

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**“GESTION DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA MOROBUS SAC,2023”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACION ESTRATEGICA DE EMPRESAS**

AUTOR:

GONZALO JULIAN CRUZ TTITO

ASESOR:

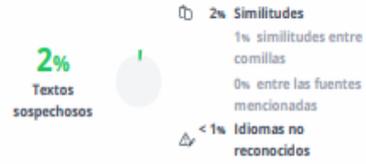
Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto

Línea de investigación: Gestión administrativa

Callao, 2024

PERÚ

TESISMAESTRIA - CRUZ TTITO GONZALO JULIAN



Nombre del documento: TESISMAESTRIA - CRUZ TTITO GONZALO JULIAN.pdf
ID del documento: 8d59307d171786bea440b375499e4f9db714a198
Tamaño del documento original: 1,21 MB

Depositante: FCA PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION
Fecha de depósito: 4/6/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 4/6/2024

Número de palabras: 15.688
Número de caracteres: 112.076

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unac.edu.pe http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/20.500.12952/8472/1/1/TESIS-CORBONEL-CRUZ.pdf 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (220 palabras)
2	repositorio.autonoma.edu.pe Gestión de calidad y productividad laboral en el á... https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1884 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (101 palabras)
3	Documento de otro usuario #8978ca El documento proviene de otro grupo 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (56 palabras)
4	Archivo 2 1A, Sanchez Marvin y Galvez Isabel-TÍTULO-2024,Referencias.d... #2a1ade El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
5	dx.doi.org Caracterización de la Evaluación del Talento Humano desde los Enfoq... https://dx.doi.org/10.35766/ja.20227 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/19869/4/Alva_AJR.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
2	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12835/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-501.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	repositorio.continental.edu.pe https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12181/3/IV_FCE_308_TE_Mucha_Lope...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
4	repositorio.unac.edu.pe https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7673/1/TESIS_FCA.pdf?sequence=1	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)
5	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/17002/1/Riley_CSM.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://repositorio.unan.edu.ni/images/sitologo.png>
- <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5402>

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad: Ciencias Administrativas

Unidad de Investigación: Postgrado

Título: Gestión de calidad y productividad laboral en los trabajadores de la empresa Morobus SAC,2023.

Autor: Bach. Cruz Ttito Gonzalo Julian
Código ORCID: 0000-0001-5821-4472
D.N.I.: 75772026

Asesor: Dr. Nieves Barreto Constantino Miguel
Código ORCID: 0000-0002-0945-9884
D.N.I.: 09738378

Lugar de ejecución: Los Olivos - Lima- Perú

Unidad de Análisis: Trabajadores del área de producción de la empresa MOROBUS SAC.

Tipo de investigación: Básica, Enfoque Cuantitativa, Diseño no experimental.

Tema OCDE: 5.00.00 Ciencias Sociales
5.02.04 Gestión administrativa

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

DR. TARAZONA PADILLA JULIO WILMER : PRESIDENTE
MG. PLASENCIA ALVA MAIBI ANA : SECRETARIO
MG. SANTURIO RAMIREZ JUAN CARLOS : MIEMBRO
DR. AGUILAR LOYAGA SANTIAGO RODOLFO : MIEMBRO

DR. NIEVES BARRETO CONSTANTINO MIGUEL: ASESOR

Acta: 16-2024

Libro: 001

Folio: 118

Fecha de Sustentación: 05 de julio de 2024

DEDICATORIA

Mi investigación va dedicada a Dios, a mi madre que me guía y cuida desde el cielo, a mi padre que tanto amo y admiro, a mi asesor Nieves por el apoyo y la amistad sincera desde mi etapa universitaria y a mis amigos que están ahí dándome apoyo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre por el apoyo económico que me sigue brindando para culminar esta investigación, a mis docentes de la FCA por su apoyo y amistad sincera, a mi asesor Dr. Nieves Barreto Miguel por gran apoyo en la culminación de la tesis y finalmente a la Mg. Mirian del Rosario Cahahuanca por su amistad sincera desde la época universitaria.

ÍNDICE

ÍNDICE	6
INDICE DE TABLAS.....	9
INDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN.....	13
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema general:	19
1.2.2. Problemas específicos:	19
1.3. Objetivos	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos:.....	19
1.4. Justificación.....	20
1.4.1. Justificación Practica	20
1.4.2. Justificación social	20
1.4.3. Justificación teórica.....	20
1.4.4. Justificación metodológica	21
1.5. Delimitantes de la investigación	21
1.5.1. Delimitante teórica.....	21
1.5.2. Delimitante temporal	21
1.5.3. Delimitante espacial	21
II. MARCO TEÓRICO	22

2.1. Antecedentes: Internacional y nacional.....	22
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.2. Bases teóricas:	27
2.2.1. Gestión de la calidad.....	27
2.2.2. Definición de la gestión de calidad	30
2.2.3. Importancia de la gestión de calidad	30
2.2.4. Productividad laboral.....	31
2.2.5. Definiciones de la productividad laboral	32
2.3. Conceptual.....	35
2.3.1. Dimensiones de la gestión de calidad	35
2.3.2. Productividad.....	37
2.3.3. Dimensiones de la productividad	38
2.4. Definición de términos básicos	39
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
3.1. Hipótesis	41
3.2. Definición conceptual de variables.....	41
3.2.1. Operacionalización de variable	42
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	47
4.1. Tipo y diseño de investigación	47
4.2. Método de investigación	48
4.3. Población y muestra.	48
4.4. Lugar de estudio	49
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	50
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	53
4.7. Aspectos Éticos en Investigación.....	54

V. RESULTADOS.....	55
5.1. Resultados descriptivos	55
5.1.1. Datos generales	55
5.1.3. Resultados descriptivos de la variable gestión de calidad.....	56
5.1.3. Resultados descriptivos de la variable productividad laboral.....	57
5.1.4. Dimensiones de la variable gestión de calidad.....	59
5.1.5. Dimensiones de la variable productividad laboral.....	63
5.2. Resultados inferenciales.....	64
5.2.1. Prueba de hipótesis general.....	64
5.2.2. Prueba de hipótesis específica I.....	65
5.2.3. Prueba de hipótesis específica II.....	66
5.2.4. Prueba de hipótesis específica III.....	67
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	69
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.	69
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	73
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes.....	75
VII. CONCLUSIONES	76
VIII. RECOMENDACIONES	77
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	78
VIII. ANEXOS	85
Certificado de validez de expertos	90

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variable gestión de calidad.....	42
Tabla 2	Operacionalización de variable productividad laboral.....	45
Tabla 3	Rangos de la variable gestión de calidad y sus dimensiones.....	51
Tabla 4	Rangos de la variable productividad laboral y sus dimensiones.....	51
Tabla 5	Validez de juicio de expertos.....	52
Tabla 6	Fiabilidad de la gestión de calidad	52
Tabla 7	Fiabilidad de la productividad laboral	53
Tabla 8	Edad de la muestra	55
Tabla 9	Sexo de la muestra	55
Tabla 10	Nivel de instrucción	56
Tabla 11	Frecuencia y porcentajes según sus niveles de la gestión de calidad	56
Tabla 12	Frecuencia y porcentajes según sus niveles de la productividad laboral	58
Tabla 13	Dimensión enfoque al cliente	59
Tabla 14	Dimensión principio de liderazgo.....	59
Tabla 15	Dimensión principio de liderazgo.....	60
Tabla 16	Dimensión enfoque a los procesos	61
Tabla 17	Dimensión toma de decisiones basadas en evidencias	61
Tabla 18	Dimensión mejora continua.....	62
Tabla 19	Dimensión enfoque a la gestión	62
Tabla 20	Dimensión eficiencia	63
Tabla 21	Dimensión eficacia	63
Tabla 22	Dimensión efectividad	64
Tabla 23	Prueba de hipótesis general.....	65
Tabla 24	Prueba de hipótesis específica I.....	66
Tabla 25	67
Tabla 26	Prueba de hipótesis específica III.....	68

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	La gestión de calidad en niveles porcentuales.....	57
Figura 2	La productividad laboral en niveles porcentuales.....	58

RESUMEN

La investigación se desarrolló bajo el propósito de demostrar la existencia de una correlación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en la empresa Morobus, SAC en el 2023. De tipo fundamental, con objetivo relacional, una recolección única de las variables, procesamiento numérico- estadístico, método deductivo analítico y diseño sin manipulación de las dos variables en el estudio. La muestra delimitada fue de 60 trabajadores de la entidad que respondieron dos cuestionarios por medio de una encuesta. Los resultados demostraron que las variables a nivel descriptivo tuvieron una calificación de nivel regular del 48% y 52% respectivamente y por medio de la prueba de correlación Rho un p valor del ,000 y fuerza de asociación del 65,6%. Concluyendo la aceptación de la hipótesis alterna que logró cumplir el objetivo del estudio.

Palabras claves: Gestión, Calidad, rendimiento, organización y efectividad.

RESUMO

A pesquisa foi desenvolvida com o objetivo de demonstrar a existência de correlação entre gestão da qualidade e produtividade do trabalho na empresa Morobus, SAC em 2023. De natureza fundamental, com objetivo relacional, conjunto único de variáveis, processamento numérico - estatístico, dedutivo método analítico e delineamento sem manipulação das duas variáveis do estudo. A amostra limitada foi de 60 funcionários da entidade que responderam a dois questionários por meio de uma pesquisa. Os resultados mostraram que as variáveis em nível descritivo tiveram classificação de nível regular de 48% e 52% respectivamente e através do teste de correlação Rho valor de p de 0,000 e força de associação de 65,6%. Concluindo a aceitação da hipótese alternativa que conseguiu atender ao objetivo do estudo.

PALAVRAS-CHAVE: GESTÃO, QUALIDADE, DESEMPENHO, ORGANIZAÇÃO E EFICÁCIA.

INTRODUCCIÓN

La investigación se fundamenta en el estudio de la relación de la gestión de calidad con la productividad laboral, partiendo de una problemática de la organización Morobus, SAC en el 2023. El estudio fue dividido en apartados o capítulos siguientes:

Iniciando con el planteamiento del problema donde se explicaron la situación del problema dentro de la organización así como del método del embudo para demostrar la existencia de una similar problemática en otros contextos o poblaciones a nivel extranjero como local, la formulación del problema o pregunta de investigación tanto general como específicas, el enunciado del propósito de estudio, los motivos necesarios para desarrollar el estudio y la accesibilidad que tuvo el estudio para su conclusión.

Como segundo capítulo, se ubicaron los estudios previos para dar soporte al nivel de investigación correlacional, como además de la búsqueda de la literatura vinculada a las variables, sus definiciones y términos básicos como palabras afines al estudio.

En el tercer y cuarto se formularon las hipótesis, así como de la descomposición de las variables de estudio explicadas en su matriz de operacionalización, del mismo modo se describieron la tipología del estudio, el diseño, el nivel, las características de la muestra, las herramientas de medición de variables y finalmente los aspectos éticos que rigieron en el estudio.

En el quinto capítulo se evidenciaron los hallazgos estadísticos sobre el procesamiento de los datos recopilados, empleando técnicas de estadística descriptivas e inferencial para las hipótesis.

El sexto y séptimo apartado describieron las conclusiones y recomendaciones de forma resumida en base a la confirmación del cumplimiento de los objetivos de estudio.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

La calidad ha sido la característica de mayor demanda por todas las personas que buscan bienes y servicios, esta calidad ha generado diferenciación sobre muchas cosas que la población consideran oportunas para la satisfacción de sus necesidades. La gran demanda de bienes y servicios de calidad ha producido gran relevancia en el mercado global cuyos empresarios han ceñido fuerzas para lograr convertirse en organizaciones diferenciadoras en calidad y que hoy en día va en aumento, viviendo en un mundo de alta competencia. Aquella calidad en términos de gestión ha asumido gran importancia al poder fusionarse y tomarse no como un aspecto de elaboración de productos y servicios de calidad, sino que esto vaya de la mano con la productividad que esta genera hacia la organización.

Por gestión de calidad se comprende a todas las acciones, procesos y etapas que desarrolla una organización en función a ofrecer un bien o servicio final de la mejor manera posible ofreciendo calidad y diferenciación positiva (Quispe et al. 2021). Por otro lado, la productividad laboral es comprendida como la capacidad de las personas de poder ejecutar activos y recursos de una empresa de forma adecuada y responsable, brindando resultados rentables y cuantificables para la organización sin perder calidad (Franco et al., 2021).

A nivel global, la gestión de calidad ha presentado gran relevancia tal como lo explicó Garcia (2022) donde evidenció una dificultad vinculada a la gestión de calidad en un centro hospitalario ubicado en Aguadulce, siendo esta problemática la que acarrea pérdidas de tiempo, dinero y una mala atención

al usuario, esta mala gestión de calidad fue descrita en malos manuales de trabajo para los colaboradores y un deficiente desarrollo de sus actividades administrativas y medicas. Por otro lado, en España se evidenció una problemática asociada a la productividad laboral siendo esta descrita en mejores condiciones de trabajo a fin de mejorar los bajos índices de productividad sobre países de la Unión Europea siendo el análisis de la reducción de horas de trabajo a fin de incrementar la productividad como beneficio al trabajador (Sánchez, 2023). Otro caso lo presentó Faes (2022) cuya problemática en referencia a la productividad en España que generó un crecimiento bajo de hasta cifras nunca vistas del 6,6% pese al alza del empleo.

A nivel latinoamericano la situación es muy similar siendo expuesta por Lucero et al. (2020) donde mostraron una problemática acerca de la gestión de calidad en el rubro del sector automotriz en el norte del Ecuador, esta situación permitió analizar el estado de una gestión de calidad de forma genérica que se iba aplicando en cada una de las mypes siendo ocasionadas por el incremento de la competencia entre empresas del mismo rubro; culminando en que existen falencias en mejorar sobre temas de dirección, marketing y atención al cliente. Las Voces de la OIT (2023) expuso la gran problemática de la baja productividad en Latinoamérica a comparación del continente asiático, siendo esta situación generada por la alta informalidad del empleo en un 70%, el bajo nivel de desarrollo de las empresas, la especialización del trabajo y la mejora de la infraestructura de transporte, comunicación y marco normativo. En el ámbito mexicano Ramírez (2022) mencionó que el país cerró con el nivel de

productividad laboral más bajo de los últimos años de 4.7% siendo este un resultado que ha generado un análisis de esta situación problemática.

En el ámbito nacional también se han determinado situaciones problemáticas referidas a la gestión de calidad, siendo descrita por Lingan et al. (2021) cuyo reporte evidenció la gran limitación de muchas pymes en la región de Pasco en referencia a las prácticas de gestión de calidad, siendo una puntuación de 1,4 que se interpretó como una gestión de calidad de nivel medio por lo que esta situación retrasa el crecimiento organizacional. Por otro lado, la el Instituto Peruano de Economía (2023) aseveró que el nivel de productividad laboral en el Perú se encuentra a fines de medianos de año con un 9.5% por debajo de los planteado en el año 2021, limitando el crecimiento potencial de la empresa privada y generando un incremento de la pobreza en regiones rurales.

La empresa Morobus SAC, es una empresa formal con RUC: 20600748913 y Razón Social: MOROBUS S.A.C. siendo una organización fundada el 12 de mayo del 2016 cuya finalidad está enfocada en la producción, diseño, mantenimiento y equipamiento de materiales de carrocerías en metal para autos y equipos vehiculares. Presenta una estructura organizacional conformada por dos gerentes generales, seis administrativos, dos personales de contabilidad y más de 40 trabajadores.

