



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE  
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS DE LA EMPRESA HERMES  
TRANSPORTES BLINDADOS, CHORRILLOS - 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**

EDITH MARITZA PARIONA ACHATA  
ORCID: 0000-0002-4581-2307

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE  
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

**LIMA, PERÚ, FEBRERO DE 2022**

### **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres Juana y Juan, por el apoyo constante en este camino y por ser mi mayor motivación para seguir adelante.

### **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar mencionare a Dios por prestarme vida y así obtener una grata experiencia dentro de la Universidad Autónoma del Perú y pasar por un proceso integral de formación profesional. A los docentes que fueron parte de mi vida universitaria, por sus sabios consejos y conocimientos, me ha permitido finalizar mi etapa universitaria. En especial a mi asesor, el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por su profesionalismo, exigencias y apoyo para resolver muchas dudas en mi trabajo de investigación. Finalmente, a todo el equipo de trabajo de la empresa Hermes Transportes Blindados, por su participación y apoyo incondicional en el desarrollo de la investigación y de la culminación exitosa de mi formación universitaria.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	8
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática .....	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación .....	20
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico .....	21
1.4 Limitaciones de la investigación .....	22
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios .....	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	31
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada .....	51
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	54
3.2 Población y muestra .....	56
3.3 Hipótesis .....	57
3.4 Variables – Operacionalización .....	58
3.5 Métodos y técnicas de investigación .....	60
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados .....	61
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos .....	63
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Validación del instrumento .....	67
4.2 Resultados descriptivos de las variables .....	69
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones .....	71
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas .....	78
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio .....	79
4.6 Procedimientos correlacionales .....	79
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Discusiones .....	86
5.2 Conclusiones .....	89

5.3 Recomendaciones ..... 90

**REFERENCIAS**

**ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión de calidad
Tabla 2	Operacionalización de la variable productividad laboral
Tabla 3	Ficha técnica del cuestionario gestión de calidad
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario productividad
Tabla 5	Escala de confiabilidad del alfa de Cronbach
Tabla 6	Ecala de correlación Rho de Spearman
Tabla 7	Resultados de la validación del cuestionario gestión de calidad
Tabla 8	Resultado de la validación del cuestionario productividad laboral
Tabla 9	Fiabilidad del instrumento de gestión de calidad
Tabla 10	Fiabilidad del instrumento de la productividad laboral
Tabla 11	Análisis descriptivo de la variable gestión de calidad
Tabla 12	Análisis descriptivo de la variable productividad laboral
Tabla 13	Resultado descriptivo de la dimensión planificación de calidad
Tabla 14	Resultado descriptivo de la dimensión aseguramiento de calidad
Tabla 15	Resultado descriptivo de la dimensión control de calidad
Tabla 16	Resultado descriptivo de la dimensión mejoramiento de calidad
Tabla 17	Resultado descriptivo de la dimensión eficiencia
Tabla 18	Resultado descriptivo de la dimensión eficacia
Tabla 19	Resultado descriptivo de la dimensión efectividad.
Tabla 20	Descriptivo de relación entre gestión de calidad y productividad laboral
Tabla 21	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov
Tabla 22	Correlación entre gestión de calidad y productividad laboral
Tabla 23	Correlación entre planificación de calidad y la productividad laboral
Tabla 24	Correlación entre aseguramiento de calidad y la productividad laboral
Tabla 25	Correlación entre control de calidad y la productividad laboral
Tabla 26	Correlación entre mejoramiento de calidad y productividad laboral

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Diseño de la investigación
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable gestión de calidad
- Figura 3 Análisis descriptivo de la variable productividad laboral
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión planificación de calidad
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión aseguramiento de calidad
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión control de calidad
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión mejoramiento de calidad
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión eficacia
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión efectividad
- Figura 11 Cuadro de relación entre gestión de calidad y productividad laboral
- Figura 12 Gráfico de dispersión de las variables

**GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE  
PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS DE LA EMPRESA HERMES  
TRANSPORTES BLINDADOS, CHORRILLOS - 2020**

**EDITH MARITZA PARIONA ACHATA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación buscó determinar si existe relación entre las variables gestión de calidad y la productividad laboral. La investigación fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y nivel correlacional, la población estuvo conformada por 115 colaboradores y la muestra de 89, siendo un muestreo no probabilístico por conveniencia, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el primero está conformado por 36 ítems para evaluar la gestión de calidad y el segundo conformada con 27 ítems para la productividad. Los instrumentos fueron validados por expertos en el tema, la confiabilidad se realizó mediante el estadístico de alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un alfa de Cronbach de 0,826 para la primera variable y 0,790 para la segunda variable. Asimismo, los resultados estadísticos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, demostrándose que existe relación entre la gestión de calidad y la productividad a un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0781 lo que determina una correlación positiva muy fuerte entre variables de estudio.

**Palabras clave:** gestión de calidad, productividad, eficiencia, eficacia.



**QUALITY MANAGEMENT AND LABOR PRODUCTIVITY IN THE DOCUMENT  
PROCESSING AREA OF THE COMPANY HERMES TRANSPORTES ARMORED,  
CHORRILLOS-2020**

**EDITH MARITZA PARIONA ACHATA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERU**

**ABSTRACT**

The objective of this research sought to determine if there is a relationship between the quality management variables and labor productivity. The research was descriptive, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design and correlational level, the population was made up of 115 collaborators and the sample of 89, with non-probabilistic convenience sampling, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire, the first is made up of 36 items to evaluate quality management and the second is made up of 27 items for productivity. The instruments were validated by experts in the field, reliability was performed using the Cronbach's alpha statistic, obtaining as a result a Cronbach's alpha of 0.826 for the first variable and 0.790 for the second variable. Likewise, the statistical results allow rejecting the null hypothesis and accepting the alternative, demonstrating that there is a relationship between quality management and productivity at a significance level of 0.000 and a Spearman correlation coefficient of 0.781, which determines a very strong positive correlation. Between study variables.

**Keywords:** quality management, productivity, efficiency, effectiveness.

## INTRODUCCIÓN

En la tesis titulada *Gestión de calidad y productividad laboral en el área de procesamiento de documentos de la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020* lo cual son variables importantes de estudios para la mejora de los procesos internos que permite el incremento de la productividad. La investigación nace a raíz del análisis de la situación real que presenta la empresa, los constantes procesos, la mala distribución de las actividades, los errores continuos, la poca respuesta por parte de la gerencia pone en riesgo su competitividad en el mercado, también es de suma importancia porque tiene el propósito de implementar un plan de mejora en la gestión de calidad, con la cual pretende perfeccionar los procesos operativos, motivando a los trabajadores a tener una mayor productividad laboral. El objetivo formulado fue determinar si existe relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral.

La investigación fue estructurada en cinco capítulos que permitan un mejor entendimiento de los lectores, las mismas que se explica de manera descriptiva en los capítulos siguientes:

En el capítulo I se desarrolla la problemática de las variables gestión de calidad y productividad laboral, desde un punto de vista mundial, para llegar al problema local de la empresa, por tanto, se plantea el problema general y cuatro específicos, además, presenta la importancia de realizar esta investigación a través de la justificación, los objetivos que queremos alcanzar y las limitaciones que se presentaron para cumplir tales propósitos investigativos.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico donde se presentan los antecedentes teóricos relacionadas a nuestras variables; es decir, estudios realizados con anterioridad por otros investigadores; asimismo, se presenta las bases teóricas

científicas de las variables y dimensiones por diferentes autores reconocidos que dan fundamento teórico a cada una de las variables, el capítulo concluye con el marco conceptual de la terminología empleada que son definiciones de palabras usadas en el desarrollo de la investigación.

En el capítulo III se desarrolla el marco metodológico, explicando básicamente el tipo de estudio, el diseño que siguió su desarrollo, la población y muestra de estudio, se presenta la hipótesis, así como la operacionalización de las variables desde una definición conceptual y operacional, la técnica e instrumento de investigación y el análisis estadístico utilizado para probar la hipótesis.

En el capítulo IV se desarrolla el estudio del análisis e interpretación de los resultados obtenidos después de aplicar el cuestionario a la empresa, dichos resultados fueron analizados a través de la estadística descriptiva, presentados en tablas de frecuencias y gráficos de las variables y dimensiones; asimismo, la estadística inferencial fue importante para la comprobación de la hipótesis, por medio del estadístico Rho de Spearman para medir correlaciones y cumplir los objetivos.

En el capítulo V se desarrolla las discusiones, conclusiones y recomendaciones, en el apartado de las discusiones, se realiza la comparación de los resultados con los resultados de otros investigadores, las conclusiones se realizan de acuerdo con los objetivos planteados, y las recomendaciones a la empresa con relación a cada conclusión de la investigación.

Finalmente, se presenta las referencias y los anexos, las referencias está compuesto por los libros físicos y digitales, artículos científicos, tesis e información de internet, y los anexos componen la matriz de consistencia, los instrumentos de recolección de datos, validación de expertos, reporte de similitud con el porcentaje permitido por la universidad, entre otros.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

La gestión de calidad es una serie de acciones que se toma para ejecutar los procesos productivos que permite garantizar la calidad, no del producto en sí, sino del procedimiento, la cual se utiliza para obtener un producto o servicio de calidad. Por esta razón, el mundo empresarial busca implementar sistemas de gestión de calidad (SGC), como una herramienta fundamental para el desarrollo económico de la empresa, estos mecanismos ayudan reducir la improvisación dentro de los procesos, mediante un sistema de mejoramiento de la producción que permite alcanzar las metas propuestas, reducir costos e incrementar la productividad empresarial, con el objetivo de llevar a cabo los procesos totalmente planificados y organizados.

Hoy en día las empresas se ven en la necesidad de mejorar los procesos internos, que permita establecer mecanismos de control, seguimiento y mejora garantizando sus productos o servicios. Una forma para lograr esto, es obtener las reconocidas certificaciones de calidad ISO 9001-2015. Esta certificación muestra a sus clientes que el producto o servicio que brinda cumple con los estándares de calidad, debido a que implica la implementación de las buenas prácticas a través de políticas de calidad con objetivos medibles, pero para lograr alcanzar dicha certificación se debe contar con estrategias y herramientas que permitan desempeñar los procesos totalmente planificados, monitoreados, controlados, normas bien establecidas, con una mística de trabajo y colaboración óptima de todo el personal que integra la empresa, apuntando a la satisfacción del cliente.

A nivel mundial, España se encuentra en el top mundial de empresas que implementan SGC. La revista Aenor (2018) explica que las empresas españolas figuran entre las diez primeras posiciones mundiales en implementar este sistema, lo que demuestra que las organizaciones en dicho país consideran una herramienta

eficaz para integrar a sus procesos, lo cual acredita obtener un trabajo bien elaborado, demostrando una imagen empresarial eficiente, que permite ser más competitivo a nivel mundial, las empresas consideran que no basta con producir grandes cantidades de productos o servicios, hoy en día, los estándares de calidad son muy importantes, es por ello que, están obligados a implementar estos sistemas, que no son más que conjuntos de actividades programadas, controles adecuadas que aseguran sus procesos y les permita llegar al cumplimiento de objetivos.

Según, Tarí (2000) después de la segunda guerra mundial las empresas japonesas por presión competitiva identificaron y mejoraron los productos con calidad, clave para el éxito de las empresas como por ejemplo Toyota, la cual utilizó la calidad como una filosofía al implementar el justo a tiempo, siendo la calidad una de las dimensiones de esta nueva filosofía que llevaría al éxito no solo de esta empresa sino de las industrias del mundo.

En Latinoamérica, la empresa Equiver dedicada al mantenimiento y comercialización de dispositivos médicos y servicios integrales en México, según estadísticas de Global Trade Atlas para dicha industria de tecnología, exportó más de 6 millones de dólares en productos de salud médica, considerándolos como principal proveedor a Estados Unidos. Equiver busca subirse al barco de la competitividad en el mercado nacional e internacional en dicho sector, este cambio de trabajo se realizó a partir de detectar una gestión administrativa con reglas imprecisas y carencia de un estricto método de control, además de la falta de un concepto claro y conciso sobre los procesos, subprocesos, actividades y funciones que cada integrante de la organización debe desempeñar, fueron los puntos importantes que encaminaron a los directivos y cada uno de los responsables de dichas actividades de la empresa a tomar decisiones en busca de solución de los

objetivos internos y externos planteados en el proyecto de trabajo, buscando el cumplimiento de las exigencias frente a los clientes. Asimismo, la implementación exigida por las normas ISO 9001, motivó cambiar la forma de trabajo que se venía realizando, el proceso de cambio dio resultados exitosos a pesar de la renuencia al nuevo cambio por parte de todos los integrantes de la organización, pero finalmente se logró el objetivo, hoy en día, Equiver considerado como una de las de empresas más reconocidas en este rubro, convertido hoy socio estratégico de las empresas más importantes permitiendo su continuidad sólida dentro del mercado mundial.

A nivel nacional, existen muchas empresas que buscan facturar grandes sumas de dinero y maximizar su rentabilidad, pero existe un amplio desinterés de muchas empresas en implementar estrategias de mejora continua de sus procesos, que permita garantizar altos estándares de calidad, la mayoría de ellas no cuentan con los conocimientos, ni los recursos necesarios para optimizar los procesos internos que asegure a sus clientes el producto o servicio cumpla con los parámetros exigidos de calidad. Según el Instituto Nacional de Calidad (2017) afirma: “Solo el 1% de las empresas formales en el Perú poseen sistemas de gestión de calidad” (p. 1). Una suma de 1 millón 382 mil 899 de industrias formales, tan solo el 1% de empresas han implementado sistemas integrados que certifiquen la calidad de sus procesos de gestión, vale mencionar que son organizaciones que cuentan con la prestigiosa certificación de calidad de las normas ISO, por lo que muestra que hay un arduo trabajo para persuadir al resto de las empresas que vayan por el camino de la exigencia competitiva del mercado global. El Instituto Nacional de Calidad, un organismo técnico público que tiene el objetivo de buscar la competitividad de las empresas peruanas con su política nacional de la mejora de la calidad, a través de su dirección de normalización pone a sus disposición las normas técnicas peruanas

debido a que brinda múltiples beneficios para empresas independientemente de su tamaño la implementación de estas políticas ya sea de cualquier sector económico del mercado peruano.

De acuerdo a lo manifestado por el autor, el Perú es un país con menor número de empresas formales certificadas en gestión de calidad ISO 9001, esta norma muy reconocida en el mundo empresarial, proporciona un conjunto de principios fundamental de gestión que busca asegurar el funcionamiento eficiente en todos los procesos de una organización; sin embargo, el porcentaje que presenta, hace referencia que existe un limitado uso de las herramientas para la mejora de los procesos, muy pocas de ellas implementan sistemas de calidad, por tanto, existe un arduo trabajo para convencer a muchas empresas que se direccionen al camino de la competitividad en el mercado nacional e internacional.

No obstante, el Ministerio de Producción (Produce), viene impulsando medidas correctivas de gestión de calidad, el Instituto Nacional de Calidad (2017) menciona: “Promover sistemas de gestión de calidad que mejore la productividad y eleve la competitividad de Mypimes peruanas” (p. 1). Por tanto, busca impulsar y promover la adopción de sistemas de gestión de calidad a las micro, pequeña y medianas empresas, que son las que están más lejos de implementar estos sistemas, a los que les resulta más costoso relativamente implementar sistemas de calidad. Este modelo de gestión integral a través del comité técnico de normalización, viene realizando acciones con miras a mejorar un servicio y producto de calidad, debido a que siempre se habla de mejorar los niveles de competitividad pero no se conoce el significado de los procesos productivos e incorporación de criterios de calidad, desde la especificaciones técnicas, el proceso de control de calidad y la entrega de un producto final, este comité de normalización al igual que una ISO, busca generar lineamientos



de calidad que permita que toda la información que se recabe sea realizada a través de herramientas validadas, y que genere garantías del producto y servicio. Perú, necesita garantizar los estándares en beneficio de todos como sociedad y lograr el ansiado desarrollo del crecimiento económico.

En el marco local, el estudio se realiza en la empresa Hermes Transportes Blindados S.A.C, ubicada en la avenida producción nacional 267 en el distrito de Chorrillos, una empresa nacional del rubro financiero, que brinda soluciones seguras para sectores financieros, comerciales, mineras, servicio de traslado de valores, custodia de dinero, canales de atención y procesamiento de documentos, hoy socio estratégico de las principales empresas del país. Hermes cuenta con cinco líneas de negocio, dentro de ellos con una planta operativa de procesamiento de documentos donde se realiza un minucioso proceso de información y de máxima confidencialidad. La investigación específicamente se realiza en la planta operativo de procesamiento de documentos, el proceso tiene varias actividades que lo realizan distintos responsables, inicia desde la recepción de la valija, verificación de documentos, registro, etiquetado, digitación, digitalización con equipos de scanner de alta productividad, cruce de información, control de calidad de los procesos, seguimiento y envío de la información de manera virtual a través de una moderna plataforma tecnológica llamada Hermetic Web, de esta manera clientes pueden monitorear su dinero e información documentaria y realizar cualquier solicitud y requerimiento del mismo en tiempo real y con total seguridad.

Respecto al área de procesamiento de documentos, se observa que presenta deficiente calidad en los procesos operativos que se le asigna al personal como: los constantes reprocesos de la información, errores continuos al sistema ocasionando pérdida de tiempo, trabajadores con bajo desempeño laboral, pago de penalidades

por parte de la empresa por baja calidad y reclamos de los clientes por incumplimiento de entrega, en consecuencia insatisfacción de los clientes, la cual está afectando su posicionamiento en el mercado.

Respecto a la planificación de calidad por parte de los líderes del área de la empresa, no se tiene un plan claro de los objetivos y la usencia de un manual de procedimientos dentro de cada área asignada, genera que el trabajador solo se centre en realizar sus funciones de manera inmediata, sin procurar que los procesos hayan sido realizados de manera correcta, la falta de capacitación cuando un personal ingresa es escasa, la cual genera errores continuos de reprocesos en la digitación y digitalización de los sistemas de información, de tal manera que, el personal solo busca el cumplimiento de sus actividades diarias, consideran que no se valora el esfuerzo que realizan, esta situación ha generado un clima laboral sea muy tenso dentro del trabajo, debido a que la empresa exige mayor productividad diaria, sin tener en cuenta ninguna consideración al esfuerzo. Lamentablemente, la actitud negativa del personal se propaga inmediatamente generando incomodidad entre los compañeros, no hay flexibilidad de horarios, consideran que sus ideas y opiniones no son tomadas en cuenta.

Respecto al control de calidad dentro del área de trabajo, es uno de los problemas más frecuentes que presenta la empresa, ya que este proceso es fundamental para cumplir los estándares de calidad, cuenta con pocas herramientas estadísticas de control y verificación, carece de una supervisión minuciosa y de distintos mecanismos que eviten la presencia de errores, que en consecuencia esto genera reclamos y pago de penalidades por parte de la empresa, ya que la exigencia en este rubro financiero es al 100% en calidad del producto financiero y de la información de alta confidencialidad.

El mejoramiento de calidad, este proceso se trata de analizar todas las etapas anteriores de los procesos operativos, permite realizar un diagnóstico de la situación real y tomar todas las acciones necesarias para aumentar los niveles de calidad, pero dada la falta de una buena medición y retroalimentación acerca del rendimiento, la cual no permite impulsar a una mejora que realice adecuaciones óptimas para minimizar los errores continuos.

