



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

IMPORTANCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA  
DE CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA PLASTICOS  
BOLSITEXS SAC EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2019

Línea de Investigación: Desarrollo empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración  
con mención en Administración de empresas

Autora:

Narciso Suazo, Jessica Vanessa

Asesora:

Reyna Dávila, Silvia

(ORCID: 0002-1844-0122)

Jurado:

Picon Chávez, Hernán

Aquino Santos, Cesar Gustavo

Engracio Salinas, Jorge Aurelio

Lima – Perú

2022

## Índice

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	Descripción y formulación del problema.....	2
1.2	Antecedentes.....	3
1.3	Objetivos.....	5
	-Objetivo general.....	5
	-Objetivos específicos.....	5
1.4	Justificación.....	6
1.5	Hipótesis.....	7
II.	MARCO TEÓRICO.....	8
2.1	Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	8
III.	MÉTODO.....	24
3.1	Tipo de investigación.....	24
3.2	Ámbito temporal y espacial.....	24
3.3	Variables.....	25
3.4	Población y muestra.....	26
3.5	Instrumentos.....	26
3.6	Procedimientos.....	26
3.7	Análisis de datos.....	27
IV.	RESULTADOS.....	28
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	54
VI.	CONCLUSIONES.....	55

VII.	RECOMENDACIONES .....	56
VIII.	REFERENCIAS .....	57
IX.	ANEXOS .....	60

## RESUMEN

**El objetivo** de esta investigación fue determinar en qué medida es importante la implementación de un sistema de Calidad Total en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC. Considerando que, para implementar un sistema de calidad, es importante la percepción de los colaboradores, y además le indica a la alta dirección la necesidad que tiene la empresa.

**Método:** Esta investigación fue de tipo aplicada y descriptiva simple, porque no es aplicada y se analizaron los datos sin realizar manipulación de las variables de estudio. **Resultado:** En términos generales se observa que más del 80% de los colaboradores tienen una percepción muy positiva respecto a la implementación del sistema de calidad total. **Conclusión** del estudio, se puede afirmar que la implementación de un sistema de Calidad Total en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC es considerada como un factor muy importante, siendo las dimensiones más importantes tener un sistema interconectado, mejorar la satisfacción del cliente y la planificación y organización.

*Palabras clave:* calidad, satisfacción del cliente, eficiencia

## ABSTRACT

**The objective** of this research was to determine how important it is to implement a Total Quality System in the company PLASTICOS BOLSITEXS SAC. Considering that, to implement a quality system, the perception of the collaborators is important, and there the high degree of need that the company has is indicated. **Method:** This research is simple and descriptive, because the data is not applied and analyzed without realizing the manipulation of the study variables. **Result:** In general terms, it is observed that more than 80% of the collaborators have a very positive perception regarding the implementation of the total quality system. **Conclusion** of the study, we can affirm that the implementation of a Total Quality system in the company PLASTICOS BOLSITEXS SAC is considered a very important factor, since the most important dimensions have an interconnected system, increase customer satisfaction and planning.

*Keywords:* quality, customer satisfaction, efficiency

## I. INTRODUCCIÓN

La competitividad en el sector empresarial es cada vez más fuente, debido a que se mejora constantemente, aparecen nuevos competidores o aparecen productos sustitutos. Estos tres aspectos hacen que los gerentes tomen decisiones claves para mantener su desarrollo y ser sostenibles en el mercado. El sistema de calidad total, es un riguroso aporte a la competitividad debido a que propone una evaluación integral del funcionamiento de la empresa con la finalidad de satisfacer al cliente. El objetivo principal de este trabajo de investigación fue determinar en qué medida es importante la implementación de un sistema de Calidad Total en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC. Esto como punto de preparación a los colaboradores para que puedan reconocer los beneficios del mismo, tengan un mayor compromiso y se evite la obstaculización.

Se planteó el esquema de la investigación en las siguientes partes:

En una primera parte, se establece el problema, los objetivos y la hipótesis de investigación. En una segunda parte se realiza toda una revisión teórica clara y precisa respecto a la calidad total. En una tercera parte, se identifica el tipo de investigación, el ámbito, la variable, la población, la muestra y el procesamiento que se aplica en la investigación.

Finalmente, se presentan los resultados de la investigación, las conclusiones y sus respectivas recomendaciones para hacer más efectiva la implementación de un sistema de calidad en la empresa.

## 1.1 Descripción y formulación del problema

PLASTICOS BOLSITEXS SAC es una empresa dedicada a la fabricación de bolsas, mangas laminadas y envolturas flexibles de polipropileno. Tiene operaciones desde el año 1993 y se mantiene competitiva en el mercado. Sin embargo, la gerencia de la empresa ha detectado que durante este tercer trimestre del año 2018 (julio, agosto y setiembre). Los clientes de la empresa se han acercado a la misma, a mencionar que algunos productos no han cumplido con las características que ellos solicitaban a rigurosidad, y que no ha habido un sistema de conectar adecuadamente el sistema de pedidos del cliente con el sistema de requerimientos de la empresa. La empresa para no afectar la satisfacción del cliente, y no perderlo ha reconocido los errores y ha tenido que entregar nuevamente los productos de acuerdo a las medidas requeridas por varios clientes en este último trimestre, esto ha ocasionado que los costos se hayan elevado porque hay existencias en almacén con una determinada medida que es difícil encontrar comprador, y al asumir los errores también se ha asumido el costo de realizar un nuevo producto para el cliente. En promedio los costos ya han afectado las utilidades de la empresa, por lo que la gerencia ha evaluado subir los precios. Sin embargo, esta medida podría afectar los presupuestos de los clientes y hacer que estos busquen otras alternativas.

También la gerencia necesita información para la toma de decisiones e identificar que está fallando en la empresa y cuán importante es poner énfasis en resolver los problemas con la implementación de un sistema de Calidad total para que sus productos cumplan con la calidad exigida por los clientes.

### ***-Problema general.***

¿En qué medida es importante la implementación de un sistema de Calidad Total en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC?

***-Problemas específicos.***

- 1) ¿En qué medida es importante la Rigurosidad en el cumplimiento al cliente y los proveedores de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC?
- 2) ¿En qué medida es importante un Sistema de calidad interconectado en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC?
- 3) ¿En qué medida es importante la implementación de un sistema con un enfoque en la Satisfacción del cliente de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC?
- 4) ¿En qué medida es importante la implementación de un sistema para la eficiencia en costos y precios en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC?
- 5) ¿En qué medida es importante la implementación de un sistema de planificación y organización de la calidad en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC?

**1.2 Antecedentes*****Internacionales***

Según Corrales (2016) en su investigación tuvo como objetivo: Implementar un sistema de Calidad Total. Llegando a la conclusión que un SGC puede ser el distintivo de calidad que mantenga la ventaja competitiva de una empresa frente a sus competidores, pero también puede ser mucho más, puede minimizar los tiempos de arranque de todos los procesos a través del uso adecuado de los procedimientos generados y puede facilitar la vida profesional de muchos de los miembros de la plantilla. Puede implementarse con el fin de generar un panel de mando que facilite la toma de decisión de alta dirección o para dar nuevas pautas metodológicas a los trabajadores rasos. Pero sin duda optar por un SGC supone una ruta inexorable hacia el perfeccionamiento de las actividades de la empresa y un viaje con la excelencia como destino.



Según Sleptis (2006) en su tesis de título “Sistemas de Gestión de Calidad. Implementación y evaluación de la performance mediante un estudio de caso múltiple.” Tuvo como objetivo principal “Evaluar la *performance* de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en el INTA a través del método estudio de caso múltiple.” Teniendo como conclusión:

La implementación de la norma ISO/IEC 17025 es una iniciativa relativamente reciente. Tiene por objeto asegurar la calidad, demostrar la competencia técnica e incrementa la seguridad y confiabilidad en los resultados emitidos por los laboratorios. Es utilizada por los clientes, las autoridades reglamentarias y los organismos de acreditación para constatar la conformidad con sus requisitos, siendo reconocida y aceptada mundialmente. En cuanto a la acreditación, se observa demanda creciente por servicios de laboratorios acreditados, exigencia mayor aún en el caso de los productos certificados. (p.3).

Según Ortega (2010) en su investigación se tiene como objetivo: El objetivo de este proyecto consiste en el análisis del desarrollo de todas las etapas necesarias para implantar en una empresa de diseño y elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad. Las conclusiones obtenidas son que, se ha logrado mejorar en un 34% la producción de maquinaria se ha logrado reducir en un 84% los fallos de producción, se ha logrado aumentar en un 15% la productividad de los empleados se ha logrado aumentar el catálogo de productos comercializados, se ha conseguido mejorar la línea de procesos, la implantación ISO es una tarea complicada y dificultosa.

### ***Nacionales***

Para Ugaz (2012) en su tesis, tuvo como objetivo “El objetivo del trabajo es analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que, a través del desarrollo, implementación y mantenimiento de este, le

permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente”. Llegando a la conclusión que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.

Para Arracue y Segura (2016) en su investigación de título tesis tiene como objetivo principal Determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. Obteniendo como conclusión que “De acuerdo con los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión, se ha conseguido que, si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad CLINIFER, por tanto, se acepta la hipótesis de trabajo (H1) y rechazamos la hipótesis nula (Ho).”

Para Aguilar (2011) en su tesis tiene como objetivo determinar la utilidad de la aplicación de las herramientas de Gestión de Calidad en proyectos de construcción; tiene como resultado que los aportes que se brindan en la presente tesis pueden servir de base para la implementación de un SGC en futuros proyectos de líneas de transmisión, acompañado del compromiso y liderazgo de la alta dirección para su mejor aplicación.

### **1.3 Objetivos**

#### ***-Objetivo general.***

Determinar en qué medida es importante la implementación de un sistema de Calidad Total en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC

#### ***-Objetivos específicos.***

- 1) Determinar en qué medida es importante la Rigurosidad en el cumplimiento al cliente y los proveedores de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC

- 2) Determinar en qué medida es importante un Sistema de calidad interconectado en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC
- 3) Determinar en qué medida es importante la implementación de un sistema con un enfoque en la Satisfacción del cliente de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC
- 4) Determinar en qué medida es importante la implementación de un sistema para la eficiencia en costos y precios en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC
- 5) Determinar en qué medida es importante la implementación de un sistema de planificación y organización de la calidad en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC

#### **1.4 Justificación**

La gerencia entiende que la calidad de sus productos es muy importante para sus clientes, sin embargo, aún se tiene que trabajar para que en la empresa entienda la importancia de una Calidad Total, que la rigurosidad en el cumplimiento, la interconectividad, la eficiencia en costos y precios, la planificación, la organización y la satisfacción del cliente sean interiorizados por todos los colaboradores como muy importante. Lo cual significaría que tengan un mayor compromiso para implementar de manera efectiva un sistema de Calidad Total, y evitar obstáculos o sabotajes pensando en un excesivo control. Este sistema busca que todos contribuyan de la mejor manera a los objetivos de la empresa y sea sostenible y una fuente de trabajo justa para todos los colaboradores. Es importante esta investigación porque contribuye a determinar distintos niveles de importancia y en las diferentes características de un sistema de Calidad Total, donde se pueda obtener información necesaria para que la gerencia tome la decisión de implementarla.

## **1.5 Hipótesis**

### ***-Hipótesis general.***

La implementación de un sistema de Calidad Total en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC es considerada como un factor muy importante, según más del 50% de sus colaboradores.

### ***-Hipótesis específicas.***

1. Más del 50% considera como muy importante la Rigurosidad en el cumplimiento al cliente y los proveedores de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC
2. Más del 50% considera como muy importante un Sistema de calidad interconectado en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC
3. Más del 80% considera como muy importante un sistema con un enfoque en la Satisfacción del cliente de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC
4. Más del 50% considera como muy importante un sistema para la eficiencia en costos y precios en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC
5. Más del 80% considera como muy importante un sistema de planificación y organización de la calidad en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC

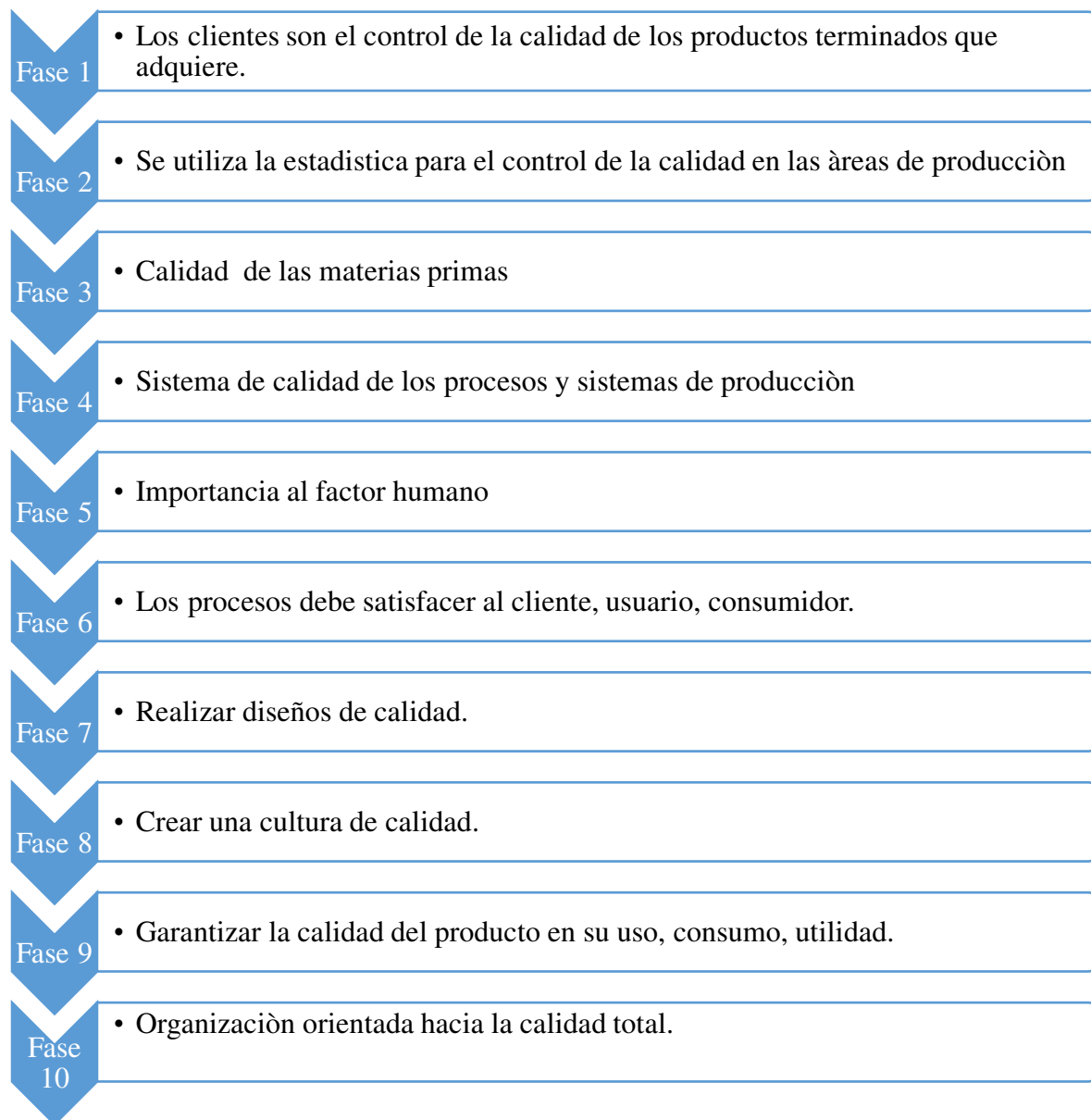
## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

