestión de la calidad también diseña mecanismos para el aseguramiento y mejoramiento de la calidad, siguiendo la coherencia, efectividad y equidad. Las propuestas establecen ciertos criterios, indicadores e incentivos que incrementen la calidad de actividades.

2.2.2 PROCESOS PRODUCTIVOS:

2.2.2.1 DEFINICIÓN DE PROCESOS PRODUCTIVOS:

“El conjunto de las actividades que implican la transformación de entradas en salidas constituye un proceso productivo. En todo proceso existe la incorporación de datos, información, materias primas, unidades parcialmente terminadas, piezas compradas, un producto y/o servicio”.

“Cuando un proceso no está bien definido claramente, cualquier actividad queda sometida a un modo arbitrario de ejecución y sus resultados dependerán de un desempeño impredecible. Es preciso manejar eficazmente los procesos a fin de “hacer las cosas bien la primera vez” y “hacer las cosas correctas, bien”. Cuando un proceso no se maneja de forma adecuada, la calidad recaerá”. Omachonu, V. (2014).

2.2.2.2 PRINCIPALES TEORÍAS DE LA PRODUCTIVIDAD:

- **Teoría de Toyota:**

Es una teoría de origen japonés que lleva el mismo nombre de la industria automotriz. Esta teoría busca afianzar la cultura organizacional con el fin de incrementar la productividad en la fabricación de vehículos, así como buscar mejoras en las relaciones con proveedores y clientes.

Según Likert, J. (2010): “Toyota es el resultado directo de su excelencia operacional (...) convertido en un arma estratégica. Esta excelencia operacional está basada en herramientas y métodos de mejora de calidad, hechas famosas por Toyota en el mundo de la fabricación, como Just In Time, Kaizen, flujo pieza a pieza; estas técnicas han ayudado a expandir la revolución Lean Manufacturing. El éxito de Toyota al implementar estas herramientas proviene de la filosofía más profunda del negocio basada en su compromiso y en la motivación de la gente. Su éxito está finalmente basado en su habilidad para cultivar el liderazgo, los equipos, y la cultura, para proyectar una estrategia para construir relaciones con los proveedores y para mantener una organización de aprendizaje. Para que una empresa logre implantar este modo de operar, será necesario que adopte ciertos principios que le permitirá en

el largo plazo alcanzar una productividad óptima; los cambios a realizar están presentes en muchas de las áreas de la compañía, pues van desde el aspecto financiero, pasando por la producción hasta alcanzar la parte vital de cada organización, la gestión del talento humano”.

Sánchez, D. (2014) menciona los 14 principios de Toyota:

- Prioriza las decisiones organizacionales en el largo plazo.
- Crea flujo permanente en los procesos para traer los problemas a la superficie.
- Utiliza sistemas de “jalar” (Pull) para evitar la sobreproducción.
- Nivelas la carga de trabajo.
- Crea una cultura de detenerse para arreglar los problemas y lograr la calidad correcta.
- Tareas estandarizadas para la mejora continua y dar poder a los empleados.
- Usa controles visuales para que no se escondan los problemas.
- Utilizar tecnología confiable que sirva a tu gente y tus procesos.
- Desarrolla líderes que entiendan a fondo el trabajo.
- Desarrolla equipos que sigan la filosofía de la compañía.
- Respeta tu red extendida de clientes y proveedores retándolos y ayudándolos a mejorar.
- Ve y analiza tú mismo, para entender de lleno la situación.
- Toma decisiones despacio por consenso.
- Conviértete en una organización de aprendizaje.

- **Teoría de Ford:**

De igual forma, la Ford Motor Company adoptó una original filosofía empresarial, esto lo consiguió mejorando el ambiente laboral, la calidad mejore y la productividad de los productos y servicios. Los principios que sirven de guía para alcanzar esta filosofía de Ford son:

- La calidad es lo primero: para lograr la satisfacción del cliente, la calidad de los productos y servicios debe de ser la prioridad número uno.
- Los clientes son el núcleo de todo lo que se hace: el trabajo se debe hacer pensando en los clientes, proporcionando mejores productos y servicios que la competencia.
- La mejora continua es esencial para el éxito: se debe tender hacia la excelencia en todo lo que se hace.
- El compromiso de los empleados es una forma de vida: ser un equipo, tratarse los unos a los otros con confianza y respeto.
- Los proveedores y los distribuidores deben ser considerados como socios: la empresa debe mantener relaciones de beneficios mutuos con proveedores, distribuidores y con otras personas relacionadas con los negocios.
- La integridad nunca debe comprometerse: la conducta de la empresa en todo el mundo debe seguirse de tal manera que sea socialmente responsable y que implique el respeto por la integridad.

2.2.2.3 GESTIÓN POR PROCESOS:

La gestión por procesos se orienta a la renovación estratégicamente diseñada de los sistemas de la organización, interrelacionando las causas con los efectos. El objetivo al que se direcciona es asegurar que los procesos productivos de la empresa se gestionen para una ejecución sistemática, procurando una mejora en la eficiencia y la satisfacción de todas las partes interesadas, desde los accionistas, empleados, proveedores, hasta llegar al cliente.

La gestión por procesos reinventa el sentido clásico de organización en el que prioriza la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Este tipo de gestión contribuye con herramientas con las cuales se puede obtener una mejora y rediseño del flujo de trabajo con el propósito de hacerlo más eficiente y apropiado a las necesidades del cliente, teniendo en cuenta que los procesos son ejecutados por personas y los productos son recibidos por personas, es decir, considerar en todo momento las relaciones entre clientes y proveedores.

Todo proceso tiene una entrada (input), un proceso (process) y una salida o producto (output); en donde:

- **Entradas:**

Recursos o insumos externos, incorpora la salida de otros procesos.

- **Procesos de Transformación:**

Actividades que cumplen la misión de transformar las entradas, agregando valor a ellas y haciendo de las entradas, las salidas del proceso.

- **Salidas:**

Los productos y servicios terminados y orientados hacia un ambiente externo.

2.2.2.4 VENTAJAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS:

La gestión por procesos permite un control continuo sobre las interacciones entre los procesos y tareas individuales dentro del sistema de la empresa. Con la misma se hace énfasis en:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.
- Aumenta la capacidad de usar los mismos recursos.
- Reduce las actividades sin valor añadido: Mejorar el valor del cliente y elimina las ineficiencias.
- Incrementa la flexibilidad y la simpatía, es decir, genera satisfacción al cliente.

2.2.2.5 PRINCIPALES BARRERAS EN LA APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS:

Las barreras primordiales de toda gestión empresarial se detallan a continuación:

- Alinear a especialistas para ejecutar las acciones de manera conjunta con los departamentos funcionales de la empresa.

- Los procesos que intervienen de forma directa en la satisfacción del cliente externo, dejando de lado el correcto diseño o rediseño de los procesos estratégicos y de soporte.
- Desequilibrios entre la responsabilidad y autoridad.
- Desproporción entre las líneas de jerarquía organizacional.
- Defecto o redundancia de funciones.

2.2.2.5 MANERAS DE PODER MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD:

Según la apreciación de las autoras, proponemos lo siguiente:

- **Potencial del Trabajador:**

Aparte de contar con el puesto en donde labora el propio empleado debe de sentirse satisfecho y cómodo en la labor que realiza o cumple, saber que le gusta y que no tendrán dificultades en algunos defectos que pueda presentarse dicho trabajo, puesto que es el área de trabajo que le motiva a poder esforzarse cada día en las labores constante que ejecuta.

- **Nuevos Empleados:**

Al poder presentarse nuevos cambios en la empresa, el empleado debe determinar o elegir algunas expectativas favorables para la empresa, saber manejarlo de manera óptima para que la productividad sea equilibrada y no obtenga cambios bruscos, no siempre será favorable ni tampoco negativa para la empresa, pero al enfrentar los nuevos cambios que se presentan se demostrara que la empresa es de carácter propicio.

- **Metas y Objetivos:**

Es un método que brinda resultados positivos para el empleado y como también a la empresa, ayuda a manejar los niveles de competencia y mantiene el ritmo de su productividad sin ningún defecto, pues también es beneficioso para que puedan cambiar de niveles de productividad y este sea excelente mostrando diferencia entre los niveles presentado anteriormente, es el empuje que toda empresa tiene que tener presente para mejorar los métodos y presentar buenos resultados.

- **Nivel Económico:**

Con respecto a este punto pues es resaltante para que el empleado pueda sentirse satisfecho por todo el esfuerzo que realiza y que este sea recompensado con un buen sueldo salarial para que no exista indiferencia entre empresa y empleado.

- **Mejoramiento de la Situación Laboral:**

Las herramientas que se aplican constantemente para obtener mejores resultados varían, pero este debe de ser aplicado en un determinado tiempo, no solamente es aplicarlo y desarrollarlo sino saber en qué momento ponerlo en práctica para que no existan muchas dificultades después de desarrollar algún método.

