

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Título : Gestión de calidad laboral y
productividad en la empresa creaciones
Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en
Administración

Autor(es) : Bach. JHASMÍN MIDALIT AGUIRRE
AGUIRRE

Asesor : Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 17 de Mayo del 2019 al 16 de Mayo del 2020

Huancayo – Perú

2023

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

TESIS

**GESTIÓN DE CALIDAD LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA
CREACIONES DARIVA FASHION E.I.R.L. HUANCAYO 2018**

PRESENTADA POR:

BACH. Jhasmin Midalit Aguirre Aguirre

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración.

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE: DR. EUTIMIO CATALINO JARA RODRIGUEZ

PRIMER MIEMBRO: MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

SEGUNDO MIEMBRO: DR. LOPEZ QUILCA FREDY JESUS

TERCER MIEMBRO: MTRO. ZACARIAS RODRIGUEZ REMO EUSEBIO

Huancayo, 20 de Octubre de 2023

ASESOR
DR. ULDARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS

DEDICATORIA:

- Dedico esta tesis primeramente a Dios por permitirme tener salud y así realizar mi objetivo que es ser Licenciada en Administración.
- A mi madre Rusbilda que con amor hace de mí una mejor persona.
- A mis tías Zonia y Elsa por su ejemplo quienes me enseñan que con la perseverancia se encuentra el éxito.

Jhasmin Midalit Aguirre Aguirre

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se esfuerzan por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

A mis compañeros de estudio con quienes comparto muchas experiencias de sabiduría.

El autor

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

GESTIÓN DE CALIDAD LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CREACIONES DARIVA FASHION E.I.R.L. HUANCAYO 2018

Cuyo autor(es) : JHASMÍN MIDALIT AGUIRRE AGUIRRE.

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS.

Asesor(a) : DR. AGUADO RIVEROS ULDRICO INOCENCIO.

Que fue presentado con fecha 04.08.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 08.08.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **22%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Número 02 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.



Dr. Armando Juan Adauto Ávila
Director de Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Huancayo, 11 de agosto del 2

ÍNDICE

CARATULA.....	i
HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS.....	ii
ASESOR.....	iv
DEDICATORIA:	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I.....	17
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2.1 Problema General	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos.....	20
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.4.1 Justificación Teórica	21
1.4.2 Justificación Práctica.....	22
1.4.3 Justificación Metodológica.....	22
1.4.4 Justificación Social	22
1.4.5 Justificación de Conveniencia	23

1.5	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.5.1	Delimitación Espacial:	23
1.5.2	Delimitación Temporal:.....	23
1.5.3	Delimitación conceptual o Temática	24
	CAPÍTULO II.....	25
	MARCO TEÓRICO	25
II.	MARCO TEÓRICO	25
2.1.	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:	25
2.1.1.	Antecedentes Internacionales.....	25
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	27
2.1.3.	Antecedentes Regionales.....	28
2.2	BASES TEÓRICAS:	30
2.2.1	Gestión de calidad laboral	30
2.2.2	Productividad.....	36
2.3	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	37
2.4	HIPÓTESIS Y VARIABLES	38
2.4.1	Hipótesis general:.....	38
2.4.2	Hipótesis específicas:.....	38
2.5	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	39
	CAPÍTULO III.....	41
	METODOLOGÍA	41
III.	METODOLOGÍA	41
3.1	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.1	Método General.....	41
3.1.1.1.	Método Científico.....	41
3.1.2	Métodos Específicos	41
3.1.2.1	Método Inductivo	41
3.1.2.2	Método Deductivo.....	41
3.1.2.3	Método Estadístico	42

3.2	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
	3.2.1. Básica	42
3.3	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	42
3.4	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
	3.5.1 Población	44
	3.5.2 Muestra	44
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	44
	3.6.1 Técnicas de recolección de datos.....	44
	3.6.2 Instrumentos de recolección de datos	45
3.7	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	45
	CAPÍTULO IV	46
	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
	IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	46
4.1	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	46
4.2	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	46
	4.2.1 Resultados de la variable 1: Gestión de calidad laboral.....	46
	4.2.1.1 Dimensión 1: Organización	47
	4.2.1.2 Dimensión 2: Clasificación	48
	4.2.1.3 Dimensión 3: Limpieza.....	49
	4.2.1.4 Dimensión 4: Estandarización.....	50
	4.2.1.5 Dimensión 5: Disciplina.....	51
	4.2.2 Resultados de la Variable 2: Productividad	52
	4.2.2.1 Dimensión 1: Control de calidad	53
	4.2.2.2 Dimensión 2: Trabajo interdisciplinario.....	55
	4.2.2.3 Dimensión 3: Comunicación con el cliente.....	56
	4.2.2.4 Dimensión 4: Cumplimiento del cronograma.....	57
	4.2.3 Contrastación de hipótesis	58
	4.2.3.1 Hipótesis general	58

4.2.3.2 Hipótesis Específica N° 1.....	61
4.2.3.3 Hipótesis Específica N° 2.....	64
4.2.3.4 Hipótesis Específica N° 3.....	67
4.2.3.5 Hipótesis Específica N° 4.....	70
4.2.3.6 Hipótesis Específica N° 5.....	73
4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXOS.....	89
Anexo N° 1. Matriz de consistencia.....	90
Anexo N° 2. Matriz de Operacionalización de variables.....	92
Anexo N° 3. Instrumentos de recolección de datos	94
Anexo N° 4. Consideraciones éticas	97
Anexo N° 5. Fotos.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Gestión de calidad laboral.....	46
Tabla N° 2. Organización.....	47
Tabla N° 3. Clasificación.....	48
Tabla N° 4. Limpieza.....	49
Tabla N° 5. Estandarización.....	50
Tabla N° 6. Disciplina.....	51
Tabla N° 7. Productividad.....	52
Tabla N° 8. Control de calidad.....	53
Tabla N° 9. Trabajo interdisciplinario.....	55
Tabla N° 10. Comunicación con el cliente.....	56
Tabla N° 11. Cumplimiento del cronograma.....	57
Tabla 12. Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis general.....	59
Tabla 13. Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica N° 1.....	62
Tabla 14. Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica N° 2.....	65
Tabla 15. Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica N° 3.....	68
Tabla 16. Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica N° 4.....	71
Tabla 17. Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica N° 5.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Gestión de calidad laboral	47
Figura N° 2. Organización	48
Figura N° 3. Clasificación	49
Figura N° 4. Limpieza	50
Figura N° 5. Estandarización.....	51
Figura N° 6. Disciplina	52
Figura N° 7. Productividad	53
Figura N° 8. Control de calidad.....	54
Figura N° 9. Trabajo interdisciplinario	55
Figura N° 10. Comunicación con el cliente.....	56
Figura N° 11. Cumplimiento del cronograma	57

RESUMEN

El presente trabajo titulado: Gestión de calidad laboral y productividad en la empresa creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

La investigación se enmarco dentro del tipo básico nivel correlacional con un diseño no experimental transversal. La investigación cuya muestra de estudio fue 32 trabajadores de la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo. La técnica utilizada fue de encuesta y el instrumento fue el cuestionario de preguntas.

La población y muestra fue de 32 trabajadores. En relación a la instrumentalización, se han formulado dos instrumentos de recolección de datos y ambos pasaron por los filtros correspondientes, cada uno de ellos con 20 ítems para la variable 1 y 16 ítems para variable 2 y con 5 alternativas de respuesta.

Se concluyó que el coeficiente de correlación entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018; fue de 0,852, una correlación alta y positiva, a su vez como p es menor que Alfa ($p = 0.000 < \alpha = 0.01$), lo que significa que existió suficiente evidencia para sustentar la afirmación de una correlación estadísticamente entre gestión de calidad laboral y productividad.

Palabras clave: Gestión de calidad laboral, productividad.

ABSTRACT

The present work, entitled: Management of quality and productivity on the creative company Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018. The investigation object was to establish the relation between management work quality and productivity in the company Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

The research was involved in the basic relational level type with a non-experimental transversal design. The sample investigation of study implied 32 workers from Dariva's Fashion E.I.R.L Huancayo company. A survey was the technique used and a questionnaire was the instrument employed.

The population and sample comprised 32 workers. Regarding instrumentalization, two data instruments have been formulated and both have undergone the corresponding filters, each of them with 20 items for variable 1 and 15 items for variable 2 and with 4 alternatives for answers.

The conclusion was that the relational coefficient between management quality work and productivity in the company Dariva Creative Fashion E.I.R.L Huancayo 2018; was of 0.852, that is a high and positive relational factor, likewise like p is less than Alfa ($p=0.000 < \alpha=0.01$), which means existed enough proofs to sustain the true statistic relational factor between the management of work quality and productivity.

keywords: Management of work quality, productivity.

INTRODUCCIÓN

El tema de esta investigación detalla un análisis de todos los aspectos relacionados a la gestión que se realiza en las empresas, con la finalidad de proponer alternativas apoyo que sirvan de guía al personal, sobre el análisis de pequeñas empresas de servicios y de producción cuyas actividades, están orientadas más a obtener costo beneficio de los productos y servicios que prestan, sin importarles aspectos que aseguren su sostenibilidad y frecuencia de clientes, esto se debe a que presentan limitaciones en su organización, escasa limpieza en sus áreas de trabajo, desorden general en sus diversas estaciones de trabajo, los problemas mencionados, se deben a muchos factores, de tal manera que se pueda realizar la implementación de la metodología 5S que mejoren la productividad de la organización denominado Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. de Huancayo.

En ese sentido, el presente estudio de tipo descriptivo correlación, está orientado a conocer la relación que existe entre la gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018, para ello se ha formulado la siguiente interrogante de investigación general: ¿Qué relación existe entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018 ? y responder la interrogante planteada se formula la siguiente hipótesis general : Existe una relación directa y significativa entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

Y de esta manera podemos conocer si existe relación entre las dos variables que se están investigando, utilizando el método científico y en forma particular se hará uso de la metodología.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Figueroa (2013) manifiesta que los problemas que aquejan a la calidad en el servicio que se pueda brindar en los establecimientos de salud, se debe a que existe una falta de motivación para poder desempeñar de la mejor manera sus actividades, que es la importante labor de salvar vidas diariamente, debido a que en nuestro país el sector de salud se encuentra atravesando por un difícil momento es que nos vemos en la necesidad de realizar una evaluación sobre la calidad de servicio que ofrecen a los pacientes que son atendidos diariamente, entendiéndose de esta manera la calidad como el nivel de servicio que ofrecen en este caso los trabajadores de los hospitales de nuestro país, de esta manera poder mejorar la calidad de atención de manera congruente con los valores y las normas que rigen una entidad de salud de nuestro país.

Laborde, Vega (2011) en su investigación sobre la productividad en el trabajo que realizan los colaboradores de una empresa, el cual fue publicado en la revista abc, donde hace conocer que la productividad es aquella forma de medir la eficiencia que se realiza en el área de producción. Entendiendo a la productividad en que existe una estrecha

relación entre la cantidad que se cuenta y la cantidad que se debe producir. Si ponemos un ejemplo sobre la producción que realiza un personal administrativo normal y otro trabajador que realiza diversas funciones, tareas, actividades en el mismo horario o turno, siendo el segundo trabajador más productivo que el primero. Para Garoz (2010) en su investigación realizado sobre la productividad y el salario que percibe un trabajador; donde explica que la productividad es una forma de poder medir los resultados de una actividad en específica, donde la productividad es posible medir luego de realizar una jornada de trabajo, el cual es acoplado de manera eficaz los trabajos realizados.

En la página ideas para pymes (2011) el cual fue encontrado en una dirección de Internet con el título “Bases de la productividad”, explica que un trabajador disminuye su productividad laboral debido a la reducción del tiempo de trabajo, es decir que se le ha disminuido el horario de trabajo; asimismo es importante señalar que un trabajador experimentado puede realizar su trabajo de manera eficiente realizando su actividad en menor tiempo, considerado un trabajador productivo, estando relacionado con la realización del presente estudio que es la de elaborar una investigación sobre la productividad que se realizan en las organizaciones, dándose el caso de que un trabajador que se encuentre capacitado y con experiencia podrá desempeñarse de manera eficiente sus tareas encomendadas. Sin embargo, si se realiza una evaluación aquellos trabajadores podremos comprobar su nivel de conocimiento alto, caso contrario sucedería en aquellos trabajadores que no se encuentran capacitados y no tienen experiencia tendrían un nivel bajo.

De esta manera se determina el bajo nivel de productividad en la mano de obra en la EMPRESA CREACIONES DARIVA FASHION E.I.R.L., es un problema que se presenta en la productividad, en el mal manejo del control de calidad de materiales de confección, el trabajo interdisciplinario, la comunicación con el cliente y el cumplimiento del cronograma todo en relación a los principios de calidad donde intervienen la falta de organización, clasificación, limpieza, estandarización y disciplina,

afectando a los clientes y colaboradores de mencionada empresa, propuesto por Kaisen, implementando el modelo de las 5 “s” japonesas para el mejor desenvolvimiento y con ello la mejora continua de productividad en la mano de obra de los colaboradores de dicha empresa y satisfacción para los clientes, les sirve como una ventaja competitiva siendo con ello su Know How en su proceso de producción donde los beneficios son evidentes en un futuro de corto plazo. Este modelo de gestión permite mejorar las condiciones de trabajo, como reduciendo los tiempos y sobre todo disminuir los accidentes de trabajo, de esta manera mejorar los niveles de producción. Creo que esta investigación es necesaria para determinar que los mecanismos, procedimientos o herramientas de la utilización de las 5 “s” japonesas, mejoraran eficazmente los procesos de la EMPRESA CREACIONES DARIVA FASHION E.I.R.L., de la ciudad de Huancayo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E. I.R.L. Huancayo 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre organización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018?
- b) ¿Qué relación existe entre clasificación y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018?
- c) ¿Qué relación existe entre limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018?
- d) ¿Qué relación existe entre estandarización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018?

- e) ¿Qué relación existe entre disciplina y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre organización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.
- b) Determinar la relación que existe entre clasificación y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.
- c) Determinar la relación que existe entre limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.
- d) Determinar la relación que existe entre estandarización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.
- e) Determinar la relación que existe entre disciplina y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación Teórica

Gestión de calidad laboral

La calidad en el desarrollo de las actividades en un trabajo determinado, que pudiera desempeñarse es difícil de realizar una definición exacta, debido a la complejidad y las diferentes dimensiones con las que cuenta, ya que abarca diferentes condiciones, siendo importantes para la motivación, satisfacción y del trabajo desempeñado dependerá el rendimiento en las actividades que se dedica la persona (Casas, 2022; p. 218).

Es considerado como el proceso continuo y dinámico en donde se realiza actividades de trabajo para configurar de forma subjetiva y objetiva, tanto en aquellos aspectos relacionales y operativos (Casas, 2022; p. 218).

Productividad

Según Carro y Gonzales (s.f.) existe una necesidad de realizar los procesos de completar la productividad, siendo considerado como el más importante dentro de la empresa, organización. Existiendo una resistencia por parte de los colaboradores cuando se implementan innovaciones en los diferentes procesos que se realizan en la organización. Siendo uno de principales curas para incrementar la productividad y de esta manera disminuir el desempeño, la crisis, la inflación, buscando productos competitivos.

1.4.2 Justificación Práctica

La justificación práctica en la presente investigación está orientado a contribuir con mejorar la producción y productividad de las pequeñas empresas de la región Junín y la provincia de Junín, a través de la aplicación de la gestión de los principios laborales que ayuden a los administrativos y trabajadores compartir sus aprendizajes, cumpliendo adecuadamente sus roles y funciones; esto se realizará a partir de una planificación previa, considerando su importancia para cumplir con los objetivos trazados, reflejando el cumplimiento de los propósitos. Donde la planeación tiene una perspectiva mucho más clara, de modo que tiene sus actividades futuras y pertinentes para tomar decisiones importantes de las metas planteadas.

1.4.3 Justificación Metodológica

La presente investigación, permite el desarrollo de la metodología descriptiva correlacional, que ayuda a tener un diagnóstico asociado de las pequeñas empresas en los aspectos de gestión de los principios laborales y la mejora de la productividad de las indicadas empresas.

1.4.4 Justificación Social

La presente investigación, de las variables de gestión de calidad laboral y la productividad, ayuda a mejorar el trabajo de las pequeñas empresas, ayudándoles a organizar, innovar, ordenar,

mantener limpio las áreas de trabajo; ya que en la actualidad muchas de ellas, no utilizan estos principios y que solo están orientados a la rentabilidad o costo beneficio más no así la satisfacción de cliente y del trabajador como parte importante de la empresa.

1.4.5 Justificación de Conveniencia

Es importante porque permitirá la mejora de calidad laboral y la mejora de la productividad de esta manera Los resultados van a permitir tomar mejores decisiones, planificar mejor los procesos en la empresa, Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L.

