



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y
ADMINISTRACION
PROGRAMA ACADEMICO DE INGENIERIA INDUSTRIAL

TESIS

**GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015 Y LA
PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CONSORCIO MAYRA
S.R.L.- 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CALIDAD Y DISEÑO DE PROCESOS PRODUCTIVOS

PRESENTADO POR
YUCRA AGUILAR CLEVER ALEXHANDER
SUMI VALERA LUIS ARMANDO

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

DOCENTE ASESOR
MG. FLORCITA HERMOJA ALDANA TREJO
CÓDIGO ORCID N°0000-0002-2234-2189

CHINCHA, 2023

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha alta 19 de febrero del 2023

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino

FACULTAD DE INGENIERÍA Y CIENCIA Y ADMINISTRACIÓN

Presente:

De mi especialidad consideración:

Sirva la presente, para saludarlo e informar que los estudiantes: Yucra Aguilar Clever Alexhander y Sumi Valera Luis armando, de la Facultad de Ingeniería, y Ciencias y Administración, programa académico de ingeniería industrial ha cumplido con elaborar su:

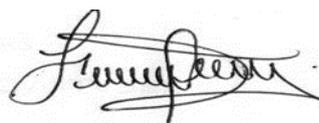
PROYECTO DE TESIS

TESIS

Titulado: Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y la Productividad en la empresa Consorcio Mayra S.R.L.-2022 por lo tanto, queda expedido, para continuar con el desarrollo de la investigación, con mi firma.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente



Mg. Florcita Hermoja Aldana Trejo
CODIGO ORCID: N°0000-0002-2234-2189

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Yucra Aguilar Clever alexhander, indentificado con DNI N°74634111 y Sumi Valera Luis Armando con DNI N°75270842 en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios del taller de tesis del programa academico de Ingenieria Industrial, en la universidad Autonoma de Ica y que habiendo desarrollado la tesis titulado: Gestion de Calidad ISO 9001:2015 y la productividad en la empresa Consorcio Mayra S.R.L.-2022. Declaro bajo documento que:

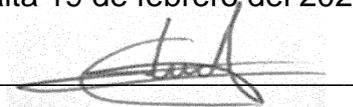
- a) El estudio presentado es de autoria nuestra.
- b) En la elaboracion de la tesis no se ha infringido ninguna norma relacionada con las conductas éticas de investigación, por lo que no se ha incurrido en plagio ni autoplagio.
- c) La tesis ha seguido las pautas de redacción para la citación y referencia de las fuentes consultadas, lo garantiza la integridad académica y la ausencia de plagio. Además, se confirma que el estudio no ha sido publicado previamente, ni de forma parcial ni total, con el propósito de obtener un título profesional.
- d) Los resultados presentados en el estudio son a veraces y no han sido objeto de falsificación, duplicación, copia o adulteración, ni de toma parcial ni total, lo que asegura la integridad del trabajo del investigador.
- e) La investigación cumple con el porcentaje de coincidencia aceptable según las normas estadísticas. 7 %

Doy mi autorización a la Universidad Autónoma de Ica, identificar cualquier tipo de plagio en la información presentada para que se proceda según lo indicado por la normatividad actuar de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.



Yucra Aguilar Clever Alexhander
DNI: 74634111

Chincha alta 19 de febrero del 2023



Sumi Valera Luis Armando
DNI: 75270842

DEDICATORIA

Quiero expresar mi agradecimiento y dedicar este estudio a mis progenitores, ellos han sido apoyo y pilar en la consecución de mis metas y sueños durante mi carrera universitaria, brindándome su apoyo incondicional a lo largo de todo el proceso. Ellos siempre serán importantes en mi vida, les debo sabiduría, respeto, admiración y gratitud por brindarme soporte y llegar a superar muchas adversidades.

Yucra Aguilar clever alexhander

La presente investigación está dedicada a tres personas importantes en mi vida. Primero, a mi abuelito Juan, quien falleció y ahora me cuida y guía desde el cielo. Segundo, a mis padres, Francisco y Juana, quienes han sido una fuente de apoyo constante en mi camino hacia la realización de mis objetivos académicos y profesionales. A mis hermanas Mayte y Deysi por ser mis amigas de sangre y brindarme su soporte moral. Esta dedicación va dirigida a todos los maestros influyentes en mi formación académica y profesionalización, ya sea brindándome su apoyo, conocimientos o experiencia.

Sumi Valera Luis armando

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi familia por su apoyo y comprensión incondicional durante mi trayectoria universitaria, en especial a mi padre Clemente, mi madre y hermanas, quienes siempre me han motivado a seguir adelante y superar las dificultades. También, quiero expresar mi gratitud al gerente Gabi Liset Yanarico Condori por brindarme la oportunidad de llevar a cabo esta investigación en su empresa, la cual fue fundamental para la culminación de este estudio. Además, quiero agradecer al equipo de producción de la organización por proporcionar los recursos y colaborar en la formación de un equipo de trabajo. Por último, deseo agradecer a mi asesor de tesis por su excelente orientación, paciencia y apoyo en la transmisión de sus conocimientos. Sin su ayuda, este logro no hubiera sido posible.

Yucra Aguilar clever alexhander

Quiero expresar mi gratitud a Dios por su bendición y protección a mi familia, amigos y seres queridos, y por brindarme la oportunidad de lograr mis metas. Agradezco a mi familia por su confianza y apoyo en mi carrera universitaria, y a mi enamorada por su cariño y apoyo en esta etapa. Quiero agradecer al gerente Gabi Liset Yanarico Condori y al personal de la empresa por permitirme realizar este trabajo y por brindarme su apoyo y confianza. También deseo expresar mi agradecimiento a mi asesora Florcita Hermoja por su paciencia y enseñanzas que me permitieron culminar esta investigación con éxito. Por último, agradezco a todas las personas que, de alguna manera, contribuyeron en la realización de esta tesis. Les doy mis más sinceras gracias.

Sumi Valera Luis armando

RESUMEN

La presente investigación lleva por título “Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y la Productividad de la empresa Consorcio Mayra S.R.L. - 2022”, estableció la finalidad de decretar la correspondencia entre Gestión y productividad de la compañía consorcio Mayra S.R.L. 2022. El estudio es básico de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional y no experimental. En lo que refiere a la población, está constituida por el personal de la empresa consorcio Mayra SRL, definiéndose la muestra, siendo población y muestra a su vez, conocida como población muestral, la cual está constituida por 30 empleados del consorcio Mayra SRL- 2022.

Se administró los instrumentos de Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y Productividad, la cual conllevó a evaluar las variables de la investigación; se elaboró una base de datos a partir de la información recopilada, la cual fue posteriormente utilizada en conjunto con el programa estadístico SPSS 24. Gracias a esto se pudo realizar un análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial de los datos obtenidos durante el cálculo. En referencia a los resultantes podemos notar que se evidenció que es real una correlación altamente significativa entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 con la productividad en la empresa consorcio Mayra S.R.L.- 2022. Se concluye que las hipótesis están significativamente relacionadas entre las variables y las dimensiones.

Palabras clave: Productividad, Gestión, Eficiencia, Eficacia y Calidad.

ABSTRACT

The present investigation is entitled "Quality Management ISO 9001: 2015 and the Productivity of the company Consorcio Mayra S.R.L. - 2022", established the purpose of decreeing the correspondence between Management and productivity of the company Consorcio Mayra S.R.L. 2022. The study is basic with a quantitative approach of a descriptive correlational level and is not experimental. Regarding the population, it is made up of the staff of the Mayra SRL consortium company, defining the sample, being population and sample, in turn, known as the sample population, which is made up of 30 employees of the Mayra SRL-2022 consortium.

The instruments of Quality Management ISO 9001: 2015 and Productivity were administered, which led to evaluating the variables of the investigation; A database was created from the information collected, which was later used in conjunction with the statistical program SPSS 24. This allowed carrying out a descriptive and inferential statistical analysis of the data obtained in the calculation. In reference to the results, we can note that there is a highly significant relationship between ISO 9001: 2015 quality management with productivity in the Mayra S.R.L.-2022 consortium company. It is concluded that the hypotheses are significantly related between the variables and the dimensions.

Keywords: Productivity, Management, Efficiency, Effectiveness and Quality.

INDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
CONSTANCIA DE APROBACION DE INVESTIGACION	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACION	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN	vii
Abstract	viii
Índice de tablas académicas	xi
Índice de figuras	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1. Descripción del Problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	15
2.3. Preguntas de investigación específicas	15
2.4. Objetivo general	15
2.5. Objetivos específicos	15
2.6. Justificación e Importancia	15
2.7. Alcances y limitaciones	16
III. MARCO TEÓRICO	17
3.1. Antecedentes	17
3.2. Bases Teóricas	23
3.3. Marco conceptual	39
IV. METODOLOGÍA	40
4.1. Tipo y Nivel de la investigación	40
4.2. Diseño de la investigación	40
4.3. Hipótesis general y específicas	41
4.4. Identificación de las variables	41
4.5. Matriz operacionalización de las variables	42
4.6. Población- Muestra	43
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	43
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos	44

V. RESULTADOS	45
5.1. Presentación de Resultados	45
5.2. Interpretación de los Resultados	47
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	48
6.1. Análisis inferencial	48
VII. DISCUSION DE RESULTADOS	51
7.1. Comparación de resultados	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	59
Anexo 1: Matriz de consistencia	59
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	60
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	65
Anexo 4: Base de datos de la investigación	73
Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud	75
Anexo 6: Evidencias fotográficas	77

INDICE DE TABLAS ACADÉMICAS

	Pág.
Tabla 1: Conceptos de tipos de productividad	32
Tabla 2: Resultado de la variable Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y sus dimensiones	46
Tabla 3: Resultado de normalidad de las variables	48
Tabla 4: Resultado de la correlación entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y productividad	49
Tabla 5: Resultado de la correlación entre gestión y eficacia	49
Tabla 6: Resultado de la correlación entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y eficiencia	50

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Esquema General de Productividad	33
Figura 2: Resultado de la variable Productividad y sus dimensiones	45
Figura 3: Resultado de la variable Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y sus dimensiones	46

I. INTRODUCCIÓN

La globalización ha generado cambios significativos y el nivel de competencia entre las compañías están a la par de las nuevas actualizaciones constantes esto implica un cambio drástico en las empresas y a su vez proyectándoles hacia un mercado visionario lo que implica que la dirección de calidad ISO 9001, la cual contribuye a la constante mejora que se da en las organizaciones a nivel mundial.

El mercado es muy competitivo. En la ciudad de Juliaca, en la línea de muebles es de necesidad que las empresas en este rubro sean más eficientes y competentes en la atención del cliente, en la producción en relación a la productividad. Hoy en día predomina el sector de melamina con gran impacto de la población y es por ello la empresa consorcio Mayra S.R.L. Se tiene que adecuar a los cambios que el cliente y los parámetros de la ISO 9001, para optimizar el rendimiento y los procesos en el área de sus servicios, para cumplir con las demandas del usuario al cual proveeremos.

El objetivo es proponer sistemas administrativos con gran calidad, en donde se podrá hacer tanto un mejoramiento productivo como de los procedimientos y procesos al interior de una empresa a través de cumplir con todo su reglamento. Por este motivo el plan de acción de la tesis se alinearán a la propuesta de la ISO 9001, involucrada en el sector de muebles en la producción de cortado y canteado de melamina esto permitirá a la compañía ser más eficaz y eficiente en la producción del mismo modo en la atención del cliente.