- **Formación Profesional:**

Busca capacitar a sus trabajadores, para que de acuerdo con ello pongan en práctica todas sus experiencias y conocimientos y puedan perfeccionar mejor su labor en su área de estudios.

- **Análisis de Resultados:**

Las labores que se ejecutan y que están son presentadas por los empleados que cuenta la empresa, pues debe de ser evaluada para ver la medición y el nivel en que se encuentra cada trabajador y este sea determinado de una buena manera sin indiferencias pero que se apliquen técnicas para mejorar de una manera distinta la productividad.

2.2.2.7 FACTORES EXTERNOS E INTERNOS QUE AFECTAN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS:

- **FACTORES INTERNOS:**

Materiales:

Si el empleado no cuenta con los materiales para poder ejecutar su trabajo se presentará dificultades en la productividad y no podrán mostrar los mejores resultados para la empresa.

Energía:

Es una de las dificultades pocas ocurridas, pero pueden ser presentadas en diversas ocasiones como sismo, o corte eléctrico por motivos de mantenimiento, puede quedarse retenida la productividad y perder un día de labor.

Máquina y Equipo:

Los implementos que necesita el trabajador pueden presentarse dificultades comúnmente son presentadas en talleres o empresas textiles, pues estas máquinas pueden o funcionar o tener retenida la producción por horas para que esta pueda ser mejorada y pueda funcionar.

Recursos Humanos:

Es un aspecto que poco puede presidirse en tener un aspecto negativo, es recomendable que no se efectúen tantas indiferencias pues este es el sector que evalúa al trabajador, no puede fallar, pero suele suceder en casos extremos.

- **FACTORES EXTERNOS:**

Mano de Obra:

En este punto se presentan en diferentes empresas con respecto a los empleados, pues pueden faltar o pedir permiso con alguna emergencia que le urge, pero de una u otra forma se percibe la dificultad que es la mano de obra que se encuentra retenida o es ahí donde se realizan los remplazos para que no se disminuya la productividad y este no sea aspectos negativos.

Disponibilidad de Capital:

En diversas maneras la empresa requiere de capital, comúnmente la empresa ya se encuentra preparada para poder disponer del capital, pero no en todas las empresas pues ocurren casos que con el fin de poder tener capital se endeudan y es ahí donde se van a la quiebra o simplemente cierra la empresa, presentado graves resultados como empresa y no cumple con sus objetivos previsto.

Políticas de Tributación:

Pues durante el año se presentan casos de tributación como lo es el dólar el IGV, que suben o bajan y la empresa requiere de cambios bruscos para que no puedan ser afectados en su empresa, es por ello que el

punto de tributación es de gran importancia porque este puede hacer que la empresa tenga dificultades.

Disponibilidad de Materias Primas:

Las empresas pueden presentar dificultades con respecto a sus materiales, pues se presentan casos de accidentes o robos de materiales e incluso escases de materiales, es por ello que es conveniente tener los materiales antes de la fecha establecida para no perder horas o días de productividad porque se retrasaran con las metas o pedidos establecidos.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

- **ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

Son actividades económicas todos los procesos que tienen lugar para la obtención de productos, bienes y/o servicios destinados a cubrir necesidades y deseos en una sociedad en particular.

- **ADMINISTRACIÓN:**

Es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización.

- **ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS:**

Consiste en el manejo eficiente de estos medios, que pueden ser tanto tangibles como intangibles. El objetivo de la administración de recursos es que éstos permitan la satisfacción de los intereses.

- **AHORRO:**
Es la acción de ahorrar (guardar dinero para el futuro, reservar parte del gasto ordinario o evitar un gasto o consumo mayor) y la cosa que se ahorra. El ahorro, por lo tanto, es la diferencia que existe en el ingreso disponible y el gasto efectuado.
- **CALIDAD:**
Es el nivel de excelencia que la empresa o negocio ha logrado alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Característica que se atribuye a todas aquellas cosas que representan excelencia, eficacia y efectividad.
- **CALIDAD DE VIDA:**
Es un concepto que hace alusión a varios niveles de generalización pasando por sociedad, comunidad, hasta el aspecto físico y mental.
- **CONTROL:**
El control se concibe como el conjunto de medidas implantadas con el fin de comprobar los resultados del esfuerzo institucional y analizar los errores para tomar las medidas pertinentes.
- **DESEMPEÑO LABORAL:**
Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.
- **DISCIPLINA:**
Conjunto de reglas de comportamiento para mantener el orden y la subordinación entre los miembros de un cuerpo o una colectividad en una profesión o en una determinada colectividad.

- **EFFECTIVIDAD:**

Posibilidad que tiene una persona o cosa de producir los resultados o efectos esperados, conjugando la eficiencia y la eficacia.

- **EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO:**

Se denomina equipo multidisciplinario o multidisciplinar a aquel formado por un grupo de personas con diferentes formaciones académicas, especializaciones y experiencias profesionales, que trabajan en conjunto ya sea de forma habitual o durante un tiempo determinado para resolver un problema complejo común.

- **ESTANDARIZACIÓN:**

Se denomina estandarización al acto y el resultado de estandarizar: ajustar a un estándar. La estandarización, por lo tanto, implica concertar algo para que resulte coincidente o concordante con un modelo, un patrón o una referencia.

- **EVALUACIÓN:**

Proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores.

- **FLUJOGRAMA:**

También denominado diagrama de flujo, es una representación gráfica de una secuencia de actividades o acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujograma consiste en un gráfico, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo mediante el uso de símbolos.

- **GESTIÓN:**

Es la capacidad de administrar los recursos y los procesos que se requieren para poner en marcha y orientar todas las acciones económicas, sociales y ambientales en las que se encuentra inmersa una organización.
- **HERRAMIENTA BÁSICA DE CALIDAD:**

Es una denominación dada a un conjunto fijo de técnicas gráficas identificadas como las más útiles en la solución de problemas relacionados con la calidad. Se llaman básicas porque son adecuadas para personas con poca formación en estadística.
- **INDICADOR:**

Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho o para determinar su evolución futura.
- **INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD:**

Son los factores relacionados con el empleado y su puesto de trabajo. Estos factores son controlados por medio de la tecnología diseñada en la perspectiva de crecimiento y aprendizaje.
- **INDUSTRIA:**

Es la actividad que tiene como finalidad de transformar las materias primas en productos elaborados o semielaborados utilizando una fuente de energía. Además de materiales, para su desarrollo la industria necesita maquinaria y recursos humanos organizados habitualmente en empresas por su especialización laboral.
- **MEJORA DE PROCESOS:**

Significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes.

- **OPERACIONES:**
Conjunto de reglas que permiten la ejecución de actividades o la negociación o contrato sobre valores o mercancías.
- **ORGANIZACIÓN:**
En términos generales, la organización es la función administrativa que determina la necesidad de personal, establece lo que debe hacer cada persona y se le asigna recursos.
- **OPTIMIZAR:**
Buscar la mejor manera de realizar una actividad.
- **PROCESO:**
Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.
- **PRODUCTIVIDAD:**
La productividad es el rendimiento logrado en cualquier proceso o actividad productiva en función de los factores de su producción.
- **PRODUCTIVIDAD LABORAL:**
Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro.
- **RECURSOS:**
Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa, como son los recursos materiales, recursos humanos; recursos financieros, etc.
- **SECTOR PRODUCTIVO:**
Los sectores productivos o económicos son las distintas regiones o divisiones de la actividad económica, atendiendo al tipo de proceso que se desarrolla.

- **TRABAJO EN EQUIPO:**

Es el esfuerzo de colaboración de un grupo para lograr un objetivo común o completar una tarea de la manera más efectiva y eficiente.

- **VENTAJA COMPETITIVA:**

Una ventaja competitiva es cualquier característica de una empresa, país o persona que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir.

2.4 BASES HISTORICAS:

HISTORIA DE LA CALIDAD TOTAL:

En 1911, Frederick Taylor dio a conocer principios relacionados con la gestión, en especial señala que estos deben estar enmarcados con buenos estándares. El control busca fortalecer que de las industrias no saliera ningún producto con defectos o errores, esto con la finalidad de desarrollar un control de calidad óptimo, la teoría formulada jugó un papel de mucho interés para esta área de calidad. En la década de 1920, W. Stewart determino la ejecución de métodos estadísticos para la gestión de una buena calidad; se afirmó que cambios en el proceso de producción conlleva una variación en resultado de lo que se produce. Por tanto, eliminando variaciones en el proceso se tiene un buen estándar en la producción. En el año 1940 los productos japoneses eran diseñados de muy mala calidad. Los líderes industriales japoneses reconocieron este problema y buscaron fabricar productos de alta calidad.

