

LA CALIDAD TOTAL DE SERVICIOS Y LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL EN FARMACÉUTICA DE MANTA: CASO COFARVE

AUTORES:

¹ Génesis Andreina Bailón Peñafiel

² Mercedes Nicole Zamora Giler

³ Alba Lucía Cáceres Larreátegui

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: e1350817225@live.ulead.edu.ec

FECHA DE RECEPCIÓN: 08/08/2023

FECHA DE ACEPTACIÓN: 27/08/2023

RESUMEN

Para la presente investigación se estableció como objetivo determinar en qué medida la calidad total de servicios se relaciona con la productividad en la empresa farmacéutica Cofarve, su oficina matriz está situada en la Calle 13 en la ciudad de Manta, la misma que es reconocida a nivel nacional por la venta de productos farmacéuticos y de cuidado personal a empresas especializadas, esta empresa funciona a través de las farmacias Cruz Azul.

La metodología empleada fue establecida acorde al análisis teórico de diferentes investigaciones, además del análisis efectuado a través de datos estadísticos procedentes de la encuesta, como instrumento de medición realizado al personal de la empresa. Todo esto se efectuó con la intención de identificar que la calidad total de servicios tiene una influencia significativa y positiva dentro de la organización tal como se demostraron los resultados favorables sobre la asociación positiva entre la calidad total y aspectos como motivación, satisfacción, cultura, liderazgo, clima organizacional, trabajo en equipo y competencia.

PALABRAS CLAVE

CALIDAD; SERVICIO; PRODUCTIVIDAD.

ABSTRACT

For the present investigation, the objective was established to determine to what extent the total quality of services is related to productivity in the pharmaceutical company Cofarve, its headquarters is located on Calle 13 in the city of Manta, the same one that is recognized worldwide.

¹ Profesor de tiempo completo del Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México. <https://orcid.org/0000-0001-9254-0183><http://orcid.org/0000-0002-5319-0499>.

² Profesor de honorarios del Departamento de Humanidades, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México. <http://orcid.org/0000-0002-1872-2613>.

³ Profesor de tiempo completo del Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México. <https://orcid.org/0000-0003-1268-7439><http://orcid.org/0000-0002-5319-0499>.

nationwide for the sale of pharmaceutical and personal care products to specialized companies, this company works through Cruz Azul pharmacies.

The methodology used was established according to the theoretical analysis of different investigations, in addition to the analysis carried out through statistical data from the survey, as a measurement instrument made to the company's personnel. All this was carried out with the intention of identifying that the total quality of services has a significant and positive influence within the organization as the favorable results on the positive association between total quality and aspects such as motivation, satisfaction, culture, leadership were demonstrated, organizational climate, teamwork and competition.

KEYWORDS

QUALITY; SERVICE; PRODUCTIVITY

¹ Estudiante de Administración de Empresas, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, e1350817225@live.uleam.edu.ec, Ecuador. <https://orcid.org/0000-0003-0662-8547>.

² Estudiante de Administración de Empresas, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; e1350523385@live.uleam.edu.ec, Ecuador. <https://orcid.org/0009-0003-2313-9996>.

³ Profesor de tiempo completo de la Carrera de Administración de Empresas, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, alba.caceres@uleam.edu.ec. Ecuador. <https://orcid.org/0000-0001-5108-445X>.

INTRODUCCIÓN

Las definiciones de calidad y calidad total son términos que se han venido escuchando desde hace varias décadas dentro del entorno empresarial, lo que ha llevado a múltiples organizaciones a buscar la excelencia, a planificar estrategias de mejora y dejar a un lado el pensamiento del posicionamiento de la empresa permitiendo así que la organización piense antes que nada en la calidad y en el cliente, elementos fundamentales para el éxito de la organización. Es así que ofrecer calidad es un aspecto primordial en la administración y para que las empresas tengan éxito en el mercado laboral, (Orozco, 2023). Por lo que, la calidad total se ha manifestado como una estrategia de gestión, requisito vital para unirse de forma positiva en la empresa, satisfaciendo de forma equilibrada las necesidades de los diferentes grupos de interés.

El nivel de satisfacción del cliente interno y externo de la empresa es fundamental para medir el éxito de la misma, por lo que la calidad se ha convertido en un componente clave dentro del entorno empresarial, es una estrategia de gestión que se enfoca en mejorar continuamente los procesos, lograr la satisfacción del cliente, a su vez que busca aumentar el rendimiento, reducir costos y mejorar la imagen corporativa; lo que conlleva a cuando una empresa cumple con las

expectativas del cliente, se consolida la satisfacción del cliente, (Murali y col, 2016). Es decir, que no sólo se trata de alcanzar ciertos estándares, consiste en analizar las fallas y corregir los cuellos de botella que se detecten, logrando así una participación integral y comprometida de todos los involucrados para mejorar los procesos y servicios de la empresa.

La implantación de los sistemas de la calidad en las empresas nace en los años cuarenta con Estados Unidos y Japón, países líderes en buscar la eficiencia operativa y en la década de los años ochenta Japón impulsa la denominada Calidad Total o Excelencia, (Cerem, 2023). Esto se cumple con el propósito de alcanzar un grado de satisfacción del cliente externo (que adquiere el producto o servicio) y del cliente interno que es el personal colaborador, convirtiendo a la calidad total en una ideología que las empresas debían buscar y mantener, lo que motivó a convertir a Japón en una fortaleza empresarial

Ser productivo no implica solamente el trabajar duro, sino también trabajar de manera inteligente, y focalizada en alcanzar objetivos. La productividad no es otra cosa que el resultado de la capacidad y el desempeño que tienen los recursos que se han implementado en un sistema de procesos; por lo que es fundamental que exista el compromiso hacia un objetivo en común, lo cual permita la generación de objetivos que sean específicos y medibles, (Cervantes et al., 2020). Es decir, que la productividad es una combinación de habilidades, innovación, organización y empeño, que se define como el uso eficiente y efectivo de recursos, lo que unido a la calidad de servicios da a lugar a una influencia significativa en la empresa, en razón de que al aplicar la calidad total en la organización se puede evidenciar mejoras en el rendimiento del personal.

En el contexto latinoamericano, las PYMES abordan la mayoría de los sectores productivos. De hecho, se calcula que cerca del 60% de latinoamericanos trabajan en empresas cuyo número de capital humano varía de cinco o menos empleados; coinciden los expertos que el problema con las PYMES de América Latina no tiene tanto que ver con el número de empresas, sino con su escaso crecimiento y con la baja calidad del empleo que generan, Banco de Desarrollo de América Latina, (2018). Todos estos factores se encuentran ligados a la carencia de calidad en el sistema de trabajos en las pymes y son los que impactan negativamente en la productividad. Por otra parte, “en el escenario ecuatoriano la productividad está en la mitad y con tendencia a la baja; en el reporte global de competitividad 2015 elaborado por el Foro Económico Mundial, el país se ubicó en la posición 76 entre 140 naciones, con una calificación de 4,07 puntos sobre 7” (López, 2017).

Cofarve es una empresa farmacéutica cuya sede principal está ubicada en la ciudad de Manta, fue fundada en el año 2008 y ha logrado posicionarse dentro del mercado ecuatoriano con un alto grado de aceptación. Para lograr la calidad total de servicios es necesaria la intervención de todo el personal de la empresa farmacéutica y esto se logra a través del rendimiento de sus colaboradores, de la intervención de la alta gerencia, de la decisión del cliente, de inversiones y demás; por lo cual, la empresa mantiene requisitos y procesos que periódicamente son analizados. Lo que ha convertido a la calidad total en un estándar de estatus empresarial; la calidad en el servicio es una alternativa para que las empresas puedan obtener una ventaja en relación a su

competencia independientemente de la actividad que realizan, (Sha y col.,2018). Esto es, que cada empresa desarrolla sus propias políticas y estrategias de calidad donde se considere el compromiso empresarial que posibilite mejorar los procesos, la integración integral del personal y crear una cultura de calidad de servicios.



Figura 1: Ubicación de la Empresa Farmacéutica COFARVE
Ubicación: Manta, Manabí calle 13, Av. 16
Fuente: Google

Las empresas farmacéuticas son complejas, estas no presentan un sistema productivo de elaboración total; necesitan de varios involucrados o prestadores de servicios como son los distribuidores, laboratorios, químicos para obtener los insumos requeridos. mismos que cumplen sus procesos dentro de las áreas de almacenamiento, gestión administrativa, contable, gerencia, a partir de aquí según los requerimientos pasarán a las diferentes farmacias donde el personal impartirá el servicio de venta, guía y despacho de los medicamentos e insumos médicos. Es importante el reconocimiento de la productividad del empleado y el éxito de la organización que establecen en la naturaleza compleja del sujeto y a los procesos de una gestión organizacional involucrando a los empleados en la toma de decisiones (Ganga y Villacis, 2021). A continuación, se destacan algunos autores que han llevado investigaciones similares, sus limitaciones y aportes que contribuyen a este tema:



Figura 2: Revisión de productos en percha
Fuente: Propia- Mercedes Zamora Giler, Coautora

Para Mohammad & Fadel (2019) en su estudio realizado en Líbano hacía una empresas de servicios hoteleros se evidenció un escenario de falta de innovación e implementación de calidad frente al aumento de competitividad en el mercado, es una investigación direccionada a definir la influencia que tiene en la difusión de una cultura de calidad en la productividad, para aquello realizaron una encuesta a 116 empleados que laboran en el sector de servicio, y a su vez recopilaron información de diversas fuentes oficiales que permitieron direccionar el estudio, en los resultados se evidencia que la cultura de calidad tienen un gran impacto en el nivel de productividad de los empleados, concluyendo que la cultura calidad es un factor clave para toda organización la cual permite alcanzar la excelencia, sin embargo la falta de atención de las autoridades referente a este competente ha llevado que no se adquiera la calidad en este sector.

La gestión de la calidad total como una ideología para mejorar el desempeño de la organización es una investigación que propone una perspectiva diferente en donde se resalta que más de ser un concepto debería ser una práctica y filosofía de vida, el estudio fue realizado por Taher, Buschra & Afrah (2023) con el objetivo de examinar el papel de la gestión de la calidad como una filosofía para mejorar el desempeño de la organización académica, está investigación se centró en el Instituto Técnico Diwaniyah en Irak, en donde se aplicó un cuestionario a sesenta y cinco miembros del personal académico, jefes de departamentos y unidades con el fin de captar información clave. De las conclusiones obtenidas demuestran que adoptar la calidad total, dan valor real al equipo de trabajo y permite cumplir con los objetivos estratégicos, así como también fomentar la mejora continua y establecer estrategias de éxito para el crecimiento empresarial.

