



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD EN LA  
COMERCIALIZADORA DE AGROQUÍMICOS “LA CHACRA”  
DEL DISTRITO DE PANGOYA, PROVINCIA DE SATIPO, 2019.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

QUISPE TICSE JUAN CARLOS

ORCID: 0000-0002- 5551-0038

ASESOR

DR. FERNANDEZ BONILLA LINO ELIAS

CODIGO ORCID: 0000-0002-5651-4073

SATIPO-PERÚ

2020

**Equipo de trabajo**

**AUTOR:**

**QUISPE TICSE JUAN CARLOS**

ORCID: 0000-0002- 5551-0038 Universidad Católica Los ángeles de  
Chimbote, Estudiante de Posgrado, Satipo, Perú

**ASESOR**

**Dr. Fernández Bonilla, Lino Elías**

ORCID: 0000-0002-5651-4073

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Satipo, Perú

**JURADO**

**Dr. Carrasco Castro, Julio Cesar**

ORCID: 0000-0002-4893-6890

**Mgtr. Vila Hinojo, Bernabé Teodoro**

ORCID: 0000-0001-7795-3211

**Mgtr. Medina Ore, Jesús Hugo**

ORCID: 0000-0002-3312-7273

**Hoja de firma de jurado y asesor**

-----

Carrasco Castro Julio Cesar

ORCID: 0000-000

-----

Vila Hinojo Bernabé Teodoro

ORCID: 0000-000

-----

Medina Ore Jesús Hugo

ORCID: 0000-000

## **Agradecimiento**

A mi madre por ser un ejemplo a seguir de trabajo y colaboración con los demás.

A mi papá por ayudarme y apoyarme siempre con sus consejos y su ejemplo de perseverancia, rectitud, integridad y ética.

A mis hermanos e hijo por la paciencia que me han tenido.

A mis maestros por compartir conmigo lo que saben y poder transferir sus conocimientos a mi vida.

A Dios por permitirme sonreír nuevamente y tener salud para concluir mis metas.

El autor

## **Dedicatoria**

A mis padres y hermanos con  
mucho cariño por permitirme  
concluir satisfactoriamente mis  
anhelos

## Resumen

La investigación titulado “Gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, Provincia de Satipo, 2019. Fue desarrollado con la finalidad de conocer la asociación entre las variable teniendo como objetivo: Determinar el grado de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019, la variable estudiada fue la gestión de la calidad con su dimensión planificación de la calidad, control de la calidad, mejora de la calidad, la otra variable fue la productividad con su dimensión la eficiencia , la eficacia y la efectividad, siendo el tipo y nivel de investigación descriptiva con diseño correlacional, el tamaño de la población y muestra fue de 10 trabajadores de la Mype en estudio a los cuales se le aplicó la técnica de la encuesta y los instrumentos de las variables llegando a la conclusión. Se determinó que existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 con  $p\text{-Value} = 0.004954$  y  $\text{Alpha} = 0.05$  considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 81%. Siendo el 20% de los trabajadores consideran que la gestión de la calidad es baja, el 60% medio y el 20% Alta.

**Palabra Clave:** Gestión de la calidad, productividad planificación, control de la calidad, mejora de la calidad.

## **Abstract**

The research entitled "Quality and productivity management in the agrochemical marketer" La Chacra "of the district of Pangoa, Province of Satipo, 2019. It was developed with the purpose of knowing the association between the variables, aiming to: Determine the degree of association Between quality and productivity management in the agrochemical marketer "La Chacra" in the district of Pangoa, province of Satipo, 2019, the variable studied was quality management with its dimension quality planning, quality control, improvement of quality, the other variable was productivity with its dimension efficiency, efficacy and effectiveness, being the type and level of descriptive research with correlational design, the size of the population and sample was of 10 MSM workers under study to which the survey technique and the instruments of the variables were applied, reaching the conclusion. It was determined that there is a significant level of association between quality and productivity management in the agrochemical marketer "La Chacra" of the Pangoa district, Satipo province, 2019 with p-Value = 0.004954 and Alpha = 0.05 considering that these variables have a considerable positive relationship with an adjustment of 81%. Being 20% of the workers consider that quality management is low, 60% medium and 20% High.

Key Word: Quality management, productivity planning, quality control, quality improvement.

## Contenido

Equipo de trabajo .....	ii
Hoja de firma de jurado y asesor .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Dedicatoria .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. Introducción .....	1
II. Marco teórico.....	6
2.2. Bases Teóricas relacionadas con el estudio.....	12
2.3. Hipótesis.....	21
2.4. Variables .....	22
IV. Metodología .....	24
3.1. El tipo de investigación .....	24
3.2. Diseño de la investigación.....	26
3.3. Población o universo y muestra.....	26
3.4. Definición y operacionalización de variables .....	28
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
3.6. Plan de análisis .....	34
3.7. Matriz de consistencia.....	35
IV. Resultados .....	38
4.1 Descripción de los resultados .....	38
4.2. Contrastación de las hipótesis .....	46
4.3. Análisis de resultado .....	55
V. Conclusión.....	60
Sugerencias .....	61
Referencias bibliográficas .....	62
Anexos.....	69

## Índice de tabla

	Pp
Tabla 01 Validación de expertos sobre el cuestionario Gestión de Calidad	31
Tabla 02 Validación de expertos sobre el cuestionario productividad	31
Tabla 03 Tabla estandarizada para el análisis de Cronbach	32
Tabla 04 Análisis de la confiabilidad de los datos de la variable Gestión de calidad	32
Tabla 05 Análisis de la confiabilidad de los datos de la variable productividad	33
Tabla 06 Baremo para la variable gestión de calidad	33
Tabla 07 Baremo para la variable productividad	34

## Índice de cuadros

	Pp
Cuadro 01	38
Variable Gestión de la calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	
Cuadro 02	39
Dimensión Planificación de la calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .	
Cuadro 03	40
Dimensión Control de calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	
Cuadro 04	41
Dimensión mejora de la calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	
Cuadro 05	42
Variable productividad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	
Cuadro 06	43
Dimensión eficiente según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	
Cuadro 07	44
Dimensión eficacia según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	
Cuadro 08	45
Dimensión efectividad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	
Cuadro 09	47
Correlación entre la Gestión de calidad y Productividad	
Cuadro 10	49
Correlación entre la Gestión de calidad y Eficiencia	
Cuadro 11	50
Correlación entre la Gestión de calidad y Eficacia	
Cuadro 12	52
Correlación entre la Gestión de calidad y Efectividad	

## Índice de figuras

	Pp	
Figura 01	Variable Gestión de la calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	38
Figura 02	Dimensión Planificación de la calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .	39
Figura 03	Dimensión Control de calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	40
Figura 04	Dimensión mejora de la calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	41
Figura 05	Variable productividad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	42
Figura 06	Dimensión eficiente según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	43
Figura 07	Dimensión eficacia según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	44
Figura 08	Dimensión efectividad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019	45
Figura 09	Correlación entre la Gestión de calidad y Productividad	47
Figura 10	Correlación entre la Gestión de calidad y Eficiencia	49
Figura 11	Correlación entre la Gestión de calidad y Eficacia	50
Figura 12	Correlación entre la Gestión de calidad y Efectividad	52

## **I. Introducción**

En el proyecto de investigación titulado “ Gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019” se desarrolló, puesto que, la gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o su país.

La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. de la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

Cuando la palabra “riqueza” se vuelva más llamativa y atractiva, y cuando la vida y los ideales puedan unificarse, muchas personas que tienen pequeñas cantidades de capital en sus manos inevitablemente tendrán el sueño de hacerse ricos. Ganar dinero y hacer negocios se ha convertido en un tema apasionante. Todo el mundo quiere ganar dinero, pero ser un pequeño jefe no es adictivo, sino también un gran jefe, que sueña con lograr el mismo éxito que Li Ka-shing, Guo Henian y Welch en este campo empresarial. Mientras tanto, los sueños empresariales de la mayoría de las personas en China resultaron ser como un rayo.

El diario “el Clarin” señala: El grupo de personas que entrevistamos es un caso de “pequeños” jefes que se hicieron a sí mismos, y la mayoría de ellos dirigen microempresas. Algunos de ellos tienen ingresos mensuales de sólo decenas de miles o decenas de miles de

yuanes. O ganaron el éxito inicial porque captaron una idea momentánea, o porque sus pasatiempos personales simplemente encajaron en la brecha en el mercado y vieron un futuro brillante, o porque persiguieron los sueños de los jóvenes y los persiguieron diligentemente .. aunque algunos de ellos Qian dijo que él no es un jefe, ni cumple con los estándares de los empresarios, pero todavía lo llamamos empresarios-microempresarios. Desde ellos, podemos ver el concepto de riqueza de todo el grupo que representan: creen firmemente que iniciar una pequeña empresa es cien veces mejor que cualquier otra cosa. Valoran la propia experiencia y están deseosos de superarse a través del aprendizaje. Se enfrentan a diferentes problemas pero siempre Pueden afrontarlo de forma positiva. Destacaron que en el entorno económico actual, “es más importante mirar hacia la carretera que tirar de un coche”. Tienen el espíritu valioso de “abrir la carretera en la montaña y construir puentes en el agua”. Florecen en el bautismo y eliminación del mercado una y otra vez.

Prestemos atención a este grupo de microempresarios. Quien puede estar seguro de que no dependerá de su propia experiencia, su propio juicio, su propio combate real, sabiendo lo que otros hacen y lo que otros fallan, Al final, también logró una gran causa y logró su sueño de riqueza.

De acuerdo a los reportes de los estudios económicos en Alemania el 83% son pequeñas empresas, el 14.2% son pequeñas empresas, 2.3% medianas empresas, 0.5% grandes empresas. En España, el 92.2% microempresa, el 6.9% pequeñas empresas, el 0.8% mediana empresa, 0.1% grandes empresas. En Francia, el 92.2% microempresa, el 6.5% pequeñas empresas, el 1.1% mediana empresa, 0.2% grandes empresas. En Italia, el 92.2% microempresa, el 6.5% pequeñas empresas, el 1.1% mediana empresa, 0.2% grandes empresas. En República Checa, el 95.2% microempresa, el 3.9% pequeñas empresas, el 0.7% mediana empresa, 0.2% grandes empresas. En Argentina, el 90.8% microempresa, el

7.8% pequeñas empresas, el 0.8% mediana empresa, 0.6% grandes empresas. En Brasil, el 93.6% microempresa, el 5.6% pequeñas empresas, el 0.5% mediana empresa, 0.3% grandes empresas. En Chile, el 79.2% microempresa, el 16.3% pequeñas empresas, el 3.2% mediana empresa, 1.3% grandes empresas. En Colombia, el 97% microempresa, el 2.0% mediana empresa, 1% grandes empresas. En México, el 95.6% microempresa, el 3.4% pequeñas empresas, el 0.6% mediana empresa, 0.4% grandes empresas. En Perú, el 99.5% microempresa, el 0.3% pequeñas empresas, el 0.1% mediana empresa, 0.1% grandes empresas. Como Promedio, el 92.1% microempresa, el 7.0% pequeñas empresas, el 1.2% mediana empresa, 0.9% grandes empresas.

Como se sabe en el Perú las pequeñas y medianas empresas desempeñan un papel importante en la mayoría de las economías, especialmente en los países en desarrollo. Las Mypes representan la mayoría de las empresas en todo el mundo y contribuyen de forma importante a la creación de empleo y al desarrollo económico mundial. Representan alrededor del 90% de las empresas y más del 50% del empleo en todo el mundo. Las Mypes formales contribuyen hasta el 40% del ingreso nacional (PIB) en las economías emergentes. Estas cifras son significativamente más altas cuando se incluyen las Mypes informales. Según nuestras estimaciones, se necesitarán 600 millones de puestos de trabajo para 2030 para absorber la creciente fuerza laboral mundial, lo que hace que el desarrollo de las Mypes sea una alta prioridad para muchos gobiernos de todo el mundo.

En Satipo de acuerdo con la actual orden de salud del condado COVID-19, la capacidad del refugio en estos meses limita a los microempresarios a trabajar. Los microempresarios que realizan las compras en la tienda agronegocios debe cumplir con todas las regulaciones del condado, incluyendo mantener una distancia social y lavado estricto de manos, usar una máscara y quedarse en casa cuando estén enfermos. Para la seguridad de los empleados y otros visitantes del centro de negocio, se realizará un simple

examen de salud. En estos últimos tiempo es necesario realizar una investigación para saber cuál es la gestión de la calidad de las tienda de comercialización de agroquímicos y asimismo sobre la productividad.

El método de investigación que se empleó fue el científico y como método específico se utilizó el método hipotético deductivo, el nivel de investigación que se consideró fue el cuantitativo, como diseño de investigación se empleó el correlacional y la muestra fue de 10 trabajadores de la empresa. En cuanto a la metodología que se orientó fue acorde al esquema de investigación ULADECH.

La investigación partió del siguiente problema: ¿Cuál es el grado de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 ? y como problemas específicos fueron: ¿Cuál es el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 ?; ¿Cuál es el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 ?; ¿Cuál es el grado de asociación entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 ?. El objetivo General fue: Determinar el grado de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019; Establecer el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019; Establecer el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 ; Establecer el grado de asociación entre la gestión de

calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019

La investigación finalmente concluyó como sigue: Se determinó que existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 con  $p\text{-Value} = 0.004954$  y  $\text{Alpha} = 0.05$  considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 81%. Siendo el 20% de los trabajadores consideran que la gestión de la calidad es baja, el 60% medio y el 20% Alta. El contenido de la investigación esta dividido como sigue: El Capitulo I. comprende la introducción, en el capítulo II se encuentra el marco teórico, las bases teóricas relacionados al estudio, las hipótesis, y las variables.. el Capitulo III esta comprendido por la metodología, el tipo de investigación, diseño de investigación, población, muestra, definición operacional, técnicas e instrumentos, plan de análisis y matriz de consistencia. El capítulo IV está compuesto por los resultados, análisis de resultados. El capitulo V compuesto por las conclusiones y recomendaciones y finalmente los aspectos complementarios y las recomendaciones.

En la redacción se ha empleado el APA Septima edición y los estadísticos se corrieron con las librerías del R Studio.

El autor

## **II. Marco teórico**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

(Borrero Manrique , 2016) en su tesis titulado *“Plan de negocios para la mejora de la calidad de gestión, en la comercialización de una línea de productos agroquímicos en la empresa VECOL SA”*, desarrollado en Bogotá, desarrollado con el objetivo general de Evaluar la viabilidad de mercadeo, jurídica, técnica, organizacional y financiera de la comercialización de una línea de productos agroquímicos para el mercadeo colombiano desarrollado un plan de negocios para la mejora de la calidad de gestión. Utilizando la encuesta como instrumento a la encuesta que se analizara a partir de ello el comportamiento del mercado, la investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva de diseño no experimental - transversal; posee de poblaciones a sus administrativos y clientes, llegando a si mismo a las siguientes conclusiones:

El mercado de agroquímicos tiene un fuerte potencial ya que en el año 2002 registro ventad por 322 millones de dólares, lo cual representa una gran oportunidad para VECOL SA ya que se puede ampliar el portafolio de productos aprovechando su buena imagen corporativa en el mercado, trayectoria y conocimiento del sector agropecuario.

Para penetrar en el mercado de agroquímicos, se identifico que el cultivo que mas ventas tuvo de este tiño de insumos es el arroz, el cual represento el 33% del total de ventas, esto se debe al gran número de hectáreas sembrada en el país, enfermedades que se presenta y al largo periodo de la siembra.

