

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE VEGA

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Luis Claudio CERVANTES LIÑÁN



**LA PRODUCTIVIDAD Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA INDUSTRIA
TEXTIL DE LAS PYMES DE FABRICACIÓN DE
HILADOS Y TEJIDOS EN LIMA, 2015 - 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTOR EN INGENIERÍA INDUSTRIAL**

PRESENTADO POR

Magister: Robert Julio CONTRERAS RIVERA

ASESOR

Dr. Maximiliano CARNERO ANDIA

Lima – Perú

2018

RESUMEN

El objetivo de la presente tesis fue determinar si existe relación entre la Productividad y la satisfacción de los clientes en la Industria Textil de las PYMES de fabricación de hilados y tejidos en Lima, 2015 - 2017, con el propósito de analizar la satisfacción de los clientes de las empresas textiles de fabricación de hilados y tejidos en Lima y así con eso poder determinar si la mejora de la productividad beneficiaría a los clientes. El diseño es no experimental, correlacional – transversal, de tipo aplicada con un nivel descriptivo. La población en la investigación respecto a la productividad y la satisfacción de los clientes en la Industria Textil de las PYMES de fabricación de hilados y tejidos en Lima, 2015 – 2017 fue de 8257 PYMES de la industria textil de fabricación de hilados y tejidos que operan en la ciudad de Lima, con una muestra por conveniencia por lo que fueron considerados 8 PYMES, La técnica elegida para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento considerado fue el cuestionario y su confiabilidad de Alfa de Cronbach lo que indica una confiabilidad alta, para la validez de los instrumentos fue realizado por dos expertos temáticos y dos expertos metodólogos quienes coincidieron en determinar que es aplicable los instrumentos, Como resultado se determinó que existe relación correlación positiva moderada entre la Productividad y la satisfacción de los clientes en la Industria Textil de las PYMES de fabricación de hilados y tejidos en Lima, 2015. Esto debido a que se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.742, una significancia de 0.003 que es menor al parámetro teórico que es 0.05.

Palabras clave: productividad, satisfacción de cliente, calidad, métodos de productividad.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine if there is a relationship between Productivity and customer satisfaction in the Textile Industry of the SMEs of yarn and fabrics manufacturing in Lima, 2015 - 2017, with the purpose of analyzing the satisfaction of the clients of the textile companies of manufacture of yarns and fabrics in Lima and thus with that to be able to determine if the improvement of the productivity would benefit the clients. The design is non experimental, correlational - transversal, applied type with a descriptive level. The population in the research regarding productivity and customer satisfaction in the Textile Industry of SMEs manufacturing yarns and fabrics in Lima, 2015 - 2017 was 8257 PYMES of the textile industry of yarn and fabrics manufacturing that operate in the city of Lima, with a convenience sample for what were considered 8 PYMES, The chosen technique for data collection was the survey and the instrument considered was the questionnaire and its reliability of Cronbach's Alpha which indicates high reliability , for the validity of the instruments was made by two thematic experts and two expert methodologists who agreed to determine that the instruments are applicable. As a result, it was determined that there is a moderate positive correlation between Productivity and customer satisfaction in the Textile Industry of the PYMES for the manufacture of yarns and fabrics in Lima, 2015. This is due to the fact that uvo a Spearman's Rho coefficient, which has the value of 0.742, a significance of 0.003 that is less than the theoretical parameter that is 0.05.

Keywords: productivity, customer satisfaction, quality, productivity methods