Autores como Aguirre & Renzo (2018) estudiaron la influencia de la gestión de la calidad en la productividad de las empresas de México específicamente en Atipana Dex Sac, en donde su muestra fueron cincuenta y dos trabajadores de diversas áreas con una encuesta de cuarenta preguntas que se sumergían en las variables gestión de calidad y productividad, donde se determinó que el eficaz manejo de las empresas en la gestión de la calidad se ve reflejado en la productividad por medio del compromiso de los colaboradores. Por lo consiguiente, la productividad es necesaria para la calidad y viceversa por aquello Molina (2021) hace énfasis que los incentivos laborales son impulsores de productividad, tanto los salariales como los no salariales, añade además que el

diseñar una planificación, donde se establezcan los incentivos laborales, aportará a la productividad de los servicios y productos brindados. Así, en este análisis se puede apreciar que el empleado busca además de un buen ambiente de trabajo, el reconocimiento por parte de la empresa y la capacitación constante, beneficios que brindan una oportunidad ideal para los empleados en la empresa y se logra que se sientan agradecidos y comprometidos.

Se pueden incluir aportaciones como las de Chávez y Molina (2022) que incluían la evaluación del control de calidad en la productividad de una empresa considerando las variables de control de calidad y productividad, teniendo en consideración estos como indicadores de eficiencia en cada uno de los procesos de producción, es decir, recomiendan el control detallado, documentado y efectivo de los procesos para evitar la duplicidad y se puedan detectar los errores a tiempo. Debiendo considerar que la calidad no es un lujo es una base fundamental para el éxito o fracaso de la empresa. Por otra parte, investigaciones como las de Sánchez et al. (2019) enlaza la gestión de la calidad total con la tecnología, pues hace énfasis de que puede que la gestión de la calidad limite el desarrollo de la innovación tecnológica, por lo tanto se realizó una encuesta a ciento veinticinco empresas mexicanas, en donde se identificó que la tecnología ayuda a obtener mejores resultados aportando al desempeño por ende la productividad además de ser un elemento facilitador en conjunto con el enfoque al cliente. En consecuencia, la tecnología ayuda a mejorar en el sector empresarial con la sistematización de los procesos, realizar mediciones de los objetivos y minimizar tiempos de gestión. Dentro de esta era de innovación tecnológica, la calidad y la productividad son indispensables dentro del entorno colaborativo y eficiente.

La productividad como herramienta de éxito.

La productividad en las empresas es considerada como uno de los factores que intervienen para el logro de resultados y el triunfo de la empresa independientemente de su actividad, tamaño o capital, la finalidad de esta es tener resultados óptimos en cada uno de sus procesos, aunque la productividad es un indicador objetivo relacionado a la rentabilidad del negocio también significa crecimiento económico. Este aspecto no es el único pues la demanda del mercado, los recursos materiales, humanos y de tecnología, también intervienen en el rendimiento. La productividad a manos de Ulloa-Pimienta et al. (2023) es definida como “relación existente entre el volumen total de producción y los recursos utilizados para alcanzar dicho nivel de producción, es decir la calidad y la productividad pueden considerarse como la suma de elementos estratégicos vitales para competir en el mercado con los otros ofertantes de productos y fortalecer la imagen de la empresa.

La productividad puede venir acompañada no solo de objetivos corporativos, sino también personales de los colaboradores de la empresa que en conjunto contribuyen a la misma; por ende, el cálculo de la productividad es variable correspondiente a los indicadores con lo que es medido, (Pérez, 2019); este valor es indispensable para la administración de la empresa pues contribuye a la toma de decisiones, estimula soluciones y ayuda al sistema de gestión empresarial. Las variables de la productividad son:

- Satisfacción al cliente
- Liderazgo
- Desarrollo personal
- Capital intelectual
- Administración de tic
- Planeación estratégica
- Mejora de procesos
- Impacto en la sociedad
- Resultado



Figura 3: Capacitación de Personal en Empresa COFARVE

Fuente: Propia- Alba Cáceres

Añadiendo que los elementos que explican la productividad según Herrera et al. (2018) lo divide en internos y externos los cuales son: cambios económicos y demográficos, recursos naturales, administración pública; como factores externos; Por otro lado, productos, tecnología, recursos humanos, planta, materiales, métodos y organización; como los factores internos.

La calidad como componente clave de la organización

Los sistemas de gestión de la calidad son un instrumento que permite a las organizaciones administrar los altos estándares de calidad que demanda el mercado. Estos sistemas cobraron popularidad luego de la segunda guerra mundial en donde se buscaba más exhaustivamente ingresar al mercado mundial, aparecieron las normas internacionales, entre la más famosas se encuentran las normas ISO. (Universidad Cooperativa de Colombia. 2018).

Según Palacio et al. (2018), las normas ISO son un conjunto de normas orientadas a cumplir con estándares mundiales de calidad en los productos, puesto que todo incide en el contexto actual a la mejora de los resultados con la globalización. El aseguramiento de la calidad proporciona confianza y datos sobre la calidad, esta herramienta gerencial maneja técnicas y evaluaciones periódicas de las operaciones de todo el sistema. Los procesos de cualquier organización se deben modernizar a través de sistemas de la gestión de la calidad. (Bourne et al. 2021).

Las principales ventajas de la implementación de la gestión de la calidad conforme lo describen Anexia Consultoría, (2018) son:

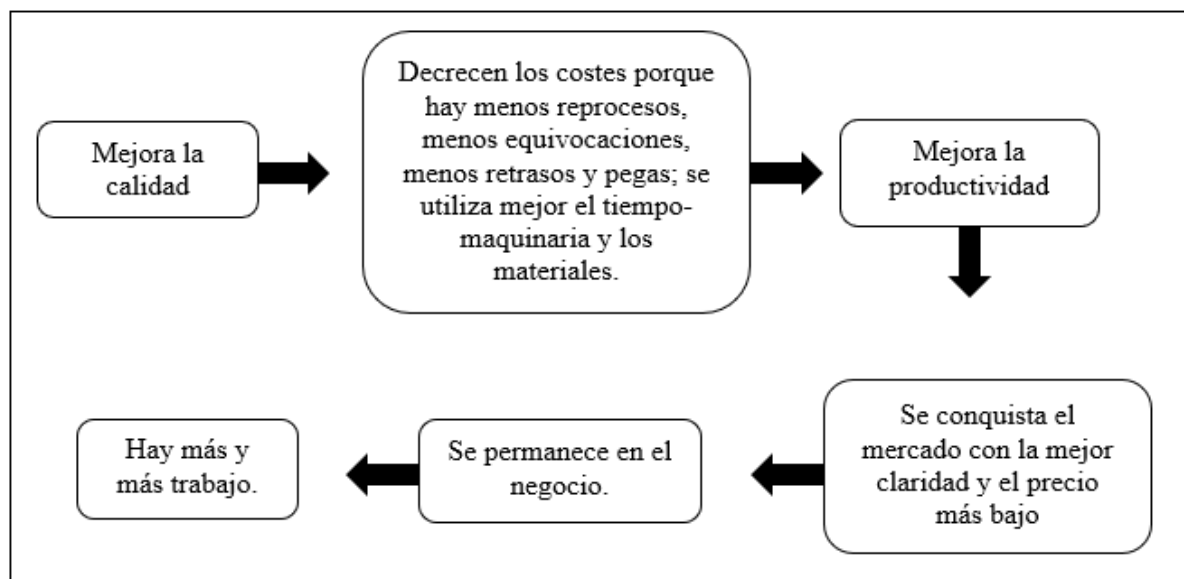
- Compromiso con la mejora continua
- Mejora el rendimiento de las actividades productivas
- Aumenta el prestigio mundial
- Garantiza la satisfacción al cliente
- Incentiva las ventas
- Crecimiento personal
- Controla mejor la organización
- Gana ventaja competitiva
- Reduce costos
- Reduce el tiempo muerto.
- Disminuye accidentes.

Las principales ventajas de la implementación de la gestión de la calidad conforme lo describen Anexia Consultoría, (2018) son:

- Compromiso con la mejora continua
- Mejora el rendimiento de las actividades productivas
- Aumenta el prestigio mundial
- Garantiza la satisfacción al cliente
- Incentiva las ventas
- Crecimiento personal
- Controla mejor la organización
- Gana ventaja competitiva
- Reduce costos
- Reduce el tiempo muerto.
- Disminuye accidentes.

Figure 1:

Reacción en cadena calidad-productividad-competitividad



Nota Elaboración propia extraído de “Calidad, Productividad y Competitividad” 1989

Componentes esenciales para productos de calidad

Un producto o servicio no se lanza al mercado sin un previo análisis o estudio, sin pasar o cumplir estándares e indicadores rigurosos, adicionando los nuevos paradigmas sociales, económicos y de protección ambiental que el cliente solicita, pues a la final la calidad incluye la percepción del cliente y grado de conformidad sobre el producto o servicio adquirido dependiendo del público objetivo que se dirija la empresa y las necesidades que la misma desea cubrir.

La calidad también posee variables cuantitativas y cualitativas resultas a lo largo de la producción, la Cámara de Málaga, (2019) especifica que los componentes inherentes de un producto de calidad tienen que ver con la satisfacción de cliente; el grado de cobertura en el mercado es decir según oferta y demanda; el precio percibido o justo en la cual el cliente se dará cuenta si está recibiendo por lo que paga o está conforme con aquello; procesos de producción, es decir si el producto es de durabilidad, si cumple con las normas ISO o vigentes; seguridad en los servicios como ofrecer servicios técnicos por venta; finalmente la eficiencia, productividad o rendimiento.

Pero no es el único autor que habla con respecto a los indicadores de calidad, también lo hizo Fernández (2020) haciendo énfasis en el entorno externo e interno, de lo cual destacaba los siguientes puntos:

- Todo debe ser documentado e identificado correspondiente a lo que se desea cumplir como empresa y dar al cliente.
- Análisis de FODA detallando las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para la instauración de estrategias empresariales
- Lo relacionado a la cultura organizacional, misión, visión, políticas de calidad, objetivos.
- Indicadores de medición.
- Necesidad de los recursos.
- Procesos que lleva la organización.
- Diagrama de flujo detallando las entradas y salidas.
- Identificación y conformación de equipos.
- Mapa de riesgos por cada uno de los procesos.
- Especificaciones para realizar el control.
- Métodos de operación y de mejora continua.
- Documento detallando los resultados.
- Plan de auditorías, evaluación y satisfacción de clientes.

MATERIALES Y MÉTODOS

El trabajo presentado es la secuela de una investigación realizada utilizando el método cualitativo, con este método se consiguió obtener información generada a través de entrevistas y reuniones con el personal de la empresa, donde se logró la apertura para la elaboración de un mecanismo de medición. Apoyados en las reuniones se permitió utilizar un método racional, con enfoque descriptivo, alcance cuantitativo, diseño no experimental y procesar la información mediante encuesta con escala de Likert.