La productividad entendida como un proceso o actividad que implica una serie de procedimientos a desarrollar y que conlleve a un final satisfactorio, en el sentido de dar un buen servicio, en este caso particular la empresa consorcio Mayra S.R.L., pretende hacer uso de estándares internacionales que le permita liderar este tipo de actividades.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

En Juliaca, los muebles están dentro de un giro empresarial conformado por una industria de carácter tradicional en la que prevalece la informalidad. Este sector se destaca por la falta de avances tecnológicos en cuanto al diseño y acabado de los productos, la ausencia de modernas técnicas de gestión, la gran diversidad de productos fabricados y los estándares necesarios para los procedimientos de producción de muebles de melanina. Esta investigación se lleva a cabo en la localidad de Juliaca, teniendo en cuenta que los muebles deben ser de mejor calidad, mejor acabado y que la población pueda adquirirla.

La empresa CONSORCIO MAYRA SRL- 2022. Dedicado a la elaboración de cortado y canteado de melanina, prevé mejorar su producción y abastecimiento y ser más eficiente en el cortado y canteado por lo tanto, la compañía impulsa la mejora continua siendo uno de los competidores en el mercado de Juliaca ya que los costes de los productos importados de otras empresas son caras y por el factor económico actual de nuestro país la cual afecta a las empresas y a la población por el aumento de costes y también por el motivo de la enfermedad COVID- 19.

La mayor parte de las compañías nacionales e internacionales tienen siempre problemas a suplir, para ello es muy importante identificar la presencia de alguno de ellos y saber resolverlo de una manera óptima y estratégica.

A nivel mundo se sabe que 883,521 empresas han obtenido la certificación del ISO 9001; Esto según el informe anual ISO Survey, hasta el 31 de diciembre de 2019. Esto indica un aumento de 4,857 empresas con respecto al año anterior. Resulta clave destacar que este estándar es el más utilizado en todo el mundo y cuenta con el mayor número de empresas certificadas.

Según el último reporte del INACAL, organismo que queda anexo a la cartera ministerial de la producción, el proceso para renovar la certificación ISO 9001:2015 fue aprobado exitosamente por la auditoría correspondiente y se encuentra actualmente vigente hasta el año 2024.

En el Perú el encargado en dar la certificación es la asociación española de certificación y normalización de la calidad, una empresa encargada de diferentes inspecciones y que también evalúan y acreditan sistemas de gestión de calidad.

2.2. Pregunta de investigación general

P_G: ¿Cómo está relacionada la Gestión de la calidad ISO 9001:2015 y la productividad de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022?

2.3. Pregunta de investigación específicas

P₁: ¿Cómo está relacionada la Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y la eficacia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022?

P₂: ¿Cómo está relacionada Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y la eficiencia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022?

2.4. Objetivo General

O_G: Determinar la relación entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y la productividad de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022

2.5. Objetivos específicos

O₁: Determinar la relación entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y la eficacia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022

O₂: Determinar la relación entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y la eficiencia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022

2.6. Justificación e Importancia

2.6.1. Justificación

La competencia fuerte en el mercado de Juliaca entre las compañías es exigida a cumplir con las necesidades del cliente por donde el presente trabajo se ha de realizar por los nuevos cambios

actuales en el mundo empresarial y seguir un lineamiento a una estrategia de perfeccionamiento continuo. La presente investigación favorecerá en cuanto a los lineamientos de ISO 9001, que la empresa se encuentre de primer nivel en cuanto a la mejora de sus procesos de cortado y canteado de melanina para abastecer la demanda del mercado de sus clientes y facilitará el trabajo operativo dentro de la empresa. Y partiendo de metodología ISO 9001 se analizó la actualidad de la compañía al realizar un diagnóstico y mejorar la producción en sus procesos de cortado y canteado de melanina.

2.6.2. Importancia

Esta investigación es importante porque permitió conocer la relación existente entre gestionar la calidad con ISO 9001:2015 y la productividad del consorcio empresarial Mayra S.R.L. 2022.

Los aportes científicos de la investigación estuvieron enmarcados en cómo se relaciona gestionar la calidad con ISO 9001:2015 y la productividad; así se logró establecer todo un proceso de investigación, con el fin de permitir su uso en posteriores investigaciones y trabajos de investigación futuros.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcance

Este trabajo investigativo se desarrollará con los 30 colaboradores de la empresa consorcio Mayra SRL, que está localizada en la ciudad de Juliaca, San Román, en el departamento de Puno.

2.7.2. Limitaciones

Respecto a la limitaciones se podría señalar se encontró falta de organización y orden en sus diferentes procesos, a partir de lo que se está investigando pretendemos aportar para que se de los mejores procesos y a su vez el mejor servicio.

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

Vásquez (2020) presentó una investigación cuyo enfoque es aplicado, siendo el diseño no experimental. Así planteo desarrollar un plan para implementar un sistema de gestión de la calidad que se basa en ISO 9001:2015. Tuvo como objetivo el mejorar la productividad en un promedio de 50% en la compañía A Group Projects S.A.C en Talara. Para poder efectuar el estudio, se evaluó la realidad presente de la gestión de calidad en la empresa. Así se hizo un diseño de un sistema para gestionar la calidad en base a la norma ISO 9001. Como población para la investigación se consideró a todos los clientes que recibieron servicios para controlar la calidad de la soldadura industrial en un rango de un mes. Como resultado, se encontró que la implementación del sistema requeriría una inversión de activos de S/66.172,07.

Asimismo Oyola (2019) realizó un estudio en la ciudad de Huancayo, con el objetivo de mejorar el mantenimiento en la compañía. Se elaboraron flujogramas de procesos para identificar los problemas y se aplicaron normas y códigos internacionales de la ISO 9001:2015 con la finalidad de un mejoramiento de los procesos y garantizar una óptima calidad del servicio. En esta investigación el enfoque fue de tipo básico y el diseño fue descriptivo simple, centrado en un conjunto de procesos que buscan ofrecer servicios de calidad. Se afirma que al implementar este sistema de para gestionar la calidad, mejoró el proceso en un 38.85% y cumplió con algunos requisitos necesarios para su implementación. Con ello, Oprecem S.A.C mejoró su competitividad en el sector.

Mariley (2018), nos presentó un estudio de tesis cuyo objetivo era la implementación de un sistema para gestionar la calidad (SGC) en una fábrica empresarial de calzado femenino con el fin de mejorar sus procesos, sumar el gusto de los clientes y mejorar la rentabilidad. La puesta en marcha del SGC se enmarcó en lo que establece la Norma ISO 9001:2015, norma que ha sido de mucho reconocimiento y uso a nivel mundial, Al adoptar esta norma, la empresa puede mejorar su competitividad nacional e internacional, lo que suma al logro de los

objetivos propuesto y que le otorga grandes ventajas comparativas sobre sus competidores. Además, la adopción de la metodología ISO 9001:2015 logró el mejoramiento de la imagen de la compañía e influye en la decisión de termino de compra de un usuario.

Por lo tanto, para realizar la propuesta del estudio se requiere continuar un serial de pasos y acciones específicas. Se analizaron y evaluaron todo lo relacionado con la propuesta de la Norma ISO, lo que permitió determinar los casos de problemas y también las oportunidades para mejora la fábrica de calzado. También se procedió a hacer diagnósticos para analizar si se está cumpliendo en la actualidad por parte de la empresa lo que establece la Norma. Luego se propuso que se implemente la SGC, entonces se establecieron los lineamientos orientados a implementar la SGC basados en la Normativa 9001:2015. Luego se elaboró un marco teórico sobre la calidad y el SGC; se describieron que procesos tiene la empresa y se evaluaron en relación con la Norma ISO. Se procedió a implementar todos los requerimientos de la Normativa en mención; para esto se consideró veintidós formatos que permitirían hacer registros y archivos; también de estableció tres procesos de gestión del riesgo, del cambio y del etiquetado, así como manuales en número de cinco. Esto permitió dar cumplimiento con cada una de las propuestas de la mencionada Norma, y el mejoramiento en la calidad de los procedimientos de la empresa de calzado, aumentando así la satisfacción de los clientes y mejorando notablemente su competitividad tanto a nivel nacional e internacional.

Cuando se implementa el SGC de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015 parece haber sido un éxito y haber sido una gran contribución para que se mejore la productividad de dicha empresa de calzado. Los beneficios han demostrado que son significativos, no solo porque se han resuelto los problemas internos y se está listo para dar el inicio a los procesos para la certificación, sino que también al hacer un análisis económico arrojan una TIR del 23% y un VAN positivo de S/. 79,130.17, lo que indica que la inversión realizada para implementar el SGC ha sido muy rentable desde el punto de vista empresarial.

En un estudio realizado por Pacheco en 2021, se propone hacer un diseño e implementación de un sistema para gestionar la calidad para una empresa denominada Naylamp Ingenieros, que se dedica a la consultoría en ingeniería vial. La empresa presenta problemas de gestión administrativa que afectan su competitividad y productividad. La propuesta del estudio busca mejorar los procesos y aumentar los activos de mercado. Esta propuesta se enfoca en la implantación de sistemas para gestionar la calidad sobre la base de la normativa internacional ISO 9001:2015 en un negocio de consultoría con el fin de mejorar su competitividad y adaptarse a las demandas del entorno cambiante. La metodología aplicada se enmarca en los procesos empresariales mediante un enfoque correlacional. Se recolecta información mediante fuentes primarias y secundarias. La implementación del sistema tiene como base establecer los pasos que permitan el gestionar recursos, manejar la documentación, el plan operativo, la planificación, los controles y las provisiones de servicio y las evaluaciones de los desempeños. Entonces se establecen los grandes procesos para la mejora continua, que se basa en el famoso ciclo de Deming, lo que implica planear, hacer, verificar y actuar rumbo a mejorar continuamente. la última instancia es el objetivo de mejorar el sistema de calidad de los servicios que brinda la consultora y así garantizar la satisfacción de los clientes.

Peña y Rubio (2021) realizaron una tesis enfocada en mejorar la productividad empresarial en relación con el almacén empresarial en Inversiones Meneses, Lima, 2021. El fin de este proceso investigativo ha sido la determinación de cómo una metodología como las 5S mejora la productividad a nivel de los almacenes. Se utilizó un método de estudio aplicado, cuantitativo, preexperimental. La población del estudio se conformó por 30 días de despacho y la muestra fue la misma que la población. La evaluación se hizo antes y después de la aplicación de la metodología 5S. La recolección de la información fue a través de observar datos y la información proporcionada por la empresa. También se utilizaron instrumentos como un cronómetro, fichas y un diagrama de

procesos (DAP). La información obtenida se procesó con software como SPSS y un libro de cálculo, lo que permitió contrastar las hipótesis generales y específicas. Los hallazgos del estudio indicaron que la metodología 5S contribuyó al mejoramiento en un promedio 22% de la productividad. En cuanto a la eficiencia, se logró una mejora de 11%, y el almacén llegó a mejorar un 10%. Estos resultados sugieren que implementar esta metodología en el almacén puede ser una estrategia eficaz para elevar la productividad y la eficiencia de una empresa.