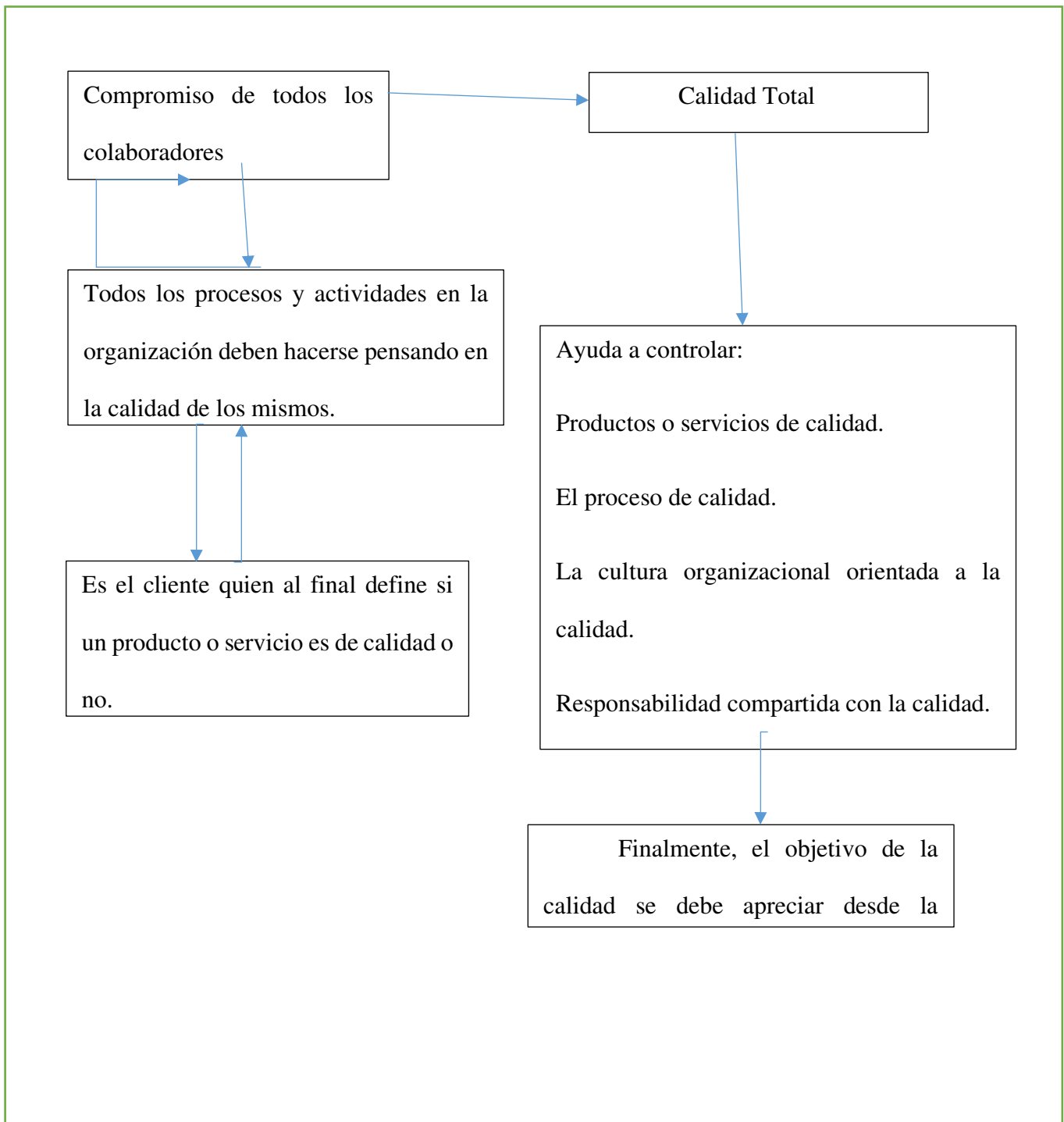
#### *Orígenes de la Calidad Total*

La definición del concepto actual de la calidad está influida por una serie de cambios que han sucedido desde la Primera Revolución Industrial, donde era necesaria tener menor error en la fabricación de servicios o prestación de servicios. Y según menciona Gestión de la calidad total (1996) a lo largo de los años la calidad ha ido sufriendo algunos cambios que ha ido mejorando su definición final y su importancia siendo estos principales cambios los que se visualizan en la Figura 1 siguiente.

El diseño de la calidad total se enfoca de manera integral en toda la organización en desde la fabricación del producto, la elección correcta de los insumos y materia prima, la definición de los procesos y procedimientos óptimos, la implementación de una cultura acorde a la calidad y que fomenta y motiva al personal a estar comprometido con la calidad en todos los niveles de la organización en la figura 2 se observa el flujo como se planifica la calidad.

**Figura 1***Fases de la Calidad Total*

*Nota:* Tomado de Gestión de la calidad total (1996)

**Figura 2***El diseño de la Calidad Total**Nota:* Adaptado de Gestión de la calidad total (1996)

## **La Calidad**

La calidad en la definición de Cuatrecasas (2012), afirma que “la calidad es un conjunto de características que posee un producto o servicio obtenido a través de un proceso productivo, así como la capacidad de satisfacción del usuario” (p. 575). Esta definición tiene un concepto orientado al cliente y enfocado al cumplimiento de los criterios establecidos.

Esta teoría según Bellon (2001) se ha desarrollado hace más de 100 años, desde que se inició la Revolución Industrial, esto debido a que se necesitaba un mejor control del resultado de los productos o servicio que brindaban las grandes fábricas y buscaban reducir constantemente el número de productos fallidos. Es decir que buscaban productos de calidad que cumplan con los estándares requeridos de su fabricación y distribución.

Según menciona Guajardo (2003) sobre la calidad: “es un sistema para coordinar el mantenimiento de la calidad y los esfuerzos de mejora de varios grupos en la organización para optimizar costos y satisfacción del cliente” (p.65). En ese sentido, hace referencia a que la calidad debe tener una visión de sistema. Y está orientada a mejorar la eficiencia en la producción con un enfoque en la satisfacción del cliente que contribuya a la productividad.

También en Gestión de la calidad total (1996) se menciona la diferencia entre la calidad interna y la calidad externa, en ambos casos se busca la satisfacción de cliente a través de una implementación de una cultura de calidad en que todo el personal este completamente involucrado en el mismo, la diferencia básicamente se centra en el control de ciertas actividades, por un lado:



Las actividades centradas en la calidad interna, según se cita en Gestión de la calidad total (1996):

Son básicamente las siguientes:

- Enfoque en el producto o el servicio finalizados.
- Enfoque en la materia prima
- Enfoque en los procesos
- Enfoque en el diseño

Las actividades centradas en la calidad externa:

Son básicamente los siguientes:

- Enfoque en la entrega de productos
- Enfoque en los servicios de pre venta
- Enfoque en los servicios de post venta
- Enfoque en el servicio de reparaciones
- Enfoque en el servicio de mantenimiento
- Enfoque en el servicio de atención de quejas y reclamos

También Gestión de la calidad total (1996) en su investigación menciona ciertas diferencias que ha sucedido en el entorno respecto a la visión de la calidad, en la tabla 1 se puede apreciar las principales diferencias entre una visión antigua de la calidad y una visión moderna.

**Tabla 1***Visión de la calidad según los cambios en el entorno*

<b>Visión de la calidad</b>	
<b>Visión antigua</b>	Visión moderna
<b>Entorno estable</b>	Entorno cambia
<b>Calidad: Problema</b>	Calidad: Productividad
<b>Cliente: Se ignora</b>	Cliente: Manda
<b>Calidad: Responsabilidad de un área</b>	Calidad responsabilidad de todos
<b>Calidad resultado de un programa</b>	Calidad: Resultado de un proceso de mejora continua
<b>Calidad solo se centra en la producción</b>	Se enfoca en todas las áreas

*Nota:* Gestión de la calidad total (1996)

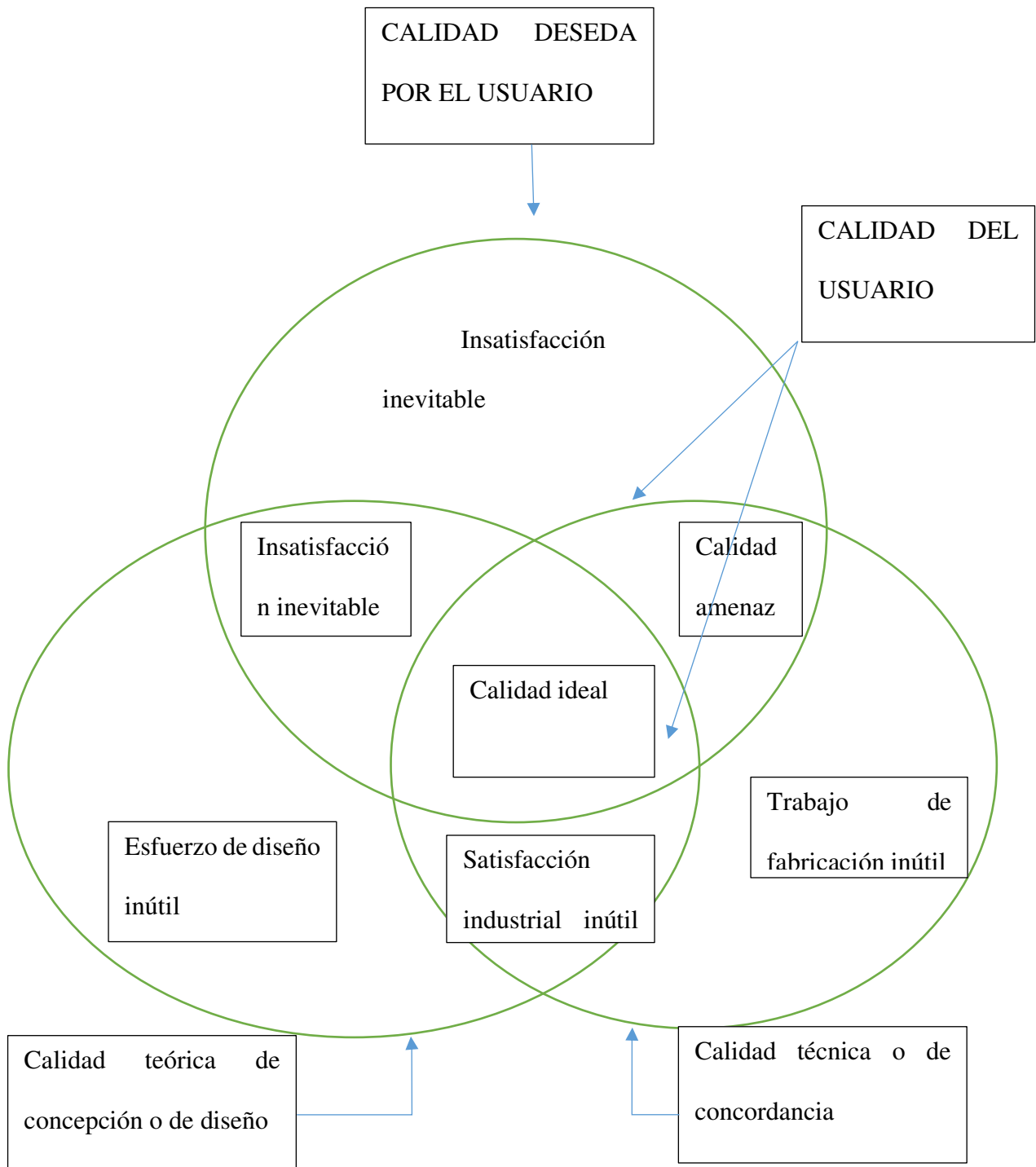
Algunas definiciones sobre la calidad que menciona en su investigación Benavides y Quintana (2015) citado a Juran (1974) menciona que la calidad es: “calidad es aptitud para el uso” (p.116), donde hace referencia a que el cliente percibe como calidad un producto que sea efectivo y eficiente para usar. Benavides y Quintana (2015) citado también otra definición de Crosby (1979) menciona que: “la calidad es la conformidad con los requisitos” (p.116) y otra definición que menciona Benavides y Quintana (2015) citado la de Abbott (1955) afirma sobre la calidad: “las diferencia en calidad son equivalentes a las diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo deseado (p.116). Esta última definición hace referencia a que se tiene que evaluar lo que el cliente desea finalmente.

También menciona Benavides y Quintana (2015) que existen diversas clases de calidad y estas se diferencian especialmente en la calidad deseada por el cliente, la calidad ideal y la calidad del usuario, donde el cliente o usuario desea un producto o servicio en el cual determina una serie de características que pueden satisfacer ese deseo y donde intervienen factores como el diseño, la fabricación, y que tiene que haber un equilibrio entre la calidad desde el punto de vista teórico y la calidad desde un punto de vista práctico, de tal manera que el cliente no sienta amenazada en cumplimiento de la calidad de sus productos o servicios. En la figura 3 se puede apreciar las interacciones de las clases de la calidad.