Sobre la problemática esta se describió en la observación por parte del investigador acerca del desempeño de las funciones que cada integrante de la organización realiza en cumplimiento de las tareas que se designan por proyectos, siendo necesario el correcto desempeño en el diseño, elaboración y equipamiento final del producto al cliente, esto en cumplimiento y apego a evitar

la mayor cantidad posible de errores que afecten a la calidad del producto y el servicio que la empresa ofrece a sus clientes, esta situación se ha venido desarrollando desde el año 2019 y se ha priorizado a través de la gerencia de la empresa en corregir la forma de trabajo que se venía aplicando años anteriores con la generaban problemas y reclamos por parte de los choferes y conductores; afín de mejorar esta situación se implementó a mediados del año 2019 una nueva forma de trabajo que se sustentó en los indicadores de gestión de calidad como un trabajo enfocado al cliente, que existe liderazgo en las tareas desempeñadas, que exista un compromiso por parte de los trabajadores, que prioricen importancia al proceso de producción de los equipos de carrocerías y demás puntos que demandan los clientes para estar satisfechos con la empresa.

Si bien esta situación viene desempeñándose hasta la actualidad esto de cierto modo ha venido generando una disminución en la productividad laboral de los colaboradores, que en su mayoría enfocados al área de producción vienen generando un excesivo gasto de tiempo en el cumplimiento del trabajo descrito en la demora de la producción de los equipos que previamente se acuerdan culminar en una fecha establecida y finalmente culminan días e incluso semanas posteriores, generando un descontento para el usuario y también pérdida de dinero para la empresa que lo puede invertir en el cumplimiento de nuevos pedidos.

Es necesario analizar esta situación motivo en que se considera que la naturaleza empresarial de la sociedad radica en la afluencia de clientes que cotizan y realizan los pedidos de carrocerías por lo que si no se logran solucionar

esta problemática esto afectará a la existencia de la organización que finalmente puede cerrar sus operaciones.

En por ello que se plantearon la interrogante de la investigación que permitirá conocer la problemática y con ello definir el objetivo del estudio y la formulación de la hipótesis.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general:

“¿Existe relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023?”

1.2.2. Problemas específicos:

“¿Existe relación entre la gestión de calidad y la eficiencia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023?”

“¿Existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023?”

“¿Existe relación entre la gestión de calidad y la efectividad en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023?”

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general:

“Determinar la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”

1.3.2. Objetivos específicos:

“Determinar la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la eficiencia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”

“Determinar la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la eficacia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”

“Determinar la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la efectividad en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Práctica

Acerca de la justificación, cobró importancia en el hecho de que el estudio desarrollado aportará a la búsqueda de alternativas y medios de solución de las problemáticas ocurridas en la empresa Morobus, SAC, asimismo de la contribución como estudio hacia otras organizaciones que presenten una similar problemática y sobre ello plantear medidas de solución.

1.4.2. Justificación social

De justificación a nivel social el estudio presentó su aporte en la mejora de las condiciones de calidad sobre las herramientas que la empresa Morobus. SAC ofrece a sus clientes ahondando en una disminución de costos, tiempos en su productividad y del mismo modo ofrecer mejores productos que sean de utilidad.

1.4.3. Justificación teórica

El estudio permitió fortalecer teorías y estudios previos que plantearon relacionar a los fenómenos gestión de calidad y la productividad de forma analítica, en el caso particular demostrando por medio de una prueba de correlación la existencia de una asociación estadística significativa. Asimismo, fortalecer las teorías relacionadas a las variables como Sánchez (2017) en su libro “Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)” y a Franco et al. (2021) en su

investigación científica “Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso”.

1.4.4. *Justificación metodológica*

El estudio se justificó en fortalecer el procedimiento de realizar la investigación utilizando el método científico, del cual diversos autores disgregaron sus características en tipos, diseños, enfoques y alcances de acuerdo a la finalidad de cada investigación.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. *Delimitante teórica*

El estudio abarcará teorías relacionadas a la gestión de calidad propuesto de Sánchez (2017) y sus 7 principios. Para la variable productividad laboral el estudio tuvo una limitación sobre lo proporcionado de los autores (Franco et al., 2021) y sus dimensiones.

1.5.2. *Delimitante temporal*

El estudio presentará una limitación sobre el periodo 2023 la cual fue el desarrollo de la investigación.

1.5.3. *Delimitante espacial*

El estudio presentará una limitación sobre la empresa Morobus SAC, la cual se ubica en el distrito de Los olivos, Lima-Perú.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes: Internacional y nacional.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Díaz y Salazar (2021) en su investigación ecuatoriana titulada “La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial” que analizó la asociación de la gestión de calidad con la gestión empresarial en 12 empresas locales. Con una metodología basada un procesamiento de valores empleando la estadística, un aporte básico, de diseño sin manipulación de las variables y con un alcance de demostración correlacional. La muestra fue integrada por base de datos de fuentes de información como Scielo y Redalyc del cual se emplearon análisis de datos. Los resultados del estudio permitieron comprender que las variables tuvieron una asociación entre las variables, del cual se concluyó el cumplimiento del objetivo de estudio.

Como segundo estudio se mencionó a Portela et al. (2020) cuyo artículo científico titulado “Análisis del impacto de la implantación del plan de gestión de calidad del proceso asistencial de diabetes en un Área Sanitaria de Galicia” realizado en España, cuyos hallazgos demostraron que una gestión de calidad planificada fomenta la disminución de cuadros críticos de salud en personas con diabetes. De estudio sin manipulación de variables, un procesamiento estadístico de datos, única recolección en la medición de las variables y de un nivel descriptivo. La población participante fue conformada por 29705 personas con diagnóstico de diabetes de tipo 2 donde sus valores fueron estimados en el índice glucémico que presentase al momento de la investigación. Los resultados permitieron comprender que la gestión de calidad del personal de atención de

salud fue buena en la medida de que los pacientes controlados en su glucosa fueron del 63,6% y con un rango Inter cuartil del ,16. Lo que concluyó que el modelo de gestión de calidad fomentó una mejora en el control de los pacientes con dicha enfermedad, evitando situaciones de riesgo en hipoglucemia.

Velásquez y Niño (2018) en su estudio científico titulado “Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud” en Colombia. Con el objetivo de identificar el grado de asociación de la gestión de calidad como sistema aplicado en el sector de salud. Con una metodológica basada en el aporte científico teórico, un alcance correlacional, un procesamiento numérico y cualitativo, así como de un estudio sin manejo de variables dependientes. La muestra fue conformada por diez estudiantes de postgrado y diez catedráticos de un centro universitario que respondieron un cuestionario sobre la calidad y gestión. Los resultados de modo cuantitativo evidenciaron que de acuerdo a la prueba Chi cuadrado sus valores fueron de 1122,5, concluyendo la existencia de una asociación estadística significativa entre las variables estudiadas.

Acuña et al. (2019) donde su estudio titulado “Gestión de calidad en la cadena de suministro de la línea de producción en empresa Arrocería Agropecuaria Valdivia en el I semestre del año 2019” realizado en el país de Nicaragua. Tuvo el propósito de detallar el impacto de la gestión de calidad en el sistema de inventarios en una organización de venta de arroz en el país chileno. Con una metodológica basada en el aporte científico teórico, un alcance correlacional, un procesamiento numérico- estadístico y cualitativo, así como de un estudio sin manejo de variables dependientes. La muestra fue establecida por

37 trabajadores de la organización, las cuales respondieron dos cuestionarios. Los hallazgos del estudio evidenciaron que una gestión de calidad basada en ubicación de proveedores tuvo un efecto del 85% en solución de errores de la empresa, así como de una influencia en la cadena de tiendas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Como primer estudio local se presentó lo dispuesto por Ocrosopoma (2021) en su tesis para optar el grado académico de magister titulado “Gestión de calidad y productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021”. El objetivo fue planteado en analizar la asociación estadística de la gestión de calidad y el nivel de productividad en una organización del rubro construcción “Nueva Victoria S.R.L. Con una metodológica basada en el aporte científico teórico, un alcance correlacional, un procesamiento numérico- estadístico, único momento de recolección de fenómenos, así como de un estudio sin manejo de variables dependientes. La muestra participante del estudio fueron 32 empleados de la organización que respondieron sobre las variables a través de la distribución de cuestionarios. Los hallazgos numéricos del estudio lograron demostrar que la percepción de gestión de calidad fue de nivel medio en un 53% y de la productividad bajo en un 59%, por otro lado, en el ámbito inferencial se demostró la aceptación de la significancia del modelo de correlación Rho de ,000 y una fuerza del 82,3% entre los fenómenos vistos.

Como segundo estudio local se presentó lo dispuesto por Gamarra y Sánchez (2019) en su tesis para optar el grado académico de magister titulado “Gestión de la calidad y productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019”. El objetivo fue planteado en analizar la asociación estadística de

la gestión de calidad y el nivel de productividad en una organización del sector de combustibles Semar SAC ubicada en Trujillo. Con una metodológica basada en el aporte científico teórico, un alcance correlacional, un procesamiento numérico- estadístico, único momento de recolección de fenómenos, así como de un estudio sin manejo de variables dependientes. La muestra participante del estudio fueron 51 colaboradores de los cuales 46 fueron empleados y cinco partes de la administración o dirección de la empresa que respondieron sobre las variables a través de la distribución de cuestionarios y la aplicación de la técnica de encuesta y ficha de observación. Sus hallazgos permitieron comprender que el primer fenómeno tuvo una apreciación de bueno en un 67,4%, seguido del segundo fenómeno de apreciación bueno en un 50%, en el aspecto inferencial se aceptó la H_0 argumentado en el resultado analítico de correlación de Rho significativo y una fuerza de asociación del 78,4%.

Como tercer estudio local se presentó lo dispuesto por Neyra (2022) en su tesis para optar el grado académico de magister titulado "Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías de centro de Piura". El objetivo fue planteado en detallar aspectos de la gestión de calidad y de la productividad de organización consideradas como MYPES del sector pollerías en la región piurana. Con una metodológica basada en el aporte científico teórico, un alcance descriptivo, un procesamiento numérico- estadístico, único momento de recolección de fenómenos, así como de un estudio sin manejo de variables dependientes. La muestra participante del estudio fueron tres empresarios, 21 empleados y 68 consumidores de estas empresas que respondieron sobre las variables a través de la distribución de cuestionarios y la aplicación de la técnica

de encuesta. Sus hallazgos permitieron comprender que el primer fenómeno tuvo una apreciación de bueno en un 100% explicado en la verificación de calidad sobre los productos que ofertan a sus clientes, seguido del segundo fenómeno de apreciación bueno en un 85% explicado en el compromiso de los trabajadores en las necesidades del usuario.

Como cuarto estudio local se presentó lo dispuesto por Alva (2018) en su tesis para optar el título y con nombre “Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018”. cuyo objetivo fue planteado en analizar la influencia estadística de la gestión de calidad y el nivel de productividad en una organización del rubro comercial Atipana Dex ubicada en Lima. Con una metodológica basada en el aporte científico teórico, un alcance explicativo observacional, un procesamiento numérico- estadístico, único momento de recolección de fenómenos, así como de un estudio sin manejo de variables dependientes. La muestra participante del estudio fueron 52 trabajadores de la empresa que respondieron sobre las variables a través de la distribución de cuestionarios y la aplicación de la técnica de encuesta. Sus hallazgos permitieron comprender que el primer fenómeno tuvo una apreciación de considerable en un 79,8%, seguido del segundo fenómeno de apreciación considerable en un 79,6%, en el aspecto inferencial se aceptó la H_0 argumentado en el resultado analítico de regresión logística de modo significativo.

2.2. Bases teóricas:

2.2.1. Gestión de la calidad

En referencia a las bases teóricas asociadas a la gestión de calidad, se contó con la teoría de calidad basada en procesos, donde el autor Sanchez (2017) consideró que, si una empresa considera ser exitosa, aquella debe manejar de forma eficiente las diversas actividades que desempeñan en función de su rubro empresarial. Agregó del mismo modo, que todas aquellas actividades deben estar ordenadas y debidamente presupuestados en insumos y recursos para su desarrollo. Asimismo, la calidad en la gestión de empresas responde a ofrecer soluciones en función a un modelo teórico que se orienta en que los bienes y servicios que se ofertan consumidores sean los mejores, controlando las características direccionadas a un valor agregado, que finalmente resulte en calidad.

Sobre este modelo, Sanchez (2017) mencionó que no solamente se agrega calidad, sino que este modelo influye en el proceso de producción del bien, así como del cumplimiento de requerimientos afines a la política de la empresa y su actividad comercial, aportando valor relacionado a la eficiencia y eficacia.

Sobre la teoría de calidad basada en procesos el autor mencionó que aquella se disgrega o dimensiona en cuatro elementos, siendo en primer lugar a la gestión de recursos o financiera, la toma de decisiones de la alta dirección, la retroalimentación a través de evaluaciones del trabajo de la empresa para la mejora y el cumplimiento de las expectativas del cliente explicado en el producto final competente (Sanchez, 2017).

Tarí y et al. (2017) por otro lado mencionaron que la gestión de calidad va enfocada al compromiso de la calidad total que toma como nombre de teoría, no solo a sus clientes sino a sus proveedores, trabajadores y sociedades civiles que forman parte de la sociedad o lugar donde la empresa se desarrolla, todos aunado al logro de objetivos. De tal forma, agregaron que la gestión de calidad tiene implicancias en el uso de estrategias de acuerdo a las expectativas de las personas que hacen posible su funcionamiento, siendo un espacio competitivo que fomenta la optimización los procesos, valor agregado y efectividad en los bienes y servicios que generan para su venta.

En este espacio los autores explican que la teoría de calidad total explica cuatro momentos que hace posible que la calidad forme parte del bien final que se oferta, siendo las acciones de planificación, la de hacer, la de verificación y la actuación ante cualquier error o situación crítica negativa – PHVA o PDCA, siendo estos momentos fundamentales para la competitividad empresarial (Deming, 1984) citado por (Parra, 2017).

Del mismo modo Jurán (1993) citado por Parra (2017) menciona la teoría de la “*trilogía de Juran*” cuyo fundamento radica en la planificación, el control y la mejora de la calidad recibida en un bien o servicio ofrecido por las organizaciones. Para ello, agrega que es necesario conocer el mercado y definirlo, de tal forma que una vez conocido el mercado se podrán establecer estrategias y planes para poder satisfacer las expectativas del cliente, el control en el desarrollo de productos a través de un correcto proceso productivo y la comparación en función de la mejora como de los objetivos de calidad que deben estar incluidos en todas las etapas.

Para profundizar en el conocimiento de la variable es necesario conocer la definición de calidad debido a que este término forma parte fundamental para la variable y que las teorías explicadas previamente partieron en función de la calidad y más adelante se describirá una teoría que agrupa muchos conceptos y teorías similares hacia una forma de trabajo estandarizada y comprendido como una norma ISO. Sobre calidad se mencionó a Díaz y Salazar (2021) donde su concepto fue relacionado a la satisfacción del consumidor y este radicó en su evaluación de acuerdo al grado de cumplimiento de su necesidad, si bien la calidad no puede medirse de forma numérica este si puede realizarse en medida de la valoración subjetiva o cualitativa del ser que lo percibe o hace uso del bien o servicio, por lo que este proceso es intuitivo bajo indicadores que solo el individuo podrá calificar. Agrega a ello, que por lo tanto la calidad radica en la entrada del insumo o materia prima, el proceso de armado o creación y el bien final que agrupa las características de los dos pasos anteriores.

Para la norma ISO 9001 hablar de calidad es hablar de gestión, debido a que para que exista calidad, previamente ha debido existir administración o gestión por medio del hombre, siendo su desempeño asociado a la gestión de calidad, por lo que la norma ISO 9001 se comprende como un sistema que agrupa todos los elementos que hacen posible al proceso productivo, siendo disgregado en la infraestructura donde se diseña y crea el producto, los procesos de creación, la asignación de recursos y el valor agregado basado en calidad y de acuerdo a la exigencia del mercado con un enfoque al cliente, efectividad y diferenciación positiva frente a otros productos (Sánchez, 2017).