Por esta razón, tomando en cuenta lo anterior mencionado, se considera importante realizar una investigación respecto a la gestión de calidad y su relación con la productividad de la empresa Hermes Transportes Blindados, con el propósito de introducir un plan de mejora que pretenda perfeccionar los procesos operativos internos, motivando a los trabajadores a obtener una mayor productividad laboral, porque de continuar con los problemas que se presentan actualmente en el área de procesamiento de documentos ocasionaría despidos, deudas, incertidumbre, factores que influyen a las grandes pérdidas económicas para la organización.

### ***Problema general***

¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020?

### ***Problemas específicos***

¿Qué relación existe entre la planificación de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transporte Blindados, Chorrillos - 2020?

¿Qué relación existe entre el aseguramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transporte Blindados, Chorrillos - 2020?

¿Qué relación existe entre el control de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transporte Blindados, Chorrillos - 2020?

¿Qué relación existe entre el mejoramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transporte Blindados, Chorrillos - 2020?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

La investigación titulada *Gestión de calidad y productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020* es de mucha importancia puesto que se pretende determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en un área específico de la empresa, buscando identificar las causas que originan los errores continuos, y la baja productividad en la empresa, mediante conceptos fundamentales, de esta manera busca mejorar los procesos a través de criterios e implementar un plan de mejora continua que puedan reducir los costos por reprocesos, incumplimiento de los tiempos pactados e insatisfacción del cliente.

Justificación teórica, la investigación brinda información detallada de la situación real de las variables de estudio, basados en información teórica de diversos autores quienes plantearon sus teorías de la gestión de calidad, como principal autor se considera la propuesta teórica de Cortés (2017) y con relación a la productividad laboral se considera la contribución teórico de Alamar y Guijarro (2018).

Justificación práctica, esta investigación tiene un efecto a nivel pragmático, mediante el análisis de la investigación de la gestión de calidad ayuda a perfeccionar el desarrollo de los sistemas de gestión operativa y la productividad, permitiendo no poner en riesgo su competitividad en el mercado. Por lo tanto, la investigación se

justifica porque coadyuva a mantener un posicionamiento y mejora de la rentabilidad y liquidez de la organización. En ese mismo orden de ideas, la investigación contribuye al mejor desempeño de los colaboradores por el buen clima laboral y motivación de los trabajadores.

Justificación metodológica, en el estudio de investigación se mostraron y diseñaron instrumentos nuevos de medición (cuestionarios), uno para la primera variable de estudio gestión de calidad y la segunda para la variable productividad laboral, para analizar la relación que existe entre ambas en el área de procesamiento de documentos de la empresa Hermes. Los instrumentos de recolección de datos fueron sometidos a la validez de tres expertos docentes de la Universidad Autónoma del Perú, con la finalidad de presentar la coherencia y ser utilizado para el recojo de datos.

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### ***Objetivo general***

Determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

#### ***Objetivos específicos***

Determinar la relación entre la planificación de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

Determinar la relación entre el aseguramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

Determinar la relación entre el control de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

Determinar la relación entre el mejoramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

#### **1.4. Limitaciones de la investigación**

##### ***Limitaciones bibliográficas***

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos libros y trabajos de investigación que estén actualizados, muchas veces resultaron ser obsoletas, recurriendo en su mayoría a libros digitales que libros físicos por la emergencia sanitaria.

##### ***Limitación teórica***

Existe una ausencia medianamente moderada de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada, se encontraron en su mayoría estudios con una sola variable (estudios descriptivos), careciendo con investigaciones correlacionales.

##### ***Limitación temporal***

Existe limitación de tiempo ya que se tuvo que realizar el trabajo de investigación con las exigencias que solicita el experto y paralelamente trabajar en la empresa, por tanto, el tiempo para el desarrollo de la investigación fue un aspecto limitante.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes de estudios

### ***Antecedentes internacionales***

Calvache (2018) en su investigación *Incremento de la productividad basado en un modelo de gestión por procesos en la empresa Poliacrilart*, tuvo como objetivo la implementación de sistemas de calidad para evitar la problemática que presenta la empresa, relacionada a una gestión desactualizada. La metodología utilizada fue de enfoque de estudio cuantitativo porque utiliza la recolección de datos, el tipo de investigación aplicada, con un diseño de investigación no experimental y un nivel correlacional y la muestra fue de 80 trabajadores del área de producción de dicha empresa. Llegó a la conclusión:

Los resultados de la investigación realizada han permitido detectar la ausencia de indicadores que realice el monitoreo respectivo, la medición y el control del área de producción, ausencia de documentación y manejada por las áreas de manera independiente, en forma manual, sin tener la estandarización de documentos y mucho menos la automatización de procesos.

El aporte de esta investigación es buscar medir la relación entre la variable gestión por procesos y productividad laboral, la razón de una deficiente e ineficiente desempeño productivo de la empresa, los procesos de flujo de información y la falta de documentación de sus procesos que genera una baja productividad los resultados que aportará en la investigación será de gran ayuda.

Villamar (2016) en su investigación titulada *Modelo de gestión de calidad para el mejoramiento en la fabricación de cocinas a gas*, desarrollada con el propósito de dar a conocer un modelo de gestión de calidad para el mejoramiento en la fabricación de dicha empresa de cocinas a gas, la metodología aplicada es descriptiva realizada



dentro de una muestra de 60 colaboradores de la empresa, con un enfoque cuantitativo. Llegó a los siguientes resultados:

Los resultados de la investigación permiten involucrar al personal técnico de las diferentes áreas de apoyo aplicando las herramientas estratégicas y con un modelo estadístico adecuado, como histogramas, el árbol de causa y efectos, diagrama de Pareto entre otros que ayudaran a identificar los defectos que tienen mayor incidencia en la calidad y productividad.

El aporte que brinda esta investigación es la aplicación de modelo de gestión de calidad del ISO 9001- 2015 como referencia para detectar los impactos y riesgos que inciden en los procesos estratégicos, lo cual permitirá encontrar los puntos críticos que ocasionan un porcentaje de defectos e insatisfacción en los clientes.

Errante (2015) en su investigación titulada *Modelo de gestión de calidad total dirigido a pymes de automatización industrial en Venezuela*, desarrollada con la finalidad de presentar un modelo de gestión de calidad total enfocado a las Pymes de automatización. El tipo de investigación es descriptivo con un diseño de campo y con una muestra de 25 empresas en este sector, con un enfoque cuantitativo. Se concluye que:

Los resultados que se obtuvo determinaron una necesidad de implementar modelos de gestión de calidad lo cual implica insertar planificaciones estratégicas, mejora continua de los procesos y capacitación al talento humano la cual permita una oportunidad de crear una ventaja competitiva y por ende crecimiento de la empresa.

El aporte de esta investigación es de gran utilidad ya que su variable de estudio gestión de calidad total buscar implementar modelos de gestión que señala una serie de pautas para llevar a cabo un proceso eficaz y eficiente para la mejora continua.

Borja y Jijón (2014) en su tesis titulada *Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001:2008 en almacenes la rebaja*, desarrollada con el objetivo de determinar la situación real de las empresas de comercialización de productos de consumo masivo. El estudio que se realizó en esta investigación es de tipo descriptivo y explicativo y se basa en métodos de análisis, se aplicaron entrevistas y observación directa como principales técnicas que sirvieron para la determinación de la situación real y finalmente se desarrolló la propuesta final del trabajo. Se concluyó que:

Los factores principales que llevaron la reducción de ventas en comparación a períodos anteriores. Las principales razones que presenta son problemas a la calidad del servicio, debido a la falta de capacitación de los trabajadores, baja motivación de la empresa hacia los trabajadores como resultado baja productividad y poco interés por parte de la gerencia en busca de soluciones inmediatas a los problemas actuales.

El aporte de dicha investigación acerca de los problemas constantes que presenta la empresa, es la implementación de un modelo de gestión de calidad que garantice los estándares de calidad a nivel general de la empresa, desde la alta dirección hasta el área operativa, las normas internacionales ISO 9001:2008 diseñado para solventar los inconvenientes actuales de la compañía y mejorar su gestión de manera integral.

Rojas (2014) en su tesis titula *Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa construcciones Censaca*, realizada con el objetivo de proponer un sistema de gestión que permita optimizar la calidad y la productividad de la empresa, con la finalidad de mejorar el comportamiento gerencial. El tipo de investigación fue el diseño de campo, la población estuvo conformada por grupos de trabajadores y gerentes de la empresa con un total de 36

colaboradores, la técnica de recolección de datos fue la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario. Se concluyó que:

Los resultados evidenciaron un alto grado de confiabilidad en base a los criterios que arrojaron mediante el análisis del alfa de Cronbach 0,9383. En este caso, el cuestionario tuvo un alto grado de confiabilidad, lo cual permite garantizar una orientación a través de un óptimo proceso de gestión.

El aporte de esta investigación fue el estudio de estas variables que se encargaron la identificación de los procesos actuales, la importancia de diagnosticar la problemática y los factores que influyen en el sistema gerencial, con la intención de mejorar y tomar medidas correctivas inmediatas.

### ***Antecedentes nacionales***

Gamarra y Sánchez (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad y productividad de los grifos Semar SAC., Trujillo – 2019*, realizada con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad de los grifos Semar, para esta investigación se aplicó la metodología no experimental, con un diseño transversal, desarrollada con una muestra de 46 trabajadores y 5 administrativos de dicha empresa, se utilizó la técnica de la encuesta. Las conclusiones son:

Los resultados comprobaron que existe una correlación directa de grado moderado con un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0,631 entre las dos variables de estudio, la cual se aceptó la hipótesis de investigación; es decir, a mejor gestión de la calidad, mejor es la productividad en los grifos Semar SAC., Trujillo – 2019.

Respecto a la relación entre la mejora continua y la productividad, los resultados muestran una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de

Pearson de 0,640 lo que existe prueba suficiente para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, es decir, la mejora continua se relaciona de manera directa en la productividad en los grifos Semar SAC. Trujillo – 2019.

El aporte de esta investigación será de gran utilidad para la implementación óptima de la gestión de calidad, la cual es un factor relevante que influye de manera significativa en la productividad de dicha empresa, siendo de mucho aporte para las próximas investigaciones.

Alva (2018) en su tesis titulada *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC., San Martin de Porres, 2018*, desarrollada con el objetivo de determinar si existe algún tipo de relación entre las variables de investigación; es decir, la gestión de calidad y productividad de la empresa que se está estudiando. La metodología utilizada por el autor fue diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, la población y muestra fue censal que comprende 52 colaboradores de la empresa, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Las conclusiones son:

Los resultados evidencian que el valor del nivel de significancia de 0,000 y el coeficiente de correlación de Spearman de 0,798 lo que se prueba la hipótesis de que la variable gestión de calidad está relacionada de manera positiva y considerable con la productividad de la empresa.

Respecto a la relación entre la mejora continua y la productividad de la compañía se evidencia una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,574 lo que demuestra que existe prueba suficiente para descartar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

El aporte de esta investigación será de gran importancia porque busca medir la relación entre la variable gestión de calidad y productividad laboral y es útil para

comparar con los resultados de nuestra investigación en el capítulo de discusiones, de manera que aporta a los conocimientos científicos de las variables.

Rodríguez (2018) en su tesis titulada *Gestión estratégica y la productividad de los colaboradores de la empresa San Fernando, Lima, 2018*, realizada con el objetivo de determinar la relación entre la gestión estratégica y la productividad de los colaboradores de la empresa San Fernando, Lima - 2018. El tipo de investigación fue no experimental transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población lo conforman 205 trabajadores administrativos, con una muestra de 52, acerca del mecanismo para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta para las dos variables. La principal conclusión es:

Los resultados mediante el análisis de R de Pearson arrojaron 0.940 y con un nivel de significancia de 0,000; resumiendo que existe relación entre la gestión estratégica y la productividad de los trabajadores de la empresa.

El aporte que brinda la investigación es buscar incrementar la mejora de la producción utilizando mejores procesos operativos, reduciendo altos niveles de costos y que les permita implementar una buena gestión estratégica, a través de la automatización, con la elaboración de un plan de mejora tecnológica.

Castro (2017) en su tesis titulada *Diseño e Implementación del Sistema de Gestión de calidad, basada en la norma ISO 9001: en una empresa constructora de infraestructura vial*, desarrollada con la finalidad de implementar un sistema de gestión de calidad que cumpla los requisitos establecidos de la norma ISO 9001:2015, adecuados para una empresa de construcción. El tipo de investigación fue aplicada, su diseño de investigación fue no experimental descriptivo, con un enfoque cuantitativo y su tipo de muestreo fue no probabilístico, con una población de 125 trabajadores y una muestra de 85. Se llegó a la conclusión:

La propuesta busca responder a las exigencias del cliente, de la empresa y mejorar el desempeño de los trabajadores, de la misma manera la implementación de la propuesta que brindara una mejora de la empresa, la rentabilidad, la productividad y la competitividad de la organización, siendo esto de gran importancia en el sector construcción.

El aporte de este trabajo de investigación fue diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad, que, a través del desarrollo de implementación y mantenimiento, permitirá incrementar la competitividad y de esta manera lograr un alto nivel de satisfacción del cliente. Para realizar la propuesta del sistema de gestión de calidad se utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2015, se interpretó cada uno de sus requisitos exigidos que la conforman. A partir de ello, se ejecutaron las bases para el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad.

Arrascue y Segura (2016) en su tesis titulada *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte Clinifer Chiclayo-2015*, desarrollada con el objetivo de determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte. Para ello, se realizó una investigación con diseño no experimental con corte transversal, tipo descriptiva correlacional, su población y muestra fue de 9 trabajadores, a su vez una población y muestra finita de 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 26 preguntas con opción única y de calificación que miden los indicadores. La conclusión de la investigación fue:

Luego de realizado el estudio, se comprobó la hipótesis planteada que determinó que la gestión de calidad influye de manera positiva y significativa en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad. Los resultados evidencian un nivel

de significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,896 lo que demuestra y prueba la hipótesis que a mejor sea la gestión de calidad, mayor será la satisfacción del cliente.

Esta investigación busca analizar y determinar estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción mediante propuestos de mantenimiento de infraestructura, capacitar al personal, brindar seguridad hospitalaria e instaurar un protocolo de atención al cliente.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas de la gestión de calidad**

La investigación se enfoca a la teoría científica gerencial que es similar a la teoría científica social en la cual busca entender los eventos particulares, esto hace referencia al estudio de problemas gerenciales con un enfoque científico a soluciones de problemas, busca mejorar las practicas gerenciales, analizar como surgieron las actividades con el fin de comprender los procesos, comportamientos de las personas y organizaciones que asegure el progreso económico y bienestar social.

#### **2.2.1.1. Definición de la gestión de calidad.**

Cortés (2017) define la gestión de calidad como:

Los procesos o actividades necesarios que se debe cumplir para llegar a los objetivos de la empresa, así mismo es fundamental integrar un sistema de gestión que permita controlar, dirigir y mejorar los procedimientos, el desarrollo de la SGC puede beneficiar a toda la organización mediante la participación, compromiso, autorresponsabilidad, cooperación y aprendizaje, dentro del marco de una misión compartida por los miembros de la organización. (p. 35)

Novillo et al. (2017) afirman que:

La gestión de calidad es un método que aplican las empresas para asegurar la satisfacción de los consumidores, pero para llegar a cumplir dichas expectativas se necesita planificar de manera correcta, aplicar una política de mejoramiento continuo, mediante la eficiencia y la eficacia de los servicios y productos. (p. 6)

Tarí (2000) afirma que:

En la actualidad ya no se puede hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total, la calidad solo se consigue si la empresa decide orientarse a ese camino y para ello se necesita la participación de todos los niveles de la organización, esto obliga a incorporar SGC que garanticen el cumplimiento de todos los parámetros y niveles exigidos para ofrecer un producto o servicio de calidad, el objetivo apunta a la satisfacción del cliente. Esto permitirá que la empresa sea sostenible en el tiempo. (p. 21)

Por lo anterior mencionado, la calidad es un concepto que ha ido variando al transcurrir los años, no solo busca cumplir las expectativas de los clientes, satisfacer sus necesidades, lograr los productos y servicios impecables sino va más allá. Desde la edad media se puede observar los primeros ejemplos de lo que actualmente llamamos calidad, desde manejar sus procesos de trabajos de manera artesana, luego se produce la incorporación de talleres donde ya se nombraban operarios, produciendo una reestructuración interna, adaptándose a los requerimientos y las nuevas tecnologías.

Asimismo, se creó una función de inspección en las fábricas, encargando a un responsable en determinar cuáles son los productos que están en buenas condiciones y cuales están malos, separando uno del otro evitando que avance y perjudique los



demás procesos. Finalizando la segunda guerra mundial el termino calidad existía dos caminos distintos, en el occidente continuaba con un enfoque basado en la inspección, en Japón se empezaba aplicar el control de calidad enfocado a la prevención de lo que ocasionaban productos defectuosos.

En ese sentido, la gestión de la calidad es un camino hacia la mejora continua, el primer paso para llegar a esto es identificar el rol y responsabilidades en el liderazgo de la organización, para ello es necesario aplicar técnicas de dirección que integren aspectos humanos, técnicos que ayuden a mermar los problemas continuos que generan la baja productividad en la empresa, afectando la rentabilidad y posicionamiento en el mercado.

#### **2.2.1.2. Importancia de la gestión de calidad.**

Para mencionar la importancia de la gestión de calidad se debe considerar su evolución, destacar los hechos que ha sucedido en los primeros años del XIII donde aparecieron los artesanos, en esta etapa consistía hacer bien las cosas, no se debe dejar de mencionar quienes aportaron estos términos de calidad, los tres gurú de la calidad Edward Deming, Joseph Juran y Philip Crosby cada uno con su teoría, pero apuntando a la calidad, consideran aplicar nuevas filosofías y estrategias como (just in time) el justo a tiempo (total quality control) e implementar la calidad total control que ayude a minimizar tiempos muertos. En este sentido: “La calidad es de gran importancia para llevar una óptima gestión que permita sistematizar actividades por cada proceso, identificar y mejorar para un análisis y tomar decisiones preventivas y correctivas” (Novillo et al., 2017, p.15). Para ello se considera estos pasos a seguir:

- Establecer objetivos. La organización debe contar con los objetivos claros, precisos, de forma ordenada para evitar improvisaciones en las funciones.

- Identificar los clientes internos y externos. Los clientes internos son elegidos mediante el reclutamiento para una tarea específica, el trabajo de la compañía es involucrar y comprometer a todos los miembros de la organización con un solo fin, que beneficien a las partes interesadas. Asimismo, fidelizar a los clientes externos debido que constituye la fuente de ingresos de la organización.
- Elaboración del producto o servicio. Este proceso es de suma importancia, debido a ello dependerá la presencia en el mercado, un producto o servicio de calidad garantizará seguridad del consumidor.
- Ejecución planes de mejora: Este proceso busca soluciones inmediatas de las desviaciones para la mejora de procesos.

Tarí (2000) afirma que:

La esencia de un sistema TQM es mantener y mejorar estos niveles permanentemente. Por consiguiente, para llevar a cabo el proceso de planificación, organización, control y mejora continua, es necesario que la empresa implemente los principios básicos para ejecutar correctamente todos los procesos. (p. 35)

En este sentido, la gestión de calidad es un conjunto de actividades para la ejecución de los procesos de calidad, determina la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad.

### **2.2.1.3. Características de la gestión de calidad.**

Según Cortés (2017) la gestión de calidad siempre está en busca constante de la mejora y sus características, corresponde con lo antes denominado calidad técnica

integral; es decir, un producto y/o servicio que responde desde direccionar objetivos estratégicos a todas las áreas de trabajo, disponiendo de las herramientas necesarias para la ejecución de sus procesos de manera adecuada.

- Consiste en el apoyo total de la dirección de la empresa hacia una mejora.
- Asegura las etapas de los procesos productivos.
- Proceso continuo hacia el cero defecto.
- Cumple con los plazos de entrega.
- Busca aumentar la producción reduciendo progresivamente los tiempos muertos.
- Aumenta la satisfacción de personal en general aumentando su productividad.