HISTORIA DEL PROCESO PRODUCTIVO:

En el siglo XVIII apareció la máquina de vapor que aceleró los procesos de producción masiva. Más tarde aparece por primera vez los procesos de producción en serie. Éstos generan miles de piezas idénticas, en una línea de montaje, bajo una secuencia de operaciones técnicas preestablecidas e ignora la identidad de quien concibió el primer sistema de producción, pero todavía pueden verse los grandes monumentos del

pasado que atestiguan el “saber-hacer” de nuestros antecesores así como su capacidad para explotar en forma juiciosa los recursos humanos y materiales: las pirámides de Egipto (2500 a.C.), la Muralla China (siglo ni a.C.), los templos, los acueductos y los caminos de la antigüedad grecorromana. Podemos afirmar que antes la producción dependía de sistemas manuales, por métodos rudimentarios, donde el hombre trabajaba con sus manos, la fuerza muscular era la fuente de energía que se utilizaba con mayor frecuencia.

2.5 BASES LEGALES:

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 – partidarista 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

CAPÍTULO III
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de Tablas y Figuras:

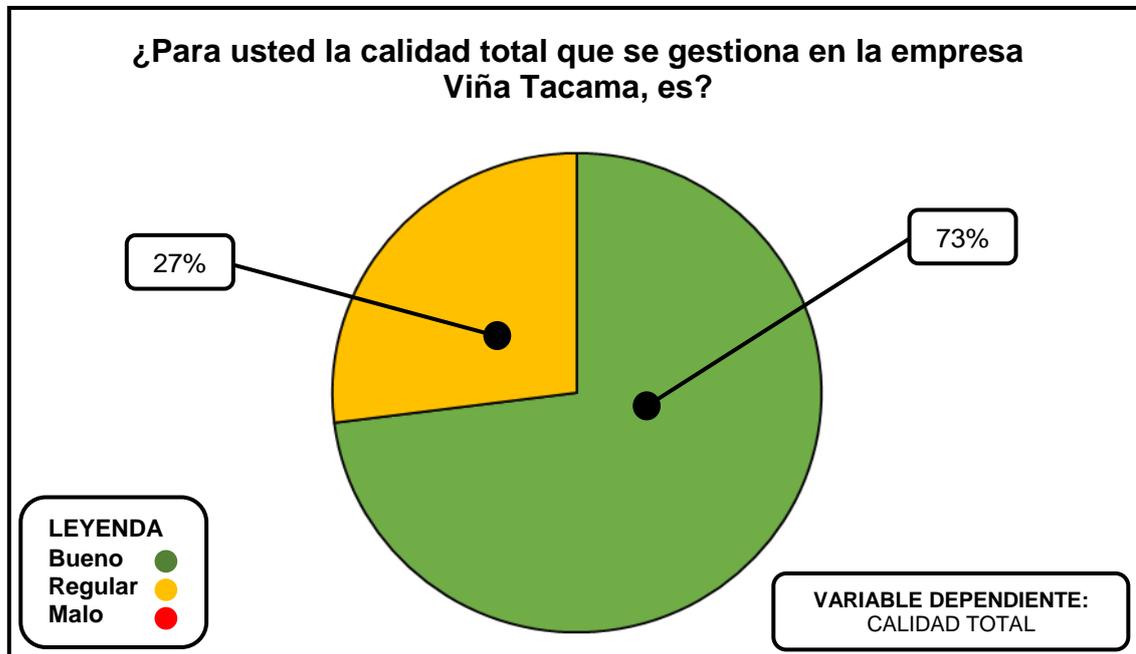
3.1.1 Respecto a las Variables:

TABLA 4
ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

VARIABLES DE ESTUDIO					
VARIABLES		CALIDAD TOTAL		PROCESOS PRODUCTIVOS	
ESCALA CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADORES	%	TRABAJADORES	%
BUENO	11 – 15	110	73%	125	83%
REGULAR	06 – 10	40	27%	25	17%
MALO	01 – 05	00	00%	00	00%
TOTAL		150	100%	150	100%
MEDIA ARITMÉTICA		11.67		12.17	
DESVIACIÓN ESTANDAR		4.92		3.49	

FUENTE: Aplicación del Cuestionario

FIGURA 1
RESULTADO DE LA VARIABLE CALIDAD TOTAL

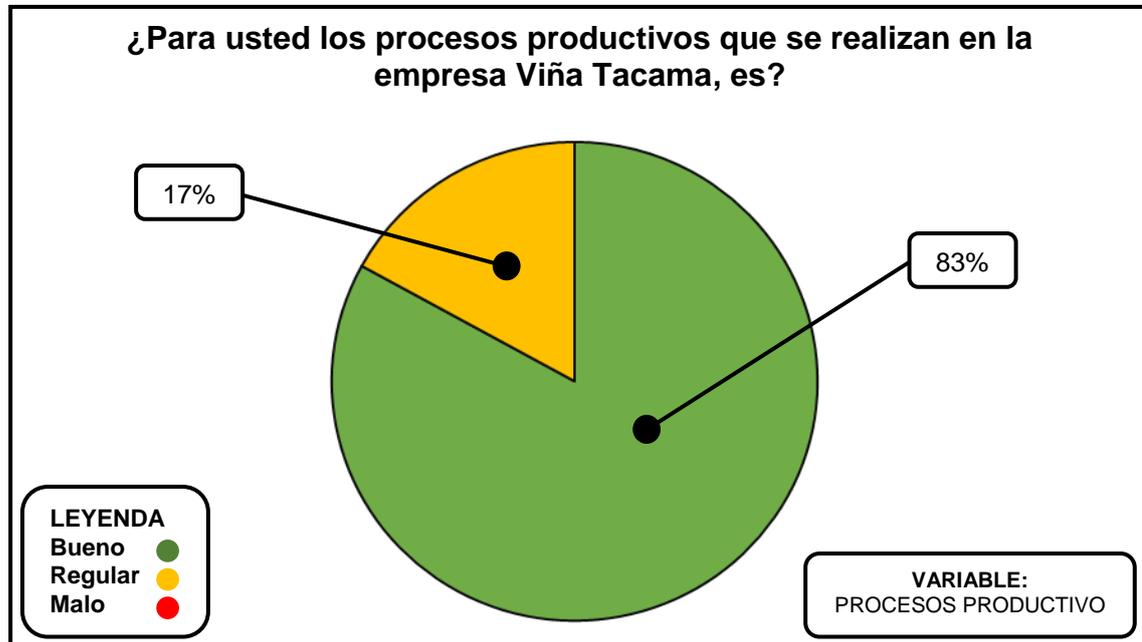


FUENTE: Tabla 4

INTERPRETACIÓN:

Del proceso y análisis realizado a los datos y del resultado obtenido respecto a la variable independiente: la Calidad Total, queda evidenciado entonces: que de 110 encuestados que equivale a 73% marcaron la alternativa (Bueno), de 40 encuestados que equivale a 27% marcaron la alternativa (Regular) y ningún encuestado marco la alternativa (Malo).

FIGURA 2
RESULTADO DE LA VARIABLE PROCESOS PRODUCTIVOS



FUENTE: Tabla 4

INTERPRETACIÓN:

Del proceso y análisis realizado a los datos y del resultado obtenido respecto a la variable dependiente: Procesos Productivos, queda evidenciado: que de 125 encuestados que equivale a 83% marcaron la alternativa (Bueno), de 25 encuestados que equivale a 17% marcaron la alternativa (Regular) y ningún encuestado marco la alternativa (Malo).

