

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**



**GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL**  
**EN LA EMPRESA AQUATEC S.A.C., LIMA, 2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLERES**

**LÓPEZ NEUMANN RICARDO DAVID**

**ROMERO ALBA FERNANDO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

**ASESORA:**

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la salud que me ha brindado, a mi mamá, Gloria Alba, quien me ha brindado su apoyo incondicional, mis hermanos, Gonzalo y Alonso quienes son mis soportes y por último a mis amigos los cuales me han dado el aliento para seguir este largo camino.

Agradezco a Dios por iluminar mi camino, a mi madre, Verónica, por los valores impartidos, así como su incondicional apoyo, y a las personas fundamentales de mi vida por apoyarme en este largo camino. A todas las personas que directa o indirectamente contribuyeron en esta investigación.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a mi madre, hermanos y amigos, quienes en todo momento han estado a mi lado apoyando y alentando cada paso. Fue un camino largo y agotador, pero fueron sus palabras y ánimos las que me dieron fuerza para concluir este proceso y por ello con mucho cariño se lo dedico a ustedes.

Esta investigación está dedicada a las personas que han estado a mi lado siempre, quienes han sido mis grandes pilares, a los profesores que realmente me impulsaron a concluir este trabajo.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022. Se empleó una metodología de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental descriptivo correlacional de corte transversal. La población censal estuvo conformada por 73 colaboradores de la empresa Aquatec S.A.C., Lima, se realizaron cuestionarios con las 2 variables, gestión de calidad y productividad laboral, los cuales al cumplir los estándares requeridos fueron validados por expertos de alta trayectoria, se procesó ambas variables con el Alfa de Cronbach por tratarse de varias escalas, obteniendo un 80,3% y 80,4% de fiabilidad respectivamente.

Se utilizó la prueba de Rho Spearman para determinar la relación entre las variables, los resultados fue que la gestión de la calidad se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,572 y p-valor 0,000). Concluyendo que a mayor gestión de calidad existirá una mayor productividad laboral.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, productividad laboral, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The objective of this research was: To determine the relationship between quality management and labor productivity in the company Aquatec S.A.C., Lima, 2022. A basic methodology was used, with a quantitative approach, the design was non-experimental descriptive correlational cross section. The census population was made up of 73 employees of the company Aquatec S.A.C., Lima, questionnaires were carried out with the 2 variables, quality management and labor productivity, which, upon meeting the required standards, were validated by highly experienced experts, both variables were processed with Cronbach's Alpha because it involves several scales, obtaining 80.3% and 80.4% reliability, respectively.

The Rho Spearman test was used to determine the relationship between the variables, the results were that quality management is related to labor productivity, with a considerable positive correlation level (Rho 0.572 and p-value 0.000). Concluding that the higher quality management there will be higher labor productivity.

**Keywords:** Quality management, labor productivity, work performance.

## INTRODUCCIÓN

La gestión de calidad es de trascendental importancia para las organizaciones, sobre todo las que brindan servicios, debido a que si se gestiona la calidad óptimamente se genera una mejora en su posicionamiento en el mercado, logrando diferenciarse de sus competidores.

Por ejemplo, la norma ISO 9001 es uno de los instrumentos de medida de la gestión de calidad más reconocido a nivel mundial, una investigación de la Universidad de Harvard determinó: que las organizaciones que emplearon el ISO 9001 alcanzaron un crecimiento de ventas del 10 %, una tasa de crecimiento del empleo de un 10% más veloz que las otras organizaciones, y poseer mayores opciones para subsistir a comparación de las otras empresas que no adoptaron dicha norma (Levine & Toffel, 2010).

Pero no solo debemos pensar que a través de la gestión de calidad conseguimos la satisfacción de nuestros clientes, si no existe una productividad laboral basada en el compromiso y motivación de nuestros colaboradores jamás podremos brindar un servicio o producto de calidad.

Si nos enfocamos en el rubro del tratamiento de aguas residuales, en nuestro país no existe un gran número de empresas enfocadas en este servicio.

En el contexto internacional la empresa mexicana AYESA es la encargada de la planta de tratamiento de aguas residuales más importante y grande del mundo, la PTAR de Atotonilco, considera de suma importancia la gestión de calidad y la productividad laboral, motivo por el cual recibió en agosto del 2021 el Certificado EFR , el cual reconoce a aquellas empresas que se comprometen en la generación de cultura del trabajo más flexible, implantando un modelo de gestión, que permite un equilibrio entre lo laboral y lo personal, AYESA cuenta también con el ISO 9001.

En el contexto local la empresa MERINSA con más de 25 años en el mercado, obtuvo en el año 2015 su certificación ISO 9001, siendo una de las pocas empresas del rubro con dicho logro, firmando su compromiso con la gestión de la calidad.

En el contexto de estudio La empresa Aquatec S.A.C. ubicada en el distrito de Miraflores, ha tenido un estancamiento en la demanda de su servicio, ante la baja productividad de sus colaboradores, esto se viene produciendo debido a que no se aplica una correcta gestión de calidad.

Considerando lo señalado, se realizó una investigación, con el propósito de determinar la relación que hay entre la gestión de calidad con la productividad de los colaboradores de Aquatec S.A.C., presentando ideas de solución a los problemas que se encontraron, de tal forma se busca mejorar la calidad del servicio brindado por la empresa Aquatec S.A.C. Con el propósito de realizar la investigación del tema referido se plantea el problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima 2022

Se estableció como objetivo principal, Determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.

Se planteó como hipótesis general que la gestión de calidad se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima.

Mediante lo expuesto, el presente trabajo permitió identificar los problemas de baja demanda que está presentando la empresa, también se determinó si la gestión de calidad cubre las expectativas de los colaboradores, brindando por defecto un mejor servicio a los clientes de Aquatec S.A.C., se analizó el compromiso, satisfacción y motivación laboral de los colaboradores, y con los resultados obtenidos se busca definir mejores estrategias frente a la problemática expuesta en esta investigación.



## ÍNDICE

CARATULA .....	I
ASESORA .....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
DEDICATORIA.....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT.....	VI
INTRODUCCIÓN.....	VII
ÍNDICE.....	IX
INFORME ANTIPLAGIO .....	XII
LISTA DE TABLAS .....	XIV
LISTA DE GRÁFICOS .....	XV
LISTA DE ANEXOS .....	XVI
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>4</b>
1.2.1.    GENERAL .....	4
1.2.2.    ESPECÍFICOS .....	4
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>1.6. OBJETIVOS .....</b>	<b>7</b>
1.6.1.    GENERAL .....	7
1.6.2.    ESPECÍFICOS .....	8
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2. BASES TEÓRICAS .....</b>	<b>15</b>
2.2.1.    Variable 1: Gestión de calidad.....	15
2.2.2.    Variable 2: Productividad Laboral.....	30
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>39</b>
<b>2.4. HIPÓTESIS.....</b>	<b>42</b>
2.4.1    GENERAL.....	42
2.4.2    ESPECÍFICAS.....	42
<b>2.5 VARIABLES .....</b>	<b>43</b>
Variable 1 Gestión de Calidad.....	43
Variable 2 Productividad Laboral.....	43
<b>2.6 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES.....</b>	<b>44</b>

Variable 1 Gestión de Calidad .....	44
Variable 2 Productividad Laboral.....	45
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>47</b>
<b>3.1.1. TIPO DE ESTUDIO .....</b>	<b>47</b>
<b>3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>48</b>
Enfoque de investigación.....	49
<b>Método de investigación: Hipotético- deductivo .....</b>	<b>49</b>
<b>3.2. POBLACIÓN, MUESTRA.....</b>	<b>49</b>
Criterios de elegibilidad .....	50
<b>3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ..</b>	<b>50</b>
<i>Técnica: Encuesta</i> .....	50
Validez .....	52
Confiabilidad.....	52
<b>3.4. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>53</b>
<b>3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>54</b>
<b>3.6. ASPECTOS ÉTICOS.....</b>	<b>54</b>
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>55</b>
<b>4.1 Resultados .....</b>	<b>55</b>
Resultados descriptivos .....	55
<b>RESULTADOS CORRELACIONALES.....</b>	<b>64</b>
Prueba de normalidad.....	64
Tabla 5.....	65
<i>Prueba de normalidad</i> .....	65
.....	65
<b>4.2 DISCUSIÓN.....</b>	<b>72</b>
<b>CAPÍTULO V:.....</b>	<b>77</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>77</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES .....</b>	<b>77</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>79</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXO N°1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>96</b>
<b>ANEXO N°2: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ..</b>	<b>99</b>
<b>ANEXO N°3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>101</b>
<b>ANEXO N°4. CONSTANCIA DE COMITÉ DE ÉTICA CIEI N°622-2022..</b>	<b>105</b>
.....	105
<b>ANEXO N°6. CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE.....</b>	<b>112</b>

.....	116
.....	117
<b>ANEXO N°7. BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>118</b>
.....	120
.....	121
.....	122
<b>ANEXO N°9. CONSENTIMIENTO INFORMADO .....</b>	<b>123</b>
<b>ANEXO N°10. EVIDENCIAS .....</b>	<b>126</b>

# INFORME ANTIPLAGIO



## Document Information

---

<b>Analyzed document</b>	TESIS - LOPEZ NEUMANN & ROMERO ALBA.docx (D151328763)
<b>Submitted</b>	2022-11-29 03:50:00
<b>Submitted by</b>	Francis Ibarquen
<b>Submitter email</b>	FRANCIS.IBARGUEN@UPSJB.EDU.PE
<b>Similarity</b>	19%
<b>Analysis address</b>	francis.ibarquen.upsjb@analysis.arkund.com



**INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO**

FECHA: 29-11-22

NOMBRE DEL AUTORES (AS) / ASESOR (A): APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS

RICARDO DAVID LOPEZ NEUMANN Y FERNANDO ROMERO ALBA / FRANCIS ESMERALDA IBARGUEN CUEVA

**TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:**

- PROYECTO ( )
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ( )
- TESIS ( X )
- TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL ( )
- ARTICULO ( )
- OTROS ( )

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO URKUND, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:

GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA AQUATEC S.A.C., LIMA, 2022

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: ..... (19) %

**Conformidad Autor 1:**

Nombre: RICARDO DAVID  
LOPEZ NEUMANN

DNI: 41148880

Huella:



GYT-FR-64

**Conformidad Autor 2**

Nombre: FERNANDO  
ROMERO ALBA

DNI: 46560467

Huella:



V.1

**Conformidad Asesor:**

Nombre: Dra. FRANCIS  
ESMERALDA  
IBARGUEN CUEVA

DNI: 09637865

14/02/2020

## LISTA DE TABLAS

TABLA N.1 Operacionalización de la variable 1	47
TABLA N.2 Operacionalización de la variable 2	48
TABLA N.3 Niveles de la variable gestión de calidad y dimensiones	56
TABLA N.4 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión de calidad.	58
TABLA N.5 Niveles de la variable productividad laboral y dimensiones	59
TABLA N.6 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la productividad laboral.	61
TABLA N.7 Correlación de la gestión de calidad y la productividad laboral.	64
TABLA N.8 Correlación de la dimensión planificación y la productividad laboral.	65
TABLA N.9 Correlación de la dimensión organización y la productividad laboral.	66
TABLA N.10 Correlación de la dimensión dirección y la productividad laboral.	67
TABLA N.11 Correlación de la dimensión personal y la productividad laboral.	68
TABLA N.12 Correlación de la dimensión control y la productividad laboral.	69

## LISTA DE GRÁFICOS

<i>Figura 1.</i> Niveles de percepción de la variable Gestión de calidad y dimensiones.	57
Figura 2. Niveles de la Gestión de calidad por dimensiones.	59
<i>Figura 3.</i> Niveles de percepción de la variable productividad laboral y dimensiones.	60
<i>Figura 4.</i> Niveles de productividad laboral por dimensiones.	62

## LISTA DE ANEXOS

ANEXO N°1. Matriz de consistencia	112
ANEXO N°2: Cuadro de operacionalización de variables	115
ANEXO N°3. Instrumentos de recolección de datos	118
ANEXO N°4. Constancia de Comité de Ética CIEI n°622-2022	121
ANEXO N°5. Certificados de validez de contenido de los instrumentos	122
ANEXO N°6. Confiabilidad de la variable	128
ANEXO N°7. Base de datos de las variables	134
ANEXO N°8. Constancia de haber aplicado el instrumento	138
ANEXO N°9. Consentimiento informado	139
ANEXO N°10. Evidencias	142



## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La gestión de calidad es de trascendental importancia para las organizaciones, sobre todo las que están centradas en brindar un servicio, poseer calidad consiste en no tener deficiencias, debido a que si se gestiona la calidad óptimamente esto produce una mejora en el posicionamiento de las organizaciones en el mercado, logrando con este servicio de calidad diferenciarse de sus competidores (Juran et al., 2005).

Por ejemplo, la norma ISO 9001 es uno de los instrumentos de medida de la gestión de calidad más reconocido a nivel mundial, una investigación de la Universidad de Harvard mostró los remarcables resultados logrados por las empresas que instalaron este estándar de calidad, a diferencia de aquellas que no lo hicieron. Las organizaciones que emplearon el ISO 9001 obtuvieron lo siguiente: alcanzaron un crecimiento de ventas del 10 %, una tasa de crecimiento del empleo de un 10% más veloz que las otras organizaciones, y poseer mayores opciones para subsistir a comparación de las otras empresas que no adoptaron dicha norma (Levine & Toffel, 2010).

Pero no solo debemos pensar que a través de la gestión de calidad conseguimos la satisfacción de nuestros clientes, ya que con este instrumento también obtenemos la satisfacción de nuestros colaboradores, si no existe una productividad laboral basada en el compromiso y motivación de nuestros colaboradores jamás podremos brindar un servicio o producto de calidad (Keller & Semmer, 2013).

Según la ONU (2019), aproximadamente un 80% de las aguas residuales conocidas también como aguas negras del mundo se esparcen sin recibir ningún tratamiento de saneamiento. Casi 3,4 millones de seres humanos mueren al año por enfermedades relacionadas a la existencia de residuos humanos en el agua, entre ellas el cólera, la fiebre tifoidea, la

hepatitis infecciosa, la poliomielitis, la criptosporidiosis, la ascariasis y las enfermedades diarreicas.

En el contexto internacional la empresa AYESA (<https://www.ayesa.com/es/>) es la encargada de la planta de tratamiento de aguas residuales más importante y grande del mundo, la PTAR de Atotonilco la cual depura gran parte de las aguas residuales generadas en Ciudad de México convirtiéndose en la mayor depuradora del mundo, considera de suma importancia la gestión de calidad y la productividad laboral, motivo por el cual recibió en agosto del 2021 el Certificado EFR dicho certificado reconoce a aquellas empresas que se comprometen en la generación de cultura del trabajo más flexible, implantando un modelo de gestión, que permita un equilibrio entre lo laboral y lo personal, además debemos decir que la empresa AYESA cuenta con el ISO 9001.

Si nos enfocamos en el rubro del tratamiento de aguas residuales, en nuestro país no existe un gran número de empresas enfocadas en este servicio, en parte producido por la falta de interés del empresariado en brindar una responsabilidad social empresarial en el Perú. (SUNASS, 2015)

En 2014 la OEFA afirma que:

Uno de los principales problemas en el manejo de aguas residuales es la insuficiente cobertura del servicio de alcantarillado. Así, 50 empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) cubren solo al 69,6% de la población urbana en el Perú. Además, existe un déficit en el tratamiento de estas aguas, una práctica vital para evitar la contaminación de ecosistemas y la generación de focos infecciosos que afecten la salud de las personas. Actualmente, de los 2.2 millones de metros cúbicos (m<sup>3</sup>) de aguas residuales diarias que pasan por las redes de alcantarillado en el Perú, solo el 32% recibe tratamiento antes de ser vertido a los cuerpos de agua natural (mar, ríos, lagos, quebradas). En el caso de Lima, que genera 1.2 millones de m<sup>3</sup> de

aguas residuales en los sistemas de alcantarillado, solo el 20% recibe tratamiento. (p. 5)

En el contexto local la empresa MERINSA (<https://www.merinsa.com/>) con más de 25 años en el mercado, obtuvo en el año 2015 su certificación ISO 9001, siendo una de las pocas empresas del rubro con dicho logro, firmando su compromiso con la gestión de la calidad.

En el contexto de estudio La empresa Aquatec S.A.C. ubicada en el distrito de Miraflores, ha tenido un estancamiento en la demanda de su servicio, es por ello que el estudio muestra la urgencia de implementar un nuevo plan estratégico donde se considere la obtención de la norma ISO 9001 en la organización, lo cual optimizaría la gestión de calidad existente, brindando a la vez nuevas herramientas al talento humano conllevando a una mejora en su productividad laboral, la investigación ha arrojado también falencias en el manejo del talento humano, por ello el estudio busca fortalecer las virtudes del liderazgo existente dentro de la organización mediante capacitaciones periódicas sobre las corrientes actuales del liderazgo, además de una constante evaluación a la gestión del talento humano con colaboradores bajo su dirección. No se percibe dentro de la empresa un buen clima laboral, por ello es importante aplicar una reingeniería al tipo de cultura organizacional actual de la empresa, direccionándola a un tipo de cultura organizacional orientada a las personas.

Considerando lo señalado, se realizó la presente investigación, con el propósito de determinar la relación existente entre la gestión de calidad con la productividad de los colaboradores de la empresa Aquatec S.A.C., presentando ideas de solución a los problemas que se encontraron, de tal forma se busca mejorar la calidad del servicio brindado por la empresa Aquatec S.A.C. Con el propósito de realizar la investigación del tema referido se planteó el problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima 2022?.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. GENERAL**

¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022?

### **1.2.2. ESPECÍFICOS**

¿Cuál es la relación entre la planificación de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022?

¿Cuál es la relación entre la organización de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022?

¿Cuál es la relación entre la dirección de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022?

¿Cuál es la relación entre el personal y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022?

¿Cuál es la relación entre el control de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

### ***Justificación teórica***

La siguiente investigación es importante desde el punto de vista teórico porque permite incrementar los conocimientos con respecto a la gestión de la calidad y la productividad laboral en el ámbito de las empresas de tratamiento de aguas residuales. Así también, puede ser empleada para la revisión de otras investigaciones y estudios sobre el tratamiento de aguas residuales.

De igual manera, la presente investigación contribuye con la literatura brindando información respecto al nivel de importancia que le dan las empresas de tratamiento de aguas residuales a la gestión de la calidad y la productividad laboral.

### ***Justificación por relevancia***

La investigación fue conveniente, debido a que nuestro país no existe una oferta consolidada de empresas que brinden el servicio de tratamiento de aguas residuales, y la mayoría de estas no cuentan con un alto estándar de calidad en el servicio que brindan, por ello se realizó esta investigación, para medir la gestión de calidad y productividad laboral de la empresa mencionada.

En cuanto a los alcances, tenemos:

Alcance temporal: 2022

Alcance institucional: Empresa Aquatec S.A.C.

Alcance geográfico: Miraflores

Alcance social: Clientes

### ***Justificación práctica***

En el punto práctico aportará herramientas en la búsqueda de soluciones a la problemática de la gestión de calidad en la empresa Aquatec S.A.C. y de esta manera sabremos cuáles son las limitantes que existen y perjudican la productividad de sus colaboradores. Con esto se espera poder ayudar a resolver dichos problemas y mejorar los estándares de calidad de la empresa, de esta manera los clientes se verán beneficiados por la calidad de los servicios ofrecidos.

### ***Justificación metodológica:***

En lo metodológico el estudio ha seguido todos los procesos del método científico, permitiéndonos desarrollar un diseño apropiado para la adaptación de los cuestionarios a través de la literatura para la recolección de datos sobre la gestión de la calidad y la productividad laboral brindando solidez a nuestro trabajo de investigación.

### ***Justificación social:***

Esta investigación será beneficiosa en primera instancia para los colaboradores de la empresa Aquatec S.A.C, ya que mejorará el clima laboral existente dentro de la organización, ellos recibirán capacitaciones constantes sobre cuáles son sus tareas específicas, aumentando su productividad en la empresa, por otro lado, la organización será más eficiente y competitiva, ya que al mejorar la productividad de sus colaboradores podrá optimizar sus recursos, haciendo que se reduzcan los gastos innecesarios obteniendo una mayor rentabilidad. Por último, la ciudadanía se verá beneficiada, ya que al dar la empresa un servicio de calidad en algo tan esencial como es el tratamiento de las aguas residuales, se disminuirá los problemas de salud existentes debido a las aguas contaminadas.

## **1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO**

### ***Delimitación espacial***

Esta investigación se realizó en Aquatec S.A.C. la cual brinda servicios de tratamiento de agua en la ciudad de Lima, distrito de Miraflores.