#### **2.2.1.4. Principios básicos de la gestión de calidad.**

Según la Norma ISO 9001 (2015) se basa en principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma 9000, que incluye una declaración de cada principio, la base general de la importancia para toda organización como:

- Enfoque al cliente, esto quiere decir entender sus necesidades y expectativas actuales y futuras de los clientes y de otras partes interesadas para contribuir al éxito de la organización.
- Liderazgo, este principio explica que la alta gerencia marcar la pautas de como direccionar al equipo de trabajo y donde implica los objetivos que se quiere llegar, buscar alinear sus estrategias, políticas, procesos y recursos para lograr de sus objetivos, uno de ello es aumentar la eficacia y la eficiencia y la mejora en la organización de los procesos, desarrolla la capacidad de las personas para entregar los resultados esperados.
- Compromiso con las personas enfoque a procesos, para gestionar una organización eficaz y eficiente es importante respetar e implicar activamente a

todas las personas en todos los niveles, el reconocimiento, el empoderamiento, la optimización de las competencias.

- Enfoque a procesos, el sistema de gestión de calidad consta de procesos interrelacionados, esto permite optimizar el sistema y su desempeño, busca alcanzar resultados coherentes de manera eficaz cuando las actividades se entienden como procesos.
- Mejora continua, este principio es esencial para mantener los niveles de desempeño, en resumidas cuentas, las empresas que se enfocan a una gestión de mejora, entre sus beneficios son el aumento de las capacidades de la organización y anticiparse a riesgos.
- Toma de decisiones basada en la evidencia, la toma de decisiones implica incertidumbre, es importante entender la causa y efecto de situaciones imprevistas, el análisis de los hechos, las evidencias y datos que conduzcan a mayor confianza en la toma de decisiones.
- Gestión de las relaciones, es importante que la organización se relacione con las partes interesadas para optimizar en el impacto de su desempeño, sus beneficios potenciales es producir el aumento de desempeño.

De lo anterior mencionado, es importante entender que la normativa ISO tuvo un carácter industrial, que concentraba en lo que pasaba dentro de una fábrica, en la actualidad se enfoca más en el tema servicios, está planteada en una acción directa y su entorno, análisis del contexto real, se inicia de decisiones gerencial que busca cambiar el rumbo de la organización, busca una forma diferente de trabajo, se enfocada al liderazgo y de decisiones gerencial, una certificación por sí sola no garantiza el éxito más bien es importante entender buscar cambiar en principio la filosofía.

### **2.2.1.5. Teorías relacionadas a la variable gestión de calidad.**

#### **Teoría de los 14 principios de la calidad.**

La teoría de los 14 principios de la calidad según Arias (2013) explica que unos de los grandes gurús de la calidad como Williams Edwards Deming desarrollo 14 principios que deben ser aplicados para direccionar la organización, en este libro demostró la importancia que cumple las personas y principalmente la dirección de las empresas para asegurar el éxito. Los puntos son:

- Ser constante con el propósito de mejorar los productos y servicios, hace mención del propósito de mejorar el producto o servicio de la organización como tal.
- Adoptar una nueva filosofía o conciencia de cooperación, los directivos deben tomar en cuenta los nuevos retos y afrontar un liderazgo en la cual todos los integrantes de una organización deben ser parte de una nueva mística.
- Dejar de depender en la inspección masiva para lograr la calidad, no se debe pensar que la calidad es solo inspección, ya que solo detectaría los errores o fallas.
- Terminar con la práctica de comprar los precios más bajos, en este punto se debe evitar de considerar que los bajos precios son lo más rentables, ya que obstaculiza la mejora continua.
- Mejorar constantemente los sistemas de producción, servicio y planeación, lo que se estable en este punto es que se enfoca en aumentar las capacidades de los procesos para buscar reducir los reprocesos y desperdicios de tiempos.
- Establecer el entrenamiento o capacitación, los que se busca es que se forme el talento humano, reforzar la calidad humanista.
- Adoptar y establecer el liderazgo, hay que encaminar a los valores.

- Eliminar los miedos y construir confianza, este punto genera una buena comunicación, un trabajo en equipo es fundamental para desarrollar el potencial del ser humano.
- Romper las barreras entre los departamentos, eliminar barreras para trabajar en equipo, buscar que se innove en trabajar en equipo sino muy difícilmente será complicado encontrar la mejora.
- Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas a la fuerza laboral, en esta cuestión se consideró que la mejora continua se debe a la mejora de la organización, los errores se pueden generar desde un punto de vista más gerencial.
- Eliminar las cuotas numéricas y la gestión por objetivos.
- Remover las barreras que impiden el orgullo de un trabajo bien hecho, en la organización se hace útil a los trabajadores se tiene que institucional la capacitación para fomentar sus capacidades.
- Instituir un programa vigoroso de capacitación y automejora.
- Tomar acción para llevar a cabo la transformación, acá se debe en planificar, actuar.

### **Teoría de la trilogía de la calidad.**

La teoría de la trilogía de la calidad, Cortés (2017) considerado como uno de los grandes pensadores de la calidad, uno de los aportes claves es lo que se conoce como la trilogía de la calidad que hace referencia a tres etapas básicas para llevar una buena gestión, cada una de las etapas aseguran la efectividad de los resultados, estos procesos constan de tres elementos que al unirse va a dar la mejora continua.

Planeación de la calidad, este es el proceso que busca cumplir los objetivos de calidad, se realiza antes que las actividades se estén realizando, para ello tiene cuenta con tres etapas:

- Identificar a sus clientes, básicamente una vez que se identifica sus productos y servicios ya se está identificando a sus clientes, hacia quien va dirigido.
- Determinar sus necesidades, se debe introducir una filosofía en la empresa que cubra las expectativas de los clientes de acuerdo con sus necesidades.
- Desarrollar los productos, debe responder de manera óptima las características exigidas.
- Desarrollar el proceso de la operación

El control de la calidad, en este proceso la organización debe considerar un proceso para controlar actividades y mantener la dinámica de la operación de la empresa:

- Establecer un proceso de control, que este determinado para asegurar la calidad, que permita reducir los costos debido al aumento de la prevención o inspección.
- Establecer un medio de retroalimentación, que permita identificar desviaciones en los procesos e implementar procesos de calidad.
- Establecer objetivos de calidad, que permita implementar o unidad de medida durante el desarrollo de los productos.
- Transferir responsables, cada personal debe contar con responsabilidades de sus actividades.
- Análisis estadísticos, evaluar el desempeño del proceso y conformidad del producto mediante un análisis estadístico.
- Aplicar medidas correctivas, este proceso permite restaurar procesos.

La mejora de la calidad, es la identificación de las oportunidades para mejorar las operaciones para que el proyecto sea más efectivo, se basa en las siguientes etapas fundamentales:

- Comité de calidad, este consejo se debe encarga de diseñar y tener la responsabilidad básica entre coordinar la mejora de la calidad, como se va evaluará para mejor la calidad en los productos y los procesos de calidad.
- Evaluar el desempeño, se debe considerar evaluar de manera general a todas las áreas de la empresa, la alta dirección y la parte operativa porque todos son piezas claves para el éxito de la empresa.
- Entregar reconocimiento, el personal si no está motivado es difícil que se mejore los servicios y que se cumpla con los objetivos establecidos de la organización.

#### **2.2.1.6. Dimensiones de la variable gestión de calidad.**

##### **Planificación de calidad.**

La planificación de la calidad debe contar con objetivos claros y precisos e identificar sus clientes y sus necesidades, desarrollar un producto capaz de superar sus expectativas y desarrollar un proceso la cual se pueda producir este producto o servicio que integre a todos los grupos de la organización para que asuman un papel significativo en el desarrollo de la empresa.

Marín (2007) afirma que:

Involucra la planificación de procesos de gestión relacionada con la calidad, para asegurar la calidad del producto, se identifican las necesidades y deseos de los clientes y se establecen criterios y estándares contra los cuales se medirá el cumplimiento de metas y objetivos de calidad. (p. 13)

Tarí (2000) define que:

La planificación de calidad define los objetivos de corto y largo plazo, la creación de estrategias para conseguir los planes establecidos con la finalidad



de implementar, integrar y coordinar actividades y procesos de la empresa, adaptándose a los cambios internos y externos. (p. 30)

Por consiguiente, es importante realizar una planeación de calidad porque permite determinar las actividades a realizar, los responsables de realizar dichas actividades, los plazos de ejecución, los recursos disponibles, el compromiso de la alta dirección en la implementación de la norma ISO 9001 (2015) que se basa a la gestión de los diferentes procesos de la organización, uno de los requisitos más importantes a la norma y que más beneficios aporta a la gestión de la empresa es el seguimiento y medición de los procesos, que permite saber si se está gestionando correctamente.

#### **Aseguramiento de calidad.**

Marín (2007) afirma que: “Las tareas de aseguramiento de calidad son de nivel más estratégicos que de control de calidad, en vez de enfocarse sobre la calidad del producto, aseguran los grandes procesos que se está realizando de acuerdo con el plan establecido” (p. 14).

En efecto, es el conjunto de actividades planificadas que busca garantizar que todo el proyecto utilice los recursos necesarios para cumplir con los requisitos que inicialmente se habían previsto en el proyecto y que se estén ejecutando según el plan de calidad establecido. Este proceso se focaliza en:

- Usar los resultados del control de calidad para evaluar, mientras que el control de calidad verifica y detecta errores el aseguramiento evita que suceda.
- Asegurar cada etapa de la cadena de valor se esté haciendo de la manera correcta evitando cometer errores de los procesos.
- Realizar auditorías para detectar si las actividades del proyecto cumplen con las políticas, procedimientos, procesos de la organización en general.

- El aseguramiento de la calidad busca encontrar las buenas prácticas y compartirlas con el reto de la organización.

### **Control de calidad.**

Es un aspecto importante tener en cuenta en una organización disponer con un área de control de calidad que realice inspecciones o pruebas de muestreo que pueda verificar que los productos o servicios sean óptimos.

Marín (2007) indica que: “Las tareas de control de calidad generan decisión de aceptación o de rechazo del producto” (p. 14) como señala el autor el control de calidad es la evaluación de los procesos que se ejecutan en un área de trabajo ya sea para un producto o servicio que busca detectar la presencia de errores de esta manera tomar medidas correctivas y ajustes con la finalidad de satisfacer a los clientes.

Tarí (2000) afirma que: “El control de calidad es el proceso de evaluación de desviaciones de un producto servicio y la solución de estas mediante acciones correctoras para el cumplimiento de los objetivos” (p. 122). Como afirma el autor, el control de calidad se encarga de detectar errores en el proceso, tomar medidas para evitar reprocesos y cumplir los objetivos.

Como se ha señalado, para realizar un eficiente control de calidad, se necesita de instrumentos como indicadores de calidad que son medibles y cuantificables que nos permite determinar e identificar el grado de cumplimiento, el nivel de errores y nos sirve como medio de evaluación de desempeño de esta manera conocer la real situación del producto y servicio. Finalmente tiene como objetivo monitorear los procesos mediante líneas gráficas, tendencias, variaciones y declinaciones.

### **Mejoramiento de calidad.**

Marín (2007) afirma que: “Este proceso está destinado a tomar todas las acciones necesarias para aumentar los niveles de calidad aprovechando la estructura

operativa que tiene disponible la empresa en un periodo dado” (p. 14); según el autor el mejoramiento continuo es el proceso de toma de decisiones para implementar medidas correctivas hacia los procesos en toda la organización.

Para considerar un mejoramiento continuo eficiente es importante aplicar controles estadísticos que permitan medir el desempeño operacional, para ello se utiliza herramientas como medición de productividad.

- Diagrama de flujo.
- Diagrama de causa efecto.
- Diagrama de Pareto.
- Histograma.
- Graficas de tendencia.
- Diagrama de dispersión.
- Graficas de control.

Siguiendo lo mencionado anteriormente, la mejora continua toma en cuenta todas las etapas anteriores, analiza el estado actual en que se encuentra cada proceso que le permite establecer y evaluar planes de mejora y reducir las tasas porcentuales de defectos, elevando los estándares de calidad mediante estrategias para satisfacer las necesidades de los clientes.

### ***2.2.2. Bases teóricas de la productividad laboral***

El pensamiento científico respecto a la productividad laboral se relaciona con el recurso humano, ya que se cree que la eficiencia económica se centra al trabajo, su objetivo fundamental es alcanzar los niveles máximos de productividad y, por lo tanto, de prosperidad. Para ello se enfoca, entre otros puntos, en potenciar la preparación y entrenamiento de los trabajadores, de forma que cada cual se vuelva más eficiente y competitivo.

### **2.2.2.1. Definición de la productividad laboral.**

Alamar y Guijarro (2018) afirma que:

La productividad es el resultado del incremento de la capacidad productiva de un negocio y como efecto es el incremento de los beneficios económicos y la rentabilidad de la empresa, por tanto, una manera de medir el incremento de la productividad es a través de indicadores de eficiencia y eficacia. (p. 5)

Carro y Gonzales (2012) menciona que:

La productividad hace referencia a la mejora de los procesos productivos, que significa una comparación favorable entre la cantidad de los recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido y los recursos utilizados para generarlo. (p. 2)

García (2005) afirma que:

La productividad se puede definir como el grado de rendimiento con que se utiliza los recursos disponibles, el objetivo de este factor es la elaboración de piezas a un reducido costo, a través del empleo eficiente, incrementar la producción es algo que siempre beneficia a la empresa, pero para maximizar este factor no es solo desarrollar un correcto sistema productivo. (p. 9)

Según los autores la productividad se mide de la cantidad de los productos que se utilizan para su fabricación y los productos terminados para su venta, para hablar de producción se debe mencionar la eficiencia y la eficacia para sus procesos y aplicar métodos de trabajos que puedan ayudar a incrementar la productividad.

Finalmente, tener mayor productividad es uno de los factores que más requiere las empresas, porque genera mayor rentabilidad, asimismo es importante contar con

sistemas de calidad de operación que me permitan garantizar el incremento de la producción.

### **2.2.2.2. Importancia de la productividad laboral.**

Carro y Gonzales (2012) manifiestan que:

La productividad es una variable fundamental para el desarrollo de la economía, representa fuente de crecimiento económico que permite compensar el incremento de la remuneración, los precios, el incremento de empleo y otros factores importantes. La productividad está relacionada con la eficiencia, eficacia y efectividad porque mide la producción a través de indicadores. Por tanto, ayuda a la alta dirección en la toma de decisiones para el cumplimiento de objetivos y metas. (p. 3)

Se puede decir que para llegar a una productividad exitosa se necesita realizar un proceso efectivo, el único camino para que un negocio pueda crecer su rentabilidad es aumentando su productividad. En cuanto más eficiente se haga la transformación de los recursos en bienes o servicios, más productivo será. Los elementos de la productividad son pasos para lograr un resultado específico, transforma elementos de entrada y elementos de salida.

Input (entradas) también conocidos como factores de producción son todos aquellos recursos que genera el insumo del proceso transformador, el suministrador por un proveedor interno o externo; en este sentido, las entradas son los productos con unas características objetivas, es lo que justifica la ejecución sistemática, es decir que gracias a la entrada el proceso tiene un inicio y una secuencia para su transformación de los insumos gracias al uso de los recursos, esta etapa es apoyada por el uso de indicadores.

Output (salidas) resultado del proceso, acompañado de la calidad y satisfacción del cliente en la cual busca genera cumplir con las expectativas que el cliente o potencial cliente requiera para satisfacer sus necesidades.

### **2.2.2.3. Características de la productividad laboral.**

García (2005) manifiesta que: “La característica fundamental de la productividad son elementos relevantes que incrementan la producción total (tiempo, planta, equipo, tecnología, mano de obra) el manejo de dichos elementos garantiza maximizar la rentabilidad” (p. 12). Dentro del proceso productivo en las grandes industrias, se requiere características básicas que garantice la productividad de cada proceso, como la especialización de la mano de obra y la estandarización.

#### **Producción.**

Es todo el recurso que se utiliza para crear un producto y la capacidad de trabajo y herramientas que se utiliza para dicha ejecución, este proceso que se mide con indicadores de calidad.

#### **Planta y equipo.**

Estos elementos realizan un papel importante para la secuencia de los procedimientos operativos, un correcto mantenimiento y equipos en condiciones óptimas, con los espacios necesarios, la iluminación correcta, permitirá el aumento de la capacidad de la planta y por consecuencia aumento de la producción.

#### **Tecnología.**

La tecnología constituye una fuente de competitividad dentro de la competencia, se puede obtener un mayor volumen de productos mediante la optimización y tecnología de la información, esta tecnología ha permitido identificar los tiempos muertos que se realiza para una actividad productiva, reduciendo los tiempos ocio de hombres y máquina. Personas.

**Tiempo.**

Conocido como factor importante de producción y principal recurso y para todo intento de mejorar la calidad, el tiempo que se utiliza para la ejecución de un producto, por encima del tiempo necesario. Se trata de un diagnóstico de la improductividad, lo primero que se debe hacer es identificar el tiempo total que se debe utilizar y el tiempo que utilizo, identificar el despilfarro de tiempo, buscar sus causas y soluciones. Todos estos factores influyen la baja productividad.

La teoría de la medición del despilfarro es una metodología de procesos industriales, busca identificar y cuantificar los despilfarros de tiempos en el trabajo.

**Método de trabajo.**

Hace referencia a un conjunto de métodos y procedimientos que aportan a la preparación del proyecto de trabajo trazado tales como:

- Diseño inadecuado del método de trabajo.
- Falla en la gestión de los recursos necesarios para el trabajo.
- Bajo desempeño del operario al ejecutar su trabajo.
- Deficiente control sobre la ejecución de trabajo.

**2.2.2.4. Teorías relacionadas a la productividad laboral.****Teoría de la administración científica.**

Según la teoría de la administración científica, Cortés (2017) refiere que Taylor se enfocó en los procesos de la ejecución de búsqueda de mejoramiento productivo, se centró en aumentar la eficiencia, una labor netamente operativa, haciendo énfasis en la tareas y movimientos, en la ejecución de los procesos, uso de las máquina y herramientas, considero que el principal fuente de desperdicio era el método de trabajo, la cual fue aprendido informalmente con métodos que dificultaban la supervisión y el diseño de las máquina y herramientas. Taylor realizó estudios

detallados de tiempos y movimientos pretendiendo encontrar de forma científica el mejor método de realizar un trabajo, puso énfasis en la eficiencia del punto de vista de las tareas, la racionalización del trabajo a nivel operacional. Principios básicos de la administración científica

Principios de la planeación. Este principio se concentra en sustituir el criterio individual del obrero, su trabajo improvisado y empírica por métodos basados en procedimientos científicos mediante la planeación y utilizar la mejor herramienta para llevar a cabo el trabajo asignado.

Principios de preparación. Consiste en seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus actitudes, prepararlos y entrenarlos para que pudiesen producir más y mejor de acuerdo con el método planeado basados en el método científicos. Es decir que se prepara a las personas y a los equipos de producción para la ejecución de su trabajo con una distribución física eficiente.

Principios de control. Consiste en controlar el trabajo, la gerencia tiene la responsabilidad de certificar que se ejecute de manera exacta las normas establecidas y según plan establecido para el rol de sus actividades del trabajador.

Principios de ejecución. Consiste en distribuir las responsabilidades para que la ejecución del trabajo fuese más disciplinada, es decir la gerencia al momento de designar actividades asigna cada trabajo con un responsable para misión encomendada.