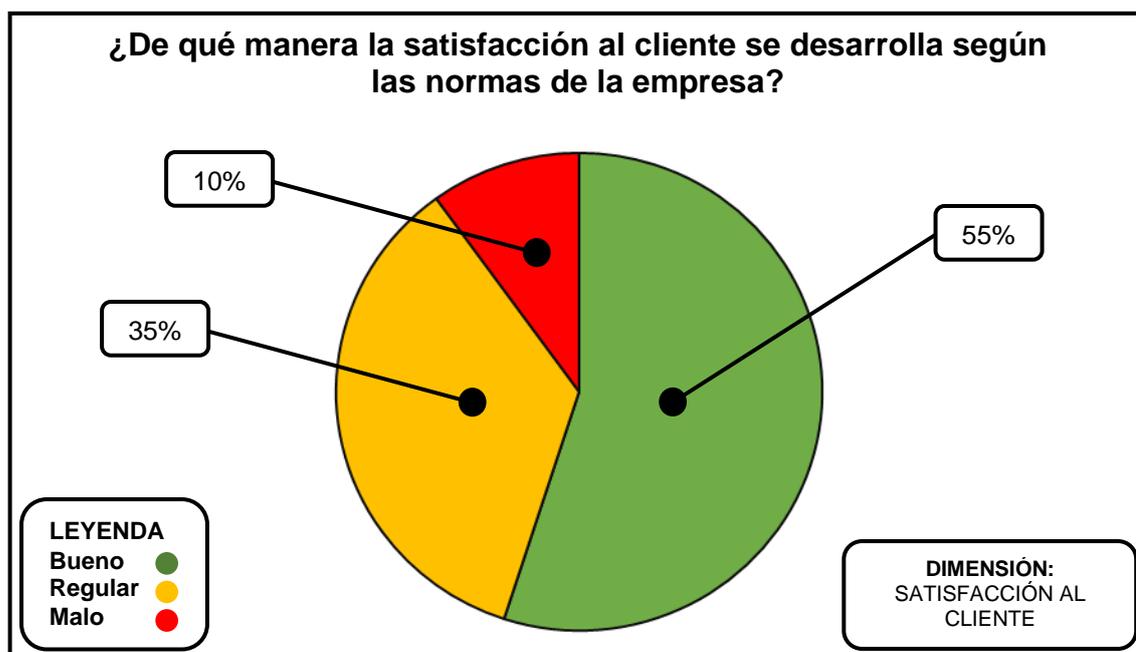
3.1.2 Respecto a las Dimensiones de la Variable Independiente:

TABLA 5
ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES

DIMENSIONES DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE							
VARIABLES		SATISFACCIÓN AL CLIENTE		MEJORA CONTINUA		GESTIÓN BASADO EN HECHOS	
ESCALA CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADOR	%	TRABAJADOR	%	TRABAJADOR	%
BUENO	11 – 15	83	55%	120	80%	132	88%
REGULAR	06 – 10	52	35%	30	20%	18	12%
MALO	01 – 05	15	10%	00	00%	00	00%
TOTAL		150	100%	150	100%	150	100%
MEDIA ARITMÉTICA		10.27		12.00		12.40	
DESVIACIÓN ESTANDAR		11.27		4.03		2.66	

FUENTE: Aplicación del Cuestionario

FIGURA 3
RESULTADO DE LA DIMENSIÓN 1

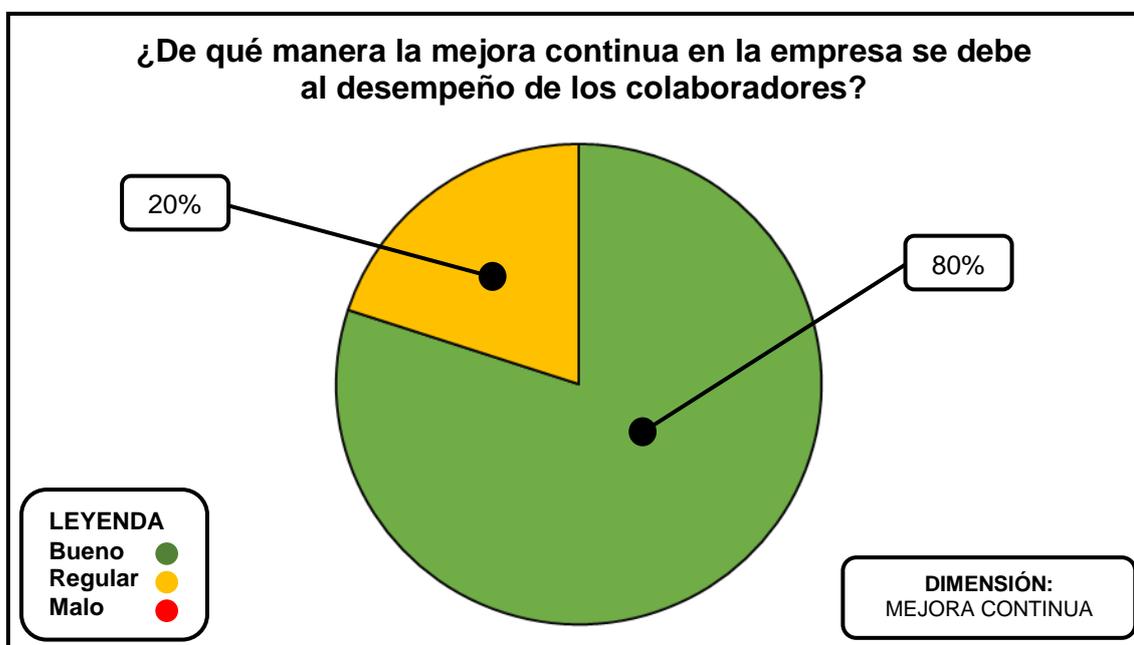


FUENTE: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

Del proceso y análisis realizado a los datos y del resultado obtenido respecto a la dimensión Satisfacción al Cliente queda evidenciado: que de 83 encuestados que equivale a 55% marcaron la alternativa (Bueno), de 52 encuestados que equivale a 35% marcaron la alternativa (Regular) y por último de 15 encuestado que equivale a 10% marcaron la alternativa (Malo).

FIGURA 4
RESULTADO DE LAS DIMENSIÓN 2

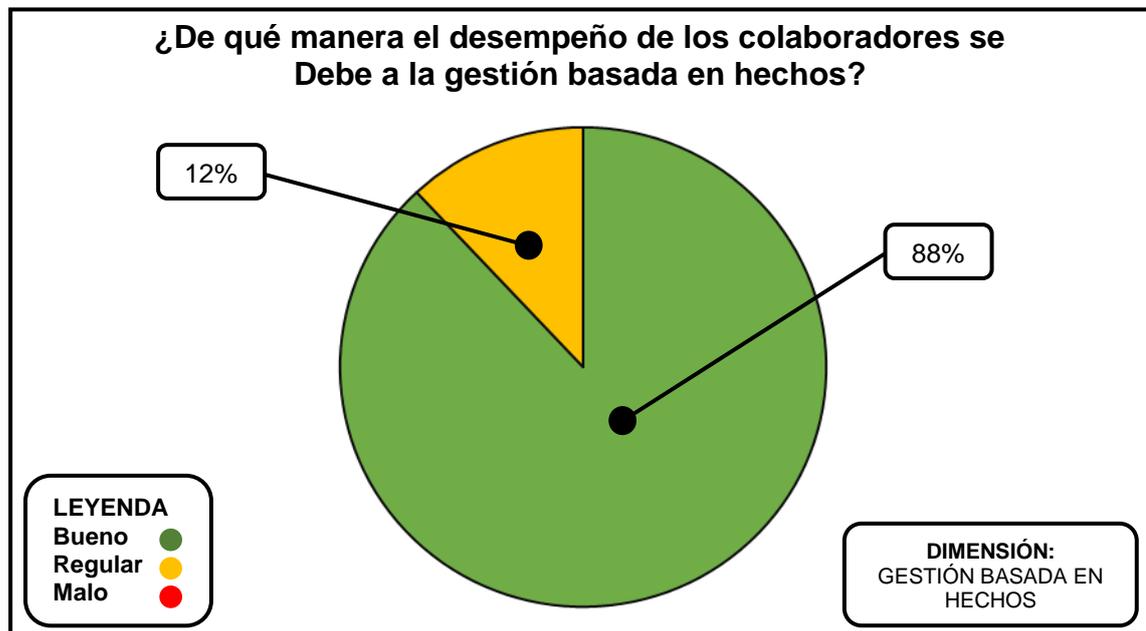


FUENTE: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

Del proceso y análisis realizado a los datos y del resultado obtenido respecto a la dimensión Mejora Continua queda evidenciado: que de 120 encuestados que equivale a 80% marcaron la alternativa (Bueno), de 30 encuestados que equivale a 20% marcaron la alternativa (Regular) y ningún encuestado marco la alternativa (Malo).

FIGURA 6
RESULTADO DE LAS DIMENSIÓN 3



FUENTE: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

Del proceso y análisis realizado a los datos y del resultado obtenido respecto a la dimensión Gestión Basada en Hechos queda evidenciado: que de 132 encuestados que equivale a 88% marcaron la alternativa (Buena), de 18 encuestados que equivale a 12% marcaron la alternativa (Regular) y ningún encuestado marco la alternativa (Mala).