López y Pérez (2019) llevaron a cabo un estudio para implementar las 5S para un mejoramiento de la productividad de una fábrica empresarial que produce muebles de madera al sur de Lima en el 2019. Los investigadores tuvieron como objetivo principal detallar cómo la metodología 5S mejora la producción de una compañía que fabrica muebles. Se hizo una evaluación al máximo de los procesos que se cumplían en la compañía, identificando las problemáticas que afectaban la elaboración de los muebles mencionados. Posteriormente, se implementó la metodología 5S para mejorar estos problemas y se midió el impacto. Según lo encontrado en el estudio, se observó que la implementación tuvo un tremendo impacto en la productividad. Se observó que esta aumentó significativamente del 44% al 83%. Además, se observó un incremento en la eficiencia del 60% al 90%, y en la eficacia del 70% al 90%. Se sugiere que la aplicación de la metodología 5S puede ser una herramienta altamente efectiva para elevar la productividad y eficiencia en una compañía de producción de muebles.

La tesis de Ramirez (2018) analizó como se daban los servicios de cobranza en la empresa Conecta Retail y se buscó evaluarla en relación con la productividad y los sueldos que reciben los trabajadores. Para esto, se utilizó información proporcionada por la empresa en el periodo 2015 y se ejecutó una toma de tiempos en las tiendas de la ciudad de Chiclayo. Se evaluaron diversas transacciones realizadas en el servicio, como facturación de ventas, tramites con tarjetas bancarias, etc. En total, se evaluaron 329 operarios de cobranza en 163 tiendas en el

interior del país, que atendían durante un promedio de 13 horas los 7 días de la semana.

Lo hallado indica que la productividad laboral es un aspecto clave al determinar cuanto se debe pagar como remuneraciones a los empleados que laboran en el área de las cajas de la empresa Conecta Retail. La evaluación de la productividad permite medir las actividades de la empresa en términos monetarios, lo que significa que el desempeño de los operadores de caja puede tener un impacto significativo en las ganancias de la compañía. Además, se concluyó que la productividad influye de manera importante cuando se establece el sueldo de los que laboran en las cajas, lo que sugiere que mejorar la productividad en este departamento podría mejorar tanto los resultados financieros como la motivación de los colaboradores para mejorar su rendimiento.

La investigación de Liña y Panéz (2020) analiza como se implementa las 5S con la finalidad de elevar la productividad en una empresa como L & R Industrias SAC, en la provincia de Lima. Es un excelente trabajo que aborda muy bien la gestión de inventarios. Se destaca así la relevancia de esta área en cuanto a la productividad y rentabilidad empresarial, ya que una gestión inadecuada puede generar pérdidas y afectar directamente al gusto del cliente. La elección de un enfoque descriptivo y cuantitativo permitió analizar un caso notable en la gestión del inventario y luego cuantificar lo que se obtiene como resultado, lo cual es muy acertado. Se recomienda que futuras investigaciones amplíen este tema a diferentes sectores empresariales con otros indicadores para obtener una perspectiva más completa.

El estudio presentado por Gonzales (2021), referido con el mejoramiento en cuanto a la productividad empresarial de IC INDUSTRIAL SRL por intermedio del método PHVA, parece haber sido muy completo y exitoso en su fin de elevar la productividad de la compañía. La metodología PHVA es una herramienta muy útil para gestionar la calidad, es especialmente adecuada para empresas pequeñas con recursos limitados. Además, es destacable que se hayan

utilizado diversas herramientas y metodologías para identificar la problemática de una baja productividad y planificar y ejecutar los planes de mejora. Los resultados obtenidos también parecen ser muy positivos, lo que indica que dicho método fue efectivo para subir lo relacionado con la productividad y la eficacia.

El estudio realizado por Salirrosas (2020) parece ser muy valioso para el Instituto Regional de Oftalmología, ya que implementar la ISO 9001:2015 es muy beneficiosa para optimizar la gestión administrativa y el rendimiento para la ejecución de procedimientos y procesos. Se destaca como algo notable la utilización de métodos inductivos y deductivos, así como la técnica de observación y entrevista, permitiéndonos obtener resultados más precisos y completos. Es recomendable que en futuras investigaciones se realice un seguimiento del impacto de implementar el ISO 9001:2015 en la administración del Instituto Regional de Oftalmología a largo plazo para evaluar su efectividad y continuidad.

Castillo (2020), analiza una empresa dedicada a minería y tiene como objetivo proponer un método que logre buenos incrementos de la productividad. El enfoque propuesto está sobre la base de la mejora continua y la colaboración, para lograr una cultura organizacional que promueva la mejora en la productividad. El autor destaca la importancia de retener líderes competentes y comprometidos, y de que los que trabajan en la empresa se comprometan fielmente para mejorar los procesos. Se espera que, a través de pruebas piloto, se logren mejoras significativas en los indicadores de seguridad, tiempos de ciclo de trabajo y reducción de gastos de personal en un plazo de 5 años. Este estudio es relevante en el contexto de la industria minera, ya que plantea una propuesta concreta para elevar la producción y el sostén en un sector clave para la economía de muchos países.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. El Sistema para la gestión ISO 9001: 2015

Aspectos históricos

En el curso del año 1946, se origina la Organización Internacional de Normalización (Londres), para facilitar la estandarización industrial. En 1987, se desarrolla el Comité Técnico de Normalización ISO/TC 176, el cual desarrolla las normas de serie ISO 9000 relacionado al Sistema de Gestión de Calidad, que refiere a una serie de requisitos y directrices, los que se ofrecen de manera clara y precisa. En el año 1994, se actualiza la serie ISO 9000 (segunda edición), a fin de mantener una misma estructura durante los flujos de procesos y sea implementada en las compañías dejando de lado la dimensión de estas, así como la compatibilidad con el ISO 14000. En el 2000, se actualiza por segunda vez (tercera edición) la serie ISO 9000, modificando el concepto de aseguramiento por gestión, por lo que se denominaría Sistema de Gestión de la Calidad; aquí se enfatiza que debe haber una mejora constante y una sensación de que se da el cumplimiento de las expectativas de los clientes. Considerando lo descrito, posteriormente se plantea la ISO 9001, la cual busca mejorar la calidad y complacencia del usuario. En el año 2008, se actualiza el ISO 9000 (cuarta edición), en la que sólo se incluyeron aclaraciones y precisiones de la ISO 9001. En conclusión, en el 2015, se hace una publicación de la edición número cinco, la cual actualiza la ISO 9000 e ISO 9001, haciendo énfasis en los procesos que puedan tener riesgos, la organización y necesidades de los interesados. (Alzate, 2017).

El ISO 9001, ha contribuido con el proceso de desempeño de la empresa y organización brindando una sólida estructura organizacional frente a un mercado actualmente globalizado, siendo esta herramienta de mucha importancia para la competitividad y sostenibilidad de una compañía. Al respecto, el ISO 9001:2015 está enmarcado sobre la base de los principios de cómo se gestiona la calidad establecidos en la ISO 9000. (Gómez, 2016).

Se sabe que en los procesos para gestionar la calidad se tiene sistemas en conglomerado de abundantes normas y muchos estándares de carácter internacional, los cuales están interconectados y que deben

cumplirse para garantizar la calidad necesaria de una empresa, de manera ordenada y sistemática, con el objetivo de brindar satisfacción a sus usuarios consumidores por medio de continuas mejoras. (Carriel, R.; Barros, C.; Fernández, F., 2018).

La ISO 9001: 2015, está fijada bajo un enfoque preventivo relacionado a la gestión del riesgo, que busca reconocer los riesgos de una empresa para su análisis y prevenir la ocurrencia de errores o problemas en la producción y garantizar una producción eficiente y efectiva, lo que se traduce en resultados medibles y verificables de satisfacción del cliente. (Oviedo, 2018).

Se sabe que la ISO 9001:2015 provee de un conjunto de beneficios que son clasificables en dos grandes categorías. Por un lado, existen ventajas internas que incluyen una estructura más sólida en las funciones, una mejor calidad comunicativa, definición de responsabilidades claras dentro de la organización y la capacidad de identificar las causas raíz de los problemas. Por otro lado, hay ventajas externas como la apertura a nuevos mercados, una mejor imagen de la empresa, una reducción en las auditorías realizadas por los clientes y la habilidad de satisfacer las demandas de los consumidores. (Gorotiza, y Romero, 2021)

La Organización Internacional de Normalización (ISO) se responsabiliza para el desarrollo de la norma. Esto es que lo trata junto con otras que se relacionan con las que producen productos y servicios. Esta se encarga de que siempre se mantenga la calidad de lo que se produce, también se encarga de garantizar su seguridad. Esta organización fue fundada en 1947 en Suiza y está integrada por organismos normalizadores de más de 150 países. Aunque no tiene poder para hacer cumplir las condiciones, la ISO trabaja en base al consenso para suplir las demandas de empresas y usuarios.

Las normas ISO 9,000 y ISO 14,000, a nivel mundial, los controles exhaustivos garantizan que los productos sean de la mejor calidad posible. Para esto se asegura de que en la fabricación los procesos

de producción que están involucrados se ajusten a las características previamente establecidas. (Carro y González, 2012). Actualmente las empresas del Emporio Comercial de Gamarra necesitan de mejorar radicalmente los productos y servicios actuales implica suministrar satisfacción a los clientes mientras se reducen los impactos ambientales. Sin embargo, las tecnologías y estilos de vida actuales no son sostenibles y requieren cambios significativos para lograr este objetivo. mantienen su posición dominante, por tales motivos, es necesario considerar que los negocios que tienen como objetivo lograr el crecimiento económico sostenido debe ser a partir de la toma de conciencia ecológica de uso de recursos naturales evitando la contaminación, para ello se debe implementar innovadores modelo de negocio que no perjudique a través de su actividad a las generaciones futuras.

Definición del sistema de gestión de calidad ISO 9001: 2015

Los sistemas de dirección de calidad ISO 9001: 2015, se aplica a aquellos organismos públicos o privados que cuentan con los elementos necesarios para satisfacer lo demandado por sus clientes, así como para buscar constantemente la mejora en su gestión, se les reconoce el cumplir requisitos de ISO 9001 para gestionar la calidad.

La Organización (ISO) es

La entidad encargada de desarrollar normas que se relacionan con la generación de los servicios y los productos es la organización ISO. Esta norma, así como otras normas de calidad, seguridad y ambientales, se establecen con la finalidad de que se garantice el fiel cumplimiento del estándar de calidad correspondiente tanto para los servicios como para los productos. La organización fue fundada en Suiza en 1947 y actualmente cuenta con miembros de más de 150 países. Aunque la ISO no tiene poderes coercitivos, trabaja en base al consenso para asegurarse de que las necesidades y expectativas de empresas y usuarios sean satisfechas de manera efectiva. Además, la ISO se

preocupa por la seguridad asociada a lo que se fabrica y produce en todo el mundo.

La última versión de la ISO 9001 es la que está enfocada en como se gerencian los riesgos y en como integrar como se gestiona la calidad dentro de las estrategias generales de la organización. Además, se aplica a cualquier organismo, ya sea empresas grandes o pequeñas, del sector público o privado, y en cualquier sector industrial o de servicios. Al implementar esta norma, las organizaciones pueden lograr una mejora en cuanto a la calidad tanto de sus productos como de los y servicios, aumentar la complacencia del usuario y, en última instancia, mejorar su rentabilidad.