### **Teoría de las relaciones al estudio de trabajo y productividad.**

La evaluación sistemática se refiere a los métodos que se realiza con el fin obtener un producto, cuando se desea aumentar la eficiencia de los trabajadores y mejorar equipos o herramientas de la empresa estamos hablado del estudio de trabajo. Al respecto, Mera (2017) afirma: “El estudio de trabajo es un método



sistemático para incrementar la productividad” (p. 5). El estudio del trabajo comprende dos materias las cuales son estudios de métodos y medición de trabajo estas dos materias deben ser implementadas en la empresa para incrementar los niveles de productividad.

Estudios de métodos, se enfoca en realizar el análisis, los movimientos, los procesos de planificación, el diseño del proceso con la finalidad de obtener y aplicar métodos de fabricación de los productos.

Medición de trabajo, se encarga en estudiar, aplicar y cuantificar el tiempo determinado que invierte un trabajador para llevar a cabo sus funciones con eficiencia, durante el desarrollo del estudio del trabajo incluye dentro de ello la productividad, las condiciones para realizar sus funciones, los métodos de trabajo y el análisis de sus operaciones. Debido a lo mencionado por el autor la implementación de los métodos de trabajo incrementa los niveles de productividad ya que reconoce los factores de eficacia, establecimiento de normas de rendimiento.

#### **2.2.2.6. Dimensiones de la productividad laboral.**

##### **Eficacia.**

Carro y Gonzalo (2012) define la eficacia como: “La relación entre el factor producto y el factor resultado durante el proceso de la transformación del producto” (p. 10).

García (2005) define que: “La eficacia implica la obtención de los resultados deseados, la relación entre los productos logrados y las metas que se tienen fijadas” (p. 19).

Por tanto, la eficacia mide el grado de alcanzar el objetivo o la capacidad de lograr la mayor parte de los objetivos trazados. Este variable tiene que ver con el cumplimiento de tiempo, condiciones y calidad.

Para finalizar, la eficacia es la capacidad para cumplir los objetivos que se ha determinado, es decir, cuando se consiguen las metas que se han definido, metas trazadas cabalmente en el tiempo establecido para ello es necesario contar con los recursos para su ejecución.

### **Eficiencia.**

Carro y Gonzalo (2012) define: “La eficiencia es una medida del grado de utilización de la mano de obra y puede expresarse como una relación de tiempos y cantidades producidas” (p. 5).

García (2005) afirma que: “La eficiencia es la relación entre los recursos programados y los insumos utilizados realmente, se expresa el buen uso o mínimo de los recursos en la producción en un periodo definido” (p. 19).

Según los autores la eficiencia en las empresas es una variable importante que permite cuantificar el nivel de ejecución del objetivo trazado respecto a los recursos aplicados, es decir es el logro de una actividad al menor costo posible. Esta variable se asocia con el nivel o grado en que actividad genere una determinada actividad.

Por tanto, la eficiencia es un indicador que está muy relacionado con el desempeño de la productividad y para ello se debe tener los objetivos claros que permita planificar estrategias en la organización.

### **Efectividad.**

García (2005) define a la efectividad como: “La relación entre eficiencia y eficacia, el índice de efectividad expresa una buena combinación de la eficiencia y eficacia en la producción de un producto en un periodo definido, efectividad es hacer bien las cosas, obteniendo resultados” (p. 17).

La efectividad es una relación entre los objetivos y los resultados bajo condiciones reales, es decir, el logro de los resultados su pone hacer con éxito sin

desperdicio de tiempo y de dinero. Por otro lado, la efectividad refleja la utilidad según el nivel de satisfacción.

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

#### ***Aseguramiento de calidad***

Este proceso asegura que cada etapa de la cadena de valor se realice de manera como se ha proyectado, trata de instrumentar la calidad de los procesos mediante revisiones y auditorias para verificar que cumpla con los estándares de calidad, pero para que haya un aseguramiento de calidad debe haber primero una planificación.

#### ***Control de calidad***

Es el proceso que se enfoca en verificar y encontrar errores o desviaciones del producto, trata de inspeccionar los números de productos defectuosos y como resultado la satisfacción de los clientes aumenta en la medida que perciban una calidad del producto o servicio.

#### ***Efectividad***

La efectividad tiene relación con los objetivos y los resultados, es cuando se logra los resultados esperados, para ello se utiliza estrategias que ayuden lograr los objetivos proyectados.

#### ***Eficacia***

Se trata de conseguir los objetivos que se ha planificado para una actividad productiva en el tiempo predeterminado o planificado, esto hace referencia en una empresa, persona o grupo.

#### ***Eficiencia***

Cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo, por ende, maximiza el recurso del tiempo para obtener el mismo resultado.

***Mejoramiento de calidad***

En este proceso se toma las lecciones aprendidas de los demás procesos productivos recolectadas de todas las actividades para mejorar continuamente, busca evitar desperdicio de trabajo y esfuerzo.

***Planificación de calidad***

Es el conjunto de herramientas, políticas, normas, procesos y procedimiento que se va a llevar a cabo con el propósito de llevar un resultado óptimo, para este objetivo se necesita la participación de todos los miembros de la organización.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### ***Tipo de investigación***

La investigación es de tipo descriptivo porque puntualiza las características de la población, la situación como se manifiesta en un contexto natural; es decir, describe cada una de las variables investigadas sin enfocarse al porqué ocurren los fenómenos; por lo tanto, se limita a describir características puntuales. Al respecto, los autores Hernández y Mendoza (2018) argumentan que la investigación descriptiva especifica las propiedades, características y aquellos rasgos de suma importancia en un fenómeno que se analiza en la investigación.

Por su alcance fue correlacional, porque la investigación se orienta en medir dos variables de estudio y busca identificar el nivel de relación que existe entre la gestión de calidad y la productividad laboral de la empresa Hermes Transportes Blindado, pretende encontrar el grado de asociación entre las dos variables o más, cuantificar y medir su relación de ambas.

Al respecto, Valderrama y Jaimes (2019) indican que el nivel correlacional busca medir la relación o asociación entre dos o más variables, categorías o conceptos en una investigación.

Por su enfoque es cuantitativo, porque pretende medir la relación entre variables de investigación haciendo uso de la estadística que han sido obtenidos por medio de la recolección de datos para contrastarla y probarla. Asimismo, este enfoque busca la medición numérica para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población u objeto de estudio.

Hernández y Mendoza (2018) señala que el enfoque cuantitativo delimita un problema y permiten recolectar datos importantes para generar hipótesis de manera

deductiva, para que posteriormente sean probadas y respaldadas con el uso de la estadística.

### ***Diseño de investigación***

La investigación es diseño no experimental, porque no hay manipulación deliberada de las variables de la investigación, solo se ha limitado a observarlas en su estado natural, sin la alteración deliberada del investigador.

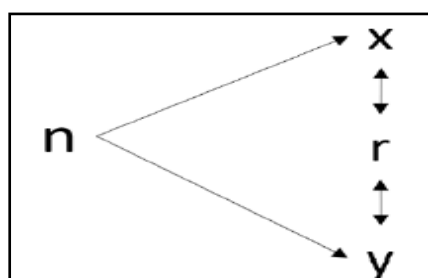
Hernández y Mendoza (2018) indican que el diseño no experimental se caracteriza fundamentalmente porque el investigador no manipula las variables de investigación; es decir, se observa el fenómeno sin alterarlos, para luego ser analizados en su contexto o ambiente naturales.

Por su temporalidad, el estudio fue transversal, porque la investigación tiene el propósito de recolectar información a través de un instrumento de recolección de datos en un único momento, recopila la información en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido.

Al respecto, los autores Hernández y Mendoza (2018) explican que los estudios transversales se desarrollan en un momento único momento.

### **Figura 1**

*Diseño de la investigación*



n: Colaboradores de la empresa Hermes Transportes Blindados.

X: gestión de calidad.

Y: productividad laboral.

r: Relación entre las variables.

La figura 1 se muestra el diseño de la investigación donde “n” es la muestra del estudio que fueron los colaboradores del área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindado, asimismo, “X” es la variable gestión de calidad y “Y” es la variable productividad laboral, lo que se pretende medir la relación entre ellas “r”.

### **3.2. Población y muestra**

#### ***Población***

La investigación se realizó en la empresa Hermes Transportes Blindado, Chorrillos 2020, dicha empresa cuenta con más de 4000 trabajadores a nivel nacional, la investigación se realizó específicamente en la planta de procesamiento de documentos, un área netamente operativa esta área cumple la función de procesos documentos valorados como: digitación, digitalización, verificación, registro contable, gestión administrativa de documentos, entre otros. La población comprende todos los colaboradores del área de procesamiento de documentos, que comprende 115 colaboradores en total.

Según Hernández y Mendoza (2018) afirman que la población es la totalidad o un conjunto de elementos, seres, sujetos, objetos que tienen las mismas características como la homogeneidad, espacio y tiempo con fin de ser estudiados y poder obtener conclusiones.

#### ***Muestra***

La muestra es una parte de la población de la cual se pretende investigar, comprende de 89 colaboradores que reúnen características homogéneas y representativas dentro del área de procesamiento de documentos de la empresa Hermes Transportes Blindados.



Al respecto, Valderrama y Jaimes (2019) afirma que la muestra es un subgrupo de la población y es representativa, la cual es analizada y estudiada para poder recolectar la mayor cantidad de datos buscando la precisión en ello.

En este caso la muestra tomada en este estudio es de tipo no probabilística porque los individuos o elementos a seleccionar lo realizan el mismo investigador de acuerdo con su criterio o interés.

Hernández et al. (2014) señalan que: “La muestra no probabilística no dependen de la probabilidad, sino del proceso de toma de decisión del investigador o del grupo de investigadores ya que obedecen a sus criterios de selección” (p. 176).

Asimismo, el tipo de muestreo es por conveniencia, ya que el investigador ha elegido específicamente al área de procesamiento de documentos, la cual le permite seleccionar a un grupo de personas que considera de fácil acceso y que facilita una rápida investigación.

Valderrama y Jaimes (2019) señalan que: “El muestreo por conveniencia es cuando el investigador selecciona a la muestra de acuerdo con la facilidad del acceso o convenientemente según su criterio” (p. 259).

### **3.3. Hipótesis**

Según Hernández y Mendoza (2018) las hipótesis son afirmaciones tentativas o supuestas que realiza un investigador para dar respuesta a sus interrogantes; pero, que necesitan probarse para poder validarse o aceptarse. En ese sentido, se formula las siguientes hipótesis:

#### ***Hipótesis general***

Existe relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindado, Chorrillos – 2020.

### ***Hipótesis específicas***

Existe relación entre la planificación de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

Existe relación entre el aseguramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

Existe relación entre el control de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos – 2020.

Existe relación entre el mejoramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

### **3.4. Variables – Operacionalización**

#### ***Definición conceptual de gestión de calidad***

Cortés (2017) define:

Procesos o actividades necesarios que se debe cumplir para llegar a los objetivos de la empresa, así mismo es fundamental integrar un sistema de gestión que permita controlar, dirigir y mejorar los procedimientos, el desarrollo de la SGC puede beneficiar a toda la organización mediante la participación, compromiso, autorresponsabilidad, cooperación y aprendizaje, dentro del marco de una misión compartida. (p. 35)

#### ***Definición operacional de gestión de calidad***

La gestión de calidad es un modo de dirección basado de a la calidad que se utiliza para alcanzar los objetivos de la empresa, los cuales será medido por medio

de un cuestionario con 24 ítems de preguntas, escala de Likert, la gestión de calidad se midió en función de cuatro dimensiones: planificación de calidad, control de calidad, aseguramiento de calidad y mejora de calidad.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable gestión de calidad*

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planificación de calidad	- Planificación de los procesos		Eficiente: [28-33) Moderado: [24-28) Deficiente: [21-24)
	- Objetivos de calidad		
	- Comunicación		
Aseguramiento de calidad	- Procesos operativos		Eficiente: [26-34)
	- Cumplimiento	5. Siempre	Moderado: [20-26)
	- Procedimientos	4. Casi siempre	Deficiente: [17-20)
Control de calidad	- Supervisión	3. A veces	Eficiente: [25-33)
	- Medición	2. Casi nunca	Moderado: [21-25)
	- Evaluación	1. Nunca	Deficiente: [17-21)
Mejoramiento de calidad	- Implementación de equipos		Eficiente: [28-33) Moderado: [24-28) Deficiente: [21-24)
	- Capacitación de trabajo		
	- Acciones correctivas		

### ***Definición conceptual de productividad laboral***

Gutiérrez (2010) define:

La productividad son los resultados de una actividad, por lo que al aumentar la producción se obtiene mejores resultados con los recursos empleados, los resultados logrados pueden medirse mediante indicadores de eficiencia y eficacia, asimismo la eficiencia busca optimizar los recursos; la eficacia implica utilizar los recursos, mientras que la efectividad es el grado de cumplimiento de los objetivos. (p. 21)

### ***Definición operacional de productividad laboral***

La productividad laboral mide cuantos bienes y servicios se ha producido con los recursos disponibles, los cuales será medido mediante un cuestionario con 18 ítems de preguntas, escala de Likert, a través de sus tres dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad, que permitieron medir la percepción de la productividad en los trabajadores de la empresa Hermes transportes blindados.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable productividad laboral*

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Eficacia	- Cumplimiento de Metas	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca	Bueno: [40-47)
	- Recursos		Regular: [35-40)
	- Gastos		Malo: [32-35)
	- Conocimiento		Bueno: [28-33)
Eficiencia	- Rentabilidad		Regular: [24-28)
	- Satisfacción del cliente		Malo: [21-24)
Efectividad	- Resultados		Bueno: [25-33)
	- Motivación		Regular: [21-25)
	- Incentivos		Malo: [17-21)

### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

#### ***Métodos de investigación***

La investigación utilizó el método hipotético-deductivo, porque buscó identificar el problema mediante la observación del fenómeno formulando hipótesis de la existencia de dicho problema.

Valderrama y Jaimes (2019) indica que a partir de la observación del investigador se formula el problema de manera inductiva, la cual se establece una teoría. A través del marco teórico se plantea la hipótesis de forma deductiva que

posteriormente se espera contrastar o probar, a este proceso de inducción y deducción se le titula método hipotético-deductivo.

### ***Técnica de investigación***

La técnica utilizada es la encuesta porque busca recolectar información de la opinión pública respecto a las variables de investigación gestión de calidad y productividad laboral de la empresa.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) la técnica de encuesta es cuando el investigador recopila datos respecto a la opinión de algo, realizando un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra previamente establecida.

### **3.6. Descripción de instrumentos utilizados**

Para la recolección datos de la muestra, el primer paso es la elaboración de los instrumentos, uno para la gestión de calidad y otro para la productividad laboral mediante los indicadores que permite medir las variables; asimismo los instrumentos aplicados por el investigador gozan de consistencia interna.

El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario, al respecto, Tamayo (2018) manifiesta que el cuestionario es un conjunto de preguntas cerradas formuladas para obtener datos necesarios con respecto a las variables de estudio con la finalidad de ser medidas, asimismo es un instrumento utilizado para alcanzar los objetivos de una investigación.

#### ***Instrumento I: Cuestionario gestión de calidad***

El presente cuestionario utilizado pretende medir la percepción que tienen los colaboradores respecto a gestión de calidad en la empresa Hermes transportes blindados, siendo un cuestionario conformado por 36 ítems en base a la escala de Likert.

**Tabla 3***Ficha técnica del cuestionario gestión de calidad*

Característica	Descripción
Nombre	Cuestionario de gestión de calidad.
Autor	Edith Maritza Pariona Achata.
Objetivo	Evaluación objetiva de la percepción de la gestión de calidad de los colaboradores de la empresa Hermes.
Ámbito de aplicación	Colaboradores.
Informadores	Colaboradores del área operativa de procesamiento de documentos de la empresa Hermes.
Administración	Individual.
Validación	Docentes especialistas en el área de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	20 minutos, aproximadamente.
Significación	Evaluación objetiva del constructo de la gestión de calidad en sus factores de: planificación de la calidad, control de calidad, aseguramiento de calidad y mejoramiento de calidad.
Finalidad	Identificar la aplicación de la gestión de calidad que se presenta en la empresa Hermes y proporcionar una medida de mejora.
Puntos de corte	Puntuación estándar medidas en eficiente, moderada, deficiente considerando la medida de la desviación estándar de cada dimensión de la gestión de calidad.
Material	Hoja y lapicero.

***Instrumento II: Cuestionario productividad laboral***

El presente cuestionario pretende cuantificar la percepción que tienen los colaboradores relacionado a su productividad laboral en la empresa Hermes transportes blindados, siendo un cuestionario conformado por 27 ítems en base a la escala de Likert.

**Tabla 4***Ficha técnica del cuestionario productividad*

Característica	Descripción
Autor	Edith Maritza Pariona Achata
Objetivo	Evaluación objetiva de la percepción de la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Hermes
Ámbito de aplicación	Colaboradores
Informadores	Colaboradores del área operativa de procesamiento de documentos de la empresa Hermes
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas en el área de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	20 minutos, aproximadamente
Significación	Evaluación objetiva del constructo de la productividad laboral en sus factores de: eficiencia, eficacia y efectividad.
Finalidad	Identificar la aplicación de la productividad laboral que se presenta en la empresa Hermes y presentar una medida de mejora.
Puntos de corte	Puntuación en bueno, regular, malo considerando el $\pm 75\%$ de la desviación estándar de cada dimensión de la productividad.
Material	Hoja y lapicero

**3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos**

Para realizar el análisis estadístico e interpretación de los datos en la presente investigación, se utilizó dos nuevos instrumentos de recojo de datos que ayudo a conformar una base de datos en el sistema software Microsoft Excel y al programa SPSS versión 25 que a su vez permitió realizar la estadística descriptiva e inferencial. Luego de elaborar la base de datos se siguió los siguientes procesos:

Primero, se desarrolló el análisis de confiabilidad del instrumento de gestión de calidad y productividad laboral con el estadístico de alfa de Cronbach tomando en cuenta lo siguiente:

**Tabla 5***Escala de confiabilidad del alfa de Cronbach*

Valores	Interpretación
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

*Nota:* Información de Ñaupas et al., 2018, p. 134.

Segundo, se realizó los estadísticos descriptivos de cada variable y dimensiones expresado de manera porcentual en tablas de frecuencias, gráfico de barras y tablas cruzadas.

Tercero, se desarrolló la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov puesto que de acuerdo con Valderrama y Jaimes (2019) define: “Si la muestra es mayor a 30 encuestados, se realiza mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov; cuando es menor o igual a 30 encuestados se realiza la prueba Shapiro-Wilk” (p. 280).

Cuarto, se determinó las correlaciones entre las variables gestión de calidad y productividad de la empresa, mediante la siguiente tabla:

**Tabla 6***Escala de correlación Rho de Spearman*

Valor	Descripción
0.00	No existe correlación
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Información de Hernández y Mendoza, 2018, p. 238.



La tabla de interpretaciones de correlaciones se utilizó para determinar el nivel de relación que existe entre las variables gestión de calidad y la productividad de la empresa Hermes Transportes Blindados, como se muestra en la tabla de interpretaciones formulada por los autores Hernández y Mendoza (2018). Finalmente se discute los resultados, se llega a las conclusiones y recomendaciones como parte final de la investigación.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### ***Validez del instrumento de la gestión de calidad***

El instrumento denominado gestión de calidad, tuvo una validación de contenido bajo el criterio de tres jueces expertos los cuales determinaron que los ítems presentados son apropiados para medir la variable, los resultados de los validadores son las que se expresan en la siguiente tabla.

**Tabla 7**

*Resultados de la validación del cuestionario gestión de calidad*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Rodolfo Zea Melodias	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

##### ***Validez del instrumento de la productividad laboral***

El instrumento denominado productividad laboral, tuvo una validación de contenido bajo el criterio de tres jueces expertos los cuales determinaron que los ítems presentados son apropiados para medir la variable, los resultados son las que se expresan en la siguiente tabla.