1.5 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Delimitación Espacial:

La presente investigación se desarrolló en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. que tiene como domicilio fiscal en el Jr. Piura N° 176 en la ciudad de Huancayo, provincia Huancayo y departamento de Junín.

1.5.2 Delimitación Temporal:

El período que comprendió el estudio de investigación a partir de setiembre 2018 a febrero del 2019, con una duración de 5 meses.

1.5.3 Delimitación conceptual o Temática

I. Gestión de Calidad Laboral: La calidad que se desarrolló en la organización, significa un poco más de un producto de calidad mayor al precio y la medida para un precio bueno, donde indican el logro de los resultados esperados, de acuerdo a los precios que son cada vez más competitivos.

II. Productividad: Se indica la cantidad de producto de la unidad de producción o por el servicio que produce la empresa, siendo usado por la unidad del tiempo empleado.

Midió saber cómo se desarrolla la producción del factor que se utiliza, siendo considerado por la unidad de trabajo. Siendo la técnica más usada que sirve para calcular la productividad, fue tomado del PBI, considerados en términos reales.

El objetivo fue conocer de que manera se relaciona la maquinaria, herramientas y la mano de obra, de tal manera que se pueda maximizar los recursos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Tesis del autor Gómez, Giraldo & Pulgarin (2012), En su trabajo de grado, *Implementación de la metodología 5 s en el área de carpintería en la Universidad de San Buenaventura, Antioquía Medellín* tiene como objetivo Implementar la metodología Japonesa 5 “S” en el taller de carpintería de la Universidad San Buenaventura Medellín, que permite garantizar el cumplimiento de las condiciones de orden, higiene y seguridad así como una óptima distribución del espacio físico brindando un ambiente de calidad a quien haga uso de él se concluye que se mejoró considerablemente las prácticas de seguridad, orden y limpieza, de modo que el orden a la hora de realizar un trabajo, hace que todo residuo que no sirve pueda ser desechado en bote de basura de acuerdo a su clasificación, de esta manera podremos mejorar los diferentes procesos y ambientes de trabajo, ya que no se contará con materiales y equipos que obstaculicen el camino para poder movilizarse por los ambientes de manera ordenada.

Las personas que trabajan como son los administradores y funcionarios deberían capacitarse, forma parte de la fase más

importante a la hora de realizar la implementación de la metodología deseada, que a falta de un método no puede ser ordenado.

Con la implementación en las diferentes áreas, los trabajadores tendrán una motivación, generando el aumento en la productividad de la empresa, ya que demostrarán una actitud más positiva a la hora realizar sus actividades cotidianas que se le encomienda.

Tesis del autor Almeida, Culcay & Endara (2012), Para optar el título de grado de licenciado en economía tesis titulada *Diseño de un modelo por proceso para empresas textiles de confección de prendas*. Guayaquil, Ecuador. La metodología fue descriptivo, resultados que obtuvo, se realiza un análisis por empresa de los problemas existentes por tal razón se planteo modelos de solución para los problemas coincidentes que a su vez son los problemas que se presentan en la empresa y a las conclusiones que llega el autor que se cuenta con diversos problemas de índole productivo en los diferentes procesos de producción, considerado desde la confección, hasta la terminación de los pedidos de materia prima hasta el embalaje y distribución de los productos terminados.

Tesis de Jijon (2013), Para optar el título de Ingeniero Industrial, El trabajo de investigación titulado, *Estudio de tiempos y movimientos para mejoramiento de los procesos de producción de la Empresa Calzado Gabriel*, Universidad Técnica de Ambato Ecuador, El objetivo general: Determinar tiempos y movimientos para mejoramiento de los procesos de producción de la Empresa Calzado Gabriel. Llega a las conclusiones: Con la nueva distribución de las áreas disminuye 262.32 m de distancia del material durante el proceso, lo que representa un 51.53% con respecto a la distancia total recorrida: 509.07 del método actual y 246.75 del método propuesto. El tiempo estándar para que 1 solo obrero realice todo el proceso de producción con el método actual

es 3008.98 min, con el método propuesto será 2607.58 min lo que indica una reducción de 401.40 min es decir 13.43 %.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Tesis de Tito (2012), en su tesis Para optar el grado académico de Doctor en ciencias administrativas, que lleva por título: Gestión en forma personalizada de la productividad en el trabajo en una empresa de confección de zapatos de Lima. El cual tiene por objetivo determinar como se lleva a cabo la gestión empresarial en el campo de los calzados, donde los trabajadores hacen lo posible para incrementar la productividad y el método utilizado es cualicuantitativo según el enfoque, aplicativo según el objetivo xiii propuesto y explicativo según el nivel de profundidad y a las conclusiones que llega el autor es a partir de los resultados encontrados, que si podemos implementar la gestión en la empresas del sector de confección de calzados. Concluyendo en que luego de demostrar de forma estadística y habiendo aplicado el instrumento, luego que transcurra noventa días y se conozca si es viable el modelo.

Existiendo una deficiencia en la mano de obra calificada y técnica, cuando no existe mucha demanda debido a las importantes de otros países asiáticos hacia nuestro país.

Tesis de Abuhabra (2017), en su tesis de licenciatura en administración de empresas, *metodología 5 s y su influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014* Lima- Perú, Universidad Autónoma del Perú, tiene como objetivo Demostrar Determinar de qué manera la metodología 5S influyo en la producción de la empresa TACHI S.A.C. -2014. Concluyendo en que la aplicación de la metodología 5S tiene influencia en la forma de producir de la empresa, existiendo una correlación de 0.691, indicándonos que existe un nivel de correlación positiva. Los

resultados respecto a la variable producción influye en el uso de la metodología 5S para el incremento de la producción.

Tesis de Cabrera (2013), en su tesis para optar el título de ingeniero industrial, *Mejoramiento en el nivel de atención al cliente en una pequeña empresa comercializadora de equipos de protección personal aplicando la metodología 5S*, Trujillo- Perú. En donde llega a la conclusión siguiente: Se aprecia un análisis de la problemática encontrada en dicha empresa, proponiendo un mejor procedimiento de atención a los clientes, donde se pueda disminuir el tiempo de atención y el almacenamiento de los productos terminados, antes que se aplica la metodología 5S, el cual es 22% siendo menor al tiempo. Así mismo el tiempo de despacho en el área de almacén fue de 50% con la aplicación de la metodología 5S siendo menor que antes el tiempo.

Tesis de Fairlie (2012), en su tesis Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, la investigación denominada *El valor de la marca como estrategia para incrementar la capacidad emprendedora en estudiantes de Universidades Nacionales del área de Ciencias Empresariales*, Lima – Perú, Universidad Nacional Mayor De San Marcos describe y explica las variables Valor de la Marca y Capacidad Emprendedora en un tipo de investigación Básica, Diseño No Experimental y de nivel descriptivo-correlacional. Se concluye que el valor de la marca influye en el incremento de la capacidad de emprender de los alumnos, asimismo, existe una correlación significativa entre las dos variables, y un p valor igual a 0.000, el cual es menor a 0.05. Lo que nos indica que existe relación entre las variables que se están estudiando.

2.1.3. Antecedentes Regionales

Tesis de Hilario (2017), en su tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial la investigación denominada *Mejora de*

tiempos de Picking mediante la implementación de la metodología 5s en el área de almacén de la empresa IPESA SAC sucursal Huancayo, Universidad continental - Huancayo el objetivo de este trabajo de investigación es Implementar la metodología 5s para mejorar tiempos de Picking, el estado actual de desorganización, el espacio libre, horas hombre y cantidad de despachos en el Área de Almacén de la empresa Ipesa S.A.C., sucursal Huancayo, a las conclusiones que llega el autor, se implementa la metodología 5s en el Área de Almacén de la empresa Ipesa S.A.C., sucursal Huancayo, y los tiempos de Picking mejoran en un 86.5%, el estado de desorganización ya no existe, en cuanto al espacio disponible se logra ganar 14.6 m²; asimismo, se redujo el puesto de auxiliar de almacén y la cantidad promedio de atención al cliente de frecuencia diaria se incrementó en un 91.6%.

Tesis de Peinado (2017), en su tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial, la investigación denominada *Medición del trabajo en la productividad en la industria de calzados caso: calzados marina, distrito de Pilcomayo, provincia de Huancayo 2017*, Universidad peruana los Andes –Huancayo, el objetivo de este trabajo es determinar cuál es la Medición de Trabajo para incrementar la Productividad en la Industria de Calzados Marina, Distrito de Pilcomayo, Provincia de Huancayo-2017, a las conclusiones que llego el autor:

1. La medición del trabajo nos permite incrementar la productividad, en la Industria de Calzados Marina, Distrito de Pilcomayo, Provincia de Huancayo 2017. Mediante las herramientas, estrategias, y técnicas de medición del trabajo.
2. Al realizar las herramientas de medición del trabajo, comprobamos que al realizar el diagrama de proceso de operaciones, podemos observar que el tiempo de proceso de fabricación de un par de zapato es de 518 min y se observa también el tiempo de operaciones que tiene 254 min, de

inspección 10 min, transporte de 14 min y demora de 240 min, también podemos deducir el tiempo de proceso de cada área, y el área de corte tiene 37 min lo cual genera tiempos muertos, entonces este resultado se toma para realizar el diagrama de flujo de proceso, al realizar tenemos la siguiente información que de 09 operaciones, 02 demoras, 03 traslados.

2.2 BASES TEÓRICAS:

2.2.1 Gestión de calidad laboral

En una organización la calidad en la gestión laboral hace posible que todos los departamentos puedan desarrollarse en niveles muchos más eficientes, evitando demoras en el cumplimiento de sus actividades, influyendo en la selección y reclutamiento de personal, capacitación, plan de mantenimiento de los equipos, herramientas que son utilizados por la empresa. (Gradiz, 2018)

Campos temáticos de gestión de calidad laboral

La gestión de calidad laboral, se realiza en el marco de la planeación estratégica, ya que sus beneficios ayudan a fortalecer la organización interna de la empresa, su mejora se verá reflejados en los trabajadores y el público.

Los trabajadores estarán comprometidos con la organización, donde todas las personas de las diferentes áreas de la empresa se encuentran beneficiados debido al incremento de la productividad. De modo que podrán dar a conocer de manera clara el trabajo de desarrollo de estrategias, mediante la mejora de las estrategias, para hacer uso de las estrategias y herramientas que permita realizar los trabajos de forma eficiente.

Con la realización del presente estudio pretendemos hacer más eficiente, a través de la elaboración del proceso estratégico, contribuyendo a la empresa con la consolidación de la organización en determinado plazo, para hacer de la empresa exitosa y rentable para todos.

Las 5 s japonesas

Se apoyan en la propuesta de los pilares de la fábrica visual creados por Hirano (s/f), es aquella metodología que nos indica que el programa mejora el lugar de trabajo, siendo aquella parte importante para cualquier proceso que deseamos utilizarlos lo que nos quiere decir que: Ordenar, organizar, limpiar, aseo y constancia.

Para poder sobrepasar de forma exitosa el siglo XXI, es importante que se pueda implementar las 5S "S", ya que, si no se implementa de forma satisfactoria, esta no podrá integrar de forma efectiva el JIT, tampoco la reingeniería, ni otros cambios en escala grande.

a) Clasificación (SEIRI)

Hace mención a la clasificación para retirar la estación o área de trabajo, que sean necesarios para que la empresa pueda ser prospera, pudiendo ser en las áreas administrativas o de producción, pudiendo ser cambiados algunas áreas que no producen, eliminando aquellos departamentos que se encuentran obsoletos, suprimiéndolos con determinación para que no se realiza gastos innecesarios.

b) Organización (SEITÓN)

La organización requiere la Visión compartida, Senge (s/f), consideramos que es importante hacer uso de estas herramientas, ya que nos permite incrementar nuestra visión, teniendo un amplio panorama, cambiar nuestra forma de observar la situación problemática, entregando todo de nosotros.

Tener una visión clara ayuda a las personas, para que puedan trabajar en grupo y buscar una solución al problema encontrado, aportando de esta manera a la innovación en los procesos.

En esa dirección, en la implementación de los pilares laborales japonés, donde nos dice que no se trata de cumplir con el mandato al pie de la letra, sino que se debe introducir y educar para fomentar un hábito de entrenamiento, mediante la práctica de los pilares, generando una cultura institucional laboral, sensibilizando al

personal mediante la elaboración de caricaturas, frases que logren sensibilizar al trabajador, sirviendo a veces, sin embargo, tienden agotarse rápidamente.

c) Limpieza (SEISO)

Este pilar para su implementación requiere que se realice un sin número de procedimientos, contribuyendo a la creación de hábitos para mantener la realización de los trabajos, haciendo posible que se cumpla con el desarrollo de las actividades planificadas.

El paso 1: Hace mención a la jornada de limpiar, para ello la empresa tiene que realizar una campaña de limpieza y orden, eliminando aquellas actividades que son innecesarias, realizando una revisión de los archivadores, armarios, anaqueles malogrados, etc.

El paso 2: Donde se realiza una planificación para realizar el mantenimiento preventivo para realizar la limpieza, creándose un cronograma de actividades para realizar dicho mantenimiento.

El paso 3: La preparación de los elementos para realizar la limpieza, en la cual podemos realizar la limpieza de los lugares de almacenamiento, el trabajador debe contar con los implementos de seguridad para realizar dichos trabajos.

El paso N° 4: Se logre implantar una norma interna para que todos los trabajadores puedan rotar para realizar la limpieza y mantener el orden dentro de las áreas que se desempeñan.

d) Estandarización (SEIKETSU)

Que se logre estandarizar de manera constante aquellos procesos, mediante la medición y toma de tiempos en cada proceso repetitivos, cuando se decide estandarizar los trabajos que realice las máquinas, esto nos ayudará a conocer que cualquier operario puede realizar ciertas actividades en el mismo tiempo estándar.

Para ello es importante que se pueda conservar el orden y la limpieza de cada paso, tomando en cuenta el tiempo de trabajo, siempre considerando las medidas de seguridad en cada trabajo.

e) Disciplina (SHITSUKE)

Hirano (1960), señala que, para el logro de objetivos, es importante construir el hábito de mantener el orden y la limpieza, esto se logra con la práctica de la autodisciplina, convirtiéndose en un hábito que se pueda convertir en aquellos procedimientos del lugar del trabajo. Para ello es necesario que la persona pueda adquirir un cierto nivel de disciplina constancia, y que no se olvide de mantener el orden en la realización de todos los procesos.

Un indicador claro serán cuando los clientes se encuentren satisfechos con los niveles de calidad en el cumplimiento de las tareas, dado que se respetarán las normas y procedimientos que son establecidos por la organización.

Beneficios de los pilares laborales japoneses para el trabajador y la organización

Al trabajador le facilita el rápido acceso para acceder de forma directa al trabajo, y se pueda realizar las actividades más eficientes en menor tiempo y con menor número de recursos.

Los beneficios para la organización se extienden en que compañía pueda contar con el número de controles de materiales y de control visual en el proceso de stock, para el proceso de la eliminación de pérdidas en mayor cumplimiento de los equipos y maquinarias que agilicen los trabajos en las distintas áreas de la empresa.

Implementación de los pilares laborales japoneses

Por lo tanto, se considera las siguientes opiniones.

La implementación de los pilares japoneses se utilizan técnicas de desarrollo y simples por los empleados.

Entre las estrategias más utilizadas tenemos: Se tiene a los controles de visualización, que ayuda a detectar de manera rápida los problemas encontrados en la organización.

Saber de memoria en que lugares se encuentran ubicados los materiales, el producto final, desechar aquellos productos que se encuentran defectuosos.

Encontrar los materiales e insumos en los lugares designados anteriormente, para poder hacer uso de forma rápida.

Marcar con colores, es la manera más eficiente de saber en que parte se encuentra ubicado los materiales que deseamos utilizarlo.

Por otro lado, se tiene que guardar transparencia aquellos materiales que son más frágiles con el objetivo de poder protegerlos, para evitar el desgaste, polvo, etc.

También, tenemos a las operaciones, son referidos al desarrollo de las actividades y tareas asignadas.

Realizar el mantenimiento preventivo es importante en las organizaciones, ya que los equipos y maquinas necesitan de atención oportuna.

Toda vez, que toda empresa contar con un programa de mantenimiento, para poder lograr sus objetivos, es por ello que las 5 "s", nos dice que debemos deshacernos de aquellos objetos, equipos, materiales que son innecesarios para la empresa.

Identificación de lo innecesario en el centro laboral.

Según Hirano (1960), realizar una diferencia entre los elementos que ya no nos sirven es de vital importancia para poder tomar impulso y continuar por el camino indicado, para poder lograr alcanzar las metas.