Sistema de gestión

La norma se aplica a cualquier organización, sin importar su sector de influencia, y se enfoca en satisfacer al cliente y proporcionar o brindar los servicios enfocados en la demanda tanto interna como externa. Un sistema de gestión se compone de elementos y actividades interrelacionados para lograr resultados específicos, y se considera una herramienta fundamental en cualquier organización para sentar objetivos y metas estratégicas, y para promover una potenciación continua de procesos.

Objetivos de la norma ISO 9001

Se establece parámetros en función de que el sistema para la administración de la calidad es una de las normas aplicadas en 183 países para grandes y pequeñas organizaciones públicas y privadas por fabricantes y también por proveedores de servicios para lograr objetivos como.

- Establecer la mejora continua en relación a satisfacer la necesidad del cliente.
- Impacto del cliente externo, en ofrecer nuestros productos de bienes y servicios.
- Capacitar a los proveedores en la cadena de suministro.

- Ofrece a las empresas a posicionarse mejor por ende mejora la economía de un país en marco de la participación del comercio de exportación e internacionalización del producto.
- Ayuda el progreso económico y mejora la economía en transición.
- Transmite buena práctica en gestión.
- Favorece el crecimiento de la organización.

Consideraciones a tener en cuenta para determinar de los recursos que se necesitan en la implementación de la ISO 9001: 2015

La norma indica la importancia de evaluar y medir los recursos disponibles para determinar los recursos necesarios para implementarla. Esto incluye planificar los costos de aprendizaje, tecnología, acompañamiento profesional, entre otros, para asegurarse que mejora el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). También resulta imperioso evaluar los recursos existentes para determinar si se necesitan recursos externos que no se vinculan al negocio, como proveedores que brinden recursos adicionales a la empresa. Tener todos recursos para implementar ISO son fundamentales para que se llegue a ejecutar todas acciones para gestionar la calidad requerida por la norma y proporcionar herramientas para apoyar la implementación del SGC y lograr las metas propuestas.

Importancia de los recursos necesarios para implementar ISO 9001: 2015

Una adecuada gestión es esencial para una exitosa organización, y en particular para el cumplimiento de la norma. Para esto, es de vital importancia que en la empresa se identifiquen los recursos necesarios que permitan implementar el SGC y cuáles son los recursos disponibles actualmente. Una vez que se hayan evaluado y comparado estos dos aspectos, se pueden identificar las brechas y las áreas que permitan hacer una mejor gestión de los recursos. Se cumplirá a nivel de empresa la asignación de todos los recursos adecuados y suficientes para cada tarea y proceso, para que se puedan cumplir los lineamientos

y requisitos de la norma. Además, de monitorear y medir los desempeños, para garantizar su eficacia y eficiencia, y para identificar oportunidades de mejorar en el uso y gestión de los mismos.

Importancia del control de calidad en la empresa

El control de la calidad es fundamental para garantizar un cliente satisfecho, la eficiencia en la utilización de los recursos y la mejora continua de los procesos productivos. El ISO proporciona un marco para ejecutar un sistema de calidad que permita a las organizaciones cumplir con el usuario, mejorar la eficacia de sus procesos y aumentar la felicidad del cliente con un buen producto. Además, al ser un estándar internacionalmente reconocido, la implementación puede ser una ventaja competitiva para la compañía al mostrando compromiso con la calidad y una continua mejora.

Principios del Sistema de gestión de la Calidad ISO 9001: 2015

Estos permiten direccionar y orientar el logro del fortalecimiento de la competitividad en una actividad determinada, sea esta generación de producto o generación de servicio. Los principios son:

I. Enfoque al cliente:

La empresa consorcio Mayra SRL tiene que considera a sus usuarios, y por ende comprender necesidades tanto del presente como del futuro de sus potenciales clientes, complacer las necesidades de los demandantes y esforzarse en la mejora dentro de la compañía y a la expectativa de sus empleados. La empresa tiene que ver con claridad la necesidad del cliente por lo cual no siempre cada cliente va querer el mismo, para ello la empresa tiene que estar preparado para atender todo lo que la compañía va ofrecer, por lo tanto, a nivel de las empresas se debe tener bien claro cuáles quienes son sus clientes y sus necesidades respectivas.

Estrategia comercial que implica una empresa para que se tome una adecuada decisión en mención a los clientes

II.Liderazgo

Los líderes son responsables de establecer la dirección y el propósito de la compañía. Es fundamental que creen y conserven un ambiente interno que motive y comprometa a los empleados para lograr las metas trazadas. El liderazgo es un proceso en el que cada nivel de gestión tiene un papel importante, ya que tienen a su cargo a otros empleados. Si alguno de los niveles de gestión falla en su papel, esto puede afectar negativamente la cadena de liderazgo de la empresa.

III. Compromiso de las personas

El capital humano es el corazón de cualquier empresa y su compromiso neto permite que sus habilidades sean aprovechadas en pro de la empresa. Es fundamental motivar al personal y contar con planes de incentivos y reconocimientos para alcanzar ese compromiso. Sin estas acciones, es poco probable que la empresa logre el compromiso total de su personal.

IV. Enfoque a procesos

La eficiencia en la consecución de los resultados se consigue cuando se gestiona como un proceso las actividades y los recursos. La transformación se refleja en la forma de concebir la empresa, ya que ha evolucionado de ser una empresa basada en áreas a una enmarcada en procesos, con el fin de crear valor para los clientes.

V. Mejora

La búsqueda constante de la mejora del desempeño es una meta esencial para cualquier empresa. Para lograr esta mejora continua, es importante seguir el ciclo PHVA, en cuatro etapas: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Este ciclo es una herramienta fundamental para la mejora de todos los procesos. En la etapa de Planificar se establecen los objetivos y se planifica la estrategia a seguir para alcanzarlos.

VI. Toma de decisiones basadas en evidencia

Este enfoque destaca la importancia de recopilar y analizar datos e información relevante para tomar buenas decisiones. La medición y control son fundamentales para la gestión efectiva de cualquier proceso

o actividad. Si no se pueden medir los resultados, no se pueden evaluar y mejorar, y esto puede llevar a la incertidumbre y el caos en la gestión de la empresa.

VII. Gestión de relaciones

Medir y controlar son elementos clave para la gestión efectiva de cualquier proceso o actividad. La data obtenida por medio de la medición es fundamental para la toma de decisiones y para la mejora de procesos. Además, la medición permite evaluar el rendimiento de la empresa y compararlo con los objetivos y metas establecidos, lo que permite identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar los procesos.

Beneficios de la certificación ISO 9001

- Reducción del tiempo en producir y costos al eliminar la no calidad y aumentar la competitividad de la empresa.
- Fomento de potenciar e innovar procesos a través de la mejora continua.
- Posibilidad de crecimiento y mejora como organización, además de la planificación y coordinación interna.
- Reducción del número de devoluciones y reclamos, lo que beneficia la imagen institucional.
- Aumento del prestigio generado en los clientes y la lealtad de los mismos.
- Motivación y responsabilización de todos los empleados, a todo nivel, en los procesos que se generan de la compañía.
- Ofrecimiento de capacitación y desarrollo para todo el personal.
- Proporciona una ventaja competitiva en términos de certificación de calidad de la empresa, a nivel nacional e internacional.
- Mejora el control sobre los proveedores al concertar la calidad y evitar perder el tiempo y habilidades en revisar trabajos mal realizados por otros.
- Mejora la calidad de la actividad empresarial en general al máximo.

- Permite trabajar con muchas organizaciones que exigen la certificación ISO 9001.

Etapas para el plan de implementación de la ISO 9001

A continuación, se establece una serie de procesos de evaluación que se ejecutan para determinar si un proceso o sistema de gestión cumple los requerimientos específicos.

- Etapa 1:

Diagnóstico: ver el estado de análisis, actualidad de la empresa vs las prácticas de mejora del estándar para desarrollar el sistema de gestión

- Etapa 2:

Divulgación de fines como la política de calidad y toma de conciencia de los colaboradores de la organización.

- Etapa 3:

Objetividad en la calidad y estándares de las buenas prácticas misión, visión, valores con el presente siempre a la mejora continua.

- Etapa 4:

Implementar las buenas prácticas en procesos de gestión de calidad y ponerlos en práctica.

- Etapa 5:

Realizar auditorías internas en la organización.

- Etapa 6:

Aplicar correcciones y revisiones por entes directivos.

- Etapa 7:

Inicio del proceso de certificación.

- Etapa 8:

Certificación de la gestión ISO 9001:2015

- Etapa 9:

Una vez certificada, Mantener el sistema de integrado de gestión de calidad ISO 9001:2025.

3.2.2. Productividad

Definición

La productividad es esencial para medir el rendimiento y la efectividad de una organización, ya que es un indicador fundamental para el fortalecimiento económico de la empresa. Esta métrica nos ayuda a calcular cantidades, entre bienes y servicios fabricados por cada factor utilizado en el proceso de producción, como la tierra, el trabajo, el capital y el tiempo, entre otros, en un período determinado. La productividad es una medida cuantitativa que nos permite conocer la cantidad de trabajo que un empleado puede realizar en una hora, día o mes, lo que nos genera data valiosa para tomar correctas decisiones.

Tabla 1

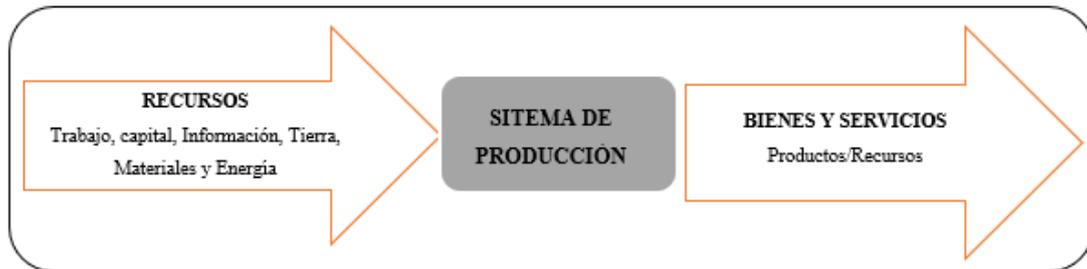
Conceptos de tipos de productividad

PRODUCTIVIDAD LABORA	PRODUCTIVIDAD TOTAL DE LOS FACTORES	PRODUCTIVIDAD MARGINAL
Es un trabajo de un determinado grupo de trabajadores de una determinada organización que produce bienes y servicios, por donde existe mano de obra e intervención de las personas para producir en un determinado de tiempo.	Podemos decir que la productividad total es una comparación entre las tasas de crecimiento de la cantidad producida y la tasa ponderada donde se evaluara uno de los factores de la productividad capital, trabajo.	La productividad marginal es una variación de los bienes o servicios por decir si en un determinado tiempo se producida 100 canteados de melanina y al paso del siguiente lote de producción se ISO menos de lo adecuado a ello le denominamos productividad marginal.

Llamamos productividad a la correspondencia entre cantidad de producción y los recursos empleados para lograr dicha cantidad de producción, lo que puede graficarse como la conexión entre la salida de bienes o servicios y la entrada de recursos, con la finalidad de satisfacer la demanda de los consumidores, mejorando las estrategias de la organización. (Fontalvo, De La Hoz y Morelos, 2017).