### **Fase de la calidad**

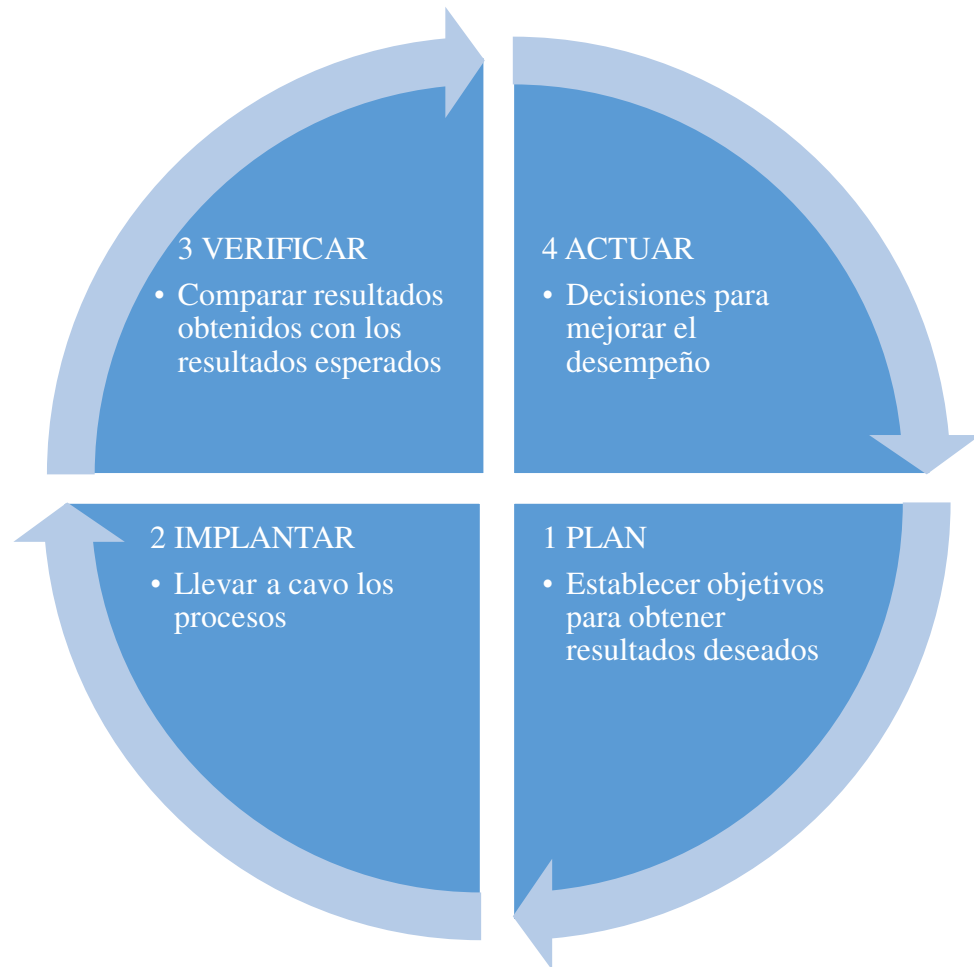
Así mismo, el especialista en gestión de la calidad Deming estableció un proceso de cuatro fases que se deben realizar en la organización para el aseguramiento en el cumplimiento de la calidad. Según menciona Benavides y Quintana (2015) este proceso consta de cuatro fases como se observa en la figura 4. Que son las siguientes:

- **La planificación:** En esta primera fase del proceso se definen los objetivos generales y las acciones que se deben tener para asegurar la calidad.
- **La implementación:** En esta segunda fase del proceso se comienzan a ejecutar las acciones establecidas en el plan.
- **La verificación:** En esta tercera fase del proceso se realiza una verificación sobre el cumplimiento de las acciones respecto a los resultados esperados.
- **La actuación:** En esta última fase se toman las decisiones correspondientes a los resultados de la verificación, y se toman las decisiones correctivas.

**Figura 3***Clase de la calidad**Nota:* Tomado de Benavides y Quintana (2015)

**Figura 4**

*El proceso de la calidad de Deming*



*Nota:* Adaptado de Benavides y Quintana (2015)

Así mismo, menciona Benavides y Quintana (2015) que la calidad se puede apreciar desde diferentes enfoques, estos pueden ser desde un enfoque psicológica, un enfoque en el proceso, y un enfoque en el producto. Así como también desde sus cinco fundamentos como la fabricación, el cliente, el producto o servicio, el valor, y la trascendencia que pueden ser consideradas como una mirada interna o externa que permita obtener una mayor eficiencia y

eficacia. En la tabla 2 se puede observar las relaciones entre los fundamentos y los distintos enfoques de la calidad.

**Tabla 2**

*Relación entre los fundamentos y los enfoques de la calidad*

<b>FUNDAMENTOS/ ENFOQUES</b>	<b>PSICOLÒGICO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>PRODUCTO</b>
<b>FABRICACIÓN</b>		Perspectiva interna (Eficiencia)	
<b>USUARIO O CLIENTE</b>	Perspectiva externa o de mercado (Eficacia)		
<b>PRODUCTO</b>		Perspectiva interna (Eficiencia)	
<b>VALOR</b>	Perspectiva externa o de mercado (Eficacia)		
<b>TRASCENDENTE</b>	Perspectiva interna y externa o de mercado (Eficacia y eficiencia)		

*Nota:* Tomado de Benavides y Quintana (2015)

### **Etapas en la gestión de la calidad**

También sobre las etapas en la gestión de la calidad, Benavides y Quintana (2015) menciona que son cuatro y que cada una tiene ciertas características que se deben de cumplir para ofrecer calidad en los productos y servicios que son los siguientes:

Las etapas de la calidad son cuatro:

***La inspección.*** Su objetivo es la detección de errores, su visión de la calidad es resolver los problemas que se presenten en el proceso, poniendo mayor énfasis en la cadena de suministro, para ellos utiliza determinados métodos para poder establecer las mediciones. El colaborador en este aspecto cumple la función técnica de inspeccionar y la oficina de calidad debe ser las responsables de realizar las inspecciones que están enfocadas en la parte de producción de la organización. (Benavides y Quintana, 2015)

***El control de la calidad.*** En esta segunda etapa de la calidad el objetivo principal es controlar la calidad, también tiene una visión enmarcada en la solución de los problemas que se presenten, y tiene énfasis igual que la primera etapa en la cadena de suministros, en esta etapa se utilizan las herramientas y análisis estadísticos. Los colaboradores técnicos en calidad en esta etapa realizan el análisis estadístico. El área de calidad sigue siendo la responsable de esta etapa que está focalizado en el proceso productivo. (Benavides y Quintana, 2015)

***El aseguramiento de la calidad.*** En esta tercera etapa de la calidad, el objetivo principal es la coordinación, tiene una visión más amplia que las etapas anteriores de la calidad, no solo resuelve los problemas, sino que lo hace de manera más activa. Tiene un énfasis en la cadena de valor y los métodos que utiliza son los planes estratégicos, los colaboradores técnicos de la calidad utilizan como métodos la planificación y el diseño de sistemas de calidad. La responsabilidad de la calidad es compartida en todas las áreas de la organización, y tiene un enfoque sistémico y en la mejora de lo que se produce. (Benavides y Quintana, 2015)

***La gestión de la calidad:*** En esta cuarta etapa de la calidad, el objetivo general es lograr tener un mayor impacto de la calidad a largo plazo. Tiene una visión más amplia y está orientada a ver las oportunidades de mejora, y así mismo tiene un mayor énfasis en ver fuera de la organización, ver el mercado y las necesidades del cliente, el método que utiliza para una gestión de la calidad total es la planeación estratégica, la principal función de los colaboradores

en este asunto de la calidad es l de fijar objetivos a largo plazo y sistemas de coordinación entre las áreas y el responsable de la calidad total en la alta dirección y toda la organización. Tiene finalmente un enfoque más humano, social y orientado al cliente.

Así también Benavides y Quintana (2015) hacen referencia a la importancia del cumplimiento de los ocho principios de la Normas internacionales de estandarización en materia de calidad ISO 9001, que sostiene que los productos y servicios para garantizar que son de calidad deben cumplir con los ocho principios claves que se muestran en la **Figura 5**.

También menciona Pérez (2006) que la organización debe entender cuáles son los costos que no aplicar los factores claves de la calidad. Y Peña (1994) menciona que los principios de la calidad es la implementación de un servicio post venta, que todos estén comprometidos con la calidad, que se identifiquen las necesidades internar y externas de calidad, que se tenga una orientación hacia la resolución de los problemas y un sistema contra los errores.

Menciona Chandezon (1998) La calidad total: “debe concebirse la mejora en todos los escalones y niveles del proceso de fabricación, la atención al cliente, el obrero, el empleado, el personal administrativo, el personal de ventas, todos debe estar involucrados” (p.3), refiere a que todos en la organización deben estar involucrados en el proceso de obtención de productos o servicios de calidad para el cliente.



## Figura 5

### *Factores de la calidad.*



*Nota:* Tomado de Benavides y Quintana (2015)

### ***Importancia de la Calidad***

La implementación de la Calidad Total es importante como menciona Bellon (2001) ayuda a el aseguramiento de tener procesos con excelencia dentro las actividades que realiza la empresa. Así también afirma que la cultura organizaciones juega un rol muy importante en el desarrollo de las organizaciones de alto nivel, debido a que buscan de manera continua un mejoramiento de sus productos y servicios, sus procesos, y sus políticas en la organización.

En ese mismo sentido Bellon (2001) considera una serie de ventajas que proporciona la implementación de un programa de Calidad Total en la organización, y que se expresa en los siguientes:

- Un proceso de calidad implementado en la empresa, les da a sus clientes y proveedores la seguridad de que sus productos o servicios que se les ofrece van a satisfacer sus requerimientos. Esto porque un programa de calidad es riguroso en los procedimientos y en el cumplimiento de los requerimientos de sus clientes, y siempre tratan de mejorar el servicio que brindan a través de mejor en el proceso y la utilidad de su producto o servicio.
- Un efectivo programa de Calidad Total, implementado en la empresa engloba a todos los procesos que la enmarcan, esto debido a que el programa analiza los diferentes procesos que van desde la adquisición de los insumos, el proceso productivo y la comercialización de los mismos.
- El programa de calidad, no solo se enfoca en el cumplimiento de los requerimientos de los clientes, sino también en hacerlo con eficiencia, es decir en la búsqueda de hacerlo de una mejor manera con el mínimo de costo posible.
- Con un programa de calidad adecuado, se comienzan a diseñar una serie de documentos de gestión para asegurar que se cumplan con los estándares de calidad que exigen los clientes. Estos documentos sirven para orientar el trabajo y quedan las evidencias del mismo, a través del registro de datos y la elaboración de manuales de procedimientos.
- Es importante también destacar que se puede realizar una adecuada planificación del proceso para que se cumplan los estándares de calidad.
- También es importante destacar que el programa de Calidad Total, ayuda a atraer clientes que desean productos de calidad y que confían en las organizaciones que tiene un programa de calidad en su organización.

- Así mismo, un programa de Calidad Total bien implementado no solo contribuye a que la empresa pueda mejorar a través de una reducción de procedimientos, costos, sino que también el precio se ve influenciado por la calidad, toda vez que haya clientes que estén dispuestos adquirir un producto o servicio de mayor valor cuando considere que es de calidad.

Se menciona en Gestión de la calidad total (1996) que la calidad produce una mejora en la eficiencia y eficacia, y estos dos influyen tanto en el crecimiento, la rentabilidad y el éxito de las empresas.

Así mismo Muñoz (1999) afirma que la cultura organizacional debe estar orientada a ofrecer productos o servicios de calidad, pero a través de una adecuada gestión que tenga un cierto grado de control y tolerancia a los riesgos.

Para Galgano (1995) en la organización permite que los recursos sean mejor utilizados, evitando el desperdicio y aprovechando el potencial de los colaboradores para identificar mejorar que se puedan realizar en la organización. La organización debe capacitar a los colaboradores en el uso de herramientas estadísticas para realizar un mejor control de la calidad en los diferentes procesos de la organización.

También Plaza (2003) menciona la importancia de la calidad con un enfoque más estratégico, pensando en el largo plazo y en estrategias como la penetración del mercado, las alianzas estratégicas con proveedores, con los clientes e incluso con los competidores para ofrecer un mejor servicio.

La calidad es importante desde antes de cristo, y el código Hammurabi guarda un principio que sirvió para que las cosas se hagan bien, donde Garcia y Atisha (1994) menciona que si un constructor no realiza bien su trabajo y personas mueres por esa causa, entonces el

constructor debe morir también. De esta manera es que durante siglos se mantuvo cierto grado de respeto a la calidad de los productos o servicios que se brindaban. Y hoy es importante que las construcciones sean de máxima calidad para evitar muertes.

También la calidad es importante, mencionan González y Pablos (1994) desde diferentes puntos de vista, desde la calidad de vida de la persona, su bienestar, salud, su relación con el medio social, con los servicios o productos que brinden las organizaciones para la satisfacción de sus clientes. Y la calidad como se gestiona y organizan las empresas. Así mismo menciona Ferrando (2005) que la calidad es importante porque sirve para verificar que los productos o servicios que se ofrece a los clientes cumplen con los criterios, requisitos y características indicadas.

Para Merli (1995), la calidad es importante porque es una herramienta poderosa para hacer negocios, los productos y servicios bajo estándares elevados de calidad son mejor valorados por los clientes. Y fueron los japoneses quienes pusieron en práctica la calidad y son reconocidos a nivel mundial por ofrecer productos de alta calidad para satisfacer a los clientes.

Según Vilar et al. (1997) la calidad es importante porque genera un impacto positivo en la organización, a través de una mejora en los productos y servicios y sus diferentes procesos. Sin embargo, se tiene que tener en cuenta las siete herramientas para la mejora de la calidad que son la generación de ideas, un adecuado análisis de los procesos de la organización, el análisis de causa y efecto, una adecuada planificación de la calidad, un control del proceso de calidad y una adecuada recogida de datos y análisis correspondiente para asegurar mediante la aplicación de estas herramientas que la calidad sea implementada y de resultados.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Esta investigación fue de tipo aplicada y descriptiva simple, porque no es aplicada y se analizaron los datos sin realizar manipulación de las variables de estudio. Así mismo, por la utilización de la estadística para el análisis de los datos la investigación tiene una corriente cuantitativa y los resultados fueron expresados en términos numéricos. El diseño es no experimental.

#### **3.2 Ámbito temporal y espacial**

Como ámbito temporal, la investigación analiza los datos del año 2019 para tener una mayor aproximación de los resultados. El ámbito espacial de la investigación es la empresa: PLASTICOS BOLSITEXS SAC. Que se encuentra ubicada en calle. María Curie Nro. 110 Urb. Santa Rosa Lima - Lima - Ate. Se dedica a la fabricación y conversión de bolsas, mangas láminas y envolturas flexibles de polipropileno de alta y baja densidad con impresión flexo gráfica digital de alta definición a full color, nuestra estructura de procesos está conformado por diversas líneas.