### ***Delimitación temporal***

Esta tesis se desarrolló desde el 23 de agosto del 2021 hasta el 30 de junio del 2022.

### ***Delimitación del universo***

Se realizó el levantamiento de información censal a los colaboradores de Aquatec S.A.C. para medir la calidad y productividad del servicio.

### ***Delimitación del contenido***

La investigación específicamente se realizó a los colaboradores de Aquatec S.A.C. la cual medió la gestión de la calidad de la empresa y la productividad laboral de los colaboradores en sus funciones dentro de la organización.

## **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***Tiempo***

Una limitación para la investigación fue el factor tiempo debido a que los ejecutores de la misma laboran, lo cual ocasionó que muchas veces la investigación se dilatará.

### ***Búsqueda de Información***

Una limitación para la investigación fue la búsqueda de información debido a la pandemia del COVID 19, debido a que dificultó el acceso a información de primera mano.

### ***Aplicación del Instrumento adaptado***

Una limitación para la investigación fue la aplicación del instrumento adaptado, ya que se tenía que coordinar con la totalidad de los colaboradores de la empresa AQUATEC S.A.C. que se encontraban en diferentes horarios y ciudades.

## **1.6. OBJETIVOS**

### ***1.6.1. GENERAL***

Determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.

### **1.6.2. ESPECÍFICOS**

Determinar la relación entre la planificación de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.

Determinar la relación entre la organización de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.

Determinar la relación entre la dirección de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.

Determinar la relación entre el personal y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C, Lima, 2022.

Determinar la relación entre el control de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.

### **1.7. PROPÓSITO**

El propósito del estudio de investigación fue analizar los factores relacionados a la gestión de calidad que están limitando un desempeño óptimo de la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022, con la intención de generar alternativas y estrategias para optimizar el servicio que brinda la organización a la sociedad, beneficiando tanto a su cliente interno como externo.



## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

#### ***Antecedentes Internacionales***

Pabón & Palacio (2020) en su tesis *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*.

Su objetivo fue determinar la percepción de la gestión de calidad de los servicios de salud desde el punto de vista de los usuarios. Metodológicamente se desarrolló un estudio de tipo descriptivo cuantitativo sobre una muestra censal de 3185 pacientes durante el período mencionado. La técnica aplicada fue la revisión documental y de bases de datos, el instrumento fue la encuesta de evaluación de satisfacción por la calidad de dicho nosocomio. Los resultados fueron que el mayor número de encuestados calificaron los servicios en el nivel de bueno, sobresaliendo la calificación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguida de la atención de enfermería con el 79,5%; la atención médica con el 77,7% y en último lugar el servicio de citas con 74%. Concluyendo que la percepción de satisfacción de los usuarios por el servicio recibido en líneas generales es buena.

Peñañiel (2019) en su tesis *Diagnóstico de la gestión de la problemática del servicio de agua potable del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tulcán en el periodo 2018*.

Tuvo como objetivo diagnosticar la gestión de la problemática del servicio de agua potable en dicha localidad. La metodología fue cuantitativa de tipo descriptivo y explicativo. Se aplicó las técnicas de la entrevista. La población fue de 86.498 habitantes y la muestra de 382 personas. Los resultados fueron que el 54.2% del servicio de agua potable en la ciudad de Tulcán es adecuado, mientras que el 45.8% un número inferior mencionaron que el servicio público no es adecuado, por lo que genera inconformidad

ciudadana. Se concluyó que el problema del desabastecimiento de agua potable en la ciudad de Tulcán se debe a una gestión pública con limitada visión a largo plazo.

Aguirre (2018) Es su tesis: *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil.*

Tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil con la finalidad de proponer un plan de mejoras. La metodología fue una investigación descriptiva, correlacional causal. Con una población de 1184 y una muestra de 295 empresas. Los resultados según la regresión en la tabla 16, todos los coeficientes fueron significativos al 1%. Además, la bondad de ajuste del modelo resultó muy alta con un R cuadrado muy cercano a la unidad ( $R^2 = 0.99$ ) y una prueba de significancia F cuya probabilidad tiende a cero. Esto quiere decir que el modelo globalmente es significativo a un nivel de confianza de 99%. Se concluyó que la concesión de agua potable podrá analizar y disponer de posibles oportunidades de mejoras a implementar dentro de la organización para aumentar el nivel de satisfacción de los altos consumidores.

Maggi (2018) en su tesis *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.*

Tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en dicho establecimiento de salud. Metodológicamente la investigación fue deductiva y su enfoque fue cuantitativo, de tipo transversal analítica. Se empleó la escala de medición SERVQUAL que consta de 21 preguntas de expectativas y 21 preguntas de percepción. La muestra fue de 357 representantes de los niños, de una población de 4950. Los resultados fueron en la dimensión de tangibilidad se identificó que los usuarios se sienten insatisfechos al demostrar una diferencia

de 0.1575 entre expectativas y percepciones. En la dimensión de fiabilidad se consideró a los usuarios insatisfechos con una diferencia de 0.5675. En la capacidad de respuesta los usuarios se mostraron parcialmente satisfechos, demostrando una valoración de -0.162, esto debido a que tanto expectativas como percepciones tuvieron una baja calificación. En consecuencia, la calidad del servicio obtuvo baja ponderación. Se concluyó que el servicio no ofrece seguridad al paciente y la calidad de atención es deficiente.

Lara (2017) en su artículo *Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón Manta*.

Su objetivo fue determinar el impacto de la gestión estratégica en los armadores pesqueros en el estado de Manta-Manabí-Ecuador. La metodología fue un estudio descriptivo, no experimental, con una población de 1000 armadores pesqueros, con una muestra de 325 armadores pesqueros. Se empleó la encuesta como técnica para la recolección de información. Los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo una correlación positiva muy fuerte a perfecta de 0,987. Se concluyó que la eficiencia de las actividades de pesca artesanal se ve afectada por la gestión administrativa del propietario del buque.

Navarrete & Guerrero (2017) en su tesis *Modelo de gestión administrativa del talento Humano y su incidencia en el desempeño organizacional de la Empresa Arthroscare S.A.*

Tuvieron como objetivo determinar la incidencia de dicho modelo en el desempeño institucional de dicha empresa. La metodología de diseño fue descriptivo cuantitativo el instrumento utilizado fue la encuesta con una población censal de 42 colaboradores, 7 administrativos y 35 empleados. Los resultados arrojaron desde la percepción del talento humano, el 47% opina que la calidad en la dirección hacia el mejoramiento en la producción laboral, es incorrecto, así también el 41% consideran que la gestión de los controles

internos aplicados en la empresa no son lo suficientemente eficientes. Se concluyo con los datos obtenidos dieron a conocer que la organización no ha prestado el interés suficiente a los factores que se desenvuelven como elementos principales en la calidad del desempeño.

### ***Antecedentes nacionales***

Pacaya & Pascal (2022) en su tesis *Evaluación de la calidad del agua para consumo humano en 10 sistemas de abastecimiento de agua del distrito de Manantay*.

Tuvieron como objetivo analizar la calidad del agua para consumo humano de 10 sistemas de abastecimiento de agua. Metodológicamente la investigación fue de tipo básico con un nivel descriptivo, se fue describiendo el análisis acorde a los requerimientos del Ministerio de Salud. El presente estudio consideró como población a 23 sistemas de abastecimiento de agua, la muestra estuvo representada por 10 sistemas de abastecimiento de agua distribuidos en 10 asentamientos humanos. Los resultados indicaron que los 10 sistemas de abastecimientos agua superan el LMP de coliformes totales y Termotolerantes; 5 sistemas de abastecimiento superan el LMP de turbiedad. Como conclusión determinaron que la calidad de agua no es apta para consumo humano.

Torres (2022) en su tesis *Gestión administrativa y desempeño laboral en la universidad nacional Autónoma de alto Amazonas, Yurimaguas – 2021*.

Su objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas en el 2021. La metodología fue un estudio fue básico, no experimental, transversal y a la vez descriptivo correlacional, con una población censal de 113 colaboradores. Los resultados señalaron un nivel medio de la gestión administrativa en 47 %, y un nivel regular en el desempeño en 40 %. Se concluyo que hay relación significativa entre la gestión

administrativa con el desempeño laboral del talento humano de la casa de estudios en cuestión, con un coeficiente de Spearman de 0,973 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01).

Trejo (2021) en su tesis *Gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público en el Hospital San Bartolomé Herrera, 2020*.

Su objetivo fue determinar la relación entre la gestión de la calidad y desempeño laboral del talento humano del hospital San Bartolomé Herrera en el 2020. Su metodología fue una investigación básica, correlacional, no experimental de corte transversal. Se empleó a la totalidad del talento humano del hospital conformado por 70 colaboradores; se empleó para la recolección de datos la técnica de encuestas. Los resultados arrojaron un Rho de Spearman = ,628 señalando una correlación moderada y el valor de la significancia:  $p = ,000$   $p < 0.05$ . Concluyeron que existe una relación positiva entre las variables

Cahuana (2019) “La satisfacción del cliente y el posicionamiento de marca de la lavandería la elegancia en el año 2019”.

El objetivo fue determinar la influencia de la satisfacción del cliente en el posicionamiento de dicha empresa. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básica, no experimental, transversal y de nivel explicativo. Población 420 clientes, tamaño de muestra es 201 clientes. Se utilizó la técnica de encuesta. Los resultados arrojaron un valor de significancia de 0.00, y el R-cuadrado que es indicador de la variabilidad del posicionamiento en función de la satisfacción, en un nivel del 88.9%. Concluyendo que la satisfacción del cliente influye de forma significativa sobre el posicionamiento de la marca,

Flores (2019) *En su tesis: Influencia de la gestión de calidad de construcción en la ejecución de proyectos de obras eléctricas de empresas de ingeniería y servicios eléctricos, en la provincia de lima metropolitana, año*

2016.

Su objetivo fue determinar la influencia de la gestión de calidad sobre la viabilidad de los proyectos de obras eléctricas. La metodología fue una investigación de tipo explicativo con un enfoque cuantitativo de corte transversal con un diseño no experimental. Población censal 15 empresas del rubro de ingeniería, logística y desarrollo de servicios eléctricos. Los resultados arrojados fueron coeficiente de Rho de Spearman, que tiene el valor de 0.724, una significancia de 0.02 que es menor al parámetro teórico que es 0.05. Se concluyó que el aseguramiento de la calidad, influye sustancialmente sobre la ejecución de proyectos de obras eléctricas.

Ocampos & Valencia (2017) *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016.*

Tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables mencionadas de dicha red. Metodológicamente fue una investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional. Población 87 colaboradores, tamaño de muestra 39 colaboradores, donde se utilizó la técnica de encuesta. Los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio es ( $R=+0,559$ ). Se concluyó una relación directa moderada entre las variables de estudio, desde la perspectiva del trabajador administrativo.

Rioja (2019) en su tesis *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro boticas, ubicado en la av. canto grande cuadra 7-13, distrito de san juan de Lurigancho, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2016.*

Su objetivo fue determinar la relación entre las variables mencionadas en el sector farmacéutico. Metodológicamente se empleó una investigación de enfoque cuantitativo descriptivo no experimental, transversal. Población censal de 10 boticas del área de estudio. Se aplicó la prueba de Rho de Spearman para obtener la relación entre las variables gestión de calidad y

beneficios de las MYPES, Los resultados fueron el valor de  $p = 0.011$ , éste es menor que  $\alpha = 0.05$  lo que se afirma que existe relación significativa. Se concluyo que la mayoría de las boticas cuenta con establecimientos seguros, su servicio es accesible, tiene una comunicación eficiente y conoce las necesidades de sus clientes.

Torres (2018) En su tesis *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018*.

El objetivo fue Determinar la relación entre la calidad de los servicios de saneamiento y la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-Provincia de San Martín 2018. Metodológicamente fue una investigación correlacional no experimental con una población de 29 302 habitantes y una muestra de 137 habitantes y se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Los resultados obtenidos fueron de 0.001, así mismo, se evidencia una relación positiva débil, pues el coeficiente de correlación es de 0.285. Se concluyo una relación significativa entre las variables por los resultados obtenidos.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Variable 1: Gestión de calidad**

#### ***Definiciones***

Como plantean Gryna et al. (2007) la gestión de la calidad es el proceso de conocer y dominar las actividades sustanciales para lograr las metas impulsadas por los clientes de una empresa. La manera más beneficiosa de introducir el concepto de gestión de calidad es vincularlo con el concepto de la administración financiera. Una medida de la gestión de la calidad es la productividad laboral, cuando la calidad mejora al reconocer y descartar los

motivos de las equivocaciones, y del procesamiento, se obtiene un resultado más utilizable por la misma cantidad del trabajo de los colaboradores.

Como plantea James (1997) la gestión de la calidad, es una estrategia de la dirección administrativa generada por una orientación empresarial, que genera un proceso que muestra su compromiso de desarrollo y de supervivencia organizativa, es decir, una acción enfocada hacia la mejora continua de la calidad en los puestos laborales y a la empresa como un todo, con el fin de otorgar un valor agregado a sus clientes finales, poseer una orientación empresarial, una estrategia clara, misión, política de calidad y objetivos, es una exigencia de la gestión de calidad.

Desde la opinión de Lopez (2005) el mundo empresarial es dinámico y altamente competitivo y es por ello que la gestión de la Calidad, se está posicionando como una fundamental ventaja estratégica en la búsqueda constante de las empresas por captar clientes y fidelizarlos.

García (2016) señaló que la gestión de la calidad se puede apreciar desde diferentes puntos de vista; las definiciones más habituales se basan en notificaciones, reconocimientos y prácticas. El trabajo nace desde la concepción de la gestión de la calidad como distintas prácticas. Estas prácticas son relevantes para las empresas de cualquier sector, porque mejoran los niveles de innovación y aporten ventajas competitivas que incrementen beneficios para las empresas.

La calidad es el conjunto de características que tienen los productos o servicios, que satisfacen las demandas de los consumidores. La Calidad involucra ejecutar las características y especificaciones para los que fue diseñado el producto y que deberán alinearse a lo establecido por los consumidores o clientes del mismo. La competitividad exigirá que todo ello se logre con rapidez y al mínimo costo. Juran hace referencia a esas dos visiones que se pueden observar en el concepto de calidad. Por un lado, están las características del servicio o producto; por otro la capacidad del servicio de



dar satisfacción al cliente. Juran & Gryna (1995) sostuvieron que la calidad es el conjunto de características que hacen que un producto o servicio satisfaga las necesidades y expectativas de los consumidores finales y, en consecuencia, crean un vínculo entre el consumidor y la empresa.

Jabaloyes et al (2020) refirieron que vivimos en mundo completamente globalizado con un mercado cada vez más competitivo y si uno quiere subsistir debe darle valor agregado a su producto o servicio. Conceptos como la calidad total o la satisfacción del cliente se utilizan en las estrategias de gestión de las empresas, sean estas corporativas o funcionales. De hecho, las técnicas de gestión aplicadas para satisfacer a los clientes son diversas, pero si buscamos potenciar los resultados económicos y la eficacia de la empresa, la gestión por procesos es actualmente la manera de conseguirlo.

Simons (1994) dedujo que la gestión de la calidad, genera manifestaciones de competencia laboral a través de una relación dinámica entre creatividad y predictibilidad obteniendo las metas trazadas por la organización.

En relación a lo expuesto consideramos que todo servicio o producto debe ser concebido no solo pensando en satisfacer una necesidad, sino en cumplir con los estándares de calidad esperados por el cliente, es ahí donde radica la importancia de la gestión de la calidad, ya que asegura que los procesos que generan el producto o servicio tengan una calidad adecuada. En el caso del tratamiento de aguas residuales es de vital importancia que los procesos de ejecución del servicio, sean de una alta calidad, ya que no solo está en juego el satisfacer al cliente, sino también no perjudicar la salud de las personas que después utilizaran las aguas tratadas, así como evitar desastres que dañen al medioambiente.

### ***Teorías & Evolución de la calidad***

Existen tres momentos en la evolución de la calidad. Estas ideas no se manifiestan como tres conceptos diferentes, sino como la evolución misma del

concepto de calidad y de su perspectiva la cual ha evolucionado con el correr de los años: el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la calidad total.

### ***El control de la calidad:***

Podemos sintetizar al control de la calidad como el conglomerado de técnicas, herramientas y actividades de perfil operativo, empleadas para comprobar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.

### ***Edwards Deming “el padre de la calidad”***

Según Ojeda & López (2000) es el fundador de la tendencia moderna de la calidad, los japoneses lo consideran una pieza transcendental en su milagro económico de la postguerra, debido a que con sus importantes contribuciones sobre la calidad las organizaciones japonesas adoptaron una nueva filosofía del control de la calidad que las condujo sin duda a lograr un éxito apabullante.

Dentro de sus aportes tenemos los 14 puntos de Deming:

- Ser constante en el propósito de mejorar los productos y los servicios.
- Adoptar la nueva filosofía.
- No depender más de la inspección masiva.
- Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio.
- Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicio.
- Instituir la capacitación en el trabajo.
- Instituir el liderazgo.
- Desterrar el temor.
- Derribar las barreras ente los departamentos.

- Eliminar los slogans, las exhortaciones y las metas para la fuerza laboral.
- Eliminar las cuotas numéricas de producción.
- Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho.
- Establecer un vigoroso programa de educación y reentrenamiento.
- Tomar medidas para lograr la transformación.

Las siete enfermedades mortales según Deming

- Falta de constancia en el propósito.
- Énfasis en las utilidades a corto plazo.
- Evaluación del desempeño, clasificación según el mérito o análisis anual.
- Movilidad de la alta gerencia.
  - Manejo de la compañía basándose solo en cifras visibles ("contando dinero").
- Costos médicos excesivos.
- Costos excesivos de garantía.

Se le debe atribuir también la implementación del famoso proceso infinito de la mejora continua, conocido como el ciclo de Deming donde los pilares son planear, hacer, verificar y actuar.

### ***El Aseguramiento de la calidad***

Es el conjunto de actos planificados y sistemáticos, que son fundamentales para brindar la confianza adecuada de que un proceso creará

un producto o servicio acorde a los requisitos plasmados por los clientes sobre la calidad que esperan recibir.

### ***La Trilogía de Juran***

Juran (1990) gurú de la calidad total es también uno de los fundadores de la Gestión de la calidad total TQM por sus siglas en inglés. Impulsor del benchmarking y del costo de calidad. Plantea que una óptima gestión de la calidad se obtiene a través de una trilogía de procesos:

- a. Primero: La planificación de la calidad la cual consiste en elaborarse que el cliente realmente desea, ya sea un producto o un servicio, y así satisfacer su demanda en un tiempo óptimo. Desde el momento que una empresa no planifica la calidad, o realiza un proceso de planificación deficiente, salen a la luz errores y desperdicios a consecuencia de:

Pérdidas en las ventas debidas a errores en el producto y/o servicio, por no cumplir con los requerimientos de nuestro cliente. Aquí entra en juego la reputación de la empresa algo difícil de medir.

Costos de la mala calidad (de la "No Calidad"), los cuales pueden ser incontables si observamos todas las actividades necesarias para atender la insatisfacción del cliente.

- b. Segundo: El control de calidad otorga los estándares de calidad que se emplearán para la supervisión. El control de la calidad tiene como fin primordial lograr los objetivos trazados y prevenir situaciones negativas de cambio, es decir, mantener el statu quo. El proceso es un circuito de retroalimentación, que está compuesto por los siguientes pasos:

- Elegir el evento de control, es decir, seleccionar lo que se

intenta regular.

- Establecer una medición.
- Establecer estándares de desempeño: objetivos del producto y del proceso.
- Medir el desempeño real.
- Comparar con los estándares el desempeño real medido.
- Actuar en relación con la diferencia.

c. Finalmente: La mejora de la calidad, la cual mayormente se germina de la observación y detección de errores. Señalar los errores conociendo su procedencia permite encontrar una oportunidad de mejora del proceso, pero esta mejora debe ser continua. Para Juran el proceso de la mejora es el siguiente:

- Prueba de la necesidad
- Identificación de proyectos
- Organización de equipos de proyectos
- Diagnóstico de las causas
- Ofrecimiento de remedios y comprobación de que estos sean efectivos
- Negociaciones con la resistencia a cambiar
- Control para mantener los logros

### ***Filosofía de los Cero Defectos de Philip Crosby***

Como plantea Crosby (1987) La filosofía de Cero Defectos tiene como piedra angular hacer las cosas bien a la primera oportunidad. Es una filosofía pensada para ser utilizada en todos los sectores, al ser integral busca mejorar la eficacia y aumentar la rentabilidad de las organizaciones eliminando el coste

de sus errores. Basándose en el compromiso y productividad del talento humano a través de una constante mejora continua se busca obtener una mayor satisfacción del cliente logrando la fidelización del mismo.