Por ende, se tomó en consideración la teoría de Sánchez (2017) que partió de la norma ISO 9001 en donde la gestión de calidad modela la forma en como las organizaciones deben manejar sus procesos afines a una buena satisfacción de sus clientes empleando estándares de calidad y directrices exigidas.

2.2.2. Definición de la gestión de calidad

Respecto a las definiciones Sánchez (2017) comprendió que la variable es un conjunto de acciones debidamente organizadas afines al buen desempeño de una empresa, con el objetivo de generar resultados con rasgos diferenciadores, valor agregado y sin perder calidad.

Para Palma et al. (2018) también fue comprendida como un sistema ordenado de procedimientos que tienen la finalidad de mejorar y modernizar las funciones de la organización como de potenciar sus efectos en la satisfacción de los usuarios que demandan bienes y servicios de acuerdo a sus expectativas y necesidades.

Fontalvo et al. (2018) por su parte consideraron a la variable como una herramienta de apoyo en el cumplimiento de objetivos institucionales de la empresa asociados a la ganancia económica o financiera y en un segundo plano en su aporte a la sociedad y su cultura.

2.2.3. Importancia de la gestión de calidad

En relación con su importancia, el autor Quintana (2020) agregó que la calidad proporcionada por la gestión empresarial no solo se enfoca en ofrecer un bien o servicio óptimo para el cliente, sino que presenta un trasfondo de análisis sobre todo el proceso que conlleva crear o producir este bien tangible o

intangibles, de tal manera que la variable asegura un rasgo diferenciador en el inicio de su producción, en el momento de su creación y finalmente después de ser entregado el bien al usuario final (Pambreni et al., 2019).

Acercas de la importancia el autor Sánchez (2016) agregó que su necesidad radica principalmente en la capacidad o fortaleza de una empresa para continuar subsistiendo en el mercado, siendo este último competitivo y en constantes cambios, por lo que la gestión de calidad ingresa como una marca institucional distintiva y positiva.

Del mismo modo Ávila et al. (2022) explicaron que su importancia nace en el apoyo que cumple hacia las organizaciones en la administración de recursos e insumos de forma eficiente, siendo que aquellos estén dirigidos a la correcta satisfacción del usuario además del respeto de normas y directivas planteadas por la alta dirección para un correcto manejo empresarial, una mejor identificación de riesgos y ventajas ante cualquier sugerencia o reporte que afecte positiva y negativamente a los procesos empresariales.

2.2.4. Productividad laboral

Sobre la productividad laboral, se mencionó a la teoría de productividad establecida por Franco et al. (2021) que comprendió a la actividad del trabajador o empleado de poder administrar los recursos de forma eficiente, enfocado en el cumplimiento de metas y sin perder el rasgo de calidad sobre su producto final.

Sobre aquella variable, los autores mencionaron que en un contexto global muchas organizaciones buscan y son eficaces más no son eficientes o en otros casos se comportan de forma inversa, afectando en el logro de objetivos o en el exceso uso de recursos para el logro de este mismo objetivo

Aragón et al. (2020) por su parte citaron al autor Tylor en 1983 en la medida que este último explicó la “*teoría de la administración científica*” relacionando con el incremento y mejora de la productividad del trabajador a través de la racionalización de materia prima y la administración idónea de insumos para la creación de resultados eficientes que fue detallado en el incremento del 200% por parte de sus colaboradores.

2.2.5. Definiciones de la productividad laboral

Franco et al. (2021) definieron a este fenómeno como la capacidad del trabajador de poder accionar recursos e insumos proporcionados por la organización de forma eficiente, cumpliendo el objetivo de modo numérico y categórico y con un valor agregado comprendido como calidad. Por su parte Baltodano y Cordero (2020) comprendieron esta misma variable como el uso correcto de los recursos en fin del cumplimiento de una meta u objetivo específico. Para Johari y Jha (2020) es la aptitud la que genera la productividad laboral radicado en que es el estado anímico el que incide en la forma de como los colaboradores desarrollan sus labores y el aporte que generen en los bienes finales que producen.

Korkmaz y Korkmaz (2017) definieron a esta variable como a la evaluación en base a la cantidad de recursos empleados para el logro de una actividad específica, aquello fue desgregado en la optimización de recursos, así como de la cantidad de elementos producidos en relación a los insumos aplicados para la producción del bien. Los autores lo denominaron como eficiencia que en textos posteriores formó parte de la triada de elementos que hizo posible definir a la productividad laboral (Burkhanov, 2018).

López *et al.* (2018) y Pariboni y Tridico (2020) por su parte conciliaron en la comprensión de productividad laboral enfocada en la eficiencia, donde en los primeros autores fue expresado en un contexto financiero - económico y en la segunda cita bajo el objetivo de la satisfacción de las necesidades humanas.

En cuestión de la comprensión para la variable, Fontalvo *et al.* (2018) mencionó que la productividad laboral es el grado o aporte que realizan los colaboradores de una organización respecto al nivel o actuar del empleador sobre la importancia de la capacitación hacia de sus trabajadores dirigido a la satisfacción del consumidor y la innovación del bien ofertado por la organización.

2.2.6. Programa de capacitación para mejorar la productividad

En el caso de sugerir un programa de mejora para incrementar la productividad este debe ceñirse a un modelo. Se expuso el “Programa “Capacitación para Incrementar la Productividad (CIP)” de autoría mexicana (La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2016).

Este programa se expuso en etapas, así como de finalidad que a continuación se expuso.

Como finalidad, el programa de capacitación, se justificó en la atención a los colaboradores que presenten insuficientes capacidades laborales y que ello genere un bajo desempeño en sus áreas que no responda a su nivel de ingresos salariales. Asimismo, el programa fomenta un empleo de calidad y el desempeño de la misma forma.

Los objetivos específicos del programa se relataron en:

- Incrementar las competencias laborales de los colaboradores (habilidades, conocimientos y aptitudes frente al desarrollo de las actividades).
- Certificar las habilidades de los empleados sustentados en estándares mínimos laborales.
- Innovación en sus trabajos y actividades laborales.

Como contenido del programa de capacitación este presentó tres etapas que a continuación explicamos:

Como primera etapa “haz un diagnóstico de necesidades” que responde a evaluar las falencias o necesidades que presenten las personas a capacitar, partiendo en una evaluación diagnóstica realizada a través de encuestas o entrevistas.

Como segunda etapa “establece objetivos del plan” que responde a una vez identificado el problema se parte en diseñar las metas de la capacitación, es decir que deben responder a potenciar habilidades, destrezas, así como aptitudes del cual se pretenden fortalecer. Ambos de forma general como específicas en materia de productividad.

Como tercera etapa “diseña el programa y sus contenidos” basados en lo que se desea capacitar, en el caso del estudio se fundamentará en la potencialización de la productividad basados en tres pilares, eficiencia, eficacia y efectividad, cada uno de un plazo de tres sesiones que en sumatoria sea de 9 charlas de capacitación en un periodo de un mes.

Como tercera etapa “la designación de capacitadores” planteados en la elección de profesionales docentes que cuenten con habilidades de coaching y

mentoring enfocados en la impartición de conocimientos teóricos, así como prácticos.

2.3. Conceptual

Para conceptualizar a la gestión de calidad fue necesario detallarla como un conjunto de procesos enfocados en el logro de objetivos particulares con una diferencia competitiva relacionados a calidad en el diseño, proceso y entrega del bien o servicio hacia el consumidor final (Sánchez, 2017).

2.3.1. Dimensiones de la gestión de calidad

Sobre sus dimensiones, la variable fue disgregada en función a la teoría de la norma ISO 9001-2015 explicado en el autor Sanchez (2017) cuyo libro titulado “*Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*” comprendió que la variable presenta siete componentes que fueron los siguientes:

El primer componente fue dirigido al cliente o “*enfoque al cliente*”, partiendo en que la gestión de calidad evalúa no al bien final sino al proceso de creación del producto, con el que su enfoque para esta dimensión va dirigido hacia el consumidor que adquiere el bien o servicio ofertado por la empresa. Donde su trabajo radica en la importancia de los consumidores fidelizados o clientes como también a los clientes potenciales de conocer sus perspectivas, necesidades y que estas sean cumplidas a través de la entrega de un bien final que ellos demandan (Sanchez, 2017).

El segundo componente fue dirigido al liderazgo de la organización o “*principio de liderazgo*” que comprendió en las acciones de la alta dirección en el manejo del capital humano alineando sus expectativas a los objetivos institucionales de forma compartida y simbiótica (Sanchez, 2017).

El tercer componente fue dirigido a la responsabilidad de los empleados o “*compromiso de los colaboradores*” de enfocar esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa a través de sus competencias, fortalezas, destrezas, experticias y habilidades obtenidas dentro de la empresa o en el transcurso de su experiencia laboral previa (Sanchez, 2017). Agregado a ello, estos beneficios van agrupados al compromiso e identificación con la empresa, por lo que su actuar fue justificado en estos elementos ya explicados.

El cuarto componente fue dirigido a las etapas que cada empresa plantea en función de las actividades económicas que realiza, también llamado “*enfoque a procesos*” donde agrupa a la eficiencia y eficacia como elementos necesarios en la estructuración y diseño de procesos o pasos a realizar en mérito de cumplir un propósito corporativo; del mismo modo esta determinación debe ser descrita de forma metódica en etapas de alto impacto para la empresa, ahondando en que la priorización de los objetivos generales o de gran impacto para el crecimiento empresarial (Sanchez, 2017).

El quinto componente fue dirigido a las decisiones adoptadas por la alta dirección frente a la realidad empresarial, también considerado como “*toma de decisiones basadas en evidencias*” que se coligió como en el manejo exhaustivo de datos o conjunto de información relevante para conocer el estado de la empresa, cuya necesidad debe ser primordial para las autoridades de la empresa como también de las áreas específicas donde se reportan la información y sobre aquella información adoptar medidas de cambio, reestructuración o erradicación (Sanchez, 2017). Asensi et al. (2017) fundamentaron en la comprensión de la información recibida por el área de sistemas debe ser analizada y sobre estas

mismas plantear decisiones argumentadas en los posibles riesgos y ventajas que tendrían si en un caso hipotético se implementarían.

El sexto componente fue dirigido al cambio de modo sucesivo respecto al desempeño de la empresa frente a las expectativas del usuario, también considerado como “*mejora continua*” que se coligió como el proceso de mejora y superación de cada paso o conducta empresarial alineado en la búsqueda de calidad (Nurzannah et al., 2020). En complementación, el autor Sanchez (2017) mencionó que esta dimensión adopta la aceptación de mejoras como herramientas de superación empresarial tanto en el manejo del talento humano, así como del bien que se oferta que tiene por obligación presentar calidad.

Finalmente, el séptimo componente fue dirigido la importancia de la gestión frente a todos los individuos que rodean a esta organización, también denominada “*enfoque a la gestión*” que se coligió en la buena convivencia entre los elementos que hacen posible que la empresa funcione, aquello a través de trámites y comunicación rápida, libre información con los proveedores, partes interesadas o también denominadas “*stakeholders*” (Sanchez, 2017). Para Asensi et al. (2017) una gestión óptima radica fundamentalmente en una comunicación fluida como de tipo efectiva entre cada uno de los elementos de la empresa, conociendo sus intereses, sus necesidades y expectativas de crecimiento como del desarrollo humano y empresarial si se considera a una persona jurídica.

2.3.2. Productividad

Acerca de la segunda variable los autores Franco et al. (2021) detallaron las dimensiones que compusieron la comprensión del fenómeno mencionado,

partiendo de la teoría de productividad laboral en su artículo científico “*Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso*” donde se desglosó en tres elementos que en conjunto buscaron el logro de objetivos, reducción de costos de producción y la implantación de un valor agregado al bien final ofertado.

2.3.3. Dimensiones de la productividad

2.3.3.1. Eficiencia.

El primer componente fue dirigido al ahorro o uso racional de los elementos o materia prima para la creación o desarrollo del bien final, también considerado como “*eficiencia*” que se coligió como a las acciones de lograr un objetivo determinado por la organización empleando un uso discriminado de herramientas o bienes primarios, también conocidos como insumos que la empresa cuenta en stock (Chiavenato, 2019). Para los autores Franco et al. (2021) es la capacidad del trabajador de hacer uso correcto de los materiales asignados de forma uniforme para la producción de un bien o servicio o en otras palabras producir un objeto tangible o intangible con menores costos. Koontz et al. (2012) que fue citado por el autor tomó en consideración lo establecido por eficiencia como parte de una correcta administración basada en la cultura China e India.

2.3.3.2. Eficacia

El segundo componente fue dirigido a que todo objetivo debe ser cumplido de forma obligatoria si previamente se planificó y organizó por parte de la dirección empresarial (Franco et al., 2021), agregó a ello en estos objetivos son formulados basados en la realidad de la organización, por lo que su cumplimiento

debe ser realizable a través de la actividad laboral. A nivel sintáctico de acuerdo a la Real Academia Española (2021) esta dimensión fue definida como la capacidad de una persona u objeto de lograr un efecto esperado o evaluado.

2.3.3.3. Efectividad

El tercer componente fue dirigido a la complementación de la eficacia y eficiencia más un elemento de calidad respecto a un bien o servicio ofrecido por una organización. Esta calidad es comprendida como una ventaja comparativa y de valor superior al resto de elementos que se ofertan dentro de un mercado competitivo, aseverando que este elemento debe resultar tal cual fue establecido o planificado por la organización, haya sido producido con un uso racional de materias o insumos y que finalmente logre satisfacer las expectativas diagnosticadas como no diagnosticadas del usuario final (Franco et al., 2021). Para Koontz et al. (2012) y Rojas *et al.* (2018) este logro siempre debe ser cuantificable en cuestión de ser medible respecto al impacto económico - financiero que generó hacia la organización.

2.4. Definición de términos básicos

Aseguramiento de la calidad

Función de la gestión empresarial en considerar que todos los bienes y productos que se producen presenten rasgos distintivos de calidad o valor agregado (Carrizo y Alfaro, 2018).

Control de la calidad

Función de la gestión de calidad alineada a la revisión de bienes y servicios producidos por la organización a fin de contrastar la existencia de calidad, así como de sus requisitos (Palma et al., 2018).

Desarrollo organizacional

Es índice de evolución de toda organización o empresa alineado a la mejora de la cultura organizacional que busca el incremento del compromiso de sus colaboradores, jefes y directivos a fin de optimizar la efectividad como también del buen funcionamiento de la empresa ofreciendo resultados de rentabilidad hacia la empresa; esto va de la mano con la psicología ya que se estudia la conducta del hombre y sus estrategias de superación (Rios y Bardales, 2020).

Gestión de talento humano

Es definido como las acciones de la empresa a través de su representante, directivo o gerente que a través de la administración del talento humano busca ubicar, reclutar, capacitar, motivar y desarrollar habilidades de aplicación para el buen desempeño de la organización (Mori y Bardales, 2020).

Objetivo

Va dirigido a distintas áreas profesionales cuya aplicación es difusa de acuerdo al tipo de objetivos; de igual manera comprende como el propósito o finalidad que previamente ha sido establecida de acuerdo a una necesidad, en el caso del SGC aquel va dirigido al objetivo de calidad (Matabanchoy et al., 2019).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

“La gestión de calidad se relaciona positivamente con la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”.

Hipótesis Específicas:

“La gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficiencia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”.

“La gestión de calidad se relaciona positivamente con la eficacia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”.

“La gestión de calidad se relaciona positivamente con la efectividad en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”.