Problemática

En la ciudad de Manta, la fuerte inversión económica y social se refleja en diversas organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, así como en empresas comerciales y de servicio que atienden tanto a la ciudadanía local como al turismo internacional impulsado por el puerto internacional. La alta competitividad entre empresas similares ha convertido la innovación en una estrategia fundamental para todos los negocios.

La calidad es un elemento clave en esta dinámica, ya que no basta con ofrecer productos novedosos y llamativos; también es fundamental satisfacer las especificaciones exigidas por los consumidores. Una marca que logra cumplir con estos requisitos genera fidelidad en sus clientes y se destaca en el mercado. Además, las empresas que valoran la calidad crean un ambiente óptimo

para sus colaboradores, lo que repercute positivamente en su desempeño y contribuye al éxito general de la organización.

En este contexto, es imprescindible destacar cómo la calidad total de servicios incide directamente en la productividad de las empresas. No se trata de un resultado aislado, sino de un proceso que involucra desde los proveedores de materia prima hasta las garantías del producto final. Por tanto, resulta vital analizar la influencia conjunta de la calidad total de servicios y la productividad en la empresa farmacéutica Cofarve en Manta. En este sector altamente competitivo, donde la demanda es elevada y la competencia feroz, la calidad y la productividad se convierten en factores diferenciadores cruciales, que determinan el posicionamiento exitoso de una empresa en el mercado.

El presente estudio tiene como objetivo comprender cómo la calidad y la productividad se relacionan y afectan el rendimiento de esta empresa de servicios farmacéuticos. Su capacidad para mantener altos estándares de calidad y una eficiente productividad será clave para su éxito y diferenciación en el competitivo entorno empresarial de Manta.

Justificación

Las empresas tanto de servicios, comerciales e industriales, son conscientes de que con la globalización el mercado se ha hecho más difícil y competitivo en razón que deben lidiar no solo con empresas nacionales sino también con las internacionales, por ello, han considerado a la calidad como uno de los factores que interviene en la ventaja competitiva pues este influye en la decisión de compra de los consumidores, pero visto desde el punto de vista interno existe una cuestión que no es tomada en importancia la calidad y su influencia en la productividad de la empresa, siendo como punto focal de investigación esta relación descrita.

Para la presente investigación se utilizó información recopilada de las diferentes reuniones de trabajo, llevadas a cabo mediante el campo observatorio de las prácticas realizadas en la empresa Cofarve y de los resultados de la encuesta realizada al personal de la misma. Siendo importante manifestar que existen buenas relaciones laborales y fluidez en la resolución de conflictos, puntos vitales que permitieron evaluar la calidad de servicio y el desarrollo productivo de la empresa.

Objetivo

Determinar la calidad total de servicios y la productividad empresarial en una empresa farmacéutica de Manta.

Hipótesis

Hi: La calidad total de servicios si influye en la productividad de la empresa farmacéutica.

Ho: La calidad no influye en la productividad de la empresa farmacéutica.

Operacionalización de las variables

Tabla 1 Variables y dimensiones.

AUTOR (ES)	VARIABLES	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES
Cadena (2018)	Calidad	Perspectiva técnica	Conformidad con las especificaciones y la perspectiva del mercado conforme a diseño, uso, durabilidad. como para el cliente
		Perspectiva económica	Reducción de costos, vínculo de valor entre los clientes hacia la empresa o marca
Jaimes et al. (2018)	Productividad	Recursos humanos	Motivación, satisfacción, cultura, liderazgo, competencias, trabajo en equipo, clima organizacional, comportamiento, metas.
		Sistema productivo	Entradas de productos, administración, servicio, venta

Fuente: Elaboración propia

Recolección de datos**Instrumento de medición**

Ilustración 1 Encuesta realizada para la toma de datos

ENCUESTA
<p>Esta encuesta tienes fines académicos y será utilizada para determinar "La calidad total y su incidencia en la productividad de una empresa farmacéutica en Manta ". Agradecemos su respuesta tomando como referencia los valores:</p> <p>1 (totalmente en desacuerdo); 2 (en desacuerdo); 3 (neutral); 4 (de acuerdo); 5 (totalmente de acuerdo)</p>

			1	2	3	4	5
CALIDAD	Perspectiva técnica	Los procedimientos técnicos y las instrucciones de trabajo están claramente definidos y documentados.					
		Usted considera que calidad de los productos/servicios es un reflejo directo a la atención al detalle por parte de la organización					
		La calidad de los productos/servicios consumidos en este año cumple con sus estándares de calidad?					
	Perspectiva económica	Existe un vínculo de satisfacción entre el cliente y la empresa					
		La calidad contribuye a reducir los costos asociados con garantías, devoluciones y reclamaciones de los clientes.					
		Usted considera que la organización debería invertir recursos adicionales en mejorar la calidad, incluso si esto significara un cambio y reestructuración de sus actividades					
PRODUCTIVIDAD	Recursos humanos	Se fomenta la comunicación efectiva entre los empleados y los diferentes niveles jerárquicos					
		Se brinda capacitación y desarrollo continuo a los empleados para mejorar sus habilidades y conocimientos relacionados con su trabajo					
		La organización ofrece incentivos y reconocimientos a los empleados que demuestran altos niveles de productividad y rendimiento.					

Sistema productivo	Existen políticas o prácticas específicas que reduzcan los riesgos de baja calidad y disponibilidad de la materia prima en la empresa					
	Se lleva a cabo una planificación efectiva de la producción para asegurar la disponibilidad adecuada de recursos y evitar retrasos en la entrega de productos o servicios.					
	Existe un enfoque de mejora continua en relación con las maquinarias, herramientas y procesos					

RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

Para el análisis de los resultados de la presente investigación se utilizó la herramienta SPSS.

Fiabilidad

Tabla 2 Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Análisis: La Tabla 2 indica que de una muestra de 15 encuestados los datos se procesaron correctamente sin excluidos o datos en blanco.

Tabla 3 Estadística de fiabilidad, según Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,871	,876	12

Análisis: El valor obtenido es de 0.871 que se aproxima a los intervalos del coeficiente alfa de Cronbach (0.8; 0.9) indicando según la valoración que es “Bueno” por ende es confiable analizando los 12 elementos (preguntas) que componen el cuestionario.

Correlación

Tabla 4 Correlaciones, Rho de Spearman

			V1 (Agrupada) Calidad	V2 (Agrupada) Productividad
Rho de Spearman	V1 (Agrupada) Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,464
		Sig. (bilateral)	.	,081
		N	15	15
	V2 (Agrupada) Productividad	Coefficiente de correlación	,464	1,000
		Sig. (bilateral)	,081	.
		N	15	15

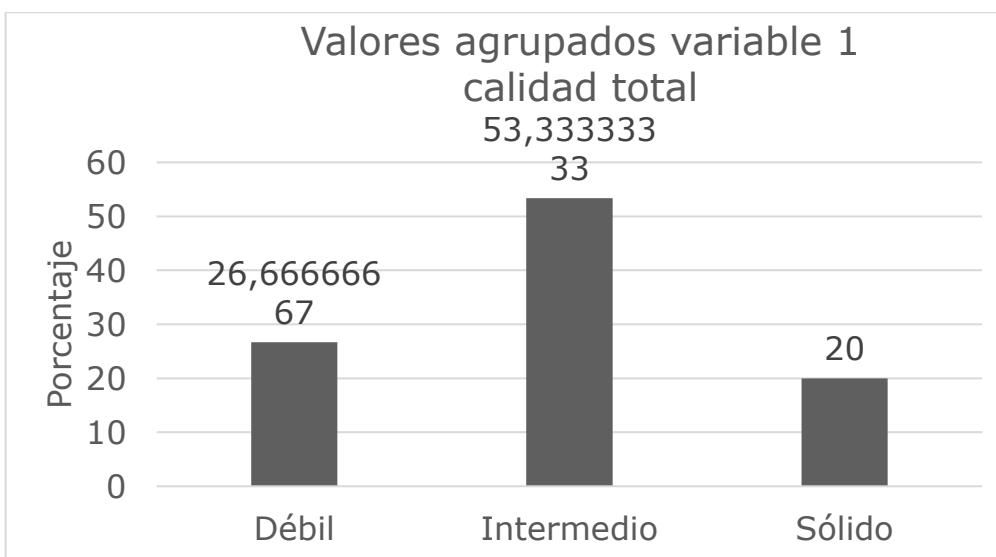
Análisis: Según el coeficiente de relación de Spearman, medida de relación entre variables se tiene una correlación Alta entre la variable Calidad Total de servicios (V1) y Productividad (V2); razón por la cual se da válida la hipótesis alternativa que indicaba que la calidad total de servicios si influye en la productividad de la empresa.

Variable: Calidad Total de Servicios

Tabla 5 Resultados agrupados de la primera variable, Calidad Total de servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	4	26,7	26,7	26,7
	Intermedio	8	53,3	53,3	80,0
	Sólido	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 2 Gráfico de barras de la primera variable



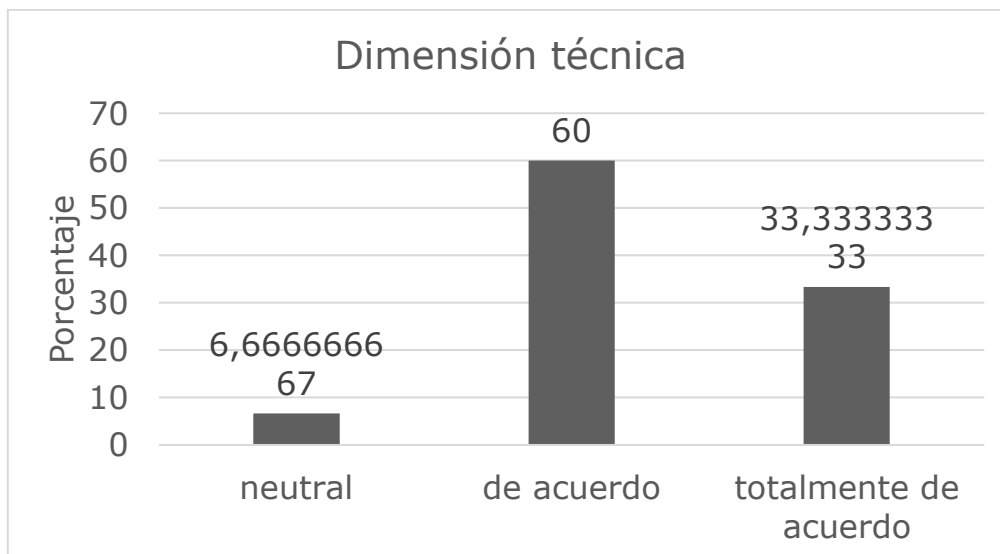
Análisis: El rango de mayor ponderación es el “intermedio” con un 53,3% como puntaje establecido en las respuestas de esta variable, de acuerdo a la escala de estanone que divide a los grupos en débil, intermedio y sólido, en base a sus respuestas. El porcentaje indicado demuestra que 8 de cada 15 personas está medianamente conforme con la calidad de los servicios y productos ofrecidos.