La teoría de los cero defectos se apoyaba en la regla de los 14 pasos:

- Asegúrese de que la dirección esté comprometida con la calidad
- Forme equipos para el mejoramiento de la calidad con representantes de cada departamento.
- Determine como analizar dónde se presentan los problemas de calidad actuales y potenciales.
- Evalúe el coste de la calidad y explique su utilización como una herramienta de administración.
- Incremente la información acerca de la calidad y el interés personal de todos los empleados.
- Tome medidas formales para corregir los problemas identificados a lo largo de los pasos previos.
- Instituya una comisión para el programa “cero defectos”.
- Instruya a todos los empleados para que cumplan con su parte en el programa de mejoramiento de la calidad.
- Organice una “jornada de los cero defectos” para que todos los empleados se den cuenta de que ha habido un cambio.
- Aliente a los individuos para que se fijen metas de mejoramiento para sí mismos y para sus grupos.
- Aliente al personal para que comunique a la dirección los obstáculos que enfrenta en la prosecución de sus metas de mejoramiento.
- Reconozca y valore a aquellos que participan activamente en el programa.

- Establezca consejos de calidad a fin de mantener informado al personal en forma regular.
- Repita todo para enfatizar que el programa de mejoramiento de la calidad no finaliza jamás.

A nivel gerencial, este movimiento se orienta a mostrar las ventajas de la aplicación de la calidad en busca de rentabilidad, atacando los costos de la no calidad.

### ***La calidad total:***

Se le considera una herramienta de gestión mediante la cual una organización satisface las necesidades y expectativas de sus usuarios, de sus colaboradores, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc.

### ***Teoría del Control de la Calidad de Kaoru Ishikawa***

Ishikawa (1989) plantea que el control de calidad se basa en crear, elaborar, comercializar y prestar servicios con un costo optimizado y 100% útil. Se genera como una estrategia para garantizar el mejoramiento continuo de la calidad, satisfacción de los clientes o usuarios finales mediante el desarrollo permanente de la calidad del producto y sus servicios. Para lograr estos objetivos, desde la alta dirección, así como todos los colaboradores de una organización deben trabajar en conjunto, esforzándose en crear sistemas que permitan la cooperación, creando y llevando a la práctica las normas internas. El control de calidad funcionará si se pone en práctica en conjunto, volviéndose parte de la cultura organizacional de la empresa. Las siete herramientas de Ishikawa son:

- Los diagramas de Pareto.
- Los diagramas de causa-efecto (diagramas “espinas de pescado” o Ishikawa)
- Los histogramas
- Las hojas de control
- Los diagramas de dispersión
- Los flujogramas
- Los cuadros de control

En relación a todas las teorías expuestas podemos concluir la importancia que cobro la calidad desde el siglo XX, empujada primero por la competencia que tuvieron que enfrentar empresas ya establecidas como Ford cuando tuvo que competir frente a Toyota, el último brindaba buena calidad a un precio menor, impulsando a su vez el contar con colaboradores comprometidos con su filosofía de mejora continua en el trabajo. En el caso de las empresas de tratamiento de aguas es importante poder aplicar estas teorías adaptándolas a su tiempo y necesidades.

### ***Enfoques***

Como plantea Formoso (2010) para que una organización sea exitosa, tiene que priorizar la calidad y la satisfacción de sus clientes. La serie de normas ISO 9000 ha sido creada con esta finalidad. Su naturaleza es genérica por ello pueden implementarse en toda empresa, no importa rubro ni tamaño del negocio, y se pueden aplicar en todo tipo de producto o servicio.

Sánchez (2006) afirmó que un sistema de gestión de la calidad es un conjunto de componentes (estructura organizativa, procedimientos, pasos, medios financieros y el compromiso) con la finalidad de establecer la política



y los objetivos y cómo conseguirlos, para dirigir y controlar una empresa con respecto a la calidad.

Una empresa que se focaliza en la calidad fomenta una cultura en la organización que tiene efecto en comportamientos, posturas, procesos y acciones que dan valor a través de las demandas y perspectiva de los clientes y otras partes interesadas relevantes. La calidad de los productos y servicios de una empresa es definida por el ingenio de complacer clientes y en impresionar a los agentes externos. La calidad de los productos y servicios no solo incluye unión y el desempeño, sino también su valor percibido y los beneficios para el cliente.

### ***Características***

Las características esenciales para una buena gestión de calidad son:

a) Sistemas ISO 9001, a medida según las demandas de cada cliente y a su actividad, elaborando nuevos procesos o ajustando los procesos actuales, b) Gestiona y observa los procesos, limitando las actividades fomentadas por la empresa y su acción los demás procesos, c) Asegura cumplir con las demandas de los clientes al ser el parte clave para la creación y definición de los procesos productivos, d) Incrementa la conexión y observación de proveedores con la finalidad de asegurar el desarrollo eficiente del servicio, e) Compatible con diversos sistemas fundados en la mejora continua como ISO 14001 de gestión ambiental, OHSAS18001, f) Constituido conforme a la mejora continua (PDCA). Planificar - Hacer - Verificar – Actuar, g) Proporciona el reconocimiento y aval del sistema por medio de una sociedad de Certificación.

### ***Tipos***

Vargas et al (2014) afirmaron que la tipología que presenta actualmente la gestión de calidad es: la tecnológica (programas informáticos, software y

herramientas web) y la pedagógica (adecuación de las TIC en la labor educativa), aunque encontraron una baja correlación entre ambas.

Guevara (2020) ratificó que la calidad es una piedra angular que concierne a toda la empresa, es la consecuencia de un control de toda persona y de cada división que, de la organización, con la finalidad de atender con las demandas del cliente.

## ***Dimensiones***

### ***Dimensión 1: Planificación de la calidad***

De acuerdo con González (2020) la planificación es tomar las decisiones que la empresa requiere con anticipación: qué hacer, cuándo, cómo y quién lo hará, se debe de agendar para no dejar las diversas situaciones sometidas a la suerte, o a la casualidad, algo impensable en un mundo tan competitivo como el actual.

Lago (2013) destacó que en el entorno que vivimos, el cambio constante en políticas, económicas y sociales; entre otras, afecta a diversos países y con ello a las empresas y poblaciones del mundo independientemente de su estructura y tamaño, públicas o privadas; es importante resaltar la planificación estratégica como instrumento de sostenibilidad de las empresas y sobre todo a las MIPES cuyos ingresos son de consideración en algunos países, además de la utilidad que estas suman en lo particular a familiares que las crean. Así también, como el desarrollo que aportan en el país y sus comunidades.

### ***Dimensión 2: Organización de la calidad***

Como afirmaron Gallardo et al (2015) los seres humanos nos desarrollamos como personas y sociedad en y entre organizaciones. Estas organizaciones, como nosotros, también tienen un ciclo de vida. Estamos en

ellas, y nuestra vida interactúa con ellas. Por tanto, es importante saber cómo se desenvuelven para entenderlas y mejorarlas.

Como afirmó Scott (2005) las organizaciones son estructuras sociales particulares, ya que funcionan como herramientas con fines de obtener objetivos específicos. Podríamos decir que es uno de los inventos sociales más exitosos de todos los tiempos. Al dar realce a sus deseos específicos y limitados, los que forman y desarrollan organizaciones pueden adoptar un cálculo racional, de medios y fines, que brindan puntos de vista para la toma de decisiones: a quién emplear, como operar, cómo repartir y coordinar las actividades de los colaboradores, etc.

Según Brume (2019), existen 3 tipos de organigramas: Organigrama Horizontal, es aquel en el que se suprimen la mayoría de los niveles de mandos medios y de sus funciones, logrando que la alta dirección esté en contacto directo con los colaboradores de primera línea; Organigrama Mixto, es aquel en el que se combina el organigrama vertical para algunos niveles y el organigrama horizontal para otros; y Organigrama Vertical, es aquel en el que la más alta jerarquía de una empresa se coloca en la parte superior y la ramificación de los órganos se presenta de arriba hacia abajo, ubicando las unidades en renglones, cuyo distinto nivel representa su rango

### ***Dimensión 3: Dirección de la calidad***

De acuerdo con Antikainen & Lönnqvist (2006) en dirección los que tomen decisiones y están al mando de las organizaciones deben conocer que insita al colaborador a actuar, a desenvolverse con pasión y sostenibilidad en la organización, para saciar su voluntad, intereses y expectativas personales; a agruparse con otras personas que también tienen deseos, intereses y expectativas personales, conformando grupos que cumplan los objetivos de la empresa.

Pautt (2011) agregó que en una empresa el liderazgo y la dirección son complementarios el uno para el otro, siendo entonces imprescindibles. El liderazgo es esencial para guiar a los colaboradores a que obtengan los objetivos de una manera comprometida, animada y libre, y la dirección para hacer funcionar el sistema a través de la planeación estratégica, el control y la organización, entre otros.

Choo (2007) afirmó que el liderazgo efectivo, es mirado, como la ventaja competitiva primordial para la empresa pública y del sector privado en casi todo el mundo.

#### ***Dimensión 4: Personal***

Bouzas & Reyes (2019) plantearon que la teoría de la administración del talento humano es el espacio teórico en el que se desarrolla la noción del talento humano y parte de que toda expresión de convergencia de sujetos con fines productivos requiere un proceso de organización de los colaboradores que integran la empresa.

Simancas et al. (2018) señalaron que la escena mundial es tan cambiante, no solamente en cuestiones tecnológicas sino también en las áreas del conocimiento y de la investigación, el sector empresarial ha podido reconocer el importante aporte del talento humano en el mecanismo del desarrollo de las organizaciones, y además la importancia de la gestión de calidad, para optimizar dicho aporte.

Desde la posición de Lawler & Porter (1997) la relación satisfacción – desempeño puede ser opuesta: el grado de rendimiento puede ser un motivo en la satisfacción laboral, siendo las recompensas intrínsecas y extrínsecas variables de refuerzo. Las variables intrínsecas son por haber hecho algo útil o logrado la meta propuesta.

Dimitrantzou et al (2021) señalaron que los diferentes tipos de cultura organizacional tienen un impacto positivo con respecto a la gestión de la calidad total, lo cual pone de manifiesto que el problema no es el personal que

no entiende lo que busca la alta directiva a través de las políticas de gestión de la calidad, sino que muchas veces estas no se adaptan a las diferentes características de las culturas organizacionales.

### ***Dimensión 5: Control de la calidad***

Pereira (2019) enfatizó que la gestión de empresas, se define que el control, es una acción dictada o establecida por la gestión de la organización con el fin de procurar la optimización, eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos de la empresa.

Como planteó Bohórquez (2011) la hipótesis sobre la cual se ha sostenido el control, se apoya en la búsqueda de consistencia y previsibilidad en el comportamiento las personas que garantiza el logro de los objetivos de la empresa. En este sentido, el control es un mecanismo eficaz para mantener la solidez del acto individual con las expectativas del equipo directivo. El control implica vigilancia, fiscalización, distribuciones burocráticas, estandarización, repartición del trabajo, y en general herramientas orientadas a la toma de decisiones.

### ***Importancia***

Gonzales & Gonzales (2008) argumentaron que en la actualidad nos encontramos en un mundo empresarial más agresivo, centrándose específicamente en el comercio, dando como resultado que la gestión de calidad sea fundamental para el desarrollo de cualquier tipo de organización. Optimizar los recursos es clave para que las empresas se tornen más productivas y eficientes, de esta forma se puede competir en el mercado y mantenerse vigente de la mano de una mejora continua y políticas de gestión de calidad.

Para una empresa de que da servicio de tratamiento de aguas residuales, es importante la confianza de sus clientes, y la manera de generar la confianza es brindar un servicio de calidad. Al formar a los empleados a través de la gestión de la calidad se consigue también un aumento de sus competencias, de su motivación y una sustancial mejora del ambiente de trabajo, ya que se reducen los malentendidos y se mejora el ambiente de equipo favoreciendo al cliente con un servicio de primera.

### ***2.2.2. Variable 2: Productividad Laboral***

#### ***Definición***

Empleando las palabras de Chiavenato (2007) la productividad laboral es situacional, muta de un colaborador a otro y está en relación con incontables factores condicionantes que infieren en él. El valor de las recompensas no es el mismo para todos los colaboradores, pero determinan la magnitud del esfuerzo que el colaborador está dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo de cada colaborador es el reflejo de las habilidades y las capacidades de este posee.

. La evaluación de la productividad es algo común y corriente en nuestras vidas, y también en la de las empresas.

Las formas para medir la productividad laboral no son nuevas. Desde que una persona empleó a otra, la productividad de esta fue evaluada en función de la relación costo-beneficio.

Según Robbins & Judge (2009) una empresa tiene productividad laboral cuando alcanza los objetivos propuestos, optimizando los procesos a través de la gestión de calidad, es decir, minorizando costos y acelerando procesos. La productividad laboral se puede medir de diversas maneras, pero la manera más practica es medir los ingresos por colaborador, esto trata de ver los resultados que cada colaborador puede generar.

De acuerdo con Silíceo (2003) el colaborador se involucra como pieza fundamental de la productividad, para ello tiene que poseer valores personales, grupales, organizacionales, es decir tiene que estar fidelizado con la empresa, esto hará que se proponga a cumplir los objetivos y metas de la organización.

Botello (2015) sugirió que, aunque la productividad laboral puede contribuir a la disminución de la pobreza de un país si se concluye que los aumentos en la productividad estén estrechamente vinculados con el incremento salarial.

## ***Teorías***

### ***Teoría clásica de la administración: Henri Fayol***

Según Fayol (1987) la plana baja como la alta gerencia de las organizaciones son de suma importancia en una empresa y si trabajan de la mano estos forman una sola energía que impulsara a la empresa al éxito. La teoría clásica tiene como finalidad volver eficientes cada parte involucrada en una organización. La tarea administrativa no debe de ser una carga para las autoridades, sino más bien una responsabilidad compartida con los subordinados.

Los componentes de esta teoría son:

- Prevención o planificación (objetivos, planes y programas etc.).
- La organización (estructuración e integración de los recursos humanos).
- La dirección (hacer que se ejecuten los planes y la coordinación).
- La coordinación (armonía entre todos los actores).
- Control (verificar que todo transcurra de acuerdo con el programa adoptado).

### ***Los 14 principios de gestión de Fayol***

Henri Fayol elaboro 14 principios fundamentales, exponiendo minuciosamente cómo los mandos intermedios y la alta dirección se debían organizar, interactuar con los colaboradores y tomar decisiones.

- División del trabajo
- Autoridad y responsabilidad
- Disciplina
- Unidad de mando
- Unidad de dirección
- Subordinación del interés individual al general
- Remuneración
- Jerarquía
- Centralización
- Orden
- Equidad
- Estabilidad
- Iniciativa
- Espíritu de cuerpo

### ***Teoría científica de la administración: Frederick Taylor***

Para Taylor (1987) es fundamental alcanzar los picos máximos de productividad. Para ello es necesario potenciar las capacitaciones y habilidades de los colaboradores, con el fin de que estos se vuelvan más eficientes y competitivos. Esta teoría obtendrá el desarrollo de la totalidad de áreas de la empresa. Obteniendo niveles sólidos de productividad a futuro.



También incentiva al colaborador a ser mejor en sus funciones Y sobre todo manteniendo los estándares de calidad.

La piedra angular de la administración científica son los siguientes fundamentos:

- identidad de los intereses del patrón y el obrero.
- limitación de la producción.
- estudio científico de las condiciones de trabajo y
- organización científica.

Los cuatro principios de la administración científica son:

- Estudio científico de cada elemento del trabajo,
- Selección científica y entrenamiento obrero,
- Cooperación entre administración y obreros y
- Distribución equitativa de la responsabilidad y el trabajo entre administración y obreros.

### **El Kaizen**

Para Masaaki (2015) la razón de ser del método Kaizen es maximizar la producción a través de la mejora continua del aparato productivo empresarial, minimizando las ineficiencias para incrementar la competitividad de la organización en el mercado.

El Kaizen es una estrategia para lograr una óptima organización y un ambiente laboral disciplinado para disminuir y/o eliminar los tiempos improductivos e ir diseñando, paso a paso, un mejor sistema de producción.

Parte fundamental para lograr lo antes señalado son las cinco "S" del método Kaizen, cada palabra representa un paso:

- Seiri: clasificar entre lo útil y lo inútil;
- Seiton: ordenar lo útil y decidir sobre lo inútil;
- Seiso: mantener el orden y la limpieza;
- Seiketsu: cuidar la higiene y el aseo personal;
- Sheitzuke: fomentar la disciplina y el autocontrol para una mejor productividad.

Para el Kaizen, la gestión tiene dos funciones principales: mantenimiento y mejora. El *mantenimiento* señala las actividades cuya prioridad es preservar los estándares vigentes en ese momento en lo tecnológico, la gestión y el funcionamiento operativo y mantener esos niveles con formación y disciplina.

En su función de mantenimiento, los directivos realizan las tareas que les son asignadas de tal forma que todos puedan realizar los procedimientos estándar de operación (*standard operating procedures*, SOP). Por otro lado, la *mejora* se refiere a actividades cuyo fin es superar los estándares vigentes en ese momento. El concepto japonés de gestión se resume pues a un solo precepto: mantener y mejorar los estándares.

### ***Enfoques***

Teniendo en cuenta a Jex & Gudanowski (1992) la productividad laboral se caracteriza por identificar las diversas interrelaciones entre los agentes que se generan en la productividad del trabajador. La productividad laboral nos aporta crecimiento y desarrollo tecnológico y la eficiencia del colaborador en sus funciones designadas, el desempeño se puede medir como la habilidad y la motivación, las motivaciones se basan con la necesidad (fisiológica, social, egocéntrica), circunstancias laborales y restricciones sociales que afectan al colaborador dentro de la organización.

Según Borzellino et al (2015) las organizaciones se desenvuelven eficazmente para conseguir sus objetivos, por tanto, la productividad laboral consiste en el feedback del colaborador con los procesos de la actividad, en las habilidades, en la racionalización de recursos y procesos, adicionalmente fidelizarse con la organización y sus metas y conocer el funcionamiento de todos los procesos, todo esto es elemental para la productividad laboral.

Varela et al (2013) consideraron que en las empresas se debe priorizar el entorno organizacional como eje fundamental para el bienestar y desarrollo del talento humano, así la organización pueda desenvolverse con eficacia, logrando calidad en el trabajo de los colaboradores y un crecimiento en la productividad de los mismos y de la empresa. De no ser así los índices de rendimiento serían insuficientes y no se cumplirían los resultados planificados con anterioridad.

Gonzales et al (2002) argumentaron que la productividad laboral considera fundamentales tres factores del clima organizacional: apoyo, innovación y orientación a los objetivos, para obtener óptimos resultados.

### ***Características***

Desde el punto de vista de Vásquez (2017) en la escena mundial, los resultados de la investigación teórica y empírica muestran la importancia del factor tecnológico como determinante fundamental para una eficiente productividad laboral en el escenario de una constante variación estructural.

Para que los colaboradores sean productivos, es primordial desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con éxito: a) Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias, b) Seleccionar a las personas para las posiciones claves, c) Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia, d) Instalar un sistema administrativo interno, e) Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia, f) Ejercer el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética.

La cultura organizacional es importante porque influye sobre las personas, su manera de actuar en el trabajo, su desempeño laboral y eficacia de la organización. El trato que tienen las personas, e incluso, el amor propio de cada persona, influye en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones.

Marvel et al (2011) afirmaron que las empresas cuentan con la capacidad para ofrecer motivación a sus colaboradores, para convertirlos en personas más productivas, reconociendo y conduciendo los procesos psicológicos y psicosociales de forma idónea para cumplir con las necesidades tanto de los colaboradores como de la empresa.

### ***Tipos***

Jones & Chung (2006) propuso que la productividad laboral en una empresa está afectada por ciertas particularidades y acciones de las personas, donde están sumergidos pasos psicológicos e intangible capital psicosocial.

A juicio de Cuesta (2008) el incremento de la productividad laboral ha sido un elemento clave para el desarrollo empresarial, y para la mejora de la calidad de vida de las personas. Esto ha sido fundamental desde el surgimiento del trabajador de la primera revolución industrial, que impulso al capitalismo como lo conocemos actualmente.

Con base en Urdaneta & Urdaneta (2013) la aspiración máxima de aplicar evaluaciones de productividad laborales es otorgar una descripción detallada y fidedigna de la forma en que el colaborador realiza las funciones asignadas por la organización.

Podríamos hablar de tres tipologías de productividad:

Productividad laboral. También acreditada como productividad por hora trabajada, consiste en el crecimiento o la pérdida de la productividad en beneficio de conseguir el producto final.