3.2. Definición conceptual de variables.

3.2.1. Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de variable gestión de calidad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Niveles y rangos
Gestión de calidad	conjunto de procesos enfocados en el logro de objetivos particulares con una diferencia competitiva	La variable es comprendida como una administración que brinda un valor agregado a todas las etapas que se desarrolla en una organización.	Enfoque al cliente	- Requerimientos del usuario - Necesidades del usuario - Metas para el beneficio del cliente. - Satisfacción del usuario final	1-5	Escala ordinal tipo Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces

relacionados a
 calidad en el
 diseño, proceso y
 entrega del bien o
 servicio hacia el
 consumidor final
 (Sánchez, 2017).

"Principio de liderazgo"	<ul style="list-style-type: none"> - Valores y ética en el liderazgo - Confianza en sus jefes, autoridades de forma integridad - Recursos y habilidades 	6-10	4: Casi siempre
Compromiso de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento por el trabajo. - Responsabilidad - Trabajo en equipo - Capacitación - Comunicación 	11-15	5: Siempre Niveles y rangos Eficiente: (122- 165) Regular: (78-121) Deficiente: (33-77)
Enfoque a los procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Solución de problemas. 	16-19	

- Análisis y capacidad.
- Evaluación.

Toma de decisiones basadas en evidencias	- Información - Objetivos	20-24
---	------------------------------	-------

Mejora continua	- Objetivos. - Capacitación. - Reconocimiento.	25-29
--------------------	--	-------

Enfoque a la gestión	- Gestionar. - Integración	30-33
-------------------------	-------------------------------	-------

Tabla 2*Operacionalización de variable productividad laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Niveles y rangos
Productividad laboral	Franco et al. (2021) definieron a este fenómeno como la capacidad del trabajador de poder accionar recursos e insumos proporcionados por la organización de forma eficiente, cumpliendo el objetivo de modo	La productividad es comprendida como una triada de elementos que tiene como finalidad de generar valor agregado y rentabilidad en los costos y	Eficiencia	- Programación de Actividades - Grado de capacidad laboral - Correcto uso de recursos	1-8	Escala Ordinal 1: En desacuerdo Alta:
			Eficacia	- Desarrollo correcto de las actividades. - Cumplimiento de objetivos	9-15	(71-95) Regular: (45-70) Baja: (19-44)

numérico y categórico	gastos de las	Efectividad	- Nivel de calidad	16-19
y con un valor	empresas.		- Valoración	
agregado			continua	
comprendido como				
calidad				

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

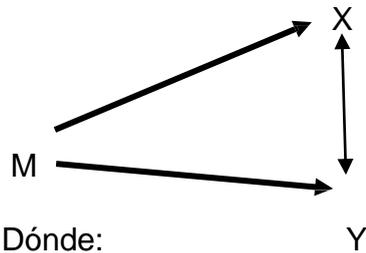
4.1. Tipo y diseño de investigación.

El estudio se desarrolló bajo un tipo de investigación básica o también denominada pura, motivo en que el aporte que tuvo el estudio se fundamentó en la búsqueda de conocimiento de modo teórico respecto a las variables analizadas, sin alterar o solucionar la problemática explicada en la realidad de la empresa Morobus. SAC (Alban et al., 2020).

Asimismo, el estudio tuvo un “*diseño no experimental*” que de acuerdo a Hernandez et al. (2018) son aquellos estudios donde el investigador no manipula ni maneja deliberadamente a los fenómenos de investigación, también es considerado como estudios de tipo observacional donde solo el investigador cumple la función de espectador, recopilando las características de los fenómenos previsto para la investigación. En el caso actual, no se manipuló a ninguna variable por lo que no existieron variables dependientes ni independientes. Del mismo modo, el estudio fue “*transversal*” justificado en que la medición de las variables fue realizada en una sola oportunidad y sobre grupos independientes o muestras distintas (Supo y Zacarías, 2020).

De procesamiento de información cuantitativo o de uso estadístico debido a que los valores recopilados sobre las variables fueron analizados e interpretados haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial (Hernández y Mendoza ,2018). Supo y Zacarías (2020) adoptan su comprensión como una etapa de la investigación científica donde se hace uso de herramientas y técnicas estadísticas o numéricas generalmente aplicables en estudios de nivel descriptivo hasta el aplicativo.

Finalmente, de alcance o nivel correlacional justificado en que el objetivo de estudio fue formulado en la determinación de una relación estadística o correlación entre dos variables o fenómenos, siendo en este caso particular de la gestión de calidad y a la productividad laboral (Hernández y Mendoza ,2018).



Dónde:
M: Población de investigación 50 trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023.

r: Grado de relación

X: Gestión de calidad

Y: Productividad laboral

4.2. Método de investigación.

El método empleado para el desarrollo de la investigación fue el método analítico detallado en que son estudios que parten de una premisa o hipótesis y aquella tienden a ser contrastada (Supo y Zacarías, 2020).

4.3. Población y muestra.

Población

La población delimitada en el estudio fueron 50 trabajadores de la empresa Morobus SAC en el 2023. Asimismo, se plantearon filtros para poder establecer una correcta población que cumplan con ciertas características para el estudio.

- **Criterio de inclusión**

El estudio consideró a los trabajadores que se encontraron laborando con un mínimo de un mes.

- **Criterio de exclusión**

El estudio consideró excluir a los trabajadores con cargos de jefes y administradores.

Como criterio de exclusión no se constituyó como población a las autoridades y alta dirección de la empresa.

Muestra

La muestra es comprendida como una sub representación de la población, donde aquella comparte rasgos entre estos mismo, pero de aplicación exclusiva en estudios científicos (Hernández y Mendoza, 2018). Para el presente estudio se tomó en consideración toda la población por ser una cantidad trabajable y de mejor acceso en la valoración numérica de las variables, por lo tanto, se delimitó trabajar con 50 trabajadores de la institución.

Muestreo

Al trabajar con la población total no fue necesario aplicar muestreo.

Unidad de análisis

Fue delimitada por todos los empleados a excepción de jefes y administradores de la empresa Morobus SAC.

4.4. Lugar de estudio.

Como lugar, la investigación fue ubicada en el distrito de Los Olivos, Pro Lima, Lima-Perú

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

La técnica se comprende como una estrategia empleada en un trabajo de investigación con la finalidad de poder lograr un determinado objetivo de forma ordenada y sistemática (Hernández y Mendoza, 2018).

Respecto a la técnica del estudio, se empleó la técnica de la encuesta siendo considerada por Hernández y Mendoza (2018) como una acción que permite generar respuestas y datos de tipo descriptivo asociado a un fenómeno de estudio.

Sobre el instrumento en una investigación, comprende a todo elemento físico o digital que permite realizar anotaciones o recopilar información sobre un tema en específico. Para la investigación se empleó el instrumento cuestionario que es considerado por Arias (2020) como un balotario que contiene un conjunto de preguntas relacionadas a un tema o fenómeno.

Respecto al instrumento elegido se diseñaron dos cuestionarios para medir a la gestión de calidad y productividad laboral, asimismo se aplicó la escala Likert para ambos cuestionarios siendo (1: Nunca), (2: Casi Nunca), (3: A Veces), (4: Casi Siempre), (5: Siempre).

Para el primer cuestionario gestión de calidad, este fue conformado por 33 preguntas divididas en sus siete dimensiones e indicadores ya descritas en la definición conceptual y definición operacional. Sobre sus niveles y rangos estas fueron establecidas de la siguiente manera:

Tabla 3*Rangos de la variable gestión de calidad y sus dimensiones*

Niveles y rangos	Buena	Regular	Mala
“Variable Gestión de calidad”	(122- 165)	(78-121)	(33-77)
Enfoque al cliente	(19-25)	(12-18)	(5-11)
“Principio de liderazgo”	(19-25)	(12-18)	(5-11)
Compromiso de los colaboradores	(19-25)	(12-18)	(5-11)
Enfoque a los procesos	(16-20)	(10-15)	(4-9)
Toma de decisiones basadas en evidencias	(19-25)	(12-18)	(5-11)
Mejora continua	(19-25)	(12-18)	(5-11)
Enfoque a la gestión	(16-20)	(10-15)	(4-9)

Acerca del cuestionario de la segunda variable productividad laboral, este fue conformado por 19 preguntas divididas en sus tres dimensiones y siete indicadores ya descritas en la definición conceptual y definición operacional. Sobre sus niveles y rangos estas fueron establecidas de la siguiente manera:

Tabla 4*Rangos de la variable productividad laboral y sus dimensiones*

Niveles y rangos	Buena	Media	Mala
Productividad laboral	(71-95)	(45-70)	(19-44)
Eficiencia	(31-40)	(20-30)	(8-19)
Eficacia	(27-35)	(17-26)	(7-16)
Efectividad	(16-20)	(10-15)	(4-9)

Sobre la validez de los cuestionarios, se trabajaron con la validez externa o validez de juicio de expertos cuya evaluación fue desarrollada por tres profesionales con conocimiento de gestión de calidad y productividad laboral, siendo este análisis subjetivo y con calificación numérica. El resultado se apreció

en la validez de ambos cuestionarios que fue representado en la tabla 5 que a continuación se expresó:

Tabla 5

Validez de juicio de expertos

Expertos	Gestión de calidad	Productividad laboral	Valoración
Mg. Cahahuanca Loli Miriam del Rosario	95	92	Valido
Dra. Soria Perez Yolanda	95	95	Valido
Dr. Joan Carlos Espinoza	97	94	Valido
Promedio de validación	95	94	Valido

Otro tema en validez de instrumento radicó en la validez o fiabilidad interna del constructo, partiendo en la necesidad de probar la seguridad y confianza de los cuestionarios planteados para medir a los fenómenos de estudio, por ello se trabajó con el análisis de Alfa de Cronbach para determinar si el instrumento es válido y en consecuencia listo para su aplicación en la muestra del estudio. Los resultados de la tabla 6 evidenciaron que para la primera variable el alfa fue del 0.936 y para la segunda variable del 0.873 que de acuerdo a sus baremos de calificación concluyeron una alta confiabilidad.

Tabla 6

Fiabilidad de la gestión de calidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	33

Tabla 7

Fiabilidad de la productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.873	19

4.6. Análisis y procesamiento de datos.

Para el análisis de los datos, como primer paso se solicitará el permiso a la gerencia de la empresa Morobus SAC para poder aplicar los cuestionarios de la encuesta, como segundo paso se iniciará la aplicación de los dos cuestionarios de las variables que previamente fueron validados externa e internamente a la muestra de estudio, su aplicación fue a través de la difusión de la encuesta utilizando los formularios de Google a fin de poder conseguir los datos recopilados por los cuestionarios por medio de la distribución de la encuesta. Como tercer paso, una vez recolectada la data se procederá a ordenarlos a través del programa Excel para su análisis descriptivo, momento después en ser transportada al programa SPSS para su procesamiento a nivel inferencial.

En el apartado del procesamiento de datos a nivel descriptivo, los valores fueron ordenados y categorizados de acuerdo a las dimensiones que presentó cada variable, partiendo en la agrupación de los items que pertenecen a cada dimensión y sobre ello plantear la sumatoria en un primer momento por la dimensión y finalmente por suma total de variable, con estos valores se pudo plantear categorías que se encontraron en la tabla 3 y 4, asimismo con estos baremos se pudo calificar a las respuestas de los encuestados en tres categorías

para las dos variable como para las nueve dimensiones totales y con ello plantear las tablas de frecuencias y figuras porcentuales.

En el caso de lo inferencial, aquel fue aplicado para la corroboración de las hipótesis que el estudio planteó, iniciando con las pruebas de correlación fundamentales para la demostración de una asociación estadística entre la gestión de calidad y la productividad laboral y de las hipótesis específicas. En este caso se utilizó la correlación de Rho de Spearman motivo en que se partieron de variables categorías siendo esta condición necesaria para el uso de esta técnica estadística no paramétrica.

4.7. Aspectos Éticos en Investigación

Se cumplieron con todos los criterios éticos que la investigación exige a todo investigador como el respeto de la confidencialidad de la información recopilada en la medición de las variables, su uso exclusivo para fines académicos. En la ética del investigador de mencionar a todos los autores e investigadores que compartieron sus hallazgos teóricos a través del uso de las citas y referencias de APA séptima edición. Como ultima conducta en respeto completo de las normativas de la UNAC, que a través de su directiva de investigación N° 004-2022-R brindaron los parámetros y reglas para el desarrollo del estudio que inicio desde el proyecto hasta el informe final de tesis.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

5.1.1. Datos generales

5.1.1.1. Edad de la muestra

En referencia a la edad de la muestra que fue conformada en 50 personas, en primer lugar 24 personas encuestadas se encuentran en edades de 26 a 35 años, 16 personas se encuentran en edades de 36 a más y 10 personas son de edades de 18 a 25 años. Representada en la tabla 8.

Tabla 8

Edad de la muestra

Edad	Frecuencia
18-25 años	16
26-35 años	24
36-más años	10
Total	50

5.1.1.2 Sexo de la muestra

En referencia al sexo de la muestra que fue conformada en 50 personas, en primer lugar 28 personas encuestadas son del sexo masculino y 22 personas son mujeres. Representada en la tabla 9.

Tabla 9

Sexo de la muestra

Sexo	Frecuencia
Femenino	22
Masculino	28
Total	50

5.1.1.3. Nivel de instrucción de la muestra

Tabla 10

Nivel de instrucción

Nivel de instrucción	Frecuencia
Universitario	22
Técnico	13
Secundario	15
Total	50

En referencia al nivel de instrucción de la muestra que fue conformada en 60 personas, en primer lugar 22 personas encuestadas fueron universitarios, 13 personas encuestadas fueron técnicos profesionales y finalmente 15 personas encuestadas tuvieron secundaria completa. Representado en la tabla 10.

5.1.3. Resultados descriptivos de la variable gestión de calidad

Sobre la calificación de la variable gestión de calidad en términos descriptivos pudo evidenciar que de 50 trabajadores que formó parte la muestra de estudio, este mismo consideró que la variable tuvo una apreciación de nivel regular de acuerdo a 24 trabajadores, seguido del nivel alto de acuerdo a 14 trabajadores y finalmente una apreciación de nivel malo de acuerdo a 12 trabajadores. Representada en la tabla 11.

Tabla 11

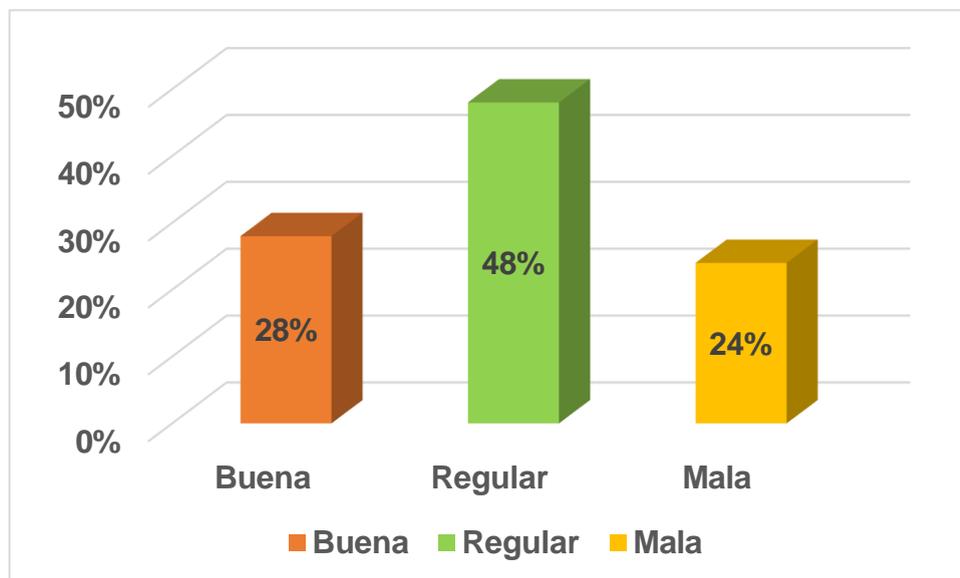
Frecuencia y porcentajes según sus niveles de la gestión de calidad

Niveles	Frecuencia
Bueno	14
Regular	24
Malo	12
Total	50

La distribución de porcentajes para la gestión de calidad resultó en primer lugar al nivel regular representado en un 48%, seguido del nivel regular en un 28% y finalmente del nivel malo en un 24% de representación. Tal como se observó en la figura 1.