**Tabla 8**

*Resultado de la validación del cuestionario productividad laboral*

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Rodolfo Zea Melodias	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Como se muestra en la tabla 7 y 8 se presenta la validez de tres expertos en el tema, que demuestran la validez de los instrumentos en cuanto a su pertinencia, relevancia y claridad de su constructo quedando ambos cuestionarios listos para la prueba piloto.

#### **4.1.1. Análisis de fiabilidad.**

##### **Análisis de fiabilidad del instrumento gestión de calidad.**

Para determinar la confiabilidad del instrumento gestión de calidad se empleó la prueba estadística de alfa de Cronbach observando que el cuestionario cuenta una escala politómica.

**Tabla 9**

*Fiabilidad del instrumento de gestión de calidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	36

En la tabla 9, se observa como resultado de la utilización del estadístico de alfa de Cronbach de 0,826 lo que se puede deducir que el instrumento de la variable gestión de calidad revela una confiabilidad alta, por consiguiente, es válido para el recojo de datos.

##### **Análisis de fiabilidad del instrumento productividad laboral.**

Para establecer la confiabilidad del instrumento productividad laboral se aplicó la prueba estadística de alfa de Cronbach observando que el cuestionario cuenta una escala politómica.

**Tabla 10**

*Fiabilidad del instrumento de la productividad laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	27

En la tabla 10, se visualiza como resultado de la aplicación del estadístico de alfa de Cronbach de 0,790 lo que permite que el instrumento de la variable productividad laboral presenta una confiabilidad alta, por lo tanto, es aplicable para la recolección de datos.

## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### *Resultado descriptivo de la variable gestión de calidad*

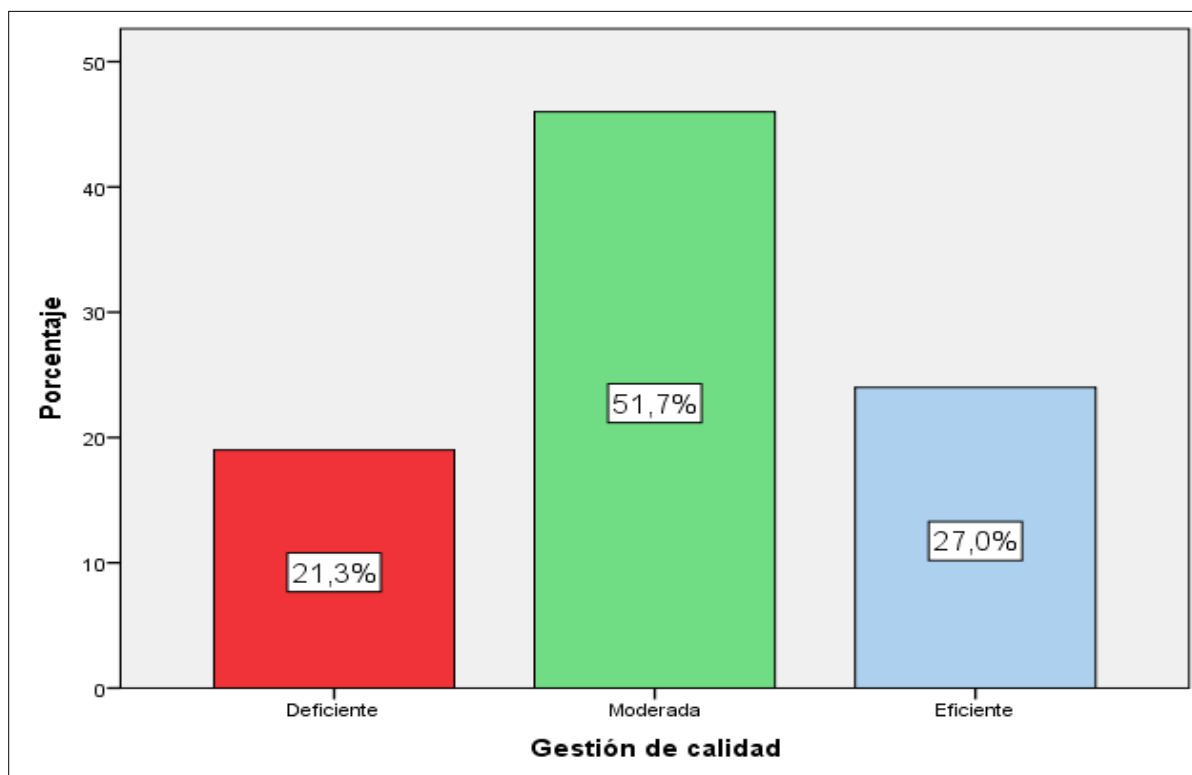
**Tabla 11**

*Análisis descriptivo de la variable gestión de calidad*

Niveles	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	19	21.3%
Moderada	46	51.7%
Eficiente	24	27.0%
Total	89	100.0%

**Figura 2**

*Análisis descriptivo de la variable gestión de calidad*



Se ha obtenido de la figura 2 el análisis descriptivo de la variable gestión de calidad aplicado a una muestra de 89 colaboradores, donde el 21.3% opinó que fue deficiente, el 51.7% consideró que fue moderado, y el 27.0% manifestó que fue eficiente. Esto evidencia que existe un problema notable dentro de los procesos operativos lo cual impide que los colaboradores puedan desarrollarse de manera

eficiente, debido a que no tienen bien definido los objetivos, políticas y tareas que se les ha asignado.

### ***Resultado descriptivo de la variable productividad laboral***

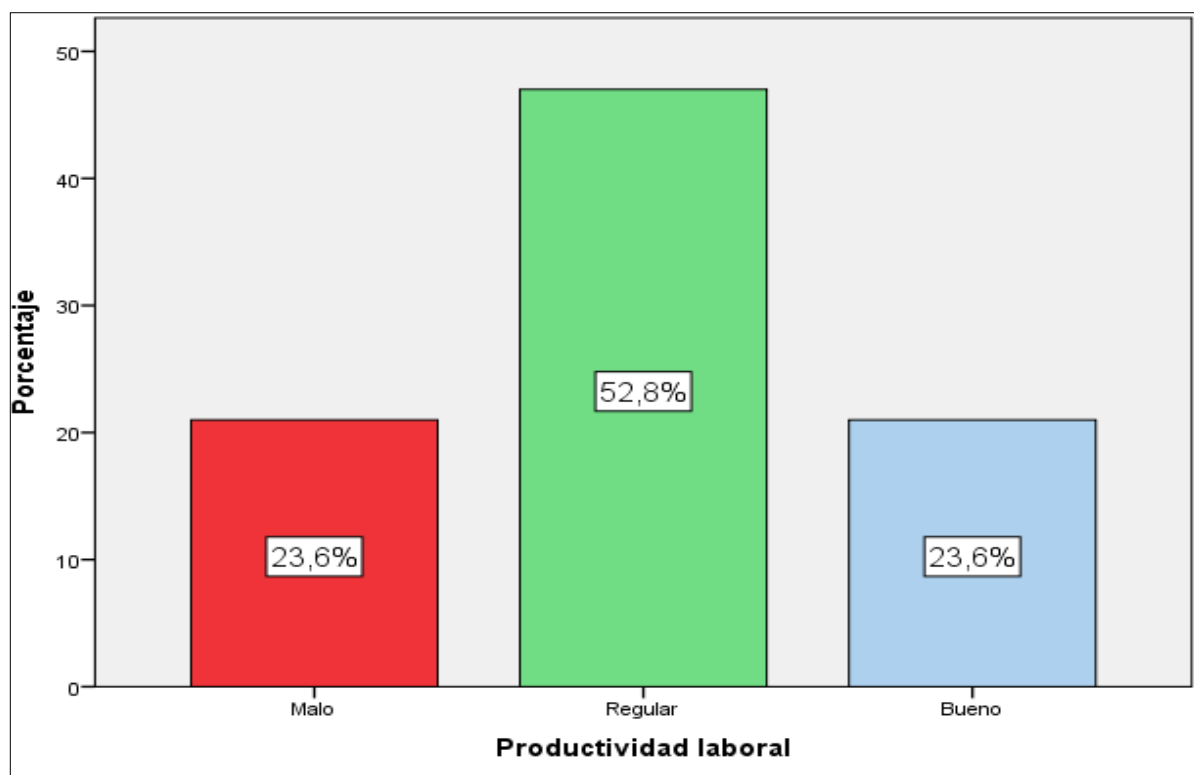
**Tabla 12**

*Análisis descriptivo de la variable productividad laboral*

Niveles	Colaboradores	Porcentaje
Malo	21	23.6%
Regular	47	52.8%
Bueno	21	23.6%
Total	89	100.0%

**Figura 3**

*Análisis descriptivo de la variable productividad laboral*



Se ha obtenido de la figura 3 el análisis descriptivo de la variable productividad laboral aplicado a una muestra de 89 colaboradores, donde el 23.6% opinó que fue malo, el 52.8% consideró que fue regular, y el 23.6% manifestó que fue bueno. Esto evidencia que existen problemas notables en cuanto a niveles de productividad

debido a las deficientes herramientas y distribución de actividades, lo cual impide entregar a tiempo las tareas encomendadas.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### **Resultados descriptivos de la dimensión gestión de calidad**

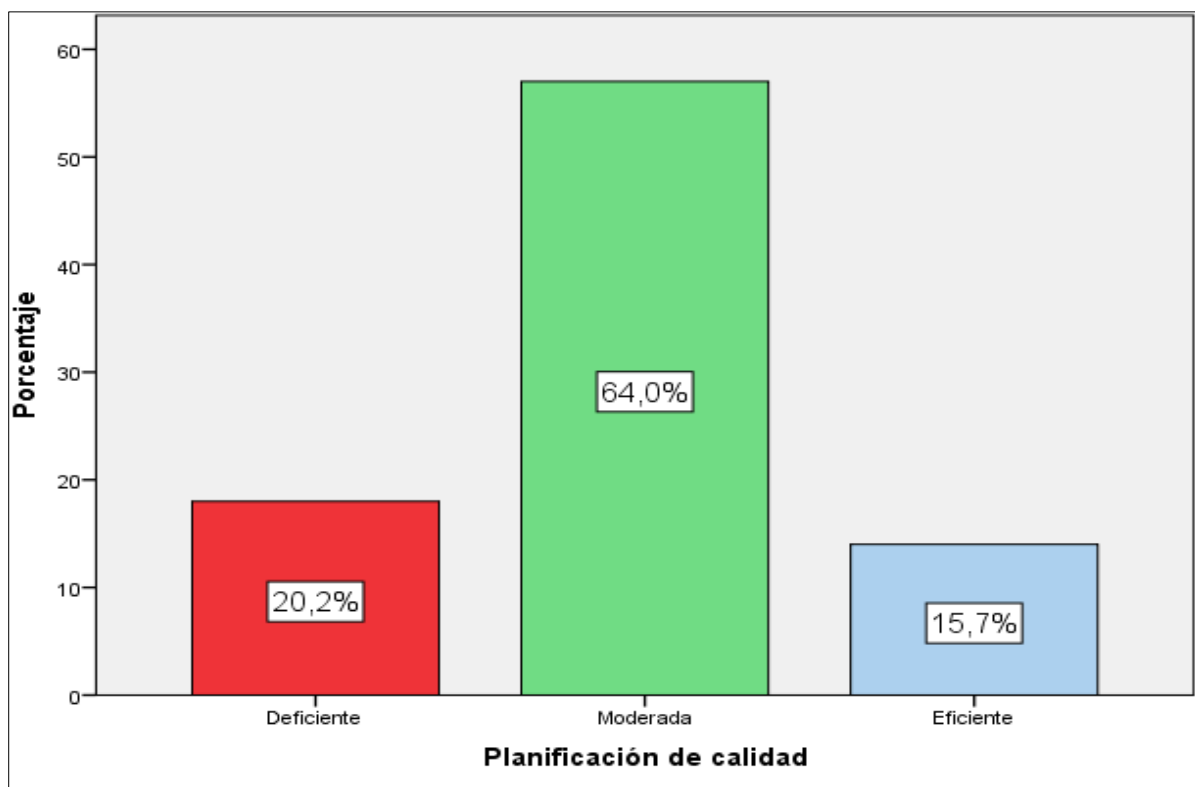
**Tabla 13**

*Resultado descriptivo de la dimensión planificación de calidad*

Niveles	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	18	20.2%
Moderada	57	64.0%
Eficiente	14	15.7%
Total	89	100.0%

**Figura 4**

*Análisis descriptivo de la dimensión planificación de calidad*



Se ha obtenido de la figura 4 el análisis descriptivo de la dimensión planificación de calidad aplicado a una muestra de 89 colaboradores, donde el 20.2% opinó que fue deficiente, el 64.0% consideró que fue moderado, y el 15.7% manifestó

que fue eficiente. Esto evidencia que los directivos no realizan una planificación adecuada de los proyectos antes de designar responsabilidades, generando altos niveles de estrés en los colaboradores.

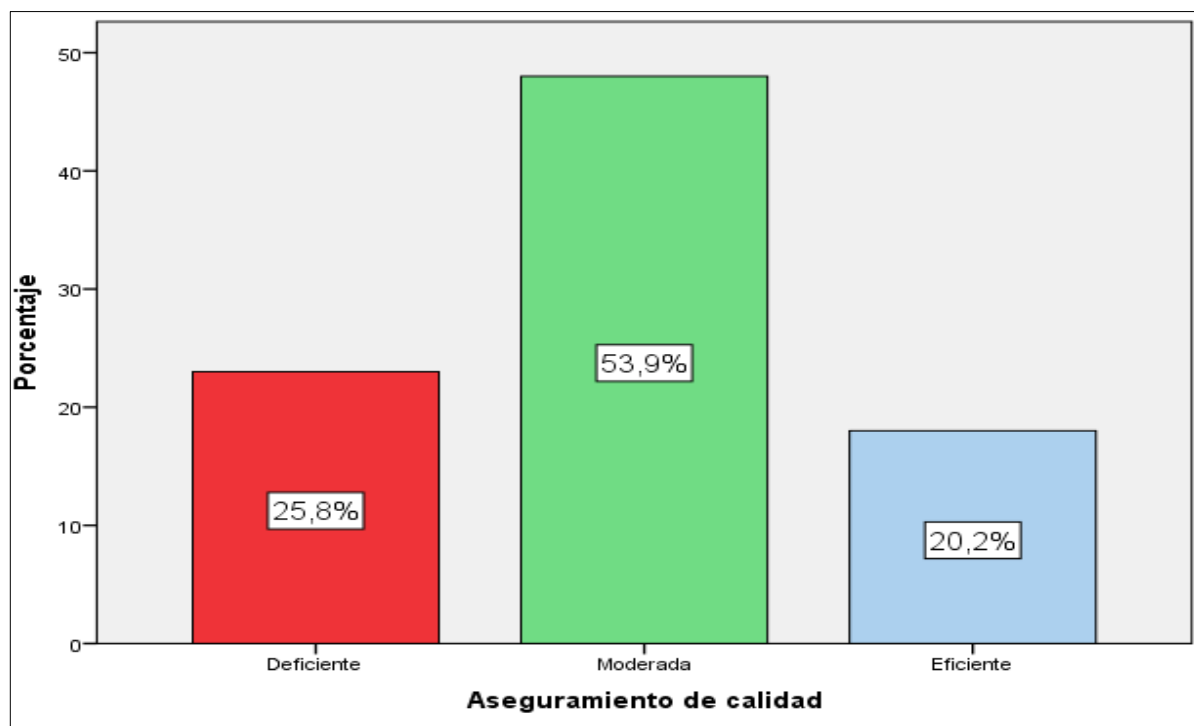
**Tabla 14**

*Resultado descriptivo de la dimensión aseguramiento de calidad*

Niveles	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	23	25.8%
Moderada	48	53.9%
Eficiente	18	20.2%
Total	89	100.0%

**Figura 5**

*Análisis descriptivo de la dimensión aseguramiento de calidad*



Se ha obtenido de la figura 5 el análisis descriptivo de la dimensión aseguramiento de calidad aplicado a una muestra de 89 colaboradores, donde el 25.8% opinó que fue deficiente, el 53.9% consideró que fue moderado, y el 20.2% manifestó que fue eficiente. Esto evidencia que las herramientas de aseguramiento



de calidad que utiliza la empresa son deficientes para garantizar los procesos de su trabajo, porque no se cumple cada etapa de la cadena de valor ya establecido.

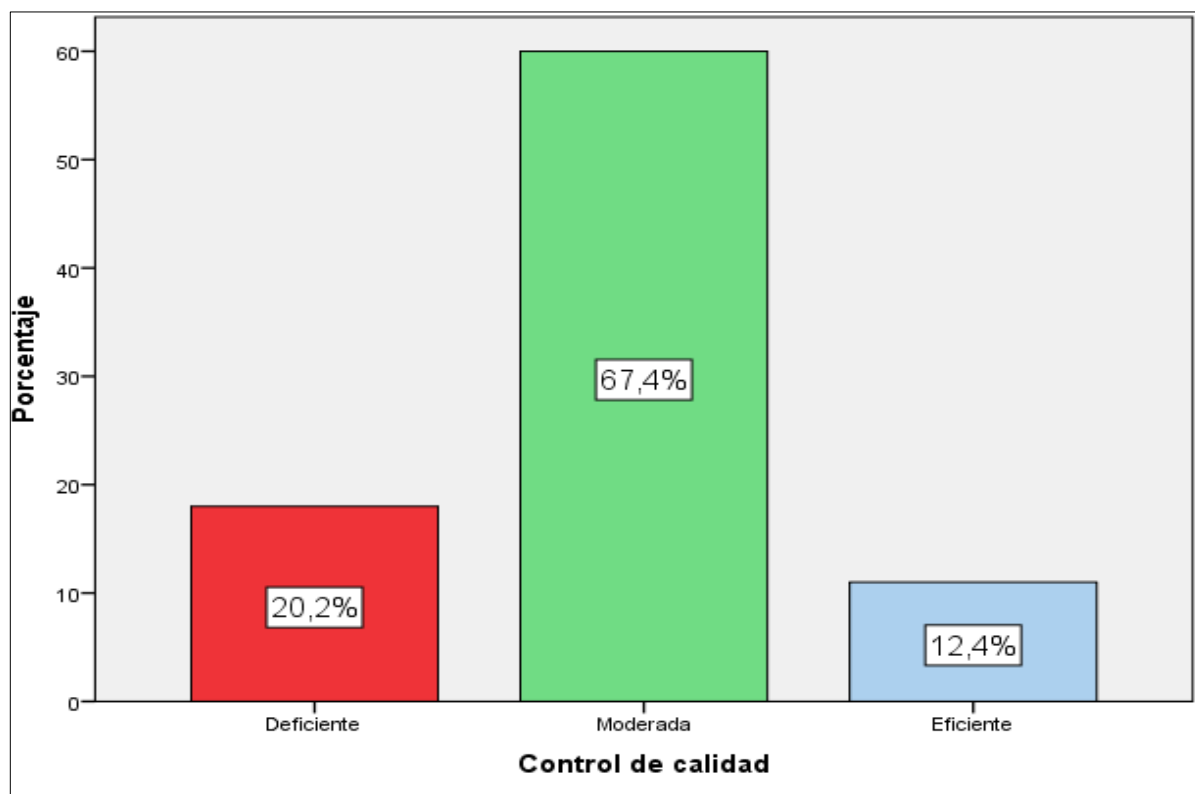
**Tabla 15**

*Resultado descriptivo de la dimensión control de calidad*

Niveles	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	18	20.2%
Moderada	60	67.4%
Eficiente	11	12.4%
Total	89	100.0%

**Figura 6**

*Análisis descriptivo de la dimensión control de calidad*



Se ha obtenido de la figura 6 el análisis descriptivo de la dimensión control de calidad aplicado a una muestra de 89 colaboradores, donde el 20.2% opinó que fue deficiente, el 67.4% consideró que fue moderado, y el 12.4% manifestó que fue eficiente. Esto evidencia la deficiencia sobre los controles de calidad respecto a los procesos operativos, debido a que no existen herramientas eficaces de controles y

monitoreo que se encargue en detectar los errores continuos antes de ser enviados a los clientes.