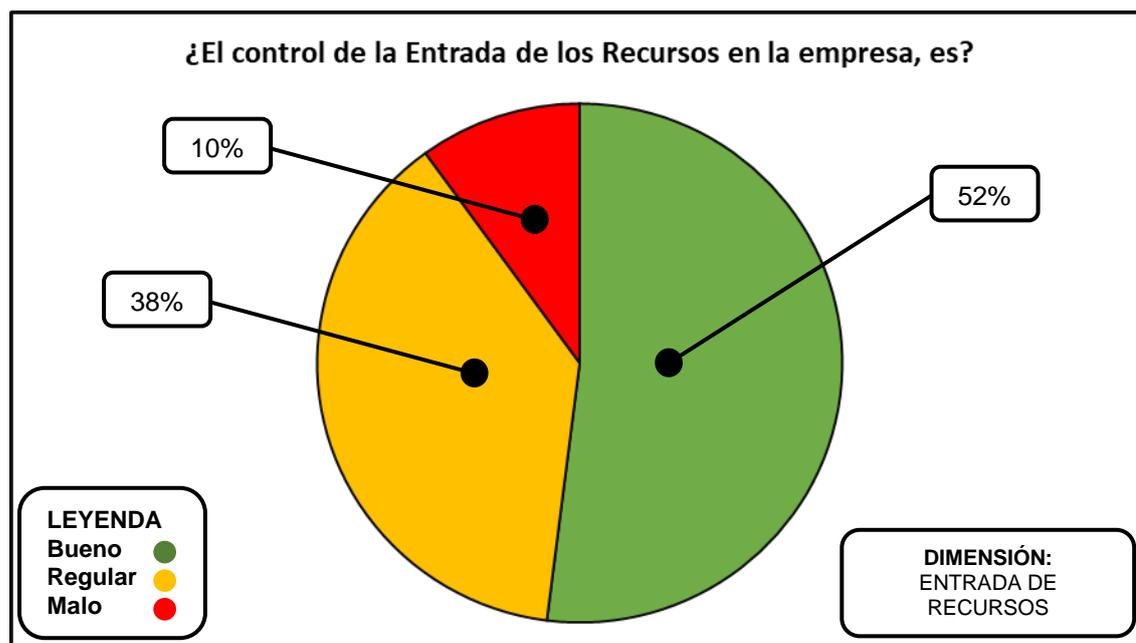
3.1.3 Respecto a las Dimensiones de la Variable Dependiente:

TABLA 6
ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES

DIMENSIONES DE LA VARIABLE DEPENDIENTE							
VARIABLES		ENTRADA DE RECURSOS		PROCESO DE TRANSFORM.		SALIDA DE PRODUCTOS	
ESCALA CALIFICACIÓN	PUNTUACIÓN	TRABAJADOR	%	TRABAJADOR	%	TRABAJADOR	%
BUENO	11 – 15	78	52%	136	91%	140	93%
REGULAR	06 – 10	57	38%	14	09%	10	07%
MALO	01 – 05	15	10%	00	00%	00	00%
TOTAL		150	100%	150	100%	150	100%
MEDIA ARITMÉTICA		10.10		12.53		12.67	
DESVIACIÓN ESTANDAR		11.16		2.13		1.57	

FUENTE: Aplicación del Cuestionario

FIGURA 6
RESULTADO DE LAS DIMENSIÓN 1

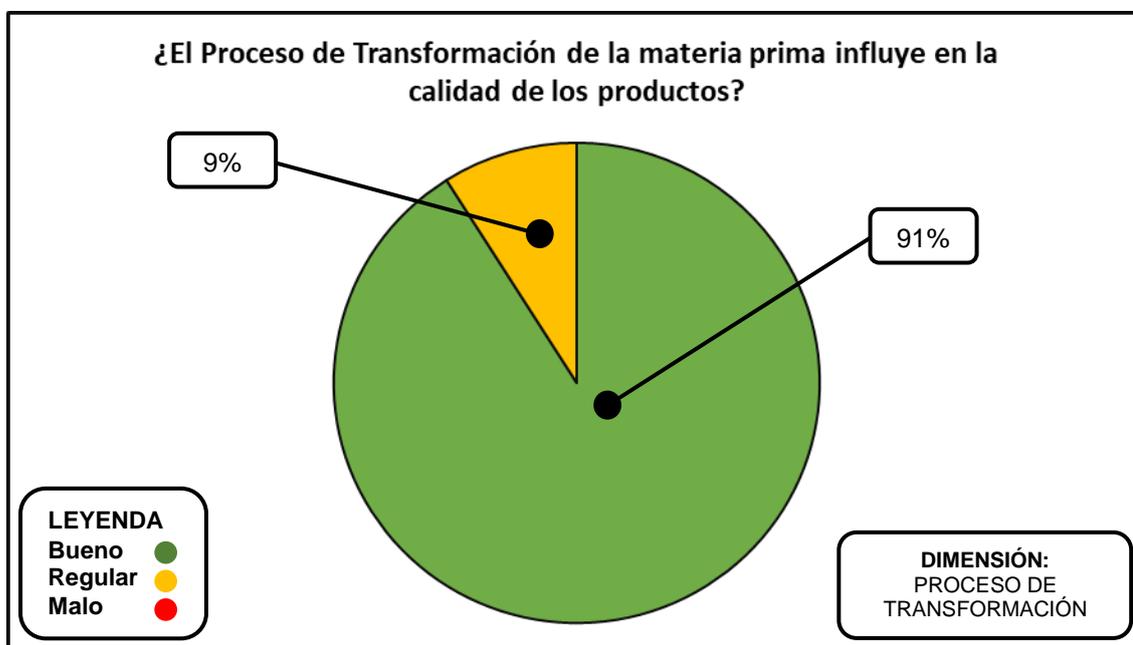


FUENTE: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

Del proceso y análisis realizado a los datos y del resultado obtenido respecto a la dimensión Entrada de Recursos queda evidenciado: que de 78 encuestados que equivale a 52% marcaron la alternativa (Bueno), de 57 encuestados que equivale a 38% marcaron la alternativa (Regular) y por último de 15 encuestado que equivale a 10% marcaron la alternativa (Malo).

FIGURA 7
RESULTADO DE LAS DIMENSIÓN 2

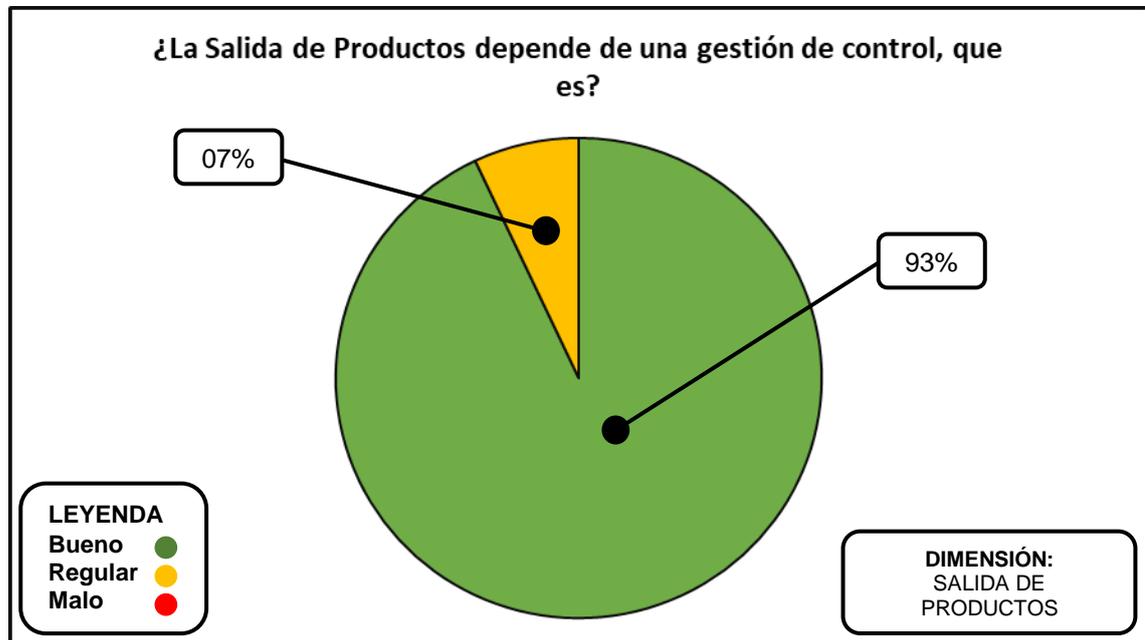


FUENTE: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

Del proceso y análisis realizado a los datos y del resultado obtenido respecto a la dimensión Proceso de Transformación queda evidenciado: que de 136 encuestados que equivale a 91% marcaron la alternativa (Bueno), de 14 encuestados que equivale a 9% marcaron la alternativa (Regular) y ningún encuestado marco la alternativa (Malo).

FIGURA 8
RESULTADO DE LAS DIMENSIÓN 3



FUENTE: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

Del proceso y análisis realizado a los datos y del resultado obtenido respecto a la dimensión Salida de Productos, queda evidenciado: de 140 encuestados que equivale a 93% marcaron la alternativa (Buena), de 10 encuestados que equivale a 7% marcaron la alternativa (Regular) y ningún encuestado marco la alternativa (Mala).