Productividad total de los factores (PTF). Incremento o disminución del rendimiento debido a los cambios de factores que intervienen en el producto, como lo es la cognición, el trabajo, capital. Se relaciona a la tecnología y la eficiencia técnica en relación a las variaciones interanuales o al ritmo de crecimiento de la empresa.

Productividad marginal. Conocida como producto marginal del insumo, consiste en la transformación experimentada en la producción de un bien, cuando hay crecimiento en uno solo de los factores que intervienen en su producción, mientras los demás no tienen ninguna variación, es decir siguen constantes.

Pedraza et al (2010) desatacó que la productividad laboral es una pieza elemental para el funcionamiento de una empresa, por lo que es fundamental brindarle la atención adecuada dentro del proceso de administración del talento humano. La medición de dicha productividad debe otorgar beneficios a la empresa y a los colaboradores contribuyendo a la satisfacción de los mismos, procurando alcanzar las metas plantadas por la organización.

## ***Dimensiones***

### ***Dimensión 1: Competencias Laborales***

Desde el punto de vista de Ortiz & Cortés (2019) las competencias laborales son el resultado de las interacciones de los colaboradores, con el fin de cumplir con sus funciones asignadas, los cuales se atribuyen según los roles que estén desarrollando en su ámbito laboral. Su desempeño consiste en la configuración de las competencias académicas y sociales.

Chaparro (2006) propuso que las empresas pueden emplear un modelo de gestión por competencias enfocándose en las competencias distintivas de

sus colaboradores o genéricas de la actividad empresarial, y armar un programa de desarrollo humano que aporte al desarrollo de la productividad, eficiencia, competitividad y calidad del producto o servicio que ofrecen las organizaciones.

### ***Dimensión 2: Compromiso Laboral***

Peralta (2007) enfatizó que el compromiso laboral destaca la posición a largo plazo, con grandes oportunidades de promoción y grandes niveles de seguridad en los trabajadores, pero, los constantes cambios en las organizaciones muestran la necesidad de centrarse en las experiencias y compromisos de los colaboradores y los discursos que este concepto adquiere en el día a día.

Como expresaron Colquitt et al (2000) el compromiso laboral respaldado por factores propios como la personalidad, la disposición, los frutos de la instrucción y las destrezas cognitivas, y por características circunstanciales como el clima laboral, influyen en el colaborador y determinan su productividad laboral.

### ***Dimensión 3: Satisfacción laboral***

Louffat & Jauregui (2019) indicaron que la satisfacción laboral es una reacción o sentimiento evaluativo a la organización donde un colaborador se desempeña (en niveles, satisfecho/no satisfecho, bueno/malo, justo/injusto), basado en la interrelación entre el entorno laboral y las necesidades y valores personales de cada colaborador.

Sánchez et al (2017) consideraron que la satisfacción en un colaborador con sus funciones y su entorno laboral, es un punto muy importante para las cabezas de una empresa. Son muchas las investigaciones que han afirmado que la fidelidad de un colaborador con su organización, su

rendimiento, su nivel de ausencia, sus resultados o su rotación laboral dependen en un alto nivel de la satisfacción laboral.

Diego et al (2011) dedujeron que se distinguen dos factores que establecen la satisfacción laboral; los no personales (fuera del control de los colaboradores, como el sueldo y la cultura organizacional), y los personales (propiedades psicológicas, sociológicas y culturales de la persona, como la motivación, el alcance laboral, el compromiso con la empresa, la cooperación, etc.).

Como señala Locke (2004) la satisfacción laboral es un estado emotivo y emocional efectivo, fruto de la percepción subjetiva, es el efecto del trabajo que se ejecuta o de los momentos y vivencias que realizarlo.

### ***Importancia***

Esta segunda variable es fundamental, ya que la productividad laboral será clave para que la empresa se mantenga en el mercado y pueda alcanzar sus objetivos propuestos, es decir, la productividad competente por parte de los colaboradores claramente es la base de cualquier desarrollo o crecimiento en un negocio. Si la productividad laboral es la adecuada se pueden lograr las metas de crecimiento de la empresa. Además, fortalece las bases para continuar con un buen desarrollo sostenible, la productividad laboral puede considerarse como un índice que para medir la salud o enfermedad de un negocio y con ello conocer la rentabilidad del mismo.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Calidad Total:** La calidad total es el logro de un producto económico, útil y satisfactorio para el consumidor, siendo la calidad equivalente a la satisfacción del consumidor; además, otorga gran

importancia al análisis científico de las causas de los problemas en los procesos industriales (Ishikawa, 1997).

**Clima Laboral:** El clima laboral es una figura primordial para el éxito de una empresa, supeditado por diversas interrogantes. abarca desde la normativa interna, calidad ergonómica del ambiente laboral, equipamiento, además abarca las actitudes del equipo de trabajo, jefes, sueldos, hasta la satisfacción de cada colaborador con la función que realiza (Triginé & Gan, 2012).

**Competencias Laborales:** Las competencias laborales son características únicas de nuestra personalidad que se transforman en comportamientos que dan como resultado una performance exitosa. Según la personalidad, se pueden adelantar ciertos comportamientos, pero no por ello predecir el desempeño de cada persona. El desempeño en lo estrictamente son comportamientos dentro del trabajo laboral como la dedicación al cliente, liderazgo, autonomía, iniciativa, etc. (Alles, 2009).

**Competitividad:** La competitividad es la medida en que una nación, bajo condiciones de mercado libre y leal, es capaz de producir bienes y servicios que puedan superar con éxito la prueba de los mercados internacionales, manteniendo y aun aumentando al mismo tiempo, la renta real de sus ciudadanos (Ivancevich et al., 1997).

**Control:** El control es conjunto de medidas realizadas con el fin de que las actividades de la empresa se realicen de conformidad con lo planificado con anterioridad, regula las distorsiones que pueden tener los sistemas por intermedio de procesos que consiguen medir y corregir tales distorsiones en un tiempo y espacio determinado (Gutiérrez, 2006).

**Cultura organizacional:** La cultura organizacional depende de los colaboradores, si esta cultura tiene comportamientos adecuados, valores, motivación, la productividad laboral incrementará, ya que el compromiso laboral no entorpecerá por el buen ambiente laboral



(Gibson et al., 2009).

**Dirección:** La dirección es desempeñar el liderazgo por medio de una comunicación eficiente, motivación constante, fiscalización y toma de decisiones para lograr los objetivos propuestos, con la finalidad de lograr el propósito de la empresa (Luna, 2015).

**Gestión de calidad:** La gestión de la calidad es la programación de actividades por parte de la dirección de la organización, que demarca la política de calidad, sus objetivos, procesos e indicadores, con los compromisos del caso. Se basa en la satisfacción de las expectativas de los clientes, sin desconocer que los colaboradores son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la calidad (Aldana et al., 2011).

**Gestión Laboral:** La gestión laboral es la gestión por la cual se busca mejorar el desempeño de los colaboradores, con la finalidad de obtener mejores resultados en los negocios, estos sean a corto, mediano o largo plazo (Jiménez, 2013).

**Liderazgo:** El liderazgo es la capacidad con la que cuentan algunos seres humanos de influenciar correctamente a las personas y los sistemas bajo el concepto de una autoridad positiva con el propósito de obtener un impacto significativo en los colaboradores y alcanzar los objetivos trazados por la organización (Evans & Lindsay, 2008).

**Organización:** Es el instrumento para implantar la distribución necesaria para la sistematización lógica del capital de la empresa. La cual se realiza con la asignación de rangos, así como la planeación, correlación y asociación de actividades con la finalidad de optimizar las funciones del grupo social (Blandez, 2014).

**Planificación:** La planificación marca el camino hacia el que se enrumba la organización y los resultados que se buscan alcanza a través del análisis del entorno y la estructuración de estrategias para

disminuir riesgos y con ello lograr la misión y visión de la empresa con una mayor probabilidad de éxito. (Münch, 2010).

**Proceso Administrativo:** El proceso administrativo abarca las eficiencias que se relacionan entre: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que involucran relaciones humanas y tiempo (Koontz et al., 2012).

**Productividad:** La productividad es la conexión entre lo que busca la empresa y los recursos que esta requiere, es decir la productividad va a incrementar al crecer la relación entre producción y recursos, produzco mejor o más con los mismos recursos (Belcher, 1991).

**Satisfacción Laboral:** La satisfacción laboral se logra si realmente te esfuerzas para alcanzarla. Es decir, la empresa no nos debe nada, ni aguantar a colaboradores que no hagan nada, por ello la satisfacción laboral es el capital de cada colaborador para llegar a la realización y satisfacción (González et al, 2015).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1 GENERAL**

La gestión de calidad se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022

### **2.4.2 ESPECÍFICAS**

La planificación de la calidad se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.

La organización de la calidad se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.

La dirección de la calidad se relaciona con la productividad laboral en

la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.

El personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.

El control de la calidad se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.

## **2.5 VARIABLES**

### ***Variable 1 Gestión de Calidad***

#### ***Definición conceptual***

La gestión de la calidad es el proceso de conocer y dominar las actividades sustanciales para lograr las metas impulsadas por los clientes de una empresa. La manera más beneficiosa de introducir el concepto de gestión de calidad es vincularlo con el concepto de la administración financiera. Una medida de la gestión de la calidad es la productividad laboral, cuando la calidad mejora al reconocer y descartas los motivos de las equivocaciones, y del procesamiento, se obtiene un resultado más utilizable por la misma cantidad del trabajo de los colaboradores (Gryna et al., 2007).

#### ***Definición operacional***

Se operacionalizó la gestión de calidad de acuerdo al cuestionario de Santillán (2017) adaptado compuesto de 20 ítems con una escala de Likert de cuatro opciones de respuesta, así mismo el nivel y rango.

### ***Variable 2 Productividad Laboral***

#### ***Definición conceptual***

La productividad laboral es situacional, muta de un colaborador a otro y está en relación con incontables factores condicionantes que infieren en él. El valor de las recompensas no es el mismo para todos los colaboradores,

pero determinan la magnitud del esfuerzo que el colaborador está dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo de cada colaborador es el reflejo de las habilidades y las capacidades de este posee.

La evaluación de la productividad es algo común y corriente en nuestras vidas, y también en la de las empresas.

Las formas para medir la productividad laboral no son nuevas. Desde que una persona empleó a otra, la productividad de esta fue evaluada en función de la relación costo-beneficio (Chiavenato, 2007).

### ***Definición operacional***

Se operacionalizó la productividad laboral de acuerdo al cuestionario de Leonardo (2018) adaptado compuesto de 20 ítems con una escala de Likert de cuatro opciones de respuesta, así mismo el nivel y rango.

## **2.6 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS OPERACIONALES**

### ***Variable 1 Gestión de Calidad***

Nivel de la Planificación de la Calidad: Es el proceso que asegura que los bienes, servicios y procesos internos de una empresa cumplan con las demandas y necesidades de su público objetivo, brindando una mirada estructurada y colaborativa en la planificación de nuevos productos, procesos y servicios.

Nivel de la Organización de la Calidad: En un proceso de inducción a un sistema gestión de calidad total, la empresa debe tener una composición y estructuración adecuada de tal manera que obtenga el máximo rendimiento de dicha estructura organizativa, su nivel tecnológico y su talento humano.

Nivel de la Dirección de la Calidad: Es el conjunto de pasos destinados a planificar, organizar y controlar las expectativas de calidad en una organización. La alta directiva planifica el futuro, instala los programas y controla los resultados de la función de calidad buscando su mejora continua en el tiempo.

Desarrollo del Personal: Es el resultado de un proceso de autoconocimiento, donde se busca la mejor versión de los colaboradores, descubriendo sus talentos y cómo utilizarlos a su favor y de la empresa, elevando su bienestar físico y emocional, con el fin de hacer cambios radicales en su estilo de vida dentro y fuera del espectro laboral.

Nivel del Control de la Calidad: Es un sistema propuesto por las organizaciones para medir la calidad de productos y servicios, de esta manera evaluarán si estos cumplen con las especificaciones técnicas establecidas en su diseño, optimizando los procesos, ya que le otorga un estándar y requisitos a cumplir.

### ***Variable 2 Productividad Laboral***

Desarrollo de la Competencia Laboral: Consiste en tener las herramientas y habilidades necesarias para poder desempeñarse de manera eficiente en las operaciones laborales que se le asigna al talento humano, y a su vez tener la capacidad de ejecución si se presentan dificultades o contratiempos que siempre surgen.

Desarrollo del Compromiso Laboral: Es un factor que genera que los colaboradores de una empresa se sientan identificados con su trabajo como con los objetivos y la cultura organizacional de la misma. Un colaborador que siente pasión por lo que hace, y lo demuestra esforzándose al máximo para ejecutar las tareas asignadas, es el capital más importante que puede tener una empresa.

Nivel de la Satisfacción Laboral: Es el grado de aprobación del colaborador respecto a su entorno y condiciones de laborales. Esto es de suma importancia, ya que con ello se logra el desarrollo óptimo de la organización, se obtiene la calidad del trabajo, la eficiencia en la productividad y el crecimiento de la rentabilidad.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. DISEÑO METODOLÓGICO**

Este diseño es correlacional no experimental, ya que es una investigación que no altera las variables., es decir, es un estudio donde no modificamos intencionalmente las variables gestión de la calidad y productividad laboral para ver qué efectos tiene sobre otras (Hernández, 2014).

Esta investigación tiene como objetivo encontrar la coherencia entre diversos pensamientos o variables en un contexto propio (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **3.1.1. TIPO DE ESTUDIO**

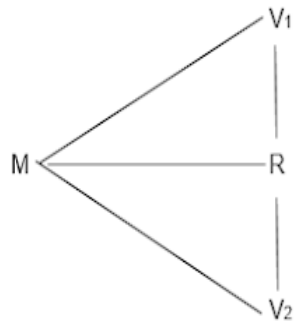
##### ***Básico***

La investigación básica conocida también como pura es llamada así debido a que su motivación fundamental es solamente la indagación; decimos que es básica por qué es la base fundamental de la investigación aplicada o tecnológica, siendo esencial para el desarrollo de la ciencia (Ñaupas et al, 2018).

##### ***Corte de investigación Transversal***

La recolección de datos se realiza en un solo momento, en un determinado tiempo, donde su finalidad es describir las variables y examinar su incidencia en un momento dado (Hernández, 2014).

### ***Diseño correlacional***



M: Colaboradores

V1: Gestión de Calidad

V2: Productividad Laboral

R: Relación entre ambas variables

### **3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación elegido fue el descriptivo correlacional.

Descriptivo porque explica las manifestaciones sociales o clínicas en una situación temporal y geográfica determinada, las demarcaciones claves son temporal y geográfico, ya que los sucesos o eventos, descubiertos en el nivel exploratorio se desenvuelven en dicho espectro (Huaire et al., 2017).

El alcance es correlacional, no solo se busca comprender, explicar, entender la realidad, sino también, recoger la conexión que da forma a la realidad social (Carrasco, 2015).



### ***Enfoque de investigación***

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, ya que se emplearán datos estadísticos para probar la hipótesis con la finalidad de fundamentar la teoría (Hernández, 2014).

### **Método de investigación: Hipotético- deductivo**

Modelo empleado para describir al método científico, basado en un ciclo inducción-deducción-inducción se establecen hipótesis que se comprobarán o refutarán (Hernández, 2014).

### **3.2. POBLACIÓN, MUESTRA**

Población: Agrupación de componentes que cuentan con cualidades similares. Cuando hablamos de personas se denomina población; por otro, cuando no son seres humanos, es recomendable utilizar la palabra universo de estudio (Sánchez et al, 2018).

Muestra. Conglomerado de situaciones o elementos recogidos de una población a través de un método de muestreo probabilístico o no probabilístico (Sánchez et al, 2018).

#### ***Población Censal***

Se usó una población censal porque se trabajó con la totalidad de sujetos de análisis. Estuvo conformada por 73 colaboradores de la empresa Aquatec SAC, Miraflores.

Población censal, debido a que la población es pequeña y existe facilidad para acceder a ella, se trabajó con la totalidad de la misma (Vara, 2015).

### ***Criterios de elegibilidad***

#### ***Criterios de inclusión:***

Todos los colaboradores directos de la empresa Aquatec SAC, Miraflores.

#### ***Criterios de exclusión:***

Colaboradores indirectos de la empresa Aquatec SAC, Miraflores.

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### ***Técnica: Encuesta***

La investigación por encuesta proviene del contexto de la investigación cuantitativa. Aunque puede recopilar información cualitativa, lo que caracteriza a la investigación por encuestas es su intención de describir, analizar y establecer las relaciones entre variables en poblaciones o grupos particulares (Yuni y Urbano, 2014).

#### ***Instrumento: Cuestionario***

El instrumento de recolección de datos de la técnica de encuesta es el cuestionario, llamado así por tratarse de un conjunto ordenado y sistemático de cuestiones planteadas a los sujetos del estudio como preguntas o interrogantes. Mediante estas cuestiones se obtiene la información en base a la cual se construirán luego los datos científicos (Yuni & Urbano, 2014). Los cuestionarios que se emplearon fueron de Gestión de Calidad y de Productividad Laboral.

### **Ficha técnica 1**

Denominación: Gestión de Calidad

Autor: Santillán (2017)

Adaptación: López y Romero (2022)

Ámbito de aplicación: Empresa Aquatec SAC, Miraflores.

Tiempo: 40 minutos

Forma de administración: Colectivo

Dimensiones: Planificación, ítems (1,2,3,4), organización, ítems (5,6,7,8), dirección, (9,10,11,12), personal (13,14,15,16) y control (17,18,19,20).

Escalas: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

Niveles y rangos:

Deficiente [20 – 46]

Regular [47 – 73]

Eficiente [74 – 100]

### **Ficha técnica 2**

Denominación: Productividad Laboral

Autor: Leonardo (2018)

Adaptación: López y Romero (2022)

Ámbito de aplicación: Empresa Aquatec SAC, Miraflores.

Tiempo: 40 minutos

Forma de administración: Colectivo

Dimensiones: Competencia, ítems (1,2,3,4,5,6,7), compromiso laboral, ítems (8,9,10,11, 12,13,14), satisfacción laboral, (15,16,17,18,19,20).

Escalas: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

Niveles y rangos:

Deficiente [20 – 46]

Regular [47 – 73]

Eficiente [74 – 100]

### **Validez**

Validados por expertos quienes dieron como resultado su aplicabilidad, luego, se midió el grado de fiabilidad que midió la veracidad con que fueron contruidos dichos cuestionarios (Valderrama y Jaimes,2019).

### **Confiabilidad**

Se aplicó una prueba piloto de los instrumentos a 20 personas que se consideraron semejantes en cuanto a sus características a la población objetivo. Se procesó con el Alfa de Cronbach por tratarse de varias escalas y se obtuvo en el instrumento 1 (Gestión de Calidad) un coeficiente muy alto de confiabilidad de 0,803 y en caso el instrumento 2 (Productividad Laboral) se obtuvo un coeficiente muy alto de confiabilidad de 0,804.

#### Confiabilidad Variable Gestión de la Calidad

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	20

#### Confiabilidad Variable Productividad Laboral

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	20

### 3.4. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de análisis de datos, se realizó a través de un análisis estadístico descriptivo e inferencial para una mayor comprensión de la información. De acuerdo al diseño correlacional, el coeficiente apropiado es el

*Rho de Spearman* que nos permite establecer la relación u asociación entre variables.

### **3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Se envió una solicitud a los gerentes de la empresa Aquatec S.A.C., Miraflores, para el otorgamiento de facultades investigativas y se les comunicó las intenciones académicas del presente proyecto, así como también salvaguardar el anonimato del talento humano involucrado, a continuación, se recolectó la información, por último, se efectuó la estadística descriptiva e inferencial en el SPSS 26 para obtener resultados y brindar alternativas de solución a la problemática de estudio.

### **3.6. ASPECTOS ÉTICOS**

Para la presente tesis, se envió una carta de autorización por parte de la universidad a la empresa en cuestión, explicando en cuanto a la investigación se refiere, la empresa envió un consentimiento informado autorizando la recolección de información. Se hizo énfasis en la confidencialidad de los datos, que serán protegidos por los investigadores, siendo de uso exclusivo para investigación. En el desarrollo de la investigación se respetaron los criterios señalados en el protocolo de esquema cuantitativo de la UPSJB que se vincula con el proceso de la investigación y con el código de ética de la UPSJB. De la misma manera, se le dio la relevancia debida a la literatura consultada, respetando los derechos de los creadores de dicha información bibliográfica, compilada de acuerdo a las Normas APA (7ma Edición), las que han sido contadas con sus mismos datos.

## CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### Resultados descriptivos

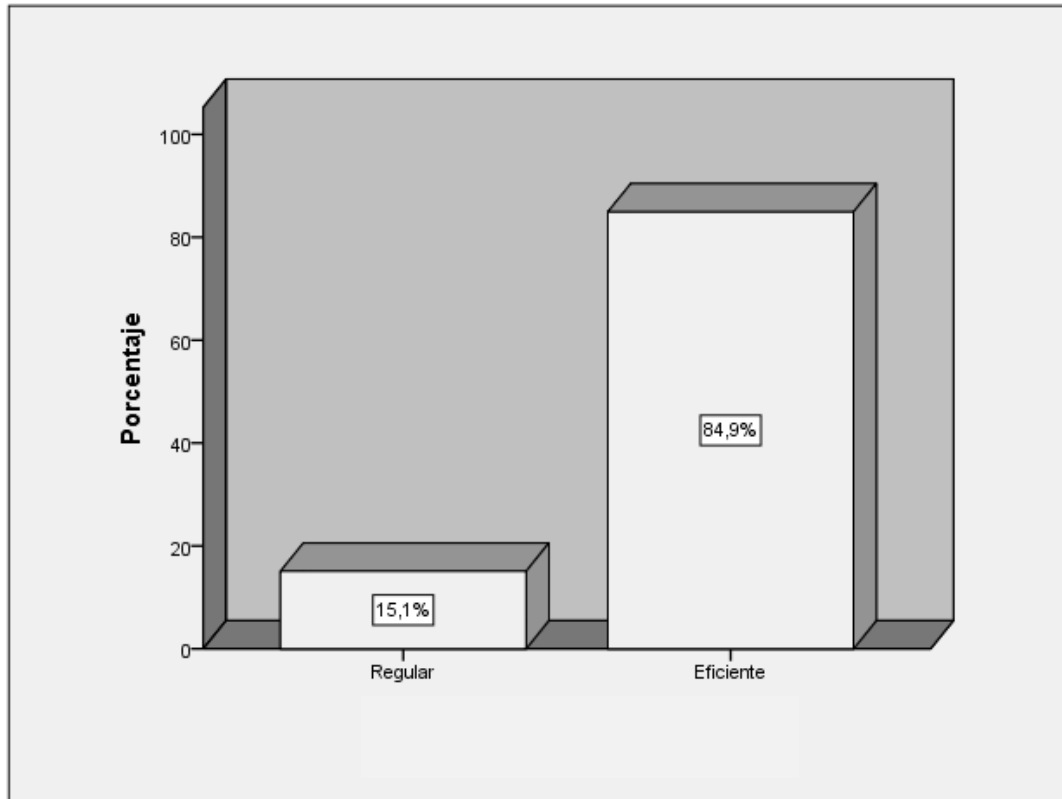
Tabla 1

Niveles de la variable Gestión de Calidad y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0,0
Regular	11	15,1
Eficiente	62	84,9
Total	73	100,0

*Figura 1.* Niveles de percepción de la variable gestión de calidad y dimensiones.

### Gestión de calidad



De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de Gestión de Calidad, se tiene que el nivel de regular con un 15,1% tiene el menor porcentaje en comparación al nivel de eficiente que presenta el 84,9%, en cuanto al nivel de deficiente este es de 0%. Con esto podemos afirmar que el nivel de Gestión de calidad es eficiente.



Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión de calidad

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje válido
Niveles		(fi)	(%)
Planificación de la calidad	Deficiente	0	0.0%
	Regular	30	41.1%
	Eficiente	43	58.9%
Organización de la calidad	Deficiente	0	0.0%
	Regular	5	6.8%
	Eficiente	68	93.2%
Dirección de la calidad	Deficiente	0	0.0%
	Regular	15	20.5%
	Eficiente	58	79.5%
Personal	Deficiente	0	0.0%
	Regular	23	31.5%
	Eficiente	50	68.5%
Control de la calidad	Deficiente	0	0.0%
	Regular	31	42.5%
	Eficiente	42	57.5%

Figura 2. Niveles de la Gestión de calidad: Planificación de la Calidad

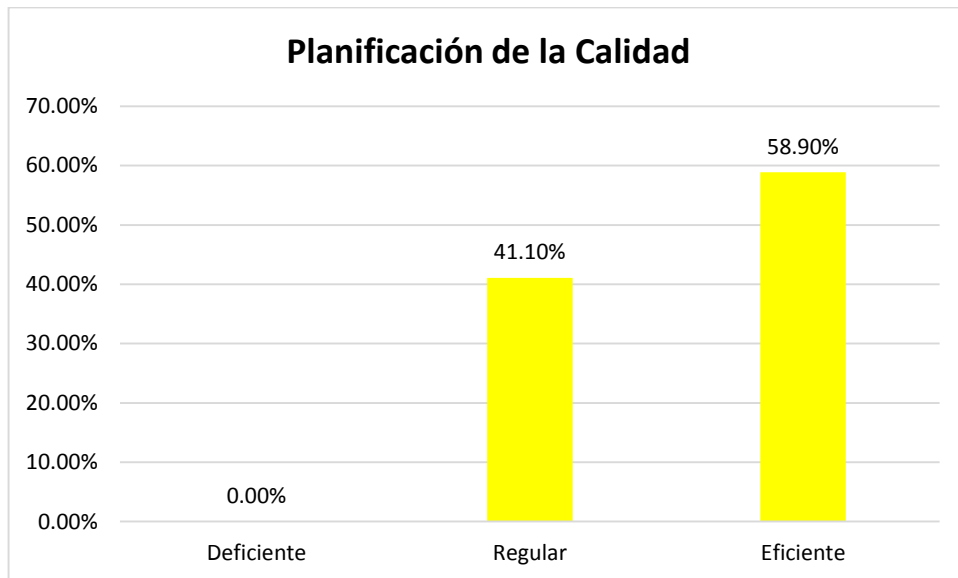


Figura 3. Niveles de la Gestión de Calidad: Organización de la Calidad

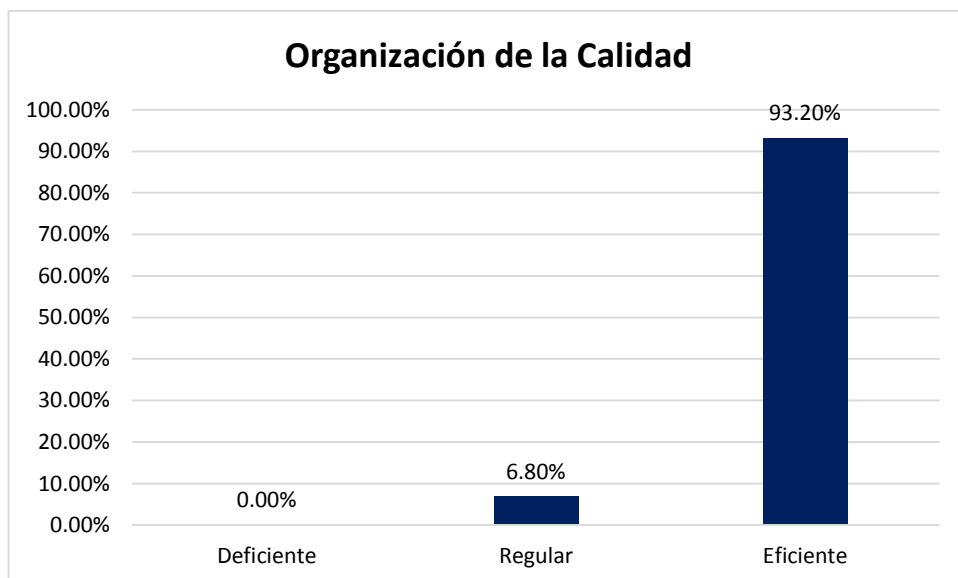


Figura 4. Niveles de la Gestión de Calidad: Dirección de la Calidad

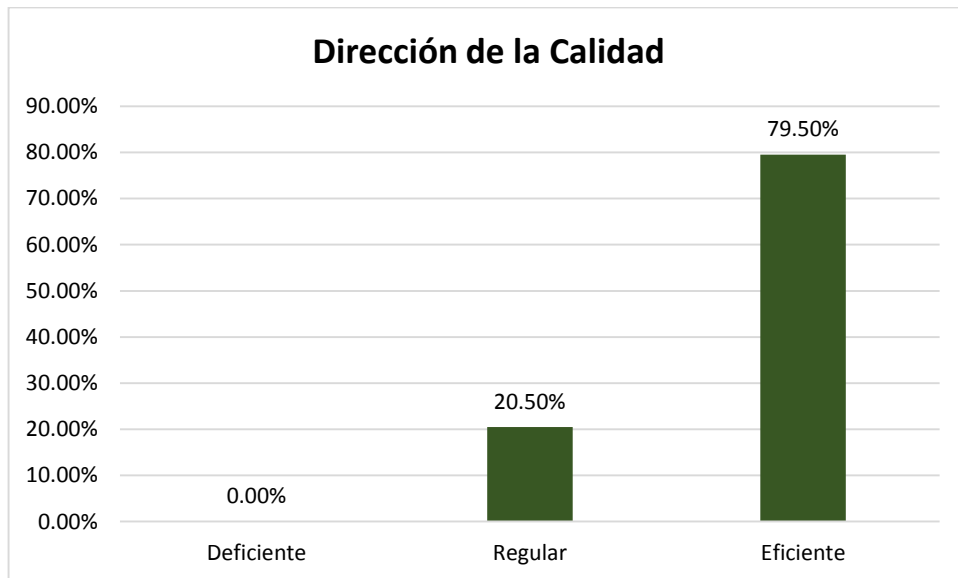


Figura 5. Niveles de la Gestión de Calidad: del Personal

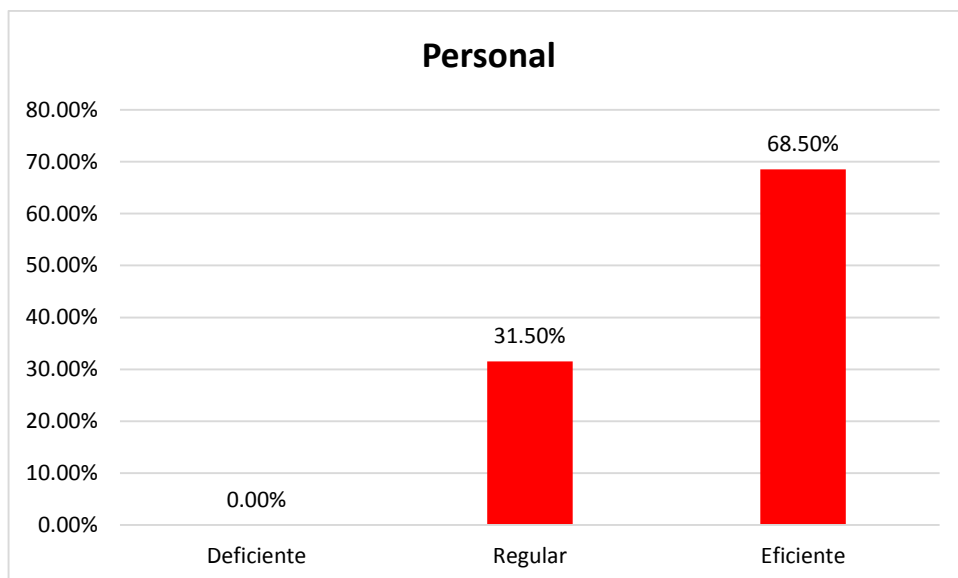
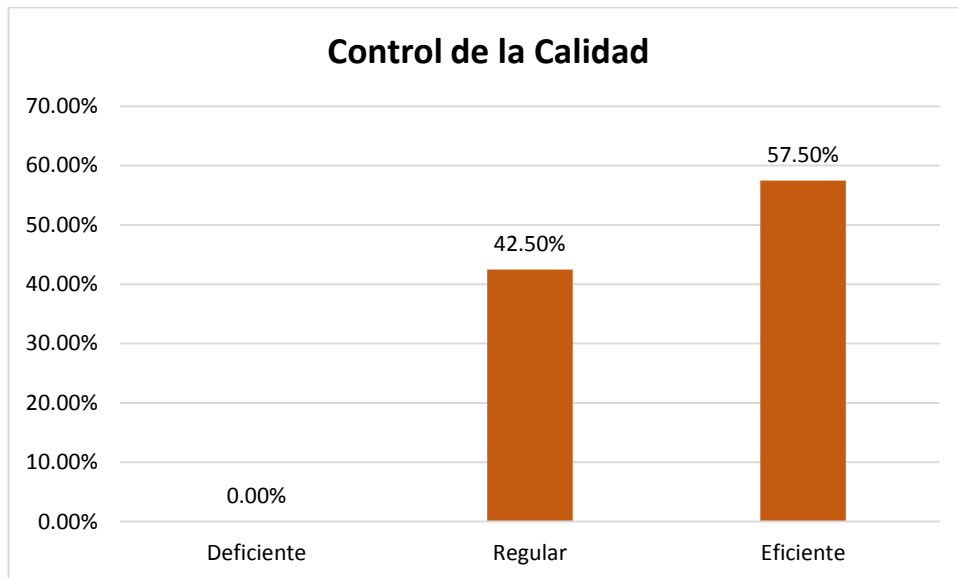


Figura 6. Niveles de la Gestión de Calidad: Control de la Calidad



### Interpretación:

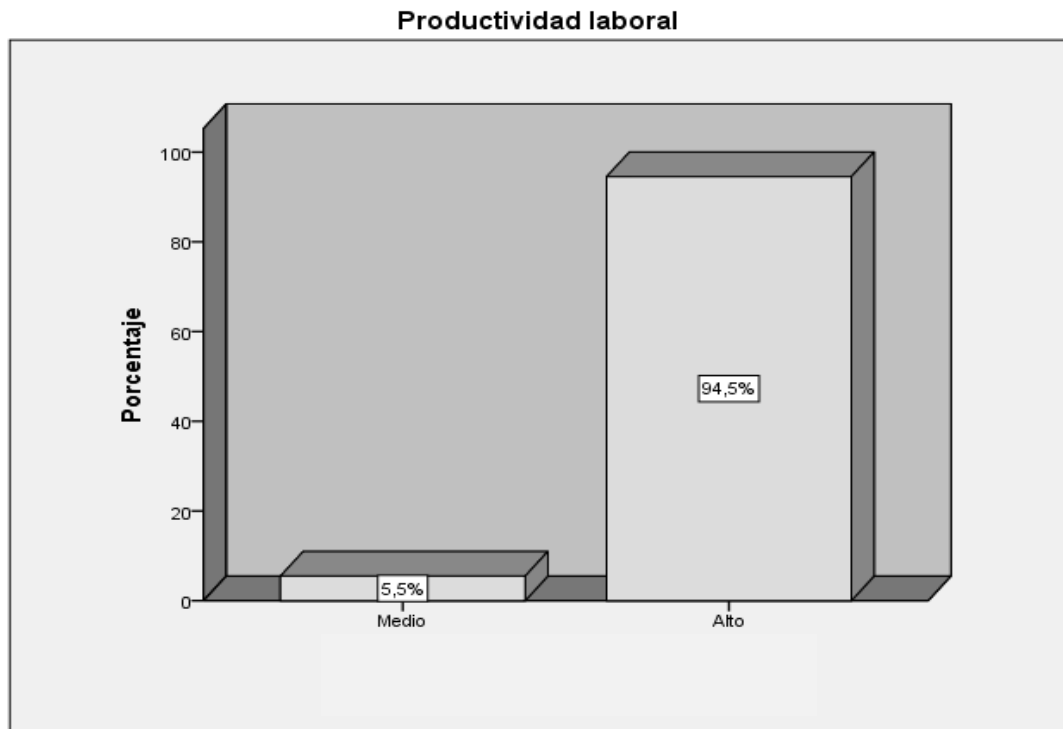
Con respecto a la tabla 2 y a la figura 2;3;4;5 y 6, se comparó los valores de la tabla y se detalló los valores más representativos entre dimensiones teniendo para el nivel deficiente a ninguna dimensión puesta que todas son nulas, seguido del nivel regular encontramos a la dimensión control con un nivel de 42,5%. Finalmente, para el nivel eficiente encontramos a las dimensiones organización con un 93,2%.

Tabla 3

Niveles de la variable productividad laboral y dimensiones

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0,0
Medio	4	5,5
Alto	69	94,5
Total	73	100,0

Figura 7. Niveles de percepción de la variable productividad laboral y dimensiones



De los resultados que se aprecia en cuanto a los niveles de productividad laboral, se tiene que el nivel de medio con un 5,5% que tiene el menor porcentaje en comparación al nivel de alto que presenta el 94,5%, en cuanto al nivel bajo este es de 0,0%. Lo cual nos habla de un nivel alto de la productividad laboral.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Productividad Laboral

Dimensiones		Frecuencia	Porcentaje válido
Niveles		(fi)	(%)
Competencias	Bajo	0	0.0%
	Medio	16	21.9%
	Alto	57	78.1%
Compromiso Laboral	Bajo	0	0.0%
	Medio	5	6.8%
	Alto	68	93.2%
Satisfacción Laboral	Bajo	0	0.0%
	Medio	0	0.0%
	Alto	73	100.0%

Figura 8. Niveles de Productividad Laboral: Competencias Laborales

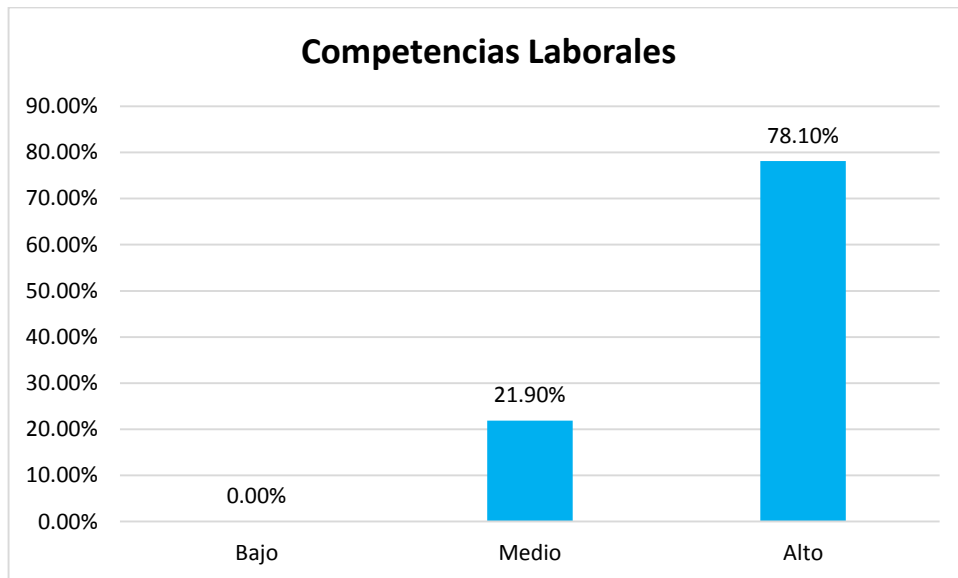


Figura 9. Niveles de Productividad Laboral: Compromiso Laboral.