Figura 1

Esquema General de Productividad



Nota. Adaptado de "La Productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional (2017).

La productividad, también puede definirse como el hacer prácticas que le concedan a la empresa combinar efectivamente los recursos teniendo como meta resultados organizados. La productividad de la mano de obra es parte de la medición de la eficacia de los recursos para la elaboración de un producto. (Bohórquez, Caro, y David, 2017). La productividad permite comparar los recursos usados y los bienes y/o servicios producidos. (Antonio, et al., 2019)

Algunos autores teorizan la productividad como el uso efectivo de los recursos en la fabricación de bienes y servicios, así como la relación entre la producción y los recursos utilizados. Al respecto, el grado de productividad de la empresa va a depender de la efectividad del recurso humano (trabajador) y el uso de los recursos (económico, tecnológico, material) para la obtención de valor agregado. Cabe indicar que, para el logro del valor agregado, los recursos deben estar alineados con el cumplimiento de las metas y estos estén sincronizados para la satisfacción del cliente, demostrando el nivel de productividad requerido. Es necesario adecuar la administración de los recursos de la organización. (Simancas, et al., 2018).

La productividad depende del capital humano y de la tecnología, teniendo en cuenta que la tecnología avanza en función de la inversión en estudios y el desarrollo (I+D). Es importante indicar, el descenso de la productividad no sólo se debe a los factores externos, sino también a los factores internos y políticas de cada organización, por lo que, no es sólo contar con un personal calificado y aprovechar recursos, sino hacer el uso adecuado de

los factores internos que disminuyen la productividad como la rigidez de un horario laboral, desmotivación resultante y monotonía de las actividades que no permitan aprovechar las capacidades de los trabajadores y brinden resultados de baja calidad. (Díaz, G. y Quintana, M., 2021), por tanto, esto se ve reflejado en elevados costos de producción, ventas o administración (Uribe, 2017).

Teorías vinculadas a la productividad de los trabajadores

Según García (2011), la teoría del desarrollo implica conocer lo que obstaculiza el rendimiento óptimo de la productividad en una organización, y asegurarse de que estos factores no se arraiguen en la empresa. Estas barreras son comunes y bien conocidas e incluyen una burocracia excesiva, una organización con arteriosclerosis, un feudalismo corporativo, una excesiva centralización del control y una mentalidad cerrada al cambio (p.20).

Lo más arraigado en barreras que se conocen son:

- Burocracia obsesiva.
- Arteriosclerosis organizacional.
- Feudalismo corporativo.
- Excesiva centralización de control.
- Mentalidad cerrada al cambio.

En relación a las barreras, García (2011) indica que no equivocamos pensando que sólo se encuentran en las empresas estatales o gubernamentales, ya que también se pueden presentar con frecuencia en las empresas del sector privado. Estas barreras pueden disminuir la efectividad en la consecución de las metas empresariales. (p.20).

Teoría salida- voz- lealtad- negligencias

“La teoría es útil para ser capaces de entender las consecuencias de la insatisfacción que repercuten en la productividad del colaborador”.

Cuando se identifican los factores predominantes que generan

satisfacción en una organización, esto puede causar desequilibrios en la productividad de los empleados. Por lo tanto, es importante buscar elevar estos factores para lograr una mayor satisfacción y eficacia en los colaboradores de la organización. Según la teoría de Robbins y Judge (2009, p. 87), este cambio debe ser implementado de manera colectiva en toda la organización.

Salida: Comportamiento que manifiesta un trabajador al dejar la organización, ya sea por la búsqueda de una nueva oportunidad laboral o por renuncia voluntaria.

Voz: Participación proactiva y constructiva de los empleados en la optimización de las condiciones de trabajo, por medio presentación de sugerencias y comentarios tanto interna como externamente con la finalidad de conseguir una mejorar el clima de la organización.

Lealtad: Actitud pasiva y de conformidad en la que no se busca activamente la mejora de las condiciones de trabajo, sino que se acepta lo que se ofrece.

Negligencia: Actitud pasiva ante las condiciones laborales que pueden empeorar sin hacer nada al respecto, lo que puede afectar negativamente la productividad y aumentar la tasa de ausentismo en la empresa.

Martínez (2013) explica que la productividad se muestra la eficacia en la adecuada utilización de recursos para producir bienes y servicios. Esto quiere decir en una relación entre los recursos usados y los productos terminados, lo que refleja la eficiencia con la que se utilizan los recursos humanos, el capital, los conocimientos y la energía, entre otros, para producir bienes y servicios demandados.

Lo expuesto anteriormente, se considera como una medición de lo bien que se han combinado y usado los recursos con el fin de

lograr las metas específicas. (Martínez, 2013, p. 29).

Beneficios de la Productividad

Bain (2003) destaca que la importancia radica en su función como herramienta de comparación para los directivos de empresas, ingenieros, y demás actores ligados, ya que deja comparar la producción en niveles diferentes del sistema económico. Asimismo, reconoce cambios con impactos significantes en lo social y económico, como la elevación de la calidad de vida, de la balanza comercial y la calidad de las actividades familiares.

La única forma en que un negocio puede crecer y mejorar su rentabilidad es aumentando su productividad. Para lograrlo, es fundamental utilizar métodos eficientes, realizar estudios de tiempos y establecer un sistema de pago de salarios adecuado.

Factores que influyen en la productividad

Según Schroeder (2002), los elementos principales que tienen impacto en la productividad son la inversión de capital, la investigación y el desarrollo, la tecnología, los valores, las actitudes sociales y las políticas gubernamentales.

Las teorías más reconocidas señalan que hay cuatro factores principales que influyen en la productividad de las organizaciones: el ambiente, las características específicas de la organización, las características del trabajo, y las habilidades y disposiciones de los individuos involucrados.

Las 7 herramientas de control de calidad para mejorar la productividad (7QCT)

1. Grafica de barras.

Forma que nos representa un conjunto de datos o valor y es demostrado gráficamente son rectangulares y de longitud son utilizados en la comparación de cantidades de una variable, al mismo tiempo estas barras pueden visualizarse horizontalmente y viceversa mostrándonos datos cualitativos.

2. Plantilla de inspección.

El diagrama de dispersión nos muestra de una manera rápida y visualizarle de muestra que relaciona entre diferentes variables como podemos denominar “x” y “y” para ver la correlación es positiva o negativa esto sirve para estudiar las correspondencias entre un dúo de factores como problemáticas con la calidad para poder optar una determina decisión.

3. Graficas de Pareto.

Es la curva cerrada o la clasificación A-B-C es una de las formas de organizar datos que es de manera de izquierda a derecha y divididos por barras cabe precisar que la clasificación es la distribución de los efectos posibles cuya concurrencia es el proceso lineal del 20% de las causas totales de una organización se originan el 80% de los efectos rebotes internos dentro de una organización. La finalidad de Pareto es elaborar el diagrama para analizar las prioridades de la organización como evaluar las posibles fallas para poder evitarlo sea en un determinado bien o servicio.

4. Diagrama de causa y efecto.

Es una gráfica que muestra una correlación cualitativa de factores que puede analizar las causas y sus consecuencias en una organización para la aplicación del gráfico de Ishikawa o diagrama causa y efecto.

Son los siguientes pasos de aplicación:

5. Diagrama de dispersión.

El diagrama de dispersión permite evaluar una relación de agrupaciones asociadas de dato que se visualiza en pares; por ejemplo, de x, y uno de cada conglomerado el grafico se muestra como en una nube de puntos

6. Histograma.

Una representación gráfica comúnmente utilizada para visualizar la distribución de una variable cuantitativa continua, como longitud o peso, es el histograma. En el histograma, cada barra representa una franja de valores y su superficie es proporcional a la frecuencia de los valores. Esta

herramienta proporciona la vista de la población o muestra analizada y permite verificar su distribución y cualquier tendencia o preferencia en los datos. Por lo general, el eje vertical representa las frecuencias de los valores, es decir, la cantidad de veces que un valor específico aparece en la población o muestra.

7. La gráfica de control.

Las gráficas de control sirven para poder analizar el nivel de comportamiento o prevenir los fallos en torno a la producción por medio de métodos estadísticos esto se utiliza en un gran porcentual en procesos estadísticos.

Causas para el proceso de la producción

No tener control de procesos.

Uno de los más grandes problemas que causa furor dentro de la producción de un determinado bien o servicio de una determinada entidad es la falta de mantenimiento preventivo a las maquinas industriales que se utilizaran en un determinado uso y la incorrecta coordinación con sus colaboradores que desempeñan en sus labores diarias esto implica desperdicio de la berma y tiempo y a través de ello no se puede cumplir con las fechas de entrega al cliente.

No manejar estándares de calidad.

Todo empresario su objetivo es entregar producto producido de bienes o servicio de calidad lo cual no ocurre por la informalidad y por los altos costos y es por ello suplen la calidad, ello les afecta en sus ventas al no brindar sus productos de calidad sin embargo es recomendable implementar la gestión ISO 9001 de calidad debido a que esta norma garantiza y genera confiabilidad en las etapas de satisfacción del usuario y así poder diversificarse como un bien o servicio de calidad.

Desperdicios de material y de la berma.

Es decir que la materia prima usado genera desperdicios y es necesario reducir y es posible reducir menos berma de lo adecuado una de las materias para reducir las bermas de una empresa es utilizado por Lean

manufacturing, que apunta con toda su base de aplicación de conocimiento intelectual directamente identificar y eliminar actividades que no genera valor en los procesos de determinada entidad.

No tener economía escala.

Se encuentra que existe en el Perú empresas de producción, ya sea de bienes y servicios que no pueden reducir sus costes de producción, como también no suelen calcular sus costes cuando su producción aumenta y tampoco tiene claro en cuanto tiempo será la entrega al cliente.

Falta de seguimientos de proveedores.

Para una producción en una empresa siempre es bueno tener una buena comunicación con los proveedores para buscar la máxima calidad en toda la cadena de suministro tenerlos ordenados en una base de datos muy completa por lo general si la empresa es de bienes o servicios.

3.3. Marco conceptual

3.3.1. Gestión de calidad ISO 9001: 2015

La norma es un sistema de gestión de calidad de alcance internacional, que se ejecuta en empresas tanto públicas como privadas. Esta norma establece los alcances necesarios para que una empresa cuente con una gestión de calidad eficiente y eficaz, capaz de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus demandantes, y que se enfoque en mejorar continuamente la organización.

3.3.2. Productividad

La productividad se puede entender como la evaluación de la eficiencia en la utilización de los recursos de una empresa para la producción de bienes y servicios, expresada como la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados. Esta relación es esencial para satisfacer las necesidades de la sociedad y mejorar la estrategia empresarial. En términos visuales, la productividad puede representarse como la relación entre la cantidad de productos o servicios generados y

los recursos invertidos en su producción, según lo explicado por Fontalvo, De La Hoz y Morelos en 2017.

IV. METODOLOGIA

4.1 Tipo y Nivel Investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El estudio planteado es de tipo básico con enfoque cuantitativo correlacional, puesto que permite calcular el nivel de correlación entre las variables partes de estudio, (Bernal, 2010, p.60), Por lo tanto, describe las características de la investigación.