3.1.4 Contrastación de las Hipótesis:

➤ Formulación de las Hipótesis Secundarias:

Hipótesis Secundaria 1:

Ha: La satisfacción al cliente influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

Ho: La satisfacción al cliente no influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

▪ **Margen de Error:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

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

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L.$

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

ESCALA	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	PROCESOS PRODUCTIVOS	TOTAL
MALO	83	125	208
REGULAR	52	25	77
BUENO	15	00	15
TOTAL	150	150	300

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

ESCALA	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	PROCESOS PRODUCTIVOS
MALO	104	104
REGULAR	38.5	38.5
BUENO	7.5	7.5

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 32.9483$$

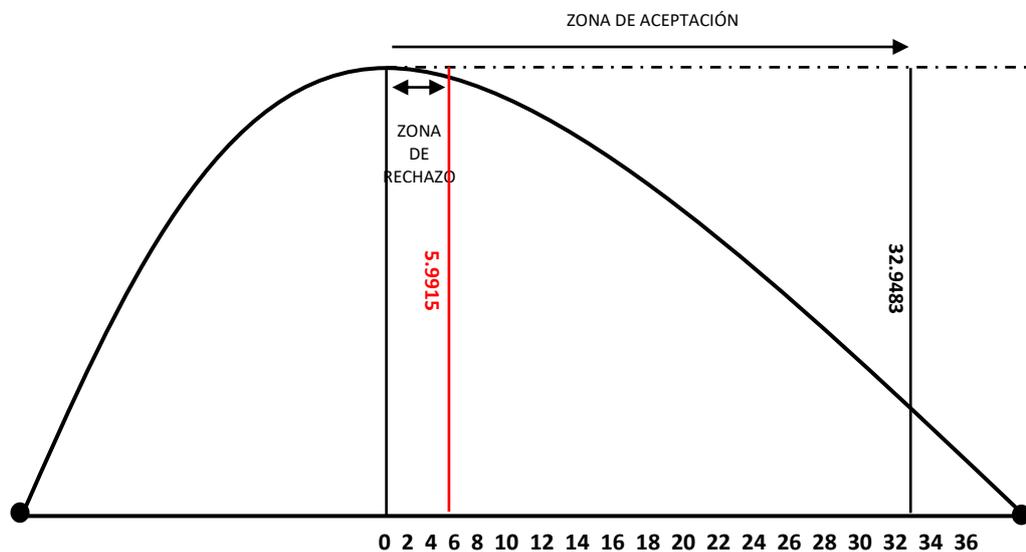
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA							
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

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

32.9483 > 5.9915
Chi calculado > **Chi crítico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se descarta la hipótesis nula es decir: La satisfacción al cliente influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

Hipótesis Secundaria 2:

Ha: La mejora continua influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacna S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

Ho: La mejora continua no influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacna S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

▪ **Margen de Error:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

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

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L.$

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

ESCALA	MEJORA CONTINUA	PROCESOS PRODUCTIVOS	TOTAL
BUENO	120	125	245
REGULAR	30	25	55
MALO	00	00	00
TOTAL	150	150	300

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

ESCALA	MEJORA CONTINUA	PROCESOS PRODUCTIVOS
BUENO	122.5	122.5
REGULAR	27.5	27.5
MALO	00	00

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 0.5566$$

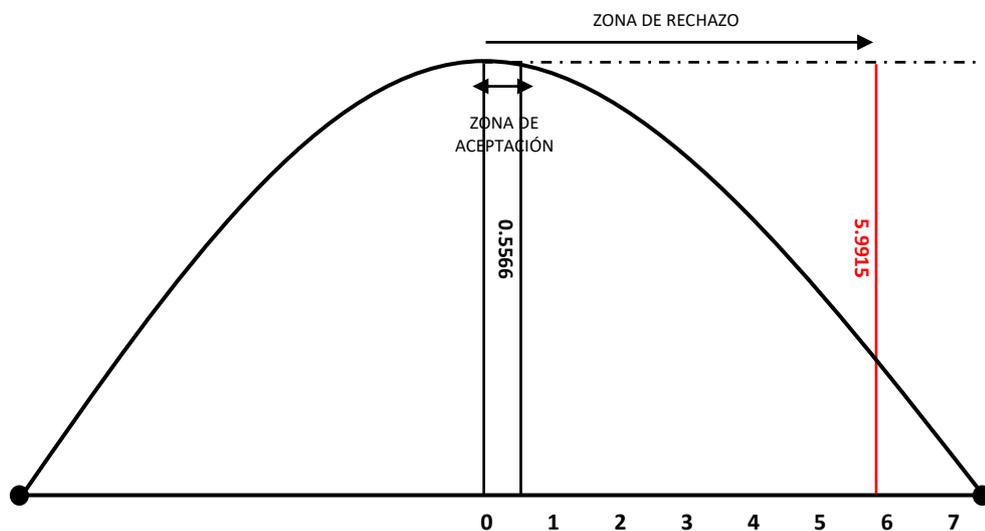
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA							
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

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

0.5566 < 5.9915
Chi calculado < **Chi critico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se descarta la hipótesis alterna, es decir: La mejora continua no influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacna S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

Hipótesis Secundaria 3:

Ha: La gestión basada en hechos influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

Ho: La gestión basada en hechos no influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

- **Margen de Error:** 0.05

- **Estadístico de Prueba:**

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

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L.$

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

ESCALA	GESTIÓN BASADA EN HECHOS	PROCESO PRODUCTIVO	TOTAL
MALO	132	125	257
REGULAR	18	25	43
BUENO	00	00	00
TOTAL	150	150	300

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

ESCALA	GESTIÓN BASADA EN HECHOS	PROCESO PRODUCTIVO
MALO	128.5	128.5
REGULAR	21.5	21.5
BUENO	00	00

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 1.3302$$

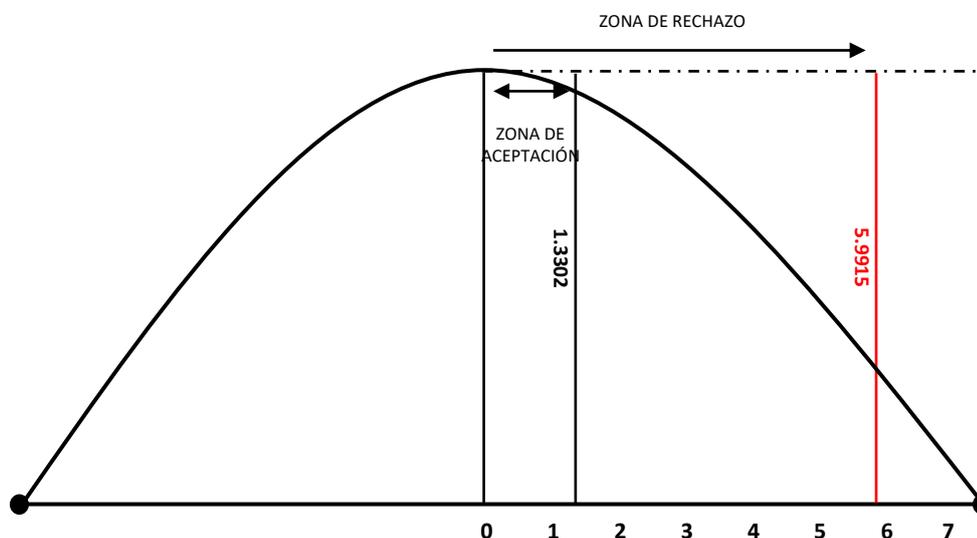
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA							
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

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **5.9915**

1.3302 > 5.9915
Chi calculado > **Chi critico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se descarta la hipótesis alterna, es decir: La gestión basada en hechos no influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

➤ **Formulación de la Hipótesis General:**

Ha: La calidad total influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

Ho: La calidad total no influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de Ica, 2019.