Para ello es importante realizar un registro completo de todos los artículos que se cuenta en los almacenes de la empresa, realizar una base de datos de todos los materiales, equipos, herramientas y todo cuanto existiera en buenas, malas condiciones.

Esto nos ayudará a conocer que materiales, equipos tenemos en funcionamiento y que necesitan recibir un mantenimiento preventivo para su optima funcionamiento.

Entre los beneficios que pudieran obtener luego de aplicar las 5 "S", es la de contar con un lugar mucho más seguro y confiable, haciendo

más eficiente las labores encomendadas, de tal manera que el trabajador se sienta con todo el potencial para realizar sus trabajos de manera eficiente.

Para ello, es necesario contar con los siguientes aspectos:

Se tiene que conocer que elementos están de manera innecesaria.

Luego realizar una lista de aquellos materiales innecesarios.

Para poder descartar aquellas herramientas que ya no nos sirven debemos realizarnos algunas interrogantes: ¿Es necesario contar con este artículo? ¿La cantidad del material está bien? ¿Si es necesario tiene que encontrarse en este lugar?

Si ya se ha identificado aquellos elementos que sirven, entonces tenemos que llamar a una reunión, para ponernos de acuerdo que se hace con los artículos encontrados.

Teorías de gestión de calidad laboral

Deming (1900-1993), señalaba que mejorar la calidad en todos los niveles, áreas de la empresa, implica inversión, pero también se recupera esa inversión en menor tiempo, tendremos mayor productividad, conquistado nuevos mercados, a través del nivel de calidad insertada en cada proceso en general.

Una vez que se adoptó esta acción, los directivos de las organizaciones tuvieron otra mentalidad de hacer empresas, convirtiéndose en una buena relación entre todos los integrantes de la empresa.

Es así, como Deming, presenta su ciclo PDCA, que significa “planear, hacer, verificar y actuar”, actuando de esta manera un trabajo mucho más productivo por todos los trabajadores.

Deming, indico que por lo menos el 20% de la demora en los procesos de producción se debía a los trabajadores y el otro 80% por causa de una mala gestión en todas las áreas de la empresa.

2.2.2 Productividad

Para Marx (1980, p. 4), hace una definición a la productividad como el resultado del trabajo realizado por los colaboradores de la organización, toda vez que el incremento de horas trabajadas por ende tendrá un incremento en la producción, para ello se debe disminuir los tiempos de ocio.

Campos temáticos de productividad

El nivel social de la productividad es expresado por el volumen de trabajo, del tamaño relativo de los materiales, equipos que se utiliza para producir un bien, empleando un tiempo establecido en cada proceso, haciendo uso de la misma tensión de fuerza utilizada (Marc, 1980).

Importancia de productividad

Una vez realizado los estudios de medición y los conceptos para la productividad, podemos responder las siguientes preguntas: ¿Es importante la productividad y por qué?

Entonces respondemos que la productividad tiene influencia de forma directa en factores esenciales. La productividad alta tiene repercusiones en los ingresos altos, ya que, si existe una productividad elevada, tendremos ingresos altos para los colaboradores de la empresa, y de esta manera tendremos mayor atención al medio ambiente.

En la industria, esto significa que exista un menor precio y una elevada participación dentro del mercado internacional, y mientras que el país donde realiza todas sus operaciones pueda elevar el nivel de vida de los colaboradores de la organización.

Teorías de productividad

Seguin Robbins (2009) señala que la productividad en las empresas, debe ser el primer objetivo que tienen todos los integrantes, jefes, responsables.

Los materiales, insumos, equipos, herramientas son usadas por todos los trabajadores, siendo ellos quienes hacen uso, y ponen el mejor esfuerzo para producir servicios y bienes a favor de la organización, incrementando la producción cada vez más (Singh, 2008).

Es por ello que Quijano (2006) nos dice que la productividad de parte de la mano de obra es una parte importante para conseguir alcanzar las metas en las organizaciones, de ello dependerá las ganancias y permanencia en la empresa como trabajador, siendo importante para toda empresa que se pueda contar con el mejor equipo humano, las políticas, los sistemas de labores, asimismo, la cultura que tenga será vital para la mejora continua y sostenimiento en el tiempo.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

Estandarización: fabricamos un producto en serie con arreglo a un modelo determinado.

El Kaizen: Conformado por dos palabras, donde Kai significa el cambio y Zen: algo mejor, significando los como mejora continua, en todos los ámbitos de la persona.

Know How: Su significado es saber hacer, consiste en las habilidades y capacidades que tiene la persona, en cuanto al cumplimiento de una tarea en específica.

Seiketsu: Significa estandarizar los procesos, es decir elaborar un manual de trabajo, disminuyendo tiempos de trabajo, para que cualquier persona pueda ocupar un puesto de trabajo y se acomode a la estandarización de trabajo.

Seiri – Clasificación: Deshacerse de aquellos materiales, maquinas, equipos y herramientas que no son útiles para la empresa.

Seiso – Limpieza: Es importante que se prevenga el desorden, prevenir la suciedad, para ello es importante realizar una limpieza de toda el área de trabajo.

Seiton – Organización: Nos indica que todos los materiales, equipos, herramientas deben tener su lugar, es decir cada cosa en su lugar. Por

lo que las 5 “S” en las organizaciones nos da a entender que es importante que todas las cosas de la empresa estén bien ordenadas y clasificadas, para poder usarlo en el momento que queramos.

Shitsuke – Disciplina: Se tiene que fomentar hábitos en las demás 4 “S”, para ello es importante conservar todos los procedimientos que ya se ha establecido, solo podrá romperse si se implante una nueva forma de trabajo probado y certificado.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis general:

Existe una relación directa entre Gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas:

- a) Existe una relación directa entre organización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.
- b) Existe una relación directa entre clasificación y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.
- c) Existe una relación directa entre limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.
- d) Existe una relación directa entre estandarización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.
- e) Existe una relación directa entre disciplina y la productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
X: Gestión de calidad laboral	La gestión de la calidad en una organización le permite a todas las áreas desarrollar niveles de eficiencia que evitan las demoras en sus actividades, de igual forma esto permite al área de reclutamiento y selección desempeñarse en sus niveles más óptimos, ya que minimiza los obstáculos que se presentan en todo este proceso, asimismo, la calidad ayuda a la capacitación a desarrollarse a través de un plan estratégico que permita al personal adquirir habilidades y conocimientos previamente estipulados de esta manera la gestión de la calidad reforzara los procedimiento para medir y evaluar los comportamientos en la organización. (Gradiz, 2018)	Las 5s se refieren al mantenimiento integral de la empresa, incluyendo tanto aparatos como el entorno del trabajador, con el propósito de mejorar los niveles de calidad, eliminar los tiempos muertos, reducir los costos y mejorar la calidad de vida de las personas.	X1: Organización	La empresa presenta objetivos y metas claras, en la producción y venta	Ordinal
				Los grupos de trabajo se comunican y cumplen funciones específicas.	Ordinal
			X2: Clasificación	Mantienen el orden en el proceso productivo y la ubicación de los bienes y enceres productivos.	Ordinal
				La empresa genera organización de los bienes	Ordinal
			X3: Limpieza	La empresa cuenta con estándares de limpieza para el proceso productivo y de comercialización, como parte de sus objetivos	Ordinal
			X4: Estandarización	Los espacios y circunstancias de la empresa que contienen microorganismos contaminantes son eliminados.	Ordinal
			X5: Disciplina	Los trabajadores de la empresa consideran la disciplina como una filosofía y orientador de sus acciones.	Ordinal
				Los trabajadores de la empresa actúan en la empresa en forma ordenada y perseverante al participar en el proceso productivo y de ventas del producto.	Ordinal

Y: productividad	Marx (s/f p.5), define a la productividad del trabajo como un incremento de la producción a partir del desarrollo de la capacidad productiva del trabajo sin variar el uso de la fuerza de trabajo, en tanto que la intensidad del trabajo es un aumento de la producción a partir de incrementar el tiempo efectivo de trabajo (disminuyendo los tiempos ociosos y/o aumentando la jornada laboral).	el término Desarrollo contextualiza las interrelaciones del desempeño estructural (resultados a largo plazo) y la eficacia en los niveles del bienestar de la población	Y1: Control de calidad	Los productos confeccionados reúnen las condiciones y requerimiento del mercado	Ordinal
				El control de calidad se realiza utilizando instrumentos y/o técnicas confiables.	Ordinal
				Acuden a Instituciones de control de calidad para mejorar su relación con el cliente y el mercado.	Ordinal
			Y2: Trabajo interdisciplinario	La empresa cuenta con trabajadores de diferentes especialidades	Ordinal
				Los trabajadores según su especialidad opinan y coordinan para mejorar la producción y productividad de la empresa	Ordinal
				Las metodologías y técnicas productivas que cuenta la empresa son producto de un trabajo coordinado de los trabajadores según su especialidad.	Ordinal
			Y3: Comunicación con el cliente.	La empresa realiza en forma periódica sobre las necesidades y expectativas de prendas de vestir de los clientes reales y potenciales.	Ordinal
				La empresa cuenta con un registro anecdótico sobre la opinión que tienen los clientes sobre los productos que genera la organización.	Ordinal
				La empresa cuenta con un programa de atención y comunicación con los clientes reales y potenciales.	Ordinal
			Y4: Cumplimiento del cronograma	La empresa cuenta con un flujo del proceso productivos para las prendas de vestir que produce	Ordinal
				Las tareas de cada trabajador están asignadas en un tiempo y espacio determinado.	Ordinal
				La empresa cumple en el tiempo requerido con las entidades y centros comerciales con los cuales tienen convenio	Ordinal

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Método General

3.1.1.1. Método Científico

Como método general la investigación utiliza el método científico, que según Bunge (2009), “es un conjunto de normas para realizar una investigación, donde los resultados se encuentran aceptados como válidos por la comunidad científica”

3.1.2 Métodos Específicos

3.1.2.1 Método Inductivo

Hernández et al. (2006, p. 8), “las investigaciones cualitativas se fundamentan mas en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teoricas). Van de lo particular a lo general.”

3.1.2.2 Método Deductivo

Hernández et al. (2006, p. 6) “Este enfoque utiliza la logica o razonamiento deductivo, que comienza con la teona y de esta se derivan expresiones logicas denominadas hipotesis que el investigador busca someter a prueba”.

3.1.2.3 Método Estadístico

Jiménez (s/f p. 125), es un método donde se define un método de razonamiento, donde permite realizar una interpretación y su importancia radica en la variabilidad.

Se recabo información a partir de la aplicación del instrumento de investigación, los cuales previamente fueron validados por juicio de expertos, teniendo en cuenta los procesos metodológicos que se encuentran relacionados a la investigación.

3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Básica

La investigación básica o investigación pura se llama así porque su motivo básico es únicamente la investigación; Decimos que es fundamental porque es la base fundamental de la investigación aplicada o tecnológica, que es fundamental para el desarrollo de la ciencia (Ñaupas et al, 2018).

La investigación corresponde al tipo no experimental, descriptivo, correlacional.

Mientras tanto Zorrilla (1993), es definida como el estudio básico, conocido también como pura o fundamental, busca conocer lo científico, acrecentando los conocimientos teóricos, sin la necesidad de interesarse en sus aplicaciones.

De acuerdo a su finalidad, persigue a resolver problemas encontrados que son amplios y tienen una validez en general (Landeau, 2007; p. 55)

Por su carácter, viene hacer una investigación correlacional, teniendo como objetivo conocer la relación que existe entre las dos variables.

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Nivel correlacional

En la presente investigación el nivel es correlacional.

Por su alcance es correlacional, ya que el estudio tiene como objetivo medir las dos variables de investigación y busca determinar en qué medida existe una relación entre la gestión de la calidad y la productividad de la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. , que tiene como objetivo encontrar el grado de asociación entre dos

variables, cuantificando y midiendo la relación entre ellas.

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1. Diseño no experimental de corte transversal

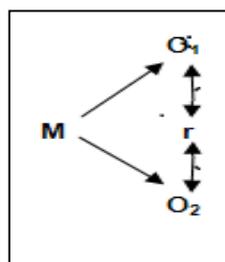
Este estudio fue un diseño no experimental, ya que no hubo manipulación intencional de las variables de estudio, se limitó a observarlas en su estado natural sin alteraciones intencionales por parte del investigador.

Según Kerlinger (2002, p. 506) manifiesta que una investigación no experimental es aquel estudio que se realiza de forma sistemática y empírica, donde el investigador no tiene el control de las variables independientes y estas no pueden ser manipulados.

Hernández y Mendoza (2018) señalan que los diseños no experimentales se caracterizan fundamentalmente porque el investigador no manipula las variables de estudio; esto significa que el fenómeno se observa sin alterarlo y luego se analiza en su contexto o entorno natural.

Debido a su naturaleza temporal, este estudio se realizó con un método transversal, ya que este estudio tuvo como objetivo recolectar información a través de un instrumento de recolección de datos en un momento determinado en el tiempo, recolectando información durante un período de tiempo sobre una muestra de población o un subconjunto predeterminado.

Al respecto, los autores Hernández y Mendoza (2018) explican que los estudios transversales se desarrollan a lo largo de un período de tiempo.



M: Muestra

01: V1: Gestión de calidad laboral.

02: V2: Productividad

r: Correlación (Rho de Spearman)

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población

Arias (2006), nos dice que la población es el conjunto, pudiendo ser finito o infinito de elementos que tienen una característica similar, siendo extensivos las conclusiones de acuerdo al estudio, quedando determinado por el problema y los objetivos de investigación. (p. 82)

Consecuentemente en el estudio se presenta de la siguiente forma.

Cuadro 1: trabajadores de la Empresa Fashion

Ocupación	Cantidad	%
Administración	1	3.125
Confeccionistas	13	40.625
Cortadores	5	15.625
Remalladores	5	15.625
Vendedores	8	25
Total	32	100%

Fuente: Base de Datos

Mujer	20
Varón	12
TOTAL	32

3.5.2 Muestra

Según Briones (1995) señala “que una muestra es representativa siempre en cuando reproduce los valores y las distribuciones de las diversas características de la población y que tengan un margen de error que son calculables” (p. 84).

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

Técnica de encuestas

En el presente trabajo de investigación se llevó a cabo la técnica de la encuesta.

Malhotra (s/f), las encuestas son las entrevistas, donde se aplica a un número de personas, haciendo uso de las preguntas que se encuentran prediseñadas, siendo entregado a las personas encuestadas, y se encuentra diseñado para la obtención de información específica.

Mientras tanto Fidias (2012, p. 72) hace una definición a la encuesta como una de las técnicas que sirve para obtener información de un grupo de personas, en relación a un tema en particular.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de encuesta.

Para Fidias (2012, p. 74), indica que un cuestionario es una forma de encuesta, realizándose de forma escrita y con diferentes preguntas, ante todo se realiza una recomendación para su elaboración del cuestionario. Asimismo, es importante señalar que las preguntas no se pueden inventar, estas tienen que realizarse en relación a los objetivos específicos de la investigación.

3.7 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la presente se aplicará los instrumentos de investigación a una muestra de estudio, luego se procesarán los datos en la hoja de cálculo Excel 10, para después exportarlos al SPSS mínimo en Versión 24, donde se realizarán los procesos descriptivos e inferenciales. Los cuáles serán expresados en la realización de las tablas de frecuencia, gráficos de barras y finalmente se realizó la comprobación de la hipótesis mediante el estadígrafo Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Una vez obtenido los datos se procedió a elaborar la escala de valoración que tendrán los resultados de nuestro instrumento, para ello se utilizó el Microsoft Excel vs. 2010, asimismo se utilizó el software estadístico SPSS Vs. 21, el cual nos ayudó a comprobar la hipótesis mediante el estadígrafo Rho de Spearman, los resultados de las tablas de frecuencia se realizaron mediante la variable y sus respectivas dimensiones de cada uno.