Su política de calidad es:

Todos los procesos son controlados gracias a nuestro equipo de Control de Calidad, nuestros instrumentos de medición de última generación nos permiten controlar las distintas variables de calidad de cada etapa y proceso. Nuestra política de calidad está enfocada en:

POLITICA1: Mejora Continua

POLITICA2: Satisfacción plena al cliente.

POLITICA3: Colaboradores especializados y evaluados a todo nivel.

### **3.3 Variables**

Variable independiente: Sistema de Calidad Total. Las características que se evalúan son (Bellon, 2001):

- Rigurosidad en el cumplimiento
- Sistema de calidad interconectado
- Satisfacción del cliente
- Eficiencia en costos y precio
- Planificación y Organización

Variable dependiente: Grado de importancia de la implementación. El grado de importancia en esta investigación será medido por los siguientes indicadores, tomando como modelo la Escala de Likert para medir grados de importancia.

1. Muy importante
2. Importante
3. Ni importante, ni poco importante
4. Poco importante
5. Muy poco importante

### **3.4 Población y muestra**

La población de estudio estuvo identificada como la totalidad de los trabajadores de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC, que está conformada por un gerente general, 4 gerentes de línea, 15 personal administrativo, 25 vendedores, 20 obreros. La muestra será todo el personal, es decir que será de 65 colaboradores de la empresa.

### **3.5 Instrumentos**

Para evaluar el grado de importancia de la implementación de un sistema de Calidad Total, se aplicó la técnica de la encuesta Calidad Total: Bellon, (2001); Corrales, A. (2016). Y como corresponde se aplicó un cuestionario elaborado de acuerdo con los factores claves del Sistema de Calidad Total y mediante la Escala de Likert se determinará el grado de importancia de su implementación. Se observa el cuestionario en el anexo B.

### **3.6 Procedimientos**

Se inició la investigación, considerando los aspectos esenciales de la Calidad Total, donde el objetivo general fue determinar la medida en que es importante la implementación de un sistema de Calidad Total en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC, se base en la teoría actual sobre la Calidad Total. Luego se procedió a operacionalizar la variable de acuerdo a las características del Sistema de Calidad Total y se creó la encuesta con indicadores que midan el grado de importancia. Cumpliendo esta etapa se procede a encuestar a los colaboradores de la empresa y verificar que todas las preguntas hayan sido contestadas. Posteriormente, se procedió a digitalizar la información y mediante la aplicación del sistema SPSS se analizaron los resultados y se agruparon las respuestas por cada característica para ver su medida en relación con el grado de importancia.

### **3.7 Análisis de datos**

Mediante el análisis descriptivo se procedió a tabular los datos mediante el sistema Excel y luego mediante el software SPSS se ingresaron los datos para realizar estadística descriptiva y se procedió luego a realizar las gráficas correspondientes que permitieron una mejor visualización de los resultados en términos numéricos y en porcentajes.



#### IV. RESULTADOS

Los resultados que se han logrado obtener como resultado de la encuesta se pueden observar en orden según su frecuencia en la tabla 3.

**Tabla 3**

*Resultados de la encuesta (En detalle)*

**1. ¿Cuán importante es un programa de calidad total, que tenga rigurosidad en el procedimiento y el cumplimiento de los requerimientos de sus clientes?**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	36	55,4
Ni importante, ni poco importante	22	33,8
Importante	5	7,7
Muy poco importante	1	1,5
Poco importante	1	1,5
Total	65	100,0

**2. ¿Cuán importante es un programa de calidad riguroso en el procedimiento y en el cumplimiento de los requerimientos de los proveedores?**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	36	55,4
Ni importante, ni poco importante	22	33,8
Importante	4	6,2
Muy poco importante	2	3,1
Poco importante	1	1,5
Total	65	100,0

**3. ¿Cuán importante es un sistema de calidad total que englobe a todos los procesos de la organización y analice los diferentes procesos que van desde la adquisición de los insumos, el proceso productivo y la comercialización de los mismos?**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	57	87,7
Ni importante, ni poco importante	6	9,2
Muy poco importante	1	1,5
Poco importante	1	1,5
Total	65	100,0

**4. ¿Cuán importante es un programa de calidad total, que se enfoque en la satisfacción del cliente?**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	55	84,6
Ni importante, ni poco importante	9	13,8
Muy poco importante	1	1,5
Total	65	100,0

**5. ¿Cuán importante es un programa de calidad total para atraer clientes que desean productos de calidad y que confían en las organizaciones que tiene un programa de calidad en su organización?**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	36	55,4
Ni importante, ni poco importante	23	35,4
Importante	3	4,6
Muy poco importante	2	3,1
Poco importante	1	1,5
Total	65	100,0

**6. ¿Cuán importante es un programa de calidad total, que se enfoque en la eficiencia en los costos?**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	36	55,4
Ni importante, ni poco importante	25	38,5
Poco importante	2	3,1
Importante	2	3,1
Total	65	100,0

**7. ¿Cuán importante es un programa de calidad total que ayude a mejorar la gestión de los costos, y también el precio que se ve influenciado por la calidad?**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	36	55,4
Ni importante, ni poco importante	21	32,3
Importante	6	9,2
Poco importante	2	3,1
Total	65	100,0

**8. ¿Cuán importante es un programa de calidad total que pueda realizar una adecuada planificación del proceso para que se cumplan los estándares de calidad?**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	57	87,7
Ni importante, ni poco importante	6	9,2
Muy poco importante	1	1,5
Poco importante	1	1,5
Total	65	100,0

**9. ¿Cuán importante es un programa de calidad total que diseñe una serie de documentos de gestión para asegurar que se cumplan con los estándares de calidad que exigen los clientes?**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	56	86,2
Ni importante, ni poco importante	7	10,8
Muy poco importante	2	3,1
Total	65	100,0

**10. ¿Cuán importante es un programa de calidad total que sirva para orientar el trabajo y queden las evidencias del mismo, a través del registro de datos y la elaboración de manuales de procedimientos?**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	59	90,8
Ni importante, ni poco importante	5	7,7
Muy poco importante	1	1,5
Total	65	100,0

A continuación, en la tabla 4 se puede observar los resultados según la dimensión: “Rigurosidad en el cumplimiento”.

**Tabla 4**

*Dimensión 1 Rigurosidad (agrupado)*

	Fre cuencia	Por centaje	Porce ntaje válido	Porce ntaje acumulado
Alta importancia	37	56, 9	56,9	56,9
Media importancia	28	43, 1	43,1	100,0
Total	65	10 0,0	100,0	

A continuación, en la tabla 5 se puede observar los resultados según la dimensión: Sistema interconectado

**Tabla 5**

*Dimensión 2 Sistema interconectado (agrupado)*

	Fre cuencia	Por centaje	Porce ntaje válido	Porce ntaje acumulado
Alta importancia	57	87, 7	87,7	87,7
Media importancia	6	9,2	9,2	96,9
Baja importancia	2	3,1	3,1	100,0
Total	65	10 0,0	100,0	

A continuación, en la tabla 6 se puede observar los resultados según la dimensión: Satisfacción del cliente

**Tabla 6**

*Dimensión 3 Satisfacción (agrupado)*

	Fre cuencia	Por centaje	Porce ntaje válido	Porce ntaje acumulado
Alta importancia	53	81, 5	81,5	81,5
Media importancia	12	18, 5	18,5	100,0
Total	65	10 0,0	100,0	

A continuación, en la tabla 7 se puede observar los resultados según la dimensión: Eficiencia en costos y precios

**Tabla 7**

*Dimensión 4 Eficiencia (agrupado)*

	Fre cuencia	Por centaje	Porce ntaje válido	Porce ntaje acumulado
Alta importancia	37	56, 9	56,9	56,9
Media importancia	28	43, 1	43,1	100,0
Total	65	10 0,0	100,0	

A continuación, en la tabla 8 se puede observar los resultados según la dimensión: Planificación y Organización

**Tabla 8**

*Dimensión 5 Planificación (agrupado)*

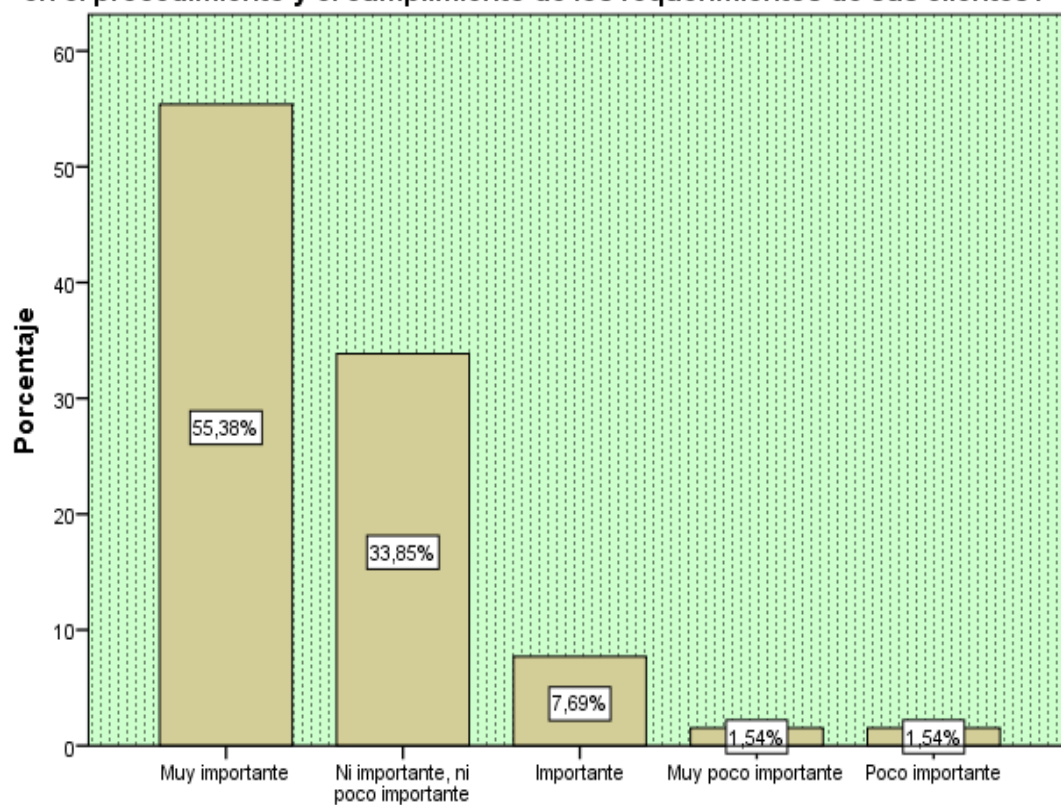
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alta importancia	57	87,7	87,7	87,7
Media importancia	8	12,3	100,0	100,0
Total	65	100,0	100,0	100,0

## Gráfico de barras

**Figura 6**

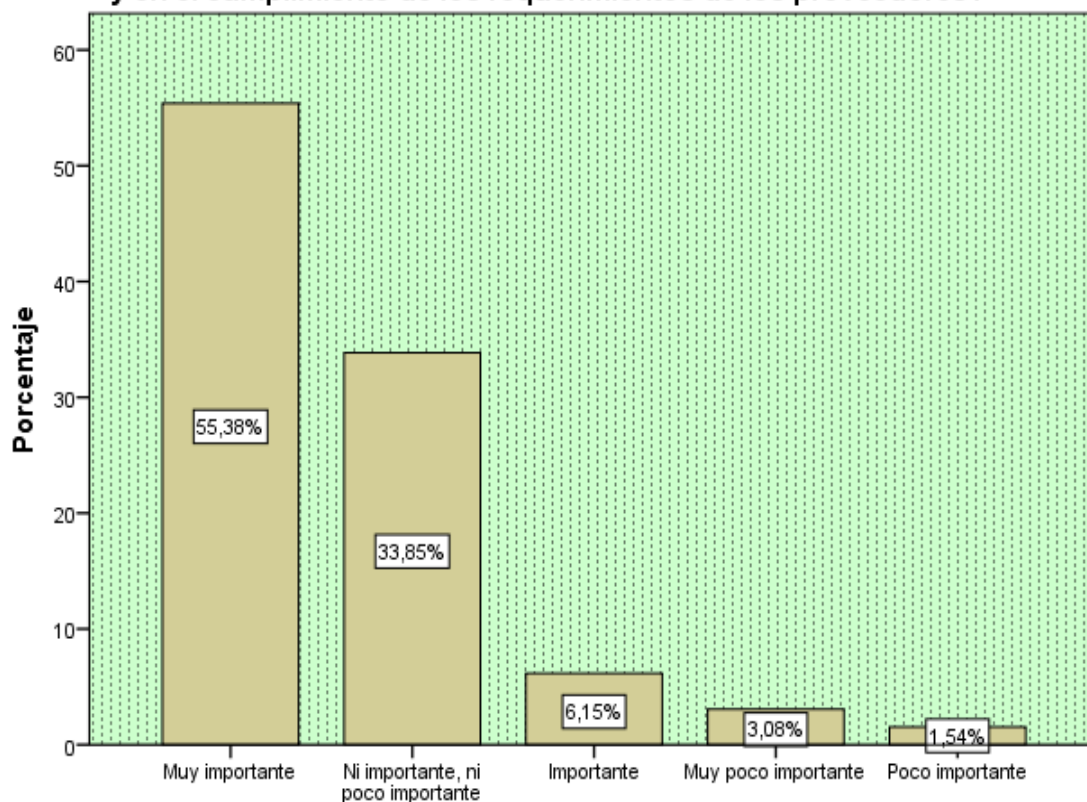
*Análisis de respuestas*

1. ¿Cuán importante es un programa de calidad total, que tenga rigurosidad en el procedimiento y el cumplimiento de los requerimientos de sus clientes?