Figura 1

La gestión de calidad en niveles porcentuales



5.1.3. Resultados descriptivos de la variable productividad laboral

Sobre la calificación de la variable productividad laboral en términos descriptivos pudo evidenciar que de 50 trabajadores que formó parte la muestra de estudio, este mismo consideró que la variable tuvo una apreciación de nivel regular de acuerdo a 26 trabajadores, seguido del nivel alto de acuerdo a 15 trabajadores y finalmente una apreciación de nivel malo de acuerdo a nueve trabajadores. Representada en la tabla 12.

Tabla 12

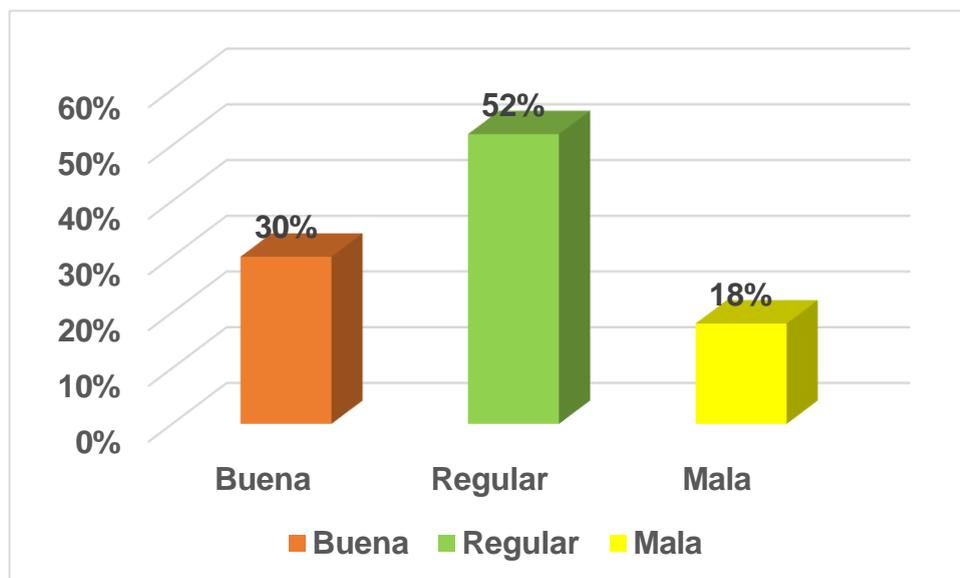
Frecuencia y porcentajes según sus niveles de la productividad laboral

	Frecuencia
Bueno	15
Regular	26
Malo	9
Total	50

La distribución de porcentajes para la productividad laboral resultó en primer lugar al nivel regular representado en un 52%, seguido del nivel bueno en un 30% y finalmente de nivel malo en un 18%. Tal como se observó en la figura 2.

Figura 2

La productividad laboral en niveles porcentuales



5.1.4. Dimensiones de la variable gestión de calidad

5.1.4.1. Dimensión enfoque al cliente.

La dimensión explicada evidenció que la valoración de la muestra de estudio representó que la dimensión “*enfoque al cliente*” tuvo una calificación de regular de acuerdo a 34 trabajadores (68%), seguido del nivel bueno de acuerdo a 8 trabajadores (16%) y finalmente una apreciación de nivel malo de acuerdo a ocho trabajadores (16%). Representada en la tabla 13.

Tabla 13

Dimensión enfoque al cliente

Niveles	Frecuencia	%
Bueno	8	16%
Regular	34	68%
Malo	8	16%
Total	50	100%

5.1.4.2. Dimensión principio de liderazgo.

La dimensión explicada evidenció que la valoración de la muestra de estudio representó que la dimensión “*principio de liderazgo*” tuvo una calificación de regular de acuerdo a 25 trabajadores (50%), seguido del nivel bueno de acuerdo a 19 trabajadores (38%) y finalmente una apreciación de nivel malo de acuerdo a seis trabajadores (12%). Representada en la tabla 14.

Tabla 14

Dimensión principio de liderazgo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	19	38%
Regular	25	50%
Malo	6	12%
Total	50	100%

5.1.4.3. Dimensión compromiso de los colaboradores.

La dimensión explicada evidenció que la valoración de la muestra de estudio representó que la dimensión “*compromiso de los colaboradores*” tuvo una calificación de regular de acuerdo a 21 trabajadores (42%), seguido del nivel bueno de acuerdo a 19 trabajadores (38%) y finalmente una apreciación de nivel malo de acuerdo a diez trabajadores (20%). Representada en la tabla 15.

Tabla 15

Dimensión compromiso de los colaboradores

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	19	38%
Regular	21	42%
Malo	10	20%
Total	50	100%

5.1.4.4. Dimensión enfoque a los procesos.

La dimensión explicada evidenció que la valoración de la muestra de estudio representó que la dimensión “*enfoque a los procesos*” tuvo una calificación de regular de acuerdo a 27 trabajadores (54%), seguido del nivel bueno de acuerdo a 14 trabajadores (28%) y finalmente una apreciación de nivel malo de acuerdo a nueve trabajadores (18%). Representada en la tabla 16.

Tabla 16*Dimensión enfoque a los procesos*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	14	28%
Regular	27	54%
Malo	9	18%
Total	50	100%

5.1.4.5. Dimensión toma de decisiones basadas en evidencias

La dimensión explicada evidenció que la valoración de la muestra de estudio representó que la dimensión “*toma de decisiones basadas en evidencias*” tuvo una calificación de regular de acuerdo a 22 trabajadores (44%), seguido del nivel bueno de acuerdo a 19 trabajadores (38%) y finalmente una apreciación de nivel malo de acuerdo a nueve trabajadores (18%). Representada en la tabla 17.

Tabla 17*Dimensión toma de decisiones basadas en evidencias*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	19	38%
Regular	22	44%
Malo	9	18%
Total	50	100%

5.1.4.6. Dimensión mejora continua

La dimensión explicada evidenció que la valoración de la muestra de estudio representó que la dimensión “*mejora continua*” tuvo una calificación de regular de acuerdo a 20 trabajadores (40%), seguido del nivel malo de acuerdo

a 16 trabajadores (32%) y finalmente una apreciación de nivel bueno de acuerdo a 14 trabajadores (28%). Representada en la tabla 18.

Tabla 18

Dimensión mejora continua

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	14	28%
Regular	20	40%
Malo	16	32%
Total	50	100%

5.1.4.7. Dimensión enfoque a la gestión

La dimensión explicada evidenció que la valoración de la muestra de estudio representó que la dimensión “*enfoque a la gestión*” tuvo una calificación de regular de acuerdo a 20 trabajadores (40%), seguido del nivel bueno de acuerdo a 19 trabajadores (38%) y finalmente una apreciación de nivel malo de acuerdo a 11 trabajadores (22%). Representada en la tabla 19.

Tabla 19

Dimensión enfoque a la gestión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	19	38%
Regular	20	40%
Malo	11	22%
Total	50	100%

5.1.5. Dimensiones de la variable productividad laboral

5.1.5.1. Dimensión eficiencia.

La dimensión explicada evidenció que la valoración de la muestra de estudio representó que la dimensión “*eficiencia*” tuvo una calificación de regular de acuerdo a 36 trabajadores (72%), seguido del nivel malo de acuerdo a nueve trabajadores (18%) y finalmente una apreciación de nivel bueno de acuerdo a cinco trabajadores (10%). Representada en la tabla 13.

Tabla 20

Dimensión eficiencia

Niveles	Frecuencia	%
Bueno	5	10%
Regular	36	72%
Malo	9	18%
Total	50	100%

5.1.5.2. Dimensión eficacia.

La dimensión explicada evidenció que la valoración de la muestra de estudio representó que la dimensión “*eficacia*” tuvo una calificación de regular de acuerdo a 27 trabajadores (54%), seguido del nivel bueno de acuerdo a 15 trabajadores (30%) y finalmente una apreciación de nivel malo de acuerdo a ocho trabajadores (16%). Representada en la tabla 21.

Tabla 21

Dimensión eficacia

Niveles	Frecuencia	%
Bueno	15	30%
Regular	27	54%
Malo	8	16%
Total	50	100%

5.1.5.3. Dimensión efectividad.

La dimensión explicada evidenció que la valoración de la muestra de estudio representó que la dimensión “*efectividad*” tuvo una calificación de regular de acuerdo a 25 trabajadores (50%), seguido del nivel bueno de acuerdo a 15 trabajadores (30%) y finalmente una apreciación de nivel malo de acuerdo a diez trabajadores (20%). Representada en la tabla 22.

Tabla 22

Dimensión efectividad

Niveles	Frecuencia	%
Bueno	15	30%
Regular	25	50%
Malo	10	20%
Total	50	100%

5.2. Resultados inferenciales.

5.2.1. Prueba de hipótesis general

HG: “La gestión de calidad se relaciona positivamente con la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”

H0: “La gestión de calidad no se relaciona positivamente con la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”

En condicional: Si la significancia bilateral o p valor es $< a$,005; en cuanto se tiene que aceptar la hipótesis de estudio y rechazar la H0. O si la significancia bilateral o p valor es $> a$,005; en concordancia se acepta la H0 y se refuta la hipótesis de estudio.

El análisis de correlación y su interpretación fue resuelto en medida de la corroboración de la hipótesis de estudio y en cumplimiento del objetivo general, se expuso que el modelo inferencial no paramétrico de la prueba de correlación Rho de Spearman brindó una significancia bilateral del ,000; interpretado como un valor menor a ,005 y que de acuerdo a la interpretación de la significancia se optó por aceptar la hipótesis de estudio o alterna y rechazar la hipótesis nula. Agregado a ello la prueba permitió conocer el grado de la correlación estadística siendo este valor obtenido del coeficiente de correlación de la tabla en descripción con un valor de 0.656, que interpretado se consideró que las variables se relacionan entre sí en un 65.6% siendo este ponderado como considerable y positivo. Tal cual como se observó en la tabla 23.

Tabla 23

Prueba de hipótesis general

		Productividad laboral
Gestión de calidad	Coeficiente correlación	,656**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

5.2.2. Prueba de hipótesis específica I

HEI: “La gestión de calidad se relaciona con la eficiencia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”.

H0: “La gestión de calidad no se relaciona con la eficiencia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”.

En condicional: Si la significancia bilateral o p valor es $< a$,005; en cuanto se tiene que aceptar la hipótesis de estudio y rechazar la H0. O si la

significancia bilateral o p valor es $>$ a ,005; en concordancia se acepta la H0 y se refuta la hipótesis de estudio.

El análisis de correlación y su interpretación fue resuelto en medida de la corroboración de la hipótesis de estudio y en cumplimiento del objetivo específico I, se expuso que el modelo inferencial no paramétrico de la prueba de correlación Rho de Spearman brindó una significancia bilateral del ,000; interpretado como un valor menor a ,005 y que de acuerdo a la interpretación de la significancia se optó por aceptar la hipótesis de estudio o alterna y rechazar la hipótesis nula. Agregado a ello la prueba permitió conocer el grado de la correlación estadística siendo este valor obtenido del coeficiente de correlación de la tabla en descripción con un valor de 0.788, que interpretado se consideró que las variables se relacionan entre sí en un 78.8% siendo este ponderado como muy fuerte y positivo. Tal cual como se observó en la tabla 24.

Tabla 24

Prueba de hipótesis específica I

		Eficiencia
Gestión de calidad	Coeficiente correlación	,788**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

5.2.3. Prueba de hipótesis específica II

HEI: “La gestión de calidad se relaciona con la eficacia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”.

H0: “La gestión de calidad no se relaciona con la eficacia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”.

En condicional: Si la significancia bilateral o p valor es $< a$,005; en cuanto se tiene que aceptar la hipótesis de estudio y rechazar la H0. O si la significancia bilateral o p valor es $> a$,005; en concordancia se acepta la H0 y se refuta la hipótesis de estudio.

El análisis de correlación y su interpretación fue resuelto en medida de la corroboración de la hipótesis de estudio y en cumplimiento del objetivo específico II, se expuso que el modelo inferencial no paramétrico de la prueba de correlación Rho de Spearman brindó una significancia bilateral del ,000; interpretado como un valor menor a ,005 y que de acuerdo a la interpretación de la significancia se optó por aceptar la hipótesis de estudio o alterna y rechazar la hipótesis nula. Agregado a ello la prueba permitió conocer el grado de la correlación estadística siendo este valor obtenido del coeficiente de correlación de la tabla en descripción con un valor de 0.657, que interpretado se consideró que las variables se relacionan entre sí en un 65.7% siendo este ponderado como considerable y positivo. Tal cual como se observó en la tabla 25.

Tabla 25

Prueba de hipótesis específica II

		Eficacia
Gestión de calidad	Coeficiente correlación de Rho	,657**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

5.2.4. Prueba de hipótesis específica III

HEI: “La gestión de calidad se relaciona con la efectividad en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”.

H0: “La gestión de calidad no se relaciona con la efectividad en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023”.

En condicional: Si la significancia bilateral o p valor es $< a$,005; en cuanto se tiene que aceptar la hipótesis de estudio y rechazar la H0. O si la significancia bilateral o p valor es $> a$,005; en concordancia se acepta la H0 y se refuta la hipótesis de estudio.

El análisis de correlación y su interpretación fue resuelto en medida de la corroboración de la hipótesis de estudio y en cumplimiento del objetivo específico III, se expuso que el modelo inferencial no paramétrico de la prueba de correlación Rho de Spearman brindó una significancia bilateral del ,000; interpretado como un valor menor a ,005 y que de acuerdo a la interpretación de la significancia se optó por aceptar la hipótesis de estudio o alterna y rechazar la hipótesis nula. Agregado a ello la prueba permitió conocer el grado de la correlación estadística siendo este valor obtenido del coeficiente de correlación de la tabla en descripción con un valor de 0.801, que interpretado se consideró que las variables se relacionan entre sí en un 80.1% siendo este ponderado como muy fuerte y positivo. Tal cual como se observó en la tabla 26.

Tabla 26

Prueba de hipótesis específica III

		Efectividad
Gestión de calidad	Coeficiente correlación de Rho	,801**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	50

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.

Se partió en redactar la contrastación y demostración de los resultados obtenidos en la etapa de procesamiento estadístico tanto descriptivo e inferencial, cuyos resultados respondieron el cumplimiento de los objetivos del estudio, tanto general como específicos, por ello, este capítulo se desarrolló bajo la premisa de conocer y comparar los hallazgos del estudio y demostrarlos con las hipótesis de estudio.

Como primera contrastación y en consiguiente de su demostración, se formuló la hipótesis general donde se aceptó la existencia de una relación estadística entre la gestión de calidad y la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023; partiendo en que sus resultados a nivel inferencial lograron demostrar la existencia de una asociación estadística significativa o con un error del modelo menor al ,05 de acuerdo a la técnica estadística Rho de Spearman cuya finalidad radicó en la demostración de relaciones estadísticas entre dos o más variables categóricas. Por otro lado, se conoció el grado o fuerza de esta asociación, cuyo valor fue de ,656 o del 65,6% entre los fenómenos expuestos, por lo que no solo se determinó la relación sino también que aquella fue positiva considerable.

Al respecto de sus resultados se pudo inferir que parte de los hallazgos respondieron a que, en el caso de la gestión de calidad y de la productividad laboral ambas variables presentaron a nivel descriptivo categorías de calificación de nivel regular en porcentajes semejantes al 50% de la muestra evaluada, por lo que en cuestión de análisis se pudo inferir que esta relación fue en medida de

una situación regular para la organización y que por parte de las autoridades hay muchas acciones por realizar a fin de explicar una nueva relación estadística pero en categorías buenas para ambas variables.

Como segunda contrastación y en consiguiente de su demostración, se formuló la hipótesis específica I donde se aceptó la existencia de una relación estadística entre la gestión de calidad y eficiencia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023; partiendo en que sus resultados a nivel inferencial lograron demostrar la existencia de una asociación estadística significativa o con un error del modelo menor al ,05 de acuerdo a la técnica estadística Rho de Spearman cuya finalidad radicó en la demostración de relaciones estadísticas entre dos o más variables categóricas. Por otro lado, se conoció el grado o fuerza de esta asociación, cuyo valor fue de ,788 o del 78,8% entre los fenómenos expuestos, por lo que no solo se determinó la relación sino también que aquella fue positiva y muy fuerte.

Al respecto de sus resultados se pudo inferir que parte de los hallazgos respondieron a que, en el caso de la dimensión eficiencia y de la productividad laboral ambos fenómenos presentaron a nivel descriptivo categorías de calificación de nivel regular en porcentajes superiores al 50% de la muestra evaluada y en el caso de la eficiencia un 72% del mismo nivel, por lo que en cuestión de análisis se pudo inferir que esta relación fue en medida de una situación regular para la organización, donde los trabajadores son eficientes regularmente en la medida que no ejecutan racionalmente los recursos y elementos que la organización distribuye para el desarrollo de sus actividades de venta, producción y administrativas, evidenciando a las autoridades que

existen muchas acciones de mejora por realizar a fin de explicar una nueva relación estadística pero en categorías buenas para ambos fenómenos.

Como tercera contrastación y en consiguiente de su demostración, se formuló la hipótesis específica II donde se aceptó la existencia de una relación estadística entre la gestión de calidad y eficacia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023; partiendo en que sus resultados a nivel inferencial lograron demostrar la existencia de una asociación estadística significativa o con un error del modelo menor al ,05 de acuerdo a la técnica estadística Rho de Spearman cuya finalidad radicó en la demostración de relaciones estadísticas entre dos o más variables categóricas. Por otro lado, se conoció el grado o fuerza de esta asociación, cuyo valor fue de ,657 o del 65,7% entre los fenómenos expuestos, por lo que no solo se determinó la relación sino también que aquella fue positiva considerable.

Al respecto de sus resultados se pudo inferir que parte de los hallazgos respondieron a que, en el caso de la dimensión eficacia y de la productividad laboral ambos fenómenos presentaron a nivel descriptivo categorías de calificación de nivel regular en porcentajes superiores al 50% de la muestra evaluada, por lo que en cuestión de análisis se pudo inferir que esta relación fue en medida de una situación regular para la organización, donde los trabajadores regularmente cumplen las actividades o tareas designadas por jefes o superiores y en ocasiones no los realizan por motivos como la procrastinación, falta de control y motivación de su área, evidenciando a las autoridades que existen muchas acciones de mejora por realizar a fin de explicar una nueva relación estadística pero en categorías buenas para ambos fenómenos.

Como cuarta contrastación y en consiguiente de su demostración, se formuló la hipótesis específica III donde se aceptó la existencia de una relación estadística entre la gestión de calidad y efectividad en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023; partiendo en que sus resultados a nivel inferencial lograron demostrar la existencia de una asociación estadística significativa o con un error del modelo menor al ,05 de acuerdo a la técnica estadística Rho de Spearman cuya finalidad radicó en la demostración de relaciones estadísticas entre dos o más variables categóricas. Por otro lado, se conoció el grado o fuerza de esta asociación, cuyo valor fue de ,801 o del 80,1% entre los fenómenos expuestos, por lo que no solo se determinó la relación sino también que aquella fue positiva y muy alta.

Al respecto de sus resultados se pudo inferir que parte de los hallazgos respondieron a que, en el caso de la dimensión efectividad y de la productividad laboral ambos fenómenos presentaron a nivel descriptivo categorías de calificación de nivel regular en porcentajes del casi 50% de la muestra evaluada, por lo que en cuestión de análisis se pudo inferir que esta relación fue en medida de una situación regular para la organización, donde parte de los trabajadores que desempeñan las actividades administrativas, producción y de ventas no aplican criterios de calidad o valor agregado sobre el servicio o bien que ofertan a los clientes por lo que estas conductas estarían afectando de forma negativa a la percepción de la empresa Morobus, SAC, evidenciando a las autoridades que existen muchas acciones de mejora por realizar a fin de explicar una nueva relación estadística pero en categorías buenas para ambos fenómenos.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

Se partió en contrastar los resultados del estudio frente a los estudios previos o antecedentes citados en el marco teórico a nivel extranjero y nacional.

Como primera contrastación se mencionó al objetivo general de estudio cuyo enunciado fue cumplido en la demostración de la existencia de una relación estadística entre la gestión de calidad se relaciona con la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023, con una sig. Del ,000 y un grado de correlación del positivo y moderado del 65,6%. Sobre este resultado se contrastó con lo estipulado por Díaz y Salazar (2021) cuyos hallazgos fueron semejantes en el cumplimiento de su objetivo, más no en la similitud de una de las variables de estudio, partiendo en que se consideró a la gestión empresarial como fenómeno ajeno al estudio, pero con características similares en función a la finalidad que presentó esta variable en mejora de la productividad de las empresas ecuatorianas.

Del mismo modo los hallazgos de Portela et al. (2020) guardaron relación en la medida de la demostración de los beneficios de la gestión de calidad en el logro de metas planteadas por una organización del sector salud, cuyos resultados expusieron el control de cuadros críticos de salud del 63,6% a causa de una correcta aplicación de la gestión de calidad, similar valor del 65,6% resultante en el estudio actual. Por su parte los hallazgos del estudio de Velásquez y Niño (2018) también tuvieron semejanza en la medida de demostrar una correlación inferencial de la gestión de calidad y el sistema de salud colombiano con una significancia menor del ,05 provista por la técnica Chi cuadrada. Los hallazgos de Acuña et al. (2019) también tuvieron resultados

similares en la demostración de una relación del 85% de la gestión de calidad en empresas del sector arrocero en Chile.

En el campo de los antecedentes nacionales existieron mayores contrastes motivo en que se encontró vasta información como la de Ocrospoma (2021) donde la fuerza de correlación fue del 82% con un error del 0% en el modelo inferencial, del mismo modo Gamarra y Sánchez (2019) demostraron una asociación estadística provista por la técnica de correlación Rho con una fuerza 78,4% con un error del 0% en el modelo inferencial aplicado en una organización del rubro de combustibles. En los estudios nacionales descritos se evidenció la aplicación de una misma prueba estadística, siendo la correlación de Rho de Spearman la utilizada como también aplicada en el desarrollo de la investigación.

El caso del estudio de Alva (2018) expuso una particularidad en la medida de que fue una investigación que planteó como objetivo la demostración de influencia de gestión de calidad en el nivel de productividad en una organización del rubro comercial Atipana Dex ubicada en Lima, cuyos resultados fueron semejantes en la forma de que se demostró a través de la técnica estadística regresión logística la existencia de una influencia significativa, situación opuesta por el estudio actual y los demás antecedentes citados en este apartado.

En el caso de los hallazgos de Neyra (2022), aquel describió a la gestión de calidad y la productividad de las organizaciones del sector de pollerías en Piura, cuyos valores tuvieron una calificación del 100% para la variable calidad del producto y servicio ofrecido al usuario y un 85% explicado en el compromiso de los trabajadores en las necesidades del usuario. Agregado a ello, fue el único

estudio donde a nivel metodológico contó con el estudio de dos variables, pero a un nivel o alcance descriptivo sobre lo correlacional que generalmente se acostumbra en muchas investigaciones bivariados.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Acerca de este ápice se expuso que toda la investigación respetó y cumplió con las normas y dictámenes exigidas por la universidad como así de la comunidad científica, desde la propuesta del título de estudio, redacción de la problemática, búsqueda y estructuración del marco teórico, la formulación de las hipótesis, la propuesta de la metodología a utilizar en el estudio, la recolección de las variables, su procesamiento y análisis como también de la redacción de las conclusiones que permitieron dar un aporte a la ciencias administrativas a través de esta tesis. Del mismo modo el actuar del investigador se guio estrictamente en valores de honestidad, transparencia y respeto por las ideas citadas en la investigación.

VII. CONCLUSIONES

1. Se cumplió el objetivo general en la demostración de la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023. Argumentado en la técnica estadística Rho de Spearman cuyos valores evidenciaron un error del ,000 para el modelo y una fuerza de correlación del 65,6%.
2. Se cumplió el objetivo específico I en la demostración de la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la eficiencia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023. Argumentado en la técnica estadística Rho de Spearman cuyos valores evidenciaron un error del ,000 para el modelo y una fuerza de correlación del 78,8%.
3. Se cumplió el objetivo específico II en la demostración de la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la eficacia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023. Argumentado en la técnica estadística Rho de Spearman cuyos valores evidenciaron un error del ,000 para el modelo y una fuerza de correlación del 65,7%.
4. Se cumplió el objetivo específico III en la demostración de la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la efectividad en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023. Argumentado en la técnica estadística Rho de Spearman cuyos valores evidenciaron un error del ,000 para el modelo y una fuerza de correlación del 80,1%.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Se recomendó al área de administración de la empresa en incrementar la gestión de calidad por medio de la formulación de un manual escrito que explique los siete principios que la norma ISO 9001 sugiera para lograr la calidad en la gestión; y para la productividad en su mejora por medio de las motivaciones extrínsecas e intrínsecas con la finalidad de solucionar la situación problemática que viene generando hacia los usuarios y hacia la misma empresa.
2. Se recomendó al área de administración de la empresa en incrementar la eficiencia por medio de charlas y capacitaciones enfocadas en el uso racional de los materiales enfocados al logro de objetivos con la finalidad de solucionar la situación problemática económica que presenta la empresa.
3. Se recomendó al área de administración de la empresa en incrementar la eficacia por medio una capacitación enfocada a la gestión por resultados donde se priorice en el cumplimiento de objetivos de forma correcta y sin fallas, con la finalidad de solucionar la situación problemática asociada al incumplimiento de las actividades y tareas designadas diariamente como parte del trabajo.
4. Se recomendó al área de administración de la empresa en incrementar la efectividad por medio de la búsqueda de certificaciones de calidad en la gestión cuyo trabajo vaya dirigido a un cambio global de las actividades que la empresa realiza haciéndolas estandarizadas internacionalmente y que logre solucionar la problemática de la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acuña, J., Navarro, J., & Gutiérrez, E. (2019). Gestión de calidad en la cadena de suministro de la línea de producción en empresa Arrocería Agropecuaria Valdivia en el I semestre del año 2019. [Tesis Doctoral, UNAN]. Repositorio Institucional UNAN-Managua .
<https://repositorio.unan.edu.ni/images/sitologo.png>
- Alban, G., Arguello, V., & Molina, C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Alva, J. (2018). Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19869>
- Aragón, C., González, A., & Mendivil, B. (2020). La creación de la ventaja competitiva desde la perspectiva de las teorías administrativas. *Revista de la facultad de Ciencias Económicas*, 24(1), 72-92.
<https://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfce/article/view/4362>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias, J., & Covinos, G. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
<https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5402>
- Asensi, S., Soler, G., & Bernabeu, P. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 1, 10-18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6300060>

- Ávila, D., Pérez, A., & Roberto, L. (2022). *Importancia de la implementación de procesos de gestión de calidad como estrategia gerencial*. Bogotá : Fundación Universitaria del Área Andina.
<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4548>
- Burkhanov, A. (2018). Influence of industrial enterprises rentability on labor productivity. *ИНФОРМАЦИЯ О ПУБЛИКАЦИИ(11)*, 702-705.
<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36512608>
- Carrizo, D., & Alfaro, A. (2018). Método de aseguramiento de la calidad en una metodología de desarrollo de software: un enfoque práctico. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(1), 114-129.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052018000100114&script=sci_arttext&tlng=pt
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría General de la Administración* (10ª ed. ed.). McGraw–Hill. <https://www.marcialpons.es/libros/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion/9781456272104/>
- Díaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium(39)*, 19-36.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692021000100019&script=sci_arttext
- Faes, I. (2022). La productividad cae hasta cifras nunca vistas del 6,6% pese al alza del empleo. *El Economista*, pág. 1.
<https://www.eleconomista.es/economia/noticias/11553409/01/22/La-productividad-cae-hasta-cifras-nunca-vistas-del-66-pese-al-alza-del-empleo.html>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión empresarial*, 16(1), 47-60.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&%20pid=S1692-85632018000100047&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Fontalvo, T., Mendoza, A., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión empresarial*, 16(1), 47-60.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

- Franco, J., Uribe, J., & Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15), e1800-e1800.
<https://www.redalyc.org/journal/6381/638168190005/638168190005.pdf>
- Gamarra, L., & Sánchez, D. (2019). Gestión de la calidad y productividad de los grifos Semar SAC. en Trujillo, periodo 2019. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46342/Gamarra_CLB-S%c3%a1nchez_ADF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, D. (2022). Hospital de Aguadulce inicia el Sistema de Gestión, Calidad y Seguridad para la Acreditación. *Casa de Seguro Social*.
<https://prensa.css.gob.pa/2022/03/25/hospital-de-aguadulce-inicia-el-sistema-de-gestion-calidad-y-seguridad-para-la-acreditacion/>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Instituto Peruano de Economía. (2023). *Reactivar la economía: una apuesta por la productividad*. Instituto Peruano de Economía:
<https://www.ipe.org.pe/portal/evento/reactivar-la-economia-una-apuesta-por-la-productividad/>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. McGRAW-HILL.
https://www.academia.edu/14948370/Administracion_Una_perspectiva_Global_y_Empresarial_FREELIBROS_ORG
- Korkmaz, S., & Korkmaz, O. (2017). The relationship between labor productivity and economic growth in OECD Countries. *International Journal of Economics and Finance*, 9(5), 71-76.
<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/73091106/c940facf2df4b8b8f9409076bbadd5ca4efd-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1655749436&Signature=baAavq4ByILANv38pIXk21--GoC~8n14qfg1i->

Ps47ClaZuKAj2jr5dBShfewA97XvPI6hGobeHldhSBhIGyQdLpBv7K3pP
Lzto0BA0cMMGqzWYJiKEDXpF

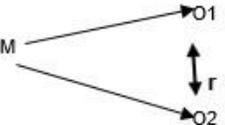
- Lingan, A., Bravo, B., Gutiérrez, J., & De Salinas, F. (2022). Gestión de calidad en pequeñas y medianas empresas de Pasco, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(7), 709-726.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890705>
- López, J., Camal, M., & Galicia, W. (2018). Evaluación del desempeño laboral y su incidencia en la productividad en las tortillerías de la localidad de Escárcega. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 13(1), 317-327. [http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13\(1\)317-327.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/A20.13(1)317-327.pdf)
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187.
<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3927>
- Mori, K., & Bardales, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>
- Neyra, C. (2022). Gestión de calidad y productividad laboral en las MYPE, rubro pollerías de centro de Piura. [Tesis de maestría, ULADECH]. Repositorio de la ULADECH.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28412/GESTION_CALIDAD_NEYRA_BALCAZAR_CRISTHIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nurzannah, N., Ginting, N., & Setiawan, H. (2020). Implementation Of Integrated Quality Management In The Islamic Education System. *In Proceeding International Seminar Of Islamic Studies*, 1(1), 1-9.
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/insis/article/view/4065>
- Ocrospoma, F. (2021). Gestión de calidad y productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67743/Ocrospoma_CFN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma, R., Merizalde, C., & Flores, F. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001: 2015. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6732908>
- Pambreni, Y., Khatibi, A., Azam, S., & Tham, J. (2019). The influence of total quality management toward organization performance. *Management Science Letters*, 9(9), 1397-1406.
<http://m.growingscience.com/beta/msl/3218-the-influence-of-total-quality-management-toward-organization-performance.html>
- Pariboni, R., & Tridico, P. (2020). Structural change, institutions and the dynamics of labor productivity in Europe. *Journal of Evolutionary Economics*, 30(5), 1275-1300.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s00191-019-00641-y>
- Parra, C. (2017). Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba. *Ingeniería Industrial*, 99-110.
https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/1793
- Portela, M., Cinza, S., Rey, D., & González, J. (2020). Análisis del impacto de la implantación del plan de gestión de calidad del proceso asistencial de diabetes en un Área Sanitaria de Galicia. *Journal of Healthcare Quality Research*, 35(5), 305-311.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2603647920300737>
- Quintana, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4(16), 272-283.
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988007/621965988007.pdf>
- Quispe, A., Barboza, E., Gonzales, V., & Cacho, A. (2021). Gestión de calidad en el trabajo remoto. *Revista Científica Pakamuros*, 9(2), 43-57.
<http://190.119.95.85/index.php/pakamuros/article/view/181>

- Ramírez, M. (2023). Entorno Empresarial | La productividad laboral en México. *El Sol de San Luis*, pág. 1.
<https://www.elsoldesanluis.com.mx/analisis/entorno-empresarial-la-productividad-laboral-en-mexico-10022162.html>
- Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. Enclave.
<https://dle.rae.es/eficacia?m=form>
- Rios, N., & Bardales, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955-971. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 30(6).
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/18390611.html>
- Sánchez, A., Neira, D., & Cabello, J. (2016). Marcos aplicados a la gestión de calidad - Una revisión sistemática de la literatura. *Revista Espacios*, 37(9), 17-35.
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1039/Marcos%20a%20aplicados%20a%20la%20gesti%c3%b3n%20de%20calidad%20-%20Una%20revisi%c3%b3n%20sistem%c3%a1tica%20de%20la%20literatura.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Sánchez, E. (2023). La baja productividad española, el gran reto de la reducción de la jornada laboral. *El País*, 1.
<https://elpais.com/economia/2023-10-29/la-baja-productividad-espanola-el-gran-reto-de-la-reduccion-de-la-jornada-laboral.html>
- Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. Elearning.
https://books.google.com.pe/books?id=YzZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+Calidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). (2016). *El Programa "Capacitación para Incrementar la Productividad" (CIP)*. MOCYR.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/165567/E004_ED_2016.pdf

- Supo, J., & Zacarías, H. (2020). *Metodología de la investigación científica: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales*.
SeminariosDeInvestigacion.com. <https://www.amazon.com/-/es/Dr-Jos%C3%A9-Supo/dp/B08BWFKWLB>
- Tarí, J., Molina, F., & Pereira, J. (2017). *Gestión de la calidad en el turismo*. Madrid Síntesis.
<https://www.sintesis.com/data/indices/9788491710707.pdf>
- Velásquez, B., & Niño, C. (2018). Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 10(2), 119-139.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726339>
- Voces de la OIT. (2023). *La falta de productividad en América Latina es un problema muy serio*. Podcast el futuro del trabajo:
<https://voices.ilo.org/es-es/podcast/la-falta-de-productividad-en-america-latina-es-un-problema>

VIII. ANEXOS:

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones
<p>Problema general: "¿Existe relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023?"</p> <p>Problemas específicos: "¿Existe relación entre la gestión de calidad y la eficiencia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023?" "¿Existe relación entre la gestión de calidad y la eficacia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023?" "¿Existe relación entre la gestión de calidad y la efectividad en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023?" "Determinar la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023"</p>	<p>Objetivo general "Determinar la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023"</p> <p>Objetivos específicos: "Determinar la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la eficiencia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023" "Determinar la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la eficacia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023" "Determinar la existencia de una relación entre la gestión de calidad y la efectividad en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023"</p>	<p>Hipótesis general La gestión de calidad se relaciona positivamente con la productividad laboral en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: La gestión de calidad se relaciona con la eficiencia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023. La gestión de calidad se relaciona con la eficacia en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023. La gestión de calidad se relaciona con la efectividad en los trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023.</p>	<p>O1: Gestión de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque al cliente - Principio de liderazgo - Compromiso de los colaboradores - Enfoque a los procesos - Toma de decisiones basadas en evidencias - Mejora continua - Enfoque a la gestión <p>O2: Productividad laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Efectividad
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e Instrumentos	
<p>Tipo básica, no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p>  <p>Donde: M = Muestra O1= Gestión de calidad O2= productividad laboral r = Relación entre variables</p>	<p>Población La población para el desarrollo de la presente investigación estará conformada por 60 trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023.</p> <p>Muestra La muestra para efectos del estudio será de 60 trabajadores de la empresa Morobus SAC, 2023.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Validez: Juicio de Expertos Confiabilidad: Alta de Cronbach</p>	

Cuestionario de la gestión de calidad

N°	DIMENSIONES / ítems	ESCALA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
DIMENSIÓN 1: Enfoque al cliente						
1	La organización comprende las necesidades de los usuarios.					
2	Logra satisfacer los requisitos de los usuarios en los plazos establecidos					
3	La organización comunica las necesidades y expectativas de los usuarios a toda la organización					
4	Los objetivos y metas de la organización están ligados a las necesidades de los usuarios.					
5	La organización logra cumplir con las expectativas de los usuarios de la organización.					
DIMENSIÓN 2: Liderazgo						
6	Las autoridades logran que los trabajadores se involucren con los objetivos de la organización.					
7	Existe una clara visión del futuro organizacional de la organización					
8	Las autoridades de la organización proponen metas claras para el desarrollo de los objetivos					
9	Existe un ambiente de confianza y respeto mutuo entre las autoridades y los trabajadores de la organización.					
10	Las autoridades demuestran valores compartidos en todos los niveles de la organización.					
DIMENSIÓN 3: Compromiso de los colaboradores						
11	Usted logra identificar las limitaciones en su área de trabajo dentro de la organización.					
12	Entiende la importancia y el rol que desempeña en la organización.					
13	Comparte libremente sus conocimientos y experiencias con sus compañeros de trabajo.					
14	Usted busca oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos.					
15	Participa en las actividades institucionales y comisiones de trabajo.					

17	Existen responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de actividades específicas en la organización					
18	Logra analizar y medir la capacidad de las actividades específicas que se realizan dentro de la organización.					
19	Se evalúa los riesgos y consecuencias de las actividades realizadas					
DIMENSION 5: Toma de decisiones basadas en evidencias						
20	Los datos y la información existentes en la organización son exactos, precisos y confiables.					
21	La información en la organización es de fácil acceso para quien la necesita.					
22	La organización analiza los datos y la información empleando métodos válidos.					
23	Actúa y realiza acciones tomando en cuenta el análisis objetivo según su experiencia.					
24	Toma decisiones en equilibrio con la experiencia y la intuición					
DIMENSION 6: Mejora continua						
25	Se aplica un enfoque coherente a toda la organización para la mejora continua de la misma.					
26	Facilita al personal de la organización capacitación en los métodos de mejora continua					
27	Se promueve la autoevaluación con objetivos definidos para que orienten a la mejora continua					
28	Se realiza seguimiento a los objetivos establecidos por la organización para la mejora continua.					
29	Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal.					
DIMENSION 7: Enfoque a la gestión						
30	Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal.					
31	Logra alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz.					
32	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad					
33	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad					

Cuestionario de la productividad laboral

N° DIMENSIONES / ítems		ESCALA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSIÓN 1: Eficiencia						
1	En la organización se organiza y ejecutan las actividades programadas					
2	La organización dispone de criterios de evaluación de las actividades laborales priorizando sus necesidades y alcances.					
3	En la organización se coordina la ejecución de los pendientes directamente con sus compañeros de trabajo					
4	En la organización se presenta capacidad laboral de los colaboradores en la utilización racional de los insumos para mejores resultados.					
5	La organización desarrolla sus actividades de forma eficiente gracias a la capacidad laboral de los colaboradores.					
6	La organización realiza un análisis de sus recursos para la eficiente utilidad en sus actividades.					
7	La organización maneja correctamente los insumos de la institución.					
8	En la organización se hace uso de los materiales y equipos de la institución de manera correcta evitando su deterioro.					
DIMENSIÓN 2: Eficacia						
9	La organización se cumple correctamente las actividades designadas.					
10	La organización se determina como aceptable el cumplimiento de las tareas diarias delegadas al colaborador.					
11	Usted aporta sus conocimientos y experiencias para resolver eventualidades en el trabajo.					
12	Usted que cumple con los objetivos del área al cual labora.					
13	Usted conoce cuales son los objetivos y metas de la institución y se identifica con ella en el desarrollo de su trabajo.					
14	Cumple en su totalidad con todas sus funciones de acuerdo a su manual de organización y funciones.					
15	La entrega de resultados se efectúa en el tiempo mediano establecido.					
DIMENSIÓN 3: Efectividad						
16	Los resultados obtenidos en el desarrollo de sus actividades son de calidad.					

17	Para el logro de resultados, fue necesario generar una ventaja comparativa sobre el desarrollo de sus actividades para la organización.					
18	Sus resultados obtenidos producto de su trabajo para la organización han ido mejorando en el tiempo.					
19	Va mejorando laboralmente y esto se ve reflejado en el cumplimiento de los objetivos institucionales para la organización.					

Certificado de validez de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN Nº1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Enfoque al cliente							
1	La organización comprende las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
2	Logra satisfacer los requisitos de los usuarios en los plazos establecidos	x		x		x		
3	La organización comunica las necesidades y expectativas de los usuarios a toda la organización	x		x		x		
4	Los objetivos y metas de la organización están ligados a las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
5	La organización logra cumplir con las expectativas de los usuarios de la organización.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las autoridades logran que los trabajadores se involucren con los objetivos de la organización.	x		x		x		
7	Existe una clara visión del futuro organizacional de la organización	x		x		x		
8	Las autoridades de la organización proponen metas claras para el desarrollo de los objetivos	x		x		x		
9	Existe un ambiente de confianza y respeto mutuo entre las autoridades y los trabajadores de la organización.	x		x		x		
10	Las autoridades demuestran valores compartidos en todos los niveles de la organización.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Compromiso de los colaboradores	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Usted logra identificar las limitaciones en su área de trabajo dentro de la organización.	x		x		x		

12	Entiende la importancia y el rol que desempeña en la organización.	x		x		x		
13	Comparte libremente sus conocimientos y experiencias con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		
14	Usted busca oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos.	x		x		x		
15	Participa en las actividades institucionales y comisiones de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Enfoque a los procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Tiene criterio para definir las actividades necesarias para lograr el resultado deseado	x		x		x		
17	Existen responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de actividades específicas en la organización	x		x		x		
18	Logra analizar y medir la capacidad de las actividades específicas que se realizan dentro de la organización.	x		x		x		
19	Se evalúa los riesgos y consecuencias de las actividades realizadas	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Toma de decisiones basadas en evidencias	x		x		x		
20	Los datos y la información existentes en la organización son exactos, precisos y confiables.	x		x		x		
21	La información en la organización es de fácil acceso para quien la necesita.	x		x		x		
22	La organización analiza los datos y la información empleando métodos válidos.	x		x		x		

23	Actúa y realiza acciones tomando en cuenta el análisis objetivo según su experiencia.	x		x		x		
24	Toma decisiones en equilibrio con la experiencia y la intuición	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6: Mejora continua							
25	Se aplica un enfoque coherente a toda la organización para la mejora continua de la misma.	x		x		x		
26	Facilita al personal de la organización capacitación en los métodos de mejora continua	x		x		x		
27	Se promueve la autoevaluación con objetivos definidos para que orienten a la mejora continua	x		x		x		
28	Se realiza seguimiento a los objetivos establecidos por la organización para la mejora continua.	x		x		x		
29	Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 7: Enfoque a la gestión							
30	Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal.	x		x		x		
31	Logra alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz.	x		x		x		
32	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad	x		x		x		
33	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad	x		x		x		

Validador 1

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [_]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Cajahuanca Loli Miriam del Rosario **DNI:** 07064059

Especialidad del validador: Mg. Gestión pública, docente universitario.

FECHA: 1/12/23

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validador 2

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia. Levantar observaciones y reestructurar ítems en dimensiones _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Joan Carlos Espinoza Sotelo D.N.I.: 10279981

Especialidad del validador: Psicólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante

Validador 3

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas D.N.I.: 10590428

Especialidad del validador: Dra. Administración de la Educación - Docencia Universitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante

CARTA DE PRESENTACIÓN N°2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL PRODUCTIVIDAD LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		1		2				
	DIMENSIÓN 1: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
1	En la organización se organiza y ejecutan las actividades programadas	x		x		x		
2	La organización dispone de criterios de evaluación de las actividades laborales priorizando sus necesidades y alcances.	x		x		x		
3	En la organización se coordina la ejecución de los pendientes directamente con sus compañeros de trabajo	x		x		x		
4	En la organización se presenta capacidad laboral de los colaboradores en la utilización racional de los insumos para mejores resultados.	x		x		x		
5	La organización desarrolla sus actividades de forma eficiente gracias a la capacidad laboral de los colaboradores.	x		x		x		
6	La organización realiza un análisis de sus recursos para la eficiente utilidad en sus actividades.	x		x		x		
7	La organización maneja correctamente los insumos de la institución.	x		x		x		
8	En la organización se hace uso de los materiales y equipos de la institución de manera correcta evitando su deterioro.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia							
9	La organización se cumple correctamente las actividades designadas.	x		x		x		
10	La organización se determina como aceptable el cumplimiento de las tareas diarias delegadas al colaborador.	x		x		x		

11	Usted aporta sus conocimientos y experiencias para resolver eventualidades en el trabajo.	x		x		x		
12	Usted que cumple con los objetivos del área al cual labora.	x		x		x		
13	Usted conoce cuales son los objetivos y metas de la institución y se identifica con ella en el desarrollo de su trabajo.	x		x		x		
14	Cumple en su totalidad con todas sus funciones de acuerdo a su manual de organización y funciones.	x		x		x		
15	La entrega de resultados se efectúa en el tiempo mediano establecido.	x						
	DIMENSIÓN 3: Efectividad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Los resultados obtenidos en el desarrollo de sus actividades son de calidad.	x		x		x		
17	Para el logro de resultados, fue necesario generar una ventaja comparativa sobre el desarrollo de sus actividades para la organización.	x		x		x		
18	Sus resultados obtenidos producto de su trabajo para la organización han ido mejorando en el tiempo.	x		x		x		
19	Va mejorando laboralmente y esto se ve reflejado en el cumplimiento de los objetivos institucionales para la organización.	x		x		x		

Validador 1

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [_]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Cajahuanca Loli Miriam del Rosario **DNI:** 07064059

Especialidad del validador: Mg. Gestión pública, docente universitario.