▪ **Margen de Error:** 0.05

▪ **Estadístico de Prueba:**

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

La tabla posee: 3 filas y 2 columnas $(F-1)*(C-1) = 2 = G.L.$

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

ESCALA	CALIDAD TOTAL	PROCESO PRODUCTIVO	TOTAL
BUENO	110	125	235
REGULAR	40	25	65
MALO	00	00	00
TOTAL	150	150	300

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

ESCALA	CALIDAD TOTAL	PROCESO PRODUCTIVO
BUENO	117.5	117.5
REGULAR	32.5	32.5
MALO	00	00

d) **Calculando el CHI CUADRADO:**

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = 4.4190$$

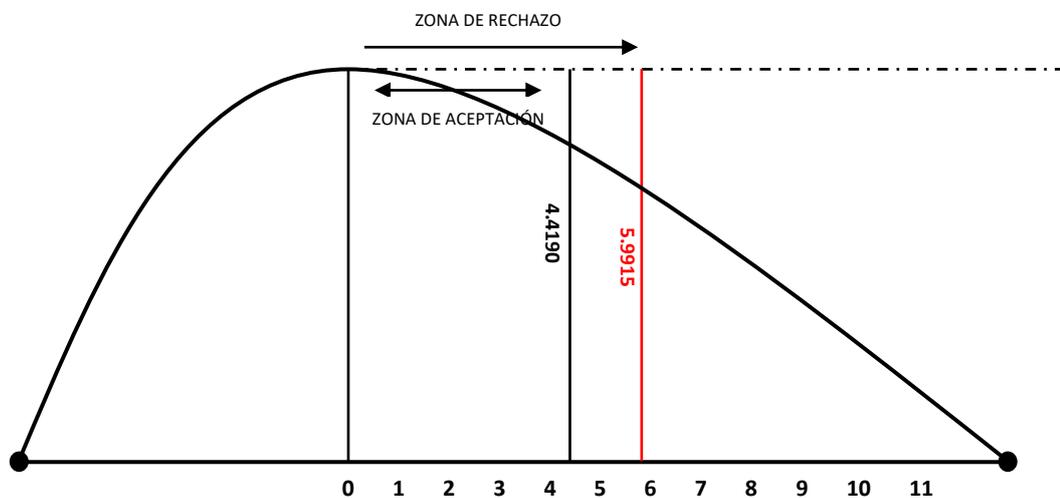
e) Se utiliza la distribución del CHI CUADRADO:

TABLA							
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

Se ubica el grado de libertad con el α y su intersección es: (2 y 0.05) = **5,9915**

4.4190 < 5.9915
Chi Calculado < **Chi Crítico**

▪ **Gráfica:**



▪ **Decisión:**

Se descarta la hipótesis alterna, es decir: La calidad total no influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A. de la ciudad de 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 la actualidad, las empresas modernas basan sus objetivos y resultados en una buena calidad total capaz de influir en los colaboradores para fortalecer sus procesos productivos en la organización; la única finalidad de cambiar actitudes y comportamientos en referencia al desempeño de los colaboradores, es que estos indicadores son los motores de la actividad propia de la empresa; se enfocan en estos aspectos para poder establecer una diferencia competitiva con otras organizaciones enfocadas en el mismo rubro.

De nada le sirve a la empresa tener recurso financiero, recurso de infraestructura, recurso tecnológico, sino tiene el recurso humano idóneo, capacitado y eficiente para que las actividades de la organización sean efectivos, buscando siempre la mejora continua y cero errores en las actividades que desempeñan los colaboradores. Hoy en día, se considera al capital humano es el elemento principal que permite un crecimiento empresarial para cualquier organización.

En este contexto, damos a conocer los datos estadísticos del proceso investigativo que corresponde al desarrollo investigativo:

Respecto a los resultados estadísticos de las variables se tiene al respecto la CALIDAD TOTAL queda evidenciado que el 73% de los trabajadores encuestados marcaron que esta variable es buena y sobre los PROCESOS PRODUCTIVOS queda evidenciado que el 83% de los trabajadores encuestados marcaron que esta variable es buena.

Respecto a los resultados estadísticos de las dimensiones que corresponden a la primera variable, la dimensión la SATISFACCIÓN AL

CLIENTE queda evidenciado que 55% de los encuestados marcaron que es bueno; se tiene que la dimensión la MEJORA CONTINUA queda evidenciado 80% de los encuestados marcaron que es bueno y por último se tiene que la dimensión la GESTIÓN BASADA EN HECHOS queda evidenciado que 88% de los encuestados marcaron que es bueno.

Respecto a los resultados estadísticos de las dimensiones que corresponden a la segunda variable, la dimensión la ENTRADA DE RECURSOS queda evidenciado que 52% de los encuestados marcaron que es bueno; se tiene que la dimensión el PROCESO DE TRANSFORMACIÓN queda evidenciado 91% de los encuestados marcaron que es bueno y por último se tiene que la dimensión la SALIDA DE PRODUCTOS queda evidenciado que 93% de los encuestados marcaron que es bueno.

En base a la discusión precedente, de los resultados obtenidos estadísticamente, se permite confirmar que la variable independiente: la CALIDAD TOTAL no influyen significativamente en la variable dependiente: los PROCESOS PRODUCTIVOS, en la empresa VIÑA TACAMA S.A. de la ciudad de Ica.

Ávila, R. (2017) En su Tesis titulada: DISEÑO DE UN SISTEMA DE MEJORA DEL PROCESO PRODUCTIVO DE LA LÍNEA DE CÁRNICOS DE LA EMPRESA DE CATERING INDUSTRIAL "GRUPO ROYALE". País: Ecuador

El autor concluyó lo siguiente:

Es importante contribuir a mejorar la productividad de la organización de esta forma se puede definir la productividad y se puede identificar aquellos problemas para establecer sus respectivas soluciones. El proceso hace su interés por evaluar las labores que realizan los colaboradores la cual refleja su eficiencia y eficacia en los resultados.

Mandujano, D. (2015) En su Tesis titulada: LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL. País: Lima

El autor concluyó lo siguiente:

El propósito del trabajo es el conjunto de labores, procesos, mejoras enfocadas de la calidad que se ofrece en el servicio focalizado en la educación de la profesión de ingeniería mecatrónica; siendo el objetivo primordial y poder establecer los parámetros de la gestión de la calidad que permitan una enseñanza buena y que los estudiantes sean los transmisores en sus labores donde se desempeñaran.

CONCLUSIONES

1. Se concluye de los resultados estadísticos; que mediante el uso de la técnica del chi cuadrado donde se tiene un error de 0.05 y un GL 2, el cálculo del chi cuadrado 4.4190 y la intersección en la distribución del chi cuadrado es de 5.9915; por tal al ser menor el chi cuadrado se acepta la hipótesis nula. Esto quiere decir que la calidad total no influye significativamente en los procesos productivos.
2. Se concluye de los resultados estadísticos; que mediante el uso de la técnica del chi cuadrado donde se establece un margen de error de 0.05, siendo el grado de libertad 2, el cálculo del chi cuadrado 32.9483 y la intersección en la distribución del chi cuadrado es de 5.9915; al ser mayor el chi cuadrado, esto quiere decir que la satisfacción al cliente si influye significativamente en los procesos productivos.
3. Se concluye de los resultados estadísticos; que mediante chi cuadrado se tiene una estimación de error de 0.05, el cálculo del chi cuadrado es de 0.5566 y la intersección en la distribución del chi cuadrado es de 5.9915; al ser menor el chi cuadrado se acepta la hipótesis nula. Por tal la mejora continua no influye significativamente en los procesos productivos.
4. Se concluye de los resultados estadísticos, que con la técnica del chi cuadrado su MG es de 0.05, el cálculo del chi cuadrado es de 1.3302 y la intersección en la distribución del chi cuadrado es de 5.9915; al ser menor el chi cuadrado se acepta la hipótesis nula. Esto quiere decir que la gestión basada en hechos no influye significativamente en los procesos productivos.

RECOMENDACIONES

1. Tomando en cuenta la investigación y los resultados obtenidos respecto a la calidad total y los procesos productivos, se recomienda fortalecer dichas variables porque la calidad total busca mejorar no solo los productos terminados sino también permite controlar y mejorar los procesos productivos.
2. Tomando en cuenta la investigación y los resultados obtenidos respecto a la satisfacción al cliente, se recomienda buscar nuevas estrategias que permitan no solamente la satisfacción al cliente sino también mantenerlos y captar nuevos clientes con herramientas innovadoras y con planes de comunicación y publicidad.
3. Tomando en cuenta la investigación y los resultados obtenidos de la mejora continua, se recomienda enfocarse en los procesos de mejora continua para un desarrollo progresivo según las actividades propias de la organización con su personal basados en la tecnología que disponga la entidad.
5. Tomando en cuenta la investigación y los resultados obtenidos respecto a la gestión basada en hechos, se recomienda que la administración de una empresa debe involucrar a toda la organización y sus áreas que la conforman para detectar problemas de manera general y dedicar la solución de manera inmediata sí que estos puedan perjudicar el desarrollo sostenible y financiera de la empresa.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Arbaiza Fermini Lydia (2014). COMO ELABORAR TESIS DE GRADO. 1ra. Edición Perú – Lima: Editorial Universidad ESAN
- Ávila, R. (2017). Diseño de un sistema de mejora del proceso productivo de la línea de cárnicos de la empresa de catering industrial Grupo Royale. Ecuador
- Campos, M. (2016). Provisión de personal y calidad total en el servicio de atención al paciente del hospital Víctor Lazarte Echegaray, EsSalud-2015. Chincha
- Carbajal, G. (2016). Implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en la competitividad de la empresa ALICA del distrito de Chincha Alta. Chincha
- Errante, D. (2015). Modelo de Gestión de Calidad Total dirigido a PYMES de automatización industrial en Venezuela. Venezuela
- Espinoza, C. (2014). Aplicación de un programa sobre control de calidad para un grupo de trabajadores de planta de una fábrica de alimentos. Guatemala
- Figueroa, G. (2011). Calidad Total y Políticas de Recursos Humanos. Madrid: Mac Graw-Hill.
- Fuentes, V. (2012). La gestión de la calidad total en nuevas empresas de base tecnológica Propuesta de modelo y validación en el Parque Científico de Madrid. España.