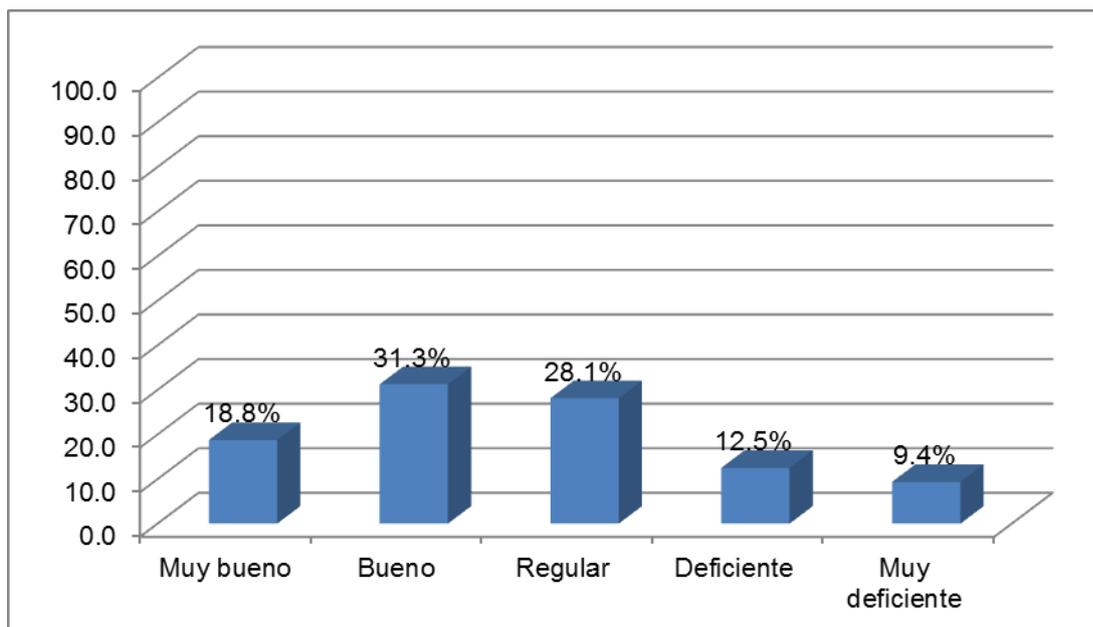
4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.2.1 Resultados de la variable 1: Gestión de calidad laboral

Tabla N° 1. Gestión de calidad laboral

Escala de medición	Fi	%
Muy bueno	6	18.8
Bueno	10	31.3
Regular	9	28.1
Deficiente	4	12.5
Muy deficiente	3	9.4
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaborado en base a la base de datos del SPSS. Elaboración propia.

Figura N° 1. Gestión de calidad laboral

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 1

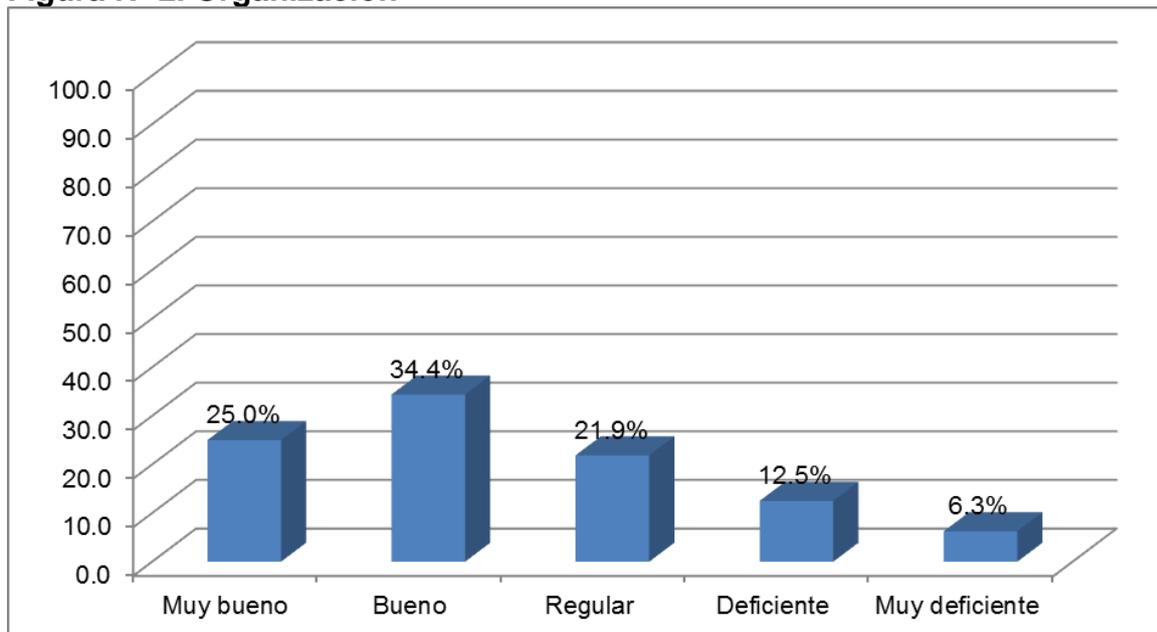
Interpretación: La tabla N° 1 y gráfico N° 1 muestran los resultados para conocer la opinión de los trabajadores de la Empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018, donde podemos apreciar que la mayoría (31,3%) señalan que la gestión de calidad laboral es bueno; seguido del 28.1% que manifiestan que la gestión de la calidad laboral es regular; mientras que solo el 12,5% señalan que la gestión de calidad laboral es deficiente. Concluyendo que existe un gran número de trabajadores que manifiestan que en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. existe una buena gestión de la calidad laboral.

4.2.1.1 Dimensión 1: Organización

Tabla N° 2. Organización

Escala de medición	Fi	%
Muy bueno	8	25.0
Bueno	11	34.4
Regular	7	21.9
Deficiente	4	12.5
Muy deficiente	2	6.3
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaborado en base a la base de datos del SPSS. Elaboración propia

Figura N° 2. Organización

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 2

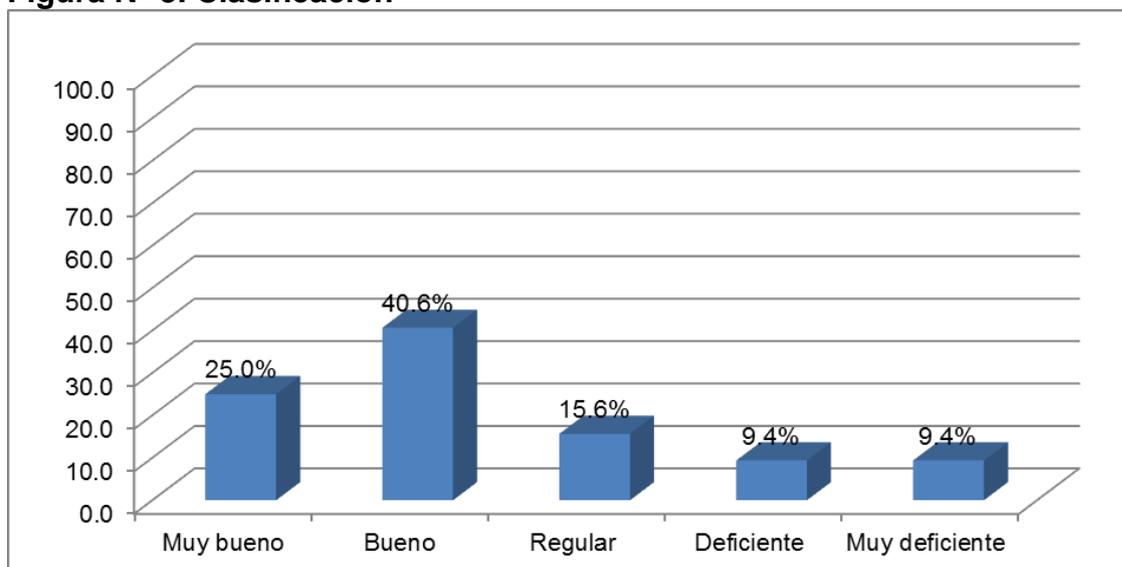
Interpretación: La tabla N° 2 y gráfico N° 2 muestran los resultados para conocer la opinión de los trabajadores de la Empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018, donde se puede apreciar que la mayoría (34,4%) señalan que la gestión de la organización es bueno; seguido del 25,0% que manifiestan que la gestión de la organización es muy bueno; mientras que solo el 12,5% señalan que la gestión de la organización laboral es deficiente. Concluyendo que existe un gran número de trabajadores que manifiestan que en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. existe una buena gestión de la organización.

4.2.1.2 Dimensión 2: Clasificación

Tabla N° 3. Clasificación

Escala de medición	Fi	%
Muy bueno	8	25.0
Bueno	13	40.6
Regular	5	15.6
Deficiente	3	9.4
Muy deficiente	3	9.4
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaborado en base a la base de datos del SPSS. Elaboración propia

Figura N° 3. Clasificación

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 3

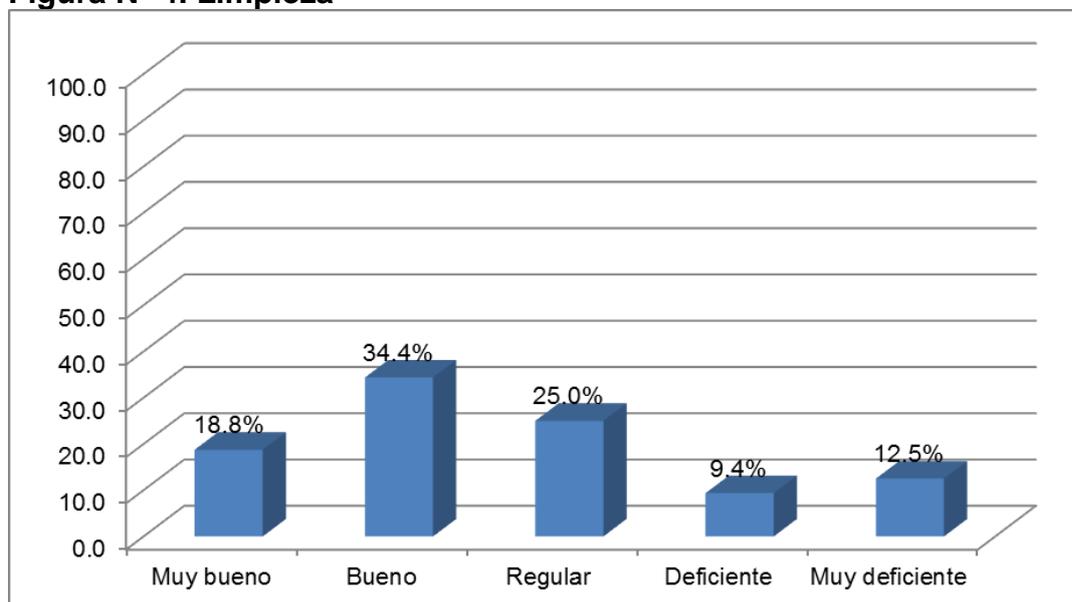
Interpretación: La tabla N° 3 y gráfico N° 3 muestran los resultados para conocer la opinión de los trabajadores de la Empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018, donde se puede apreciar que la mayoría (40,6%) señalan que la gestión de la clasificación es buena; seguido del 25,0% que manifiestan que la gestión de la clasificación es muy bueno; mientras que solo el 9,4% señalan que la gestión de la clasificación es deficiente. Concluyendo que existe un gran número de trabajadores que manifiestan que en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. existe una buena gestión de la clasificación.

4.2.1.3 Dimensión 3: Limpieza

Tabla N° 4. Limpieza

Escala de medición	Fi	%
Muy bueno	6	18.8
Bueno	11	34.4
Regular	8	25.0
Deficiente	3	9.4
Muy deficiente	4	12.5
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaborado en base a la base de datos del SPSS. Elaboración propia

Figura N° 4. Limpieza

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 4

Interpretación: La tabla N° 4 y gráfico N° 4 muestran los resultados para conocer la opinión de los trabajadores de la Empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018, donde se pudo apreciar que la mayoría (34,4%) señalan que la gestión de la limpieza es bueno; seguido del 25.0% que manifiestan que la gestión de la limpieza es regular; mientras que solo el 9,4% señalan que la gestión de la limpieza es deficiente. Concluyendo que existe un gran número de trabajadores que manifiestan que en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. existe una buena gestión de la limpieza.

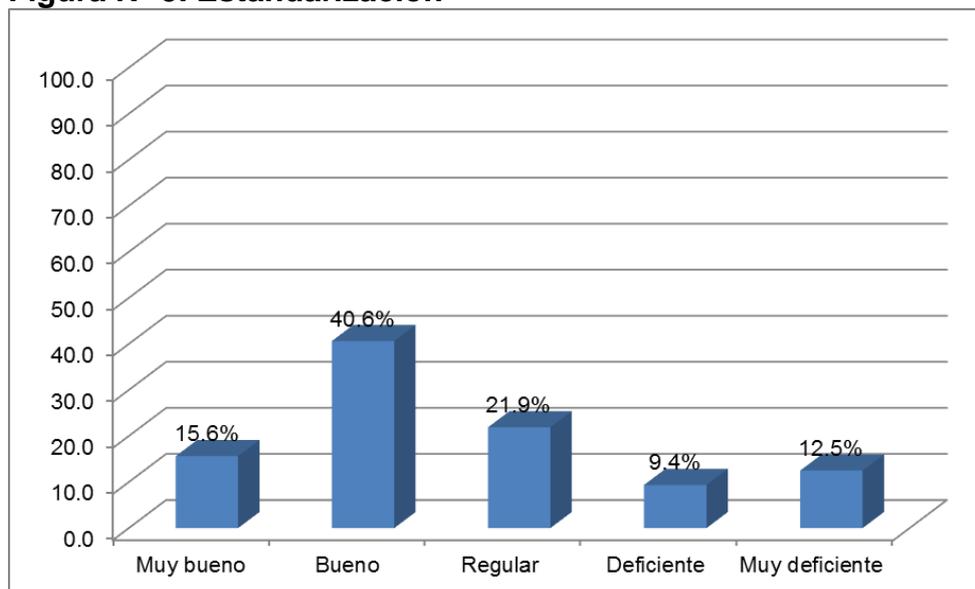
4.2.1.4 Dimensión 4: Estandarización

Tabla N° 5. Estandarización

Escala de medición	Fi	%
Muy bueno	5	15.6
Bueno	13	40.6
Regular	7	21.9
Deficiente	3	9.4
Muy deficiente	4	12.5
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaborado en base a la base de datos del SPSS. Elaboración propia

Figura N° 5. Estandarización



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 5

Interpretación: La tabla N° 5 y gráfico N° 5 muestran los resultados para conocer la opinión de los trabajadores de la Empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018, donde podemos apreciar que la mayoría (40,6%) señalan que la gestión de la estandarización es bueno; seguido del 21,9% que manifiestan que la gestión de la estandarización es regular; mientras que solo el 9,4% señalan que la gestión de la estandarización es deficiente. Concluyendo que existe un gran número de trabajadores que manifiestan que en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. existe una buena gestión de la estandarización.

4.2.1.5 Dimensión 5: Disciplina

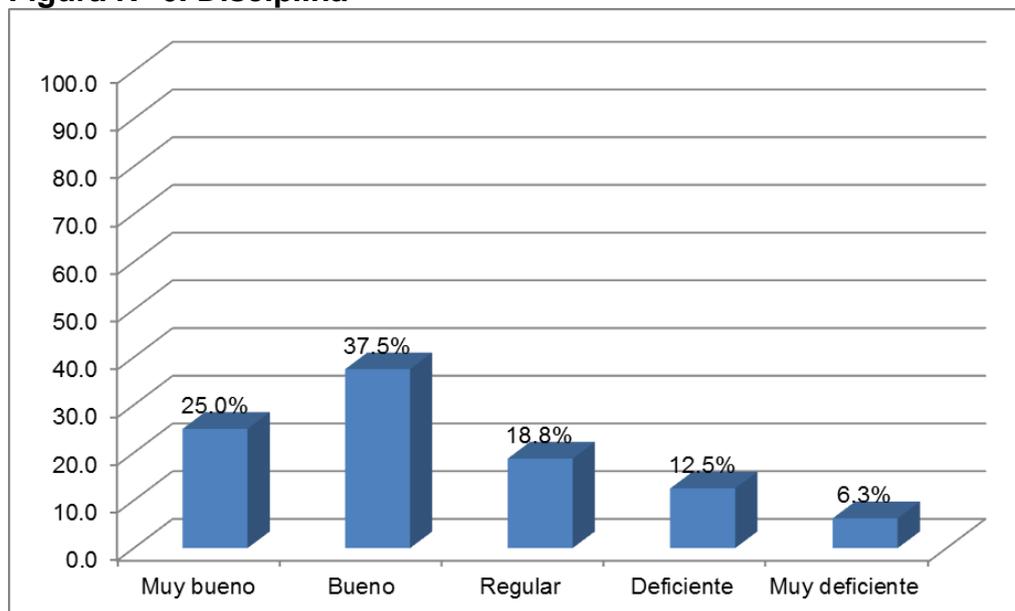
Tabla N° 6. Disciplina

Escala de medición	Fi	%
Muy bueno	8	25.0
Bueno	12	37.5
Regular	6	18.8
Deficiente	4	12.5
Muy deficiente	2	6.3

TOTAL	32	100.0
-------	----	-------

Fuente: Elaborado en base a la base de datos del SPSS. Elaboración propia

Figura N° 6. Disciplina



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 6

Interpretación: La tabla N° 6 y gráfico N° 6 muestran los resultados para conocer la opinión de los trabajadores de la Empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018, donde se puede apreciar que la mayoría (37,5%) señalan que la gestión de la disciplina es bueno; seguido del 25.0% que manifiestan que la gestión de la disciplina es muy bueno; mientras que solo el 12,5% señalan que la gestión de la disciplina es deficiente. Concluyendo que existe un gran número de trabajadores que manifiestan que en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. existe una buena gestión de la disciplina.