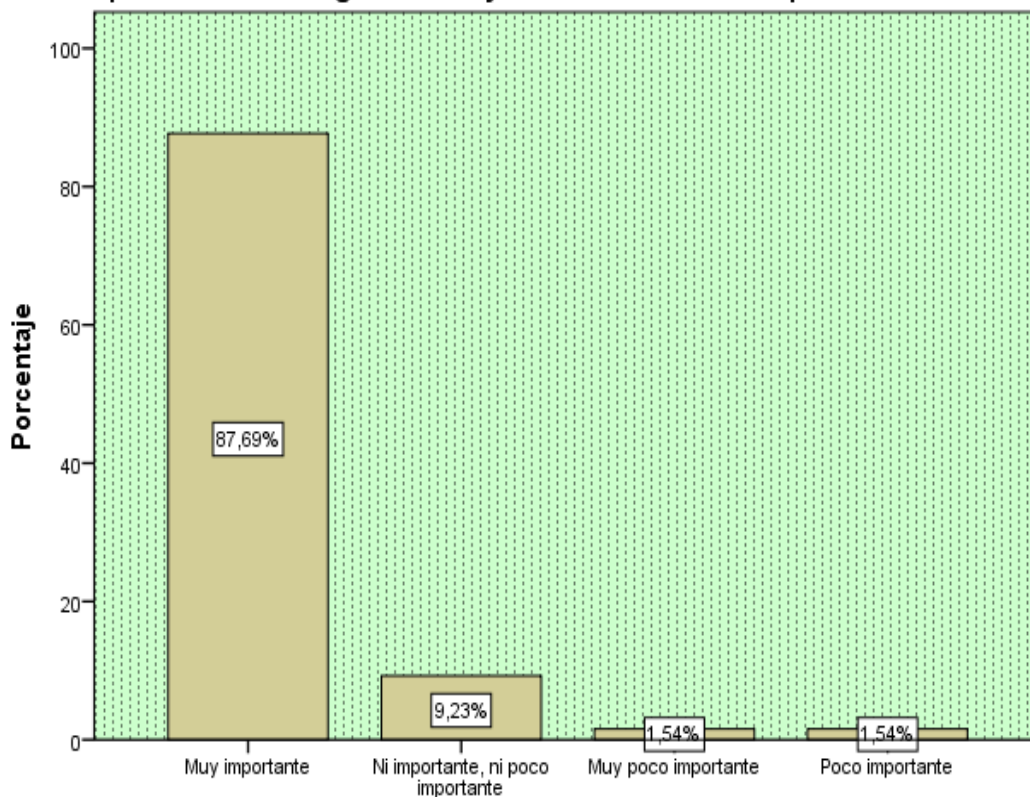


Se puede observar en la figura 6 que existe en mayor medida una incidencia en la respuesta “muy importante”, en un 55.38%. Donde más del 50% de los colaboradores considera la rigurosidad en el cumplimiento un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

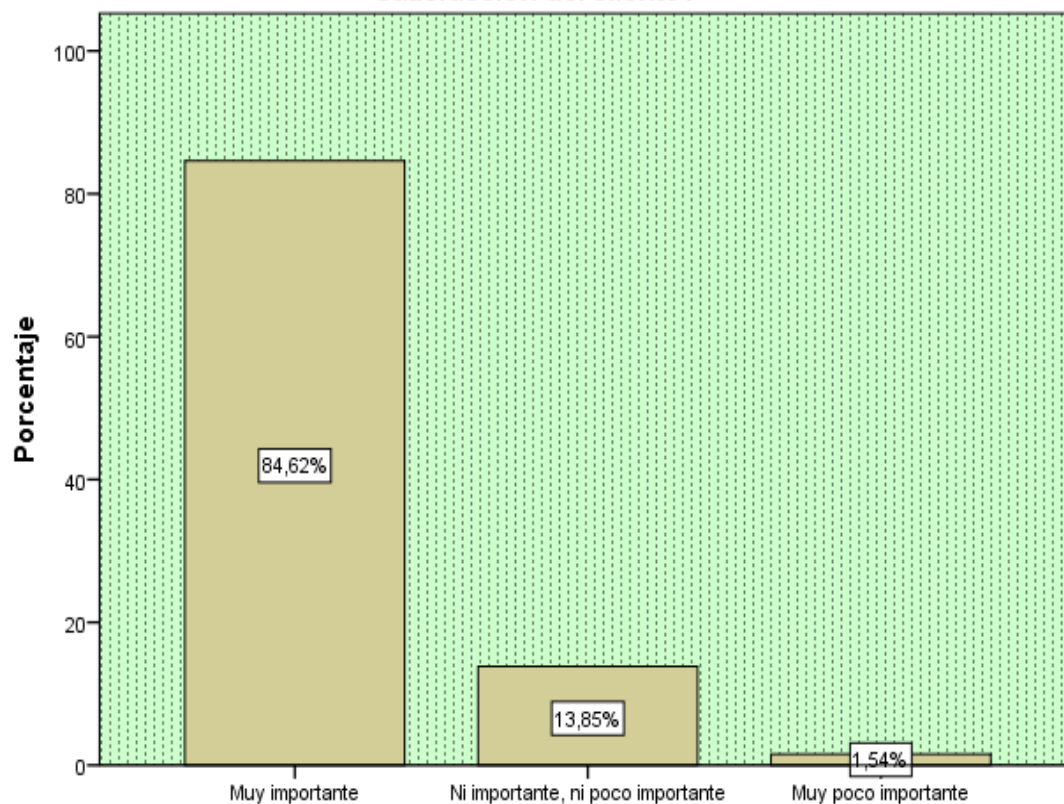


**Figura 7***Análisis de respuestas***2. ¿Cuán importante es un programa de calidad riguroso en el procedimiento y en el cumplimiento de los requerimientos de los proveedores?**

Se puede observar en la figura 7 que existe en mayor medida una incidencia en la respuesta “muy importante”, en un 55.38%. Donde más del 50% de los colaboradores considera la rigurosidad en el cumplimiento un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

**Figura 8***Análisis de respuestas***3. ¿Cuán importante es un sistema de calidad total que englobe a todos los procesos de la organización y analice los diferentes procesos?**

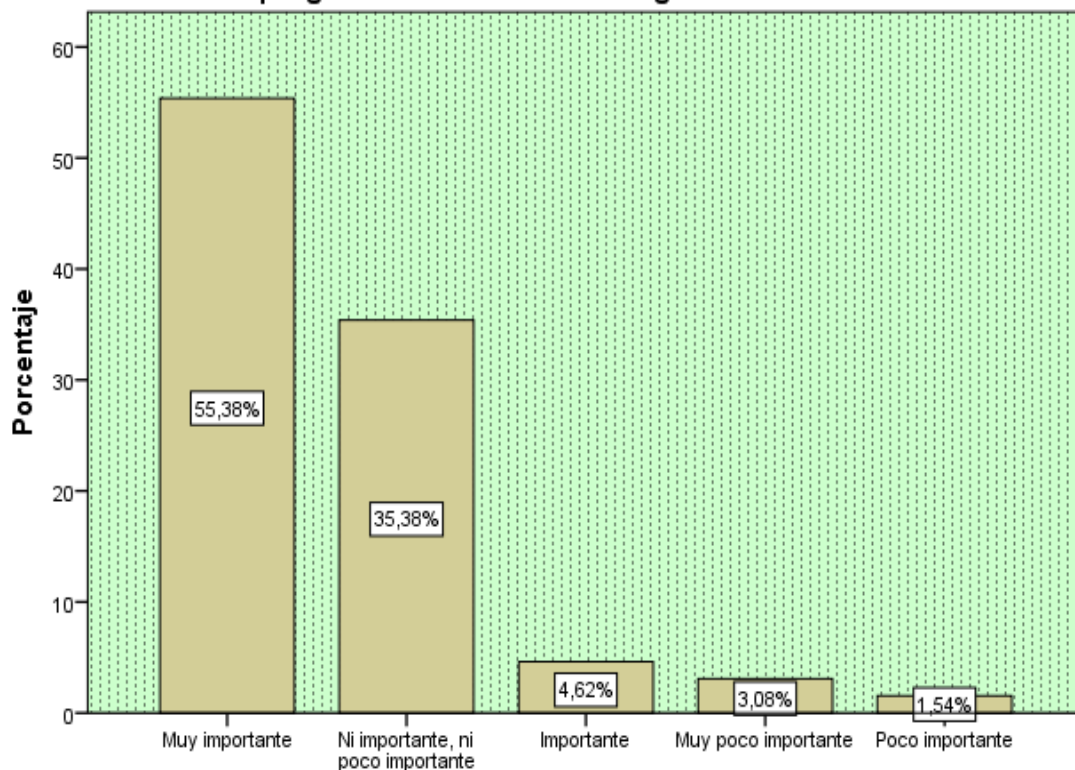
Se puede observar en la figura 8 que existe en mayor medida una incidencia en la respuesta “muy importante”, en un 87.69%. Donde más del 80% de los colaboradores considera la rigurosidad en el cumplimiento un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

**Figura 9***Análisis de respuestas***4. ¿Cuán importante es un programa de calidad total, que se enfoque en la satisfacción del cliente?**

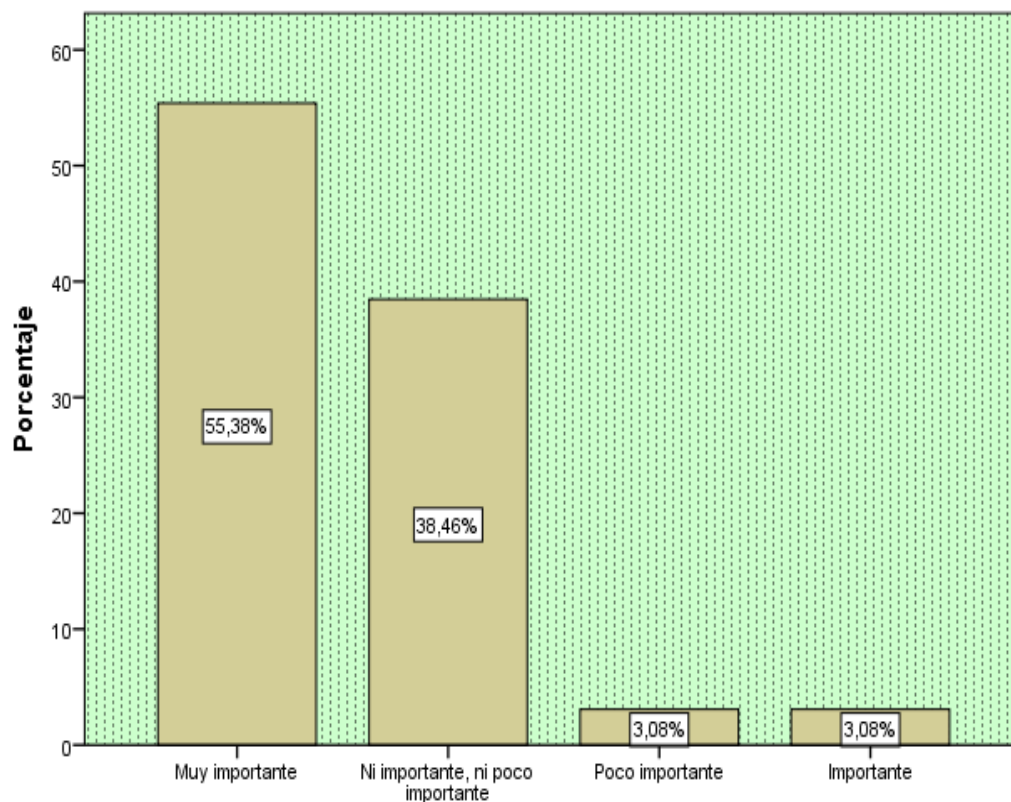
Se puede observar en la figura 9 que existe en mayor medida una incidencia en la respuesta “muy importante”, en un 84.62%. Donde más del 80% de los colaboradores considera la rigurosidad en el cumplimiento un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

**Figura 10***Análisis de respuestas*

**5. ¿Cuán importante es un programa de calidad total para atraer clientes que desean productos de calidad y que confían en las organizaciones que tiene un programa de calidad en su organización?**



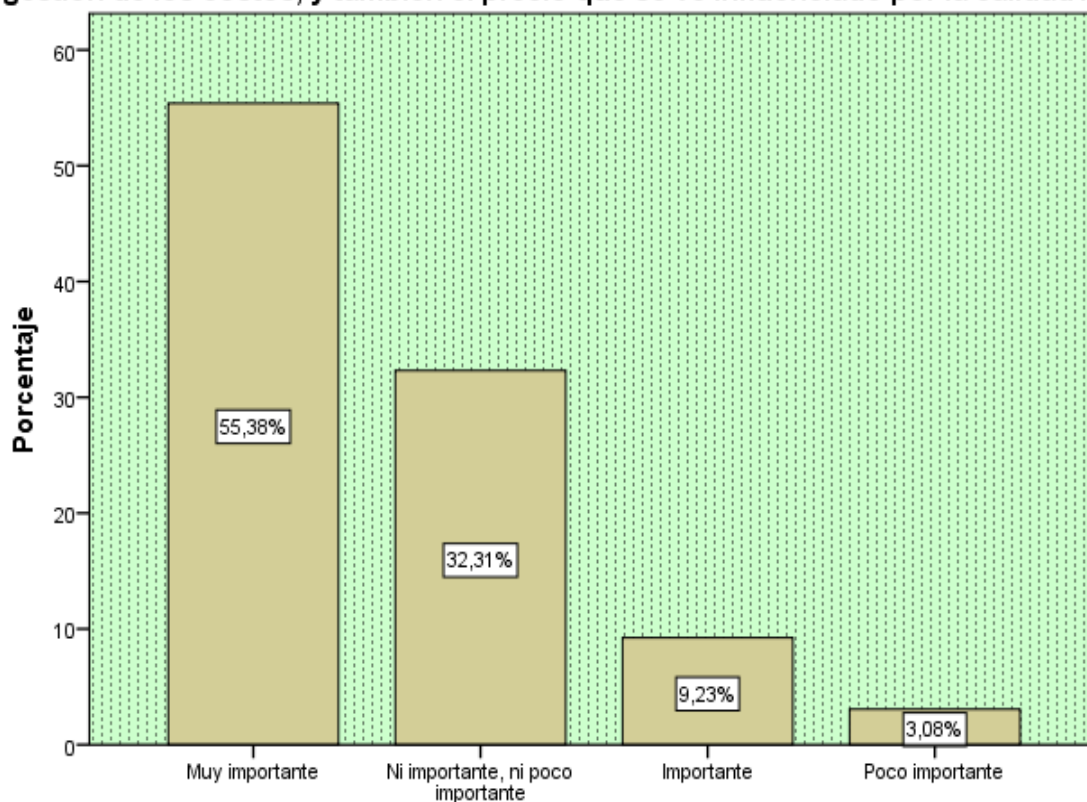
Se puede observar en la figura 10 que existe en mayor medida una incidencia en la respuesta “muy importante”, en un 55.36%. Donde más del 50% de los colaboradores considera la rigurosidad en el cumplimiento un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

**Figura 11***Análisis de respuestas***6. ¿Cuán importante es un programa de calidad total, que se enfoque en la eficiencia en los costos?**

Se puede observar en la figura 11 que existe en mayor medida una incidencia en la respuesta “muy importante”, en un 55.38%. Donde más del 50% de los colaboradores considera la rigurosidad en el cumplimiento un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