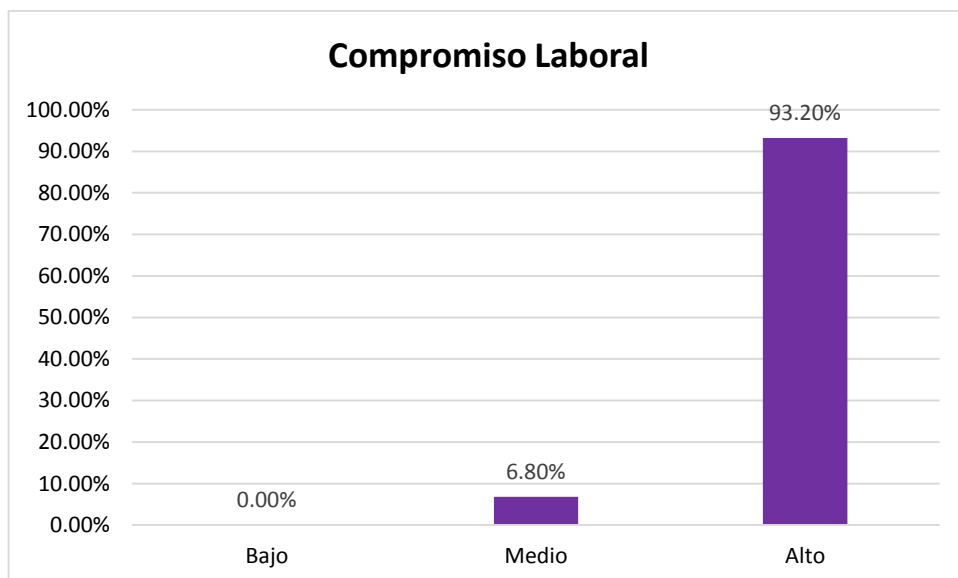
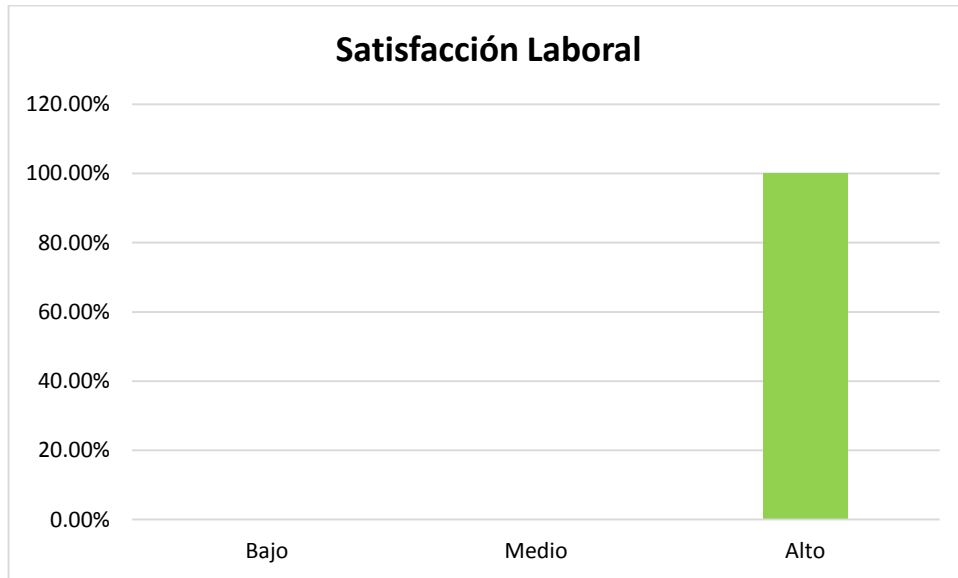


Figura 10. Niveles de Productividad Laboral: Satisfacción Laboral.



### Interpretación:

Con respecto a la tabla 4 y a la figura 8;9 y 10, se comparó los valores de la tabla y se detalló los valores más representativos entre dimensiones teniendo para el nivel bajo a ninguna dimensión, puesto que todas tienen porcentaje 0, seguido del nivel medio encontramos a la dimensión competencias con un 21,9% del total. Finalmente, para el nivel alto encontramos a la dimensión satisfacción laboral con un total del 100%.

## RESULTADOS CORRELACIONALES

### Prueba de normalidad

Para la presente investigación fue fundamental realizar la prueba de normalidad a las variables y dimensiones involucradas en las pruebas de hipótesis, ya que con dicha prueba podemos establecer que prueba emplear para la parte inferencial de la estadística. Pudiendo ser la prueba a utilizar paramétrica o no paramétrica, esto como consecuencia de sí los datos son



normales o no normales respectivamente. Para que un dato se considere normal el p-valor alcanzado en la prueba de hipótesis debe ser mayor que 0.05 y si se denominan no normales si el p-valor es menor que 0.05. En la prueba de normalidad los datos son considerados dependiendo el tamaño de la muestra, esto es si son mayores que 50 tomaremos en cuenta al cuadro de Kolmogorov -Smirnov y si son menores las de Shapiro Wilk. Seguidamente, se muestran los resultados obtenidos a través del software estadístico SPSS.

**Tabla 5**  
***Prueba de normalidad***

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad	,511	73	,000	,428	73	,000
Planificación	,386	73	,000	,625	73	,000
Organización	,538	73	,000	,275	73	,000
Dirección	,488	73	,000	,496	73	,000
Personal	,435	73	,000	,585	73	,000
Control	,379	73	,000	,628	73	,000
Productividad laboral	,540	73	,000	,239	73	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Debido a que nuestra muestra es de 73 colaboradores se tomó en consideración la tabla de Kolmogórov-Smirnov en donde se observa que tanto la primera variable y sus dimensiones, como la segunda variable presentan una significancia (p-valor) menor a 0.05 con lo que se concluye que los datos procesados son de tipo no-normal, lo que conllevó que para la prueba de hipótesis se empleará una prueba no paramétrica específicamente la prueba de Rho de Spearman.

## Hipótesis general

Ho. La gestión de calidad no se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2021.

Hi. La gestión de calidad se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2021.

Tabla 5

Correlación de la Gestión de Calidad y la Productividad Laboral

		Gestión de Calidad	Productividad Laboral
Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	73	73
	Productividad Laboral	,572**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	73	73

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

La tabla 5, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.572, así como un  $p=0.000 < 0.05$ , con lo cual hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula. Por

consiguiente, se evidencia que hay una correlación positiva considerable entre la gestión de calidad y la productividad laboral.

### Hipótesis específica 1

Ho. La planificación de la calidad no se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2021.

Hi. La planificación de la calidad se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2021.

Tabla 6

Correlación de la dimensión Planificación de la Calidad y la Productividad Laboral

		Planificación de la Calidad	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Planificación de la Calidad	1,000	,288**
	Productividad Laboral	,288**	1,000
	Sig. (bilateral)	.	,013
	N	73	73

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

La tabla 6, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.288, así como un  $p=0.013 < 0.05$ , con lo cual hay una

aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se evidencia que existe una correlación positiva media entre la dimensión planificación de la calidad y la productividad laboral.

### Hipótesis específica 2

Ho. La organización de la calidad no se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2021

Hi. La organización de la calidad se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2021

Tabla 7

Correlación de la dimensión Organización de la Calidad y la Productividad Laboral

		Organización de la Calidad	Productividad Laboral
Organización de la Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,650**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Productividad Laboral	N	73	73
	Coeficiente de correlación	,650**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	73	73

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

La tabla 7, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.650, así como un  $p=0.000 < 0.05$ , con lo cual hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se evidencia que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión organización de la calidad y la productividad laboral.

### Hipótesis específica 3

Ho. La dirección de la calidad no se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2021.

Hi. La dirección de la calidad se relaciona con el la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C, Lima, 2021.

Tabla 8

Correlación de la dimensión Dirección de la Calidad y la Productividad Laboral

		Dirección de la	Productividad	
		Calidad	Laboral	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,473**	
	Dirección de la Calidad	Sig. (bilateral)	. ,000	
	N	73	73	
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,473**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	73	73	

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

La tabla 8, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.473, así como un  $p=0.000 < 0.05$ , con lo cual hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se evidencia que hay una correlación positiva media entre la dimensión dirección de la calidad y la productividad laboral.

#### Hipótesis específica 4

Ho. El personal no se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2021.

Hi. El personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2021.

Tabla 9

Correlación de la dimensión Personal y la Productividad Laboral

		Personal	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,225**
	Personal		
	Sig. (bilateral)	.	,055
	N	73	73
	Productividad Laboral		
	Coeficiente de correlación	,225**	1,000
	Sig. (bilateral)	,055	.
	N	73	73

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

La tabla 9, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.225, así como un  $p=0.055 > 0.05$ , con lo cual hay una aceptación de la hipótesis nula y un rechazo de la hipótesis alterna. Por consiguiente, se evidencia que no hay una correlación entre la dimensión personal y la productividad laboral.

### Hipótesis específica 5

Ho. El control de la calidad no se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2021.

Hi. El control de la calidad se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2021.

Tabla 10

Correlación de la dimensión Control de la Calidad y la Productividad Laboral

		Control de la calidad	Productividad laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,280**
	Control de la Calidad	Sig. (bilateral)	. ,000
	N	73	73
	Productividad Laboral	Coeficiente de correlación	,280**
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	73	73

\*\**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).*

La tabla 10, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.280, así como un  $p=0.000 <0.05$ , con lo cual hay una aceptación de la hipótesis alterna y un rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, se evidencia que hay una correlación positiva media entre la dimensión control de la calidad y la productividad laboral.

## 4.2 DISCUSIÓN

La hipótesis general: Existe relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral donde se nos muestra que el nivel de correlación es positiva considerable, según el Rho de Spearman de 0.572, así como un  $p=0.000 <0.05$ ; los resultados son similares y solo se diferencian en el nivel, ya que Lara (2017), en su investigación, obtuvo una correlación positiva muy alta a perfecta de 0,987. Donde en la empresa se impulsa que el talento humano utilizando la gestión administrativa y técnicas de liderazgo, mejora su productividad laboral, optimizando el valor agregado de la empresa, al contrario del autor Peñafiel (2019) quien obtuvo que casi la mitad de su muestra consideraba que la gestión sobre la problemática del agua potable era inadecuada, ya que los resultados fueron que el 54.2% del servicio de agua potable en la ciudad de Tulcán es adecuado, mientras que el 45.8% un número inferior mencionaron que el servicio público no es adecuado. lo cual es un alto porcentaje de descontento ante un servicio de baja calidad que tiene dentro de sus múltiples factores a la productividad laboral, de igual forma al contrario el autor Trejo (2021), obtuvo una correlación moderada con un Rho de Spearman = ,628 señalando una correlación moderada y el valor de la significancia:  $p = ,000 p < 0.05$ . Evidenciando que en la organización existen fallas en la planificación anual, estos resultados, se diferencian de los alcanzados, porque la organización en cuestión realiza su planeación anual con sumo cuidado trazándose metas avaladas por una base de datos realistas, sin embargo, no impulsa eficientemente el liderazgo de su talento



humano menguando la productividad laboral del mismo. Fue respaldado teóricamente por Chiavenato (2007) plantea que las empresas ayudan a lograr los objetivos personales de sus colaboradores que de forma individual no podrían alcanzar, y el colaborador a través de un desempeño laboral impulsado por un liderazgo y trabajo en equipo adecuado logra esos objetivos personales e intrínsecamente los planificados por la propia empresa.

La hipótesis específica 1: La planificación de la calidad se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho de Spearman de 0.288, así como un  $p=0.013 < 0.05$ ), al contrario, Torres (2022) obtuvo una correlación menor pues el valor sig. obtenido es de 0.001, así mismo, se evidencia una relación positiva débil, pues el coeficiente de correlación es de 0.285. Porque la gestión administrativa es inadecuada, se emplean procesos ineficientes, a consecuencia de que la misión, metas y objetivos no son precios ni realistas, adicionalmente, no existe una distribución optima de las tareas laborales, lo cual influye considerablemente en la productividad de los colaboradores. Sustentado teóricamente por Gryna et al. (2007) la planificación de la calidad necesita siempre tiempo y esfuerzo. Lamentablemente, los empresarios y/o gerentes simplemente no invertirán tiempo en la planificación de la calidad si es que no están convencidas de que si se hace de forma real y minuciosa es fundamental para el éxito de sus organizaciones, Chiavenato (2007) señala la importancia de la planificación de la calidad en la productividad laboral mencionándonos lo trascendental de saber específicamente ¿por qué contratar?, ¿quién contratar?, ¿cuándo contratar? a talento humano para la empresa.

La hipótesis específica 2: La organización de la calidad se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho de Spearman de 0.650, así como un  $p=0.000 < 0.05$ ) a diferencia de Rioja (2019), en su investigación obtuvo una correlación alta ya que obtuvo el valor de  $p = 0.011$ , éste es menor que  $\alpha = 0.05$ , para él las claves para la competitividad es que los gerentes se rodeen de un equipo directivo con alta

productividad laboral, que tengan como prioridad la adecuada gestión de calidad y de la gestión de recursos financieros, obteniendo la excelencia en los productos y servicios que ofrecen a sus clientes. Avalado teóricamente por Gryna et al. (2007) la alta dirección elabora las estrategias para lograr la calidad deseada y se compromete a su implementación a través del liderazgo personal, porque nada de lo planteado funciona si es que los colaboradores no se sienten parte de la organización de la calidad y se comprometen con las metas trazadas por la empresa, metas que solo se logran con una productividad laboral adecuada, Chiavenato (2007) precisa que el talento humano ofrece todo lo puede brindar a las empresas. Ya sean directores, gerentes, empleados, los colaboradores realizan diferentes funciones dentro de la jerarquía de autoridad y responsabilidad en la organización.

La hipótesis específica 3: La dirección de la calidad se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho de Spearman de 0.473, así como un  $p=0.000 < 0.05$ ) a diferencia de Ocampos y Valencia (2017), indica que existe correlación significativa con un coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio es ( $R=+0,559$ ). Indican que si hubiera mejores directores la productividad aumentaría considerablemente, para ello los directores deben ser líderes y no jefes. Respaldado teóricamente por Gryna et al. (2007) de los componentes que se requieren para obtener éxito y diferenciarse por la calidad, es indispensable el liderazgo y compromiso de la alta dirección y su participación activa con sus colaboradores, ya que sin ello la productividad laboral se vería afectada, Chiavenato (2007) señala que la dirección de la calidad constituye la forma de alcanzar que las funciones asignadas al talento se realicen de manera óptima, siendo eficientes y eficaces considerando los recursos con los que se cuenta, a fin de lograr los objetivos.

La hipótesis específica 4: El personal no tiene relación con la productividad laboral, aceptando la hipótesis nula (Rho de Spearman de 0.225, así como un  $p=0.055 > 0.05$ ) a diferencia de Rioja (2019), quien

manifiesta que existe una correlación positiva alta con un valor de  $p = 0.011$ , este es menor que  $\alpha = 0.05$ , ya que para él la clave de la competitividad de las pymes investigadas está en rodearse de un equipo capaz, motivado y comprometido en alcanzar los objetivos de las empresas, teniendo las mismas como herramienta principal al área de Gestión de Talento Humano, quienes realizan un minucioso reclutamiento, selección y capacitación de talento humano, por su Navarrete & Guerrero (2017) manifiestan una correlación baja, ya que el 47% opina que la calidad en la dirección hacia el mejoramiento en la producción laboral, es incorrecto, así también el 41% consideran que la gestión de los controles internos aplicados en la empresa no son lo suficientemente eficientes. Teniendo como factor principal la falta de motivación y compromiso del personal. Teóricamente avalado por Gryna (2007) quien señala la importancia de recurrir al potencial del talento humano al aprovechar su experiencia, capacitación y conocimiento, ya que nadie maneja un puesto de trabajo y todo lo cercano a este que el colaborador, por su parte Chiavenato afirma que la gestión administrativa abarca la coordinación del talento humano y recursos para cumplir las metas y objetivos trazados.

La hipótesis específica 5: El control de la calidad tiene relación con la productividad laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho de Spearman de 0.280, así como un  $p=0.000 <0.05$ ) a diferencia de Torres (2022), existe una correlación positiva alta coeficiente de Spearman de 0, 973 y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ). Ya que no se delegan funciones y responsabilidades a los colaboradores según su manual de funciones, además, las autoridades que ejercen el control dentro de la organización no aplican las herramientas de adecuadas de manera rigurosa, lo que conlleva una productividad laboral deficiente. Gryna (2002) sustenta teóricamente que el control es el proceso utilizado para lograr con los estándares de calidad trazados de manera consistente. El proceso de control de la calidad conlleva analizar el desempeño actual del talento humano, compararlo con el estándar esperado y el histórico y corregir de ser necesario, para Chiavenato (2007), el

control de la calidad es una apreciación sistemática del desempeño del talento humano en un puesto y de su potencial de desarrollo. Todo control de la calidad es consiste en estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades del talento humano.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

**Primera:** En cuanto a la hipótesis general: La gestión de calidad se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,572 y p-valor 0,000). Si se mejora la gestión de la calidad se potenciarán los niveles de la productividad laboral.

**Segunda:** En cuanto a la hipótesis específica 1: La dimensión planificación de la calidad se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,288 y p-valor 0,013). Si se mejora la planificación de la calidad aumentará los niveles de la productividad laboral.

**Tercera:** En cuanto a la hipótesis específica 2: La dimensión organización de la calidad se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,650 y p-valor 0,000). Si se mejora la organización de la calidad optimizará los niveles de la productividad laboral.

**Cuarta:** En cuanto a la hipótesis específica 3: La dimensión dirección de calidad se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,473 y p-valor 0,000). Si se perfecciona la dirección de la calidad se potenciarán los niveles de la productividad laboral.

**Quinta:** En cuanto a la hipótesis específica 4: La dimensión personal no se relaciona con la productividad laboral (Rho 0,225 y p-valor 0,055). Si se logra el desarrollo del personal potenciará los niveles de la productividad laboral.

**Sexta:** En cuanto a la hipótesis específica 5: La dimensión control de la calidad se relaciona con la productividad laboral, con un nivel de correlación positiva media (Rho 0,280 y p-valor 0,000). Si se mejora el control de la calidad potenciará los niveles de la productividad laboral.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Al gerente general de la empresa Aquatec S.A.C.

Primera: Rediseñar el plan estratégico de la empresa, donde se considere la obtención de la norma ISO 9001 en la organización, lo cual optimizaría la gestión de calidad existente, brindando a la vez nuevas herramientas al talento humano conllevando a una mejora en su productividad laboral, ofreciendo nuevos servicios como la logística inversa y/o logística verde, mejorando su ventaja competitiva en la industria del tratamiento del agua con la finalidad de posicionar a la empresa en un nivel superior.

Segunda: Elaborar un análisis interno de recursos y capacidades, enfocándose en la situación de los recursos humanos dentro de la empresa, debido a que son primordiales, ya que ellos dependen el uso, funcionamiento, y administración de los otros recursos. La gestión debe poner énfasis en el talento humano, pues este es el elemento clave en la marcha de una organización. Con este análisis ponderaremos al recurso humano dentro de la organización impulsando la optimización de su productividad.

Tercera: Fortalecer un organigrama de tipo mixto, entre lo vertical y lo horizontal, de esta manera la comunicación sería más fluida y directa entre el talento humano y la plana directiva, reforzando la identidad de los colaboradores con la empresa, pero sin alterar dramáticamente la forma en que se desenvuelve organizacionalmente la misma. La empresa debe emplear las herramientas del Management 3.0 realizando lo correcto para el equipo, implicando a todos en la optimización del sistema e impulsando el compromiso del talento humano.

Cuarta: Desarrollar capacidades de liderazgo dentro de la organización mediante capacitaciones periódicas sobre las corrientes actuales del liderazgo, además de una constante evaluación a la gestión del talento humano con colaboradores bajo su dirección, cuantificando la productividad

laboral de los colaboradores y mejorar posibles problemas que existieran, ello se realizaría con la finalidad de optimizar el tipo de liderazgo utilizado en la empresa elevando los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores, mejorando la productividad de los mismos.

Quinta: Fortalecer la cultura organizacional actual de la empresa, direccionándola a un tipo de cultura organizacional orientada a las personas, conllevando a mejorar el clima organizacional actual, con la finalidad de que el talento humano de la organización más que sentirse comprometido se sienta identificado con ella, sintiéndose parte de la misma de tal forma que haga sus tareas asignadas plazeramente y con optimismo, teniendo en consideración que está aumentando el valor agregado del servicio. Los colaboradores identificados con la organización interactúan con el proceso, para ellos lo laboral no es algo interpuesto, sino un aporte, una manera de contribuir con el éxito de la empresa.

Sexta: Analizar el sistema de control interno utilizado por la empresa, debe existir el compromiso de la alta dirección para la instauración de un comité responsable de llevar a cabo este proceso, con la finalidad de lograr los objetivos y metas establecidos por la organización obteniendo mayor eficiencia, y eficacia en los procesos, optimizando los recursos de la empresa.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, M. (2018). *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil*. (tesis par optar al grado de maestro) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., Becerra, M., Galindo, O., González, C., & Villegas, A. (2011). *Administración por calidad*. Editorial Alfaomega.
- Alles, M. (2009). *Diccionario de Competencias*. Editorial Granica
- Antikainen, R. & Lönnqvist, A. (2006). Knowledge Work Productivity Assessment. Institute of Industrial Management (Artículo). Tampere University of Technology. Tampere, Finland.
- Belcher, J. (1991). *Productividad Total*. Editorial S.A. Ediciones Granica
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID
- Bohórquez, L. (2011). Sistemas de control estratégico y organizacional. críticas y desafíos (Artículo). Repositorio digital del Universidad Pontificia Bolivariana Medellín. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151322415012.pdf>
- Borzellino, V., Mirabal, A., Barrios, R. (2015) Clima y desempeño: una explicación ante relaciones no siempre congruentes. Repositorio digital de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado Barquisimeto. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88042525002.pdf>

Botello, J. (2015). Reforma Laboral: productividad del trabajo y empleo forma (Artículo). Repositorio digital de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/413/41343885005.pdf>

Bouzas, J. & Reyes, G. (2019). *Gestión Del Talento Humano*. Editorial Iure Editores

Brume M. (2019). Estructura Organizacional. Sello Editorial: Institución Universitaria Itsa.

Cahuana, R. (2019). *El rol del capital humano capacitado para lograr ventaja competitiva en la MYPE de Lima metropolitana*. (tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma. Lima.