4.2.2 Resultados de la Variable 2: Productividad

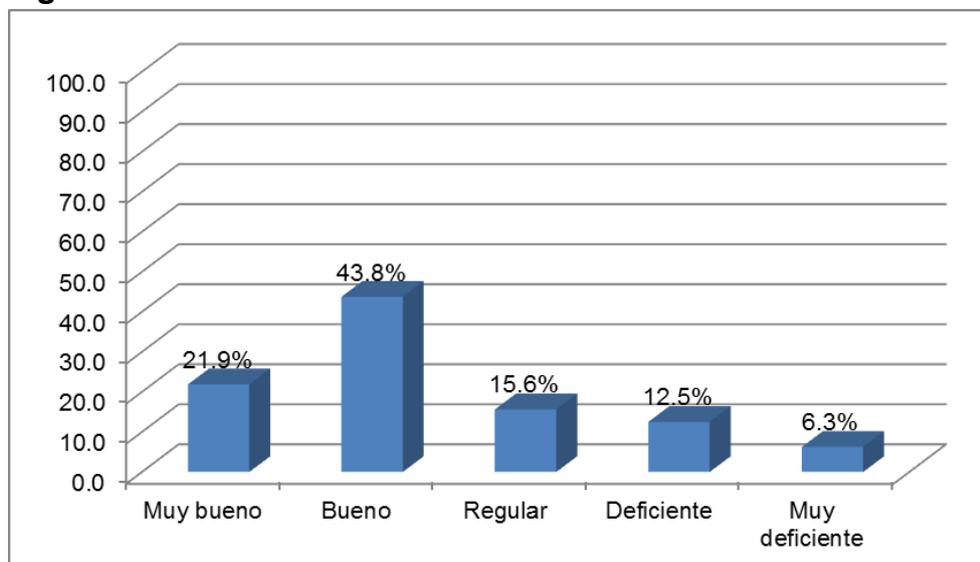
Tabla N° 7. Productividad

Escala de medición	Fi	%
Muy bueno	7	21.9
Bueno	14	43.8
Regular	5	15.6
Deficiente	4	12.5
Muy deficiente	2	6.3

TOTAL	32	100.0
-------	----	-------

Fuente: Elaborado en base a la base de datos del SPSS. Elaboración propia

Figura N° 7. Productividad



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 7

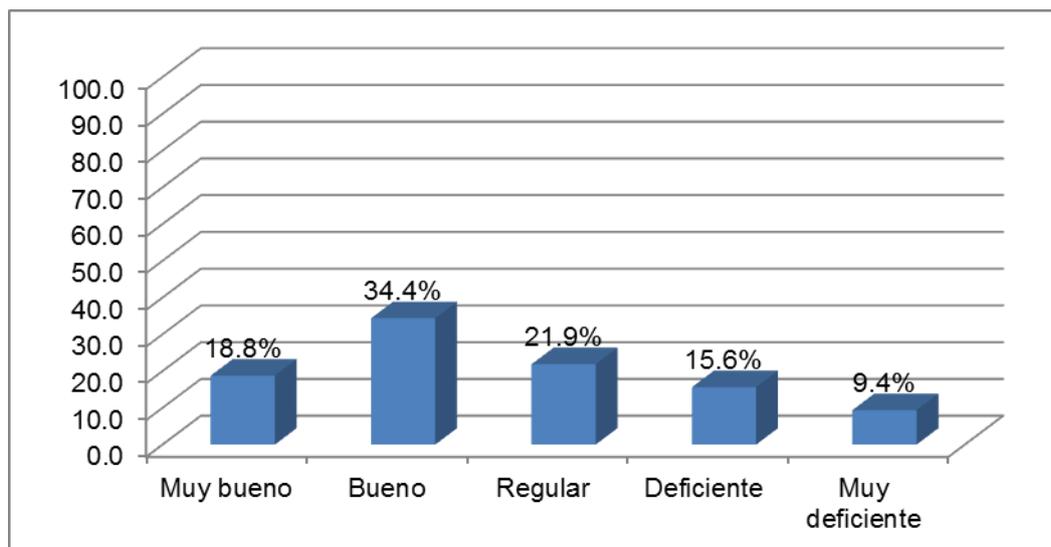
Interpretación: La tabla N° 7 y gráfico N° 7 muestran los resultados para conocer la opinión de los trabajadores de la Empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018, donde se puede apreciar que la mayoría (43,8%) señalan que la productividad es bueno; seguido del 21,9% que manifiestan que la productividad es muy bueno; mientras que solo el 12,5% señalan que la productividad es deficiente. Concluyendo que existe un gran número de trabajadores que manifiestan que en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. existe una buena productividad.

4.2.2.1 Dimensión 1: Control de calidad

Tabla N° 8. Control de calidad

Escala de medición	Fi	%
Muy bueno	6	18.8
Bueno	11	34.4
Regular	7	21.9
Deficiente	5	15.6
Muy deficiente	3	9.4
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaborado en base a la base de datos del SPSS. Elaboración propia

Figura N° 8. Control de calidad

Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 8

Interpretación: La tabla N° 8 y gráfico N° 8 muestran los resultados para conocer la opinión de los trabajadores de la Empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018, donde se puede apreciar que la mayoría (34,4%) señalan que el control de calidad es bueno; seguido del 21.9% que manifiestan que el control de calidad es regular; mientras que solo el 15,6% señalan que el control de calidad es deficiente. Concluyendo que existe un gran número de trabajadores que manifiestan que en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. existe un buen control de calidad.

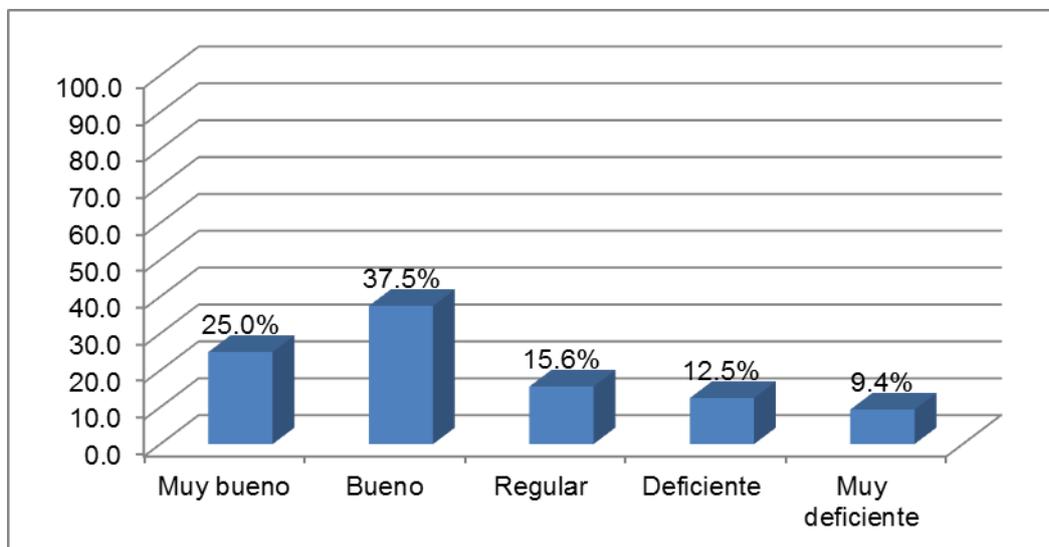
4.2.2.2 Dimensión 2: Trabajo interdisciplinario

Tabla N° 9. Trabajo interdisciplinario

Escala de medición	Fi	%
Muy bueno	8	25.0
Bueno	12	37.5
Regular	5	15.6
Deficiente	4	12.5
Muy deficiente	3	9.4
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaborado en base a la base de datos del SPSS. Elaboración propia

Figura N° 9. Trabajo interdisciplinario



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 9

Interpretación: La tabla N° 9 y gráfico N° 9 muestran los resultados para conocer la opinión de los trabajadores de la Empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018, donde se puede apreciar que la mayoría (37,5%) señalan que el trabajo interdisciplinario es bueno; seguido del 25.0% que manifiestan que el trabajo interdisciplinario es muy bueno; mientras que solo el 12,5% señalan que el trabajo interdisciplinario es deficiente. Concluyendo que existe un gran número de trabajadores que manifiestan que en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. existe un buen trabajo interdisciplinario.

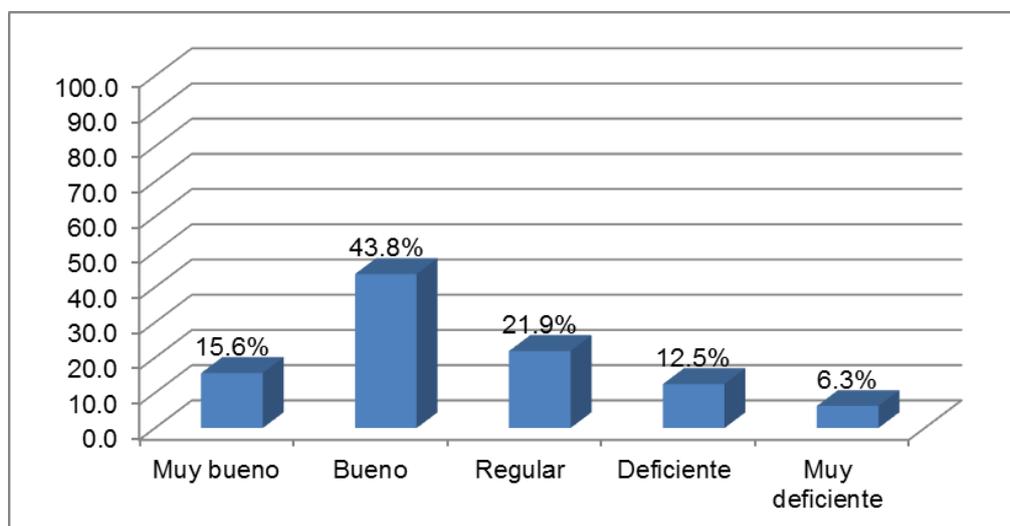
4.2.2.3 Dimensión 3: Comunicación con el cliente

Tabla N° 10. Comunicación con el cliente

Escala de medición	Fi	%
Muy bueno	5	15.6
Bueno	14	43.8
Regular	7	21.9
Deficiente	4	12.5
Muy deficiente	2	6.3
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaborado en base a la base de datos del SPSS. Elaboración propia

Figura N° 10. Comunicación con el cliente



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 10

Interpretación: La tabla N° 10 y gráfico N° 10 muestran los resultados para conocer la opinión de los trabajadores de la Empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018, donde se puede apreciar que la mayoría (43,8%) señalan que la comunicación con el cliente es bueno; seguido del 21,9% que manifiestan que la comunicación con el cliente es regular; mientras que solo el 15,6% señalan que la comunicación con el cliente es muy bueno. Concluyendo que existe un gran número de trabajadores que manifiestan que en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. existe una buena comunicación con el cliente.

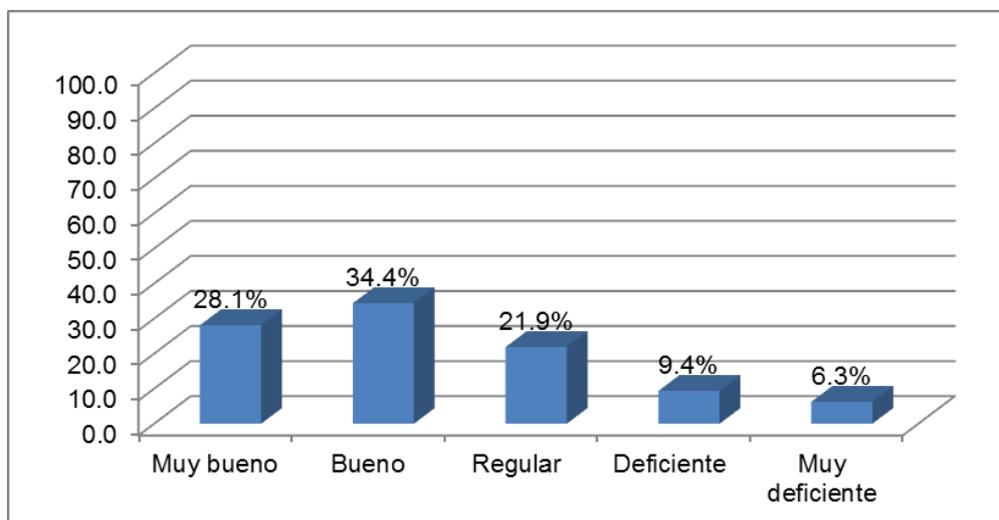
4.2.2.4 Dimensión 4: Cumplimiento del cronograma

Tabla N° 11. Cumplimiento del cronograma

Escala de medición	Fi	%
Muy bueno	9	28.1
Bueno	11	34.4
Regular	7	21.9
Deficiente	3	9.4
Muy deficiente	2	6.3
TOTAL	32	100.0

Fuente: Elaborado en base a la base de datos del SPSS. Elaboración propia

Figura N° 11. *Cumplimiento del cronograma*



Fuente: Elaboración propia en base a la Tabla N° 11

Interpretación: La tabla N° 11 y gráfico N° 11 muestran los resultados para conocer la opinión de los trabajadores de la Empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. – Huancayo 2018, donde se puede apreciar que la mayoría (34,4%) señalan que el cumplimiento del cronograma es bueno; seguido del 28.1% que manifiestan que el cumplimiento del cronograma es muy bueno; mientras que solo el 21,9% señalan que el cumplimiento del cronograma es regular. Concluyendo que existe un gran número de trabajadores que manifiestan que en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. existe un buen cumplimiento de cronograma.

4.2.3 Contrastación de hipótesis

4.2.3.1 Hipótesis general

a) Hipótesis operacional

Ho: No existe una relación directa y significativa entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

$$Ho: \rho_s = 0$$

Ha: Existe una relación directa entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

$$Ha: \rho_s \neq 0$$

b) Coeficiente de correlación entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

Estadígrafo de prueba Rho de Spearman

			Gestión de calidad laboral	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de calidad laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Productividad	Coeficiente de correlación	,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

c) Interpretación de los coeficientes de correlación

Tabla 12. Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis general

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De +0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Fuente: Triola

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

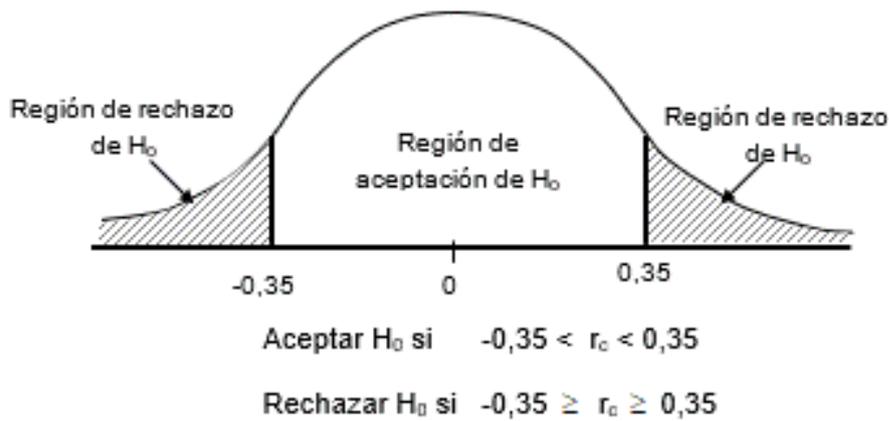
b) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n - 1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{32 - 1}}$$

$$r_s = 0,35$$



c) Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,852 > 0,35$) a su vez como p es menor que Alfa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

d) Conclusión estadística.