**Figura 12***Análisis de respuestas*

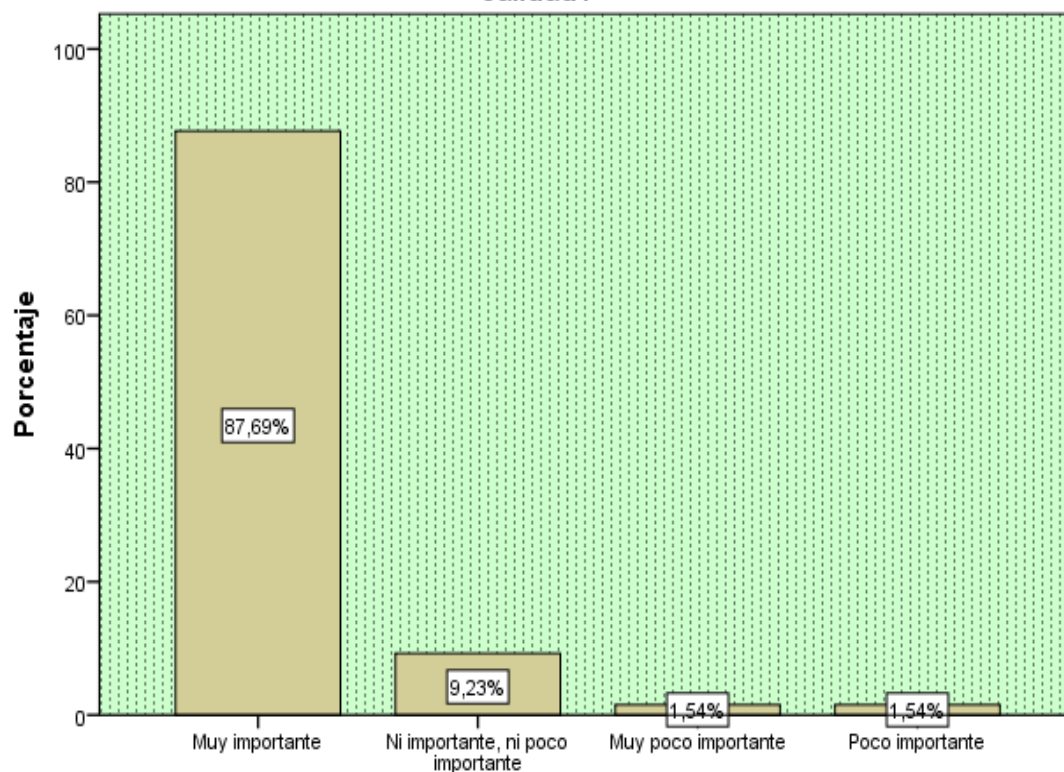
7. ¿Cuán importante es un programa de calidad total que ayude a mejorar la gestión de los costos, y también el precio que se ve influenciado por la calidad?



Se puede observar en la figura 12 que existe en mayor medida una incidencia en la respuesta “muy importante”, en un 55.38%. Donde más del 50% de los colaboradores considera la rigurosidad en el cumplimiento un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

**Figura 13***Análisis de respuestas*

8. ¿Cuán importante es un programa de calidad total que pueda realizar una adecuada planificación del proceso para que se cumplan los estándares de calidad?

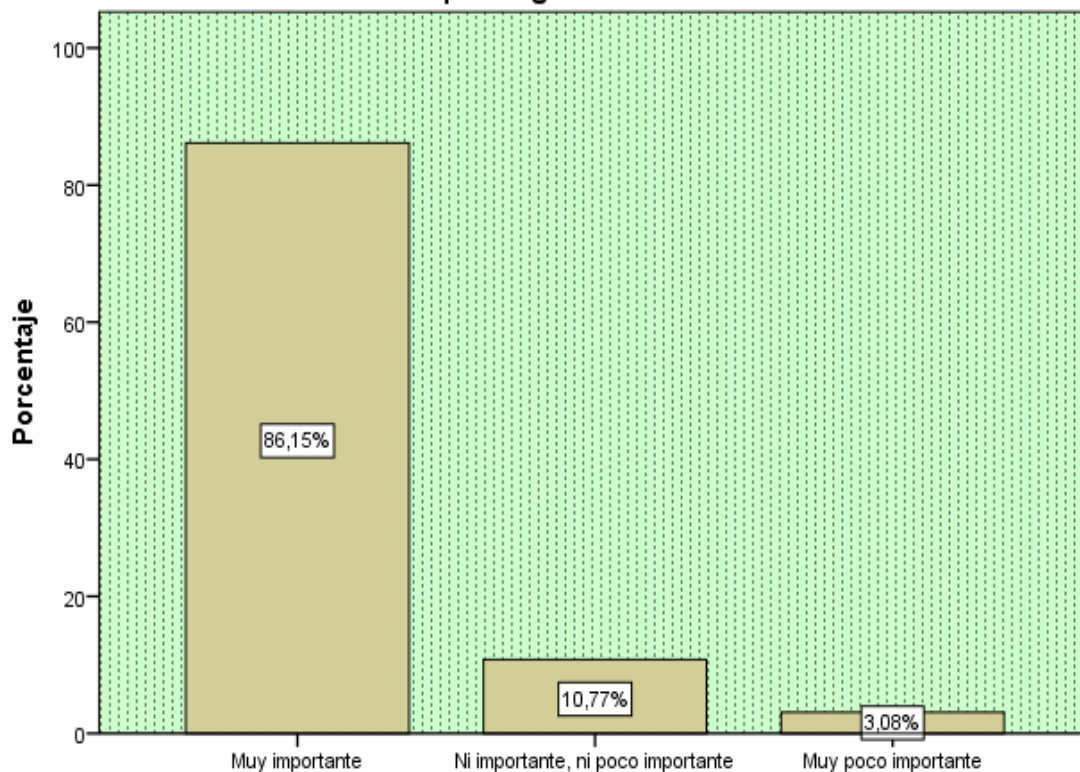


Se puede observar en la figura 13 que existe en mayor medida una incidencia en la respuesta “muy importante”, en un 87.69%. Donde más del 80% de los colaboradores considera la rigurosidad en el cumplimiento un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.



**Figura 14***Análisis de respuestas*

9. ¿Cuán importante es un programa de calidad total que diseñe una serie de documentos de gestión para asegurar que se cumplan con los estándares de calidad que exigen los clientes?

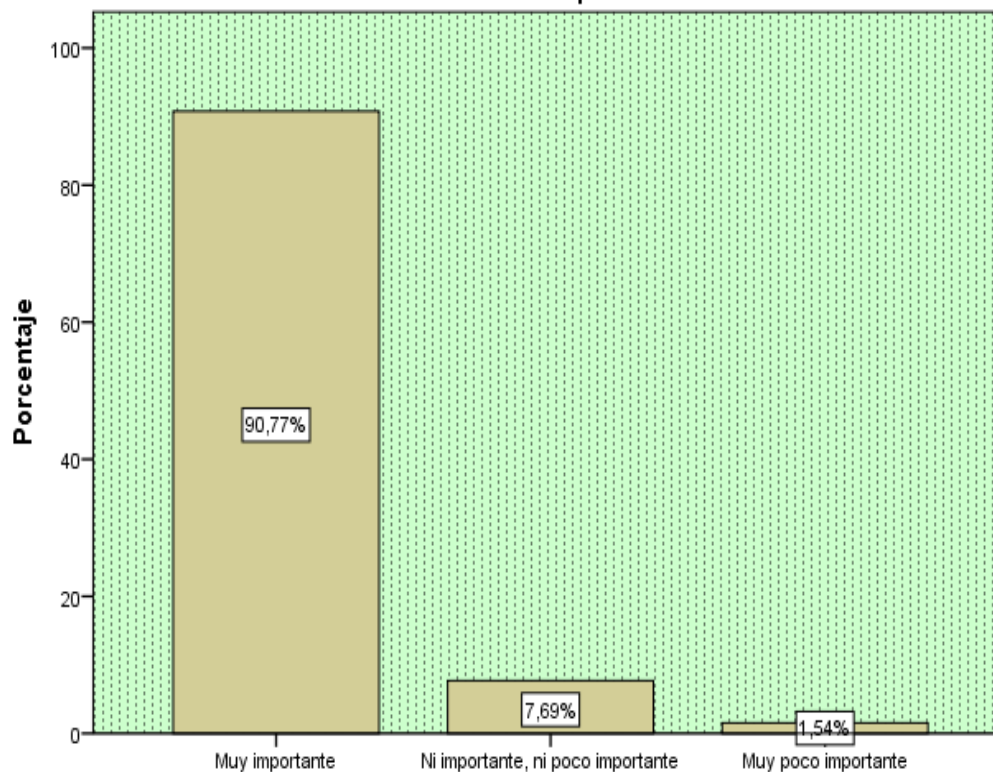


Se puede observar en la figura 14 que existe en mayor medida una incidencia en la respuesta “muy importante”, en un 86.15%. Donde más del 80% de los colaboradores considera la rigurosidad en el cumplimiento un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

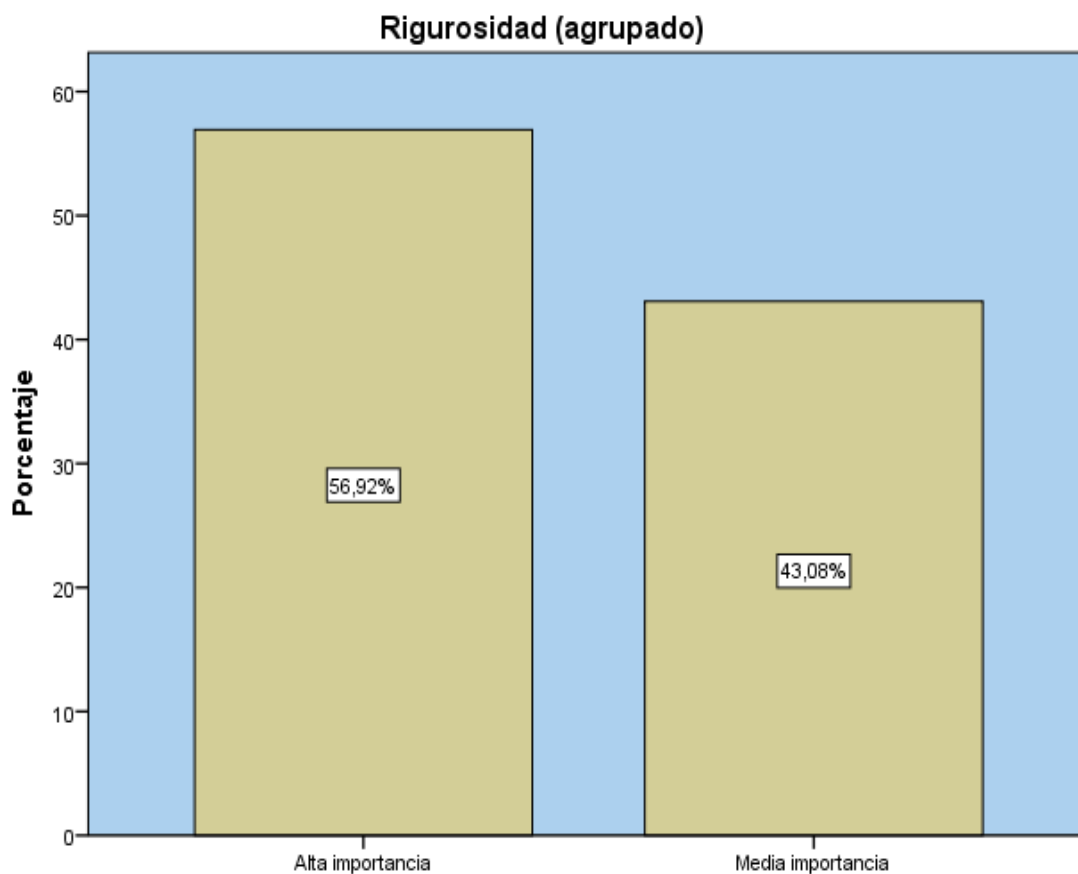


**Figura 15***Análisis de respuestas*

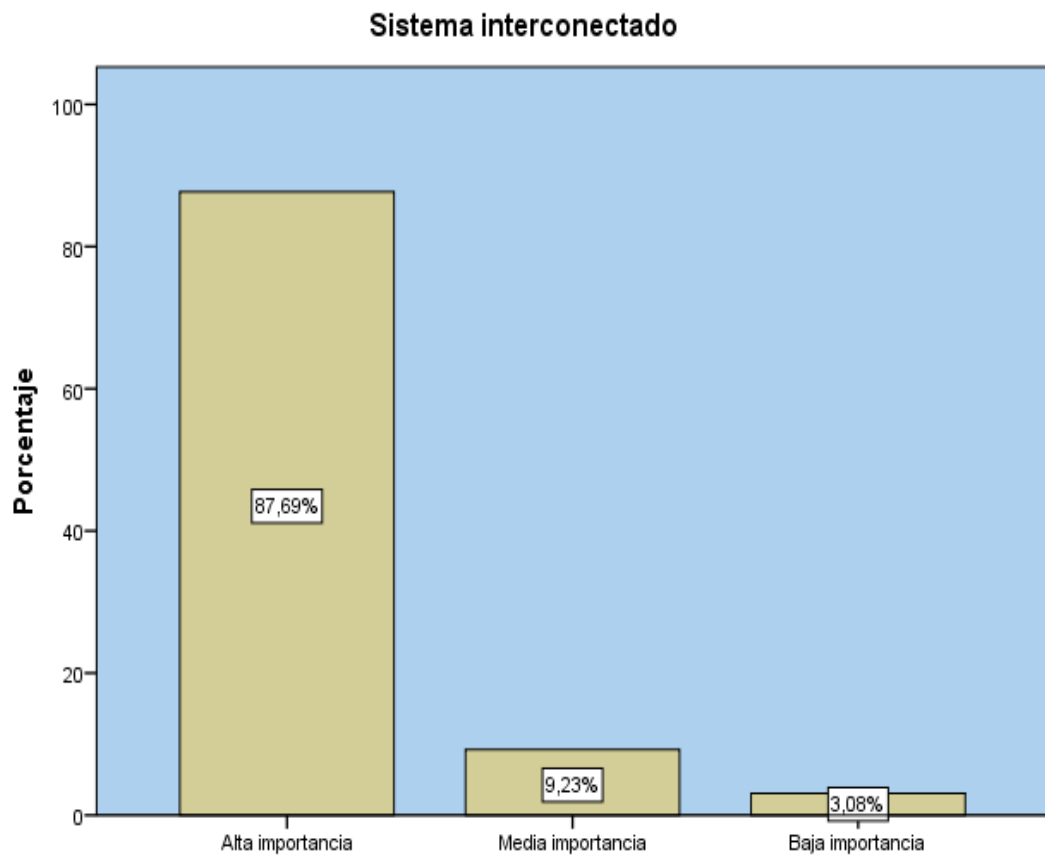
10. ¿Cuán importante es un programa de calidad total que sirva para orientar el trabajo y queden las evidencias del mismo, a través del registro de datos y la elaboración de manuales de procedimientos?