Para Salkind (1998) citado en Bernal (2010), la finalidad de la investigación correlacional es demostrar o analizar la conexión entre resultados de las variables.

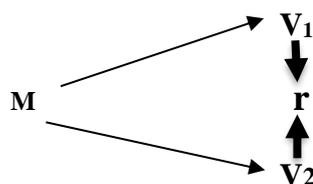
Sin embargo, la presente investigación establece la relación que se señala.

4.1.2. Nivel de investigación

Hernández y Fernández (2019) indican que la investigación es descriptiva-correlacional, cuyo objetivo es comprender la conexión existente entre variables, categorías o conceptos en un contexto específico. Este tipo de investigación establece una asociación entre variables de manera predecible para un grupo de sujetos en estudio.

4.2 Diseño de la Investigación

En cuanto al diseño del estudio, se ha utilizado un enfoque no experimental, que hace referencia a estudios en que no hay manipulación de variables y simplemente notamos un fenómeno natural para su análisis. (Hernández, Fernández y Batista, 2014, pp. 128- 152).



Donde comprende en:

M= muestra poblacional

V₁ = Sistemas de gestión de calidad

V₂ = Productividad

r = Coeficiente de correlación entre dichas variables.

4.3. Hipótesis general y específicas

4.3.1. Hipótesis general

H₀: La administración de calidad ISO 9001: 2015 está relacionada significativamente con la productividad de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022

4.3.2. Hipótesis específicas

H₁: La administración de calidad ISO 9001: 2015 está relacionada significativamente con la eficacia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022

H₂: La administración de calidad ISO 9001: 2015 está relacionada significativamente con la eficiencia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022

4.4. Identificación de las Variables

4.4.1. Variable dependiente: Productividad

4.4.2. Variable independiente: Gestión de calidad

4.5. Identificación de las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGO	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Productividad	Eficacia	Eficacia al realizar actividades	1,2	Nunca (1) A veces (2) Casi siempre (3) Siempre (4)	Nivel: Alto (63-85) Medio (40-62)	Cualitativa ordinal
		Eficacia en la generación de valor	3,4			
		Eficacia en la utilización de recursos	5,6			
		Eficacia en la comunicación	7,8			
		Eficacia en el desarrollo de problemas	9,10			
	Eficiencia	Eficiencia en su manejo de recursos	11,12			
		Eficiencia en cuanto al tiempo	13,14			
		Eficiencia en el ambiente laboral	15,16			
		Eficiencia en la meta presupuestaria	17,18			
		Eficiencia en las capacitaciones brindadas	19,20			
Gestión de calidad ISO 9001:2015	Enfoque al cliente	- Satisfacción al cliente -Expectativas de empleados	1,2.	Muy malo (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Muy bueno (5)	Nivel: Alto (61-80) Medio (41-60) Bajo (20-40)	Cualitativa ordinal
	Liderazgo	-Comunicación - Logro de objetivos	3, 4, 5,17			
	Compromiso de las personas	- Motivación del personal -Reconocimiento	6,7,14			
	Enfoque a procesos	- Valor a los clientes - Gestión de los recursos	8, 12			
	Mejora	- Planificación - Capacitaciones	9, 15,16			
	Tomar decisiones basada en evidencia	- Control de Información - Análisis de datos	10			
	Gestión de las relaciones	-Creación de valor -Relación empresa-cliente	11,13			

4.6. Población- muestra

La presente investigación fue desarrollada con 30 trabajadores de la empresa, consorcio Mayra SRL. de los cuales se toma a toda la población, siendo esta población y muestra a su vez, conocida como población muestral.

Por lo tanto, la muestra se considera un sub grupo de la población, que pertenece a ese conjunto que se definió como población, compartiendo las mismas características. Asimismo, para seleccionar a los elementos muestrales se va aplicar el tipo de muestreo no probabilístico, para elegir a cada elemento, además este tipo de método es menos representativo y preciso, pero permite a través de sus criterios de elegibilidad propias de la gente y en coherencia con el estudio. (Hernández y Fernández, 2019, p. 118).

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Nuestro estudio utilizó dos cuestionarios que evaluaron la Gestión de calidad y la Productividad, en vista al proceso se realizó la confiabilidad y la baremación de cada instrumento.

Confiabilidad de los instrumentos

Para evaluar la fiabilidad del instrumento de medición se empleará el coeficiente de confiabilidad de Cronbach, el cual se utiliza en escalas de respuesta múltiple. Este coeficiente permite medir la integridad de las preguntas en una escala, lo que se refiere a la similitud del resultante generado por los cuestionamientos que miden el mismo constructo o variable, la fórmula utilizada es:

Donde:

K : Número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de varianzas de los ítems

S_t^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente alfa de Cronbach.

Variable	N° de Ítems	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
<i>Gestión de calidad ISO 9001: 2015</i>	17	0.870	Fuerte
<i>Productividad</i>	20	0.830	Fuerte

Fuente: Elaboración propia

BAREMOS	BAJO	MEDIO	ALTO
GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001: 2015	17-39	40-62	63-85
Dimensión Enfoque al cliente	2-4	5-7	8-10
Dimensión Liderazgo	4-9	10-15	16-20
Dimensión Compromiso de las personas	3-7	8-11	12-15
Dimensión Enfoque a procesos	2-4	5-7	8-10
Dimensión Mejora	3-7	8-11	12-15
Dimensión Tomar decisiones basada en evidencia	1-2	3-4	5-5
Dimensión Gestión de las relaciones	2-4	5-7	8-10

BAREMOS	BAJO	MEDIO	ALTO
PRODUCTIVIDAD	20-40	41-60	61-80
Dimensión eficacia	10-20	21-30	31-40
Dimensión eficiencia	10-20	21-30	31-40

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

La técnica de análisis para la presente investigación se desarrolló por medio de un proceso estadístico la cual permitió obtener la muestra para poder realizar el estudio. Los datos se procesaron mediante el programa

estadístico SPSS 24 para Windows, la cual permitirá explicar la correlación entre la variable Gestión de Calidad y las dimensiones de la variable Productividad en la empresa consorcio MAYRA S.R.L.- 2022.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 1: Resultado de la variable Productividad y sus dimensiones

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Productividad	Bajo	0	0.0%
	Medio	8	26.7%
	Alto	22	73.3%
Dimensión eficacia	Bajo	0	0.0%
	Medio	9	30.0%
	Alto	21	70.0%
Dimensión eficiencia	Bajo	0	0.0%
	Medio	8	26.7%
	Alto	22	73.3%
	Total	30	100.0%

Nota: Elaboración propia

Figura 2: Resultado de la variable Productividad y sus dimensiones

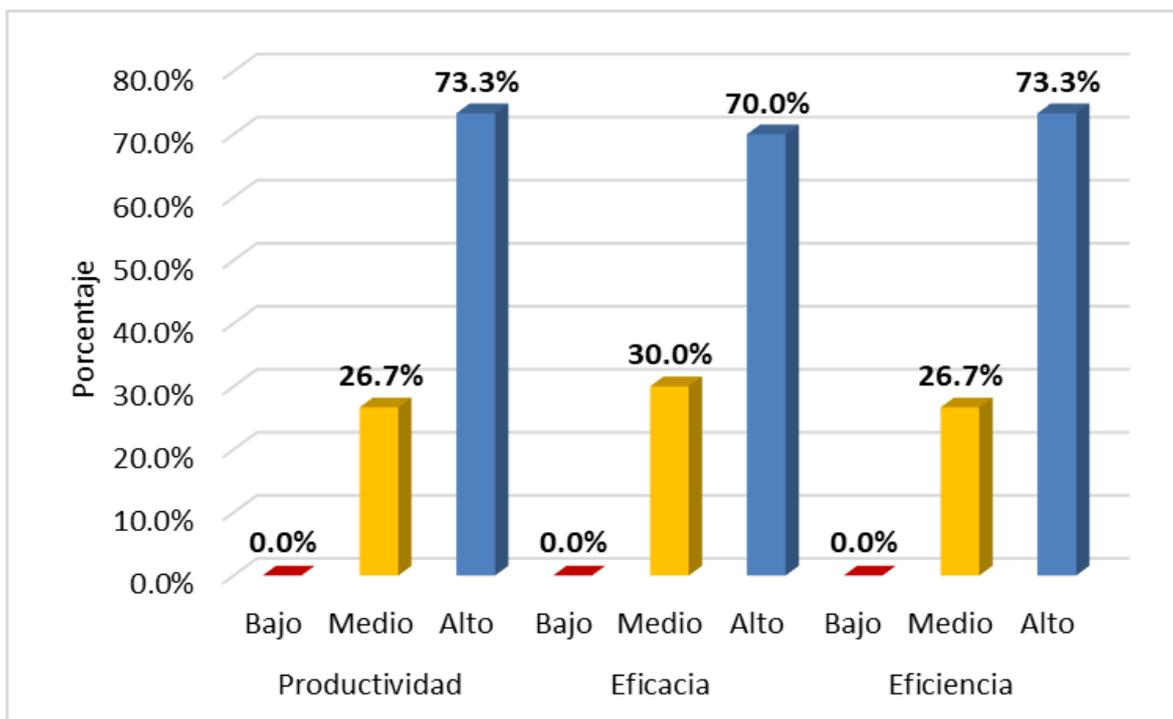


Tabla 2: Resultado de la variable Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y sus dimensiones

		Frecuencia	Porcentaje
Gestión	Bajo	0	0.0%
	Medio	13	43.3%
	Alto	17	56.7%
Enfoque al cliente	Bajo	0	0.0%
	Medio	15	50.0%
	Alto	15	50.0%
Liderazgo	Bajo	0	0.0%
	Medio	16	53.3%
	Alto	14	46.7%
Compromiso de las personas	Bajo	0	0.0%
	Medio	13	43.3%
	Alto	17	56.7%
Enfoque a procesos	Bajo	0	0.0%
	Medio	17	56.7%
	Alto	13	43.3%
Mejora	Bajo	0	0.0%
	Medio	20	66.7%
	Alto	10	33.3%

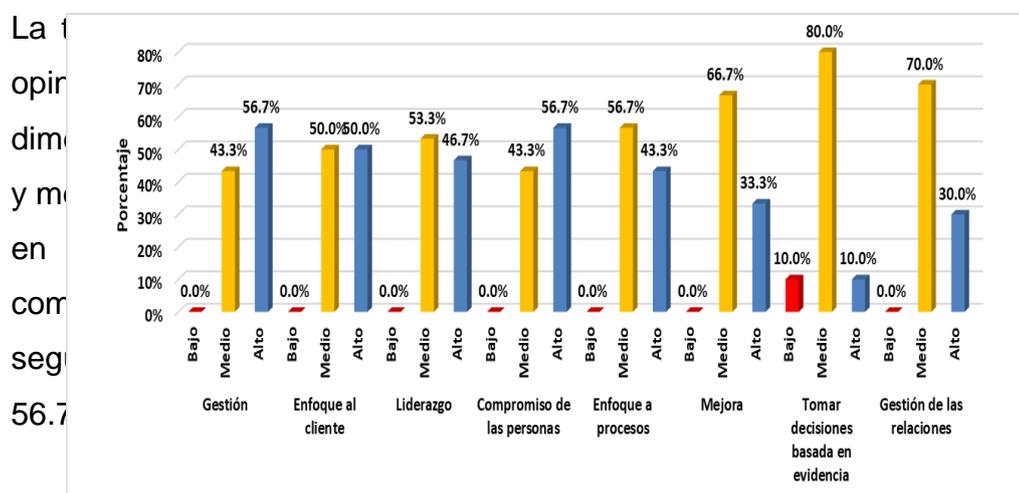
Tomar decisiones basada en evidencia	Bajo	3	10.0%
	Medio	24	80.0%
	Alto	3	10.0%
Gestión de las relaciones	Bajo	0	0.0%
	Medio	21	70.0%
	Alto	9	30.0%
Total		30	100.0%

Figura 3: Resultado de la variable Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y sus dimensiones

Nota: Elaboración propia

5.2. Interpretación de resultados

La tabla 1 y figura 1, evidencia que en la variable productividad, el 73,3% opinan que están en nivel alto, luego nivel medio en 26,7%. En la dimensión eficacia el 70,0% opinan que están en nivel alto, el nivel medio en 30,0%. En la dimensión eficiencia el 73,3% opinan que están en el nivel alto, proseguido del medio en 26,7%.



la dimensión mejora el 66.7% opinan que están en el nivel medio, seguido del alto en 33.3%. En la dimensión tomar decisiones basada en evidencia el 80.0% opinan que están en el nivel medio, seguido del alto en 20.0%. En la gestión de las relaciones el 70.0% opinan que están en el nivel medio, seguido del alto en 30.0%.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Prueba de Normalidad

Tabla 3: Resultado de normalización de las variables

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión	,939	30	,088
Productividad	,909	30	,014
Eficacia	,908	30	,014
Eficiencia	,920	30	,027

Nota: Elaboración propia.