Se concluye que: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

4.2.3.2 Hipótesis Específica N° 1

a) Hipótesis operacional

a) Hipótesis operacional

Ho: No Existe una relación directa entre organización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

$$Ho: \rho_s = 0$$

Ha: Existe una relación directa entre organización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018

$$Ha: \rho_s \neq 0$$

b) Coeficiente de correlación entre organización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

Estadígrafo de prueba Rho de Spearman

			Organización n	Productividad d
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Productividad	Coefficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

c) Interpretación de los coeficientes de correlación

Tabla 13. Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica N° 1

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De +0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Fuente: Triola

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

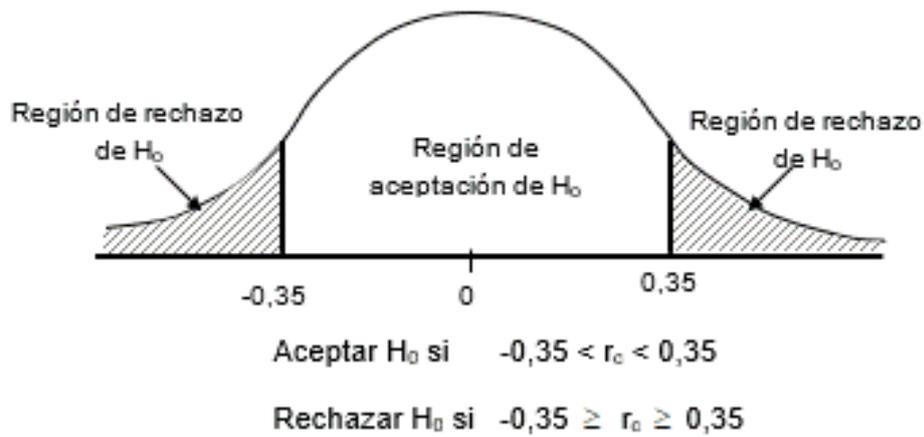
b) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n - 1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{52 - 1}}$$

$$r_s = 0,35$$



a) Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,821 > 0,35$) a su vez como p es menor que Alfa ($p = 0,000 < \alpha = 0,05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

b) Conclusión estadística.

Se concluye que: Existe una relación directa entre organización y productividad en la empresa creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

4.2.3.3 Hipótesis Específica N° 2

a) Hipótesis operacional

Ho: No existe una relación directa entre clasificación y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

$$Ho: \rho_s = 0$$

Ha: Existe una relación directa entre clasificación y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018

$$Ha: \rho_s \neq 0$$

b) Coeficiente de correlación entre clasificación y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

Estadígrafo de prueba Rho de Spearman

			Clasificación	Productividad
Rho de Spearman	Clasificación	Coefficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Productividad	Coefficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

c) Interpretación de los coeficientes de correlación

Tabla 14. Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica N° 2

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De +0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Fuente: Triola

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

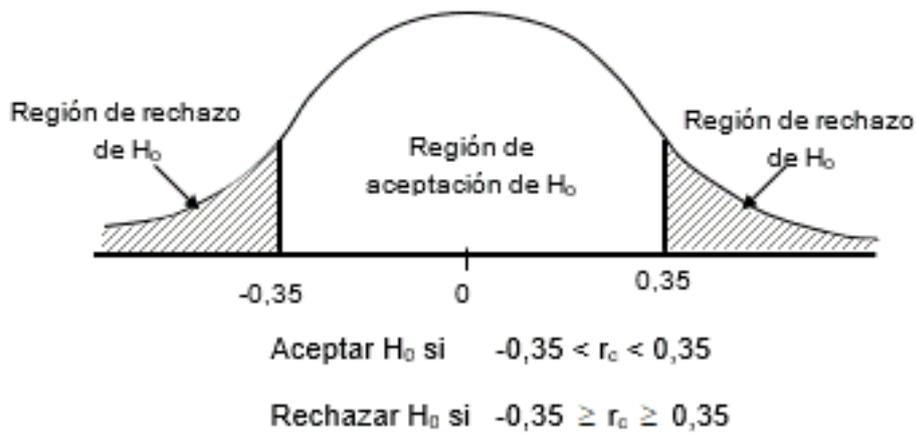
b) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

$$r_c = \frac{\pm z}{\sqrt{n - 1}}$$

$$r_c = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{32 - 1}}$$

$$r_c = 0,35$$



a) Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,781 > 0,35$) a su vez como p es menor que Alfa ($p = 0,000 < \alpha = 0,05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

b) Conclusión estadística.

Se concluye que: Existe una relación directa entre clasificación y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

4.2.3.4 Hipótesis Específica N° 3

a) Hipótesis operacional

Ho: No existe una relación directa entre limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

$$Ho: \rho_s = 0$$

Ha: Existe una relación directa entre limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018

$$Ha: \rho_s \neq 0$$

b) Coeficiente de correlación entre limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

Estadígrafo de prueba Rho de Spearman

			Limpieza	Productividad
Rho de Spearman	Limpieza	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Productividad	Coefficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

c) Interpretación de los coeficientes de correlación

Tabla 15. Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica N° 3

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De +0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Fuente: Triola

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

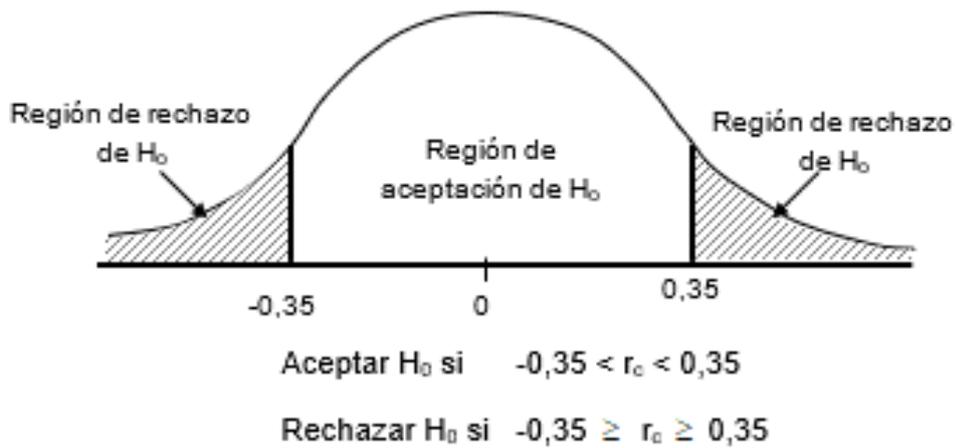
b) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n - 1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{32 - 1}}$$

$$r_s = 0,35$$



a) Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,742 > 0,35$) a su vez como p es menor que Alfa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

b) Conclusión estadística.

Se concluye que: Existe una relación directa entre limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

4.2.3.5 Hipótesis Específica N° 4

a) Hipótesis operacional

Ho: No existe una relación directa entre estandarización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

$$Ho: \rho_x = 0$$

Ha: Existe una relación directa entre estandarización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018

$$Ha: \rho_x \neq 0$$

b) Coeficiente de correlación entre estandarización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

Estadígrafo de prueba Rho de Spearman

			Estandariza ción	Productivida d
Rho de Spearman	Estandarización	Coefficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Productividad	Coefficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

c) Interpretación de los coeficientes de correlación

Tabla 16. Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica N° 4

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De +0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Fuente: Triola

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

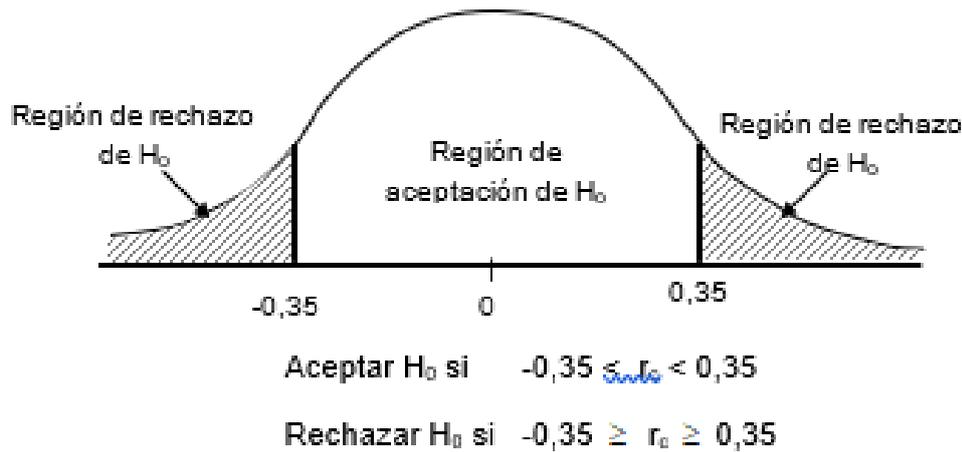
b) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n - 1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{32 - 1}}$$

$$r_s = 0,35$$



a) Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,755 > 0,35$) a su vez como p es menor que Alfa ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

b) Conclusión estadística.

Se concluye que: Existe una relación directa entre estandarización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

4.2.3.6 Hipótesis Específica N° 5

a) Hipótesis operacional

Ho: No existe una relación directa entre disciplina y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

$$Ho: \rho_s = 0$$

Ha: Existe una relación directa entre disciplina y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018

$$Ha: \rho_s \neq 0$$

b) Coeficiente de correlación entre disciplina y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

Estadígrafo de prueba Rho de Spearman

			Disciplina	Productividad
Rho de Spearman	Disciplina	Coefficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Productividad	Coefficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

c) Interpretación de los coeficientes de correlación

Tabla 17. Interpretación del coeficiente de correlación de la hipótesis específica N° 5

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De +0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Fuente: Triola

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$ es decir, el 5%

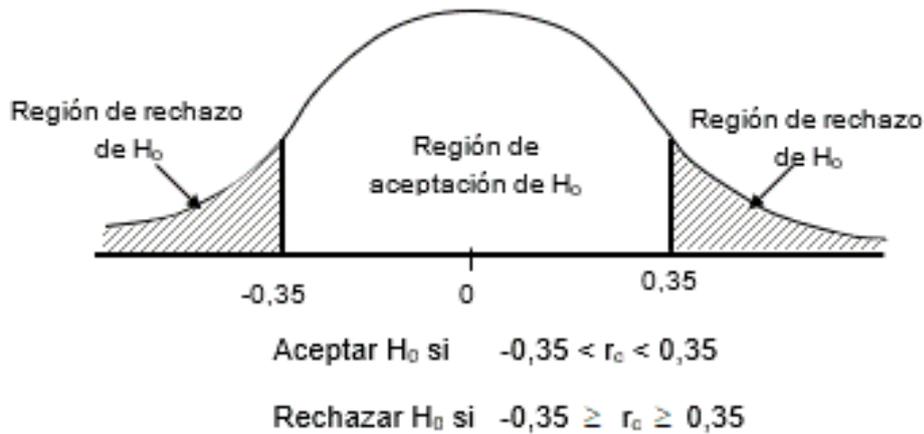
b) Región de rechazo y aceptación

$\alpha = 0.05$

$$r_s = \frac{\pm z}{\sqrt{n - 1}}$$

$$r_s = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{32 - 1}}$$

$$r_s = 0,35$$



a) Decisión estadística

Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,724 > 0,35$) a su vez como p es menor que Alfa ($p=0.000 < \alpha = 0.05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

b) Conclusión estadística.

Se concluye que: Existe una relación directa entre disciplina y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Del objetivo general: Podemos determinar la relación que existe entre la gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018. Se determina que existe una relación directa entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018. Se conoció que el valor de Rho Spearman=0.852 y un p valor de 0.00 que es menor a 0.05, rechazando de esta manera la H_0 .

Coincidiendo así con la investigación por Jijon (2013), para optare el título de Ingeniero Industrial, que lleva por título: "Estudio de los tiempos y movimientos para mejorar los procesos productivos que existe en la organización que fabrica zapatos". Universidad Ambato, Ecuador. En donde concluye que existe una distribución nueva del área de 262.33 m² de la distancia del material durante los procesos, representando el 51.56% respecto a la distancia total que se ha recorrido igual a 509.08 respecto al actual método y recorrió 246.74 en cuanto al método propuesto. En donde el tiempo estándar para que un obrero pueda realizar todo el proceso de producción a través del método actual igual a 3008.98 minutos y con el método último es de 2607.59 minutos, teniendo una reducción de 402.42 minutos que corresponde a un 13.43%.

Del objetivo específico N° 1: Determinar la relación que existe entre organización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018. Se determina que existe una relación directa entre organización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Los resultados encontrados fueron que la $R_s=0.821$, indicándonos que es mayor a 0.35; y el p valor = 0.000, siendo menor a 0.05, por ello se rechaza la Hipótesis Nula.

Concordando con la tesis elaborada por Abuhabra (2017), en su tesis titulado: "*Metodología 5 s y su influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014 Lima- Perú*". Llegado a la conclusión que la metodología 5S tiene influencia en la manera de generar limpieza y sobre todo orden en la empresa, indicándonos los resultados del investigador que no es necesario hacer uso de esta metodología para obtener buenos resultados en el orden y limpieza, que

necesita para obtener espacios necesarios para poder desplazarnos dentro del área de trabajo de forma eficiente, creando un buen ambiente de trabajo en la organización de tal manera que se trabaja con respeto y responsabilidad.

Del objetivo específico N° 2: Determinar la relación que existe entre clasificación y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018. Se determina que existe una relación directa entre la gestión del principio de clasificación y la productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018. Los resultados indican que existe un nivel de correlación positiva y significativa $R_s=0.821$, y un valor de significancia igual a 0.000, que es menor a $\alpha=0.05$, por tal motivo se rechaza la hipótesis nula.

Discrepando con la tesis realizada por Cabrera (2013), en su tesis para optar el título de ingeniero industrial que lleva por título: *“Mejoramiento en el nivel de atención al cliente en una pequeña empresa comercializadora de equipos de protección personal aplicando la metodología 5S, Trujillo- Perú”*, concluyendo en que se tiene que proponer una mejora del nivel de atención para los clientes, disminuyendo el tiempo de atención, recepción de los materiales, así como el almacenamiento de los materiales con la ayuda de la metodología 5S en un 60% el tiempo de atención para con los clientes y podamos brindar una mayor atención en el menor tiempo, con el uso de la metodología 5S.

Del objetivo específico N° 3: Determinar la relación que existe entre limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018. Se determina que existe una relación directa entre la gestión del principio de limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018. Luego de comprobar la hipótesis se obtuvo que la $R_S=0.742$, siendo mayor a 0.35, además se cuenta con un p valor=0.000, el cual es menor a $\alpha=0.05$, en tal sentido se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Concordando con la tesis realizada por Hilario (2017), en su tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial la investigación denominada *“Mejora de tiempos de Picking mediante la implementación de la metodología 5 s en el área de almacén de la empresa IPESA SAC sucursal Huancayo”*, Universidad continental – Huancayo. Quien concluye que con la implementación de la metodología 5S disminuye los tiempos de empaquetado es decir de picking en

un 87%, no existiendo para nada la desorganización, lográndose un espacio disponible de 14.7 m², disminuyéndose el tiempo de atención para las diferentes áreas que solicitan materia prima, teniendo un incremento diario de atención a un 92%.

Del objetivo específico N° 4: Determinar la relación que existe entre estandarización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018. Se determina que existe una relación directa entre estandarización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018. Los resultados encontrados luego de comprobar la hipótesis fueron una $R_s=0.755 > 0.35$, asimismo se tiene un p valor = 0.00, que es menor a 0.05, rechazando de esta manera la Hipótesis Nula y aceptando la Hipótesis alterna.

Coincidiendo con la tesis realizada por Fairlie (2012), en su tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, la investigación denominada "*El valor de la marca como estrategia para incrementar la capacidad emprendedora en estudiantes de Universidades Nacionales del área de Ciencias Empresariales, Lima – Perú*", el cual fue presentado a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Concluye que: Existe un valor significativo y positivo en la capacidad de emprendimiento en todos los centros de estudio de nivel superior que enseñan ciencias empresariales, esto debido al alto grado de satisfacción de los alumnos. En la cual existe una estrategia para tener la capacidad de emprender un negocio debido a que la institución educativa donde estudio le da un prestigio a la hora de solicitar un puesto de trabajo.

De objetivo específico N° 5: Determinar la relación que existe entre disciplina y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018. Se determina que existe una relación directa entre la gestión limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Debido a que una vez realizado la comprobación de la hipótesis se pudo conocer el valor de $R_s=0.724$, siendo un valor confiable respecto a la relación de las dos variables, asimismo se cuenta con una significancia de 0.000, que es menor al 0.05, rechazando de esta manera la Hipótesis nula.

Coincidiendo con los resultados obtenidos en la investigación realizada por Peinado (2017) que lleva por título: "Medición del trabajo en la productividad en una empresa que se dedica a la fabricación de calzados, Huancayo 2017". Quien concluye que la medición del tiempo de trabajo permite a incrementar los niveles de productividad, y con el uso de las herramientas, técnicas y estrategias podemos medir el rendimiento de trabajo, así como los procesos que tiene la elaboración del producto, donde el tiempo para producir un par de zapatos es de 819 minutos, apreciándose el tiempo de operaciones que es de 255 minutos, se inspecciona 10 minutos, el transporte es de 14 minutos, en total el tiempo de demora suma 240 minutos, deduciendo el tiempo de los procesos en cada área, donde además el área de corte se utiliza 38 minutos, generando tiempos muertos para este proceso, entonces los resultados son tomados para elaborar los diagramas de flujo, donde contamos con 9 operaciones, 2 demoras y 3 transporte.