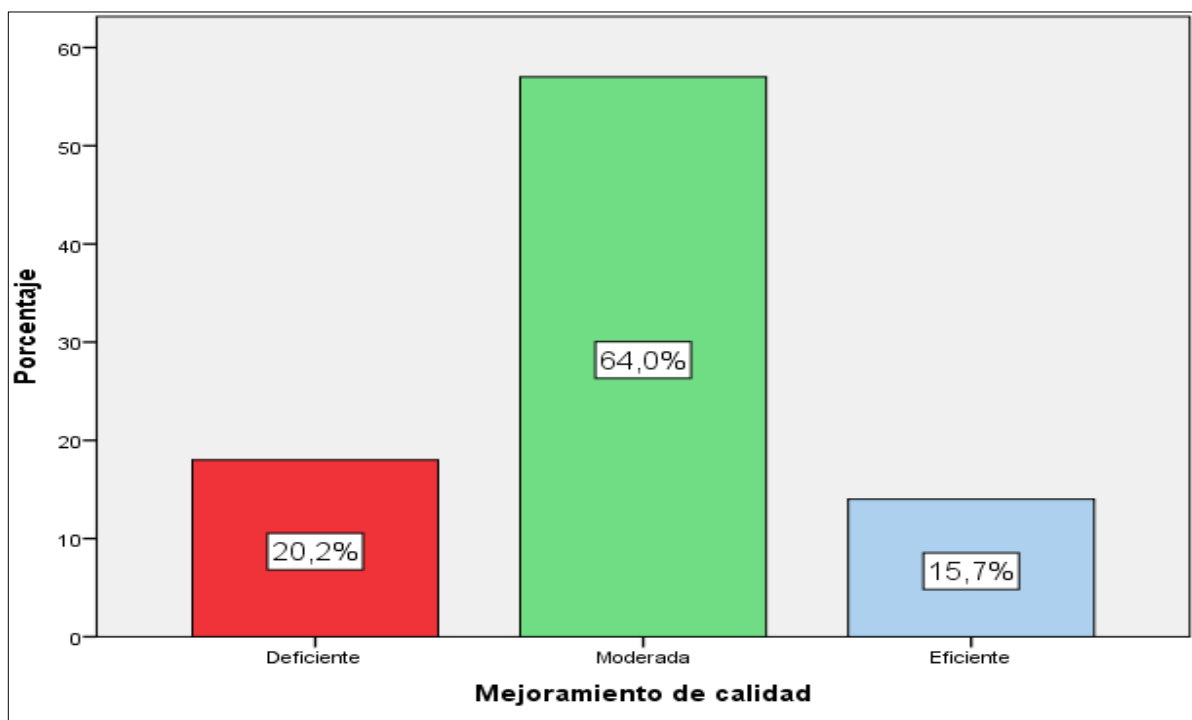
**Tabla 16**

*Resultado descriptivo de la dimensión mejoramiento de calidad*

Niveles	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	18	20.2%
Moderada	57	64.0%
Eficiente	14	15.7%
Total	89	100.0%

**Figura 7**

*Análisis descriptivo de la dimensión mejoramiento de calidad*



Se ha obtenido de la figura 7 el análisis descriptivo de la dimensión mejoramiento de calidad aplicado a una muestra de 89 colaboradores, donde el 20.2% opinó que fue deficiente, el 64.0% consideró que fue moderado, y el 15.7% manifestó que fue eficiente. Esto evidencia que los colaboradores perciben una deficiencia en el mejoramiento, debido a que no se toma acciones preventivas inmediatas y solo se centran a la sanción del trabajador.

## Resultados descriptivos de la productividad laboral

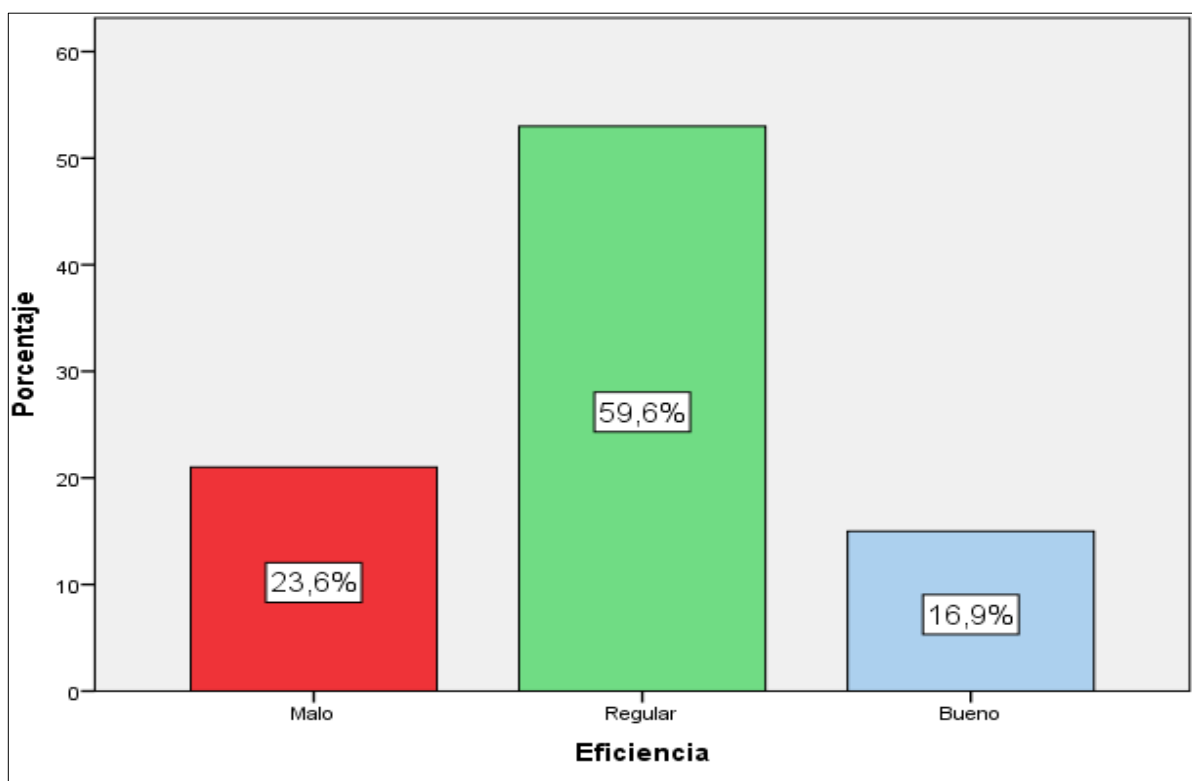
**Tabla 17**

Resultado descriptivo de la dimensión eficiencia

Niveles	Colaboradores	Porcentaje
Malo	21	23.6%
Regular	53	59.6%
Bueno	15	16.9%
Total	89	100.0%

**Figura 8**

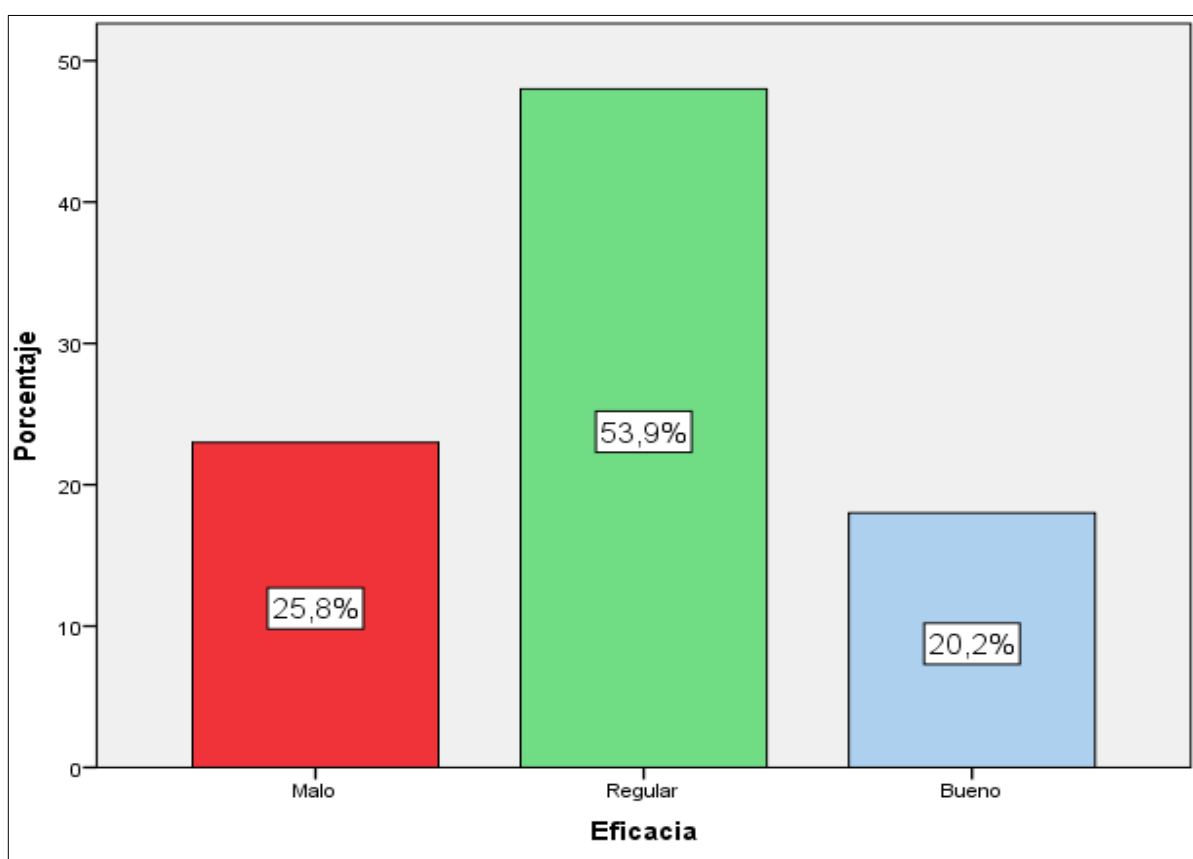
Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia



Se ha obtenido de la figura 8 el análisis descriptivo de la dimensión eficiencia aplicado a una muestra de 89 colaboradores, donde el 23.6% opinó que fue malo, el 59.6% consideró que fue regular, y el 16.9% manifestó que fue bueno. Esto evidencia que no cuentan con las herramientas, espacios y ambiente adecuados para obtener los niveles de producción exigidos, lo cual afecta los resultados propuestos por la empresa.

**Tabla 18***Resultado descriptivo de la dimensión eficacia*

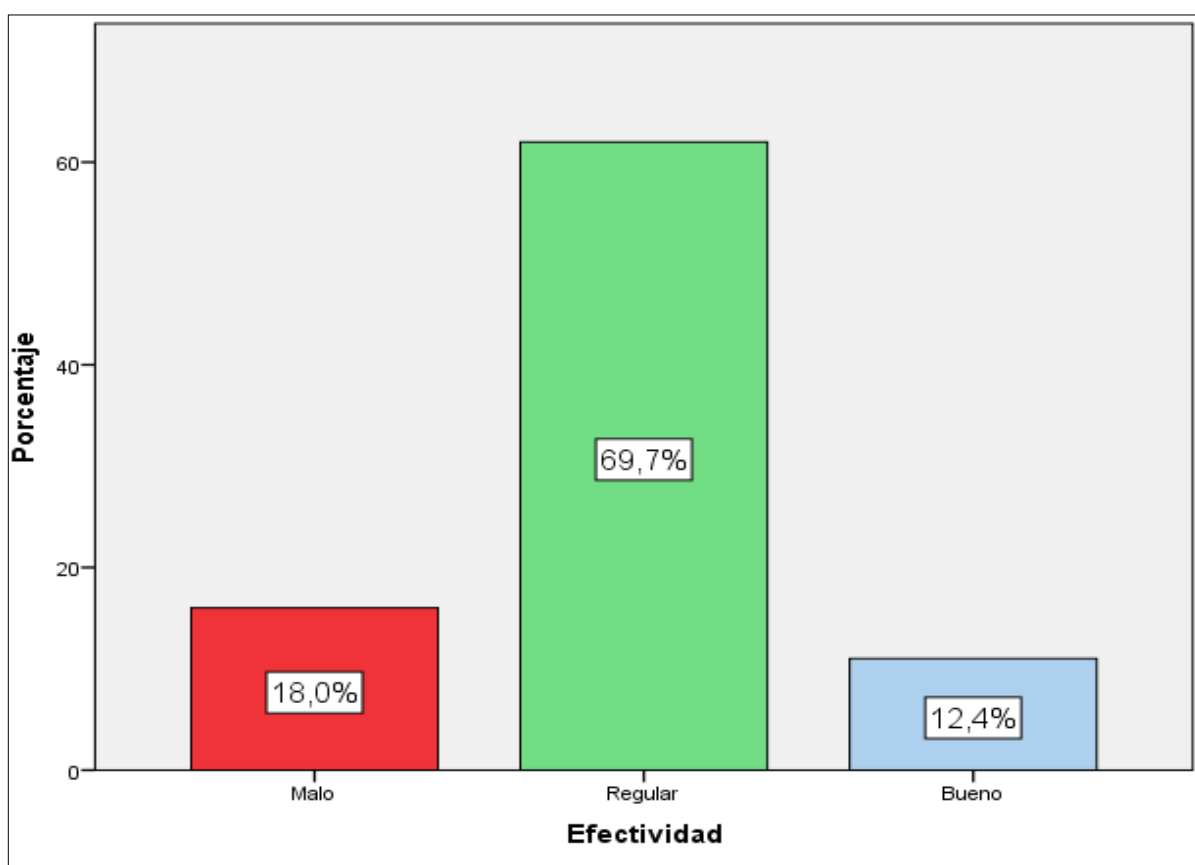
Niveles	Colaboradores	Porcentaje
Malo	23	25.8%
Regular	48	53.9%
Bueno	18	20.2%
Total	89	100.0%

**Figura 9***Análisis descriptivo de la dimensión eficacia*

Se ha obtenido de la figura 9 el análisis descriptivo de la dimensión eficacia aplicado a una muestra de 89 colaboradores, donde el 25.8% opinó que fue malo, el 53.9% consideró que fue regular, y el 20.2% manifestó que fue bueno. Esto evidencia que no cuentan con las capacitaciones y conocimientos necesarios lo cual afecta el cumplimiento de los objetivos que traza la empresa, afectando la rentabilidad de la empresa.

**Tabla 19***Resultado descriptivo de la dimensión efectividad*

Niveles	Colaboradores	Porcentaje
Malo	16	18.0%
Regular	62	69.7%
Bueno	11	12.4%
Total	89	100.0%

**Figura 10***Análisis descriptivo de la dimensión efectividad*

Se ha obtenido de la figura 10 el análisis descriptivo de la dimensión efectividad aplicado a una muestra de 89 colaboradores, donde el 18.0% opinó que fue malo, el 69.7% consideró que fue regular, y el 12.4% manifestó que fue bueno. Esto evidencia el nivel de resultados que exige la empresa son buenos, pero no a cabalidad, la cual afecta a todas las partes involucradas y la satisfacción de los clientes.

#### 4.4. Resultado descriptivo de las variables relacionadas

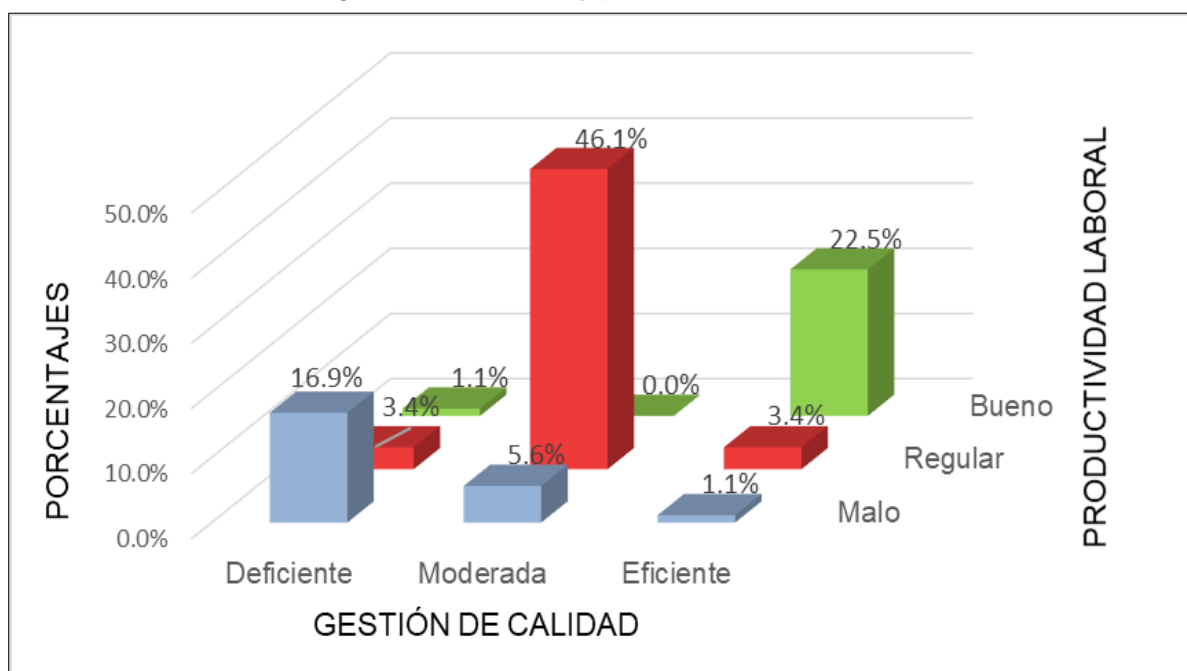
**Tabla 20**

*Descriptivo de relación entre gestión de calidad y productividad laboral*

Gestión de calidad	Productividad laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	15	16.9%	3	3.4%	1	1.1%	19	45.7%
Moderada	5	5.6%	41	46.1%	0	0.0%	46	52.1%
Eficiente	1	1.1%	3	3.4%	20	22.5%	24	2.1%
Total	21	23.6%	47	52.8%	21	23.6%	89	100.0%

**Figura 11**

*Cuadro de relación entre gestión de calidad y productividad laboral*



Se aprecia en la tabla 20 y figura 11 la relación entre las variables gestión de calidad y productividad laboral, donde el 16.9% indicó que es deficiente y malo a la vez, el 46.1% manifestó que es moderado y regular, y el 22.5% que es eficiente y bueno, esto prueba la existencia de relación positiva directa entre las variables gestión de calidad y productividad laboral, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

#### 4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H<sub>0</sub>. La variable productividad laboral presenta una distribución normal.

H<sub>a</sub>. La variable productividad laboral difiere de una distribución normal.

**Tabla 21**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

		Productividad laboral
N		89
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	86,73
	Desviación estándar	7,178
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,125
	Positivo	,125
	Negativo	-,062
Estadístico de prueba		,125
Sig. asintótica (bilateral)		,001 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Se puede apreciar en la tabla 21 la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov donde se muestra un nivel de significancia menor a 0,05; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, afirmándose que la productividad laboral no presenta una distribución normal, aplicándose el estadístico no paramétrico rho de Spearman.