Carrasco, D. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos

Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada) (Artículo). Repositorio digital de la Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802802.pdf>

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA  
Recuperado de <https://www.freelibros.me/administracion/administracion-de-recursos-humanos-8va-edicion-idalberto-chiavenato>

- Choo, H. (2007). Leadership and the workforce in Singapore: evaluations by the Singapore Human Resources Institute. *Research and Practice in Human Resource Management* (Artículo) Recuperado de: <https://link.gale.com/apps/doc/A173101558/AONE?u=anon~e74600d3&sid=googleScholar&xid=6723e919>
- Colquitt, J., Lepine, J. & Noe, R. (2000). Toward an integrative theory of training motivation: A meta analytic path analysis of 20 years of research (Artículo). Recuperado de: DOI:10.1037//0021-9010.85.5.678
- Crosby, P. (1987) *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad.* Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.
- Cuesta, A. (2008). La productividad del trabajo del trabajador del conocimiento (Artículo). Repositorio digital del Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433567011.pdf>
- De Pelakis, C., El Kadi, O., Seijo, C., & Neuman, N. (2015). *El ABC de la Investigación. Pauta Pedagógica.* (7ª ed.). Editorial Astra Data.
- Diego, R.; Diego, J.; & Olivar, S. (2001). Job Satisfaction in Banking Workers (Artículo). *Psicothema*. Recuperado de: <https://psycnet.apa.org/record/2001-05704-016>
- Dimitrantzou, C., Psomas, E., Bouranta, N. & Kafetzopoulos, D. (2021). The role of organisational culture in total quality management adoption and cost of quality, *Total Quality Management & Business Excellence*, DOI: 10.1080/14783363.2021.1997143

- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. (7ª ed.). Editorial Cengage Learning.
- Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general*. Editorial Orbis.
- Flores, R. (2019). *Influencia de la gestión de calidad de construcción en la ejecución de proyectos de obras eléctricas de empresas de ingeniería y servicios eléctricos, en la provincia de Lima Metropolitana, año 2016* (tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima.
- Formoso, A., Castro, M., González, R., González A. (2010). Implementación del sistema de gestión de la calidad en una empresa de servicios informáticos especializados (Artículo). Repositorio digital Universidad de Carabobo. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215016943005.pdf>
- Gallardo, E. Cruz Moreno, A. y Fajardo, J. (2015). *¿Cómo diseñar una organización?* Barcelona, Spain: Editorial UOC. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upsjb/57848?page=24>.
- García, M. (2016). Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos (Artículo). Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81846217004.pdf>
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2009). *Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos*. Editorial Mcgraw-Hill/Interamericana Editores.
- Gonzales, A., & Gonzales, R. (2008). Diseño de un sistema de gestión de calidad con un enfoque de ingeniería de calidad (Artículo). Repositorio

digital del Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.  
Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433567004>

González, J. (2020). *Manual práctico de planeación estratégica*. Madrid, Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upsjb/129291?page=12>.

González, L. (2015). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Editorial Ediciones Díaz de Santos

González, V., Peiró, J., & Tordera, N. (2002). An examination of the antecedents and moderator influences of climate strength. *Journal of Applied Psychology* (Artículo). Recuperado de: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.465>

Gryna, F., Chua, R., & DeFeo, J. (2007) *Método Juran Análisis y planeación de la calidad*. (5ª ed.). Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de: <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>

Guevara, C. (2020). Principios de gestión de la calidad en empresas de servicios de mantenimiento eléctrico del sector petrolero (Artículo). Repositorio digital de la Universidad del Zulia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641017/29062641017.pdf>

Gutiérrez, A. (2006). *Calidad en las Organizaciones: Fundamentos, Análisis y Reflexiones*. Editorial Universidad de Occidente.

Hernández, H., Martínez, D., Rodríguez, J. (2017) Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario (Artículo).

Repositorio digital de la Universidad Simón Bolívar. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12442/1630>

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). Editorial Mcgraw-Hill / Interamericana Editores.

Huaire, I., Salas, E., Ponce, C., Zevallos, C., Salgado, C., Arteta H. Hernán & Alarco, B. (2017). *Manual de Metodología de la Investigación: Enfoque por competencias*. Fondo Editorial Universidad San Ignacio de Loyola.

Ishikawa, K. (1989). *Introducción a la Control de la Calidad*. Editorial Díaz de Santos.

Ishikawa, K. (1997). *¿Qué Es El Control Total De Calidad? La modalidad japonesa*. Editorial Grupo Editorial Norma.

Ivancevich, J., Skinner, S., & Lorenzi, P. (1997). *Gestión calidad y competitividad*. Editorial McGraw-Hill Interamericana de España. ISBN 84-481-0848-5

Jabaloyes, J., Carot J. M. & Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad*. Valencia, Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upsjb/165233?page=25>.

James, P. (1997). *La gestión de la calidad total: Un texto introductorio*. Editorial Prentice Hall.

- Jex, S., & Gudanowski, M. (1992). Efficacy beliefs and work stress: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, (Artículo). Recuperado de: <https://doi.org/10.1002/job.4030130506>
- Jiménez, A. (2013). Competencias. ¿Creando Valor? A través de las personas. Editorial Díaz de Santos S.A.
- Jones, E. & Chung, C. (2006). A Methodology for Measuring Engineering Knowledge Worker Productivity, *Engineering Management Journal* (Artículo). Recuperado de: DOI: 10.1080/10429247.2006.11431682
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Editorial Díaz de Santos S.A.
- Juran, J., & Gryna, F. (1995). *Análisis y planeación de la calidad: del desarrollo del producto al uso*. Editorial McGraw Hill.
- Juran, J., Gryna, F. & Bingham, R. (2005). *Manual de control de la calidad* Volumen 2. Editorial Reverté S.A.
- Keller, A. & Semmer, N. (2013). Changes in situational and dispositional factors as predictors of job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva Global y Empresarial*. (14ª ed.) Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Lago, A. (2013). Capacitación en Planificación Estratégica. Impulso del Desarrollo Local con Microempresas (Artículo). Repositorio digital de la Universidad de Carabobo. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219030140002.pdf>

- Lara, J. (2017). Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón Manta. (Artículo científico). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí – Ecuador. Recuperado de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/780/966/>
- Lawler, E., & Porter, L. (1967). The Effect of Performance on Job Satisfaction. *Industrial Relations* (Artículo). Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/J.1468-232X.1967.TB01060.X>
- Levine, D., & Toffel, M. (2010). Quality Management and Job Quality: How the ISO 9001 Standard for Quality Management Systems Affects Employees and Employers (artículo). *Management Science* 56(6):978-996. Recuperado de: <https://doi.org/10.1287/mnsc.1100.1159>
- López, R. (2005). La calidad total en la empresa moderna (Artículo). Repositorio digital de la Universidad Católica Boliviana San Pablo. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- Louffat, E. & Jáuregui, K. (2019). Cultura y clima organizacional: fundamentos e instrumentos. Pearson Educación. <https://elibro.net/es/lc/upsjb/titulos/136619?page=79>
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. Grupo Editorial Patria.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil.
- Marvel, M., Rodríguez, C., & Núñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores (Artículo). Repositorio



digital de la Universitat Politècnica de Catalunya. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>

Masaaki, I. (2015). *Gemba Kaizen: un enfoque de sentido común para una estrategia de mejora continua*. Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L.

Mintzberg, H. (1984). *La estructuración de las organizaciones*. Editorial. Ariel, Barcelona.

Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Editorial Pearson Education.

Navarrete, G., & Guerrero, A. (2017). *Modelo de gestión administrativa del talento Humano y su incidencia en el desempeño organizacional de la Empresa Arthroscare S.A.* (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. (5ª ed.). Editorial Ediciones de la U.

Ocampos, L. & Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red de asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016*. (tesis de pregrado). Universidad nacional de Tumbes. Tumbes.

Ojeda, M. & López, L. (2000). Deming: la revolución de la calidad y las herramientas de la estadística (Artículo). Repositorio digital de la Universidad Veracruzana. Recuperado de: [https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming\\_LaRevoluciondelacalidad.pdf](https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming_LaRevoluciondelacalidad.pdf)

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental [OEFA]. (2014). *Fiscalización Ambiental en Aguas Residuales*.  
[https://www.oefa.gob.pe/?wpfb\\_dl=7827](https://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=7827)

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2019). *Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2019*.  
[https://unstats.un.org/sdgs/report/2019/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2019\\_Spanish.pdf#page=11](https://unstats.un.org/sdgs/report/2019/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2019_Spanish.pdf#page=11)

Ortiz, A., & Cortés, J. (2019). Pymes, competencias laborales y TIC: competitividad, productividad e innovación organizacional. Fondo Editorial Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upsjb/131480?page=47>.

Pabón, M., & Palacio, K., (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019*. (tesis de pregrado). Universidad de la Costa. Barranquilla.

Pacaya, A., & Pascal, Z. (2022). *Evaluación de la calidad del agua para consumo humano en 10 sistemas de abastecimiento de agua del distrito de Manantay*. (tesis de pregrado) Universidad Nacional de Ucayali.

Pautt, G. (2011). Liderazgo y Dirección: dos conceptos distintos con resultados diferentes (Artículo). Repositorio digital de la Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/909/90922732013.pdf>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia (Artículo). Repositorio digital de la Universidad del Zulia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Peñafiel, Y. (2019). *Diagnóstico de la gestión de la problemática del servicio de agua potable del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tulcán en el periodo 2018*. (tesis de pregrado) Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Peralta, M., Santofimio, A., & Segura, V. (2007). El compromiso laboral: discursos en la organización (Artículo). Repositorio digital de la Universidad del Norte Barranquilla. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301905.pdf>

Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/upsjb/124953?page=20>.

Rioja, Y. (2019). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro boticas, ubicado en la av. canto grande cuadra 7-13, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016*. (tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Chimbote.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). Editorial Pearson Education.

Sánchez, M. & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio (Artículo).

Repositorio digital de la Universidad Tecnológica de Pereira.  
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Sánchez, N. (2006). Necesidad de un sistema de gestión de la calidad y su certificación en las empresas merideñas (Artículo) Repositorio digital de la Universidad de los Andes Mérida. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465546017004.pdf>

Scott, R. (2005) Organizaciones: características duraderas y cambiantes (Artículo). Repositorio digital del Centro de Investigación y Docencia Económicas. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/133/13314302.pdf>

Silíceo, A. (2003). *Capacitación y desarrollo personal*. Editorial Limusa

Simancas, R., Silvera, A., Garcés, L., Hernández, H. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla (Artículo). Repositorio Digital de la Universidad del Zulia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115008>

Simons, R. (1994). How New Top Managers Use Control Systems as Levers of Strategic Renewal. *Strategic Management Journal* (Artículo) Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/2486965>

Sirota, L. & Alper, A. (1993). Employee Survey Research. En Hiam, A. (ed.1993), *Does Quality Work? A Review of Relevant Studies*. The Conference Board, Nueva York.

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento [SUNASS]. (2015). Diagnóstico de las plantas de tratamiento de aguas residuales en el

ámbito de operación de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento. <https://www.sunass.gob.pe/doc/Publicaciones/ptar.pdf>

Taylor, F. (1987). *Principios de la administración científica*. Editorial Orbis.

Torres, F. (2018). *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018*. (tesis para optar al grado e maestro) Universidad César Vallejo – Perú.

Torres, H. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la universidad nacional Autónoma de alto Amazonas, Yurimaguas – 2021*. (tesis para optar grado de maestro) Universidad César Vallejo – Perú

Trejo, C. (2021). *Gestión de la calidad y desempeño laboral del servidor público en el Hospital San Bartolomé Herrera, 2020*. (tesis para optar grado de maestro) Universidad César Vallejo – Perú

Triginé, J., & Gan, F. (2012). *Clima Laboral*. Editorial Ediciones Díaz de Santos.

Urdaneta, O., Urdaneta, M. (2013). Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud (Artículo). Repositorio digital de la Universidad del Zulia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474006.pdf>

Varela, O., Puhl, S., & Izcurdia, M. (2013). Clima Laboral y Mobbing (Artículo) Anuario de Investigaciones. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139949055.pdf>

Vargas, J., Chumpitaz, L., Suárez, G., Badia, A. (2014). Relación entre las competencias digitales de docentes de educación básica y el uso educativo de las tecnologías en las aulas (artículo). Repositorio Digital

de la Universidad de Granada. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/567/56733846020.pdf>

Vásquez, R. (2017). Cambio estructural y productividad laboral en la industria. Un análisis global (Artículo). Repositorio digital de la Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de  
<https://www.redalyc.org/journal/313/31358145003/html/>

## **ANEXOS**

## ANEXO N°1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

ALUMNOS: Ricardo David López Neumann – Fernando Romero Alba

ASESORA: Dra. Francis Esmeralda Iburguen Cueva

LOCAL: Filial San Borja

TEMA: Gestión de Calidad y Productividad Laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores
<p><b>General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022?</p> <p><b>Específicos:</b></p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión de calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.</p> <p><b>Específicos:</b></p>	<p><b>General:</b></p> <p>La gestión de calidad se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.</p> <p><b>Específicas:</b></p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>GESTION DE CALIDAD (Gryna et al., 2007)</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la calidad</li> <li>• Organización de la calidad</li> </ul>



<p>¿Cuál es la relación entre la planificación de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el personal y la productividad laboral en la empresa Aquatec SAC, Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control de la calidad y la productividad</p>	<p>Determinar la relación entre la planificación de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la organización de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dirección de la calidad y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el personal y la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el control de la calidad y la</p>	<p>La planificación de la calidad se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.</p> <p>La organización de calidad se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.</p> <p>La dirección de calidad se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.</p> <p>El personal se relaciona con la productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022</p> <p>El control de la calidad se relaciona con la productividad laboral en la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de la calidad</li> <li>• Personal</li> <li>• Control de la calidad</li> </ul> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Productividad Laboral (Chiavenato,2007)</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias Laborales</li> <li>• Compromiso Laboral</li> <li>• Satisfacción Laboral.</li> </ul>
--	---	--	---

laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022?	productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.	empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022.	
Diseño metodológico		Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos
<u>Tipo de investigación:</u> Básica <u>Enfoque de investigación:</u> Cuantitativo <u>Nivel de investigación:</u> Correlacional – descriptivo <u>Diseño de investigación:</u> No experimental - Transeccional	<u>Población:</u> Censal = 73 usuarios <u>Criterios de Inclusión:</u> Todos los colaboradores directos de la empresa Aquatec S.A.C., Miraflores. <u>Criterios de exclusión:</u> Colaboradores indirectos de la empresa Aquatec S.A.C., Miraflores.	<u>Técnica:</u> Encuesta <u>Instrumentos:</u> Un cuestionario sobre la gestión de calidad Un cuestionario sobre productividad laboral	

## ANEXO N°2: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

ALUMNOS: Ricardo David López Neumann y Fernando Romero Alba

ASESOR: Dra. Ibarguen Cueva Francis Esmeralda

LOCAL: Filial San Borja

TEMA: Gestión de Calidad y Productividad Laboral en la empresa Aquatec S.A.C., Lima, 2022

<b>VARIABLE 1: Gestión de Calidad</b>				
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Planificación de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulación de Presupuesto</li> <li>- Gestión de Recursos</li> </ul>	1 - 4	Deficiente (20-46)  Regular (47-73)  Eficiente (74-100)	Cuestionario
Organización de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- División del Trabajo</li> <li>- Cadena de Mando</li> </ul>	5 - 8		
Dirección de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estilo Gerencial</li> <li>- Modalidad de Reclutamiento</li> </ul>	9 - 12		
Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puestos Laborales</li> <li>- Condiciones Laborales</li> </ul>	13 - 16		
Control de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Evaluación</li> <li>- Control Interno</li> </ul>	17 - 20		

<b>VARIABLE 2: Productividad Laboral</b>				
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>NIVEL DE MEDICIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Competencias Laborales	- Calidad de Servicio - Destreza Operacional	1 – 7	Baja (20 – 46)  Media (47 - 73)  Alta (74-100)	Cuestionario
Compromiso Laboral	- Motivación - Productividad	8 – 14		
Satisfacción Laboral	- Condiciones Laborales - Beneficios Laborales	15 - 20		

.....

Dr.....

ASESOR

.....

Lic.....

ESTADÍSTICO

## ANEXO N°3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD

Estimado colaborador le solicitamos su colaboración en completar el siguiente cuestionario. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos marcar con total libertad y sinceridad marcando con una (x), la respuesta que considera adecuada:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

#### La empresa Aquatec S.A.C.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD</b>					
1	Participa en la elaboración del presupuesto anual de la empresa.					
2	Conoce las metas anuales de la empresa.					
3	Participa en la distribución de recursos financieros de la empresa.					
4	Fomenta la optimización de los recursos asignados por la empresa.					
	<b>ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD</b>					
5	Cuenta con información del organigrama de la empresa.					
6	Conoce si la cadena de mando de la empresa es vertical.					

7	Elabora el manual de funciones y procedimientos de la empresa.					
8	Mejora la eficiencia de la estructura organizacional actual de la empresa.					
	<b>DIRECCIÓN DE LA CALIDAD</b>					
9	Considera idóneo el estilo de liderazgo en la directiva de la empresa.					
10	Conoce la modalidad de reclutamiento de la empresa.					
11	Se elaboran programas de capacitación impulsados por la dirección de la empresa.					
12	Se promueve un buen clima laboral por parte de la dirección de la empresa.					
	<b>PERSONAL</b>					
13	Cuenta con comunicación directa entre todas las áreas de la empresa.					
14	Conoce la misión, visión y valores de la empresa.					
15	Cumple con las directrices del reglamento interno de la empresa.					
16	Participa en los convenios interinstitucionales con los que cuenta la empresa para favorecer la innovación empresarial.					
	<b>CONTROL DE CALIDAD</b>					
17	Emplea mecanismos de control en las áreas de trabajo de la empresa.					
18	Supervisa el cumplimiento del manual de funciones y procesos de la empresa.					
19	Utiliza la empresa la técnica de control de 360 grados					
20	Evalúa periódicamente su productividad laboral en la empresa.					

## CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Estimado colaborador le solicitamos su colaboración en completar el siguiente cuestionario. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos marcar con total libertad y sinceridad marcando con una (x), la respuesta que considera adecuada:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

### La empresa Aquatec SAC

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>COMPETENCIAS LABORALES</b>					
1	Evalúa constantemente los estándares de calidad de los servicios brindados en la empresa.					
2	Toma decisiones sin respetar las jerarquías establecidas por la empresa.					
3	Reconoce la importancia del manual de funciones de la empresa.					
4	Participa en el servicio postventa de la empresa.					
5	Realiza capacitaciones periódicamente para mejorar la calidad del servicio brindado por la empresa.					
6	Supervisa el cumplimiento del manual de procedimientos de la empresa en cada servicio.					
7	Brinda una comunicación asertiva, clara y segura en los trabajos que realiza en la empresa.					

	<b>COMPROMISO LABORAL</b>					
8	Siente motivación en el puesto de trabajo que desempeña dentro de la empresa.					
9	Recibe reconocimiento por su desempeño laboral de parte de los directivos de la empresa.					
10	Impulsa el crecimiento intelectual en la empresa.					
11	Recibe motivación constante por de los superiores de la empresa.					
12	Se Optimizan los recursos de la empresa.					
13	La plataforma de la empresa optimiza el desarrollo del trabajo de sus colaboradores.					
14	Cumple con las metas de la empresa.					
	<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
15	El sueldo percibido dentro de la empresa es satisfactorio.					
16	El clima organizacional dentro de la empresa es el adecuado.					
17	Las funciones por puesto laboral en la empresa, han sido distribuidas de forma correcta.					
18	Percibe los beneficios estipulados por ley en la empresa.					
19	La comunicación laboral dentro de la empresa es de tipo horizontal.					
20	Sancionan las conductas inapropiadas dentro de la empresa.					



## ANEXO N°4. CONSTANCIA DE COMITÉ DE ÉTICA CIEI N°622-2022



### UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

#### CONSTANCIA N° 622-2022- CIEI-UPSJB

El Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Privada San Juan Bautista SAC, deja constancia que el Proyecto de Investigación detallado a continuación fue **APROBADO** por el CIEI:

Código de Registro: **N°622-2022-CIEI-UPSJB**

Título del Proyecto: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA AQUATEC SAC, LIMA, 2022”**

Investigador (a) Principal: **LÓPEZ NEUMANN, RICARDO DAVID Y ROMERO ALBA, FERNANDO**

El Comité Institucional de Ética en Investigación, considera que el proyecto de investigación cumple los lineamientos y estándares académicos, científicos y éticos de la UPSJB. De acuerdo a ello, el (la) investigador (a) se compromete a respetar las normas y principios de acuerdo al Código de Ética En Investigación del Vicerrectorado de Investigación y Responsabilidad Social.