Se realizan los estudios de los métodos y estrategias de trabajo, de cada clase de operación, almacenamiento, transporte, la inspección y la espera de la producción de calzados. Habiendo realizado un rediseño de las labores que cada trabajador debería realizar, mediante los métodos nuevos innovadores que se logró poner en práctica, logrando de esta manera reducir los tiempos de 10 minutos, el cual será traducido en la productividad de cada trabajo.

Una vez presentado la evaluación económica y técnica del impacto que tendrá realizar el rediseño, como medida para obtener beneficios económicos y técnicos y de esta manera evaluar la rentabilidad producida, así como las mejoras para empresa.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que existe una relación directa y significativa entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018. Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,852 > 0,35$) a su vez como p es menor que Alfa ($p= 0.000 < \alpha = 0.05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).
2. Se ha determinado que existe una relación directa entre organización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018. Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,821 > 0,35$) a su vez como p es menor que Alfa ($p= 0.000 < \alpha = 0.05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).
3. Se ha determinado que existe una relación directa entre clasificación y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018. Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,821 > 0,35$) a su vez como p es menor que Alfa ($p= 0.000 < \alpha = 0.05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).
4. Se ha determinado que existe una relación directa entre limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018. Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,742 > 0,35$) a su vez como p es menor que Alfa ($p= 0.000 < \alpha = 0.05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).
5. Se ha determinado que existe una relación directa entre estandarización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018. Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,755 > 0,35$) a su vez como p es menor que Alfa ($p= 0.000 < \alpha = 0.05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).
6. Se ha determinado que existe una relación directa entre disciplina y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L Huancayo 2018. Puesto que r_s calculada es mayor que r_s teórica ($0,724 > 0,35$) a su vez como p es menor que Alfa ($p= 0.000 < \alpha = 0.05$) en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones en base a las conclusiones son las siguientes:

1. Se recomienda llevar a cabo la aplicación de la metodología de las 5s de manera continua como complemento en el área de la producción de la empresa Creaciones Dariva Fashion para que les permita tener mejores resultados en cuanto a organización, clasificación, limpieza, estandarización, disciplina.
2. Recomiendo enfatizar un poco más en la S de la organización con el inicio de capacitaciones a través de videos, mantener un área bien organizado permitirá trabajar de manera oportuna y rápida.
3. Se recomienda, que la S de la clasificación seleccionar lo necesario de lo innecesario para el trabajo rutinario, encontrando cada instrumento de trabajo en su lugar eso ayudará que la producción sea óptima
4. Realizar el seguimiento y control de las actividades, así mismo colocar carteles con mensajes alusivos a mantener la metodología, tales como: "No olvides dejar tu puesto de trabajo limpio".
5. Se recomienda realizar un aprovechamiento máximo del nivel de satisfacción de los clientes externos a partir de las modificaciones que son introducidos durante la implementación de las 5S.
6. En lo que se refiere a la eficiencia, es recomendable realizar un cumplimiento fiel de la aplicación de las 5S, en donde podremos incrementar los volúmenes de producción de los productos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abuhabra, S. (2017). *Metodología 5 s y su influencia en la producción de la empresa TACHI S.A.C. 2014*. En su tesis de licenciatura en administración de empresas, Autónoma Universidad Autónoma del Perú, Lima- Perú. Obtenido de <https://docplayer.es/50819765-Facultad-de-ciencias-de-gestion-escuela-profesional-de-administracion-de-empresas-tesis-para-obtener-el-titulo-de-autor-asesor.html>
- Acero, A. L. (s/f). Obtenido de <https://www.lifeder.com/metodo-descriptivo/>
- Administrativas, T. e. (2012). *“Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana” t*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Almeida, A., Culcay, R., & Endara, B. (2012). *Para optar el título de grado de licenciado en economía tesis titulada Diseño de un modelo por proceso para empresas textiles de confección de prendas*,. escuela superior politécnica del Litor- Facultad de economía y negocios. Obtenido de <https://es.slideshare.net/leonorinesbanguero/diseo-de-un-modelo-por-proceso-para-empresas-textiles-de-confecciones-de-prendas>
- Arias. (2006). Poblacion y Muestra. Obtenido de <https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/3-3-poblacion-y-muestra/>
- Bandura. (1986). *Autoeficacia: como afrontamos los cambios de la sociedad actual*. España: Desclee de Brouver.
- Bardales. (2008). (2006) *Psicología social: pasado, presente y futuro*. . Colombia: Universidad del Valle: Instituto de Psicología.
- Bermudez, T. (2009). *Principios de calidad*. Lima: San Marcos.
- Bessé. (1999). Revista bibliográfica de Geografía y ciencias sociales. *Revista de investigacion*, 45.

- Bunge, M. A. (2009). Obtenido de https://guiadetesis.files.wordpress.com/2012/07/bunge_mario-_la_investigacion_cientifica.pdf
- Cabrera, E. R. (2013). *en su tesis para optar el título de ingeniero industrial, Mejoramiento en el nivel de atención al cliente en una pequeña empresa comercializadora de equipos de protección personal aplicando la metodología 5S*. Trujillo- Perú. Obtenido de <https://es.slideshare.net/rogers8089/tesina-2013-rger-cabrera>
- Camposeco. (2012). *La autoeficacia como variable en la motivación intrínseca y extrínseca en matemáticas a través de un criterio*. Madrid España: Universidad Complutense de Madrid.
- Carro, R. G. (s/f). *Productividad y Competitividad*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Cartolín Pastor, C. (2011). *El informe de auditoría en la identificación de responsabilidades administrativas, civiles, y penales como instrumento de control en la gestión pública*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Casas, & Co. (2002). *La calidad de vida laboral*. p. 218. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>
- Castillo Palomino, M. (2003). *Modelo de sistema de gestión por procesos en entidades del estado*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Córdova Cutipa, I. (2012). *Las cláusulas generales de contratación en el Perú y su relación con el estado de desprotección de los derechos del consumidor*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Facultad de Derecho.
- Córdova, R. (2011). *Proceso administrativo*. Mexico: Grall Hill.
- Deming, W. E. (1990-1993). *Calidad Total*. Wikipedia. doi:<https://www.google.com.pe/search?q=TEORIAS+DE+LA+VARIABLE+GESTION+DE+LOS+PRINCIPIOS+DE+CALIDAD+LABORAL&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=2ahUKEwiqnbrQstDeAhWDr1kKHf6BCIQQsAR6BAgDEAE&biw=1609&bih=721#imgsrc=ivsDivTSBSR5LM>:

- Eco, U. (1986). Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/garcia_l_h/capitulo4.pdf
- Fairlie, E. (2012). *en su tesis Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, la investigación denominada El valor de la marca como estrategia para incrementar la capacidad emprendedora en estudiantes de Universidades Nacionales del area de ciencias.* Lima -Peru. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1714/Fairlie_fe.pdf?sequence=1
- Fidias, A. (2012 p.74). *El Proyecto de Investigación, introsuccion de Metodología Científica 6ta edición.* Editorial Episteme. Obtenido de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Figueroa. (2013). *Problemas que afecta a la calidad de servicio, que brindan los Hospitales Públicos.* Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascaue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf;jsessionid=2274BE71D4378B0931DC5CF7AE3A3531?sequence=1>
- Gómez L.M., G. H. (2012). *En su trabajo de grado Implementación de la metodología 5s en el área de carpintería en la Universidad de San Buenaventura.* Antioquia Medellín. Obtenido de https://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/1038/1/Implementacion_Metodologia_Carpinteria_Giraldo_2012.pdf
- Guillen Vales, L. (2013). *Análisis del enriquecimiento sin causa en las contrataciones del Estado.* Lima: Universidad Católica .
- Hernández, R. (1991). *Investigación y metodología.* Lima - Peru: Mac Graw Hill.
- Herrera, B. I. (2017). *IMPLEMENTACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S EN EL LABORATORIO DE NO METÁLICOS FIQ – UNCP 2017.* Huancayo- Junin. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3795/Herrera%20Huisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hilario, D. (2017). *Mejora de tiempos de Picking mediante la implementación de la metodología 5 s en el área de almacen de la empresa IPESA SAC*. Universidad Continental. Obtenido de http://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/3915/3/INV_FIN_108_TE_Hilario_Ramos_2017.pdf
- Hirano, H. (s/f). los principios laborales japoneses se apoyan en la propuesta de los pilares de la fabrica visual . Obtenido de <http://www.actiongroup.com.ar/5s-para-todos-5-pilares-de-la-fabrica-visual-por-equipo-de-productivity-press/>
- Ibarra, S. (2010). *Implementacion de la herramienta de calidad de las 5 S en la empresa confecciones Ruvinni Ubicado en Zacualtipán Hgo*. México: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/362/1/ABUHADBA%20ORTIZ%2C%20SHEILA%20VERONICA.pdf>.
- Ibarra, S. (2010). *Implementacion de la herramienta de calidad de las 5S en la empresa Confecciones Ruvinni Ubicada en Zacualtipan Hgo*. México.
- ideasparapymes, p. (2011 pag 21,22,23). *bases de la productividad*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística, G. e. (1997). Situacion de los adultos mayores en los presidiarios de mexico. *Cuaderno de estadísticas judiciales*, 25.
- Ishikawa. (2001).
- Jijon, K. (2013). *Estudio de tiempos y movimientos para mejoramiento de los procesos de producción de la Empresa Calzado Gabriel*,. Universidad Técnica de Ambato, Ambato - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4962/1/t807id.pdf>
- Jiménez, J. (s/f p. 125). Obtenido de <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/erroresmedicacion/010.pdf>
- Kerlinger, & Lee. (2002 p. 504). Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html>
- Laborde, & Veiga. (2011). La productividad. *revista ABC de economia*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/309655005/ABC>

- Landeau, R. (2007). Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Elaboraci%C3%B3n_de_trabajos_de_investigaci.html?id=M_N1CzTB2D4C
- Levitan, & Werneke. (s/f). *1.2 Los factores de la producción: una visión global*. tesina, Universidad del Cema. Obtenido de https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger_MADE.pdf
- Lopez, R. (s.f.). *El metodo de investigacion bibliografica*. Recuperado el Martes de Agosto de 2017, de El metodo de investigacion bibliografica: <http://www.oocities.org/zaguan2000/metodo.html#defi>
- Malhotra, N. (s/f). *Definición de Encuesta*. PromonegocioS.net. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Marchant, & Quijano. (2006). *La productividad*. Universidad politecnica de Catanluya , España. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Marx, K. (1980 p. 4). Obtenido de <http://www.critica-azcapotzalco.org/AECA/promotores/archivo%20laboral/eugenia1.pdf>
- Masaaki, I. (1998). *El Kaizen es la filosofia oriental que consiste en realizar mejoras y perfeccionamientos continuos en los procesos empresariales para lograr con fiabilidad y eficacia en cuanto a los costes aumentos crecientes en productividad calidad y margen*. Colombia: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE COLOMBIA.
- Morles. (1994 p.54). *Poblacion y Muestra*. Obtenido de <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/poblacion-y-muestra/>
- Naciones Unidas. (2000). *Obetivos del Milenio*. Estados Unidos: Naciones Unidas.
- Peinado, E. (2017). *Medición del trabajo en la productividad en la industria de calzados caso: calzados marina, distrito de Pilcomayo*. Universidad Peruana los Andes, Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/295/Elizabeth%20Alfreda%20Peinado%20%20Gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Peláez, M. (2010). *“Desarrollo de una metodología para mejorar la productividad del proceso de fabricación de puertas de madera”*. Guayaquil- Ecuador. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/11428>
- Robbins, J. (2009). *La productividad*. Universidad politecnica Catalunya, España. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- s/a. (2016). *la Asociacion*. Obtenido de <http://www.premioempresaperuana.com/>
- s/a. (2017). Economía del Perú sector calzado. Obtenido de <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/295/Elizabeth%20Alfreda%20Peinado%20%20Gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sabino. (1992). *METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>
- Saldarriaga Rios, J. (2007). La gestión del talento humano a nivel mundial: tendencias y perspectivas. *Buenas Tareas*, 28.
- Segundo. (2011). *“Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en la mejora de la calidad de los servicios y atención a los usuarios”*. Lima: Universidad Técnica del Norte, Facultad de Ciencia y Tecnología.
- Senge. (s/f). vision compartida. Obtenido de <http://roycamposretana.blogspot.com/2018/01/vision-compartida-por-peter-senge.html>
- Shewhart, W. A. (s/f). *PDCA*. Wikipedia. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming
- Singh. (2008). *la Productividad*. Universidad Politecnica de Catalunya, España. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- Stoner, F. &. (1996). Gestión de la calidad en la administración pública. Obtenido de <http://www.cyta.com.ar/ta1303/v13n3a3.htm>

Suarez Barraza, M. (2007). *La sostenibilidad de la mejora continua, procesos en la administración pública*. España: Universidad Ramon Llull.

Tintaya, P. (2015). *Operacionalización de las variables*. APORTES METODOLÓGICOS, FILOSÓFICOS Y CULTURALES EN PSICOLOGÍA 13: 63 - 78. Junio 2015. ISSN:2223-3033. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n13/n13_a07.pdf

Tito, P. (2012). *“Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana”*. Lima. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3155/Tito_hp\(2\).pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3155/Tito_hp(2).pdf?sequence=1)

Vallés. (2001). *Las Habilidades sociales*. España: EOS Instituto de orientación psicológica asociados.

Weber, M. (2009). *Introducción a las organizaciones*.

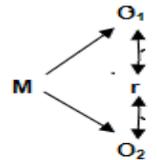
Zorrilla. (1986). Obtenido de http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/200/1/metodologia_investigacion.pdf

Zorrilla. (1993). Obtenido de <https://unefazuliasistemas.files.wordpress.com/2011/04/metodologia-de-la-investigacion-doris-colina.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Qué relación existe entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018?	Determinar la relación que existe entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018	Existe una relación directa entre gestión de calidad laboral y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018	<p>Variables:</p> <p>Variable 1:</p> <p>Gestión de calidad laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización • Clasificación • Limpieza • Estandarización • Disciplina <p>Variable 2:</p> <p>Productividad</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de calidad • Trabajo interdisciplinario. • Comunicación con el cliente • Cumplimiento del cronograma 	<p>Método de Investigación</p> <p>Método General:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Método científico <p>Métodos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inductivo - Deductivo - Estadístico <p>Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Básica <p>Nivel de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptiva Correlacional <p>Diseño de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No experimental de corte transversal <p>Modelo</p>  <p>Donde: M: Muestra O1: V1: Gestión de calidad laboral. O2: V2: Productividad r: Correlación (Rho de Spearman)</p> <p>Población y Muestra 32 trabajadores empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L</p>	<p>Técnicas de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta <p>Instrumento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario <p>Escala de Medición</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordinal <p>Análisis Estadístico: SPSS-Versión 21 Excel</p>
¿Qué relación existe entre organización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018?	Determinar la relación que existe entre organización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018	Existe una relación directa entre organización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018			
¿Qué relación existe entre clasificación y productividad empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018?	Determinar la relación que existe entre clasificación y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018	Existe una relación directa entre clasificación y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.			
¿Qué relación existe entre limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018?	Determinar la relación que existe entre limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018	Existe una relación directa entre limpieza y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018			

¿Qué relación existe entre estandarización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018?	Determinar la relación que existe entre estandarización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.	Existe una relación directa entre estandarización y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.			
¿Qué relación existe entre disciplina y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018?	Determinar la relación que existe entre disciplina y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.	Existe una relación directa entre disciplina y productividad en la empresa Creaciones Dariva Fashion E.I.R.L. Huancayo 2018.			