#### 4.6. Contrastación de hipótesis

##### ***Contrastación de hipótesis general***

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la gestión de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindado, Chorrillos - 2020.

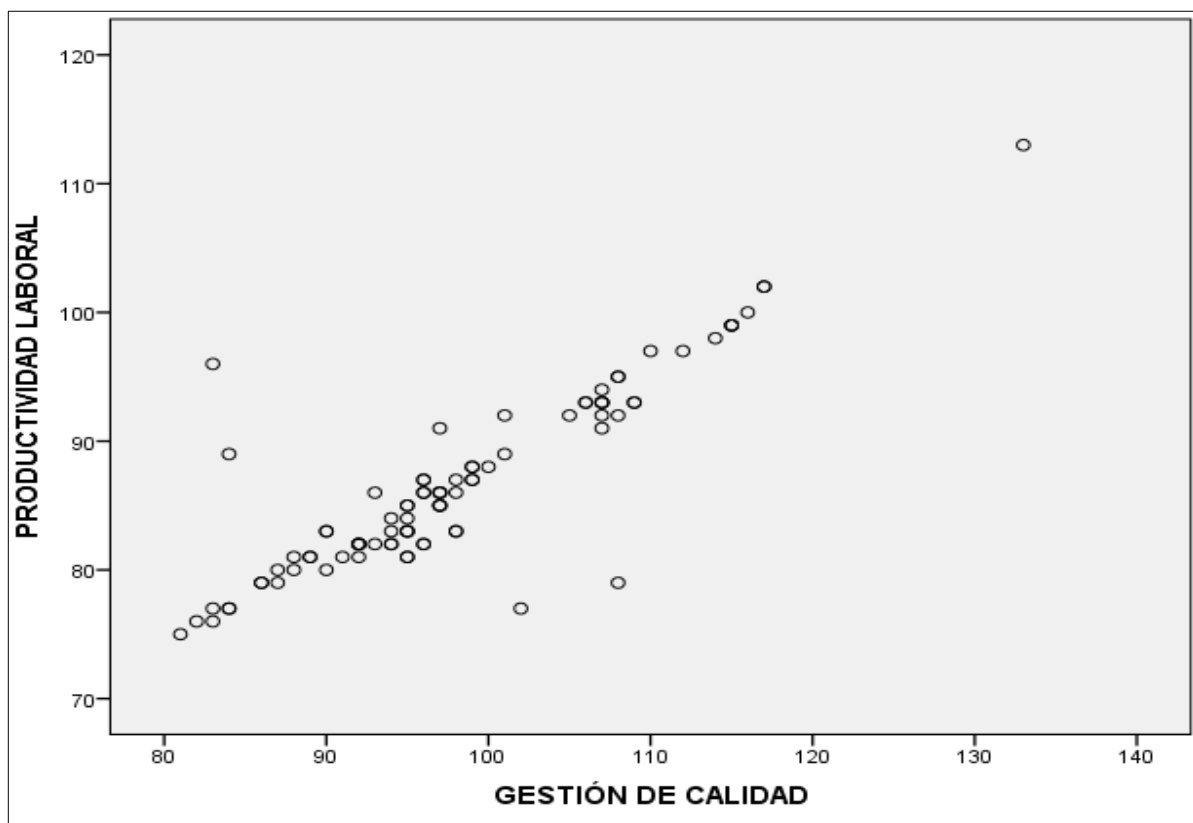
H<sub>a</sub>: Existe relación directa entre la gestión de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindado, Chorrillos - 2020.

**Tabla 22***Correlación entre gestión de calidad y productividad laboral*

		Productividad laboral
Gestión de calidad	Correlación Rho de Spearman	,781**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

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

Como se observa en la tabla 22 el análisis de la correlación entre las variables gestión de calidad y productividad laboral de la empresa, los resultados evidencian una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,781 lo que permite afirmar que ambas variables tienen una correlación positiva muy fuerte, es decir, se prueba la hipótesis de que existe relación directa entre la gestión de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindado, Chorrillos – 2020.

**Figura 12***Gráfico de dispersión de las variables*



En la figura 12 se observa el gráfico de dispersión donde se muestra la correlación directa entre la variable gestión de calidad y productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindado, Chorrillos – 2020, es decir, a mayor puntaje en la gestión de calidad, mayor son los puntajes de la productividad laboral.

### ***Contrastación de hipótesis específica 1***

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la planificación de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la planificación de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

**Tabla 23**

*Correlación entre planificación de calidad y la productividad laboral*

		Productividad laboral
Planificación de calidad	Rho de Spearman	,603**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

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

Como se observa en la tabla 23 el análisis de la correlación entre la dimensión planificación de calidad y productividad laboral de la empresa, los resultados evidencian una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,603 lo que permite afirmar que ambas tienen una correlación positiva considerable, es decir, se descarta la hipótesis nula y se prueba la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa entre la planificación de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindado, Chorrillos – 2020.

### ***Contrastación de hipótesis específica 2***

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre el aseguramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documento en la empresa Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

H<sub>2</sub>: Existe relación directa entre el aseguramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documento en la empresa Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

**Tabla 24**

*Correlación entre aseguramiento de calidad y la productividad laboral*

		Productividad laboral
	Rho de Spearman	,600**
Aseguramiento de calidad	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

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

Como se observa en la tabla 24 el análisis de la correlación entre la dimensión aseguramiento de calidad y productividad laboral de la empresa, los resultados evidencian una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,600 lo que permite afirmar que ambas tienen una correlación positiva considerable, es decir, se descarta la hipótesis nula y se prueba la hipótesis alterna, determinando que existe relación directa entre el aseguramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindado, Chorrillos – 2020.

### ***Contrastación de hipótesis específica 3***

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre el control de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

H<sub>3</sub>: Existe relación directa entre el control de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

**Tabla 25**

*Correlación entre control de calidad y la productividad laboral*

		Productividad laboral
Control de calidad	Rho de Spearman	,366**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

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

Como se observa en la tabla 25 el análisis de la correlación entre la dimensión control de calidad y productividad laboral de la empresa, los resultados evidencian una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,366 lo que permite afirmar que ambas tienen una correlación positiva débil, es decir, se descarta la hipótesis nula y se prueba la hipótesis alterna, determinando que existe relación entre la dimensión control de calidad y la variable productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindado, Chorrillos – 2020.

#### ***Contrastación de hipótesis específica 4***

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre el mejoramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

H<sub>4</sub>: Existe relación directa entre el mejoramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.

**Tabla 26***Correlación entre mejoramiento de calidad y productividad laboral*

		Productividad laboral
	Rho de Spearman	,603**
Mejoramiento de calidad	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

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

Como se observa en la tabla 26 el análisis de la correlación entre la dimensión mejoramiento de calidad y productividad laboral de la empresa, los resultados evidencian una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,603 lo que permite afirmar que ambas tienen una correlación positiva considerable, es decir, se descarta la hipótesis nula y se prueba la hipótesis alterna, determinando que existe relación entre el mejoramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos – 2020.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

En la presente investigación se estudió las variables gestión de calidad y productividad laboral para encontrar la relación existente entre ellas, a razón que se encontraron deficiencias en el área de procesamiento de documentos de la empresa Hermes transportes blindados.

Los instrumentos estudiados y aplicados para el recojo de datos, fueron sujetos a criterio de validez y confiabilidad, alcanzando como efecto un alto nivel de confiabilidad, con relación al instrumento de gestión de calidad se alcanzó un resultado de alfa de Cronbach de 0,826 mientras tanto el instrumento productividad laboral alcanzó un valor de alfa de Cronbach de 0,790; los resultados de ambos instrumentos fueron mayores al 0,70, según experto eso quiere decir que los resultados son instrumentos altamente confiables para continuar con el recojo de datos de la muestra, esto permite seguir con el proceso de desarrollo de la investigación.

Respecto a la obtención de los resultados en la contrastación de la hipótesis general con el estadístico de correlación rho de Spearman, se observa una correlación positiva considerable entre la gestión de calidad y productividad laboral, de tal manera los resultados concuerdan con los resultados obtenidos por Alva (2018) en su tesis *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018*, en la cual la gestión de calidad y la productividad presentan una correlación positiva alta con un coeficiente Rho de Spearman. Por ello, se hace énfasis que el uso oportuno de un sistema de gestión de calidad que permita identificar los procesos que causan deficiencias constantes en la empresa. Asimismo, se puede determinar que independiente mente del rubro que sea la industria, la implementación de mecanismos de control son herramientas eficaces

para la ejecución de las tareas, teniendo en cuenta que estos sistemas de calidad influyen positivamente los niveles de productividad en los trabajadores.

Los resultados respecto a la comprobación de la hipótesis específico 1, se demuestra la existencia de una correlación positiva moderada entre la planificación de calidad y la productividad laboral, dichos resultados concuerdan con los obtenidos por Rodríguez (2018) en su tesis *Gestión estratégica y productividad de los colaboradores de la empresa San Fernando, Lima – 2018* en la cual la planeación y la productividad presenta una correlación positiva considerable, lo cual quiere decir que existe relación, de tal modo, cuando se tiene claro la ejecución de un trabajo planeado permitirá anticiparse a los problemas futuros y así obtener un mayor nivel de productividad. Esto determina que para iniciar la ejecución de un proyecto la primera función de toda organización es realizar una correcta planeación donde señale lo que se va a hacer y cómo, proponiendo objetivos claros y concisos, de esta manera se podrá cumplir con las actividades de manera organizada y cronológica.

Los resultados respecto a la comprobación de la hipótesis específico 2, se demuestra la existencia de una correlación positiva considerable entre la dimensión aseguramiento de calidad y la productividad laboral, dichos resultados se asemejan con los resultados obtenidos por Alva (2018) en su tesis *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres - 2018* en la cual el aseguramiento de calidad y la productividad laboral presenta una correlación positiva considerable, lo cual quiere decir que existe relación, de acuerdo a lo mencionado por lo colaboradores consideran importante la implementación de sistemas de calidad que aseguren los procesos operativos. Asimismo, se puede determinar que el aseguramiento de calidad permite el seguimiento de las líneas

planificadas y sistemáticas evitando las no conformidades e incumplimiento permitiendo optimizar las horas de trabajo y la mejora de desempeño.

Los resultados respecto a la comprobación de la hipótesis específico 3, se demuestra la existencia de una correlación positiva débil entre el control de calidad y la productividad laboral, dichos resultados se asemejan con los resultados obtenidos por Alva (2018) en su tesis *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres - 2018* en la cual el control de calidad y la productividad laboral presenta una correlación positiva considerable, esto evidencia la importancia de implementar controles de calidad dentro de las empresas lo cual permita identificar si el producto o servicio cumple con los estándares de calidad antes de que llegue a las manos del cliente, o sea devuelto para su renovación generando costos para su reproceso, afectando la rentabilidad de la empresa.

Los resultados respecto a la comprobación de la hipótesis específico 4, se demuestra la existencia de una correlación positiva moderada entre el mejoramiento de calidad y la productividad laboral, dichos resultados se asemejan con los obtenidos por Gamarra y Sánchez (2019) en su tesis *Gestión de calidad y productividad de los grifos Semar SAC., Trujillo - 2019* en la cual el mejoramiento continuo presenta una correlación positiva moderada la cual concuerda sobre implementar medidas de mejoramiento, tomar acciones que permita mantener los niveles de producción. Esto determina que tomar decisiones de mejoramiento continuo es una parte fundamental dentro de los procesos, se aplica inmediatamente una no conformidad tomando acciones correctivas analizando las causas probables de raíz para dar solución permanente.



El término calidad y productividad no es un concepto nuevo, se ha venido mencionando por mucho tiempo, pero hoy en día, las presiones por los consumidores son más exigentes, esto ha hecho que las empresas busquen enfocarse a las necesidades de los clientes internos y externos, creando procesos para la participación de cada uno de ellos para llegar a un resultado común.

Se sugiere la continuidad de la investigación a través de un estudio experimental de causa efecto, con el propósito de comprobar diferencias significativas de la variable productividad laboral, es decir un estudio antes y después de la manipulación de la variable gestión de calidad.

## **5.2. Conclusiones**

Primero, existe correlación positiva considerable ( $r=0,781$ ) entre la gestión de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos de la empresa Hermes transportes blindados con un nivel de sig.=0,000. Se concluye que una óptima implementación de sistemas de gestión de calidad repercute de manera significativa en la productividad.

Segundo, existe correlación positiva moderada ( $r=0,603$ ) entre la planificación y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos de la empresa Hermes transportes blindados con un nivel de sig.=0,000. Se concluye cuando se realiza la planificación de la calidad, los resultados influyen en la productividad de la empresa.

Tercero, existe correlación positiva moderada ( $r=0,600$ ) entre el aseguramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos de la empresa Hermes transportes blindados con un nivel de sig.=0,000. Se concluye que a mejor sea el aseguramiento de la calidad, mayor es la productividad en la empresa.

Cuarto, existe correlación positiva débil ( $r=0,366$ ) entre el control de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos de la empresa Hermes transportes blindados con un nivel de sig.=0,000. Se concluye que cuando el control de calidad es oportuno, entonces incrementa la productividad de la empresa.

Quinto, existe correlación positiva moderada ( $r=0,603$ ) entre el mejoramiento de la calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos de la empresa Hermes transportes blindados con un nivel de sig.=0,000. Se concluye que, a mayor mejoramiento de calidad, entonces mayor es la productividad de la empresa.

### **5.3 Recomendaciones**

A partir del objetivo general se recomienda al gerente del área de procesamiento de documentos, debido a que existe relación entre las variables gestión de calidad y la productividad laboral, crear un plan de mejora de calidad de los procesos internos, la calidad debe iniciarse con la implementación de una filosofía que identifique el compromiso de la organización, con la motivación del personal que integra, con un control, seguimiento y mejora continua de los procesos con el fin de ejecutar de manera correcta las actividades donde permita que los colaboradores puedan desarrollar un trabajo óptimo y de calidad mejorando la productividad de la empresa, las actividades sugeridas son:

- Realizar un diagnóstico interno que comprende un estudio detallado de la situación actual de la empresa, a partir de este poder diseñar y alinear correctamente un sistema óptimo de calidad.
- Implementación de políticas de calidad donde mencione el compromiso de todas partes interesadas de manera clara y concisa.

- Elaborar un sistema de mejora de los procesos de verificación documentaria que garantice su calidad mediante indicadores.
- Impulsar la motivación de los colaboradores con incentivos para el incremento de la productividad.

Respecto al primer objetivo específico de estudio, que trata sobre la relación entre planificación de calidad y la productividad laboral, se recomienda a los directivos de la empresa establecer metas, plantear diversas capacitaciones de cada proceso a ejecutar que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos mediante las siguientes acciones:

- Implementar políticas de calidad de manera detallada que establezca los objetivos de calidad de manera clara y precisa dando a conocer a las partes interesadas y hacer un seguimiento que se esté cumpliendo dichos objetivos.
- Elaboración de un manual de calidad documentada que establezca los procedimientos, lineamientos, especificaciones de calidad, donde explique el trabajo a seguir paso a paso y defina responsables por cada actividad a ejecutar.

Respecto al segundo objetivo específico de estudio, que trata sobre la relación entre el aseguramiento de calidad y la productividad laboral, se recomienda a los directivos de la empresa asegurar que se cumpla con lo establecido y proyectado anteriormente, esta etapa se debe encargar que el producto y/o servicio reúna las condiciones adecuadas de calidad, mediante actividades que contribuya al buen funcionamiento de los procesos.

- Se recomienda establecer un responsable del comité de calidad interna de los procesos, que se encargue en la evaluación y supervisión de cualquier

incidencia que genere mermas, que evite riesgos y reprocesos de las actividades bajo un manual de calidad.

- Elaboración de un mapa de procesos de la representación gráfica específica de cada proceso ubicado en una parte visible dentro del área operativa.

Respecto al tercer objetivo específico de estudio, que trata sobre la relación entre el control de calidad y la productividad laboral, se recomienda a los directivos de la empresa implementar herramientas de controles de calidad que asegure que el producto que no esté conforme con los requisitos sea identificado la cual permita prevenir su entrega, las actividades sugeridas son:

- Se recomienda evaluar los indicadores de gestión y realizar reajustes, debido a las que presentan se encuentran desactualizadas.
- Elaboración de hoja de ruta que permita seguir la secuencia detallada de inicio a fin de que permita verificar y consolidar el proceso.

Respecto al cuarto objetivo específico de estudio, que trata sobre la relación entre el mejoramiento de calidad y la productividad laboral, se recomienda a los tomar acciones inmediatas que afectan la calidad de los procesos mediante estas actividades:

- Se recomienda a la gerencia implementar capacitación constante al personal operativo referente a la calidad de los procesos, nuevas tecnologías.
- Oportunidades de ascensos que incentiven la competitividad y deseo de crecimiento profesional.
- Implementación de pausas activas que permita evitar niveles de estrés laboral, mala postura y disminuir el riesgo de enfermedades, permitiendo mejorar el desempeño laboral debido a que se encuentran en un área operativa que exige grandes niveles de producción diaria.

## **REFERENCIAS**

- Aenor (2018, noviembre). *España, en el top ten mundial de las certificaciones ISO*.  
Aenor. <https://revista.aenor.com/342/espana-en-el-top-ten-mundial-de-las-certificaciones-iso.html>
- Alamar, J. y Guijarro, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. Resultae.
- Alva, J. (2018). *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19869/Alva\\_AJR.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19869/Alva_AJR.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Master.
- Arrascue, J. y Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte Clinifer Chiclayo-2015* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS.  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Borja, S. y Jijón, J. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma Internacional ISO 9001: en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: Almacenes la Rebaja* [Tesis de pregrado, Universidad Internacional del Ecuador]. Repositorio Institucional UIDE. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/535/1/T-UIDE-0499.pdf>
- Calvache, G. (2018). *Incremento de la productividad basado en un modelo de gestión por procesos en la empresa Poliacrilart* [Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional]. Repositorio Institucional EPN.  
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19737/1/CD-9140.pdf>

- Carro, R. y Gonzales, D. (2012). *Productividad y competitividad: administración de las operaciones*. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Castro, C. (2017). *Diseño de Implementación del sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 en una constructora de infraestructura vial* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7468/Castro\\_lc%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7468/Castro_lc%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cortés, J. (2017). *Sistema de gestión de Calidad: ISO 9001:2015*. ICB editores.
- Errante, D. (2015). *Modelo de gestión de calidad total dirigido a Pymes de automatización industrial en Venezuela* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio Institucional UCAB. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAT3894.pdf>
- Gamarra, L. y Sánchez, D. (2019). *Gestión de la calidad y productividad de los grifos Semar SAC., en Trujillo, periodo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46342/Gamarra\\_CLB-S%c3%a1nchez\\_ADF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46342/Gamarra_CLB-S%c3%a1nchez_ADF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, R. (2005). *Estudio del trabajo: Ingeniería de métodos y medición del trabajo*. McGraw-Hill.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. McGraw-Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación*. McGraw-Hill.

Instituto Nacional de Calidad (2017, enero). *Solo el 1% de empresas en el Perú emplea sistemas de gestión de calidad*. Inacal.

<https://www.inacal.gob.pe/principal/noticia/solo1porcientodeeempresasformales>

Marín, L. (2007). *Gestión de la calidad total: Total Quality Management in Small Firms*. Espagrafic.

Mera, C. (2017). *El concepto del tiempo en el Taylorismo*. Ilumino.

Norma ISO 9001. (2015). *Norma Internacional: Sistema de gestión de la calidad – Requisitos* (5ª ed.). ISO.

Novillo, E., Parra, E., Ramón, D. y López, M. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. Grupo Compás.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U.

Rodríguez, D. (2018). *Gestión estratégica y la productividad de los colaboradores en la empresa San Fernando, Lima, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/716/1/Rodriguez%20Solis%2c%20David%20Lucas.pdf>

Rojas, R. (2014). *Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa Construcciones Cesanca, C.A. orientado a los sistemas de información gerencial* [Tesis de maestría, Universidad de Carabobo]. Repositorio Institucional RIUC. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4102/rrojas.pdf?sequence=1>



Tamayo, M. (2018). *El proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación* (5ª ed.). Limusa.

Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Espagrafic.

Valderrama, S. y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis: descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. San Marcos.

Villamar, T. (2016). *Modelo de gestión de calidad para el mejoramiento en la fabricación de cocinas a gas* [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil].

Repositorio

Institucional

UG.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15874/1/Tesis%20TANYA%20VILLAMAR%20%20OCTUBRE.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión de calidad y productividad laboral en el área de procesamiento de documentos de la empresa Hermes Transporte Blindados, Chorrillos – 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p><b>Problema general.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020?</p> <p><b>Problemas específicos.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la</p>	<p><b>Objetivo general.</b> Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b> Determinar la relación que existe entre la planificación de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la</p>	<p><b>Hipótesis general.</b> Existe relación directa entre la gestión de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindado, Chorrillos - 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas.</b> Existe relación entre la planificación de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la</p>	<b>Variable 1: Gestión de calidad</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Planificación de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de procesos</li> <li>- Objetivos de calidad</li> <li>- Comunicación</li> </ul>	1: Nunca	Eficiente: [28 - 33) Moderado: [24 - 28) Deficiente: [21 - 24)
			Aseguramiento de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos operativos</li> <li>- Cumplimiento</li> <li>- procedimiento</li> </ul>	2: Casi nunca	Eficiente: [26 - 34) Moderado: [20 - 26) Deficiente: [17 - 20)
			Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión</li> <li>- Evaluación</li> <li>- Medición</li> </ul>	3: A veces	Eficiente: [25 - 33) Moderado: [21 - 25) Deficiente: [17 - 21)
Mejoramiento de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de equipos</li> </ul>	4: Casi siempre	Eficiente: [28 - 33) Moderado: [24 - 28) Deficiente: [21 - 24)			
5: Siempre						

<p>empresa Hermes Transporte Blindados, Chorrillos - 2020?</p>	<p>empresa Hermes Transporte Blindados, Chorrillos - 2020.</p>	<p>empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación de trabajo</li> <li>- Acciones correctivas</li> </ul>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el aseguramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transporte Blindados, Chorrillos - 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el aseguramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transporte Blindados, Chorrillos - 2020.</p>	<p>Existe relación entre la planificación de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.</p>	<b>Variable 2: Productividad laboral</b>			
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el control de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transporte Blindados, Chorrillos - 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el control de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transporte Blindados, Chorrillos - 2020.</p>	<p>Existe relación entre el control de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.</p>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de metas</li> <li>- Recursos</li> <li>- Gastos</li> </ul>	<p>1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre</p>	<p>Bueno: [40 - 47) Regular: [35 - 40) Malo: [32 - 35)</p>
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento</li> <li>- Rentabilidad</li> <li>- Satisfacción del cliente</li> </ul>		<p>Bueno: [28 - 33) Regular: [24 - 28) Malo: [21 - 24)</p>
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados</li> <li>- Motivación</li> <li>- Incentivos</li> </ul>		<p>Bueno: [25 - 33) Regular: [21 - 25) Malo: [17 - 21)</p>

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el mejoramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transporte Blindados, Chorrillos - 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el mejoramiento de calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transporte Blindados, Chorrillos - 2020.</p>	<p>calidad y la productividad laboral en el área de procesamiento de documentos en la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos - 2020.</p>				
<p><b>Nivel - diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b></p>		<p><b>Estadística utilizados</b></p>		
<p><b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal <b>Método:</b> Hipotético - deductivo</p>	<p><b>Población:</b> 115 colaboradores del área de procesamiento de documentos de la empresa Hermes Transportes Blindados, Chorrillos, 2020. <b>Tamaño de muestra:</b> 89 colaboradores de dicha área.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario de gestión de calidad <b>Variable 2:</b> <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario de productividad laboral</p>		<p><b>Descriptiva:</b> - Tabla de frecuencia - Tabla cruzada - Gráfico de barras <b>Inferencial:</b> - Correlación Rho de Spearman</p>		

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

**Instrucciones:** Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la gestión de calidad. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>Planificación de calidad</b>						
1	La empresa da a conocer los proyectos a ejecutar de manera general	1	2	3	4	5
2	Dan a conocer la política y estrategias que permitan llevar adelante a la empresa	1	2	3	4	5
3	La empresa realiza una planificación de los procesos en el área de trabajo	1	2	3	4	5
4	La empresa da a conocer los objetivos estratégicos a corto y largo plazo	1	2	3	4	5
5	Recibe información frecuentemente sobre las metas alcanzadas	1	2	3	4	5
6	Recibe usted los objetivos definidos del área que ha sido asignado	1	2	3	4	5
7	Existe una comunicación de respeto entre sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
8	Su jefe directo le comunica de manera asertiva el logro de su trabajo	1	2	3	4	5
9	Puedes expresar tus puntos de vista sin dificultad.	1	2	3	4	5
<b>Aseguramiento de la calidad</b>						
10	La empresa proporciona un manual de funciones para cada ejecución de sus procesos	1	2	3	4	5
11	Se realizan auditorias para determinar si se cumple las actividades de acuerdo con el proyecto	1	2	3	4	5
12	La empresa cumple con un adecuado proceso de calidad	1	2	3	4	5
13	Los sistemas de la empresa aseguran el resultado de su trabajo	1	2	3	4	5

14	La empresa cumple con los protocolos exigidos	1	2	3	4	5
15	La empresa busca asegurar calidad de los procesos de la producción	1	2	3	4	5
16	La empresa actualiza los sistemas de información para facilitar sus procesos de trabajo	1	2	3	4	5
17	La empresa cuenta con un adecuado plan de calidad para cada proceso de trabajo	1	2	3	4	5
18	La organización toma acciones para evitar desperfectos	1	2	3	4	5
<b>Control de calidad</b>						
19	La empresa brinda un sistema de control adecuado	1	2	3	4	5
20	Dan a conocer la secuencia de los procesos	1	2	3	4	5
21	La empresa utiliza indicadores que permitan medir la efectividad	1	2	3	4	5
22	Distribuyen la carga de trabajo de manera equitativa	1	2	3	4	5
23	La medición de la producción ayuda a evaluar el rendimiento	1	2	3	4	5
24	Envía reporte de su trabajo realizado	1	2	3	4	5
25	Se mide adecuadamente el nivel de producción de su trabajo	1	2	3	4	5
26	Se le informa acerca de sus errores de manera adecuada	1	2	3	4	5
27	Se aplica correctamente las medidas de evaluación de desempeño	1	2	3	4	5
<b>Mejoramiento de calidad</b>						
28	La empresa se preocupa que se cumpla las normas establecidas	1	2	3	4	5
29	Se realiza mantenimiento adecuado de sus equipos de trabajos	1	2	3	4	5
30	La empresa actualiza los sistemas de información para facilitar sus procesos de trabajo	1	2	3	4	5
31	La empresa toma acciones correctivas inmediatas para solucionar errores	1	2	3	4	5
32	Las medidas que toma la empresa son la más adecuadas para mejorar sus procesos	1	2	3	4	5
33	Se toman medidas de plan general de mejora de manera inmediata	1	2	3	4	5
34	Se realizan capacitaciones de seguridad a los trabajadores	1	2	3	4	5
35	Capacitan de manera adecuada al personal antes de la ejecución de sus procesos	1	2	3	4	5
36	Se usan formatos de evaluación de capacitación	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

**Instrucciones:** Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de la productividad laboral. Para ello, debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>Eficacia</b>						
1	Se cumple con la producción diaria en el tiempo establecido por la empresa.	1	2	3	4	5
2	Se cumple con las metas establecidas de los procesos para los cierres mensuales.	1	2	3	4	5
3	Se satisface el nivel de producción exigido por la empresa.	1	2	3	4	5
4	Se cuenta con herramientas necesarias para la realización del trabajo	1	2	3	4	5
5	Se busca lograr los objetivos optimizando los recursos empleados	1	2	3	4	5
6	Se busca lograr las metas reduciendo los costos de la empresa	1	2	3	4	5
7	La empresa invierte en capacitación al personal para el uso eficiente de los equipos tecnológicos	1	2	3	4	5
8	La organización renueva constantemente sus equipos tecnológicos	1	2	3	4	5
9	La empresa brinda los recursos necesarios para el proceso de su trabajo	1	2	3	4	5
<b>Eficiencia</b>						
10	Se dan instrucciones claras y precisas para realizar correctamente el trabajo	1	2	3	4	5
11	La empresa es consiente que la tecnología de punta ayuda en la eficiencia de la producción	1	2	3	4	5



12	Sus conocimientos técnicos aportan a los procesos que se le ha asignado	1	2	3	4	5
13	La rentabilidad neta de ventas ha mejorado en comparación con el año anterior	1	2	3	4	5
14	El rendimiento económico cumple con lo planificado y proyectado por la empresa	1	2	3	4	5
15	El rendimiento financiero obtenido ha sido lo esperado por los propietarios	1	2	3	4	5
16	Se tiene una relación cordial y satisfactoria con el cliente	1	2	3	4	5
17	Se brinda una experiencia única a los clientes	1	2	3	4	5
18	El cliente se encuentra satisfecho con los productos obtenidos	1	2	3	4	5
<b>Efectividad</b>						
19	La organización da a conocer los logros de los resultados a los colaboradores	1	2	3	4	5
20	Se satisface a la gerencia con los resultados alcanzados	1	2	3	4	5
21	Se percibe que el trabajo supera las expectativas proyectadas	1	2	3	4	5
22	La empresa motiva el desarrollo profesional	1	2	3	4	5
23	La amistad y compañerismo influye en el desempeño laboral	1	2	3	4	5
24	La organización reconoce su trabajo frente a sus compañeros	1	2	3	4	5
25	El esfuerzo del trabajo tiene retribuciones justas	1	2	3	4	5
26	Se brinda incentivos salariales a los trabajadores por obtener mejores resultados	1	2	3	4	5
27	La organización compensa con premios a los colaboradores por su desempeño	1	2	3	4	5

### Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

#### Validación del instrumento \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiente temático

#### Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Adm. Rodolfo Zea Melodias

DNI: 29388850

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Firma del Experto Informante.

#### Validación del instrumento \_\_\_\_\_

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia Metodológica

#### Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Adm. Rodolfo Zea Melodias

DNI: 29388850

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento GESTIÓN DE CALIDAD

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO ENZO

DNI: 17353481

Especialidad del validador:    Temático     Metodológico     Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento PRODUCTIVIDAD LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO ENZO

DNI: 17353481

Especialidad del validador:    Temático     Metodológico     Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Firma del Experto Informante.

### Validación del instrumento: GESTIÓN DE CALIDAD

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

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



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

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

### Validación del instrumento: PRODUCTIVIDAD LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: ..... Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador:    Temático [  ]      Metodológico [  ]      Estadístico [  ]

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



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

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

## Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/7s=1&u=1075289969&lang=es&o=1835552052

feedback studio Edith Maritza Pariona Achata GESTIÓN DE CALIDAD Y... /0

**RESUMEN**

**TESIS**  
GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE PROCESAMIENTO DE DOCUMENTOS DE LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS, CHORRILLOS - 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**AUTORA**  
EDITH MARITZA PARIONA ACHATA  
ORCID: 0000-0002-4581-2307

**ASESOR**  
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE  
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**Resumen de coincidencias**

**10 %**

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	7 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	www11.urbe.edu Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 116 Número de palabras: 22071 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 17°C Nublado 14:25 13/05/2022

## Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

**HERMES**



Lima, 14 de Diciembre de 2020

El que suscribe, coordinador de control interno de la empresa HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A.

### HACE CONSTAR

Que la señorita, **PARIONA ACHATA EDITH MARITZA** identificada con el DNI° 44725161 con el cargo de auxiliar de control interno, se le ha otorgado el permiso para desarrollar su tesis dentro del área de procesamiento de documentos.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada para fines que lo estime conveniente.

Sin otro particular me despido,

Atentamente



Mario Morúa López  
COORDINADOR  
HERMES

**HERMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A.**

AV. Producción Nacional 267. Urb. La Villa Chorrillos T. (511) 6174000 [WWW.HERMES.COM.PE](http://WWW.HERMES.COM.PE)

## Anexo 6. Base de datos

### Variable 1. Gestión de calidad

	GESTION DE CALIDAD																																					
	PLANIFICACION DE CALIDAD									ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD									CONTROL DE CALIDAD									MEJORAMIENTO DE CALIDAD										
	Pgta 1	Pgta 2	Pgta 3	Pgta 4	Pgta 5	Pgta 6	Pgta 7	Pgta 8	Pgta 9	Pgta 10	Pgta 11	Pgta 12	Pgta 13	Pgta 14	Pgta 15	Pgta 16	Pgta 17	Pgta 18	Pgta 19	Pgta 20	Pgta 21	Pgta 22	Pgta 23	Pgta 24	Pgta 25	Pgta 26	Pgta 27	Pgta 28	Pgta 29	Pgta 30	Pgta 31	Pgta 32	Pgta 33	Pgta 34	Pgta 35	Pgta 36		
P 1	3	3	2	2	4	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
P 2	4	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
P 3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	
P 4	2	2	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	1	
P 5	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
P 6	2	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	2	3	2	2	
P 7	2	3	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
P 8	3	3	2	2	4	3	4	4	5	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
P 9	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
P 10	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	1	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	
P 11	2	2	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	
P 12	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
P 13	2	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	
P 14	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	
P 15	2	2	3	3	2	3	3	4	3	1	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	1	2	3	
P 16	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
P 17	2	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	
P 18	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	
P 19	2	2	3	3	2	3	3	4	3	1	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	1	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3	3	1	2	2	
P 20	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	3	
P 21	2	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
P 22	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
P 23	1	2	3	2	3	2	4	4	5	2	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3		
P 24	3	3	2	2	4	3	4	4	5	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	
P 25	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
P 26	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	1	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	
P 27	2	2	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
P 28	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
P 29	2	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	
P 30	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	
P 31	3	3	2	2	4	3	4	4	5	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	
P 32	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	
P 33	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	1	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	
P 34	2	2	3	3	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	
P 35	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
P 36	2	3	3	3	3	2	4	4	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	4	2	2	2	4	3	3	4	3	2	2	3	2	2	
P 37	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	
P 38	2	2	3	3	2	3	4	4	3	1	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	4	3	3	4	3	2	2	3	3	1	2	
P 39	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	
P 40	2	3	3	3	3	2	2	4	3	1	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	
P 41	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
P 42	2	2	3	3	2	3	3	4	3	1	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	4	3	3	4	3	2	2	3	3	1	2	
P 43	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	
P 44	2	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
P 45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
P 46	1	2	3	2	3	2	3	4	5	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	3	2	3	2	
P 47	2	2	4	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	1	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	
P 48	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
P 49	2	2	4	2	4	4	3	5	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	
P 50	3	3	3	3	3	4	3	5	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
P 51	4	2	3	4	4																																	

## Variable 2. Productividad laboral

	PRODUCTIVIDAD LABORAL																											
	EFICACIA									EFICIENCIA									EFECTIVIDAD									
	Pgta 1	Pgta 2	Pgta 3	Pgta 4	Pgta 5	Pgta 6	Pgta 7	Pgta 8	Pgta 9	Pgta 10	Pgta 11	Pgta 12	Pgta 13	Pgta 14	Pgta 15	Pgta 16	Pgta 17	Pgta 18	Pgta 19	Pgta 20	Pgta 21	Pgta 22	Pgta 23	Pgta 24	Pgta 25	Pgta 26	Pgta 27	
P 1	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	2	5	3	2	3	2	
P 2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	2	
P 3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	5	3	2	3	3	
P 4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
P 5	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
P 6	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	
P 7	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	
P 8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
P 9	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	2	4	5	3	3	3	
P 10	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	5	3	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	
P 11	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	
P 12	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	4	4	
P 13	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
P 14	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
P 15	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
P 16	5	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	2	3	3
P 17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	
P 18	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	
P 19	3	4	3	3	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
P 20	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
P 21	3	3	4	2	4	2	3	3	2	2	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	3	5	5	2	2	2	2	
P 22	4	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5	4	3	5	
P 23	4	4	4	5	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
P 24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	
P 25	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	
P 26	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	2	
P 27	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	5	4	2	2	3	
P 28	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	5	4	3	3	4	
P 29	4	4	3	3	4	4	3	3	5	2	5	5	3	3	4	4	3	3	5	5	5	2	5	4	2	3	2	
P 30	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5	5	5	4	3	4	2	4	2	
P 31	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	
P 32	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	2	4	4	4	4	
P 33	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	2	2	
P 34	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
P 35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
P 36	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
P 37	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	2	
P 38	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	
P 39	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3	3	
P 40	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3	2	4	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
P 41	3	2	4	2	4	2	3	3	2	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	2	5	4	1	2	2	
P 42	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	
P 43	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	3	2	
P 44	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
P 45	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3	2	
P 46	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	3	
P 47	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
P 48	5	5	5	5	3	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	2	3	2	
P 49	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	
P 50	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	3	5	5	5	2	4	5	3	2	2	
P 51	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	2	3	3	
P 52	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4	4	
P 53	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	2	3	3	
P 54	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	
P 55	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
P 56	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	
P 57	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
P 58	3	4	4	3	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
P 59	3	4	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
P 60	3	4	4	4	2	4	2	2	3	3	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
P 61	3	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	1	2	1	
P 62	5	5	4	3	2	4	5	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
P 63	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
P 64	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	



### Anexo 7. Plan de acción

ACCION	OBJETIVO	RESPONSABLES	META	N°	ACTIVIDADES	MONTO
Planificación de calidad	Crear un plan de acción de calidad de los procesos internos.	Directivos	Ejecutar de manera correcta las actividades donde permita que los colaboradores puedan desarrollar un trabajo óptimo.	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un diagnóstico interno para dar a conocer la situación actual de la empresa.</li> <li>- Diseñar y alinear correctamente un sistema óptimo de calidad.</li> <li>- Implementar políticas de calidad manera clara y concisa.</li> </ul>	S/ 0.00
Aseguramiento de calidad	Realizar actividades que aseguren el cumplimiento de los procesos ya establecidos en el plan de acción	Directivos y profesionales especialistas	Implementar actividades que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convocar un grupo de personal capacitado personal para establecer un comité de calidad interna.</li> <li>- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procedimientos a través de indicadores que busque evitar riesgos y reprocesos de las actividades.</li> </ul>	S/ 500.00
Control de calidad	Implementar herramientas de controles de calidad.	Auxiliar de control interno	Llevar un óptimo control de todos los procesos operativos	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar reajustes, debido a las que tiene se encuentran desactualizadas.</li> <li>- Elaboración de hoja de ruta que permita seguir la secuencia detallada de inicio a fin que permita verificar y consolidar el proceso.</li> </ul>	s/ 1,000.00

Mejoramiento de calidad	Tomar acciones preventivas y correctivas	Directivos y coordinadores	Resolver los problemas de cada área mediante implementación y reconocimiento.	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- implementar capacitación constante al personal operativo referente a la calidad de los procesos</li> <li>- Reconocimiento constante mediante una placa y elogio público durante una reunión de la empresa por sus niveles de producción y calidad al 100%.</li> </ul>	S/ 2,000.00
<b>TOTAL</b>						<b>s/ 3,500.00</b>

## Anexo 8. Fotos de la empresa