Dimensión: Perspectiva Técnica

Tabla 6 Dimensión Perspectiva técnica agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	1	6,7	6,7	6,7
	De Acuerdo	9	60,0	60,0	66,7
	Totalmente de Acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 3 Gráfico de barras dimensión técnica agrupada.



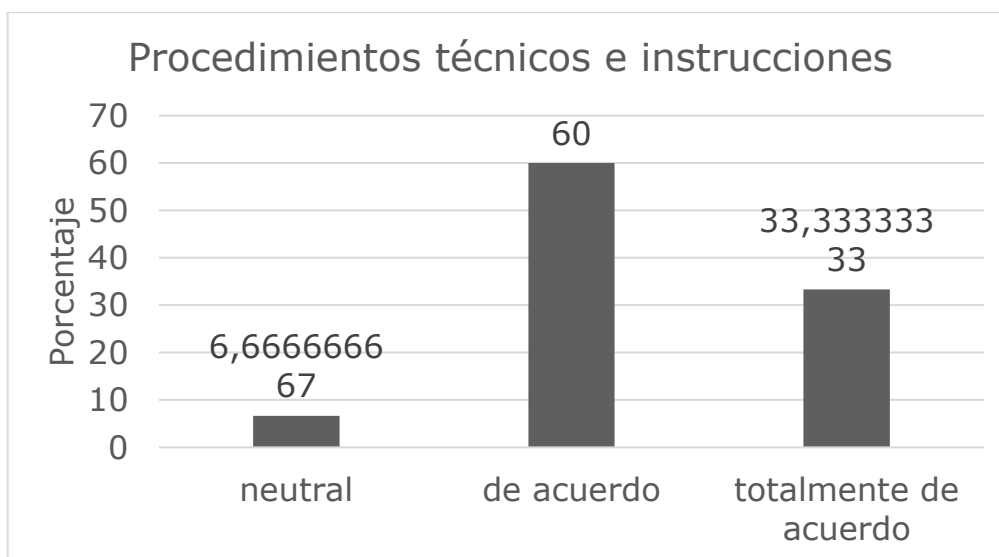
Análisis: En relación con la perspectiva técnica, se destaca que el 60% de las respuestas se posicionaron en la categoría "De Acuerdo". Esto sugiere que existe un nivel considerable de conformidad con las especificaciones del mercado, el diseño, el uso, la durabilidad y otras perspectivas del mercado relacionadas.

Pregunta #1

Tabla 7-Primera pregunta. – ¿En la empresa Cofarve, los procedimientos técnicos y las instrucciones de trabajo están claramente definidos y documentados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	1	6,7	6,7	6,7
	De Acuerdo	9	60,0	60,0	66,7
	Totalmente de Acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 8-Gráfico de barras, primera pregunta



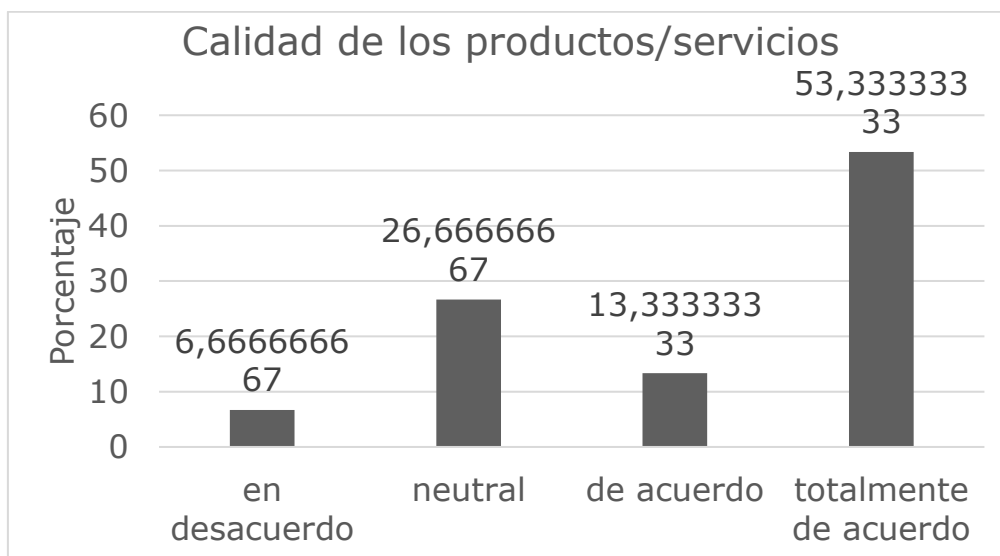
Análisis: La primera pregunta “En la empresa Cofarve, los procedimientos técnicos y las instrucciones de trabajo están claramente definidos y documentados” se destaca que el 60% de los encuestados estuvo de acuerdo, mientras que un 33,3% manifestó totalmente acuerdo. Únicamente un 6,7% mostró neutralidad en su opinión. Estos datos sugieren que la empresa posee manuales de procedimientos e instrucciones bien establecidos, aunque también señalan que algunos empleados podrían no prestar la debida atención o importancia a estos recursos.

Pregunta #2

Tabla 9-Segunda pregunta. -Usted considera que calidad de los productos/servicios es un reflejo directo a la atención al detalle por parte de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Neutral	4	26,7	26,7	33,3
	De Acuerdo	2	13,3	13,3	46,7
	Totalmente de Acuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 4-Gráfico de barras de la segunda pregunta



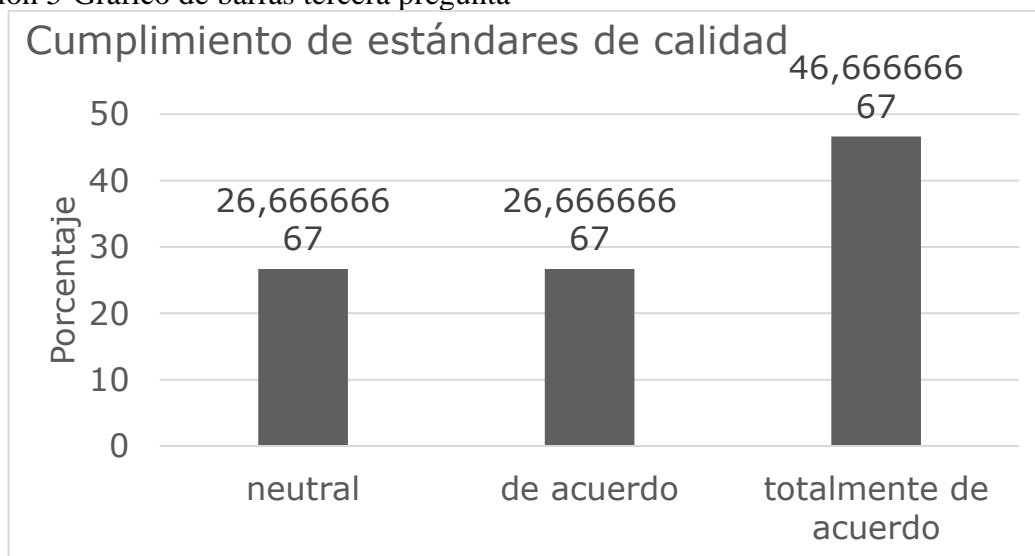
Análisis: En la pregunta número dos, que explora si se considera que la calidad de los productos/servicios refleja directamente la atención al detalle por parte de la organización, se pueden identificar patrones interesantes en las respuestas. Concretamente, se observa que un 53.3% de los participantes está "totalmente de acuerdo", un 26% mantiene una posición "neutral" y un 6.7% se muestra en "desacuerdo". los resultados subrayan una percepción dividida en cuanto a la relación entre la calidad y la atención al detalle. Mientras una parte valora esta conexión positiva, la otra parte sugiere que existe margen para mejorar en la atención meticulosa a los detalles, lo que podría tener efectos en la calidad del servicio al cliente.

Pregunta #3

Tabla 10-Tercera pregunta. - La calidad de los productos/servicios consumidos en este año cumple con sus estándares de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	4	26,7	26,7	26,7
	De acuerdo	4	26,7	26,7	53,3
	Totalmente de Acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 5-Gráfico de barras tercera pregunta



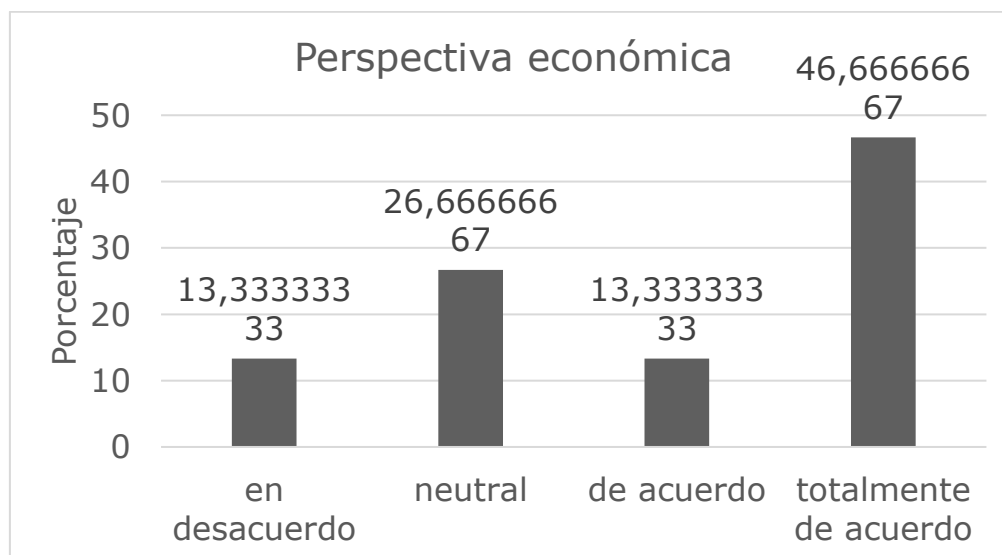
Análisis: La tercera pregunta, destinada a evaluar si "la calidad de los productos/servicios consumidos en el último año cumple con los estándares de calidad", revela resultados interesantes. Aquí, un 46.7% de los encuestados se muestra "totalmente de acuerdo". En contraste, un 26.7% comparte la opinión de estar "de acuerdo", mientras que otro 26.7% mantiene una posición "neutral". En conjunto, estos resultados pintan un panorama complejo en cuanto a la percepción de la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa. La mayoría de los encuestados se siente satisfecha y valora las estrategias implementadas en términos de promoción y durabilidad. No obstante, hay una minoría que mantiene una evaluación neutral. En otras palabras, este grupo considera que la calidad no necesariamente alcanza los niveles más altos esperados, aunque tampoco percibe defectos significativos, lo que sugiere una oportunidad para mejorar la percepción de calidad en este segmento de la muestra.