- Gejaño, M. & et al (2017). Situación de la Calidad en las Empresas del Sector Construcción en el Departamento de Ica. (Tesis de posgrado). Ica.
- Heizer, J & Render, B. (2007). Dirección de la producción y operaciones, Decisiones Estratégicas. Ed. Mc Pearson S.A.
- Hernández Sampieri R., Fernández Collado R. y Baptista Lucio P. (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. Sexta Edición. México: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores SA.
- Lazo, D. (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio turístico de encantos Perú Tour Operador. Huancayo
- Likert, J. (2010). Las claves del éxito de Toyota, 14 principios de gestión del fabricante más grande del mundo. Barcelona: Grupo Planeta
- Mandujano, D. (2015). Lineamientos para el diseño de un sistema de Gestión de Calidad Total. Lima
- Mejía, J. (2016). Propuesta de Mejora del proceso de producción en una empresa que produce y comercializa microformas con valor legal. Lima.
- Omachonu, V. (2014). Principios de la Calidad Total. Ed. Trillas, San Diego, Estados Unidos.
- Pajuelos, R. & Tasayco, M. (2018). Satisfacción del usuario externo frente a la gestión de la calidad de atención de salud en el Hospital de San José de Chincha en el Periodo 2017 - 2018. Chincha.
- Rojas, L. (2017). La calidad total y su relación con la productividad en la empresa industrial Landeo S.A.C. 2017. Lima.

- Sabino A. Carlos (1992). EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN, Colección General. Caracas: Panapo
- Salazar, I. (2015). Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad Total en el ámbito deportivo. Modelo MEXD de Excelencia Deportiva. España.
- Sánchez Carlessi / Reyes Meza Carlos (2015). METODOLOGÍA Y DISEÑOS EN LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. Quinta Edición. Business Support Aneth SRL.
- Sánchez, J. y Palomino, A. (2013). Implantación de sistemas de gestión de calidad. España: FC Editorial.
- Saravia, D. & Tipismana, J. (2019). Las competencias laborales en la productividad de la empresa Entel Perú S.A. de la provincia de Chincha, en el año 2018". Ica
- Valderrama Mendoza Santiago (2015). PASOS PARA ELABORAR PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA. Editorial San Marcos.
- Venegas, D. & Villanueva, L. (2018). Programa de Calidad Total, para mejorar la calidad de la atención al cliente en la empresa MEL. Trujillo
- Vidal, E. (2014). La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas Propuesta de un modelo de gestión de calidad total basado en el Modelo EFQM de Excelencia. España

PAGINAS WEB:

- Chuck, W. (2013). Admon, Administración.
Recuperado:
https://issuu.com/cengagelatam/docs/williams_issuu

- Sánchez, D. (2014). Los 14 principios de Toyota Way, gestión de la producción.
Recuperado:
http://www.academia.edu/8243984/14_principios_de_Toyota_Way

- Díaz, J. (2006). Calidad Total; Origen evolución, conceptos.
Recuperado:
<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

- Enciclopedia Económica.
Recuperado:
<https://enciclopediaeconomica.com/proceso-productivo/>

- Proceso Productivo.
Recuperado:
<https://concepto.de/proceso-de-produccion/#ixzz6DIlwWyTP>

- PromonegocioS.net.
Recuperado:
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

- Heflo, Mejora Continua.
Recuperado:
<https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>

- Blog Economía y Empresa, Gestión basada en Evidencia.
Recuperado:
<http://economia-empresa.blogs.uoc.edu/es/gestion-evidencia/>

- Wikipedia
Recuperado:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Transformación>

- WordReference.com, Online Language Dictionaries, Diccionario de la lengua española | output

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: LA CALIDAD TOTAL Y LOS PROCESOS PRODUCTIVOS EN LA EMPRESA VIÑA TACAMA S.A. DE LA CIUDAD DE ICA 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿En qué medida la calidad total influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS:</p> <p>¿En qué medida la satisfacción al cliente influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019?</p> <p>¿En qué medida la mejora continua influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019?</p> <p>¿En qué medida la gestión basada en hechos influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar si la calidad total influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar si la satisfacción al cliente influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019.</p> <p>Determinar si la mejora continua influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019.</p> <p>Determinar si la gestión basada en hechos influye en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019.</p>	<p>Calidad Total es una herramienta que le permite a las empresas desarrollar procesos y servicios optimo, para las organizaciones es importante desarrollar la calidad total porque es parte de imagen y prestigio hacia sus clientes; en la actualidad las empresas tienen como aspecto fundamental desarrollar estrategias enfocadas a la calidad.</p> <p>Procesos Productivos en las empresas se debe a la producción de sus productos, que deben desarrollarse bajo un sistema de control que hagan de la producción cero defectos o minimizar errores, para no generarle a la organización más gastos; los procesos de producción dependen de la demanda de los clientes por adquirir productos de calidad.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La calidad total influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIOS:</p> <p>La satisfacción al cliente influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019.</p> <p>La mejora continua influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019.</p> <p>La gestión basada en hechos influye significativamente en los procesos productivos de la empresa Viña Tacama S.A., de la ciudad de Ica, 2019.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD TOTAL</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción al Cliente - Mejora Continua - Gestión Basado en Hechos <p>VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESOS PRODUCTIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrada de Recursos - Proceso de Transformación - Salida de Productos 	<p>Tipo de Investigación: Aplicado</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo</p> <p>Método de la Investigación: Sistémico</p> <p>Diseño de la Investigación: Correlacional</p> <p>Población: Conformada por (280) colaboradores de la Empresa Viña Tacama S.A.</p> <p>Muestra: Aplicada la fórmula la muestra queda conformada por (150) colaboradores de la Empresa Viña Tacama S.A.</p> <p>Muestreo: Muestreo Probabilístico</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p> <p>Prueba de hipótesis: Chi Cuadrado</p>



**CUESTIONARIO SOBRE:
LA CALIDAD TOTAL**

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:

LA CALIDAD TOTAL	ESCALA DE VALORACIÓN		
	B	R	M
1. ¿Para usted la calidad total que se gestiona en la empresa Viña Tacama, es?			
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN AL CLIENTE			
2. ¿De qué manera la satisfacción al cliente se desarrolla según las normas de la empresa?			
3. ¿Para usted la relación entre la empresa con los clientes minoristas, es:			
4. ¿Para usted la relación entre la empresa con los clientes mayoristas, es:			
DIMENSIÓN: MEJORA CONTINUA			
5. ¿De qué manera la mejora continua en la empresa se debe al desempeño de los colaboradores?			
6. ¿Para usted la motivación personal de los colaboradores en su desempeño, es?			
7. ¿Para usted la motivación profesional de los colaboradores en su desempeño, es?			

DIMENSIÓN: GESTIÓN BASADA EN HECHOS			
8. ¿De qué manera el desempeño de los colaboradores se debe a la gestión basada en hechos?			
9. ¿Para usted el crecimiento empresarial de la empresa se debe al producto que se ofrece de una manera?			
10. ¿Para usted la empresa se debe al desarrollo de los mercados por adquirir sus productos, de una manera?			



**CUESTIONARIO SOBRE:
LOS PROCESOS PRODUCTIVOS**

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:

PROCESOS PRODUCTIVOS	ESCALA DE VALORACIÓN		
	B	R	M
1. ¿Para usted los procesos productivos que se realizan en la empresa Viña Tacama, es?			
DIMENSIÓN: ENTRADA DE RECURSOS			
2. ¿De qué manera el control en la entrada de los recursos de la empresa, es?			
3. ¿Para usted la calidad de la materia prima se debe al control que realiza los colaboradores, de una manera?			
4. ¿Para usted los recursos tecnológicos de la empresa influyen en los procesos, de una manera?			
DIMENSIÓN: PROCESO DE TRANSFORMACIÓN			
5. ¿De qué manera el proceso de transformación de la materia prima influye en la calidad de los productos?			
6. ¿De qué manera los procesos continuos en la empresa dependen de la relación con los clientes?			
7. ¿De qué manera los procesos intermitentes en la empresa dependen de los pedidos de los productos?			

DIMENSIÓN: SALIDA DE PRODUCTOS			
8. ¿Para usted de qué manera la salida de productos depende de la gestión de control?			
9. ¿Para usted el control de calidad de los productos depende del buen desempeño de los colaboradores, que es?			
10. ¿De qué manera la empresa está enmarcada en los estándares de calidad de los mercados?			