FECHA: 1/12/23

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Validador 2

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia. Levantar observaciones y reestructurar ítems en dimensiones _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Joan Carlos Espinoza Sotelo D.N.I.: 10279981

Especialidad del validador: Psicólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante

Validador 3

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Soria Pérez, Yolanda Felicitas D.N.I.: 10590428

Especialidad del validador: Dra. Administración de la Educación - Docencia Universitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de noviembre del 2023



Firma del Experto Informante

BASE DE DATOS

VARIABLE GESTION DE CALIDAD

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	SUMA	NIVEL	SUMA D1	NIVEL D1	SUMA D2	NIVEL D2	SUMA D3	NIVEL D3	SUMA D4	NIVEL D4	SUMA D5	NIVEL D5	SUMA D6	NIVEL D6	SUMA D7	NIVEL D7		
2	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	76	Mala	14	Regular	12	Regular	10	Malo	8	Malo	10	Malo	12	Regular	10	Regular		
3	2	5	4	3	1	5	5	4	3	4	2	4	4	5	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	1	5	4	3	5	4	117	Regular	15	Regular	22	Bueno	19	Bueno	12	Regular	18	Regular	15	Regular	16	Bueno		
4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	93	Regular	18	Regular	16	Regular	14	Regular	10	Regular	14	Regular	11	Malo	10	Regular				
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	Buena	20	Bueno	20	Bueno	20	Bueno	16	Bueno	20	Bueno	20	Bueno	16	Bueno				
6	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	82	Regular	12	Regular	14	Regular	13	Regular	11	Regular	13	Regular	11	Malo	8	Malo		
7	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	76	Mala	16	Regular	14	Regular	10	Malo	8	Malo	10	Malo	10	Malo	10	Malo	8	Malo		
8	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140	Buena	18	Regular	20	Bueno	23	Bueno	18	Bueno	23	Bueno	21	Bueno	17	Bueno				
9	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	114	Regular	15	Regular	18	Regular	18	Regular	13	Regular	19	Bueno	18	Regular	13	Regular				
10	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	82	Regular	11	Malo	11	Malo	13	Regular	10	Regular	15	Regular	12	Regular	10	Regular			
11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	Buena	20	Bueno	22	Bueno	21	Bueno	17	Bueno	21	Bueno	20	Bueno	17	Bueno				
12	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	76	Mala	14	Regular	12	Regular	10	Malo	8	Malo	10	Malo	12	Regular	10	Regular				
13	2	5	4	3	1	5	5	4	3	4	2	4	4	5	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	1	5	4	3	5	4	117	Regular	15	Regular	22	Bueno	19	Bueno	12	Regular	18	Regular	15	Regular	16	Bueno		
14	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	93	Regular	18	Regular	16	Regular	14	Regular	10	Regular	14	Regular	11	Malo	10	Regular				
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	Buena	20	Bueno	20	Bueno	20	Bueno	16	Bueno	20	Bueno	20	Bueno	16	Bueno				
16	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	82	Regular	12	Regular	14	Regular	13	Regular	11	Regular	13	Regular	11	Malo	8	Malo		
17	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	76	Mala	16	Regular	14	Regular	10	Malo	8	Malo	10	Malo	10	Malo	10	Malo	8	Malo		
18	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140	Buena	18	Regular	20	Bueno	23	Bueno	18	Bueno	23	Bueno	21	Bueno	17	Bueno				
19	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	114	Regular	15	Regular	18	Regular	18	Regular	13	Regular	19	Bueno	18	Regular	13	Regular				
20	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	82	Regular	11	Malo	11	Malo	13	Regular	10	Regular	15	Regular	12	Regular	10	Regular			
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	Buena	20	Bueno	22	Bueno	21	Bueno	17	Bueno	21	Bueno	20	Bueno	17	Bueno				
22	3	3	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	76	Mala	14	Regular	12	Regular	10	Malo	8	Malo	10	Malo	12	Regular	10	Regular				
23	2	5	4	3	1	5	5	4	3	4	2	4	4	5	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	1	5	4	3	5	4	117	Regular	15	Regular	22	Bueno	19	Bueno	12	Regular	18	Regular	15	Regular	16	Bueno		
24	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	93	Regular	18	Regular	16	Regular	14	Regular	10	Regular	14	Regular	11	Malo	10	Regular			
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	Buena	20	Bueno	20	Bueno	20	Bueno	16	Bueno	20	Bueno	20	Bueno	16	Bueno				
26	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	82	Regular	12	Regular	14	Regular	13	Regular	11	Regular	13	Regular	11	Malo	8	Malo			
27	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	76	Mala	16	Regular	14	Regular	10	Malo	8	Malo	10	Malo	10	Malo	10	Malo	8	Malo		
28	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140	Buena	18	Regular	20	Bueno	23	Bueno	18	Bueno	23	Bueno	21	Bueno	17	Bueno				
29	1	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	114	Regular	15	Regular	18	Regular	18	Regular	13	Regular	19	Bueno	18	Regular	13	Regular				
30	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	2	82	Regular	11	Malo	11	Malo	13	Regular	10	Regular	15	Regular	12	Regular	10	Regular			
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	Buena	20	Bueno	22	Bueno	21	Bueno	17	Bueno	21	Bueno	20	Bueno	17	Bueno				
32	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	Buena	14	Regular	20	Bueno	20	Bueno	16	Bueno	21	Bueno	20	Bueno	17	Bueno				
33	2	5	4	3	1	5	5	4	3	4	2	4	4	5	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	1	5	4	3	5	4	117	Regular	15	Regular	22	Bueno	19	Bueno	12	Regular	18	Regular	15	Regular	16	Bueno		
34	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	93	Regular	18	Regular	16	Regular	14	Regular	10	Regular	14	Regular	11	Malo	10	Regular			
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	Buena	20	Bueno	20	Bueno	20	Bueno	16	Bueno	20	Bueno	20	Bueno	16	Bueno				
36	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	77	Mala	11	Malo	13	Regular	13	Regular	10	Regular	13	Regular	9	Malo	8	Malo			
37	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	76	Mala	16	Regular	14	Regular	10	Malo	8	Malo	10	Malo	10	Malo	10	Malo	8	Malo		

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	SUMA	NIVEL	SUMA D1	NIVEL D1	SUMA D2	NIVEL D2	SUMA D3	NIVEL D3	SUMA D4	NIVEL D4	SUMA D5	NIVEL D5	SUMA D6	NIVEL D6	SUMA D7	NIVEL D7			
14	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	93	Regular	18	Regular	15	Regular	14	Regular	10	Regular	14	Regular	11	Malo	10	Regular					
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	Buena	20	Buena	20	Buena	20	Buena	16	Buena	20	Buena	20	Buena	16	Buena						
16	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	82	Regular	12	Regular	14	Regular	13	Regular	11	Regular	13	Regular	11	Malo	8	Malo					
17	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	76	Mala	16	Regular	14	Regular	10	Malo	8	Malo	10	Malo	10	Malo	8	Malo						
18	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	140	Buena	18	Regular	20	Buena	23	Buena	18	Buena	23	Buena	21	Buena	17	Buena						
19	1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	114	Regular	15	Regular	18	Regular	18	Regular	13	Regular	19	Buena	18	Regular	13	Regular				
20	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	82	Regular	11	Malo	11	Malo	13	Regular	10	Regular	15	Regular	12	Regular	10	Regular					
21	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	Buena	20	Buena	22	Buena	21	Buena	17	Buena	20	Buena	21	Buena	17	Buena						
22	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	76	Mala	14	Regular	12	Regular	10	Malo	8	Malo	10	Malo	12	Regular	10	Regular						
23	2	5	4	3	1	5	5	4	3	4	2	4	4	5	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	1	5	4	3	5	4	117	Regular	15	Regular	22	Buena	19	Buena	12	Regular	18	Regular	15	Regular	16	Buena				
24	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	93	Regular	18	Regular	16	Regular	14	Regular	10	Regular	14	Regular	11	Malo	10	Regular					
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	Buena	20	Buena	20	Buena	20	Buena	16	Buena	20	Buena	20	Buena	16	Buena						
26	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	82	Regular	12	Regular	14	Regular	13	Regular	11	Regular	13	Regular	11	Malo	8	Malo					
27	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	76	Mala	16	Regular	14	Regular	10	Malo	8	Malo	10	Malo	10	Malo	8	Malo						
28	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	140	Buena	18	Regular	20	Buena	23	Buena	18	Buena	23	Buena	21	Buena	17	Buena						
29	1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	114	Regular	15	Regular	18	Regular	18	Regular	13	Regular	19	Buena	18	Regular	13	Regular				
30	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	82	Regular	11	Malo	11	Malo	13	Regular	10	Regular	15	Regular	12	Regular	10	Regular					
31	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	138	Buena	20	Buena	22	Buena	21	Buena	17	Buena	21	Buena	20	Buena	17	Buena						
32	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	128	Buena	14	Regular	20	Buena	20	Buena	16	Buena	21	Buena	20	Buena	17	Buena						
33	2	5	4	3	1	5	5	4	3	4	2	4	4	5	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	3	1	5	4	3	5	4	117	Regular	15	Regular	22	Buena	19	Buena	12	Regular	18	Regular	15	Regular	16	Buena				
34	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	93	Regular	18	Regular	16	Regular	14	Regular	10	Regular	14	Regular	11	Malo	10	Regular					
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	Buena	20	Buena	20	Buena	20	Buena	16	Buena	20	Buena	20	Buena	16	Buena						
36	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	3	1	77	Mala	11	Malo	13	Regular	13	Regular	10	Regular	13	Regular	9	Malo	8	Malo					
37	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	76	Mala	16	Regular	14	Regular	10	Malo	8	Malo	10	Malo	10	Malo	8	Malo						
38	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	140	Buena	18	Regular	20	Buena	23	Buena	18	Buena	23	Buena	21	Buena	17	Buena						
39	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	114	Regular	15	Regular	18	Regular	18	Regular	13	Regular	19	Buena	18	Regular	13	Regular				
40	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	4	2	2	2	2	3	82	Regular	11	Malo	11	Malo	13	Regular	10	Regular	15	Regular	12	Regular	10	Regular					
41	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	76	Mala	14	Regular	12	Regular	10	Malo	8	Malo	10	Malo	12	Regular	10	Regular						
42	2	5	4	3	1	5	5	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	1	5	4	3	5	4	3	5	4	117	Regular	15	Regular	22	Buena	19	Buena	12	Regular	18	Regular	15	Regular	16	Buena					
43	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	93	Regular	18	Regular	16	Regular	14	Regular	10	Regular	14	Regular	11	Malo	10	Regular						
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	132	Buena	20	Buena	20	Buena	20	Buena	16	Buena	20	Buena	20	Buena	16	Buena						
45	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	3	1	77	Mala	11	Malo	13	Regular	13	Regular	10	Regular	13	Regular	9	Malo	8	Malo					
46	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	76	Mala	16	Regular	14	Regular	10	Malo	8	Malo	10	Malo	10	Malo	8	Malo						
47	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	140	Buena	18	Regular	20	Buena	23	Buena	18	Buena	23	Buena	21	Buena	17	Buena						
48	1	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	114	Regular	15	Regular	18	Regular	18	Regular	13	Regular	19	Buena	18	Regular	13	Regular				
49	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	82	Regular	11	Malo	11	Malo	13	Regular	10	Regular	15	Regular	12	Regular	10	Regular					
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	96	Regular	15	Regular	15	Regular	15	Regular	12	Regular	15	Regular	15	Regular	11	Regular						
51	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	62	Mala	8	Malo	7	Malo	7	Malo	7	Malo	10	Regular	13	Regular	9	Malo	8	Malo			

VARIABLE PRODUCTIVIDAD LABORAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD						
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	SUMA	NIVELES	SUMA D1	NIVEL D1	SUMA D2	NIVEL D2	SUMA D3	NIVEL D3									
2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74 Buena	30 Regular	28 Bueno	16 Bueno													
3	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	59 Regular	23 Regular	22 Regular	14 Regular														
4	3	3	3	2	3	2	1	3	3	1	3	2	1	1	1	3	2	1	3	41 Mala	20 Regular	12 Malo	9 Malo													
5	4	4	3	3	5	5	1	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	65 Regular	27 Regular	23 Regular	15 Regular													
6	3	3	5	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3	57 Regular	24 Regular	19 Regular	14 Regular													
7	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	71 Buena	28 Regular	27 Bueno	16 Bueno													
8	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	35 Mala	17 Malo	12 Malo	6 Malo													
9	3	4	4	4	2	3	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	4	58 Regular	24 Regular	22 Regular	12 Regular													
10	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93 Buena	38 Bueno	35 Bueno	20 Bueno													
11	3	3	2	2	3	2	5	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	53 Regular	23 Regular	19 Regular	11 Regular													
12	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74 Buena	30 Regular	28 Bueno	16 Bueno													
13	2	4	2	2	3	4	2	4	3	3	4	2	3	2	4	2	3	4	3	56 Regular	23 Regular	21 Regular	12 Regular													
14	2	3	1	2	2	3	3	3	1	1	3	1	2	2	2	1	3	3	3	41 Mala	19 Malo	12 Malo	10 Regular													
15	4	4	3	3	5	5	1	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	65 Regular	27 Regular	23 Regular	15 Regular													
16	3	3	5	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3	57 Regular	24 Regular	19 Regular	14 Regular													
17	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	71 Buena	28 Regular	27 Bueno	16 Bueno													
18	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	35 Mala	17 Malo	12 Malo	6 Malo													
19	3	3	4	4	4	3	2	2	2	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	60 Regular	25 Regular	22 Regular	13 Regular													
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93 Buena	38 Bueno	35 Bueno	20 Bueno													
21	3	3	2	2	3	2	5	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	53 Regular	23 Regular	19 Regular	11 Regular													
22	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74 Buena	30 Regular	28 Bueno	16 Bueno													
23	3	2	3	2	4	2	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	2	4	59 Regular	22 Regular	25 Regular	12 Regular													
24	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	35 Mala	18 Malo	13 Malo	4 Malo													
25	4	4	3	3	5	5	1	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	65 Regular	27 Regular	23 Regular	15 Regular													

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
26	3	3	5	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3	57	Regular	24	Regular	19	Regular	14	Regular
27	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	71	Buena	28	Regular	27	Bueno	16	Bueno
28	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	35	Mala	17	Malo	12	Malo	6	Malo
29	2	4	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3	2	4	4	62	Regular	25	Regular	24	Regular	13	Regular
30	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	Buena	38	Bueno	35	Bueno	20	Bueno
31	3	3	2	2	3	2	5	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	53	Regular	23	Regular	19	Regular	11	Regular
32	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	Buena	30	Regular	28	Bueno	16	Bueno
33	2	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	2	4	60	Regular	24	Regular	23	Regular	13	Regular
34	3	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	1	2	2	3	2	1	2	38	Mala	18	Malo	12	Malo	8	Malo
35	4	4	3	3	5	5	1	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	65	Regular	27	Regular	23	Regular	15	Regular
36	3	3	5	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3	57	Regular	24	Regular	19	Regular	14	Regular
37	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	71	Buena	28	Regular	27	Bueno	16	Bueno
38	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	35	Mala	17	Malo	12	Malo	6	Malo
39	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	2	2	4	2	4	62	Regular	26	Regular	24	Regular	12	Regular
40	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	Buena	38	Bueno	35	Bueno	20	Bueno
41	3	3	2	2	3	2	5	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	53	Regular	23	Regular	19	Regular	11	Regular
42	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	Buena	30	Regular	28	Bueno	16	Bueno
43	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	52	Regular	20	Regular	23	Regular	9	Malo
44	3	3	2	1	2	3	2	3	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	36	Mala	19	Malo	11	Malo	6	Malo
45	4	4	3	3	5	5	1	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	65	Regular	27	Regular	23	Regular	15	Regular
46	3	3	5	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3	57	Regular	24	Regular	19	Regular	14	Regular
47	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	71	Buena	28	Regular	27	Bueno	16	Bueno
48	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	28	Mala	10	Malo	11	Malo	7	Malo
49	2	3	3	3	3	4	2	4	4	2	4	4	3	2	2	3	3	2	3	55	Regular	23	Regular	21	Regular	11	Regular
50	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93	Buena	38	Bueno	35	Bueno	20	Bueno
51	3	3	2	2	3	2	5	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	53	Regular	23	Regular	19	Regular	11	Regular