Dimensión: Perspectiva económica

Tabla 11 - Datos agrupados de la perspectiva económica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	Neutral	4	26,7	26,7	40,0
	De acuerdo	2	13,3	13,3	53,3
	Totalmente de Acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Tabla 12 Gráfico de barras de la perspectiva económica



Análisis: En la segunda dimensión enfocada en la perspectiva económica, se observa un 46,7% que se encuentra "totalmente de acuerdo", mientras que un 26,7% muestra una posición "neutral". Esta dimensión engloba aspectos como costos, inversión por parte del cliente, así como reclamos y devoluciones. Solo un reducido 13% expresa estar "en desacuerdo". Los demás valores se distribuyen entre "neutral" y "de acuerdo". Los resultados destacan una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la gestión económica, resaltando la eficiencia en la optimización de costos y la creación de relaciones valiosas. La presencia de respuestas neutrales sugiere una oportunidad para mejorar la comunicación en esta área y fortalecer aún más la percepción positiva.

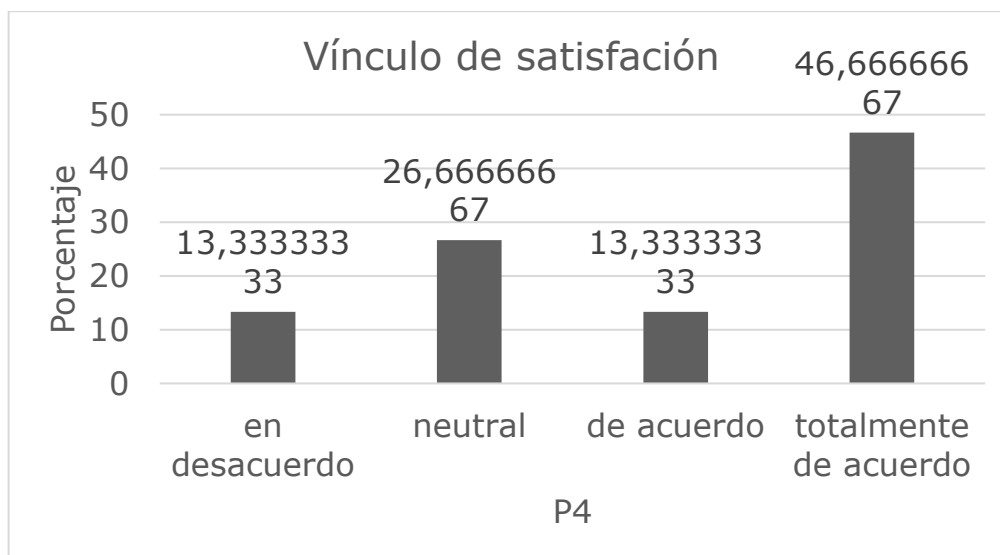
Pregunta #4

Tabla 13-Cuarta pregunta. - Existe un vínculo de satisfacción entre el cliente y la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	Neutral	4	26,7	26,7	40,0
	De Acuerdo	2	13,3	13,3	53,3

Totalmente de Acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 6- Gráfico de barras con los resultados de la cuarta pregunta



Análisis: En la cuarta pregunta “¿Existe un vínculo de satisfacción entre el cliente y la empresa?” se pueden destacar aspectos relevantes en las respuestas. Concretamente, un 46.7% de los encuestados están "totalmente de acuerdo", mientras que un 26.7% se posiciona en "neutral", y un 13.3% muestra su opinión en el apartado de "en desacuerdo". Los resultados indican que se ha logrado establecer un nivel significativo de confianza y una comunicación estrecha entre ambas partes. Sin embargo, la presencia de opiniones en desacuerdo y el porcentaje de respuestas neutrales pueden ser áreas para una mayor exploración, lo que podría ayudar a comprender mejor las dinámicas de la relación cliente-empresa.

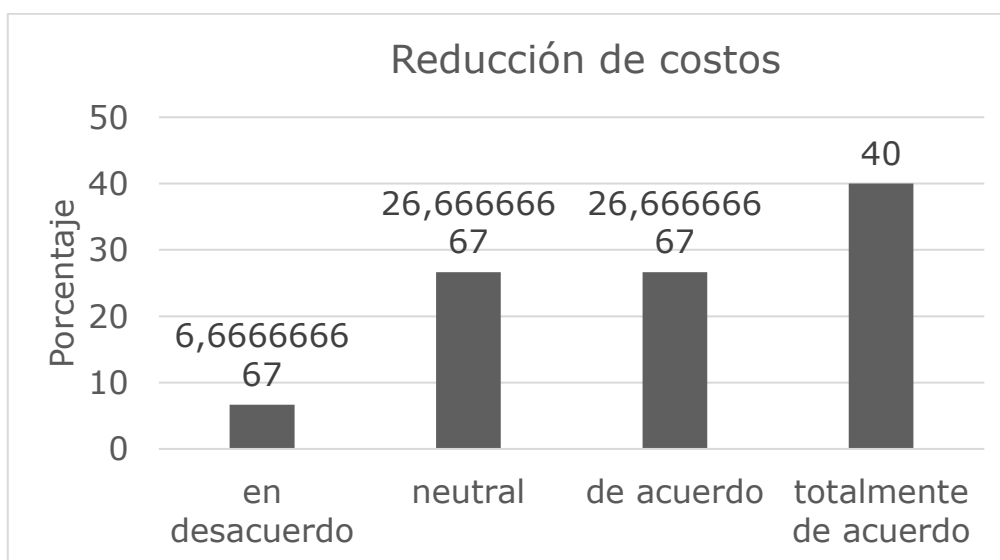
Pregunta #5

Tabla 14-Quinta pregunta. - La calidad contribuye a reducir los costos asociados con garantías, devoluciones y reclamaciones de los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Neutral	4	26,7	26,7	33,3
	De Acuerdo	4	26,7	26,7	60,0
	Totalmente de Acuerdo	6	40,0	40,0	100,0

	Total	15	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

Ilustración 7-Gráfico de barras con los resultados de la quinta pregunta



Análisis: En relación con la pregunta "¿La calidad contribuye a reducir los costos asociados con garantías, devoluciones y reclamaciones de los clientes?", se destaca que un notable 40% de los encuestados están claramente "totalmente de acuerdo". Adicionalmente, un 26,7% se sitúa en la categoría de "de acuerdo" y "neutral". Por otro lado, un 6,7% confirma que existe una disminución concreta en los costos gracias al enfoque en la calidad, facilitado por políticas de garantías y devoluciones establecidas por el cliente. Este enfoque contribuye a una notable reducción en la cantidad de reclamos que deben ser gestionados y resueltos.

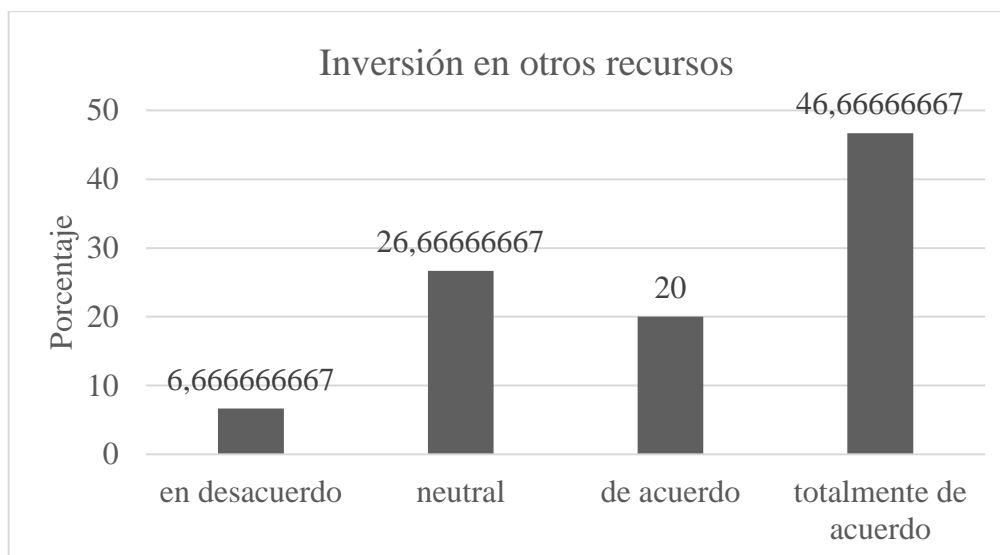
Pregunta #6

Tabla 15-Sexta pregunta. -Usted considera que la organización debería invertir recursos adicionales en mejorar la calidad, incluso si esto significara un cambio y reestructuración de sus actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Neutral	4	26,7	26,7	33,3
	De acuerdo	3	20,0	20,0	53,3

Totalmente de acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 8 Grafico de barras de la sexta pregunta



Análisis: En la sexta pregunta “¿Usted considera que la organización debería invertir recursos adicionales en mejorar la calidad, incluso si esto significara un cambio y reestructuración de sus actividades?” se destaca un notable 46.7% de participantes que están completamente a favor de esta idea. Además, un 20% comparte la posición de estar "de acuerdo", un 26.67% mantiene una postura “neutral” y un 6.7% se muestra en “desacuerdo”. Estos resultados revelan que los encuestados valoran la importancia de que la empresa canalice recursos adicionales para potenciar la calidad, implementar mejores controles y reorganizar sus actividades si es necesario, la presencia de una parte neutral en la muestra podría indicar que algunos aún no han captado la envergadura de los posibles cambios, o simplemente, que no les afecta personalmente la presencia o ausencia de estos, por otro lado, existe un bajo porcentaje de no aceptación lo que se llega a pensar que un mínimo grupo no consideran que podría beneficiarse de ella.