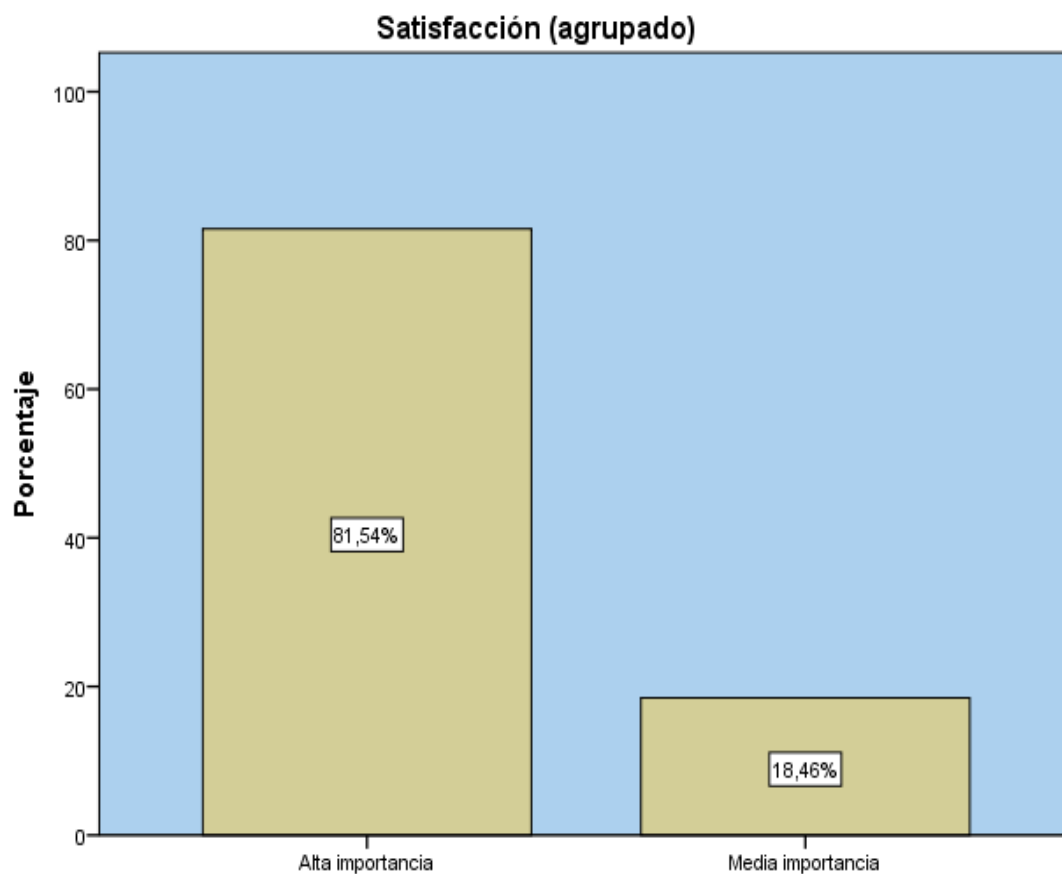
Se puede observar en la figura 15 que existe en mayor medida una incidencia en la respuesta “muy importante”, en un 90.77%. Donde más del 80% de los colaboradores considera la rigurosidad en el cumplimiento un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

**Figura 16***Análisis de respuestas*

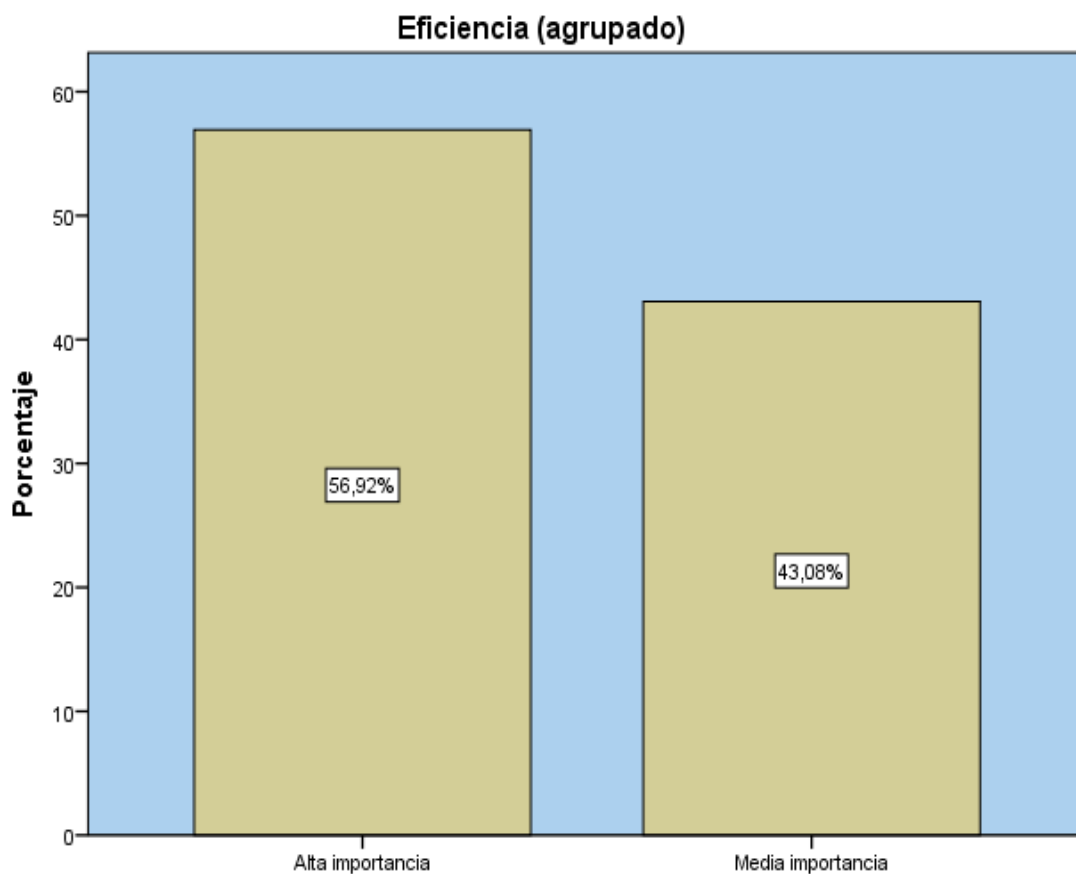
Se puede observar en la figura 16 que en promedio existe en mayor medida un nivel de “alta importancia” en un grado del 56.92%. Donde más del 50% de los colaboradores considera la rigurosidad en el cumplimiento un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

**Figura 17***Análisis de respuestas*

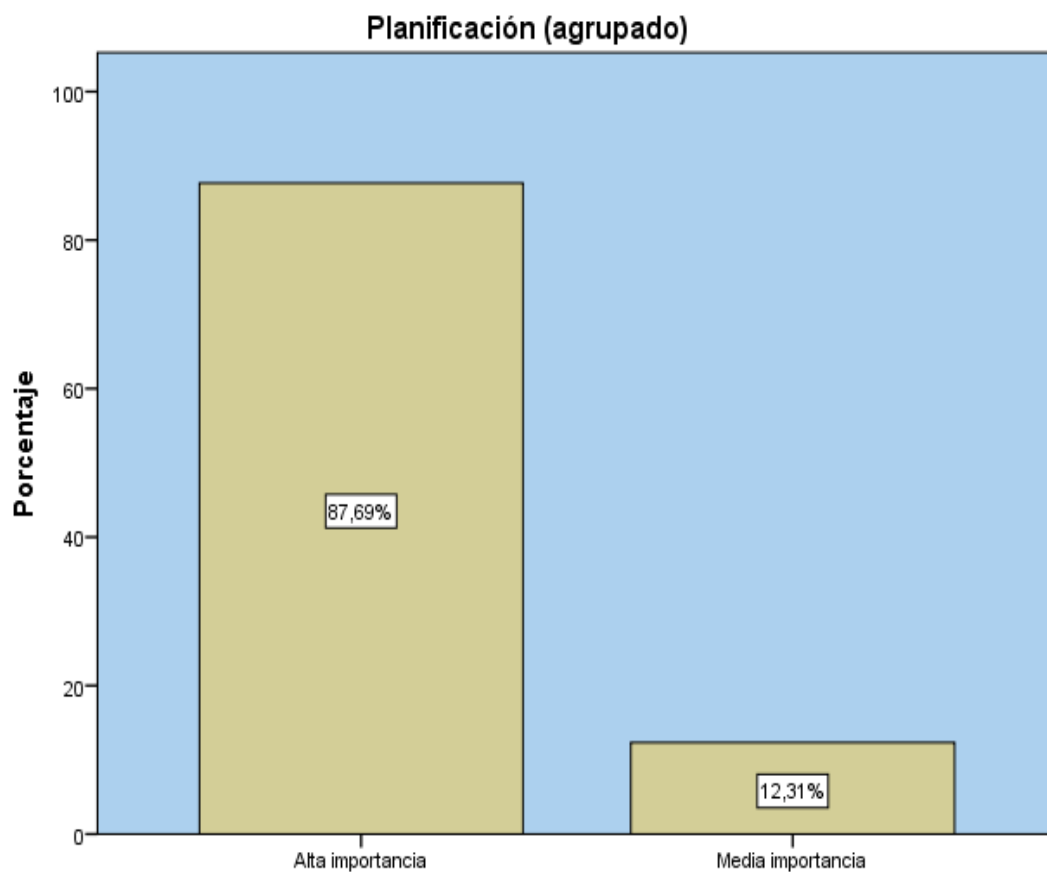
Se puede observar en la figura 17 que en promedio existe en mayor medida un nivel de “alta importancia” en un grado del 87.69%. Donde más del 80% de los colaboradores considera un sistema interconectado como un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

**Figura 18***Análisis de respuestas*

Se puede observar en la figura 18 que en promedio existe en mayor medida un nivel de “alta importancia” en un grado del 81.54%. Donde más del 80% de los colaboradores considera la Satisfacción del cliente un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

**Figura 19***Análisis de respuestas*

Se puede observar en la figura 19 que en promedio existe en mayor medida un nivel de “alta importancia” en un grado del 56.92%. Donde más del 50% de los colaboradores considera la eficiencia en costos y precios un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

**Figura 20***Análisis de respuestas*

Se puede observar en la figura 20 que en promedio existe en mayor medida un nivel de “alta importancia” en un grado del 87.69%. Donde más del 80% de los colaboradores considera la planificación y Organización un factor clave de la calidad total en la empresa. empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

En general, en el análisis de la Tabla 9 de contingencia se puede observar los promedios generales para cada dimensión y su nivel de importancia.

**Tabla 9**

*Tabla de contingencia: Análisis de encuestas por dimensiones*

	Baja importancia	Media importancia	Alta importancia	Total
	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila
Rigurosidad (agrupado)	0,0%	43,1%	56,9%	100,0 %
Satisfacción (agrupado)	0,0%	18,5%	<b>81,5</b> %	100,0 %
Eficiencia (agrupado)	0,0%	43,1%	56,9%	100,0 %
Planificación (agrupado)	0,0%	12,3%	<b>87,7</b> %	100,0 %
Sistema interconectado (agrupado)	3,1%	9,2%	<b>87,7</b> %	100,0 %

Se puede observar en la tabla 4 que en promedio existe en mayor medida un nivel de “alta importancia” en un grado mayor al 80% en las dimensiones Planificación y organización, Sistema interconectado y la satisfacción del cliente.

**Tabla 10**

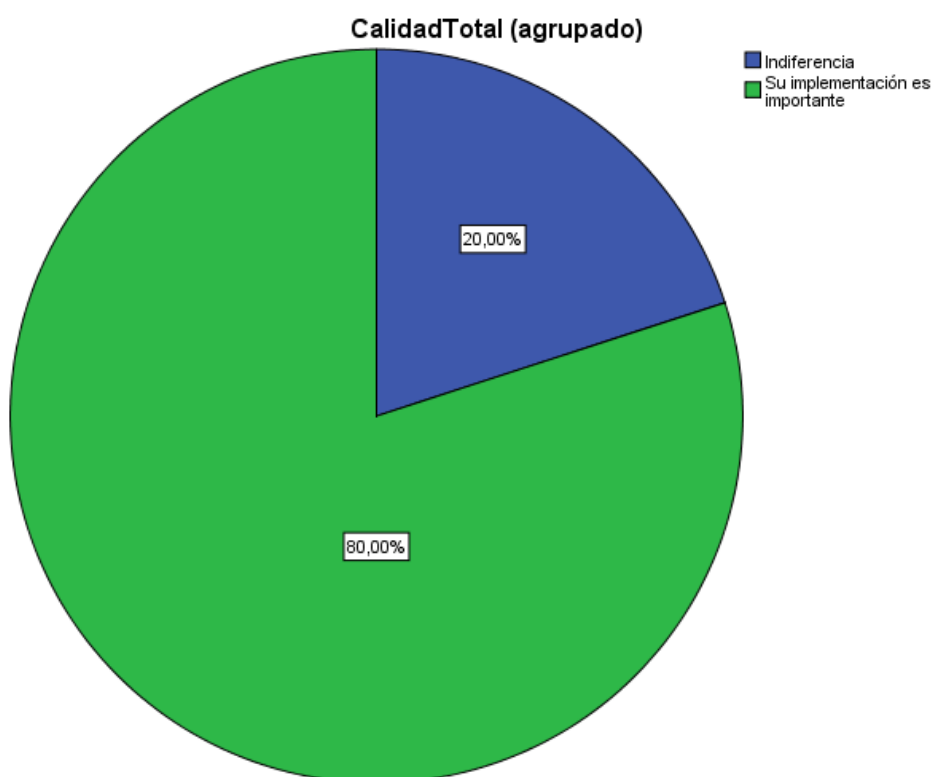
*Tabla de contingencia: Análisis de encuestas en general*

		CalidadTotal (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferencia	13	20,0	20,0	20,0
	Su implementación es importante	52	80,0	80,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

En la tabla 10 y en la figura 21 se observa la representación gráfica de los resultados.