Se presenta la regla de decisión:

- Si $p\text{-valor} \leq 0.05$, la data obtenida no tiene distribución normal (no paramétrica)
- Si $p\text{-valor} > 0.05$, la data obtenida tiene distribución normal

(paramétrica)

En la tabla 3 se evidencia que la variable gestión ($p\text{-valor}=0,088>0,05$) lo obtenido si tiene adecuada distribución normal y la variable Productividad ($p\text{-valor}=0,014<0,05$) la información no tiene distribución normal, por lo tanto, ambos no tienen distribución normal, se concluye, para poder correlacionar dos variables se usará la prueba Rho de Spearman (comportamiento no paramétrico).

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: La Gestión de calidad ISO 9001: 2015 no está relacionada significativamente con la productividad de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022

Ha: La Gestión de calidad ISO 9001: 2015 está relacionada significativamente con la productividad de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022

Tabla 4: Resultado de la correspondencia entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y productividad

		Gestión Productividad		
Rho de Spearman	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,995**
		Sig. (bilateral)	.	<0,001
	N	30	30	
	Productividad	Coefficiente de correlación	,995**	1,000
Sig. (bilateral)		<0,001	.	
N		30	30	

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 4, Se evidencia que el sig. < 0.05 indicando que es real una correlación altamente significativa entre Gestión de calidad con la productividad, por tal motivo, se repele la hipótesis nula y se confirma la hipótesis. Además, dicha relación es muy alta y directa ($Rho = 0,995$), es decir, a mayor Gestión de calidad, corresponde una mayor productividad.

Hipótesis específica 1

Ho: La Gestión de calidad ISO 9001: 2015 no está relacionada significativamente con la eficacia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022.

Ha: La Gestión de calidad ISO 9001: 2015 está relacionada significativamente con la eficacia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022.

Tabla 5: Resultado de la correlación entre gestión y eficacia

		Gestión	Eficacia
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,938**
		N	. <0,001
	Eficacia	Coeficiente de correlación	30 30
		Sig. (bilateral)	,938** 1,000
		N	<0,001 .
		30 30	

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 5, Se evidencia que el sig. < 0.05 indicando que es real una correspondencia significativa entre Gestión de calidad y eficacia, por tal motivo, se retira la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna. Además, dicha relación es muy alta y directa (Rho = 0,938), es decir, a mayor Gestión de calidad, corresponde una mayor eficacia.

Hipótesis específica 2

Ho: La Gestión de calidad ISO 9001: 2015 no está relacionada significativamente con la eficiencia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022

Ha: La Gestión de calidad ISO 9001: 2015 está relacionada significativamente con la eficiencia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022

Tabla 6: Resultado de la correspondencia entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y eficiencia

		Gestión Eficiencia		
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,912**
		Sig. (bilateral)	.	<0,001
		N	30	30
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	<0,001	.
		N	30	30

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 6, Se evidencia que el sig. < 0.05 indicando que es real la correspondencia altamente significativa entre Gestión de calidad y eficiencia, por tal motivo, se elimina la hipótesis nula y se acepta la alterna. Además, dicha relación es muy alta y directa (Rho = 0,912), es decir, a mayor Gestión de calidad ISO 9001: 2015, corresponde una mayor eficiencia.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

La resultante obtenida en el estudio confirma la hipótesis del estudio al demostrar una correspondencia altamente significativa entre la productividad y la implementación de la norma ISO. Estos resultados son consistentes con los hallazgos previos en un estudio que propone la implementación de esta norma como un medio para mejorar la calidad y que logró una mejora del 38,85% en el avance de la empresa. Como resultado, la empresa ya cumple con algunos de los requisitos indispensables para implementar un sistema de gestión de calidad, (Oyola, 2019), sin embargo se puede notar una investigación que diseñe un sistema de gestión de calidad basado en la norma, llevaría a una inversión de activos de S/66.172,07, (Vásquez,2020). Otro estudio llega a la conclusión de que es indispensable proponer la implementación de la norma ISO 9001:2015 en la gestión administrativa, lo que conducirá a una mejora del rendimiento en la aplicación de los procesos y, en

particular, en la producción de la empresa, (Salirrosas, 2020).

En la hipótesis específica 1, se observa que es real la correspondencia significativa entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y eficacia, estos datos guardan relación con hallazgos en la cual se usó la metodología de las 5s para la mejorar la producción en un 22%, eficiencia en 11% y eficacia en 10% en la compañía de Inversiones Meneses Foronda E.I.R.L, (Peña y Rubio, 2021).

En la hipótesis específica 1, se observa que es real la relación altamente significativa entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y eficacia, estos datos guardan relación con hallazgos en la cual uso una metodología de las 5s para la mejora del desempeño en un 22%, eficiencia en 11% y eficacia en 10% en el almacén de la empresa Meneses Foronda (Peña y Rubio, 2021). En otra investigación se calculó los niveles de productividad de una compañía y se encontró un incremento significativo. En la medición inicial, la empresa producía 0.0399 sacos de sulfato por cada sol invertido, mientras que en la medición posterior este número aumentó a 0.0459. Además, se midió cuan efectiva era la institución, la cual mejoró considerablemente del 36.38% al 64.09%, lo que sugiere que esta es capaz de ejecutar exitosamente con sus actividades planteadas de manera más eficiente y con un uso más óptimo de sus recursos. Esto se debió a la implementación de diversas herramientas y Metodologías, (Gonzales, 2021)

En la hipótesis específica 2, se observa que es real la correspondencia significativa entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y eficiencia, se puede establecer una relación entre estos datos y el resultante obtenido en la administración de inventarios de la empresa L & R Industrias, los cuales indican una deficiencia en cuanto a su eficiencia y eficacia. Esto se debe a la falta de una política de inventarios y a una baja efectividad en la gestión de los mismos, (Liña y Panez, 2020).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

1. En la hipótesis general de acuerdo a las evidencias estadísticas, es una realidad la correspondencia significativa entre la Gestión de calidad ISO 9001: 2015, con la productividad de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022, siendo esta relación muy alta y directa, es decir, a mayor Gestión de calidad, corresponde una mayor productividad.
2. En la hipótesis específica 1, se observa que la Gestión de calidad ISO 9001: 2015, está relacionada significativamente en torno a la eficacia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022, siendo esta relación muy alta y directa, es decir, a mayor Gestión de calidad corresponde una mayor eficacia.
3. Podemos notar que en la hipótesis específica 2, la Gestión de calidad,

está relacionada significativamente con la eficiencia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022, siendo esta relación muy alta y directa, es decir, a mayor Gestión de calidad ISO 9001: 2015, corresponde una mayor eficiencia.

Recomendaciones:

- Entregar los productos resultantes del presente estudio culminado a las autoridades de la empresa consorcio Mayra S.R.L.
- Participar en Congresos de Investigación, para poder difundir los resultados de la investigación culminada.
- Postular a revistas científicas indexadas para publicar en forma de Artículo o de Capítulo de Libro, la presente investigación concluida.
- Promover el uso de la norma ISO 9001: 2015, en la empresa consorcio Mayra S.R.L.
- Desarrollar capacitaciones para asegurar un mayor desarrollo de habilidades en Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y Productividad.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Aparicio Carmelino, D. A., & Huaman Florez, J. C. (2019). *Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad en la empresa Powertec Contratistas Generales S.R.L. Cusco 2019.*
- Prieto López, J. A. (2020). Diseño de una propuesta organizacional para la empresa trofeos gran triunfo S.A.S. con base en la norma ISO 9001:2015. *Univerdad EAN*, 114.
- Gonzales, B. (2021). Facultad de Ingeniería y Arquitectura Escuela Profesional De Ingeniería Civil. *Universidad de Cordova*, 1–306. <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6551><http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6495>
- Liñan, A., y Panez, J. (2020). Facultad de Ingeniería y Arquitectura 01 Facultad de Ingeniería y Arquitectura. In *Universidad Andina del Cusco*.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47102/Gutierrez_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López De La Cruz, J. y Pérez Alarcón, J. (2019). Facultad De Ingeniería Y Arquitectura. *Google Academico*, 1–71.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50737/Cusma_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mariley, M. (2018). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en una empresa de fabricación de calzados de cuero femenino ubicada en lima metropolitana. *Pontificia Universidad Católica Del Perú*, 281.
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13685/MOGROVEJO_ROMÁN_PATRICIA_MARILEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Oyola W.(2019). “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2015 en la empresa Oprecem SAC.”. Universidad nacional de Huancayo.

Pacheco, B. (2021). Implementación de un sistema de gestión de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Naylamp Ingenieros S.A.C. *Universidad Continental*, 216.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9441/4/IV_FIN_108_TE_Pacheco_Rodriguez_2021.pdf

Peña, K., y Rubio, E. (2021). Facultad De Ingeniería Y Arquitectura. In *Google Academico*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50737/Cusma_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez G., R. (2018). *La Productividad Laboral Y Su Relación En El Sistema De Remuneración De Operadores De Caja De Conecta Retail S.a. Chiclayo*. 1–112.
http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3138/UNFV_Herrera_Castro_Vanesa_Zarela_Titulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez Pacherre, H. F. (2020). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad de la empresa A Group Projects S.A.C Talara, 2020. *Universidad César Vallejo*, 1–118. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47102/Gutierrez_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salirrosas, S. (2020). *Revista Ciencia y Tecnología*. 16(1), 51–57.