(Roberto, 2017) en su tesis titulado *“La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa el sembrador del Cantón Quero”*, desarrollado en Ambato, con el objetivo general de diagnosticar el nivel de calidad en el servicio con el

que cuenta la empresa “El Sembrador del cantón Quero”, analizar si una mejora en la calidad del servicio incrementa la satisfacción de los clientes empresa “El Sembrador” y establecer un plan de capacitación que permita incrementar calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa “El Sembrador”. Llegando a las siguientes conclusiones:

La empresa para lograr sus objetivos que se han planteado tiene que apoyarse en el capital humano este debe estar motivado, capacitado porque solo así se podrá brindar un servicio de calidad. Al lograr ayudar a mejorar la calidad, integridad y la eficiencia, garantiza condiciones favorables seguras y saludables, minimizando el impacto medioambiental, esto permitirá que la empresa busque el éxito. La globalización de los mercados ha hecho que las empresas sean más competitivas para lo cual aplica y brinda un servicio de calidad, para lograr se necesita contar con una estructura organizativa en donde el recurso humano este comprometido a satisfacer al cliente.

(Vargas Lisboa , 2016) en su investigación titulado “***Productividad total de los factores en el sector agropecuario de Argentina***”, desarrollado en Washington, teniendo como objetivo general el objetivo principal es de generar nueva evidencia de la evolución de la Productividad Total de los Factores (PTF) del sector agropecuario argentino en los últimos 100 años, con especial referencia a las fuentes factoriales y no factoriales de crecimiento del producto; y las razones de su variación, teniendo la metodología de la investigación del tipo cuantitativa, nivel descriptivo, con diseño no experimental, transversal, descriptivo. Llegando a las conclusiones de:

La productividad total de los factores (PTF) explica el crecimiento del producto no atribuible al uso de los factores, haciendo que exista un gran debate sobre el impacto de las políticas, el cambio organizacional y tecnológico sobre ella, tal como fuera señalado

en la introducción. Aunque la revisión de antecedentes fue extensa a nivel mundial, son acotados los trabajos actualizados referentes a América Latina y el Caribe (ALC) y en especial a Argentina. Este estudio tuvo por objetivo presentar una aproximación de la evolución de la productividad en los últimos 100 años y de las razones de su variación, como así también de las fuentes factoriales del crecimiento del producto agropecuario. Para ello, se utilizó el número Índice de Tornqvist con base a datos nacionales e internacionales. Estos resultados fueron además contrastados con otros autores y con hechos más destacados del ambiente internacional, institucional, tecnológico y organizacional del último siglo.

(Rojas Gomez, 2016) en su tesis *“La productividad y la productividad de los factores en la agricultura española”*, desarrollado en España así mismo tiene el objetivo general de Buscar la productividad y los factores en la agricultura española. Llegando a las siguientes conclusiones:

Llegamos al final, y es el momento de sintetizar las principales conclusiones que hemos obtenido, en la presente investigación, sobre la tendencia a largo plazo de las dos variables básicas de la actividad agraria, como son la producción agrícola y la productividad de los factores en la agricultura española, desde mediados del siglo XVIII hasta los años treinta de este siglo. Los resultados alcanzados en los capítulos precedentes nos permiten reconstruir la evolución de la agricultura española entre el siglo XVIII y la Guerra Civil, distinguiendo tres grandes etapas caracterizadas por el diferente comportamiento de los factores productivos a la hora de explicar el importante crecimiento de la producción agrícola que tiene lugar a lo largo del siglo XIX, aumento que hemos podido cuantificar en una tasa media anual entre el 0,8 y el 1,5 por ciento,

desde 1799/1800 a 1900/05, superior al ritmo de crecimiento experimentado por la población durante ese mismo periodo.

### **2.1.2.- Antecedentes Nacionales**

(Condori Figueroa , 2017) en su tesis *“Incidencia del marketing en la gestión de calidad de la empresa AGRODIFI SRL comercializadora de agroquímicos en el distrito de Maje,2017”*, desarrollado en Arequipa con el objetivo de determinar las estrategias de marketing que permitan mejorar la gestión de calidad de la empresa Agrodifi S.R.L. en el distrito de Majes - 2017. Metodológicamente se utilizó en la investigación un nivel descriptivo correlacional, siendo la población y muestra con la cuales se trabajó: los productores que son actuales clientes de la empresa y otros productores de las diferentes parcelas de la Irrigación. Así mismo se llegó a las siguientes conclusiones:

La organización tiene que desarrollar una propuesta de Marketing adecuado y con estrategias concretas que le permita mejorar la situación que viene atravesando.

La empresa Agrodifi S.R.L se dedica a la comercialización de productos agroquímicos para la agricultura desarrolla sus actividades en el Distrito de Majes. El personal administrativo mantiene una relación favorable con los proveedores de distintas distribuidoras, sin embargo, cuenta con escaso capital para sus actividades, lo cual interfiere en adquirir variedad de productos para la venta. Por otro lado, señalar que en los últimos años la empresa ha registrado ventas erráticas con tendencia a la disminución que ha merecido la atención de sus propietarios. Su posición competitiva frente a otros líderes del rubro es débil en cuanto a: a) la gama de productos, b) atención al público, c) y publicidad. De acuerdo al análisis EFI se tiene mayores fortalezas que debilidades sin embargo su ponderación que es inferior a la ponderación promedio, refleja que es débil en lo interno en su conjunto.

(Tejada Cabanillas, 2016) en su tesis “**Factores Productivos que permiten mejorar la Productividad del Arroz en el sector Magdalena, gracias a los productos agroquímicos**”, desarrollado en Cajamarca, con el objetivo general de que factores productivos que permiten mejorar la productividad del arroz en el sector: magdalena – tembladera, así mismo es analizar los factores que influyen en una producción arrocería eficiente (altos rendimientos y alta rentabilidad), cuenta con un tipo de investigación aplicada, desarrollado con el método cuantitativos, analítico y sintético, llegando a las siguientes conclusiones:

Los agricultores de arroz de la zona entre el distrito de Magdalena y el distrito de Tembladera no tienen una buena producción en sus cosechas, lo que se traduce en una baja productividad. Esto se debe a que los factores mano de obra por ser no calificada, materia prima (semillas) por usar la misma de la cosecha y no tomarse en cuenta de usar semilla seleccionada o certificada, insumos (solo un 30% aproximadamente de productores lo utilizan insumos apropiados) financiamiento y tecnología son desfavorables para los productores e inadecuados para el proceso productivo.

(Carrillo Ortega , 2016) en su investigación titulado “**La productividad en las micro y pequeñas empresas rubro-venta de agroquímicos y fertilizantes del Jirón Lima, distrito de Barranca**”, desarrollado con el objetivo general de determinar las principales características de la productividad en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro - Venta De Agroquímicos y Fertilizantes del Jr. Lima, Distrito de Barranca, 2016.

Metodológicamente se utilizó un tipo y nivel de investigación cuantitativo y descriptivo, con un diseño no experimental transversal, con una población de 13 micro y pequeñas

empresas y una muestra constituida por la misma cantidad que indica la población, así mismo llegando a las siguientes conclusiones:

El trabajo investigatorio efectuado en el rubro de ventas de Agroquímicos y Fertilizantes, desarrollada en la ciudad de Barranca, es de sumo interés personal, ya que es mi actividad principal, es así que trato de complementar mis conocimientos teóricos con los prácticos. Por tanto, siempre trato de ser mucho mejor que otros en esta actividad y en las demás actividades de desarrollo personal, necesitamos ser competitivos, porque pienso que es un valor intrínseco y una actividad de demostración práctica, como tiene que ser todo emprendedor.

(Yupanqui Acevedo , 2018) en su tesis titulado ***“Gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las mypes del sector comercial venta de productos agroquímicos, equipos e insumos, 2018”***, desarrollado en Satipo, con el objetivo de determinar la gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las mypes del sector comercial, venta de productos agroquímicos, equipo e insumos, distrito de Satipo. Se desarrolló con metodología de investigación del tipo cuantitativa, nivel descriptivo, con diseño no experimental, transversal, descriptivo; donde a través de la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas, llegando a las siguientes conclusiones: Las mypes del sector comercial, venta de productos agroquímicos, equipo e insumos del distrito y provincia Satipo, indica que el 69,2% tiene cierto desconocimiento, al implementar el neuromarketing.

## **2.2. Bases Teóricas relacionadas con el estudio**

### **2.2.1. Variable 01: Gestión de Calidad**

#### **2.2.1.1 Teoría de la Gestión de Calidad**

Los expertos en la gerencia de calidad, Juran y Crosby (1990), contribuyeron con el desarrollo de teorías, modelos e instrumentos de la gerencia de calidad total, y ésta -TQM, conocida por sus siglas en Inglés-, es ahora practicada tanto en los negocios como en el gobierno, el ejército, educación y en las organizaciones sin fines de lucro, incluyendo a las bibliotecas y archivos (Jurov y Bamard, 1993). La TQM es un sistema de mejoramiento continuo que emplea la gerencia participativa y está centrado en las necesidades del consumidor (Jurov y Bamard, 1993).

Los componentes claves de la TQM (gerencia de calidad total) están dirigidos a involucrar y entrenar a los empleados, a la formación de equipos que resuelvan problemas, a la aplicación de métodos estadísticos, al establecimiento de metas a largo plazo, además se debe interiorizar el pensamiento, el reconocimiento de que es el sistema y no las personas, lo que produce las ineficiencias. Las unidades de información (VI) se pueden beneficiar de la TQM de tres maneras: rompiendo las barreras interdepartamentales; redefiniendo los beneficiarios de los servicios de bibliotecas como usuarios institucionales (los integrantes de la comunidad donde esta insertada la biblioteca o archivo) y los usuarios extrainstitucionales (las instituciones o miembros del sector socio productivo en el ámbito nacional e internacional); y llegar a un estado de continuo mejoramiento (Jurov y Barnard, 1993).

Es decir, la gestión de calidad total se extiende más allá de la propia organización para implicar también a proveedores y a clientes/usuarios, concepto este último que se amplía al incluir no sólo los tradicionales (externos) sino también los usuarios internos. En esta

línea, tanto la satisfacción del usuario como la del empleado son considerados objetivos esenciales.

Ishikawa (1986), indica que calidad significa: calidad en el trabajo, en el servicio, en la información, en el proceso y en las personas; es decir, calidad total (TQC), ésta comprende todos los activos y pasivos que conforman el sistema y lo caracteriza en seis categorías:

1. La calidad primero, no las utilidades a largo plazo.
2. Orientación al consumidor, no hacia el producto.
3. Derribar las barreras del sensacionalismo.
4. Utilizar datos y números en las presentaciones a través de métodos estadísticos.
5. Respeto a la humanidad como filosofía administrativa totalmente participante.
6. Administración interfuncional.

Para este autor los gerentes tienen dos funciones básicas: (a) romper los procesos existentes para llegar a nuevos niveles de rendimiento, y (b) mantener los procesos mejorados en sus nuevos niveles de rendimiento. Estas nociones básicas son importantes en el respaldo de la filosofía de la calidad global en todos los aspectos de la administración en una organización. Una de las herramientas para elevar los niveles de eficiencia, es el diagrama causa-efecto. También denominado diagrama de espina de pescado -debido a su apariencia- o diagrama de Ishikawa, porque fue diseñado por este notable investigador en temas vinculados con la calidad. El más simple de estos diagramas, se hace seleccionando un efecto final, a partir del cual se analizan las causas en diferentes categorías. Las causas de mayor incidencia son: fuerza de trabajo, maquinarias o equipos, materiales o suministros y métodos o procesos. Cada uno de estos aspectos se sitúa en una espina para que el conjunto se asemeje a un esqueleto de pescado

El concepto de valor agregado, Shimizu et al (2001) lo definen como “la ‘riqueza’ creada por los productos y/o servicios generados por una organización”. El Centro de Productividad del Japón (JPC) estableció una metodología de cálculo de la productividad del valor agregado neto (JPC, 1988), a saber:

### **2.2.1.2. Definiciones de la Gestión de Calidad**

#### **Gestión de Calidad**

(Durán, 2016) menciona que la gestión de calidad “Debe entenderse porque tiene que leer el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad incorporándolo por tanto al proceso de gestión.” (p.5)

(Griful, 2012) Quiere decir que se producen a menudo piezas defectuosas, "tenemos que competir por calidad y no por precio" significa que hay que fabricar productos de alto valor añadido. (p.8)

(Velasco, 2014) Persigue la satisfacción total de los clientes a través de la mejora continua de la calidad de todos los métodos y procesos operativos mediante la participación activa de todo el personal en grupo de mejora y círculos de calidad que previamente han recibido formación y entrenamiento. P.159

(Varo, 2014) Es la función directiva es la función directiva que desarrolla y aplica la política de calidad a través de cuatro procesos planificación, organización, control y mejora el marcados en la dirección estratégica de la empresa. P.187

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

#### **a. Planificación de la calidad**

(Griful, 2012) “es la parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad Ya la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.” (P.10)

#### **b. Control de la calidad**

(Bertrand L & Prabhakar M. , 2012) es el “conjunto de técnicas y procedimientos de que se sirve la dirección para orientar, supervisar y controlar todas las etapas mencionadas hasta la obtención de un producto de la calidad deseada.” (p.2)

(Hansen & Ghare, 2017) Es un pequeño grupo de personas dentro de una organización que se reúnen periódicamente para debatir problemas de producción y operaciones. (P, 9)

#### **c. Mejora de la calidad**

(Cristina , Rosario , & Miguel Ángel , 2013) “Es una estrategia orientada a la satisfacción del cliente a las personas y cultura de la empresa implica los ejecutivos los cuales deben convertirse en los líderes del cambio establece como objetivos de la empresa la actualidad el coste y el plazo de entrega entendiendo que para la mejora es necesario Un aumento de la eficacia y de la productividad con un incremento de la calidad del trabajo que produzca menos errores e involucra todas las áreas de la empresa.” (p.17)

(Cristina , Rosario , & Miguel Ángel , 2013) “Es un fin natural al que tienden las organizaciones que desean ser competitivas, los enfoques para llevarla a cabo son diversos.” (p.24)

### **2.2.1.4. Variable 02: Productividad**

#### **2.2.1.4. Teorías sobre la Productividad**

Se reconoce que la productividad está asociada a la producción, y que ella inició con la revolución industrial, pero fue a partir de la segunda guerra mundial que tomó auge. En

1948, se crea el “Consejo Productivo Anglo-Americano” que sirvió de base entre la Europa devastada por la guerra y los Estados Unidos victoriosos y posicionados como potencia económica y militar. Por otro lado, Japón experimentó, como el ave fénix, el resurgimiento del problema de productividad cuando estudió las bases de dicho consejo.

Fue en 1955 cuando Japón crea el Centro de Productividad (JPC, por sus siglas en inglés), con lo que da respuesta a la necesidad de enfrentar la competitividad a nivel internacional, lo que condujo al logro de uno de los niveles más sobresalientes de productividad en el mundo en el sector manufacturero (Japan Productivity Center, s.f.). Países como China, la Unión Soviética, los países del este de Europa, África, Tailandia, Singapur, Corea de Sur, Brasil y Vietnam han seguido el ejemplo de Japón para el aumento de la productividad (CEFOF, 1995).

El JPC fue exitoso y alcanzó un impacto en el Movimiento de la Productividad, el cual, como colaboración, se expandió a las naciones y las empresas (públicas o privadas) para coadyuvar en el logro del bienestar social; para esto fue necesario tener presente el concepto social de la productividad.

Este enfoque integral de la productividad desarrolla una estrategia denominada “Estrategia mínima”, que consiste en desarrollar una etapa de sensibilización dentro de la organización, mediante la utilización de Kaizen y del programa 5S (cinco eses) como base para promover un cambio cultural que implica el nuevo concepto de productividad integrada (Leandro, 2007). Esta involucra el uso de herramientas de calidad, tales como, diagramas de recorrido, Pareto, causa-efecto, histogramas, cursogramas analíticos, entre otros, con el fin de realizar un análisis profundo en áreas problemáticas que se han detectado con los datos recolectados, para poder analizarlas y darles soluciones integrales, de ahí las soluciones para integrar a la empresa el “justo a tiempo”, “control de la calidad total” o “mantenimiento productivo total” (Leandro, 2007).

La productividad se puede medir de forma física o por valor agregado; el primero se refiere a la productividad como unidad básica cuantitativa, y el segundo al valor económico creado a través de una serie de actividades (SENA et al, 2003)

Del éxito en el mejoramiento de la productividad en las industrias japonesas y otros países, se deriva del concepto de valor agregado, el cual explica cómo lograr que las ganancias en la productividad sean mayores mediante la cooperación mutua entre los cuadros directivos y los trabajadores (SENA et al, 2003). “La productividad es la clave para el fortalecimiento de la competitividad en el mercado...debe mantener un balance con la rentabilidad” (Shimizu et al, 2001).

En cuanto a la importancia que tiene la medición de la productividad utilizando indicadores financieros, Shimizu et al (2001) mencionan que aplicar “un sistema de medición de productividad confiable, integrado con el sistema financiero de una organización, contribuirá en la práctica, a la institucionalización de la productividad”. Por lo tanto, la MPVA viene a ser una metodología que permite determinar aspectos de mejora al detectar puntos débiles de la empresa

#### **2.2.1.5. Definiciones sobre la Productividad**

(Lopez, 2017) “La productividad es una medida de eficiencia que se relaciona con la producción. Conceptualmente, puede definirse como la interrelación entre los ingresos, el proceso de conversión y los egresos.” (p.289)

(Francisco & Carlos Luis , 2013) “Es el resultado de dividir las salidas entre las entradas, o sea, el valor de todos los productos fabricados entre el valor de todos los insumos utilizados para ello.” (p.529)

La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se

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

#### **2.2.1.6. Dimensiones sobre la Productividad**

Es usual ver la productividad a través de dos componentes: eficiencia y eficacia. La primera es simplemente la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, mientras que la eficacia es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. Así, buscar eficiencia es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicio de recursos; mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado). Se puede ser eficiente y no generar desperdicio, pero al no ser eficaz no se están alcanzando los objetivos planeados. Adicionalmente, por efectividad se entiende que los objetivos planteados son trascendentes y éstos se deben alcanzar

##### **a. Eficiencia**

( Francisco & Francisco , 2017) “es la de orientar y guiar la toma de decisiones, aportar aspectos sobre la organización que ayuden a la reflexión y a la toma de decisiones.” (p.3)

(Almudena, Jaén García, & Ignac, 2017) “Es uno de los argumentos básicos para impulsar la política de privatizaciones, especialmente de un entorno global que exige una mayor competitividad.” (p.18)

(Almudena, Jaén García, & Ignac, 2017) dice que “El incremento de productividad del sector se debió a una mejora de la eficiencia relativa de las entidades.” (p.212)

La medición de la eficiencia se basa en la idea de comparar la actuación real de la empresa con respecto a su óptimo (Álvarez-Pinilla, 2001). Por tanto, la eficiencia es un concepto relativo, basado en la comparación de la actuación de una unidad con otras similares. A este respecto Farrel (1957) definió un estándar empírico de referencia que es la frontera de producción, y que viene conformada por las mejores empresas de la muestra.

“La eficiencia de cada unidad dependerá de la habilidad de cada productor para mejorar sus resultados o reducir el consumo de recursos, estando sujeto a unas restricciones que reflejan la actividad del resto de productores” (Cordero, 2006).

Otro modo de medir la eficiencia total desde una perspectiva financiera es planteado por Mendoza (2005), el cual consiste en la medición de indicadores como la utilidad operacional, ventas, costo de producción, gastos de ventas, margen de contratación llegando a una medida central de desempeño que es el valor económico agregado.

## **b. Eficacia**

(Manuel & José C, 2016) “Es obtener o conseguir lo que se pretende.” (p.69)

El mundo de cambios y exigencias que ha generado la globalización, de la cual ya se habló, genera retos para los humanos, ya que debemos mejorar y cambiar para adaptarnos con éxito a un mundo que se transforma. Por eso, esta sección deja un poco de lado las organizaciones y se enfoca en estudiar al individuo, sus tareas y sus retos. Es un tema del que se ha escrito mucho, por lo que aquí no se pretende tratarlo con profundidad, tan sólo destacar su importancia.

De igual manera, un grupo de autores abordan los conceptos sobre eficacia; al respecto (Bouza, 2000, p. 52) señala que “la eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales”.

Para (Gil, 2011) la eficacia: “se mide por el cumplimiento de los objetivos de la organización y al respecto agrega, que para lograrlos deben estar alineados con la visión definida y ordenados sobre la base de sus prioridades e importancia para su cumplimiento y así poder medir las expectativas de los clientes respecto a los productos y servicios” (p. 25).

Por otro lado, Drucker (1978, p.33) menciona que la tarea administrativa es optimizar el rendimiento de los recursos. "La eficacia es la base del éxito: la eficiencia es una condición mínima para sobrevivir después de que se ha logrado el éxito. La eficiencia se preocupa de hacer bien las cosas. La eficacia de hacer las cosas que corresponden"

Freeman (1982, p.12), expresa que “la eficacia es el grado de congruencia entre objetivos organizacionales y resultados observables. La eficacia está bien definida, solo si tanto los objetivos como los resultados, están bien definidos y la comparación entre los dos, es significativa”

### **c. Efectividad**

( de la Cuesta González & Muñoz To, 2010) menciona que “es el fundamento del éxito, y la eficiencia es una condición mínima de supervivencia en empresa después de alcanzado el éxito.” (P.231)

La efectividad se define como la “Cuantificación del logro de la meta”. Compatible el uso con la norma; sin embargo, debe entenderse que puede ser sinónimo de eficacia cuando se define como “Capacidad de lograr el efecto que se desea”.

Es decir cuando un dirigente es efectivo se refiere a que es apto, capaz, competente, ya que hace las cosas y desempeña una acción favorable para los intereses de la organización.

Cuando se habla de efectividad, se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción

Se aplica la cualidad de efectiva o efectividad a aquellas personas que generan a través de acciones los resultados apropiados y esperados para cada situación. Efectiva puede ser también algún tipo de invención o fenómeno, siempre y cuando demuestre que el objetivo por el cual ha sido creada puede ser cumplido de manera adecuada.

### **2.3. Hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis General**

Ho: Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

H1: Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

#### **2.3.2. Hipótesis Especifico**

Ho: No existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019

H1: Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

Ho: No existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

H1: Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

Ho: No existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 201

H1: Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

## **2.4. Variables**

Variable 01:

Gestión de Calidad

- Planificación de la calidad
- Control de la calidad
- Mejora de la calidad

Variable 02:

## Productividad

- Eficiencia
- Eficacia
- Efectividad

#### **IV. Metodología**

Según Mejía (2016) dio a conocer “Los métodos utilizados en la investigación científica son: el método científico y el método hipotético deductivo”.

Método científico. “Es una metodología para obtener nuevos conocimientos, que ha caracterizado históricamente a la ciencia y que consiste en la observación sistemática, medición, experimentación, y la formulación, análisis y modificación de Hipótesis. “

Método hipotético deductivo. Mejía (2016) “El método hipotético deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica y tiene varios pasos esenciales”. “Observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos en la experiencia.”

La investigación sobre La gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “la chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 se empleó el método científico y el hipotético deductivo.

##### **3.1. El tipo de investigación**

“El proyecto de investigación se ha tipificado teniendo en cuenta el manual de investigación de la universidad los Ángeles de Chimbote como se refiere así:”

**3.1.1. Investigación aplicada** Se define como “Este tipo de investigación está interesada en la aplicación de los conocimientos a la solución de un problema por vez y no es probable que los resultados tengan aplicación general alguna”. (Arnao Quispe, Rojas Torres, & Hajar Guzmán, 1997) Además, el autor sostiene “La investigación aplicada desea conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta”. También señala como “Este tipo de investigación, es la que realiza o deben realizar los egresados universitarios para conocer la realidad social, económica,

política y cultural de su ámbito y plantear soluciones concretas, reales, factibles y necesarias”. (Arnao, Rojas, & Hajar, 1997, p.71).

Descriptivo comparativo. Considera dos o más investigación descriptiva simple, para luego comprar los datos recogidos, es decir está constituida por una variable y se compara con dos o más poblaciones con similares características.

Por lo tanto en la investigación será e tipo aplicada y correlaión.

### **3.1.2. Nivel de la investigación**

El presente proyecto de investigación que se efectuará será de nivel cuantitativo.

Nivel de investigación cuantitativa. “De acuerdo a MIMI Uladech los niveles de investigación son cuantitativa, cualitativa o mixto; en la investigación que se desarrollará el nivel cuantitativo.”

Según (Domínguez Granda, 2015), “El nivel de investigación es cuantitativo [.....]”. y en el libro de metodología de investigación de Hernández se considera que el estudio cuantitativo es valorar los resultados de la variable”

(Hernández Sampieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio , 2014) “Cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadísticos, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

(Mejia Mejia E. , 2008) “La investigación cuantitativa se realiza cuando el investigador mide las variables y expresa los resultados de la medición en valores numéricos”. El avance científico tecnológico del mundo moderno se debe precisamente a la capacidad de medir o cuantificar, cada vez con mayor precisión, los valores de estas variables. “Se puede medir la inteligencia, el rendimiento académico, la talla, la estatura, los niveles de ansiedad, etc. El ideal científico se orienta hacia la cuantificación de todas las variables y los esfuerzos de la ciencia se encaminan en esta dirección”. (Mejía, 2008, p. 42).

Por lo tanto, la investigación será de nivel cuantitativo.

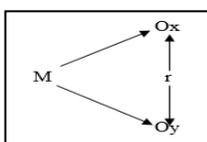
### 3.2. Diseño de la investigación

Descriptivo correlacional. Considera dos o más investigación descriptiva simple, para luego interpretar los datos recogidos, es decir está constituida por una variable y se compara con dos o más poblaciones con similares características.

Según (G.Arias, 2012) diseño de investigación “es la estrategia que adopta para responder al problema planteado; en esta sección se definiría y justificara el tipo de según o estrategia en atención al diseño, la investigación se clasifica en”: (p.14).

(Hernandez Sampieri , Fernandez Colla , & Baptista Lucio, 2014) “Diseño transaccionales (transversales) Investigaciones que recopilan datos en un momento único”.

En la investigación se utilizará el diseño descriptivo correlacional; cuyo es quema es:



Donde:

M1: Muestra en estudio

Ox: Gestión de calidad

Oy: productividad en la comercializadora

### 3.3. Población o universo y muestra

#### 3.3.1. Población

“Es el conjunto de todo los individuos, objetos observaciones que poseen algunas característica observable común una población puede clasificarse como finita o infinita” (p.23).

“Aspecto muy importante, es definir con claridad y de modo específico la población objetivo de la investigación. Para ello se debe tener determinadas características de los elementos que posibiliten identificar la pertenencia o no a la población objetivo.” Hernández (2006).

De acuerdo a (Rodrigues, 2007) la población se define “Es el conjunto de todo los individuos, objetos observaciones que poseen algunas característica observable común una población puede clasificarse como finita o infinita”.(p.23).

En la investigación sobre la Gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 se empleará una población de 10 trabajadores

### **3.3.2. Muestra**

De acuerdo a (Rodrigues, 2007) la muestra “Es una parte o un sub conjunto representativo de la población y al proceso de obtener la muestra se llama muestreo. La selección y el estudio de la muestra tienen por objeto la extracción de conclusiones que sean válidas para la población de la cual se obtuvo dicha muestra”. (p.23).

(Hernandez Sampieri, 2016) “La muestra es un subgrupo de la población en el que todos los elementos la misma posibilidad de ser elegidos”

Según Olson, Potner, y Lavee (2016), “Es una parte o un sub conjunto representativo de la población y al proceso de obtener la muestra se llama muestreo. La selección y el estudio de la muestra tienen por objeto la extracción de conclusiones que sean válidas para la población de la cual se obtuvo dicha muestra”. La muestra estará compuesto por 10 trabajadores que son el 100% de la población de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019

### 3.4. Definición y operacionalización de variables

(Mejia Mejia E. , 2012) “especificar lo que debe hacerse para poner en evidencia un concepto si es que este está formulando en un nivel de abstracción que aún no permite la particularización del fenómeno”.

#### Operacionalización de la variable: **Gestión de la calidad**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Nivel de medición
Gestión de la calidad	Noroka (2019) “La gestión de la calidad se hace a través de: La planificación de la calidad, control de la calidad, y mejora de la calidad”(p.29)	La gestión de la calidad es un conjunto de herramientas que se implementan para la mejora continua en base a las propuestas de Juren así como. en la planificación, Control y mejora.	Planificación de la calidad	<u>Determina quienes son los clientes</u> <u>Identifica las necesidades de los clientes</u> Desarrolla las características del producto que responde a las necesidades	Ordinal
			Control de la calidad	<u>Desarrolla los procesos que son capaces de producir</u> <u>Transfiere los planes resultantes</u>	
				<u>Conocimiento real de la calidad</u> <u>Evalúa el compromiso real de la calidad</u> <u>Compara el comportamiento real con los objetivos de la calidad</u> <u>Identifica los puntos críticos para crear una alternativa de mejora</u> <u>Actúa sobre las diferencias</u>	
				Mejora de la calidad	

## Operacionalización de la variable: **Productividad**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Nivel de medición
Productividad	Según Estrada (2016) la productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados	la productividad según al autor es una medida de desempeño en el que incluye la eficiencia, eficacia y la efectividad	Eficiencia	Alcanza las metas propuestas en el menor tiempo	Ordinal
				Comparte sus conocimientos laborales	
				Emplea adecuadamente los insumos , equipos y materiales de trabajo	
				Mantiene una actitud positiva ante los cambios	
				Mejora su desempeño con el uso de una tecnología	
				expresa sentimiento del trabajo que realiza	
			Eficacia	Asume responsabilidades del dueño de la empresa	
				Entrega oportuno de los productos	
				Asume las quejas para mejorar su servicio	
				Puntualidad con la entrega de los pedidos	
				Optimiza el rendimiento para el crecimiento de la empresa	
				Prioriza los recursos de la empresa	
Efectividad	Muestra ser productivo en el trabajo				
	Muestra participación en la empresa				
	Expresa confianza y comprensión en la empresa.				

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.5.1.Técnica

Según (Rodríguez, 2007) “Los procedimientos que se utilizan para recolectar información según la naturaleza del trabajo de investigación”.

(Cuauro Chirinos, 2014) define “técnica es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado, una técnica puede ser aplicada en cualquier ámbito de la ciencia, arte, educación, comunicación, entre otras; por lo tanto, la técnica para recolección de información se extiende como el medio práctico que se aplica en la obtención de información en una determinada investigación” (p.14).

La técnica que se utilizará será la encuesta

### **Encuesta**

(Barreto Rodríguez, 2016) define “son procedimientos de obtención de información estructuras según criterios previos de sistematización que se efectúa con un propósito específico en la población o en un sector de ella” (p.22).

#### **3.5.2. Instrumento**

El instrumento fue el cuestionario

(Hernandez Sampiere, Fernandez Collado, & Batista Lucio, 2014) Define el instrumento como “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p.199)

(Cuauro Chirinos, 2014) define “es el medio donde se registra toda información recolectada durante la investigación, el instrumento para recolección de información es un conjunto de medios tangibles que permite registrar, conservar y plasmar todo lo investigado a través de la técnica utilizada que permite la recolección de información” (p.1).

El cuestionario: “Es un instrumento constituido por un conjunto de preguntas sistemáticamente elaboradas que se formulan al encuestado o entrevistado con el propósito de obtener datos de las variables consideradas en estudio.”

#### **Cuestionario.**

(Chávez de Paz, 2015) define “el cuestionario es una técnica de recolección de datos y está conformado por un conjunto de preguntas escritas que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables es motivo de estudio” (p.13).

El cuestionario estuvo compuesto por un conjunto de ítems tipo escala de Likert con cinco categorías de nivel ordinal.

### **Escala de Likert**

(Hernandez Sampiere, Fernandez Collado, & Batista Lucio, 2014) Es el “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p.238). Las categorías del escalamiento de Likert tienen cinco niveles, como sigue: Nunca; casi nunca, A veces, Casi siempre, siempre.

### **Validez**

(Hernandez Sampiere, Fernandez Collado, & Batista Lucio, 2014) define sobre la validez “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p.200)

### **Validez de expertos**

Hernández, Fernández y Baptista (2016) “ Grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema (p.204).

Tabla 01: Validación de expertos sobre el cuestionario Gestión de Calidad

<b>N°</b>	<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Carrera Profesional</b>	<b>Puntaje</b>
01	Mickelson Saro Soycka Massiel	Economista	88.18
02	Ureta Medrano, Juan Carlos	Contador	90.00
03	Ventura Hurtado, Tolomeo	Administrado	90.00
<b>Promedio</b>			<b>89.39</b>

El promedio de la validación por expertos es de 89.39 puntos lo cual es favorable para su aplicación.

Tabla 02: Validación de expertos sobre el cuestionario productividad

N°	Apellidos y nombres	Carrera Profesional	Puntaje
01	Mickelson Saro Soycka Massiel	Economista	88.18
02	Ureta Medrano, Juan Carlos	Contador	89.54
03	Ventura Hurtado, Tolomeo	Administrado	90
<b>Promedio</b>			<b>89.24</b>

El promedio respecto al instrumento de la variable es 89.24 puntos. Por lo tanto, el instrumento es aplicable .

### **Confiabilidad**

(Hernandez Sampiere, Fernandez Collado, & Batista Lucio, 2014) Sostiene que la confiabilidad es el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

**Tabla N° 03.** Tabla estandarizada para el análisis de Cronbach

Intervalos	Niveles
[0.8 a 1.0[	Alta
[0.6 a 0.8[	Buena
[0.4 a 0.6[	Moderada
[0.2 a 0.4[	Baja
[0.0 a 0.2[	Muy baja

*Fuente: Tabla estandarizada de investigación Ruiz Bolivar, C (2002)*

En base a los datos estandarizados se realizaron el análisis de los resultados con la función "psych" "alpha"

**Tabla N° 04.** Análisis de la confiabilidad de los datos de la variable Gestión de calidad

```
> alfa
$total
raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.9263805 0.9262375 0.9017899 0.4248406 12.55702 0.03454868 2.905882 1.000269 0.4391708
```

*Fuente: Datos tomados de la encuesta realizada en la comercializadora de agroquímicos*

Para evitar sesgar los resultados se trabajó con Alpha de Cronbach y otros estadísticos de prueba de confiabilidad, en ello vemos valores probabilísticos de 0.9263, 0.926 y 0.9017, se encuentran en el nivel alto; por ello se considera que hay una alta confiabilidad

**Tabla N° 05.** Análisis de la confiabilidad de los datos de la variable productividad

```
> alfa
$total
raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.9263805 0.9262375 0.9017899 0.4248406 12.55702 0.03454868 2.905882 1.000269 0.4391708
```

*Fuente: Datos tomados de la encuesta realizada en la comercializadora de agroquímicos*

Para evitar sesgar los resultados se trabajó con Alpha de Cronbach y otros estadísticos de prueba de confiabilidad, en ello vemos valores probabilísticos de 0.9263, 0.92623 y 0.901789, se encuentran en el nivel alto; por ello se considera que hay una alta confiabilidad

### **Baremo.**

Para obtener los valores fue necesario construir un baremo

Tabla N° 06

Baremo para la variable calidad de gestión

<b>Nivel</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Unidad de medida</b>
Alto	[57 a 79[	Puntos
Medio	[40 a 57[	Puntos

Bajo	[17 a 40[	Puntos
------	-----------	--------

*Fuente: elaboración propia*

Interpretación.

La variable calidad de gestión estuvo sujeto a las puntuaciones y según el cuadro se eligió a la categoría donde les correspondía para luego contabilizar.

Tabla o N° 07

Baremo para la variable productividad

Nivel	Intervalo	Unidad de medida
Alto	[51 a 70[	Puntos
Medio	[33 a 51[	Puntos
Bajo	[14 a 33[	Puntos

*Fuente: elaboración propia*

Interpretación.

Los puntajes que se contabilizaron y se ubicó en el cuadro para luego formar las frecuencias absolutas simples en las tablas.

### 3.6. Plan de análisis

En el plan de análisis se expone y detalla, de acuerdo a los objetivos propuestos, las medidas de resumen de las variables y como serán presentadas (cuantitativa y/o cualitativas), indicándolos modelos y técnicas analíticas que se utilizarán para comprobar las hipótesis del estudios. Se recomienda que este sea previo al análisis para no decantarse por opciones que puedan verse alteradas por los primeros resultados obtenidos.

En el plan de análisis también se describe brevemente el software que será utilizado por análisis de datos y se establece el nivel de significación estadística para todas las pruebas estadísticas realizadas con las variables de resultados que por lo general suele ser de 0,05.

Se nombra en él, la utilización de técnica estadísticas preliminares para asegurar el

cumplimiento de los supuestos estadísticos. En el caso de que no se cumplan los supuestos establecidos se utilizarán pruebas equivalentes que no presenten dichas limitaciones como por ejemplo pruebas no paramétricas.

Todo el análisis va ir dirigido a responder preguntas concretas y sencillas generalmente establecidas en el protocolo previo, dejando claramente definidas las variables principales que se van a utilizar como respuesta, tanto por su significado clínico como por la forma de cálculo que se va emplear, si lo hubiera ( por ejemplo, recodificaciones o cálculos específicos. (Serra, 2017).

### 3.7. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general ¿Cuál es el grado de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 ?	Objetivo General Determinar el grado de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .	Hipótesis General Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .	Variable 01: Gestión de Calidad <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de la calidad</li> <li>Control de la calidad</li> <li>Mejora de la calidad</li> </ul> Variable 02: Productividad <ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia</li> <li>Eficacia</li> <li>Efectividad</li> </ul>	Método de investigación General: Método Científico específico: método hipotético deductivo  Tipo de investigación Descriptiva (ULADECH_MIMI) Nivel de investigación Cuantitativo ((ULADECH_MIMI) Diseño de investigación correlacional Población y muestra Población: 10 trabajadores  Muestra: 10 trabajadores  Estadísticos de prueba. Estadístico descriptivo: Tablas y frecuencias Estadística inferencia: Rho de Sparman.
Problema específico ¿Cuál es el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 ?	Objetivo Específico Establecer el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .	Hipótesis Especifico Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .		
¿Cuál es el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 ?	Establecer el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .	Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .		
¿Cuál es el grado de asociación entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 ?	Establecer el grado de asociación entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .	Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de		

### **3.8. Principios éticos**

Protección de las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. (ULADECH, 2016)

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confiabilidad y la privacidad. Este principio no solamente implicara que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrara el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad. (ULADECH, Código de ética para la investigación, 2019)

Beneficencia y no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. (ULADECH, Código de ética para la investigación, 2019)

Justificación. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a

quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.  
(ULADECH, Código de ética para la investigación, 2019)

Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.  
(ULADECH, Código de ética para la investigación, 2019)

Consentimiento informado y expreso. - en toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (ULADECH, Código de ética para la investigación, 2019)

La Relación con el público: Los informes objetivos que presentemos deben ser sencillos y fáciles de comprender, teniendo justificación razonable de las decisiones que se adopten, así mismo estar en capacitación constante a fin de desarrollar proyectos innovadores y útiles a la sociedad.

La Competencia y Perfeccionamiento: Podremos desarrollar trabajos en el campo de la administración cuando se cuente con el conocimiento y la experiencia necesaria, caso contrario como administradores debemos estar en la constante actualización de los temas según nuestros campos de estudio, asistiendo a cursos, seminarios, congresos, diplomados, etc.

## IV. Resultados

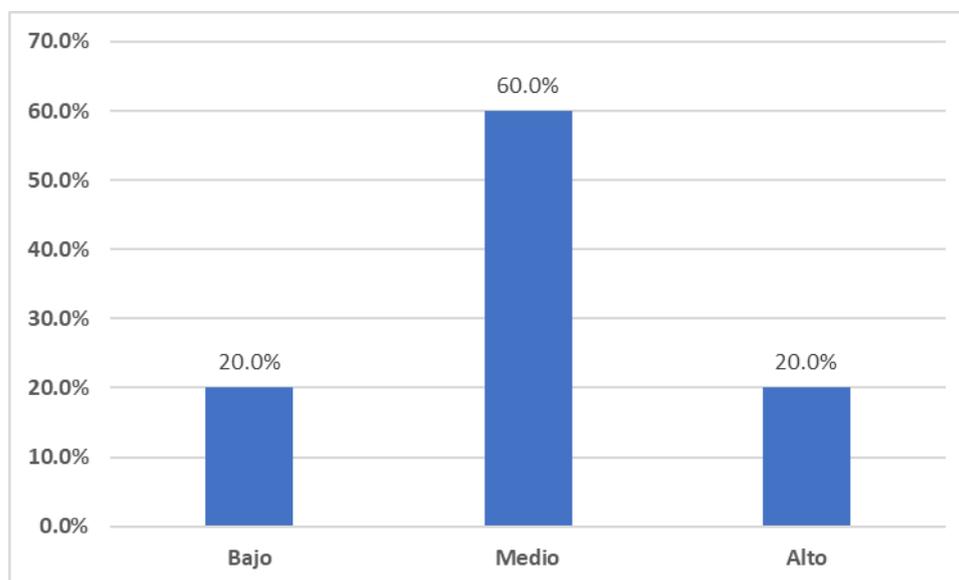
### 4.1 Descripción de los resultados

Cuadro 01. Variable Gestión de la calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

Niveles	Número de trabajadores	Probabilidad	Porcentaje
Bajo	2	0.20	20.0%
Medio	6	0.60	60.0%
Alto	2	0.20	20.0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>1.00</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”*

Figura 01. Variable Gestión de la calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”*

Interpretación.

En el cuadro y gráfica 01: Con respecto a la variable Gestión de la calidad, el 20% de los trabajadores consideran que la gestión de la calidad es baja, el 60% medio y el 20% Alta,

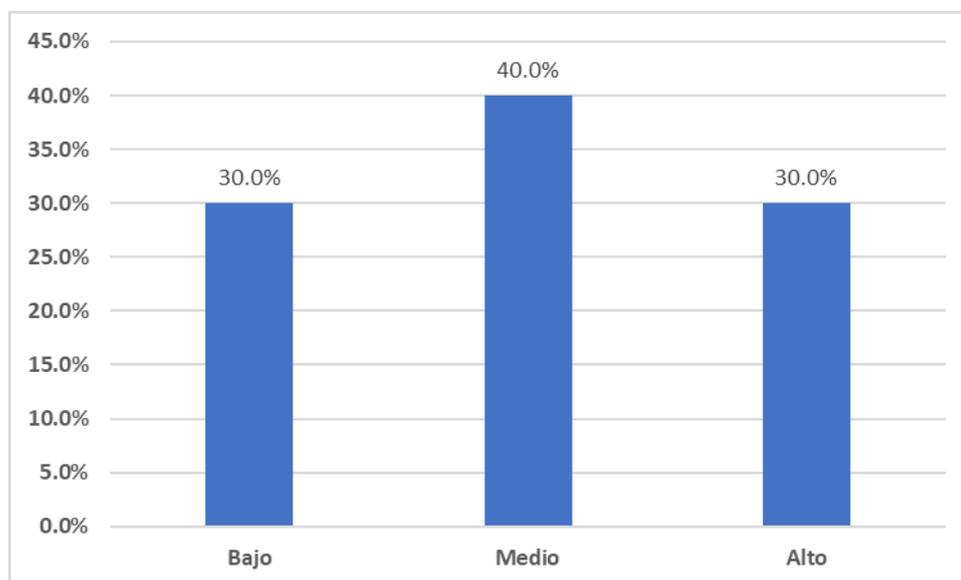
Por lo tanto: De acuerdo a los estudios realizados la calidad de gestión en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .de la Gestión de la calidad en su mayoría es Medio,

Cuadro 02. Dimensión Planificación de la calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

Niveles	Número de trabajadores	Probabilidad	Porcentaje
Bajo	3	0.30	30.0%
Medio	4	0.40	40.0%
Alto	3	0.30	30.0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>1.00</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”

Figura 02. Dimensión Planificación de la calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”

Interpretación.

En el cuadro y gráfica 02: Con respecto a la dimensión planificación de la calidad, el 30% de los trabajadores consideran que la dimensión planificación de la calidad es baja, el 40% medio y el 30% Alta, Por lo tanto: De acuerdo a los estudios realizados la planificación de

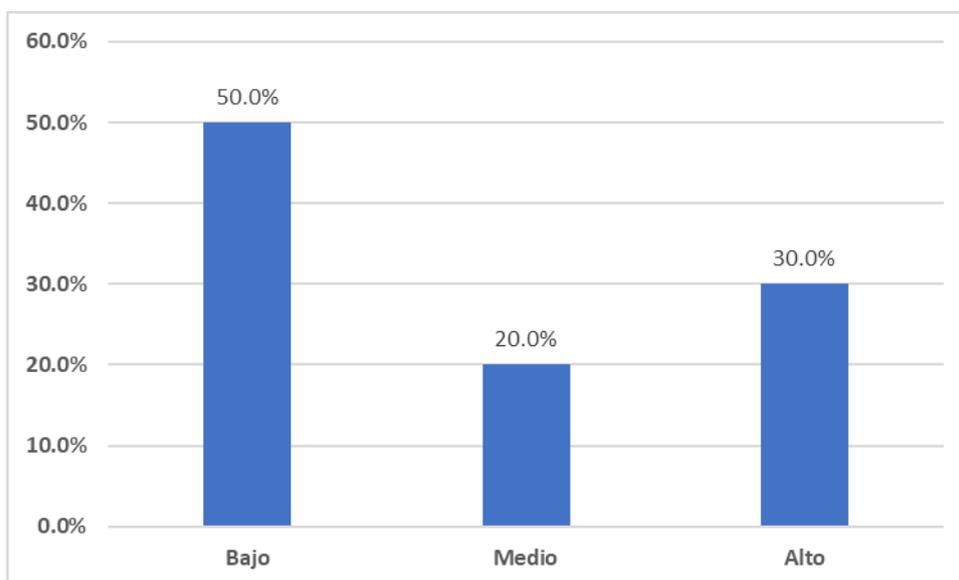
la calidad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 se encuentra en el nivel medio con un sesgo en bajo y alto.

Cuadro 03. Dimensión Control de calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

Niveles	Número de trabajadores	Probabilidad	Porcentaje
Bajo	5	0.50	50.0%
Medio	2	0.20	20.0%
Alto	3	0.30	30.0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>1.00</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”*

Figura 03. Dimensión Control de calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”*

Interpretación.

En el cuadro y gráfica 03: Con respecto al control de calidad, se observa que el 50% de los trabajadores consideran que se encuentran en el nivel bajo, el 20% se encuentra en el nivel

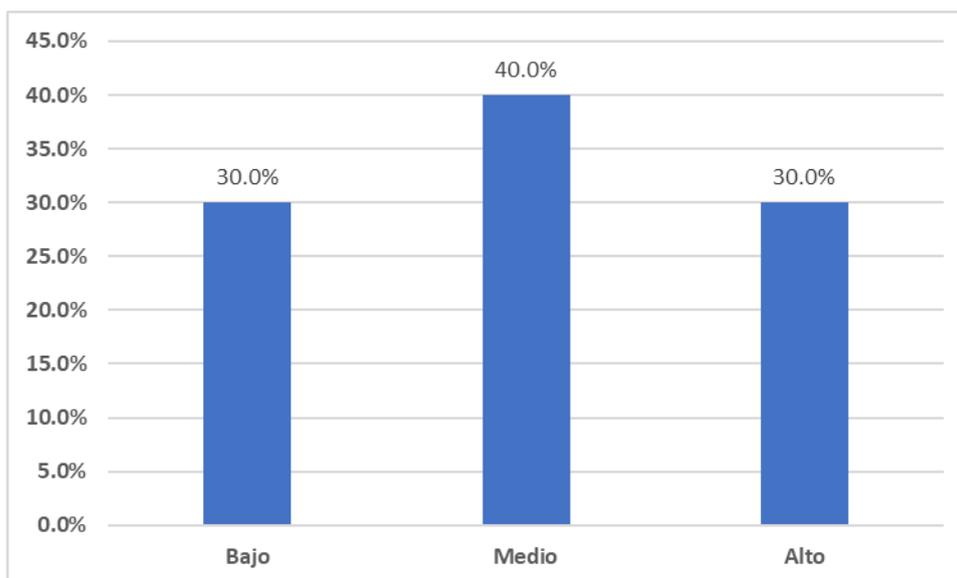
medio, el 30% en el nivel alto; en esta dimensión la mayoría se los encuestados sostiene que el nivel es bajo. Para el control de la calidad se necesita conocimiento real de la calidad por ello al no tener este aspecto los trabajadores y el representante legal se encuentran en el nivel bajo.

Cuadro 04. Dimensión mejora de la calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019

Niveles	Número de trabajadores	Probabilidad	Porcentaje
Bajo	3	0.30	30.0%
Medio	4	0.40	40.0%
Alto	3	0.30	30.0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>1.00</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”*

Figura 04. Dimensión mejora de la calidad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”*

Interpretación.

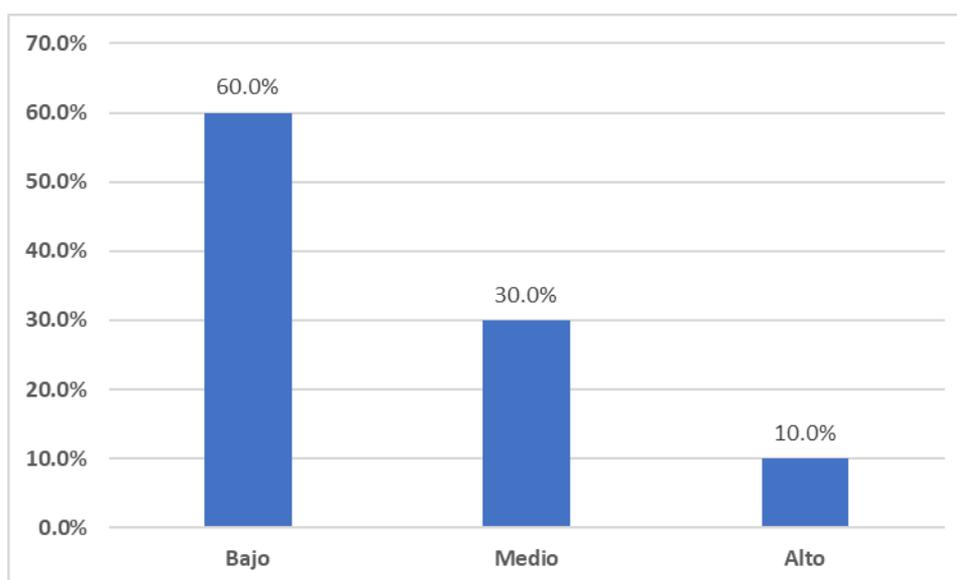
En el cuadro y gráfica 04: Con respecto a la mejora de la calidad, se observa que el 30% de los trabajadores consideran que se encuentran en el nivel bajo, el 40% se encuentra en el nivel medio, y el 30% en el nivel alto; en esta dimensión de la mejora de la calidad se identifica que las necesidades importantes para optimizar son importantes, también es importante fomentar algunos correctivos para la mejora continua.

Cuadro 05. Variable productividad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019

Niveles	Número de trabajadores	Probabilidad	Porcentaje
Bajo	6	0.60	60.0%
Medio	3	0.30	30.0%
Alto	1	0.10	10.0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>1.00</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”

Figura 05. Variable productividad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”

## Interpretación.

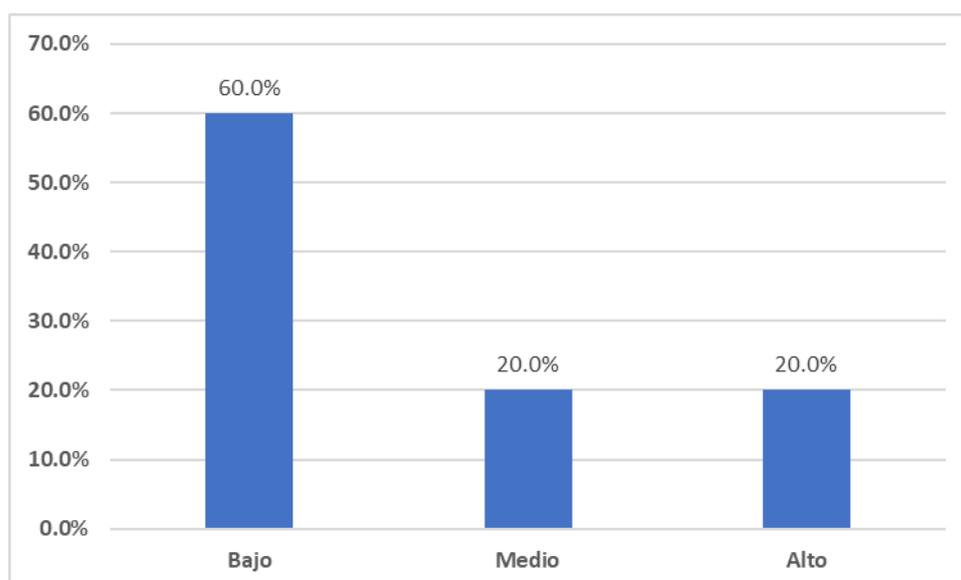
En el cuadro y gráfica 05: se ha realizado la encuesta a los trabajadores de la empresa y se ha determinado que la productividad se encuentra en el nivel bajo como se explica: el 60% de los trabajadores consideran que se encuentran en el nivel bajo, el 30% se encuentra en el nivel medio, y el 10% en el nivel alto; respecto a la variable para mejorar es importante desarrollar las actividades con eficiencia, eficacia y efectividad.

Cuadro 06. Dimensión eficiente según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019

Niveles	Número de trabajadores	Probabilidad	Porcentaje
Bajo	6	0.60	60.0%
Medio	2	0.20	20.0%
Alto	2	0.20	20.0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>1.00</b>	<b>100.0%</b>

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”*

Figura 06. Dimensión eficiente según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019



*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”*

Interpretación.

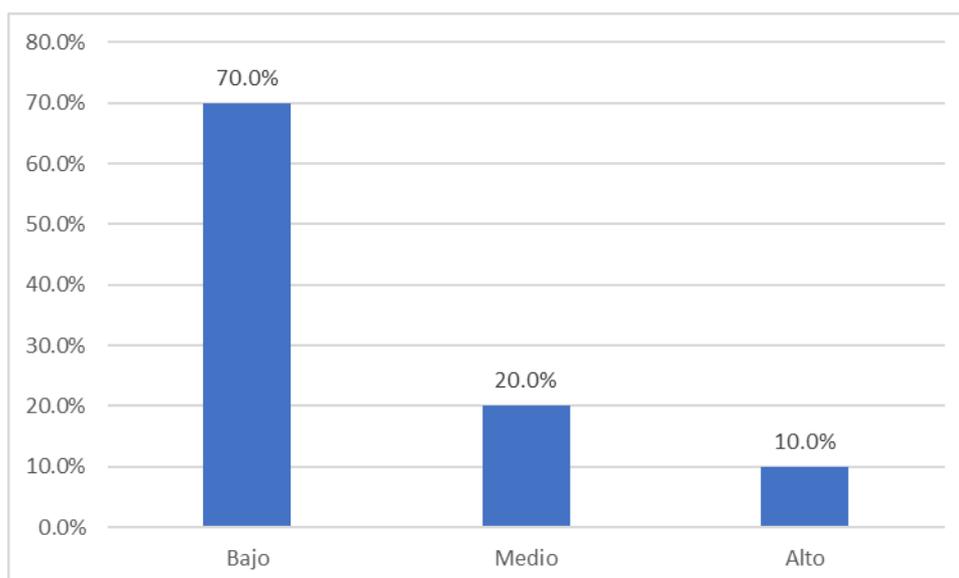
En el cuadro y gráfica 06: en esta dimensión se observó los resultados para luego llegar a establecer el nivel de eficiencia: el 60% de los trabajadores sostienen que la eficiencia es baja es decir no son eficientes, el 20% se encuentran en el nivel medio, el 20% en el nivel alto. Esta dimensión es muy importante por ello, la microempresa debe establecer mecanismos afin de mejorar la eficiencia.

Cuadro 07. Dimensión eficacia según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019

Niveles	Número de trabajadores	Probabilidad	Porcentaje
Bajo	7	0.70	70.0%
Medio	2	0.20	20.0%
Alto	1	0.10	10.0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>1.00</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”

Figura 07. Dimensión eficacia según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”

Interpretación.

En el cuadro y gráfica 07: en la dimensión eficacia se observó los siguientes resultados:

El 70% se encuentran en el nivel bajo, el 20% en el nivel alto, y el 10% en el nivel alto.

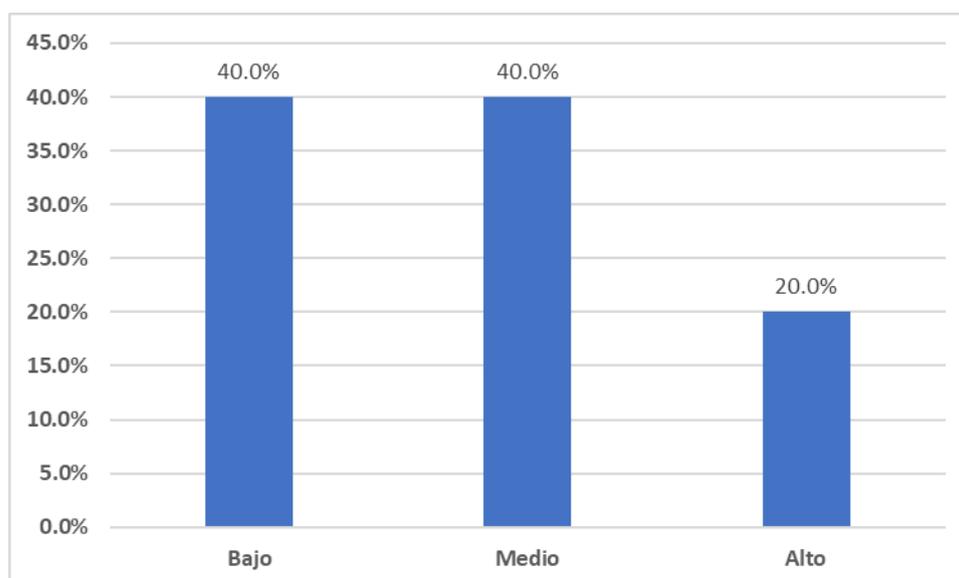
La microempresa necesita implementar actividades para mejorar la productividad ya que si no se superan este nivel puede repercutir en la rentabilidad.

Cuadro 08. Dimensión efectividad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019

Niveles	Número de trabajadores	Probabilidad	Porcentaje
Bajo	4	0.40	40.0%
Medio	4	0.40	40.0%
Alto	2	0.20	20.0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>1.00</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”

Figura 08. Dimensión efectividad según número de trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019



Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores comercializadora de agroquímicos “La Chacra”

Interpretación.

En el cuadro y gráfica 08: en esta dimensión efectividad se observó: el 40% de los trabajadores de la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 sostiene que es baja y media respectivamente , y el 20% se encuentran en el nivel alto. Por lo tanto se considera que la que la es necesario mejorar la eficiencia, la eficacia para también mejorar la efectividad de la microempresa.

## **4.2. Contrastación de las hipótesis**

### **4.2.1. Hipótesis General.**

#### **a. Formulación de las hipótesis**

HiG: Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

HoG: No Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

#### **b. Nivel de significancia**

alfa = 0.05

#### **c. Estadístico de prueba**

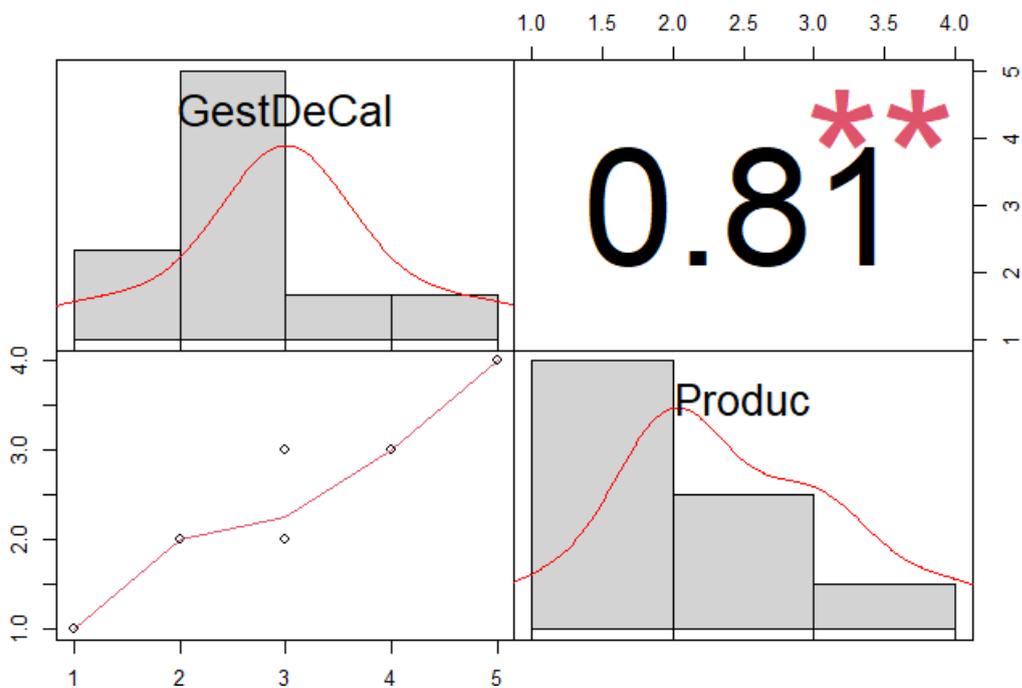
en la estadística, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es una medida de correlación (asociación o interdependencia ) entre dos variables de nivel ordinal. Las variables en la investigación son de nivel ordinal por ordinal y de corte transversal por ello se empleo la estadística de Rho de Spearman

Cuadro 09: Correlación entre la Gestión de calidad y Productividad

```
> cor.test(GestDeCal,Produc, method = "spearman")  
  
Spearman's rank correlation rho  
  
data: GestDeCal and Produc  
S = 32.16, p-value = 0.004954  
alternative hypothesis: true rho is not equal to 0  
sample estimates:  
rho  
0.8050915
```

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores

Figura 09: Correlación entre la Gestión de calidad y Productividad



Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores

**d. Toma de decisión:**

como p\_Value es menor que el nivel de significancia es decir; (P-Valor: 0.004954) < (Alpha= 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto:

Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 con p-Value = 0.004954 y Alpha = 0.05 considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 81%.

#### **4.2.2. Hipótesis Específico 01**

##### **a. Formulación de las hipótesis**

Ho: No existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

H1: Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

##### **b. Nivel de significancia**

alfa = 0.05

##### **c. Estadístico de prueba**

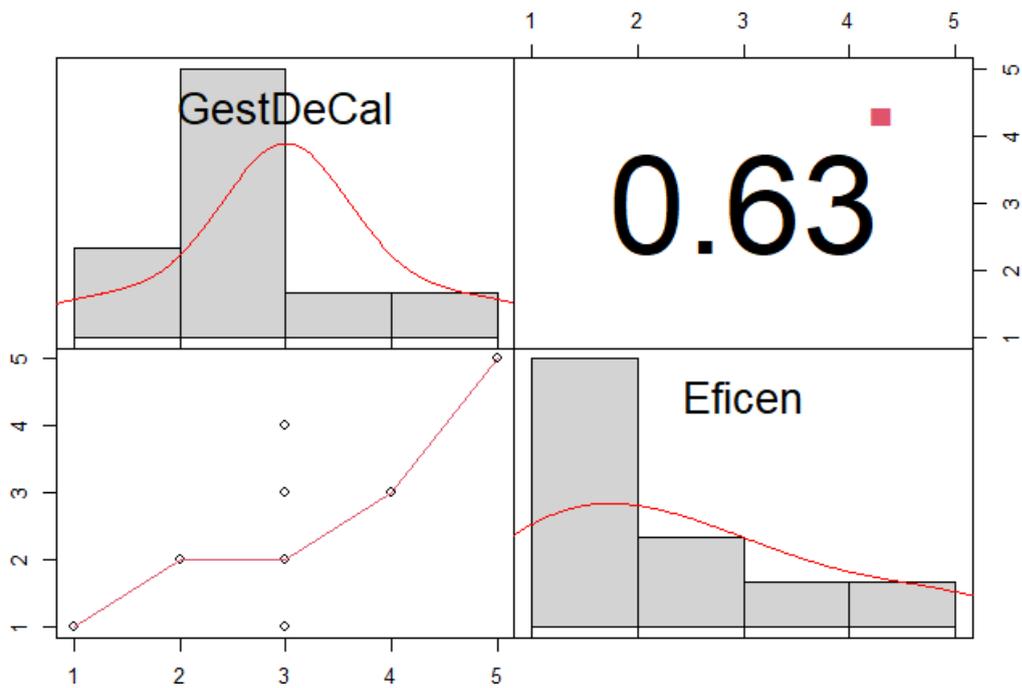
en la estadística, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es una medida de correlación (asociación o interdependencia ) entre dos variables de nivel ordinal. Las variables en la investigación son de nivel ordinal por ordinal y de corte transversal por ello se empleo la estadística de Rho de Spearman

Cuadro 10: Correlación entre la Gestión de calidad y Eficiencia

```
> cor.test(GestDeCal,Eficen, method = "spearman")  
  
Spearman's rank correlation rho  
  
data: GestDeCal and Eficen  
S = 61.301, p-value = 0.05164  
alternative hypothesis: true rho is not equal to 0  
sample estimates:  
rho  
0.6284765
```

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores

Figura 10: Correlación entre la Gestión de calidad y Eficiencia



Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores

**d. Toma de decisión:**

como p\_Value es menor que el nivel de significancia es decir; (P-Valor: 0.05164) < (Alpha= 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto:

Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .con p-Value = 0.05154 y Alpha = 0.05 considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 63%.

#### **4.2.1. Hipótesis Específico 02**

##### **a. Formulación de las hipótesis**

HiG: Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019

HoG: No Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019.

##### **b. Nivel de significancia**

alfa = 0.05

##### **c. Estadístico de prueba**

en la estadística, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es una medida de correlación (asociación o interdependencia ) entre dos variables de nivel ordinal. Las variables en la investigación son de nivel ordinal por ordinal y de corte transversal por ello se empleo la estadística de Rho de Spearman

Cuadro 11: Correlación entre la Gestión de calidad y Eficacia

```
> cor.test(GestDeCal,Eficaci, method = "spearman")
```

Spearman's rank correlation rho

data: GestDeCal and Eficaci

S = 26.119, p-value = 0.002259

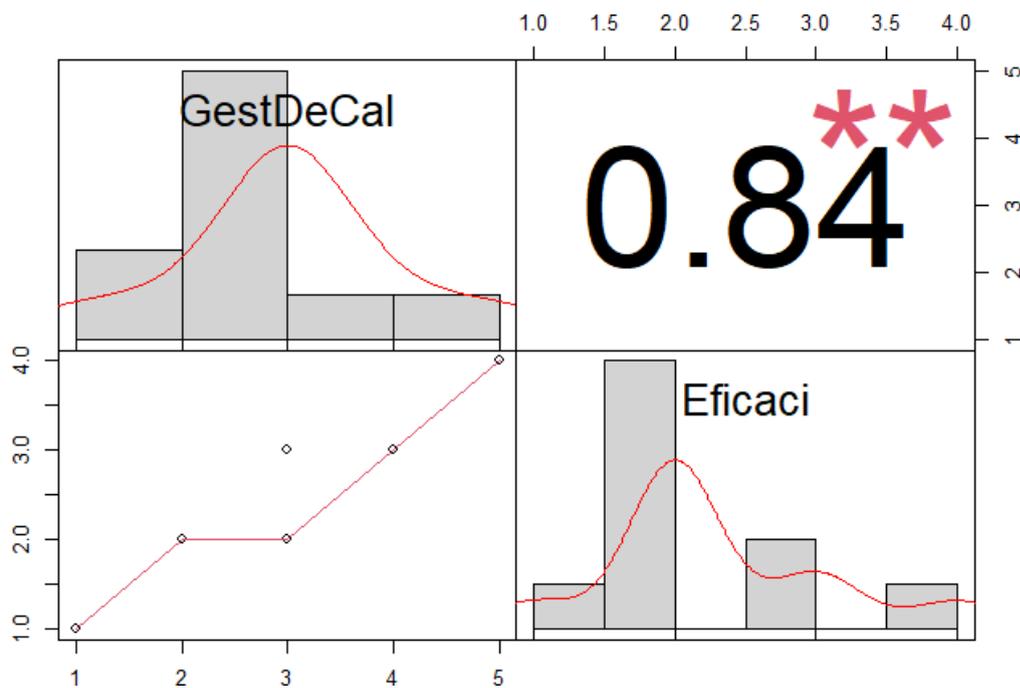
alternative hypothesis: true rho is not equal to 0

sample estimates:

rho  
0.8417051

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores

Figura 11: Correlación entre la Gestión de calidad y Eficacia



Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores

Como p\_Value es menor que el nivel de significancia es decir; (P-Valor: 0.002259) < (Alpha= 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por lo tanto:

Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .con p-Value = 0.05154 y Alpha = 0.05 considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 84%.

#### **4.2.1. Hipótesis Específico 01**

##### **a. Formulación de las hipótesis**

HiG: Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019.

HoG: No Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019.

##### **b. Nivel de significancia**

alfa = 0.05

##### **c. Estadístico de prueba**

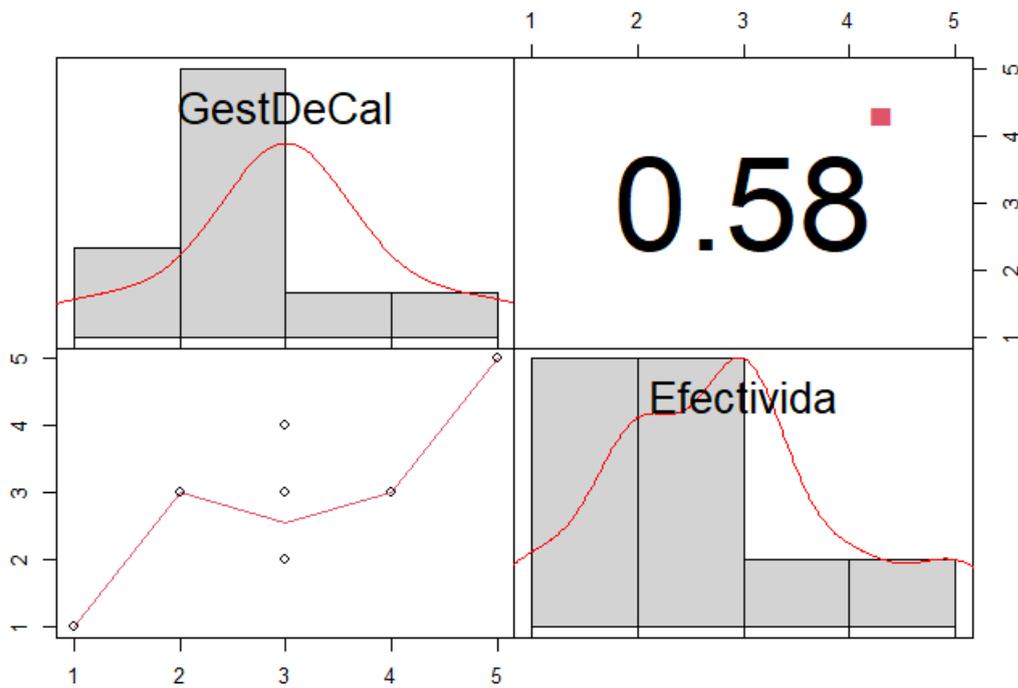
en la estadística, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es una medida de correlación (asociación o interdependencia ) entre dos variables de nivel ordinal. Las variables en la investigación son de nivel ordinal por ordinal y de corte transversal por ello se empleo la estadística de Rho de Spearman

Cuadro 12: Correlación entre la Gestión de calidad y Efectividad

```
> cor.test(GestDeCal,Efectivida, method = "spearman")  
  
Spearman's rank correlation rho  
  
data: GestDeCal and Efectivida  
S = 69.609, p-value = 0.08001  
alternative hypothesis: true rho is not equal to 0  
sample estimates:  
rho  
0.5781292
```

Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores

Figura 12: Correlación entre la Gestión de calidad y Efectividad



Fuente: Datos de la encuesta realizada a los trabajadores

Como p-Value es menor que el nivel de significancia es decir; (P-Valor: 0.08001) > (Alpha= 0.05), no se rechaza la hipótesis nula y aceptando la misma.

Por lo tanto:

Existe una independencia entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .con p-Value = 0.05154 y Alpha = 0.05 considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 58%.

### **4.3. Análisis de resultado**

El análisis de resultado se ha realizado en base a los objetivos

Determinar el grado de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

De acuerdo a las investigaciones desarrolladas según Borrero (2016) en su tesis titulado “Plan de negocios para la mejora de la calidad de gestión, en la comercialización de una línea de productos agroquímicos en la empresa VECOL SA”, concluye: El mercado de agroquímicos tiene un fuerte potencial ya que en el año 2002 registro ventad por 322 millones de dólares, lo cual representa una gran oportunidad para VECOL SA ya que se puede ampliar el portafolio de productos aprovechando su buena imagen corporativa en el mercado, trayectoria y conocimiento del sector agropecuario. Para penetrar en el mercado de agroquímicos, se identifico que el cultivo que mas ventas tuvo de este tiño de insumos es el arroz, el cual represento el 33% del total de ventas, esto se debe al gran número de hectáreas sembrada en el país, enfermedades que se presenta y al largo periodo de la siembra. (Roberto, 2017) en su tesis titulado “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en la empresa el sembrador del Cantón Quero”, concluye: La empresa para lograr sus objetivos que se han planteado tiene que apoyarse en el capital humano este debe estar motivado, capacitado porque solo así se podrá brindar un servicio de calidad. Al lograr ayudar a mejorar la calidad, integridad y la eficiencia, garantiza condiciones favorables seguras y saludables, minimizando el impacto medioambiental, esto permitirá que la empresa busque el éxito. La globalización de los mercados ha hecho que las empresas sean más competitivas para lo cual aplica y brinda un servicio de calidad, para lograr se necesita contar con una estructura organizativa en donde el recurso humano este comprometido a satisfacer al cliente.

De acuerdo a las teorías sobre gestión de calidad. (Durán, 2016) menciona que la gestión de calidad “Debe entenderse porque tiene que leer el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad incorporándolo por tanto al proceso de gestión.” (p.5). así mismo, (Griful, 2012) Quiere decir que se producen a menudo piezas defectuosas, "tenemos que competir por calidad y no por precio" significa que hay que fabricar productos de alto valor añadido. (p.8); por su parte, (Velasco, 2014) Persigue la satisfacción total de los clientes a través de la mejora continua de la calidad de todos los métodos y procesos operativos mediante la participación activa de todo el personal en grupo de mejora y círculos de calidad que previamente han recibido formación y entrenamiento.

De acuerdo a la estadística descriptiva se observó, en el cuadro y gráfica 01: Con respecto a la variable Gestión de la calidad, el 20% de los trabajadores consideran que la gestión de la calidad es baja, el 60% medio y el 20% Alta, Por lo tanto: De acuerdo a los estudios realizados la calidad de gestión en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .de la Gestión de la calidad en su mayoría es Medio. En la contrastación de los resultados como p\_Value es menor que el nivel de significancia es decir; (P-Valor: 0.004954) < (Alpha= 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto: Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 con p-Value = 0.004954 y Alpha = 0.05 considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 81%. Lo cual se corrobora las hipótesis.

Establecer el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .

De acuerdo a Yupanqui (2018) en su tesis titulado “Gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing en las mypes del sector comercial venta de productos agroquímicos, equipos e insumos, 2018”, concluye: Las Mypes del sector comercial, venta de productos agroquímicos, equipo e insumos del distrito y provincia Satipo, indica que el 69,2% tiene cierto desconocimiento, al implementar el neuromarketing,

Según: López (2017) “La productividad es una medida de eficiencia que se relaciona con la producción. Conceptualmente, puede definirse como la interrelación entre los ingresos, el proceso de conversión y los egresos.” (p.289). y Francisco & Carlos (2013) “Es el resultado de dividir las salidas entre las entradas, o sea, el valor de todos los productos fabricados entre el valor de todos los insumos utilizados para ello.” (p.529), también la teoría sostiene que la eficiencia es definida como sostiene ( Francisco & Francisco , 2017) “es la de orientar y guiar la toma de decisiones, aportar aspectos sobre la organización que ayuden a la reflexión y a la toma de decisiones.” (p.3); finalmente (Almudena, Jaén García, & Ignac, 2017) señala que es “Es uno de los argumentos básicos para impulsar la política de privatizaciones, especialmente de un entorno global que exige una mayor competitividad.” (p.18)

En la estadística descriptiva de la investigación, en el cuadro y gráfica 02: Con respecto a la dimensión planificación de la calidad, el 30% de los trabajadores consideran que la dimensión planificación de la calidad es baja, el 40% medio y el 30% Alta, Por lo tanto: De acuerdo a los estudios realizados la planificación de la calidad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 se encuentra en el nivel medio con un sesgo en bajo y alto.

Mediante la estadística inferencial se indica como  $p\_Value$  es menor que el nivel de significancia es decir;  $(P-Valor: 0.05164) < (Alpha= 0.05)$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto: Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .con  $p-Value = 0.05154$  y  $Alpha = 0.05$  considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 63%.

Establecer el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 . para corroborar el objetivo se sostiene como:

De acuerdo a la teoría, (Manuel & José C, 2016) “Es obtener o conseguir lo que se pretende.” (p.69). En el cuadro y gráfica 03: Con respecto al control de calidad, se observa que el 50% de los trabajadores consideran que se encuentran en el nivel bajo, el 20% se encuentra en el nivel medio, el 30% en el nivel alto; en esta dimensión la mayoría se los encuestados sostiene que el nivel es bajo. Para el control de la calidad se necesita conocimiento real de la calidad por ello al no tener este aspecto los trabajadores y el representante legal se encuentran en el nivel bajo. Además, Como  $p\_Value$  es menor que el nivel de significancia es decir;  $(P-Valor: 0.002259) < (Alpha= 0.05)$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto: Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .con  $p-Value = 0.05154$  y  $Alpha = 0.05$  considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 84%.

Establecer el grado de asociación entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019

En la teoría según, de la Cuesta González & Muñoz (2010) menciona que “es el fundamento del éxito, y la eficiencia es una condición mínima de supervivencia en empresa después de alcanzado el éxito.” (P.231)

Los resultados de la estadística descriptiva fueron: En el cuadro y gráfica 04: Con respecto a la mejora de la calidad, se observa que el 30% de los trabajadores consideran que se encuentran en el nivel bajo, el 40% se encuentra en el nivel medio, y el 30% en el nivel alto; en esta dimensión de la mejora de la calidad se identifica que las necesidades importantes para optimizar son importantes, también es importante fomentar algunos correctivos para la mejora continua. Lo cual se corrobora la independencia de las variables. Existe una independencia entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .con p-Value = 0.05154 y Alpha = 0.05 considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 58%.

## **V. Conclusión**

Las conclusiones se basaron en los objetivos de la investigación.

Se determinó que existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 con  $p\text{-Value} = 0.004954$  y  $\text{Alpha} = 0.05$  considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 81%.

Siendo el 20% de los trabajadores consideran que la gestión de la calidad es baja, el 60% medio y el 20% Alta.

Se estableció que existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .con  $p\text{-Value} = 0.05154$  y  $\text{Alpha} = 0.05$  considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 63%. En la estadística descriptiva se observa que el 30% de los trabajadores consideran que la dimensión planificación de la calidad es baja, el 40% medio y el 30% Alta

Se estableció que existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .con  $p\text{-Value} = 0.05154$  y  $\text{Alpha} = 0.05$  considerando que dichas variables tienen una relación positiva considerable con un ajuste de 84%.

## **Sugerencias**

La gestión empresarial es un componente muy importante del éxito de una empresa. No es un mero trabajo administrativo, tiene una importancia estratégica y operativa fundamental de la que puede depender el futuro del negocio. Por ello se sugiere implementar la mejora en el proceso a la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo.

Se sugiere capacitar permanentemente a los trabajadores para que laboren con eficiencia por qué ; cuando aumenta el número de productos, el número de empleados, hay un mayor volumen de facturación y se generan una serie de tareas diarias que hay que realizar, la gestión interna genera también mayor número de errores.

Para mejorar la productividad es importante ser eficaz, en este sentido, la automatización es uno de los signos de calidad de la gestión, en la medida en que hemos aprendido a gestionar documentos, procesos y tareas de forma masiva, sin tener que realizarlos manualmente y con los riesgos y errores que ello implica.

La comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, debe asesorarse con profesionales que segmenten sus clientes para incrementar la efectividad por qué. Una empresa que gana cada vez más en complejidad, aumenta también el riesgo de sus operaciones. El riesgo hace referencia a situaciones que podrían darse, aunque no hayan ocurrido aún, o no esté claro que vayan a ocurrir

## Referencias bibliográficas

- De la Cuesta González , M., & Muñoz To, M. (2010). *Fundamentos de Economía, Empresa, Derecho, Administración y Metodología de la investigación aplicada a la RSC*. (P. P. Otero, Ed.) Madrid, España. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=AEoxLiB9OZcC&pg=PA231&dq=que+es++efectividad+en+una+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjQI-e4iLnrAhW5GLkGHUYzDAIQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=que%20es%20efectividad%20en%20una%20empresa&f=false>
- Francisco , d., & Francisco , d. (2017). *Análisis de eficiencia de los departamentos universitarios. El caso de la universidad de Sevilla*. Madrid: Dykinson. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=Iw2As3DTjmsC&pg=PA1&dq=que+es+la+eficiencia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwifvaLv9LjrAhWrD7kGHZFJBBkQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=que%20es%20la%20eficiencia&f=false>
- Almudena, G., Jaén García, M., & Ignac. (2017). *La desregulación y privatización de las empresas públicas. El caso de las telecomunicaciones en España*. España: Universidad de Almería. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=teViZYO6bVQC&pg=PA26&dq=que+es+la+eficiencia+en+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjp-tzRo7nrAhWsGrkGHRQMDU0Q6AEwAnoECAMQAg#v=onepage&q=eficiencia%20es&f=false>
- Arnao Quispe, J., Rojas Torres, J., & Hajar Guzmán, J. (1997). *Metodología de la investigación*. Huacho: Univ. Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion. Recuperado el 16 de Junio de 2019

- Bertrand L , H., & Prabhakar M. , G. (2012). *Control de calidad: teoría y aplicaciones*. Madrid: Diaz de Santos. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=eGdLTd3UiN8C&printsec=frontcover&dq=que+es+el+control+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEWj-4Lu5prjAhXrJrkGHfoZCVYQ6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q=que%20es%20el%20control%20de%20calidad&f=false>
- Borrero Manrique , M. (2016). *"Plan de negocios para la mejora de la calidad de gestion, en la comercializacion de una linea de productos agroquimicos en la empresa VECOL SA"*. Tesis , Pontificia Universidad Javeriana , Ingenieria Industrial , Bogota. Recuperado el 19 de Septiembre de 2020
- Carrillo Ortega , J. (2016). *"La productividad en las micro y pequeñas empresas rubro-venta de agriquimicos y fertilizantes del Jiron Lim, distrito de Barranca"*. Tesis , Administracion , Barranca. Recuperado el 19 de Septiembre de 2020
- Condori Figueroa , D. (2017). *"Incidencia del marketing en la gention de calidad de la empresa AGRDIFI SRL COMERCIALIZADORA DE AGROQUIMICOS en el distrito de Maje,2017 "*. Tesis, Universidad Nacional San Agustin, Administracion, Arequipa. Recuperado el 19 de Septiembre de 202, de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5025/ADcofidi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cristina , G., Rosario , D., & Miguel Ángel , S. (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*. Madrid. Recuperado el 26 de agoto de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=eKMOLUKeIr0C&pg=PT17&dq=que+es+la+mejora+de+la+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEWjysMj7qLjrAhXZlBkGHYyHC54Q6AEwBnoECAyQAg#v=onepage&q=Es%20un%20fin%20natural%20al%20que%20tienden%20las%20organizaciones%20que%20desean%20ser>

Domínguez Granda, J. B. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*.

Chimbote: Uladech. Recuperado el 16 de Junio de 2019

Durán, M. U. (2016). *Gestión de calidad*. Madrid, España: Diaz de Santos. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de

[https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=QUE+ES+LA+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi4yZ\\_hlrjAhVcHrkGHai-](https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=QUE+ES+LA+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi4yZ_hlrjAhVcHrkGHai-)

[AxoQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=QUE%20ES%20LA%20gestion%20de%20calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=QUE+ES+LA+gestion+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi4yZ_hlrjAhVcHrkGHai-AxoQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=QUE%20ES%20LA%20gestion%20de%20calidad&f=false)

Francisco , J., & Carlos Luis , E. (2013). *Costos industriales*. Costa Rica: Tecnologia de costa rica. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de

<https://books.google.com.pe/books?id=jRdhIWgPe60C&pg=PA529&dq=productividad+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi646f9rrjrAhWkGLkGHfjwDgEQ6AEwAXoECAQQAg#v=onepage&q=productividad%20definicion&f=false>

Griful, E. (2012). *Gestión de la calidad*. Barcelona: UPC. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de

<https://books.google.com.pe/books?id=jpiQg0LLtJ4C&pg=PA8&dq=que+es+gestion+de+calidad+en+mpes&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZ2LC117jrAhWdErkGHbqOAUyQ6AEwA3oECAYQAg#v=onepage&q=que%20es%20gestion%20de%20calidad%20en%20mpes&f=false>

Hansen, B., & Ghare, P. (2017). *Control de calidad: teoría y aplicaciones*. Madrid: Diaz de Santos. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de

<https://books.google.com.pe/books?id=eGdLTd3UiN8C&printsec=frontcover&dq=que+es+control+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwju3cCcnrAhVuILk>

GHadDCKkQ6AEwAHoECAyQA#v=onepage&q=%20control%20de%20calidad%20es%20&f=false

Hernandez Sampieri , R., Fernandez Colla , C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES,S.A DE C.V.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio , P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Ediciones mexicanas. Recuperado el 16 de Junio de 2019

Lopez, B. D. (2017). *Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición productividad y beneficios* . Colombia: Universidad de Antioquia. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=GxTF74WTNAYC&pg=PA289&dq=productividad+definicion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi646f9rrjrAhWkGLkGHfjwDgEQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=productividad%20definicion&f=false>

Manuel , F.-R., & José C, S. (2016). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Diaz de santos. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de [https://books.google.com.pe/books?id=d3z\\_i6znsFUC&pg=PA69&dq=eficacia+e&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi0kc7ngLnrAhWkD7kGHScmBzwQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=eficacia%20es&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=d3z_i6znsFUC&pg=PA69&dq=eficacia+e&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi0kc7ngLnrAhWkD7kGHScmBzwQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=eficacia%20es&f=false)

Mejia Mejia, E. (2008). *La investigación científica en educación*. Lima: Ediciones san marcos. Recuperado el 16 de Junio de 2019

Mejia Mejia, E. (2012). *Operacionalizacion de variables educativas*. Lima: Universidad Mayor de san Marcos.

Roberto, R. (2017). *"La calidad del servicio y su incidencia en la satisfaccion del cliente en la empresa el sembrador del Canton Quero"*. Tesis, Universidad Tecnica de

Ambato, Ciencias Administrativas, Ambato-Ecuador. Recuperado el 19 de Septiembre de 2020

Rodriguez, C. R. (2007). *Estadísticas Básicas Aplicaciones*. Chimbote-Ancash: Primera edición. Recuperado el 10 de junio de 2019

Rojas Gomez, M. (2016). *"La Producción y la productividad de los factores en la agricultura Española"*. Tesis, Universidad de Cantabria, España. Recuperado el 19 de Septiembre de 2020

Serra, A. G. (2017). *Fases del análisis estadísticos de los datos de un estudio*. MEXICO: SEDEN.

Tejada Cabanillas, A. (2016). *"Factores Productivos que permiten mejorar la productividad del Arroz en el sector de magdalena, gracias a los productos agroquímicos"*. Tesis, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Tembladera-Cajamarca. Recuperado el 19 de Septiembre de 2020

ULADECH. (2016). *Código de ética para la investigación*. Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, Chimbote. Recuperado el 17 de junio de 2019, de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

ULADECH. (2019). *Código de ética para la investigación*. Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, Chimbote. Recuperado el 17 de junio de 2019, de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

ULADECH. (2019). *Código de ética para la investigación*. Resolución N°0108-2016-CU-ULADECH Católica, Chimbote. Recuperado el 17 de junio de 2019, de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

- ULADECH. (2019). *Código de ética para la investigación*. Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, Chimbote. Recuperado el 17 de junio de 2019, de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>
- ULADECH. (2019). *Código de ética para la investigación*. Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, Chimbote. Recuperado el 17 de junio de 2019, de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>
- ULADECH. (2019). *Código de ética para la investigación*. Chimbote. Recuperado el 17 de junio de 2019, de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>
- Vargas Lisboa . (2016). *"Productividad total e los factores en el sector agropecuario de Argentina"*. Tesis, Universidad de Buenos Aires, Agronomía, Argentina. Recuperado el 19 de Septiembre de 2020
- Varo, J. (2014). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de*. Madrid, España: Diaz de Santos. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de [https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ\\_yogLYC&pg=PA187&dq=gestion+de+calidad+para+la+PLANIFICACION+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiawOWKm7nrAhWtK7kGHaiqAt0Q6AEwCHoECAkQAg#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20para%20la%20PLANIFICACION%20DE%20CALIDAD&](https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogLYC&pg=PA187&dq=gestion+de+calidad+para+la+PLANIFICACION+DE+CALIDAD&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiawOWKm7nrAhWtK7kGHaiqAt0Q6AEwCHoECAkQAg#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%20para%20la%20PLANIFICACION%20DE%20CALIDAD&)
- Velasco, J. A. (2014). *Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al*. Madrid: ESIC. Recuperado el 26 de agosto de 2020, de [https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE\\_EgC&pg=PA94&dq=que+es+](https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&pg=PA94&dq=que+es+)

gestion+de+calidad+en+mpes&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZ2LC117jrAhWdEr  
kGHbqOAUyQ6AEwBHoECAQAQAg#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad  
%20&f=false

Yupanqui Acevedo , E. (2018). *"Gestion de Calidad bajo el enfoque del Neuromarketing en las Mypes del sector comercial venta de productos agroquimicos, equipos e insumos, distrito de Satipo,2018"*. Tesis, Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, Satipo. Recuperado el 19 de Septiembre de 2020, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10472/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_NEUROMARKETING\\_COMERCIO\\_AGROQU%C3%8DMICOS\\_YUPANQUI\\_ACEVEDO\\_EDIC\\_MARLENE.pdf?sequence=4&isAllowed=](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10472/GESTION_DE_CALIDAD_NEUROMARKETING_COMERCIO_AGROQU%C3%8DMICOS_YUPANQUI_ACEVEDO_EDIC_MARLENE.pdf?sequence=4&isAllowed=)  
y

## **Anexos**

Anexo 1: Cronograma de actividades

Anexo2: Presupuesto

Anexo3: Instrumentos de recolección de datos

Anexo: Consentimiento informado.

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el grado de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 ?</p> <p><b>Problema específico</b> ¿Cuál es el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 ?</p> <p>¿Cuál es el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 ?</p> <p>¿Cuál es el grado de asociación entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 ?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el grado de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .</p> <p><b>Objetivo Específico</b> Establecer el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .</p> <p>Establecer el grado de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .</p> <p>Establecer el grado de asociación entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .</p> <p><b>Hipótesis Específico</b> Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficiencia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .</p> <p>Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la eficacia en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .</p> <p>Existe un nivel significativo de asociación entre la gestión de calidad y la efectividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019 .</p>	<p><b>Variable 01:</b> Gestión de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la calidad</li> <li>• Control de la calidad</li> <li>• Mejora de la calidad</li> </ul> <p><b>Variable 02:</b> Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Efectividad</li> </ul>	<p><b>Método de investigación</b> <b>Método General:</b> Científico <b>Método específico:</b> método hipotético deductivo</p> <p><b>Tipo de investigación</b> Descriptiva (ULADECH_MIMI)</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Estudio Cuantitativo (ULADECH_MIMI)</p> <p><b>Diseño de investigación</b> correlacional</p> <p><b>Población y muestra</b> <b>Población:</b> 10 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 10 trabajadores</p> <p><b>Estadísticos de prueba.</b> <b>Estadístico descriptivo:</b> Tablas y frecuencias <b>Estadística inferencia:</b> Rho de Sparman.</p>

Operacionalización de la variable: **Gestión de la calidad**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Nivel de medición
Gestión de la calidad	Noroka (2019) “La gestión de la calidad se hace a través de: La planificación de la calidad, control de la calidad, y mejora de la calidad”(p.29)	La gestión de la calidad es un conjunto de herramientas que se implementan para la mejora continua en base a las propuestas de Juren así como. en la planificación, Control y mejora.	Planificación de la calidad	Determina quienes son los clientes	Ordinal
				Identifica las necesidades de los clientes	
				Desarrolla las características del producto que responde a las necesidades	
				Desarrolla los procesos que son capaces de producir	
				Transfiere los planes resultantes	
			Control de la calidad	Conocimiento real de la calidad	
				Evalúa el compromiso real de la calidad	
				Compara el comportamiento real con los objetivos de la calidad	
				Identifica los puntos críticos para crear una alternativa de mejora	
				Actúa sobre las diferencias	
			Mejora de la calidad	Establece la infraestructura necesaria para conseguir una mejora	
				Identifica las necesidades concretas para optimizar	
				Establece un equipo de personas para cada trabajo	
				Proporcionar los recursos, motivación para generar trabajos en equipo.	
				Diagnostica las causas	
Fomenta el establecimiento de correctivos					
Establezcan los controles para mantener los clientes					

Operacionalización de la variable: **Productividad**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Nivel de medición</b>
Productividad	Según Estrada (2016) la productividad es el resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados	la productividad según al autor es una medida de desempeño en el que incluye la eficiencia, eficacia y la efectividad	Eficiencia	Alcanza las metas propuestas en el menor tiempo	Ordinal
				Comparte sus conocimientos laborales	
				Emplea adecuadamente los insumos , equipos y materiales de trabajo	
				Mantiene una actitud positiva ante los cambios	
				Mejora su desempeño con el uso de una tecnología	
			Eficacia	expresa sentimiento del trabajo que realiza	
				Asume responsabilidades del dueño de la empresa	
				Entrega oportuno de los productos	
				Asume las quejas para mejorar su servicio	
			Efectividad	Puntualidad con la entrega de los pedidos	
				Optimiza el rendimiento para el crecimiento de la empresa	
				Prioriza los recursos de la empresa	
				Muestra ser productivo en el trabajo	
				Muestra participación en la empresa	
Expresa confianza y comprensión en la empresa.					

Operacionalización del instrumento variable: Gestión de la calidad

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Itms</b>
Gestión de la calidad	Planificación de la calidad	Determina quienes son los clientes	A través de estudios de segmentación de mercados determina los clientes Tops
		Identifica las necesidades de los clientes	Realiza segmentación de clientes de acuerdo a los necesidades.
		Desarrolla las características del producto que responde a las necesidades	Los productos que se encuentran en el anaquel de la ferretería son de acuerdo a las necesidades del cliente
		Desarrolla los procesos que son capaces de producir	Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto
		Transfiere los planes resultantes	Transfiere los planes resultantes a las fuerzas productivas
	Control de la calidad	Conocimiento real de la calidad	Conoce las herramientas de control de la calidad en el proceso
		Evalúa el compromiso real de la calidad	Para evaluar, emplea herramientas apropiadas de control de calidad en el proceso
		Compara el comportamiento real con los objetivos de la calidad	Con resultados de la evaluación del control de calidad compara sus objetivos de la empresa
		Identifica los puntos críticos para crear una alternativa de mejora	Se identifica en la empresa los puntos críticos para crear una alternativa de mejora en el proceso.
		Actúa sobre las diferencias	Actúa en el menor tiempo posible para tomar una decisión respecto a la mejora de la calidad en el proceso.
	Mejora de la calidad	Establece la infraestructura necesaria para conseguir una mejora	Establece la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente

		Identifica las necesidades concretas para optimizar	Identifica las necesidades concretas para optimizar los proyectos e mejora de la comercializadora de agroquímicos
		Establece un equipo de personas para cada trabajo	establece un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a un buen fin
		Proporcionar los recursos, motivación para generar trabajos en equipo.	La empresa proporciona los recursos , la motivación y la formación necesaria para desarrollar el trabajo en equipo
		Diagnostica las causas	La caudas que fueron diagnosticadas se mejoraron equipándola adecuadamente.
		Fomente el establecimiento de correctivos	Se implementaron los correctivos en función de las necesidades de la comercializadora de agroquímicos
		Establezcan los controles para mantener los clientes	Se implementaron los controles para mantener y mejorar la cantidad de clientes.

Operacionalización del instrumento variable: Productividad

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Itms</b>
Productividad	Eficiencia	Alcanza las metas propuestas en el menor tiempo	se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible
		Comparte sus conocimientos laborales	Comparte sus conocimientos laborales en benéficos de sus compañeros
		Emplea adecuadamente los insumos , equipos y materiales de trabajo	Ud. emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales en su microempresa
		Mantiene una actitud positiva ante los cambios	Mantiene una actitud positiva ante los cambios de los productos
		Mejora su desempeño con el uso de una tecnología	Cree que el uso de una mejor tecnología mejoraría su desempeño
	Eficacia	expresa sentimiento del trabajo que realiza	Siente que el trabajo que realiza asegura un producto en buena calidad
		Asume responsabilidades del dueño de la empresa	En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad.
		Entrega oportuno de los productos	Observa que el servicio de entrega del producto es oportuno al mercado
		Asume las quejas para mejorar su servicio	Toma en cuenta las quejas de los clientes para mejorar sus servicios
		Puntualidad con la entrega de los pedidos	Es puntual con la entrega de los pedidos a los clientes
	Efectividad	Optimiza el rendimiento para el crecimiento de la empresa	Piensa que su rendimiento es adecuado para el crecimiento de la empresa
		Prioriza los recursos de la empresa	Cree que la empresa debe darles prioridad a los recursos humanos
		Muestra ser productivo en el trabajo	Se siente productivo cuando realice su trabajo
		Muestra participación en la empresa	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo
		Expresa confianza y comprensión en la empresa.	Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa

**Cuestionario**  
**Gestión de Calidad**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger la información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada: Gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019. En el cual se le pide a los representantes legales y dueños de la MYPE marcar con un aspa (x) los recuadros de los ítems:

Nivel de medición de los ítems:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

N°	Ítems	Niveles				
		1	2	3	4	5
1	A través de estudios de segmentación de mercados determina los clientes Tops					
2	Realiza segmentación de clientes de acuerdo a los necesidades.					
3	Los productos que se encuentran en el anaquel de la ferretería son de acuerdo a las necesidades del cliente					
4	Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto					
5	Transfiere los planes resultantes a las fuerzas productivas					
6	Conoce las herramientas de control de la calidad en el proceso					
7	Para evaluar, emplea herramientas apropiadas de control de calidad en el proceso					
8	Con resultados de la evaluación del control de calidad compara sus objetivos de la empresa					
9	Se identifica en la empresa los puntos críticos para crear una alternativa de mejora en el proceso.					
10	Actúa en el menor tiempo posible para tomar una decisión respecto a la mejora de la calidad en el proceso.					
11	Establece la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad anualmente					
12	Identifica las necesidades concretas para optimizar los proyectos e mejora de la comercializadora de agroquímicos					

13	establece un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevar el proyecto a un buen fin					
14	La empresa proporciona los recursos , la motivación y la formación necesaria para desarrollar el trabajo en equipo					
15	La caudas que fueron diagnosticadas se mejoraron equipándola adecuadamente.					
16	Se implementaron los correctivos en función de las necesidades de la comercializadora de agroquímicos					
17	Se implementaron los controles para mantener y mejorar la cantidad de clientes.					

## Cuestionario

### Productividad

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger la información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada: Gestión de calidad y productividad en la comercializadora de agroquímicos “La Chacra” del distrito de Pangoa, provincia de Satipo, 2019. En el cual se le pide a los representantes legales y dueños de la MYPE marcar con un aspa (x) los recuadros de los ítems:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

N°	Ítems	Niveles				
		1	2	3	4	5
1	se alcanza las metas propuestas en el menor tiempo posible					
2	Comparte sus conocimientos laborales en benéficos de sus compañeros					
3	Ud. emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales en su microempresa					
4	Mantiene una actitud positiva ante los cambios de los productos					
5	Cree que el uso de una mejor tecnología mejoraría su desempeño					
6	Siente que el trabajo que realiza asegura un producto en buena calidad					
7	En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad.					
8	Observa que el servicio de entrega del producto es oportuno al mercado					
9	Toma en cuenta las quejas de los clientes para mejorar sus servicios					
10	Es puntual con la entrega de los pedidos a los clientes					
11	Piensa que su rendimiento es adecuado para el crecimiento de la empresa					
12	Cree que la empresa debe darles prioridad a los recursos humanos					
13	Se siente productivo cuando realice su trabajo					
14	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo					

15	Cómo miembro del equipo expresa confianza y comprensión en las actividades de la empresa					
----	--	--	--	--	--	--

## BASE DE DATOS

N°0	Gestión de la calidad																	Productividad													
	Planificación de la calidad					Control de la calidad					Mejora de la calidad							Eficiente					Eficacia					Efectividad			
1	Itm 01	Itm 02	Itm 03	Itm 04	Itm 05	Itm 06	Itm 07	Itm 08	Itm 09	Itm 10	Itm 11	Itm 12	Itm 13	Itm 14	Itm 15	Itm 16	Itm 17	Itm 18	Itm 19	Itm 20	Itm 21	Itm 22	Itm 23	Itm 24	Itm 25	Itm 26	Itm 27	Itm 28	Itm 29	Itm 30	Itm 31
1	1	2	3	3	3	4	5	4	5	5	4	1	3	1	3	2	1	2	2	1	1	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2
2	3	4	2	5	3	2	1	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	3	3	3
3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	3	2	3	4	3	2	1	2	3	4	4	3	4	3	1	5	1	2	3	3	3	4	5	4	2	1	1	1	1	1	1
5	2	2	3	2	1	2	5	4	3	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	5	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	1
6	4	5	5	5	5	4	2	5	3	2	2	4	3	4	5	4	3	3	4	1	1	1	1	1	4	3	5	5	4	4	1
7	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1
8	1	1	1	2	4	3	4	5	4	3	3	2	1	4	5	4	3	2	2	2	1	2	5	4	4	3	2	2	2	2	4
9	2	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	3	4	3	4	5	4	4	5	5	4	2	5	3	3	3	3	3	3	2
10	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: Ventura Hurtado Tolomeo  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Unidad de Planeamiento y presupuesto GORE Junín  
 1.3. Nombre del instrumento:  cuestionario : Gestión de Calidad.  
 1.4. Autor (a) del instrumento: Juan Carlos Quispe Tese.

II. ASPETOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.																	X			85
		Cada ítem contiene una sola pregunta.																			X	
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																	X			90
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.																		X		90
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X	95
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.																	X			85
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.																		X		95
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.																		X		95
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.																	X			85
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																		X		90
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																		X		90
		TOTAL DE PUNTAJES																			990	
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																			90	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
 .....



*WTM*  
 Lic. Adm. Tolomeo Ventura Hurtado  
 CLAD 4579  
 MAG. MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN  
 EN OBLIGACIÓN CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

DNI. 21010311  
 TELEF. 988160484



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: Ventura Hurtado Tolomeo  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Unidad de Planeamiento y Presupuesto CORE-JUNIO  
 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario : Productividad:  
 1.4. Autor (a) del instrumento: Juan Carlos Quispe Tiese

**II. ASPETOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.																	X			90
		Cada ítem contiene una sola pregunta.																			X	
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																	X			85
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.																	X			85
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																		X		90
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.																		X		90
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.																			X	95
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.																			X	95
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.																	X			85
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																		X		90
0	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																			X	90
		TOTAL DE PUNTAJES																				99
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																				9

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

.....  
 .....



Lic. Adm. Tolomeo Ventura Hurtado  
 CLAD 4379  
 M.C. MAESTRO EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

DNI..... 21010311  
 TELEF..... 93.8160484



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: Mickelson Sara Soycka Massiel.  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Especialista de Inversiones m.p.e.  
 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario : Productividad  
 1.4. Autor (a) del instrumento: Juan Carlos Quispe Tiese.

**II. ASPETOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.																		X					85
		Cada item contiene una sola pregunta.																				X			
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																				X			95
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.																				X			85
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X				80
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.																				X			90
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.																				X			85
	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.																					X		95
	COHERENCIA	Entre los items, indicadores, variables y objetivos.																				X			90
	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				X			90
	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																				X			85
		TOTAL DE PUNTAJES																					970		
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																					88.18		

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

.....  
 .....

*Mickelson Sara Soycka Massiel*  
 Soycka Massiel Mickelson Sara  
 ECONOMISTA  
 CEJ 814

DNI. 20440791  
 TELEF. 97776560+



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: Michelsoon Saro Soycka Massiel.  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Especialista de Inversiones - MDC  
 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario : Gestión de Calidad  
 1.4. Autor (a) del instrumento: Juan Carlos Quispe Trese.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.																		X		90
		Cada ítem contiene una sola pregunta.																			X	
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																			X	95
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.																		X		85
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X	95
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.																			X	95
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.																			X	90
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.																			X	95
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.																		X		85
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																			X	90
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																			X	90
		TOTAL DE PUNTAJES																			970	
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																			88.16	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....  
 .....



Soycka Massiel Michelsoon Saro  
ECONOMISTA  
CEJ 874

DNI. 20440791  
 TELEF. 977765607



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del informante: Ureta Medrano, Juan Carlos  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docencia - UlaDech.  
 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario: Gestión Productividad.  
 1.4. Autor (a) del instrumento: Juan Carlos Quispe Triase.

II. ASPETOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				TOTAL
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	CLARIDAD	Esta formulado en lenguaje apropiado.																	X			85
		Cada ítem contiene una sola pregunta.																			X	
2	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.																	X			85
3	ACTUALIDAD	Adecuado avance de las organizaciones contemporáneas.																	X			85
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X	95
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad tanto en preguntas como respuestas.																			X	95
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para identificar el nivel de la variable de estudio.																		X		90
7	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos- científicos de la variable de estudio.																		X		90
8	COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores, variables y objetivos.																		X		90
9	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																		X		85
10	PERTINENCIA	Adecuada para aplicar a la población o muestra de estudio seleccionada.																			X	90
		TOTAL DE PUNTAJES																			985	
		PROMEDIO DE VALORACIÓN																			89%	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....

.....

  
 Mg. CPC Juan Carlos Ureta Medrano  
 M. N° 08-3550

DNI: 20074987.  
 TELEF: 964832493.

IBM SPSS Statistics Editor de datos

IBM SPSS Statistics Visor

Estadísticos

N	Válido	GestDeCal (Agrupada)	PlanCal (Agrupada)	ContrDeCal (Agrupada)	MejDeCali (Agrupada)	Produc (Agrupada)	Eficien (Agrupada)	Eficien (Agrupada)	Efectivid (Agrupada)
		10	10	10	10	10	10	10	10
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0

Tabla de frecuencia

**GestDeCal (Agrupada)**

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	2	20,0	20,0
Válido Medio	6	60,0	80,0
Válido Alto	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

Efectúe una doble pulsación para activar

**PlanC**

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	3	30,0	30,0
Válido Medio	4	40,0	70,0
Válido Alto	3	30,0	100,0
Total	10	100,0	

**ContrDeCal (Agrupada)**

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	3	30,0	30,0
Válido Medio	4	40,0	70,0
Válido Alto	3	30,0	100,0
Total	10	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

tesis completo gestiProduct19 de set2020 - Word

IBM SPSS Statistics Visor

Tabla de frecuencia

**GestDeCal (Agrupada)**

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	2	20,0	20,0
Válido Medio	6	60,0	80,0
Válido Alto	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

**PlanCal (Agrupada)**

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	3	30,0	30,0
Válido Medio	4	40,0	70,0
Válido Alto	3	30,0	100,0
Total	10	100,0	

**ContrDeCal (Agrupada)**

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	5	50,0	50,0
Válido Medio	2	20,0	70,0
Válido Alto	3	30,0	100,0
Total	10	100,0	

**MejDeCali (Agrupada)**

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	3	30,0	30,0
Válido Medio	4	40,0	70,0
Válido Alto	3	30,0	100,0
Total	10	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Página 62 de 62 11856 palabras Español (Perú)

