

RESUMEN

El objetivo del presente estudio es analizar el nivel de incidencia de las dimensiones de la gestión de la calidad total en la productividad de las empresas del sector de confites del Distrito Metropolitano de Quito durante el 2016, a través de las dimensiones Participación de la Gerencia, Planificación y Evaluación de la Calidad, Diseño del Producto, Gestión de proveedores, Gestión por procesos, Control y Mejora Continua, Gestión del personal y Enfoque al cliente. En este estudio se realizó un censo poblacional de las empresas de confites pertenecientes al código C1073.21 a las cuales se les aplicó una encuesta previamente validada para la recolección de información de la variable Gestión de la Calidad Total, en cuanto a la variable productividad se realizó el cálculo mediante los estados financieros reportados a la Superintendencia de Compañías, valores y seguros. La información obtenida fue tabulada y analizada en Excel y SPSS. Los hallazgos del estudio mostraron que existe una correlación moderada entre las dimensiones Diseño del producto, Gestión de proveedores y Gestión del personal con la productividad multifactorial de las empresas de confites, además que el factor que influye en mayor proporción a los ingresos por ventas es la materia prima seguido de los activos fijos netos. El resultado de esta investigación ayudara a las empresas de confites a enfocar sus estrategias de mejora en aquellas dimensiones de la Gestión de Calidad que tuvieron una correlación más fuerte, lo cual permitirá el aumento de su productividad y por ende de su utilidad.

PALABRAS CLAVE

- **GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL**
- **PRODUCTIVIDAD**
- **EMPRESAS DE CONFITES**

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the level of impact of the dimensions of total quality management on the productivity of companies in the confectionery sector of the Metropolitan District of Quito during 2016, through the dimensions of Management Participation, Planning and Evaluation of Quality, Product Design, Supplier Management, Process Management, Control and Continuous Improvement, Personnel Management and Customer Focus. In this study, a population census of the confectionery companies belonging to code C1073.21 was carried out, to which a previously validated survey was applied for the collection of information on the Total Quality Management variable, in terms of the variable productivity. performed the calculation through the financial statements reported to the Superintendence of Companies, securities and insurance. The information obtained was tabulated and analyzed in Excel and SPSS. The findings of the study showed that there is a moderate correlation between the dimensions Product design, Supplier management and Personnel management with the multifactorial productivity of confectionery companies, in addition, the factor that most influences sales income is the raw material followed by net fixed assets. The result of this research will help confectionery companies to focus their improvement strategies on those dimensions of Quality Management that had a stronger correlation, which will allow the increase of their productivity and therefore of their usefulness.

KEYWORDS

- **TOTAL QUALITY MANAGEMENT**
- **PRODUCTIVITY**
- **CONFECTIONERY COMPANIES**