**Figura 21**

*Promedio general de la encuesta.*



En términos generales se observa que más del 80% de los colaboradores tienen una percepción muy positiva respecto a la implementación del sistema de calidad total en la



empresa. Realizando la comprobación de la hipótesis con los resultados obtenidos desde la óptica de la estadística descriptiva se deduce lo siguiente:

Respecto a la hipótesis descriptiva general: La implementación de un sistema de Calidad Total en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC es considerada como un factor muy importante, según más del 50% de sus colaboradores. Los resultados obtenidos arrojan que es un 80% en promedio los colaboradores que consideran la Calidad total como un factor muy importante.

Respecto a la hipótesis descriptiva específica 1: Más del 50% considera como muy importante la Rigurosidad en el cumplimiento al cliente y los proveedores de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC. Los resultados obtenidos arrojan que es un 56.9% en promedio los colaboradores que consideran la Calidad total como un factor muy importante.

Respecto a la hipótesis descriptiva específica 2: Más del 50% considera como muy importante un Sistema de calidad interconectado en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC Los resultados obtenidos arrojan que es un 87.69% en promedio los colaboradores que consideran la Calidad total como un factor muy importante.

Respecto a la hipótesis descriptiva específica 3: Más del 80% considera como muy importante un sistema con un enfoque en la Satisfacción del cliente de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC Los resultados obtenidos arrojan que es un 81.54% en promedio los colaboradores que consideran la Calidad total como un factor muy importante.

Respecto a la hipótesis descriptiva específica 4: Más del 50% considera como muy importante un sistema para la eficiencia en costos y precios en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC Los resultados obtenidos arrojan que es un 56.92% en promedio los colaboradores que consideran la Calidad total como un factor muy importante.

Respecto a la hipótesis descriptiva específica 5: Más del 80% considera como muy importante un sistema de planificación y organización de la calidad en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC. Los resultados obtenidos arrojan que es un 87.69% en promedio los colaboradores que consideran la Calidad total como un factor muy importante.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con las conclusiones de (Corrales, 2016) la implementación de un sistema de calidad es una ventaja competitiva, porque le permite a la empresa estar atenta a los requerimientos del cliente y tener una mejora continua, Además se comparte las conclusiones de (Sleptis, 2006) que afirma que el Sistema de calidad permite tener una mayor seguridad en los resultados, esto porque su sistema de control permite identificar desviaciones en la calidad de sus productos o que no cumplan con los requerimientos del cliente. Lo que si puede ser importante es tener la posibilidad de contratar a una empresa especializada en la implementación de sistemas de calidad acreditadas. También se destaca los resultados de (Ortega, 2010) quien demostró que una implementación de un sistema de calidad está relacionado con la eficiencia, esto debido a que permite reducir costos, el sistema de calidad permite identificar fallas y oportunamente hallar soluciones más rápidas, en comparación a que no se tuviera un sistema de control de la calidad. Esta investigación también coincide con la importancia del sistema de calidad total, que permita tener rigurosidad en el cumplimiento de los requerimientos del cliente, esto mejora su satisfacción y a la vez el cliente se lleva una mejor percepción de la empresa y su imagen mejora (Ugaz, 2012) .También se considera importante los resultados obtenidos por (Arracue & Segura, 2016) en que determina una relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de cliente, la gestión de la calidad también consiste en brindar un servicio de calidad al cliente, como atender sus necesidades y sus requerimientos a tiempo lo que ayuda a mejorar la relación con el cliente. Además, de acuerdo con (Aguilar, 2011) se debe considerar que la implementación de un sistema de calidad total debe estar acompañada por un liderazgo efectivo y el compromiso de los colaboradores en la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

6.1. Como conclusión general del estudio, se puede afirmar que la implementación de un sistema de Calidad Total en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC es considerada como un factor muy importante, según más del 80% de sus colaboradores. Siendo las dimensiones más importantes tener un sistema interconectado, mejorar la satisfacción del cliente y la planificación y organización.

6.2. Respecto a la conclusión específica 1: Más del 50% considera como muy importante la Rigurosidad en el cumplimiento al cliente y los proveedores de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC. Los resultados obtenidos arrojan que es un 56.9% en promedio los colaboradores que consideran la Calidad total como un factor muy importante.

6.3 Respecto a la conclusión específica 2: Más del 87% considera como muy importante un Sistema de calidad interconectado en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

6.4 Respecto a la conclusión específica 3: Más del 81% considera como muy importante un sistema con un enfoque en la Satisfacción del cliente de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC.

6.5 Respecto a la conclusión específica 4: Más del 56% considera como muy importante un sistema para la eficiencia en costos y precios en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC  
Respecto a la conclusión específica 5: Más del 87% considera como muy importante un sistema de planificación y organización de la calidad en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC

## VII. RECOMENDACIONES

7.1. La calidad total, debe ser parte integral de todas las empresas, algunas empresas no le dan la importancia debida o se olvidan que la calidad es la satisfacción del cliente y la innovación a través de una mejora continua de procesos y de la eficiencia. La empresa debe implementar un sistema de calidad total enfocada en el cliente. El personal entiende su importancia y está más abierta a comprometerse y lograr mejores resultados.

7.2. La empresa en su programa de implementación debe considerar con mucho rigor cumplir con los requerimientos de los clientes y sus proveedores.

7.3. Se debe implementar el sistema de calidad que englobe a todos los procesos inmersos en la satisfacción del cliente, desde la elaboración del producto hasta su post entrega.

Es importante que la empresa realice encuestas periódicas para evaluar la satisfacción del cliente, así mismo, la empresa debe ofrecer productos de calidad y genera confianza en los clientes.

7.1.4. El proceso de calidad debe implementar un sistema de evaluación de los costos a través de la mejora continua. Se debe buscar la mejora continua para reducir los costos. Sin que la reducción de costos afecte la calidad del producto.

7.1.5 Se debe planificar con antelación el cumplimiento de los requerimientos del cliente, y llevar un control del mismo, que se muestra evidencias que se está cumpliendo con la calidad determinada por la empresa y el cliente.

## VIII. REFERENCIAS

Aguilar, L. (2011). *La gestion de calidad en obras de lineas de transmision y su impacto en el exito de las empresas constructoras*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ingenieria. Repositorio institucional.

<http://hdl.handle.net/20.500.14076/1232>

Arracue, E., & Segura, E. (2016). *Gestion de calidad y su influencia en la satisfaccion del cliente en la clinica de fertilidad del norte "CLINIFER"*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio institucional.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/2283>

Bellon, L. (2001). *Calidad total: qué la promueve, qué la inhibe*. Panorama Editorial.

Benavides, C., y Quintana, C. (2015). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Ediciones Díaz de Santos.

Chandezon, G. (1998). *Hacia la calidad total*. Ediciones Granica S.A..

Corrales, A. (2016). *Implantacion de un sistema de gestion de la calidad segun ISO 9001 en empresa de certificacion en ensayos no destructivos*. [Tesis de pregrado, Universidad Politecnica de Madrid]. Repositorio institucional.

<https://oa.upm.es/44096/>

Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones*. Ediciones Díaz de Santos.

- Ediciones Díaz de Santos S.A. (1996). *Gestión de la calidad total*. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Ferrando, M. (2005). *Calidad total: modelo EFQM de excelencia*. FC Editorial.
- Galgano, A. (1995). *Los siete instrumentos de la calidad total*. Ediciones Díaz de Santos.
- García, M., y Atisha, D. (1994). *El lenguaje de la calidad total*. San Luis Potosí: UASLP.
- González, A., y Pablos, A. (1994). *Calidad total en atención primaria de salud*. Ediciones Díaz de Santos.
- Guajardo, E. (2003). *Administración de la calidad total*. Editorial Pax México.
- Merli, G. (1995). *La calidad total como herramienta de negocio*. Ediciones Díaz de Santos.
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Ediciones Díaz de Santos.
- Ortega, B. (2010). *Implantación de un sistema de calidad en una empresa de fabricación de maquinaria*. leganes. [Tesis de pregrado. Universidad Carlos III de Madrid. Repositorio institucional.  
<https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/10086>
- Peña, J. (1994). *La calidad total, una utopía muy práctica*. Madrid: Univ Pontifica Comillas.
- Pérez, V. (2006). *Calidad Total en la Atención Al Cliente*. Ideaspropias Editorial S.L.
- Plaza, M. (2003). *Modelo para la gestión estratégica de la calidad total: aplicación a la empresa agroalimentaria*. EOI Esc.Organiz.Industrial.
- Sleptis, C. (2006). *Sistema de gestión de calidad. Implementación y evaluación de la performance mediante un estudio de caso múltiple en inta*. [Tesis de maestría, Universidad de Buenos Aires.

[https://www.academia.edu/11810417/SISTEMAS\\_DE\\_GESTI%C3%93N\\_DE\\_CALIDAD\\_IMPLEMENTACI%C3%93N\\_Y\\_EVALUACI%C3%93N\\_DE\\_LA\\_PERFORMANCE\\_MEDIANTE\\_UN\\_ESTUDIO\\_DE\\_CASO\\_M%C3%9ALTIPLE\\_EN\\_INTA](https://www.academia.edu/11810417/SISTEMAS_DE_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD_IMPLEMENTACI%C3%93N_Y_EVALUACI%C3%93N_DE_LA_PERFORMANCE_MEDIANTE_UN_ESTUDIO_DE_CASO_M%C3%9ALTIPLE_EN_INTA)

Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías.*

[Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú. Repositorio Institucional.

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/1424>

Vilar, J. Gomez y Tejero (1997). *Cómo implantar y gestionar la calidad total.* FC Editorial.



## IX. ANEXOS

## Anexo A: Matriz de consistencia

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>
¿En qué medida es importante la implementación de un sistema de Calidad Total en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC?	Determinar en qué medida es importante la implementación de un sistema de Calidad Total en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC	La implementación de un sistema de Calidad Total en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC es considerada como un factor muy importante, según más del 50% de sus colaboradores.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>
1) ¿En qué medida es importante la Rigurosidad en el cumplimiento al cliente y los proveedores de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC?	1) Determinar en qué medida es importante la Rigurosidad en el cumplimiento al cliente y los proveedores de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC	1. Más del 50% considera como muy importante la Rigurosidad en el cumplimiento al cliente y los proveedores de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC
2) ¿En qué medida es importante un Sistema de calidad interconectado en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC?	2) Determinar en qué medida es importante un Sistema de calidad interconectado en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC	2. Más del 50% considera como muy importante un Sistema de calidad interconectado en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC
3) ¿En qué medida es importante la implementación de un sistema con un enfoque en la Satisfacción del cliente de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC?	3) Determinar en qué medida es importante la implementación de un sistema con un enfoque en la Satisfacción del cliente de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC	3. Más del 80% considera como muy importante un sistema con un enfoque en la Satisfacción del cliente de la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC
4) ¿En qué medida es importante la implementación de un sistema para la eficiencia en costos y precios en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC?	4) Determinar en qué medida es importante la implementación de un sistema para la eficiencia en costos y precios en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC	4. Más del 50% considera como muy importante un sistema para la eficiencia en costos y precios en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC
5) ¿En qué medida es importante la implementación de un sistema de planificación y organización de la calidad	5) Determinar en qué medida es importante la implementación de un sistema de planificación y organización de la	5. Más del 80% considera como muy importante un sistema de planificación y organización de la calidad en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC

en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC?	calidad en la empresa PLASTICOS BOLSITEXS SAC	
--	---	--

Anexo B: Encuesta

### **Anexo A**

Modelo de Encuesta: Calidad Total: Bellon, (2001); Corrales, A. (2016).

#### **Rigurosidad en el cumplimiento**

1. ¿Cuán importante es un programa de calidad total, que tenga rigurosidad en el procedimiento y el cumplimiento de los requerimientos de sus clientes?
  - a. Muy importante
  - b. Importante
  - c. Ni importante, ni poco importante
  - d. Poco importante
  - e. Muy poco importante
  
2. ¿Cuán importante es un programa de calidad riguroso en el procedimiento y en el cumplimiento de los requerimientos de los proveedores?
  - a. Muy importante
  - b. Importante
  - c. Ni importante, ni poco importante
  - d. Poco importante
  - e. Muy poco importante

### **Sistema interconectado**

3. ¿Cuán importante es un sistema de calidad total que englobe a todos los procesos de la organización y analice los diferentes procesos que van desde la adquisición de los insumos, el proceso productivo y la comercialización de los mismos?
- a. Muy importante
  - b. Importante
  - c. Ni importante, ni poco importante
  - d. Poco importante
  - e. Muy poco importante

### **Satisfacción del cliente**

4. ¿Cuán importante es un programa de calidad total, que se enfoque en la satisfacción del cliente?
- a. Muy importante
  - b. Importante
  - c. Ni importante, ni poco importante
  - d. Poco importante
  - e. Muy poco importante

5. ¿Cuán importante es un programa de calidad total para atraer clientes que desean productos de calidad y que confían en las organizaciones que tiene un programa de calidad en su organización?
- a. Muy importante
  - b. Importante
  - c. Ni importante, ni poco importante
  - d. Poco importante
  - e. Muy poco importante

#### **Eficiencia en costos y precios**

6. ¿Cuán importante es un programa de calidad total, que se enfoque en la eficiencia en los costos?
- a. Muy importante
  - b. Importante
  - c. Ni importante, ni poco importante
  - d. Poco importante
  - e. Muy poco importante
7. ¿Cuán importante es un programa de calidad total que ayude a mejorar la gestión de los costos, y también el precio que se ve influenciado por la calidad?
- a. Muy importante
  - b. Importante

- c. Ni importante, ni poco importante
- d. Poco importante
- e. Muy poco importante

### **Planificación y Organización**

8. ¿Cuán importante es un programa de calidad total que pueda realizar una adecuada planificación del proceso para que se cumplan los estándares de calidad?
- a. Muy importante
  - b. Importante
  - c. Ni importante, ni poco importante
  - d. Poco importante
  - e. Muy poco importante
9. ¿Cuán importante es un programa de calidad total que diseñe una serie de documentos de gestión para asegurar que se cumplan con los estándares de calidad que exigen los clientes?
- a. Muy importante
  - b. Importante
  - c. Ni importante, ni poco importante
  - d. Poco importante
  - e. Muy poco importante

10. ¿Cuán importante es un programa de calidad total que sirva para orientar el trabajo y queden las evidencias del mismo, a través del registro de datos y la elaboración de manuales de procedimientos?
- a. Muy importante
  - b. Importante
  - c. Ni importante, ni poco importante
  - d. Poco importante
  - e. Muy poco importante