Variable: Productividad

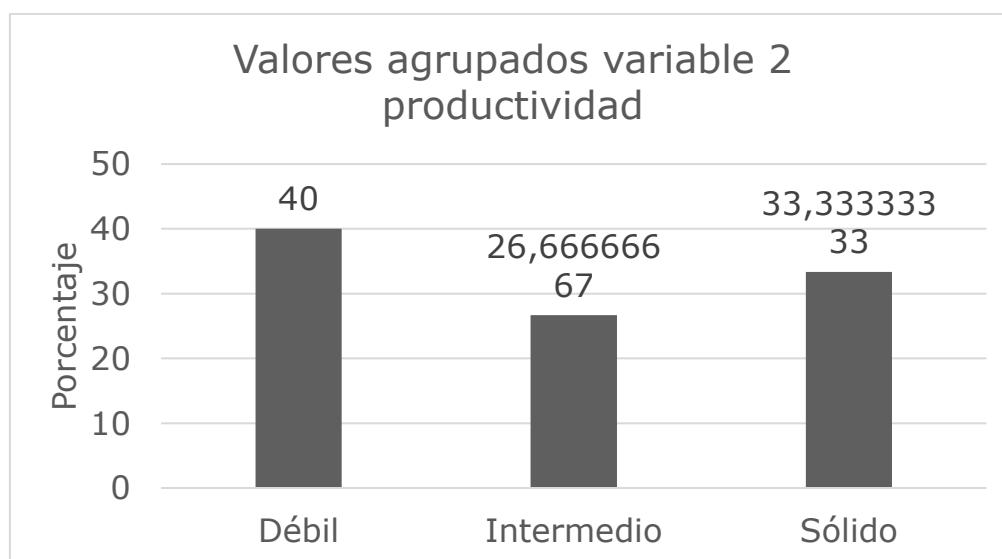
Tabla 16-Variable Productividad datos agrupados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Débil	6	40,0	40,0	40,0

CALIDAD TOTAL DE SERVICIOS Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL

Intermedio	4	26,7	26,7	66,7
Sólido	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 9- Gráfico de barras de la segunda variable "Productividad"



Análisis: La variable de productividad refleja que los encuestados presentan dificultades para comprender o asignar la debida importancia al concepto de productividad, lo cual se nota en el bajo índice en el indicador "débil". No obstante, el segundo porcentaje muestra una tendencia positiva con un 33,33% clasificado como "solido". Esto resalta que en la muestra hay un número ligeramente menor de personas que poseen conocimiento sobre productividad en comparación con aquellas que no lo tienen.

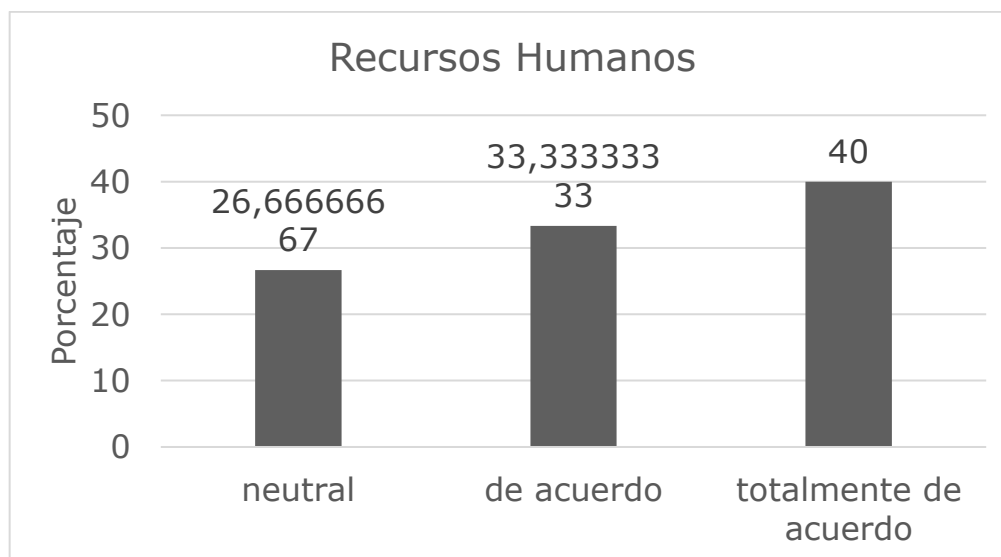
Dimensión: Recursos Humanos

Tabla 17-Valores agrupados de la dimensión de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	neutral	4	26,7	26,7	26,7
	de acuerdo	5	33,3	33,3	60,0

	totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 10- Dimensión Recursos Humanos, gráfico de barras



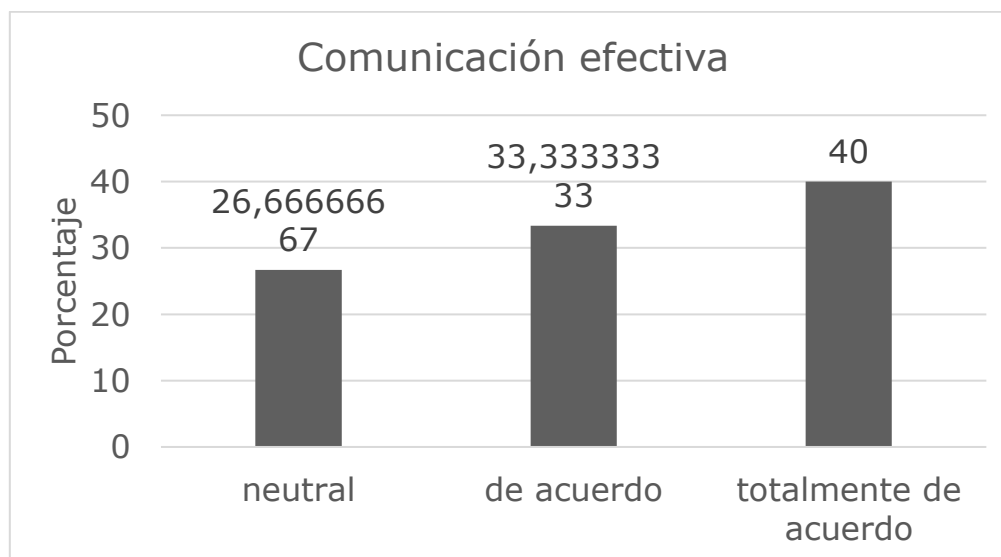
Análisis: La primera dimensión enfocada en recursos humanos el 40% está “totalmente de acuerdo”, el 33,3% en “de acuerdo”, y un 26,7% en neutral, no se colocó el apartado de “desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” porque no hubo votos para esos rangos, esta dimensión está asociada con la motivación, satisfacción, cultura, liderazgo, clima organizacional, trabajo en equipo, competencia, por ello indicamos que la empresa maneja adecuadamente su recurso humano brindando los ejes importantes para el desarrollo de actividades.

Pregunta #7

Tabla 18-Séptima pregunta. - ¿Se fomenta la comunicación efectiva entre los empleados y los diferentes niveles jerárquicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	4	26,7	26,7	26,7
	De Acuerdo	5	33,3	33,3	60,0
	Totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 11- Gráfico de barras de la séptima pregunta



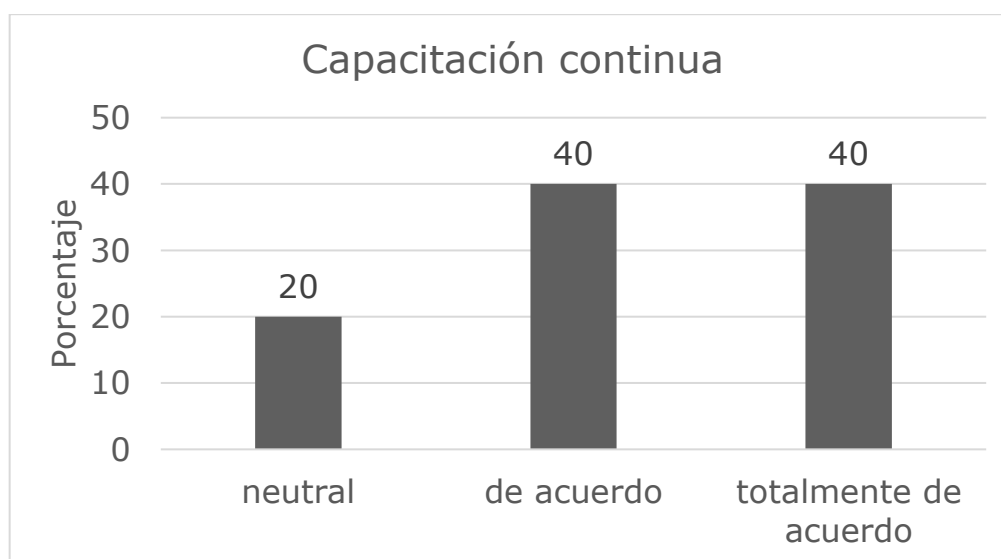
Análisis: En este indicador “¿Se fomenta la comunicación efectiva entre los empleados y los diferentes niveles jerárquicos?” existen un 40% “totalmente de acuerdo”, el 33,3% en “de acuerdo”, y un 26,7% en neutral, llegando a predominar los rangos de mayor satisfacción indicando que dentro de la empresa si manejan canales de comunicación entre los diferentes departamentos y lideres de área para mejor conocimiento y ejecución de tareas dirigidas.

Pregunta #8

Tabla 19 - Octava pregunta. – En la empresa Cofarve se brinda capacitación y desarrollo continuo a los empleados para mejorar sus habilidades y conocimientos relacionados con su trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	3	20,0	20,0	20,0
	De Acuerdo	6	40,0	40,0	60,0
	Totalmente de Acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 11- Gráfico de barras. octava pregunta



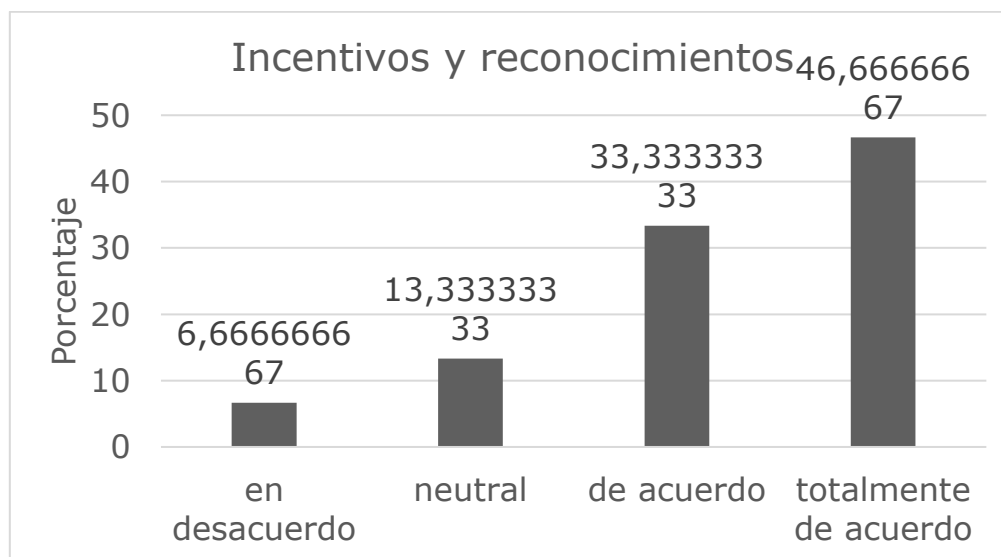
Análisis: En la octava pregunta, “¿En la empresa Cofarve se brinda capacitación y desarrollo continuo a los empleados para mejorar sus habilidades y conocimientos relacionados con su trabajo?”, un 20% adopta una posición "neutral". Contrastando esto, un considerable 40% los cuales posiciona en los extremos de "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo". Esto implica que la empresa efectivamente se involucra en brindar oportunidades de capacitación para potenciar las competencias de sus colaboradores en el ámbito laboral. Sin embargo, la ambigüedad en la percepción podría derivar de variables como la duración, los temas tratados y su relevancia, que influyen en cómo los trabajadores evalúan esta iniciativa.