Castillo J. (2020). Desarrollo de un método de análisis y mejoramiento de productividad de una compañía minera”. *Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas departamento departamento de Ingeniería Industrial*.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional (3ª ed.). Recuperado de <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13a-ed-nodrm.pdf>

Martínez De Ita, María Eugenia. El concepto de productividad en el análisis Económico. Red de Estudios de la Economía Mundial. México. Disponible: <http://www.redem.buap.mx/acrobat/eugenia1.pdf>

Schroeder, R. (2002). *Administración de Operaciones (2° ed.)*. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill.

Bain R. (2003). *La productividad (2°ed)*. Estado de México, México. Editorial McGraw Hill. Recuperado de <https://robertomatuteunah.files.wordpress.com/2013/09/productividad-david-bain-freelibros-org.pdf>

Lorenzo E. (2017). La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017. TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE Maestro en Gestión Pública

- Alzate-Ibáñez, A., (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 576-592.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055967003>
- Antonio, V. et al, (2019). Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transporte. *Revista Científica E Pigmalión*.
<https://revistas.unifsc.edu.pe/index.php/EPIGMALION/article/view/538/517>
- Bohórquez, L.E., A.S. Caro & N.D. Morales (2017). Impacto de la capacitación del personal en la productividad empresarial: caso hipermercado. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 99-113 DOI:
<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.868>
- Carriel, R.; Barros, C.; Fernández, F., (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *RECIMUNDO*, 2(1), 625-644.
<https://doi.org/10.26820/recimundo/2.1.2018.625-644>
- Gómez, A. (2016). Guía para la aplicación de ISO 9001:2015. AENOR.
https://books.google.com.br/books?id=FzJ7EAAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es&source=gbs_pub_info_r
- Gorotiza, G.; Romero, E., (2021). El Sistema de Gestión de Calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la comercializadora ITM. <https://orcid.org/0000-0002-1248-8977>
- Oviedo, A., (2018). Análisis e interpretación de la ISO 9001:20015: Sistema de Gestión de Calidad.
<https://books.google.com.br/books?id=ffdTDwAAQBAJ&lpg=PT8&ots=FbwtPFGGeQ4&dq=definicion%20de%20iso%209001%3A2015%20PDF&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Fontalvo-Herrera, Tomás; De La Hoz-Granadillo, Efraín & Morelos-Gómez, José (2017) La productividad y sus factores: incidencia en

el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(2), 47-60. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>

Simancas Trujillo, R. A., Silvera Sarmiento, A. D., Garcés Giraldo, L. F. y Hernández Palma, H. G. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 377-391. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115008>

Uribe, M., (2017). *Gerencia del Servicio. Alternativa para la competitividad*. Ediciones de la U. https://books.google.com.br/books?id=2TOjDwAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es&source=gbs_pub_info_r

Hernández R., Fernández C., Pilar M.,(2019) *Metodología de la investigación* [Internet]. 5ª ed, México: McGRAW-HILL, [citado 4 de febrero de 2023]. 656p. Disponible en: <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Gestión de Calidad ISO 9001 y la productividad de la empresa consorcio Mayra S.R.L.- 2022

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE(S) Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo está relacionada la Gestión de calidad ISO 9001:2015 y productividad de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y la productividad de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La Gestión de calidad ISO 9001: 2015 está relacionada significativamente con la productividad de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022</p>	<p>Variable 1: Gestión de calidad ISO 9001: 2015</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque al cliente - Liderazgo - Compromiso de las personas - Enfoque a procesos - Mejoras - Tomar decisiones basada en evidencia - Gestión de las relaciones 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo- Correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Población y muestra:</p> <p>El muestreo está compuesto por 30 trabajadores de la empresa consorcio Mayra SRL</p> <p>Técnicas e Instrumentos:</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Gestión de calidad ISO 9001: 2015. • Cuestionario de productividad. <p>Técnicas de análisis procesamiento de datos:</p> <p>Está representado por tablas y figuras, las cuales se expresarán en los resultados descriptivos e inferenciales.</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo está relacionada la Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y la eficacia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022?</p> <p>¿Cómo está relacionada Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y la eficiencia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y la eficacia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022.</p> <p>Determinar la relación entre Gestión de calidad ISO 9001: 2015 y la eficiencia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>La Gestión de calidad ISO 9001: 2015 está relacionada significativamente con la eficacia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022.</p> <p>La Gestión de calidad ISO 9001: 2015 está relacionada significativamente con la eficiencia de la empresa consorcio Mayra S.R.L. 2022</p>	<p>Variable 2: Productividad</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Eficiencia 	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001: 2015

Instrucciones

A continuación, se presentan una serie de preguntas sobre la implementación de la ISO 9001, cuestionario que se desarrollara en la empresa consorcio Mayra SRL. Responda, de manera sincera a cada una de ellas, marcando con un aspa (X), según el grado que se sienta identificada con cada interrogante. No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Cómo es la atención al cliente en la empresa consorcio Mayra SRL?					
2	Considera que la empresa optimiza los procesos para la satisfacción del cliente.					
3	Existe un liderazgo en el proceso de cortado de melanina de la empresa consorcio Mayra SRL.					
4	Existe un liderazgo en el proceso de canteado de melanina de la empresa consorcio Mayra SRL.					
5	La gestión y orientación de la empresa consorcio Mayra SRL, es de calidad.					
6	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.					
7	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros y de sí mismo.					
8	¿Cómo es la inspección dentro de las áreas de trabajo en la empresa consorcio Mayra SRL?					
9	¿Cómo considera que empresa consorcio Mayra SRL está aplicando la mejora continua?					
10	¿La empresa consorcio Mayra SRL está debidamente organizada documentariamente para cumplir con uno de los requisitos de la ISO 9001?					
11	¿Cómo calificaría la organización de la empresa consorcio Mayra SRL, para acreditarse con la ISO 9001?					

12	¿Cómo optimiza sus procesos gerenciales e imparte con sus colaboradores dentro de la organización?					
13	Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad o área.					
14	El personal de la empresa se siente motivado, buscando conseguir el compromiso del personal.					
15	El colaborador participa con entusiasmo, para mejora continua del desempeño en la empresa consorcio Mayra SRL.					
16	La toma de decisiones está basada a partir de análisis de los datos y la información.					
17	La empresa consorcio Mayra SRL, asume un liderazgo, la cual está basado en su servicio.					

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001: 2015

HOJA DE RESPUESTAS

SEXO: EDAD:

Nº	1	2	3	4	5
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
15					
16					
17					

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

Instrucciones

El cuestionario tiene la finalidad de medir la productividad de sus colaboradores, por lo que a continuación encontrará una serie de afirmaciones las cuales deberá leer y marcar lo que considere que hace el trabajador.

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSIÓN EFICACIA		1	2	3	4
1	Se ejecutan las actividades programadas				
2	Se cumple con cada uno de los procedimientos.				
3	Se realizan las actividades en el tiempo acordado en el área.				
4	Se genera valor y utilización de los productos generados				
5	Se hace uso de todos los recursos designados para la Dirección				
6	Se refleja un manejo adecuado de los recursos de la Dirección.				
7	El diálogo con el equipo es coloquial y respetuoso.				
8	Todos los trabajadores participan en las reuniones de la Dirección.				
9	Se resuelven los problemas con lógica y analítica				
10	Antes de realizar una actividad se trata de anticipar a los posibles problemas.				
DIMENSIÓN EFICIENCIA		1	2	3	4
11	Se manejan correctamente los insumos de la Dirección.				
12	Se emplean los recursos de la Dirección en la medida correcta.				
13	La mayoría de veces se realizan las actividades en menos tiempo que el resto de las Direcciones.				
14	Se hace uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega.				
15	Se manejan las emociones de manera profesional en todo momento.				
16	Se posee la capacidad de resolver asuntos laborales bajo presión.				
17	Se hace el uso eficiente del presupuesto asignado a la Dirección.				
18	Se evita sobrepasar la meta presupuestaria innecesariamente.				
19	Se aprovecha al máximo las capacitaciones brindadas.				
20	Las capacitaciones ayudan a realizar eficientemente las actividades.				

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

HOJA DE RESPUESTAS

SEXO: EDAD:

Nº	1	2	3	4
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

La Gestión ISO 9001 y la Productividad de la Empresa Consorcio Manna S.R.L. 2022

Nombre del Experto: *Ing. Angel Clemente Mamani Leonardo*

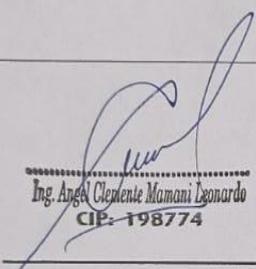
II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	

8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Questionario sobre la ISO 9001


 Ing. Angel Clemente Mamani Leonardo
 CIP: 198774

Nombre:

No. DNI: 45317605



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

"La Gestión ISO 9001 y La Productividad de la Empresa Concorcio Mayra S.R.L. 2022"

Nombre del Experto: Mg. Ing. JUAN DE DIOS HERNANDEZ TICASH QUIPE

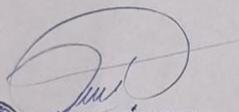
II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	

8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Cuestionario Sobre La Gestión ISO 9001




 Juan de Dios H. Ticona Quispe
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CIP. N° 97887

Nombre:

No. DNI: *01325969*



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

La Gestión ISO 9001 y la Productividad de la Empresa Consorcio Mayra S.R.L. 2022

Nombre del Experto: *Mg. Ing. JUAN DE DIOS HERRERO GARCÉS TICASH QUINPE*

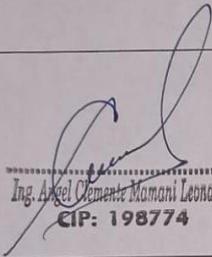
II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	

8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Cuestionario sobre La Productividad


 Ing. Angel Clemente Mamani Leonardo
 CIP: 198774

Nombre:

No. DNI: 45317605



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

La Gestión ISO 9001 y la Productividad de la Empresa Consorcio Mayra S.R.L. 2022"

Nombre del Experto: *Ing. Angel Clemente Mamani Leonardo*

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	

8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Questionario sobre la productividad



Juan de Dios H. Ticora Quespe
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CIP. N° 97687

Nombre:

No. DNI: *01325969*

Anexo 4: Base de datos

Gestión ISO 9001

CASOS	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	G16	G17
1	3	4	5	3	4	4	4	3	4	2	4	2	1	3	4	5	5
2	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	4
3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
7	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	1	3
12	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3
13	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
14	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4
15	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
17	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4
18	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
19	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	5	4
20	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
21	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
22	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
23	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4
24	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
25	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
26	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
27	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
28	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
29	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
30	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3

Productividad

CASOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2
2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2
3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
6	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	4
7	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
8	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3
9	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
10	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	2	3	3
11	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3
12	4	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	4	2	1	2	1
13	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1
15	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
18	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	4	4	3	2	3	3
19	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3
20	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	4
21	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3
22	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3
23	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4
24	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	4
25	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
26	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2
27	3	2	2	4	3	3	4	1	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4
28	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	3	2	3
29	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
30	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3

Anexo 5: Informe de turnitin al 28% de similitud

Tesis - Clever y Luis

por Clever Y Luis

Fecha de entrega: 09-abr-2023 06:42p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2059885739
Nombre del archivo: Tesis-_Clever_y_Luis.pdf (3.07M)
Total de palabras: 14409
Total de caracteres: 70020

Escaneado con CamScanner

Tesis - Clever y Luis

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

Anexo 6: Evidencia fotográfica