Anexo N° 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
X: Gestión de calidad laboral	La gestión de la calidad en una organización le permite a todas las áreas desarrollar niveles de eficiencia que evitan las demoras en sus actividades, de igual forma esto permite al área de reclutamiento y selección desempeñarse en sus niveles más óptimos, ya que minimiza los obstáculos que se presentan en todo este proceso, asimismo, la calidad ayuda a la capacitación a desarrollarse a través de un plan estratégico que permita al personal adquirir habilidades y conocimientos previamente estipulados de esta manera la gestión de la calidad reforzara los procedimiento para medir y evaluar los comportamientos en la organización. (Gradiz, 2018)	Las 5s se refieren al mantenimiento integral de la empresa, incluyendo tanto aparatos como el entorno del trabajador, con el propósito de mejorar los niveles de calidad, eliminar los tiempos muertos, reducir los costos y mejorar la calidad de vida de las personas.	X1: Organización	La empresa presenta objetivos y metas claras, en la producción y venta	Ordinal
				Los grupos de trabajo se comunican y cumplen funciones específicas.	Ordinal
			X2: Clasificación	Mantienen el orden en el proceso productivo y la ubicación de los bienes y enseres productivos.	Ordinal
				La empresa genera organización de los bienes	Ordinal
			X3: Limpieza	La empresa cuenta con estándares de limpieza para el proceso productivo y de comercialización, como parte de sus objetivos	Ordinal
			X4: Estandarización	Los espacios y circunstancias de la empresa que contienen microorganismos contaminantes son eliminados.	Ordinal
			X5: Disciplina	Los trabajadores de la empresa consideran la disciplina como una filosofía y orientador de sus acciones.	Ordinal
				Los trabajadores de la empresa actúan en la empresa en forma ordenada y perseverante al participar en el proceso productivo y de ventas del producto.	Ordinal

Y: productividad	Marx (s/f p.5), define a la productividad del trabajo como un incremento de la producción a partir del desarrollo de la capacidad productiva del trabajo sin variar el uso de la fuerza de trabajo, en tanto que la intensidad del trabajo es un aumento de la producción a partir de incrementar el tiempo efectivo de trabajo (disminuyendo los tiempos ociosos y/o aumentando la jornada laboral).	el término Desarrollo contextualiza las interrelaciones del desempeño estructural (resultados a largo plazo) y la eficacia en los niveles del bienestar de la población	Y1: Control de calidad	Los productos confeccionados reúnen las condiciones y requerimiento del mercado	Ordinal
				El control de calidad se realiza utilizando instrumentos y/o técnicas confiables.	Ordinal
				Acuden a Instituciones de control de calidad para mejorar su relación con el cliente y el mercado.	Ordinal
			Y2: Trabajo interdisciplinario	La empresa cuenta con trabajadores de diferentes especialidades	Ordinal
				Los trabajadores según su especialidad opinan y coordinan para mejorar la producción y productividad de la empresa	Ordinal
				Las metodologías y técnicas productivas que cuenta la empresa son producto de un trabajo coordinado de los trabajadores según su especialidad.	Ordinal
			Y3: Comunicación con el cliente.	La empresa realiza en forma periódica sobre las necesidades y expectativas de prendas de vestir de los clientes reales y potenciales.	Ordinal
				La empresa cuenta con un registro anecdótico sobre la opinión que tienen los clientes sobre los productos que genera la organización.	Ordinal
				La empresa cuenta con un programa de atención y comunicación con los clientes reales y potenciales.	Ordinal
			Y4: Cumplimiento del cronograma	La empresa cuenta con un flujo del proceso productivos para las prendas de vestir que produce	Ordinal
				Las tareas de cada trabajador están asignadas en un tiempo y espacio determinado.	Ordinal
				La empresa cumple en el tiempo requerido con las entidades y centros comerciales con los cuales tienen convenio	Ordinal

Anexo N° 3. Instrumentos de recolección de datos
CUESTIONARIO

Se le agradece anticipadamente por su colaboración, y dar su opinión sobre algunos aspectos, para el trabajo de investigación titulado: GESTIÓN DE CALIDAD LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CREACIONES DARIVA FASHION E.I.R.L. HUANCAYO 2018

DATOS GENERALES:

- 1.1. Lugar de
- 1.2. Fecha de encuesta:
- 1.3. Género: Masculino femenino
- 1.4. Edad:

1.5 Usted a que grupo ocupacional pertenece:

- a) Gerente General ()
- b) Supervisor ()
- c) Vendedores ()
- d) Personal logístico ()
- e) Área de prevención ()
- f) Personal de limpieza ()

Para evaluar las variables, marca con una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, las preguntas están determinadas del siguiente modo, y el rango de las respuestas son de 1 a 5.

1	2	3	4	5
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	MUY DEFICIENTE

GESTIÓN DE CALIDAD LABORAL		RANGO				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Organización					
1	El organigrama de la empresa está claro y actualizado					
2	Los procesos y procedimientos están documentados y estandarizados					
3	La empresa realiza reuniones periódicas para evaluar el desempeño					
4	Los procesos y procedimientos están documentados y estandarizados					

	Clasificación						
5	Los materiales y herramientas están debidamente clasificados						
6	La empresa clasifica los materiales necesarios e innecesarios con un seguimiento de inventarios						
7	Se realiza un análisis de los riesgos laborales						
8	Los materiales y herramientas están debidamente clasificados						
	Limpieza						
9	Los espacios de trabajo están limpios y ordenados						
10	Utilizan los equipos de protección personal adecuados						
11	Realizan campañas de limpieza y desinfección periódicas						
12	Los trabajadores de la empresa ponen en práctica el manual de limpieza						
	Estandarización						
13	Utilizan los mismos métodos y procedimientos en todas las áreas de la empresa						
14	Los productos y servicios cumplen con los estándares de calidad establecidos						
15	La estandarización facilita la creación de productos y servicios más seguros, fiables y de calidad						
16	Realizan auditorías internas para verificar el cumplimiento de los estándares						
	Disciplina						
17	Establecen normas y reglas claras de comportamiento						
18	Aplican sanciones de manera justa y equitativa						
19	Promueven un ambiente de trabajo positivo y respetuoso						
20	Realizan acciones de motivación y reconocimiento al personal						

		PRODUCTIVIDAD				
N°	ITEMS	RANGO				
	Control de calidad	1	2	3	4	5
21	Los trabajadores realizan el control de calidad en cada etapa del proceso productivo de confección de prendas					
22	El control de calidad se realiza al finalizar la producción de la prenda de vestir					
23	Para el control de calidad la empresa utiliza instrumentos de evaluación confiables					
24	La empresa contrata periódicamente a instituciones de control de calidad para mejorar la productividad de las prendas de vestir					
	Trabajo interdisciplinario					
25	La empresa cuenta con un registro de trabajadores especializados para las diferentes áreas productivas					
26	Los trabajadores según su especialidad coordinan y opinan periódicamente para mejorar la producción de prendas de vestir					
27	Los trabajadores de las diferentes áreas productivas coordinan para mejorar la productividad de las prendas de vestir					
28	Los trabajadores de las áreas diversas asumen decisiones conjuntas para mejorar la calidad de los productos de prendas de vestir					
	Comunicación con el cliente					
29	Con frecuencia se realiza un diagnóstico de los clientes reales que la empresa tiene registrado					
30	La empresa realiza diagnóstico para identificar los clientes potenciales que podrían adquirir las prendas que produce la organización					

31	La empresa registra e informa en un cuaderno anecdótico la opinión de los clientes respecto a los productos de la organización					
32	Utiliza la empresa las opiniones de los clientes para mejorar e innovar las prendas de vestir que produce					
	Cumplimiento del cronograma					
33	La empresa coordina e informa a los trabajadores sobre el flujo de producción de cada área productiva					
34	Los trabajadores participan en forma conjunta en la elaboración del flujo de producción que le corresponde a cada área					
35	Los trabajadores tienen dominio sobre el tiempo que debe utilizar para elaborar la parte que le corresponde de las prendas de vestir					
36	La empresa cumple con sus clientes en la entrega de los productos en forma oportuna					

Anexo N° 4. Consideraciones éticas

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de grados y títulos de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.

La información, los registros, datos que se tomaran para incluir en el trabajo de investigación será fidedigna. Por cuanto, a fin de no cometer fallas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

AGUIRRE AGUIRRE JHASMÍN MIDALIT

DNI: 46576708

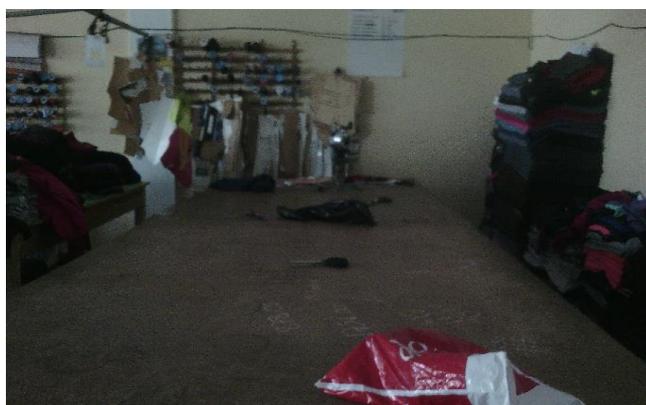
Anexo N° 5. Fotos Área de confección

Máquinas industriales

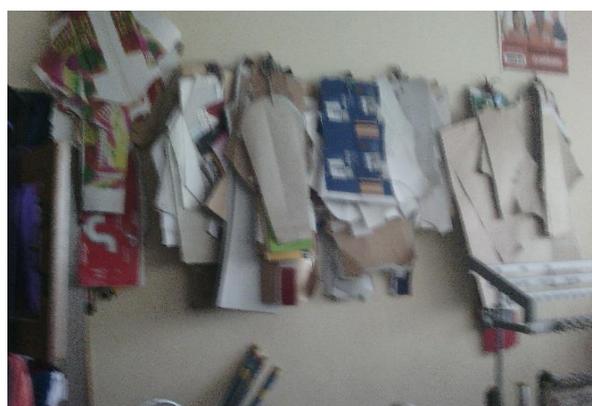


Área de trazos – hilos

Mesa de trazo y corte

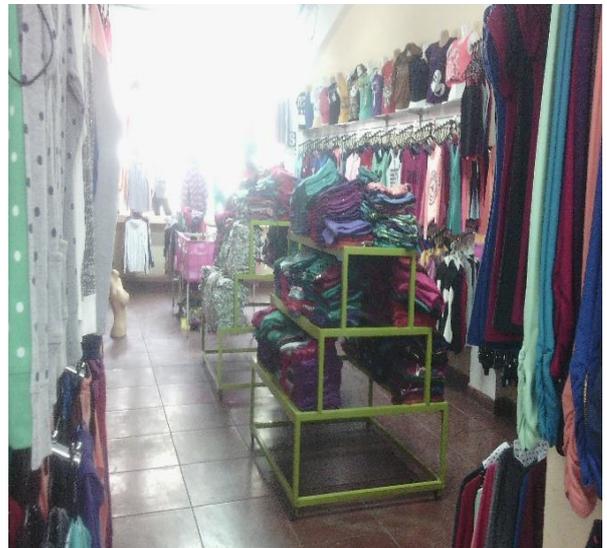


Tela y accesorios para confección





Almacén de prendas confeccionadas



Área de ventas



Evidencia de la encuesta que se realizó al personal en la empresa Creaciones Dariva Fashion





ANEXOS N° 6. BASE DE DATOS

VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD LABORAL.

	Organización					Clasificación					Limpieza				Estandarización					Disciplina					TOTAL	
	1	2	3	4	Total	5	6	7	8	Total	9	10	11	12	Total	13	14	15	16	Total	17	18	19	20		Total
1	4	4	5	3	16	4	5	4	5	18	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	82
2	3	4	5	3	15	3	4	4	5	16	3	5	4	3	15	5	3	4	3	15	4	5	4	3	16	77
3	4	5	4	3	16	4	5	3	4	16	4	3	5	4	16	5	4	3	4	16	5	4	3	4	16	80
4	1	2	1	2	6	2	1	1	1	5	1	2	1	2	6	1	2	3	1	7	1	2	2	1	6	30
5	1	2	3	2	8	1	2	3	2	8	1	1	2	1	5	2	3	3	1	9	1	3	3	2	9	39
6	3	2	3	1	9	2	3	2	3	10	1	2	2	3	8	1	1	3	1	6	3	1	1	3	8	41
7	4	3	5	4	16	3	4	5	4	16	5	4	3	4	16	4	5	4	3	16	4	5	3	4	16	80
8	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	4	5	3	3	15	5	3	4	3	15	5	3	4	3	15	77
9	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	1	2	1	2	6	2	2	1	2	7	1	1	1	1	4	29
10	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	1	2	1	2	6	32
11	4	3	4	5	16	5	4	3	4	16	5	4	3	4	16	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	80
12	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	2	1	1	1	5	1	3	1	1	6	30
13	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	4	5	4	3	16	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	80
14	3	5	4	3	15	4	3	5	4	16	5	3	4	3	15	5	3	4	3	15	4	5	3	4	16	77
15	3	4	5	3	15	3	5	4	3	15	4	5	3	4	16	4	5	3	3	15	5	4	3	4	16	77
16	4	3	5	4	16	5	4	5	3	17	4	3	5	4	16	5	3	4	3	15	5	4	3	4	16	80
17	3	4	5	3	15	3	4	3	5	15	4	5	4	3	16	4	3	5	3	15	3	4	3	5	15	76
18	4	3	5	3	15	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	4	3	3	5	15	78
19	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	3	5	4	3	15	5	3	4	3	15	5	4	3	4	16	78
20	3	4	5	4	16	3	5	4	3	15	4	3	5	4	16	4	5	3	4	16	5	3	4	5	17	80
21	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	5	3	4	3	15	5	3	4	3	15	4	3	5	4	16	78
22	4	3	4	5	16	4	5	3	4	16	4	3	5	4	16	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	80
23	1	2	1	2	6	2	1	2	1	6	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	30
24	4	5	3	4	16	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	80
25	3	5	4	3	15	3	4	5	3	15	5	3	4	3	15	5	4	3	4	16	3	5	4	3	15	76
26	3	4	5	3	15	4	3	5	4	16	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	5	4	3	3	15	78
27	4	3	5	4	16	5	3	4	3	15	4	5	3	4	16	5	3	4	4	16	4	5	3	4	16	79
28	3	4	5	3	15	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	4	3	5	4	16	79
29	1	3	2	1	7	2	1	3	2	8	2	1	1	2	6	2	1	2	1	6	1	2	1	2	6	33
30	5	4	3	4	16	4	5	4	3	16	5	4	4	3	16	3	5	4	3	15	4	3	5	3	15	78
31	3	4	5	4	16	5	3	4	3	15	4	5	4	3	16	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	79
32	4	3	5	3	15	5	3	4	4	16	5	4	3	4	16	3	5	4	3	15	3	4	5	3	15	77

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

	Control de calidad					Trabajo interdisciplinario					Comunicación con el cliente				Cumplimiento del cronograma				TOTAL		
	1	2	3	4	Total	5	6	7	8	Total	9	10	11	12	Total	13	14	15		16	Total
1	3	5	4	3	15	3	5	4	3	15	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	62
2	4	3	5	4	16	5	4	3	4	16	4	3	5	4	16	5	3	4	3	15	63
3	4	5	4	3	16	4	5	3	4	16	4	3	5	4	16	5	4	3	4	16	64
4	1	2	1	2	6	2	1	1	1	5	1	2	1	2	6	1	2	3	1	7	24
5	1	2	3	2	8	1	2	3	2	8	1	1	2	1	5	2	3	3	1	9	30
6	3	2	3	1	9	2	3	2	3	10	1	2	2	3	8	1	1	3	1	6	33
7	5	4	3	4	16	4	3	4	5	16	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	64
8	5	4	4	3	16	5	4	4	3	16	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	64
9	1	2	2	1	6	1	2	2	1	6	1	2	1	2	6	2	2	1	2	7	25
10	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	26
11	3	4	5	4	16	4	5	4	5	18	5	3	4	3	15	4	5	4	3	16	65
12	1	2	1	2	6	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	2	1	1	1	5	24
13	4	5	3	4	16	4	5	4	3	16	5	4	3	4	16	5	4	4	3	16	64
14	5	3	3	4	15	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	4	5	3	3	15	62
15	4	3	4	5	16	5	4	3	4	16	5	4	3	3	15	5	4	3	4	16	63
16	5	4	3	4	16	5	3	4	3	15	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	63
17	3	4	5	3	15	3	4	3	5	15	4	5	4	3	16	4	3	5	3	15	61
18	5	4	3	4	16	4	5	4	3	16	5	4	3	3	15	4	5	4	3	16	63
19	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	5	3	4	3	15	4	5	3	4	16	63
20	4	5	3	4	16	5	3	4	3	15	5	4	3	4	16	4	5	3	4	16	63
21	5	4	3	4	16	4	5	4	3	16	4	5	3	4	16	4	3	5	3	15	63
22	4	3	4	5	16	4	5	3	4	16	4	3	5	4	16	4	5	3	4	16	64
23	1	2	1	2	6	2	1	2	1	6	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	24
24	5	4	3	4	16	5	4	4	3	16	4	5	3	3	15	5	4	4	3	16	63
25	5	3	4	3	15	5	4	3	3	15	4	3	5	3	15	4	3	5	4	16	61
26	5	4	3	3	15	5	3	4	3	15	4	5	3	3	15	5	4	3	4	16	61
27	5	3	4	4	16	4	3	5	3	15	5	4	3	4	16	4	3	5	4	16	63
28	5	4	3	4	16	5	4	4	3	16	4	5	4	3	16	5	4	3	3	15	63
29	1	3	2	1	7	2	1	3	2	8	2	1	1	2	6	2	1	2	1	6	27
30	4	5	4	3	16	5	4	3	4	16	4	4	5	3	16	5	3	4	3	15	63
31	5	4	3	4	16	4	3	5	3	15	5	4	4	3	16	4	5	3	4	16	63
32	5	3	4	3	15	4	3	5	4	16	4	5	3	4	16	5	3	4	3	15	62