Pregunta #9

Tabla 20- Novena pregunta. - La organización ofrece incentivos y reconocimientos a los empleados que demuestran altos niveles de productividad y rendimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	Neutral	2	13,3	13,3	20,0
	De acuerdo	5	33,3	33,3	53,3
	Totalmente de Acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 12- Gráfico de barras de la novena pregunta



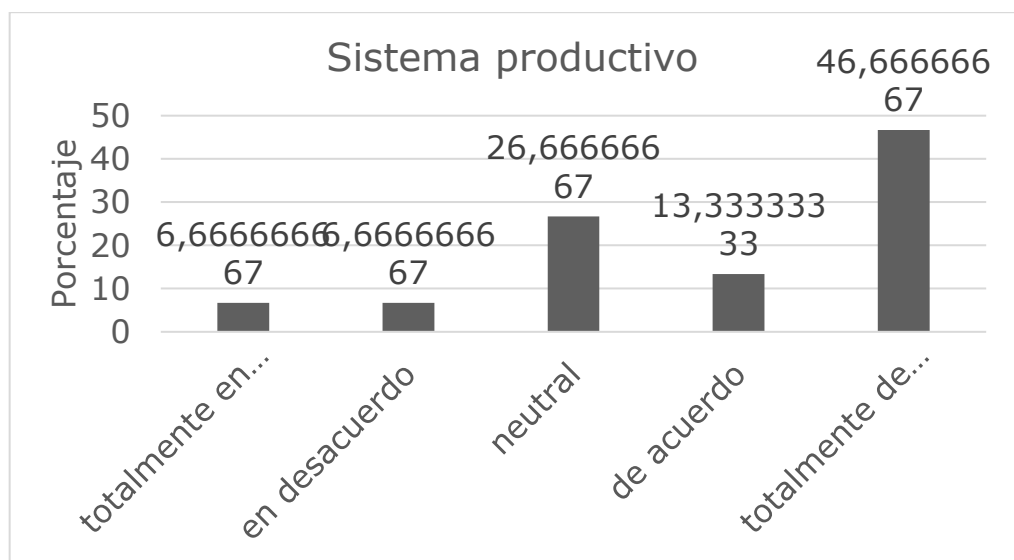
Análisis: En el indicador “¿La organización ofrece incentivos y reconocimientos a los empleados que demuestran altos niveles de productividad y rendimiento?” un 46,7% está “totalmente de acuerdo”, un 33,3% en “de acuerdo” y en la balanza de negación se inclinaron un 6,7%, dando a entender que la empresa farmacéutica tiene estructurada de manera formal un sistema de meritocracia que incentive a los empleados por su desempeño.

Dimensión: Sistema Productivo

Tabla 21- Dimensión sistema productivo datos agrupados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	Neutral	4	26,7	26,7	40,0
	De Acuerdo	2	13,3	13,3	53,3
	Totalmente de Acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 13-Gráfico de barras de la dimensión sistema productivo



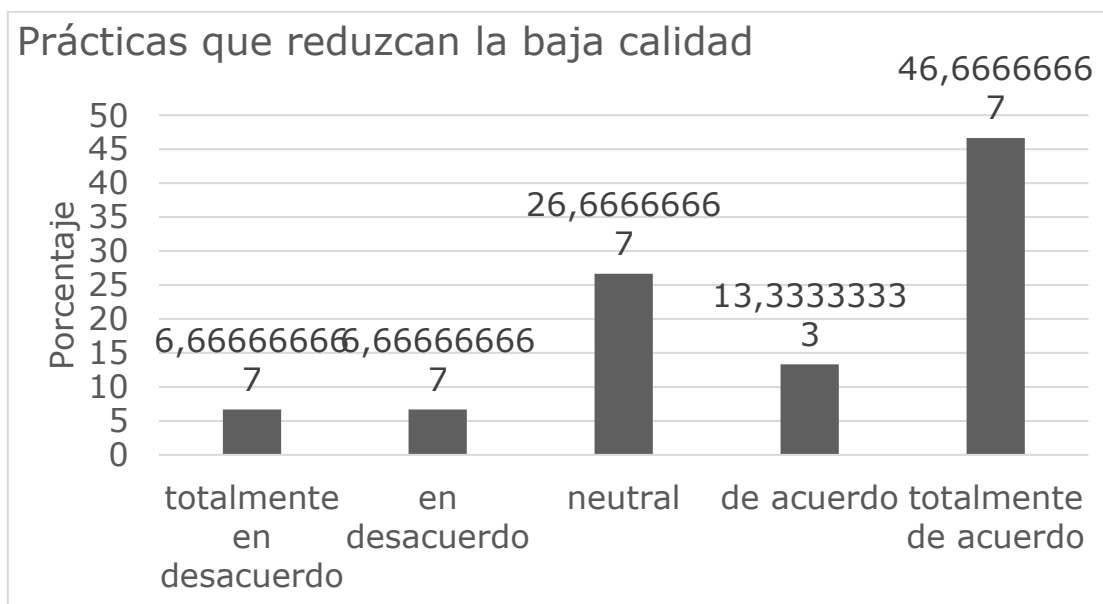
Análisis: En la dimensión orientada al sistema productivo el 46,7% está “totalmente de acuerdo” y un 26,7% “neutral” en donde asociaron la entrada de los productos farmacéuticos, insumos médicos y demás, análisis de los proveedores, administración, servicios y ventas, existen rango con mayor ponderación en los indicadores de satisfacción “totalmente de acuerdo”

Pregunta #10

Tabla 22- Décima pregunta. - Existen políticas o prácticas específicas que reduzcan los riesgos de baja calidad y disponibilidad de la materia prima en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	Neutral	4	26,7	26,7	40,0
	de acuerdo	2	13,3	13,3	53,3
	Totalmente de acuerdo	7	46,7	46,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Ilustración 14- Gráfico de barras de la décima pregunta



Análisis: En la pregunta “¿Existen políticas o prácticas específicas que reduzcan los riesgos de baja calidad y disponibilidad de la materia prima en la empresa?”, se nota una considerable inclinación hacia la respuesta "totalmente de acuerdo", representando un 46,7% de los participantes. Paralelamente, un 26,7% adopta una posición más neutral. La distribución de frecuencias entre estos dos rangos revela que, por cada 7 personas, 15 han optado por estos niveles de satisfacción. Esto sugiere que la empresa no implementa políticas efectivas para minimizar los riesgos relacionados con la calidad y disponibilidad de materia prima, un aspecto crucial que requiere un análisis más profundo. Aunque se observa que la empresa carece de políticas sólidas, se percibe procesos no sistematizados y antiguos para verificar los productos entrantes y su conformidad con las especificaciones.

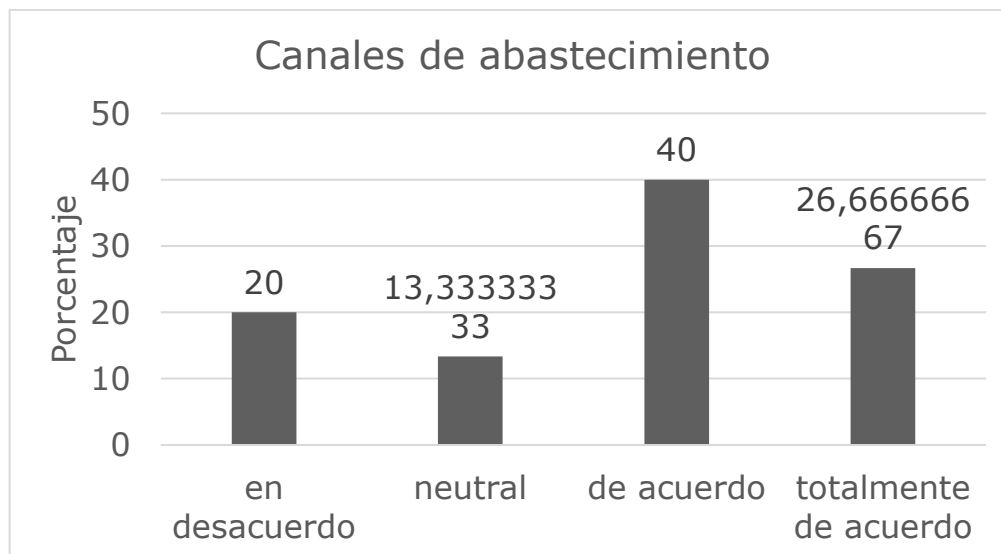
Pregunta #11

Tabla 23 - Décima primera pregunta. - Se lleva a cabo una planificación efectiva de la producción para asegurar la disponibilidad adecuada de recursos y evitar retrasos en la entrega de productos o servicios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	20,0	20,0	20,0

Neutral	2	13,3	13,3	33,3
De Acuerdo	6	40,0	40,0	73,3
Totalmente de Acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Ilustración 15 - Gráfico de barras de la décimo primera pregunta



Análisis: En el indicador “¿Se lleva a cabo una planificación efectiva de la producción para asegurar la disponibilidad adecuada de recursos y evitar retrasos en la entrega de productos o servicios?” hay una ponderación de 40% “de acuerdo”, y un 26,7% en “totalmente de acuerdo”, una 20% en “desacuerdo”, evidenciando que hay una correcta planificación del abastecimiento de los insumos, disponibilidad de compra, lista de proveedores amplia de genéricos, laboratorios y farmacéuticas para cubrir retrasos.

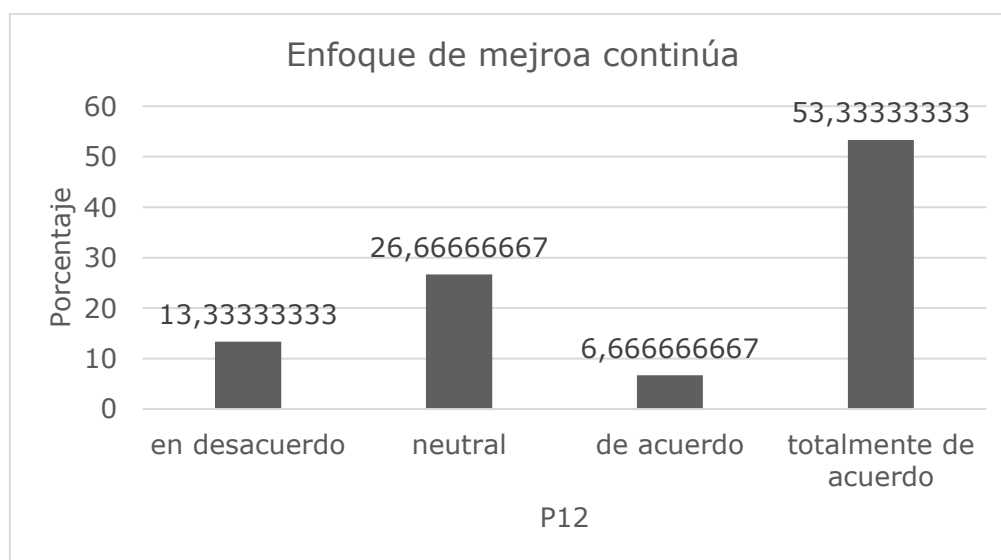
Pregunta #12

Tabla 24 - Décima segunda pregunta. - Existe un enfoque de mejora continua en relación con las maquinarias, herramientas y procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
	Neutral	4	26,7	26,7	40,0
	De Acuerdo	1	6,7	6,7	46,7
	Totalmente de Acuerdo	8	53,3	53,3	100,0

	Total	15	100,0	100,0	
--	-------	----	-------	-------	--

Ilustración 16-Gráfico de barras de la décimo segunda pregunta



Análisis: Dentro de la pregunta “¿Existe un enfoque de mejora continua en relación con las maquinarias, herramientas y procesos?” el rango con mayor ponderación es “totalmente de acuerdo” 53,3%, y un 26,7% en neutral, identificando así que sí se implementan planes de mejora continua en los procesos, que están en constante control y verificación para no quedarse ante la competencia pues esta empresa tiene muchos competidores que venden productos iguales la única diferencia es su servicio y por ello está en constante movimiento y mejora.

De la encuesta efectuada se analizaron los resultados, evidenciando que existe un alto grado de aceptación y conocimiento por parte del personal de la empresa farmacéutica.

DISCUSIÓN

La calidad total de servicios se ha convertido en un tema importante dentro del entorno empresarial. A pesar de los múltiples desafíos por el que las empresas deben luchar a diario para sobresalir, la calidad mantiene un alto grado de importancia que impulsa la cultura de la mejora continua.

Hasta hace algunos años se consideró de vital importancia la calidad para las áreas de la salud y de la educación, lo que en la actualidad ha motivado que en el entorno empresarial busque de forma adicional el fortalecimiento de competencias, logrando que las empresas puedan sobresalir a través de cambios positivos, como es en este caso la empresa caso de estudio que busca la mejora continua no sólo en sus procesos sino también en la calidad del servicio y la productividad empresarial.

En relación al objetivo de la presente investigación de determinar en qué medida la calidad total de servicios se relaciona con la productividad en la empresa farmacéutica Cofarve, se evidencia de forma positiva, en virtud que muestra una relación verdadera, clara y consistente debido a que existe viabilidad en el establecimiento de la adecuada integración de la organización, como indican los resultados de correlaciones de Spearman que evidencia una positiva asociación y el programa SPSS, que muestra una sociedad auténtica. El resultado obtenido puede ser comparado con un trabajo previo de investigación de Huayta Bautista (2019) que mide la calidad total de servicios y la productividad empresarial del turismo receptivo en la ciudad de Miraflores.

Se detectó que dentro de la perspectiva técnica y económica los empleados perciben que la organización genera procesos estandarizados obteniendo así manuales de procedimientos que tengan como finalidad el compromiso del trabajo en equipo y a su vez promuevan la calidad y la mejora continua.

Así mismo, consideran de forma necesaria el invertir para mejorar la calidad y los procesos en razón de que dentro del sector empresarial es necesario avanzar en el mercado a través de mejoras en las técnicas de servicios y perfeccionar procesos como el de post venta. Existe la aceptación al cambio y la alta adaptabilidad a la mejora continua siendo este el principal enfoque que tienen de la calidad tanto de formal organizacional como individual en la empresa.

Además, se evidenció que el capital humano tiene un impacto positivo en la productividad y calidad del producto y servicio, debiendo fortalecer el plan de capacitaciones de la empresa y a su vez estructurar el sistema de meritocracia dentro de la misma. La Calidad Total se enfoca en cumplir y superar las expectativas del cliente a través de la mejora continua y la participación de todos los miembros de la organización. Al mejorar la calidad del producto y satisfacer las necesidades de los clientes, las empresas pueden obtener una ventaja competitiva y aumentar su participación en el mercado.

REFERENCIAS

Aguirre & Renzo, (2018). “Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018” [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo.

Anexia Consultoría. (24 de octubre de 2018). Ventajas de la norma ISO 9001. Recuperado el 31 de Mayo de 2021, de <https://consultoria.anexia.es/blog/ventajas-de-la-norma-Iso-9001>.

Banco de Desarrollo de América Latina. (2018, julio 13). *América Latina: en busca de pymes más competitivas*. <https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/06/america-latina-en-busca-de-pymes-mas-competitivas/>

Cadena, O. (2018). *Gestión de la calidad y productividad* (1.^a ed.).

Cámara de Málaga. (2019). 6 Criterios de calidad de productos | Blog MBA Cámara de Comercio de Málaga. *Máster MBA Málaga*. <https://www.master-malaga.com/empresas/criterios-nivel-calidad-producto/>

Cevallos, M. G. O. (2021, January 1). *Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico*. <https://doaj.org/article/94a10e3fa45d42188604bbd128d7cc21>

Cerem Comunicación (2023). La gestión de la calidad a partir de la segunda guerra mundial.

Cervantes et al., (2020). Importancia de la gestión de calidad en la productividad empresarial de las microempresas textiles de la ciudad de Otavalo en la provincia de Imbabura – Ecuador.

Chávez, G., & Molina, J. (2022). *Control de calidad y su influencia en la productividad de una empresa agroexportadora en Tambogrande, 2022* [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo.

Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis - William Edwards Deming* - Google Libros (Díaz de Santos S.A). <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Fadel., Mohammad, Yassine & Diab. (2019). Impact of Total Quality Management (TQM) on Productivity in the Hospitality Sector: The Case of Lebanon. Scientific & Academic Publishing. 9(3), (p 63-72).

<http://article.sapub.org/10.5923.j.mm.20190903.01.html>

Fernández, B. E. P. (2020). LOS 20 COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD QUE DEBEN SER DOCUMENTADOS. *www.linkedin.com*, LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/los-20-componentes-del-sistema-de-gesti%C3%B3n-calidad-que-berta-elena/?originalSubdomain=es>

Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000500175>

Juraj, H., Šarkan, B., Czödöróvá, R., Caban, J. (2021). *The influence of quality management system on the operation of periodical technical inspection stations*. <https://www.mdpi.com/2076-3417/11/11/4854>

López, P. (2017). La productividad es casi todo. *KOYUNTURA*, 69. <https://www.usfq.edu.ec/sites/default/files/2020-09/koyuntura-2017-69.pdf>

M. Miranda-Cruz , P. Chiriboga-Zamora, M. Romero-Flores (2021) La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí

Molina, A. (2021). Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua. *Industrial Data*, 24(1), 7–22. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19616>

Murali y col (2016). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

Nuralfy, A., Burdi, W., Burhanuddin. (2023). *Factores que afectan a la productividad de empleados de plantación ENPT. Gran piña gigante*. Revista de Socioeconomía Agrícola. 23(2), (p. 141-150)
371468262_FACTORS_AFFECTING_PRODUCTIVITY_OF_PLANTATION_EMPLOYEES_AT_PT_GREAT_GIANT_PINEAPPLE_CENTRAL_LAMPUNG

Orozco, (2023). Guía del Empresario. <https://guiadelempresario.com/administracion/calidad/>

Ottah, P. (2012). Total Quality Management Practices for Improving Procurement Performance of Petroleum Producing Companies. Walden University. <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=12426&context=dissertations>

Palacio, A., Lanas, J., Mantilla, D., & Revelo, E. (2018). Utilización de controles, auditorías administrativas y sistemas de gestión de la calidad en las PYMES. *Ciencia América* 7(1) , 1-14.

Parra, H. (2001). Calidad, Productividad y Costos: Análisis de Relaciones entre estos Tres Conceptos*. *Actualidad Contable FACES*, 4, 49–61. <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700405.pdf>

Pereira, C. (2019). Actualidad de la gestión empresarial en las pymes . *Apuntes Contables* 24 , 1-15.

Pérez (2019). OBS, Business School. Indicadores de la Productividad. <https://www.obsbusiness.school/blog/indicadores-de-productividad-algunos-ejemplos#:~:text=Los%20indicadores%20de%20productividad%20son,una%20empresa%20o%20cualquier%20entidad.>

Sánchez, L. C. M., Ríos, N. F., & Zapata, Á. P. (2019). La relación entre gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D (GT/I+D) en empresas de manufactura en México. *Contaduría Y Administración*, 65(1), 148. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1698>

Taher, Hameed., Buschra, Hamza., Afrah, Idan. (2023). *Total quality management as a philosophy to improve the performance of the academic organization*. International journal of professional Business Review. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-TotalQualityManagementAsAPhilosophyToImproveThePer-8789485.pdf>

Universidad Cooperativa de Colombia. (2018). Sistema de Gestión de la Calidad. <https://www.ucc.edu.co/sistema-gestionintegral/Paginas/sistema-gestion-calidad.aspx>

Yousef, N. (2018). The Effect of Total Quality Management Practices on Competitive Priorities of Telecommunication Companies in Qatar. Middle East University. https://meu.edu.jo/libraryTheses/5ae970d7cd20b_1.pdf

Zúñiga, G. (2016, diciembre 6). *¿Cómo influye la calidad en la productividad de las empresas?* LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-influye-la-calidad-en-productividad-de-las-z%C3%BA%C3%B1iga-garc%C3%ADa/?originalSubdomain=es>