La aprobación tiene vigencia por un período efectivo de **un año** hasta el **02/05/2023**. De requerirse una renovación, el (la) investigador (a) principal realizará un nuevo proceso de revisión al CIEI al menos un mes previo a la fecha de expiración.

Como investigador (a) principal, es su deber contactar oportunamente al CIEI ante cualquier cambio al protocolo aprobado que podría ser considerado en una enmienda al presente proyecto.

Finalmente, el (la) investigador (a) debe responder a las solicitudes de seguimiento al proyecto que el CIEI pueda solicitar y deberá informar al CIEI sobre la culminación del estudio de acuerdo a los reglamentos establecidos.

Lima, 02 de mayo de 2022.



  
**Mg. Juan Antonio Flores Tumba**  
Presidente del Comité Institucional  
de Ética en Investigación

[www.upsjb.edu.pe](http://www.upsjb.edu.pe)

**CHORRILLOS**  
Av. José Antonio Lavalle N°  
302-304 (Ex Hacienda Villa)

**SAN BORJA**  
Av. San Luis 1923 – 1925 – 1931

**ICA**  
Carretera Panamericana Sur  
Ex km 300 La Angostura,  
Subtanjalla

**CHINCHA**  
Calle Albilla 108 Urbanización  
Las Viñas (Ex Toche)

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 748 2888



**ANEXO N° 5. CERTIFICADOS DE  
VALIDEZ DE CONTENIDO  
DE LOS INSTRUMENTOS**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente UPSJB
- 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario Gestión de calidad.
- 1.5 Autor (a) del instrumento : López Neumann Ricardo y Romero Alba Fernando

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00 – 20%	21 -40%	41 -60%	61 -80%	81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la gestión de calidad.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad laboral.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva-correlacional					X

**III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE**

**IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN**

**85%**

Lugar y Fecha: Lima, 2 junio del 2022

DNI N.º 09637865 Teléfono 951523133

**Francis Ibarguen Cueva**  
Dra. en Ciencias de la Educación

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Docente UPSJB
- 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario Productividad Laboral.
- 1.5 Autor (a) del instrumento : López Neumann Ricardo y Romero Alba Fernando

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la productividad laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad laboral.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva- correlacional					X

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV.- PROMEDIO DE VALOR

85%

Lugar y Fecha: Lima, 2 junio del 2022

DNI N.º 09637865 Teléfono 951523133

Francis Ibarguen Cueva  
Dra. en Ciencias de la Educación

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Jose Eduardo Silva Mori
- 1.2 Cargo e institución donde labora :
- 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario Productividad Laboral.
- 1.5 Autor (a) del instrumento : López Neumann Ricardo y Romero Alba Fernando

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00 – 20%	21 -40%	41 -60%	61 -80%	81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la gestión de calidad.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad laboral.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva- correlacional					X

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE


IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

Lugar y Fecha: Lima, 2 junio del 2022

DNI: 45410602 Celular: 99752269

85%

**Firma del experto**


 Firmado digitalmente por:  
 SILVA MORI Jose Eduardo  
 CAU 20606507894 soft  
 Motivo: Soy el autor del  
 documento  
 Fecha: 20/06/2021 13:47:02-0500

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Jose Eduardo Silva Mori
- 1.2 Cargo e institución donde labora :
- 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario Productividad Laboral.
- 1.5 Autor (a) del instrumento : López Neumann Ricardo y Romero Alba Fernando

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00 – 20%	21 -40%	41 -60%	61 -80%	81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la productividad laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad laboral.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva- correlacional					X

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

### IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

<b>85%</b>
------------

Lugar y Fecha: Lima, 2 junio del 2022

DNI: 45410602 Celular: 99752269

**Firma del experto**

Firmado digitalmente por:  
SILVAMORI Jose Eduardo  
F.A.U. 20050507004 soft  
Módulo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 30/06/2021 13:47:02-0500



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Sandra Gisella Camarena Alberca
- 1.2 Cargo e institución donde labora :
- 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario Productividad Laboral.
- 1.5 Autor (a) del instrumento : López Neumann Ricardo y Romero Alba Fernando

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00 – 20%	21 -40%	41 -60%	61 -80%	81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la gestión de calidad.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad laboral.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva- correlacional					X

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

85%

Lugar y Fecha: Lima, 2 junio del 2022

DNI: 40750381 Celular: 966367339

PRO BAGS PERU S.A.C.  
Sandra Gisella Camarena Alberca  
Firma del experto

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO

### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Sandra Gisella Camarena Alberca
- 1.2 Cargo e institución donde labora :
- 1.3 Tipo de Experto: Metodólogo  Especialista  Estadístico
- 1.4 Nombre del instrumento : Cuestionario Productividad Laboral.
- 1.5 Autor (a) del instrumento : López Neumann Ricardo y Romero Alba Fernando

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 -40%	Buena 41 -60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 -100%
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje claro.					X
OBJETIVIDAD	No presenta sesgo ni induce respuestas					X
ACTUALIDAD	Está de acuerdo a los avances la teoría sobre la productividad laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica y coherente de los ítems.					X
SUFICIENCIA	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad laboral.					X
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos y científicos.					X
COHERENCIA	Entre los índices e indicadores.					X
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva- correlacional					X

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV.- PROMEDIO DE VALORACIÓN

85%

Lugar y Fecha: Lima, 2 junio del 2022

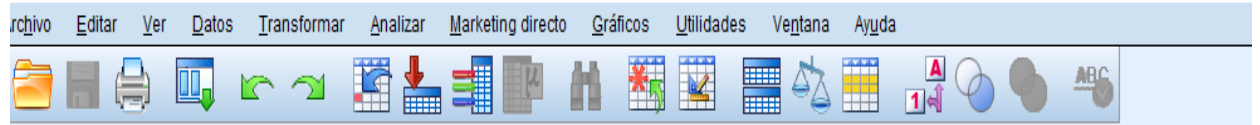
DNI: 40750381 Celular: 966367339

PRC MAGS PERU S.A.C.  
 SANDRA GISSELLA CAMARENA ALBERCA  
 Firma del experto

## ANEXO N°6. CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE

### GESTIÓN DE CALIDAD

Confiabilidad Gestión de calidad.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	2
2	5	3	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5
3	4	3	2	4	5	5	3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	2
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5
5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5
7	3	5	1	5	4	5	5	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3
9	1	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	1	4	4	5	4	4	4	1
10	1	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	1	4	5	4	4	5	5	1
11	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
12	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
14	3	3	4	3	3	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
15	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	3	3
16	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3
17	2	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	2
18	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5
19	3	4	5	3	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3
20	3	5	1	5	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	4	3	5	3	2

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	20



### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	3,80	1,436	20
P2	4,35	,875	20
P3	3,65	1,348	20
P4	4,50	,761	20
P5	4,65	,587	20
P6	4,75	,550	20
P7	4,10	,912	20
P8	4,75	,550	20
P9	4,80	,410	20
P10	4,20	,834	20
P11	4,70	,571	20
P12	4,30	,801	20
P13	3,75	1,410	20
P14	4,80	,410	20
P15	4,75	,444	20
P16	4,35	,745	20
P17	4,50	,688	20
P18	4,80	,410	20
P19	3,75	,639	20
P20	3,25	1,372	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	82,70	44,116	,821	,754
P2	82,15	58,029	,229	,802
P3	82,85	54,450	,280	,806
P4	82,00	54,842	,570	,784
P5	81,85	57,503	,449	,792
P6	81,75	57,461	,489	,791
P7	82,40	53,621	,553	,783
P8	81,75	63,145	-,184	,815
P9	81,70	58,432	,517	,793
P10	82,30	56,747	,350	,795
P11	81,80	56,589	,573	,788
P12	82,20	59,011	,178	,804
P13	82,75	47,461	,638	,773
P14	81,70	59,484	,346	,798
P15	81,75	58,092	,525	,792
P16	82,15	66,134	-,400	,830
P17	82,00	57,053	,415	,793
P18	81,70	59,063	,414	,796
P19	82,75	60,092	,136	,805
P20	83,25	46,513	,719	,765

### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
86,50	61,842	7,864	20

# PRODUCTIVIDAD LABORAL

Confiabilidad Productividad laboral.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	4	4	2	5	2	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	3	2
2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5
3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	4	3	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5
6	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5
8	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5
9	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
10	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5
13	3	5	4	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5
15	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5
16	2	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
18	2	5	5	1	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	3	4
19	2	4	4	1	4	2	5	3	3	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	5
20	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	20

### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P1	3,90	1,252	20
P2	4,85	,366	20
P3	4,70	,470	20
P4	3,80	1,399	20
P5	4,65	,489	20
P6	4,05	1,146	20
P7	4,85	,366	20
P8	4,35	,875	20
P9	4,20	,834	20
P10	4,10	,788	20
P11	4,15	,813	20
P12	4,55	,686	20
P13	4,35	,745	20
P14	4,95	,224	20
P15	4,05	,826	20
P16	4,65	,489	20
P17	4,20	,768	20
P18	4,85	,366	20
P19	4,10	,788	20
P20	4,80	,696	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	84,20	38,695	,719	,767
P2	83,25	47,461	,766	,789
P3	83,40	46,568	,728	,785
P4	84,30	35,274	,856	,751
P5	83,45	48,787	,356	,798
P6	84,05	38,366	,830	,758
P7	83,25	49,776	,300	,801
P8	83,75	47,882	,233	,805
P9	83,90	47,463	,288	,801
P10	84,00	47,789	,280	,801
P11	83,95	46,471	,391	,795
P12	83,55	51,208	-,022	,815
P13	83,75	46,513	,432	,793
P14	83,15	50,345	,337	,802
P15	84,05	51,313	-,045	,820
P16	83,45	54,471	-,450	,825
P17	83,90	48,305	,241	,803
P18	83,25	50,303	,197	,804
P19	84,00	45,263	,526	,787
P20	83,30	46,221	,503	,789

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
88,10	51,463	7,174	20

## ANEXO N°7. BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES

N°	Gestión de calidad																			
	Planificación				Organización				Dirección				Personal				Control			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	2
2	5	3	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5
3	4	3	2	4	5	5	3	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	2
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5
5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5
7	3	5	1	5	4	5	5	5	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3
9	1	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	1	4	4	5	4	4	1	
10	1	3	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	1	4	5	4	4	5	5	1
11	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
12	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
14	3	3	4	3	3	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	
15	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	3	
16	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	
17	2	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	
18	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	
19	3	4	5	3	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	
20	3	5	1	5	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	4	3	5	3	
21	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	
22	2	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	2	5	5	3	3	5	3	
23	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	
25	3	3	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	2	5	4	5	5	4	5	
26	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
27	1	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	2	4	4	5	5	4	3	
28	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	
30	3	3	4	3	3	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	
31	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	3	
32	1	4	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	1	3	4	5	4	4	4	
33	5	5	2	2	2	5	2	3	3	5	2	2	2	5	2	2	2	3	3	
34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	
35	2	4	3	4	5	5	3	5	5	4	5	5	2	4	4	5	4	4	4	
36	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	
37	3	4	5	3	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	
38	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	
39	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
40	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	
41	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	
42	1	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	5	5	4	3	
43	2	3	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	2	5	5	3	3	5	3	
44	3	4	1	5	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	4	4	3	5	3	
45	1	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	1	3	5	5	4	4	2	
46	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	3	
47	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	
48	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	
49	5	2	2	5	2	5	2	3	2	3	4	2	2	4	3	2	2	2	3	
50	2	4	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	2	5	5	3	3	5	3	
51	3	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	
52	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	
53	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
54	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	
55	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	
56	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	2	4	4	5	4	5	4	
57	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	5	4	
58	3	3	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	2	5	4	5	5	4	3	
59	2	3	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	2	5	5	3	3	5	3	
60	3	4	3	4	5	5	3	5	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	
61	3	4	5	3	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	
62	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	
63	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
64	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
65	5	3	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	3	
66	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	
67	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	
68	3	5	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	
69	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	
70	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
71	4	4	4	2	4	5	2	4	2	2	4	2	3	4	4	4	5	4	2	
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
73	5	5	2	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	

N°	Productividad laboral																			
	Competencias							Compromiso Laboral							Satisfacción Laboral					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	4	4	2	5	2	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	3	2
2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5
3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	4	3	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5
6	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5
8	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5
9	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
10	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5
13	3	5	4	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5
15	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5
16	2	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
18	2	5	5	1	4	3	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	3	4
19	2	4	4	1	4	2	5	3	3	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	5
20	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
21	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5
22	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5
25	3	5	4	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	5
26	2	4	3	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4
27	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5
29	3	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
30	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5
31	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	3	5	5	5
32	2	4	4	1	4	2	5	3	3	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	5
33	2	4	4	2	5	2	5	3	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	3	2
34	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
35	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
36	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	2
37	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
38	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5
39	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5
40	3	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
41	2	4	4	1	4	2	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4
42	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
43	3	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5
44	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5
45	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5
46	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5
47	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
48	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
49	2	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4
50	3	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
51	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5
53	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
54	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5
55	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	5	5	4	5
56	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5
57	2	4	4	1	4	2	5	3	3	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	5
58	5	5	4	3	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4
60	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5
61	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
62	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
63	2	4	3	2	4	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4
65	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	4	3	5	5
66	3	3	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
67	2	4	4	1	4	2	5	3	3	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	2	4	4	2	5	2	5	3	4	3	4	3	3	5	4	5	4	5	3	2
72	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
73	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5

## ANEXO N°8. CONSTANCIA DE HABER APLICADO EL INSTRUMENTO



“Preparando el Camino...”

**Universidad Privada San Juan Bautista SAC**  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

San Borja, 27 de mayo de 2022

**CARTA N° C-204 - 2022 – DIR – EPAN - FCCA – UPSJB**

Señores  
Tecnología del Agua SAC.  
Calle Contralmirante Villar N° 862  
Santa Cruz  
Miraflores-Lima  
Presente. –

ATENCIÓN: Señor Juan Alberto Pacheco Queirolo  
Representante Legal

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Usted a nombre de la Escuela Profesional de Administración de Negocios – Facultad de Comunicación y Ciencias Administrativas de la Universidad Privada San Juan Bautista S.A.C.; para expresarle nuestro cordial saludo y presentarle a nuestros alumnos Fernando Romero Alba con código 171020162U y Ricardo David López Neumann con código 121020670U, Bachilleres de esta casa de estudios quien se encuentran desarrollando su Proyecto de Tesis “GESTION DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA AQUATEC SAC, LIMA 2022”

Para realizar lo descrito necesitamos su autorización para que se le brinde todas las facilidades con el propósito de culminar la investigación en la empresa que lidera; los mismos serán para la aplicación de los instrumentos elaborados en base a la investigación que se encuentran realizando ya que será para nuestros alumnos de sumo interés los datos recogidos; así también, cuando el trabajo sea aprobado poder saber si se va a requerir más información de parte de su empresa.

C.c.Archivo

MCC/rzc

[www.upsjb.edu.pe](http://www.upsjb.edu.pe)

**CHORRILLOS**  
Av. José Antonio Lavalle N°  
302-304 (Ex Hacienda Villa)

**SAN BORJA**  
Av. San Luis 1923 – 1925 – 1931

**ICA**  
Carretera Panamericana Sur  
Ex km 300 La Angostura,  
Subtanjalla

**CHINCHA**  
Calle Albilla 108 Urbanización  
Las Viñas (Ex Toche)

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 748 2888





"Preparando el Camino..."

**Universidad Privada San Juan Bautista SAC**  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Nuestra Universidad esta Licenciada por SUNEDU y tiene como misión formar profesionales competentes con sólidos conocimientos técnicos y científicos, lo que permite garantizar que nuestros egresados estén capacitados para desempeñarse de manera óptima, logrando ser altamente competitivos a nivel nacional e internacional.

Se extiende el presente documento para fines académicos investigativos.

Agradeciendo anticipadamente la atención que se sirvan brindar a la presente, quedo de Usted.

Cordialmente,

**DRA. MARIA CACSIRE CASTILLO**  
DIRECTORA

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**

C.c.Archivo

MCC/rzc

[www.upsjb.edu.pe](http://www.upsjb.edu.pe)

**CHORRILLOS**  
Av. José Antonio Lavalle N°  
302-304 (Ex Hacienda Villa)

**SAN BORJA**  
Av. San Luis 1923 – 1925 – 1931

**ICA**  
Carretera Panamericana Sur  
Ex km 300 La Angostura,  
Subtanjalla

**CHINCHA**  
Calle Albilla 108 Urbanización  
Las Viñas (Ex Toche)

CENTRAL TELEFÓNICA: (01) 748 2888



Cal. Contralmirante Villar Nro. 862 Santa  
Cruz, Miraflores, Lima  
(01) 6471328  
Correo electrónico: damajazsac@yahoo.es

Lima, 30 de mayo de 2022

Dra. María Pilar Cacsire Castillo  
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS

Universidad Privada San Juan Bautista

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para hacerle llegar nuestro cordial  
saludo a nombre de la empresa Tecnologías del Agua SAC -  
Aquatec SAC

En respuesta a la solicitud de los estudiantes de pregrado  
Ricardo David López Neumann con DNI 41148880 y Fernando  
Romero Alba con DNI 46560467, se autoriza realizar el estudio  
de investigación titulado: **“Gestión de calidad y productividad  
laboral en la empresa Aquatec SAC, Lima, 2022”**. Nuestra  
empresa brindará todas las facilidades correspondientes a la  
naturaleza del estudio.

Se extiende el presente documento para fines académicos  
investigativos.

Atentamente,

**JUAN ALBERTO PACHECO QUEIROLO**  
**GERENTE GENERAL**  
**TECNOLOGÍAS DEL AGUA SAC**

## **ANEXO N°9. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

- ADULTOS -

Instituciones: Aquatec S.A.C

Investigadores: Ricardo David López Neumann Fernando Romero Alba  
Francis Ibarquen Cueva (Asesor)

Título: Gestión de calidad y productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C, Lima 2022.

#### INTRODUCCIÓN:

Lo estamos invitando a participar del estudio de investigación llamado: “Gestión de calidad y productividad laboral en la empresa Aquatec S.A.C, Lima 2022.”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la institución: Universidad Privada San Juan Bautista: Ricardo David López Neumann y Fernando Romero Alba.

#### JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:

Estamos realizando este estudio con el objetivo de determinar la relación entre la gestión de calidad y el nivel productivo laboral en la empresa Aquatec S.A.C, Lima 2022.

Por lo señalado creemos necesario profundizar más en este tema y abordarlo con la debida importancia que amerita.

#### METODOLOGÍA:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Se realizarán dos encuestas de 20 preguntas cada una de ellas.

#### MOLESTIAS O RIESGOS:

No existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar.

#### BENEFICIOS:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio.

#### COSTOS E INCENTIVOS:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio, su participación no le generará ningún costo.

#### CONFIDENCIALIDAD:

Los investigadores registraremos su información con códigos y no con nombres, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de las personas que participan en este estudio.

#### DERECHOS DEL PARTICIPANTE:

Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar de una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, puede preguntar al Investigador Ricardo López Neumann o Fernando Romero Alba llamarlo a los teléfonos 986658295 o 942759940.

#### CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información

que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Firma del Participante

Nombre:

DNI:

Huella Digital Fecha

Firma del Investigador

Nombre:

DNI: Huella Digital Fecha

## ANEXO N°10. EVIDENCIAS

### CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

La empresa Aquatec SAC

Estimado colaborador le solicitamos su colaboración en completar el siguiente cuestionario. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos marcar con total libertad y sinceridad marcando con una (x), la respuesta que considera adecuada:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Evalúa constantemente los estándares de calidad de los servicios brindados en la empresa.



- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD

La empresa Aquatec SAC

Estimado colaborador le solicitamos su colaboración en completar el siguiente cuestionario. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos marcar con total libertad y sinceridad marcando con una (x), la respuesta que considera adecuada:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Participa en la elaboración del presupuesto anual de la empresa.



- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Toma decisiones respetando las jerarquías establecidas por la

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Conoce las metas anuales de la empresa.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Reconoce la importancia del manual de funciones de la empresa.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Participa en la distribución de recursos financieros de la empresa.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Participa en el servicio postventa de la empresa.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Fomenta la optimización de los recursos asignados por la empresa.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Realiza capacitaciones periódicamente para mejorar la calidad del servicio brindado por la empresa.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Supervisa el cumplimiento del manual de procedimientos de la empresa en cada servicio.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Brinda una comunicación asertiva, clara y segura en los trabajos que realiza en la empresa.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Cuenta con información del organigrama de la empresa.



- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Conoce si la cadena de mando de la empresa es vertical.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Elabora el manual de funciones y procedimientos de la empresa.

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre