



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Propuesta de un programa de gestión de calidad para incrementar el desarrollo organizacional de la empresa AUMAT PERÚ S.A.C., 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Morales Gonzales Edgardo Alejandro (ORCID: 0000-0002-4100-2470)

ASESOR:

Mg. Even Deyser Pérez Rojas (ORCID: 0000-0002-5855-1767)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres el Sr. Edgardo Morales Aguirre y Sra. Maritza Gonzales Herrera y a mis queridos hermanos Sr. Franklin Lucero Gonzales que siempre han estado presente conmigo guiándome siempre. Este proyecto a sido un gran esfuerzo, pero gracias a todos por el apoyo incondicional, los quiero.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia, por el apoyo que me han brindado en todo este tiempo de preparación de mi profesión.

Al Mg. Even Deyser Pérez Rojas y Mg. Guillermo Gilberto Linares Sánchez, por brindarme su asesoría permanente en la realización de la tesis.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo Morales Gonzales, Edgardo Alejandro, estudiante de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo identificado con DNI N° 74075430 con la tesis titulada “Propuesta de un procedimiento de gestión de calidad para mejorar el desarrollo organizacional de la empresa Aumat Perú S.A.C., 2019” declarado bajo juramento que:

1. La tesis es de autoría propia
2. Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las futuras fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se construirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio, (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumiendo las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Callao 02 de diciembre del 2019



Morales Gonzales, Edgardo Alejandro

DNI N° 74075430

Índice

Carátula	1
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	32
2.1. Tipo y diseño de investigación	33
2.2. Operacionalización de las Variables	35
2.3. Población, muestra y muestreo	37
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	38
2.5. Procedimiento	43
2.6. Métodos de análisis de datos	44
2.7. Aspectos Éticos	50
III. RESULTADOS	51
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. PROPUESTA	112
REFERENCIAS	73
ANEXOS	79

Índice de Tablas

Tabla 1: Representación porcentual diagrama Pareto	8
Tabla 2: Sistema de indicadores de Gestión Eficiencia	19
Tabla 3: Sistema de indicadores de Gestión Eficacia	21
Tabla 4: Sistema de indicadores de gestión de desempeño	25
Tabla 5: Sistema de indicadores de gestión de ausentismo laboral	26
Tabla 6: Sistema de indicadores de gestión de capacitación	27
Tabla 7: Matriz de Operacionalización de variables	36
Tabla 8: Población y muestra de la población	37
Tabla 9: Indicadores de la muestra	37
Tabla 10: Test - Retest Nivel de desempeño	40
Tabla 11: Test - Retest Ausentismo laboral	41
Tabla 12: Test - Retest Capacitación Laboral	41
Tabla 13: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
Tabla 14: Validación de Expertos	42
Tabla 15: Indicador de Desempeño	52
Tabla 16: Índice Ausentismo Laboral	53
Tabla 17: Índice de capacitaciones	54
Tabla 18: Tabla de normalidad del nivel de desempeño	56
Tabla 19: Tabla de normalidad índice de ausentismo	57
Tabla 20: Tabla de normalidad índice de capacitación	59
Tabla 21: Estadística T-Student nivel de desempeño	61
Tabla 22: Prueba paramétrica T-Student nivel de desempeño de muestras emparejadas	61
Tabla 23: Prueba no paramétrica de Wilcoxon del indicador de ausentismo laboral de estadísticos de prueba	62
Tabla 24: Estadística T-Student índice de capacitaciones	63
Tabla 25: Prueba paramétrica T-Student índice de capacitaciones	63
Tabla 26 Responsabilidades del supervisor	119
Tabla 27: Cronograma de capacitación de herramientas eléctricas	126
Tabla 28: Cronograma de Capacitación para el desarrollo organizacional	128
Tabla 29: Cronograma de equipos de seguridad y protección personal	130
Tabla 30 Cronograma de implementación	152
Tabla 31 Análisis de costos de inversión	155

Índice de Figuras

Figura 1: Índice de Desempeño pre-test	4
Figura 2: Índice de ausentismo laboral	5
Figura 3: Índice de capacitaciones	6
Figura 4: Diagrama de Ishikawa	7
Figura 5: Gráfico de Pareto	9
Figura 6: Distribución T-Student	49
Figura 7: Nivel de desempeño Pre -test y Pos-test	52
Figura 8: Índice Ausentismo Laboral Pre-test y Post-test	53
Figura 9: Índice de capacitaciones Pre -test y Post-test	54
Figura 10: Prueba de normalidad del indicador nivel de desempeño Pre-test	56
Figura 11: Prueba de normalidad del indicador nivel de desempeño Post-test	57
Figura 12: Prueba de normalidad del indicador índice de ausentismo Pre-test	58
Figura 13: Prueba de normalidad del indicador índice de ausentismo Post-test	58
Figura 14: Prueba de normalidad del indicador índice de capacitaciones Pre-test	59
Figura 15: Prueba de normalidad del indicador índice de capacitaciones Post-test	60
Figura 16 Ubicación geográfica de la empresa Aumat Perú	113
Figura 17 Organigrama de la empresa Aumat Perú	114
Figura 18 Organigrama de la gestión de calidad	118
Figura 19: Procesos de la capacitación	123
Figura 20 Sierra ingletadora	123
Figura 21 Compresora de aire para pintar	124
Figura 22 Rotomartillo	124
Figura 23 Amoladora	124
Figura 24 Capacitación al personal	150
Figura 25 Uso de la herramienta	150
Figura 26 Charla instructiva de seguridad	151
Figura 27 Desarrollo organizacional	151
Figura 28 Herramientas de trabajo	151
Figura 29 Índice de desempeño Post-Test	153
Figura 30 Índice de ausentismo laboral	154
Figura 31 Índice de capacitaciones laborales	154

RESUMEN

La investigación brindo una propuesta de solución frente al problema que radica en el servicio de calidad enfocado en el talento humano de la empresa Aumat Perú S.A.C, la presente tesis titulada Propuesta de un programa de Gestión de Calidad para incrementar el desarrollo organizacional de la empresa Aumat Perú S.A.C 2019, tiene como objetivo principal determinar la influencia de un programa de gestión de calidad para incrementar el desarrollo organizacional a fin de mejorar la calidad en los servicios que desarrolla.

Por esta razón se describe los aspectos teóricos que se emplean en el Desarrollo Organizacional, de igual forma las metodologías que se utilizaron para elaborar la propuesta de un procedimiento de gestión de calidad. Para el procedimiento se estableció normas de gestión ya establecidas por normas internacionales que garantizan un servicio o producto de calidad, se estableció dependiendo los requerimientos que necesitaba la empresa, para poder así enfocarse en los objetivos principales. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, pre experimental, investigación aplicada y alcance explicativo, el método es hipotético deductivo.

El objetivo principal determinar la influencia de una prueba piloto de un programa de gestión de calidad para incrementar el desarrollo organizacional de la Empresa Aumat Perú S.A.C, el tipo de estudio fue aplicado, experimental y de diseño preexperimental. La metodología empleada en el desarrollo de las pruebas fue el SPSS.

La población fue de 25 colaboradores, se tomó como punto de muestra la misma población de los colaboradores laborando en el mes de setiembre para el proceso de recolección de datos, La técnica de recolección de datos fue el fichaje y el instrumento fue la ficha de registro, las cuales fueron validados por expertos.

Para la validación de hipótesis primero se realizó la prueba de normalidad a los datos utilizando el estadígrafo Shapiro Wilk, porque los datos fueron menores que 50, para la contratación de hipótesis se empleó el estadígrafo T-Student debido a que los datos del pre test y post test resultaron ser paramétrico. Por último, la implementación de la propuesta de mejora logro incrementar la evaluación de desempeño en un 20,91%, el clima laboral en un 7,58% y la capacitación y desarrollo de equipo en un 25,2%.

Palabras Claves: Gestión de Calidad, Desarrollo Organizacional, Servicio de Calidad

ABSTRACT

The research provided a proposed solution to the problem that lies in the quality service focused on the human talent of the company Aumat Peru SAC, this thesis entitled Proposal for a Quality Management program to increase the organizational development of the Aumat company Peru SAC 2019, has as its main objective to determine the influence of a quality management program to increase organizational development in order to improve the quality of the services it develops. For this reason the theoretical aspects that are used in Organizational Development are described, in the same way the methodologies that were used to elaborate the proposal of a quality management procedure. For the procedure, management standards established by international standards that guarantee a quality service or product were established, it was established depending on the requirements that the company needed, in order to focus on the main objectives. The research approach was quantitative, pre-experimental, applied research and explanatory scope, the method is deductive hypothetical. The main objective to determine the influence of a pilot test of a quality management program to increase the organizational development of Empresa Aumat Perú S.A.C, the type of study was applied, experimental and preexperimental design. The methodology used in the development of the tests was the SPSS. The population was 25 collaborators, the same population of collaborators working in the month of September for the data collection process was taken as a sample point, the data collection technique was the signing and the instrument was the registration form, which were validated by experts. For the validation of the hypothesis, the data normality test was first performed using the Shapiro Wilk statistic, because the data was less than 50, for the hypothesis contracting the T-Student statistic was used because the data of the pre-test and Post-test turned out to be parametric. Finally, the implementation of the improvement proposal managed to increase the performance evaluation by 20,91%, the work environment by 7,58% and the training and team development by 25,2%.

Keywords Quality: Management, Organizational Development, Quality Service

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En el mundo existen muchos tipos de empresas se, donde la globalización hace que suceda cambios muy rápidos en lo social político y empresarial, las empresas están en la necesidad de aplicar un sistema de calidad esto se debe que el Perú, un país en pleno crecimiento y desarrollo de nuevos modelos de gestión, mejorando la calidad del producto o servicio. Según INACAL(2018) solamente “El 1% de empresas privadas formales, cuentan con certificación de un sistema de gestión de calidad y además uno de los países de Latinoamérica con menor número de acreditaciones por año” .Esto lleva a que siendo una MYPE ,pequeña, mediana o gran empresa son pocas las que implementan un sistema de calidad en los productos y servicios que brindan, esto influye que se tenga una desconfianza en los procesos que se realizan dentro de una empresa peruana ,los sistemas de gestión de calidad es un modelo es una seguimiento de políticas, normas y responsabilidades para todos los procesos de la empresa , llegando a tener un producto o servicio de excelencia superando las expectativas del cliente, por eso es importante la calidad creando un valor para las partes interesadas.

Los servicios generales o servicios integrales, es un grupo que se conforma por líneas de negocios referidas a la construcción mantenimiento y remodelación, tiene en función múltiples especializaciones dentro de la misma gestión que ejerce, esto lo diferencia a empresas que solamente se dedican a una sola línea de negocio, una de sus mayores fuerzas es su capital humano por eso es determinante tomar en cuenta ciertos aspectos organizacionales de la empresa.

Según Navarro (2017) Ahora En el Perú las organizaciones frecuentemente optan por recurrir a los servicios por terceros, la razón de esto es en el momento de elaborar trabajos que tienen relación al Core business de la empresa, así mismo el mercado logístico ha crecido de manera exponencial (p.10).

Está presente investigación se está realizando en la empresa AUMAT PERÚ que se ubica en el distrito de ventanilla, es una empresa recién formalmente consolidada, fue fundada por el Sr. José Trujillo, empresa que se encuentra en el rubro de actividades NCP y que se basa en cumplir con las expectativas de los clientes centrándose en la planeación, gestión, y ejecución de un proyecto sea pequeño mediano o grande, dando así una simplicidad y agilización de los procesos que se vayan presentando a lo largo de la obra. Se contará con la gerencia y un control de gestión, así como también se tendrá en cuenta el área de finanzas y

RRHH.

Este grupo AUMAT se divide en tres que será IME PERU SAC, que se basa en la gestión de los proyectos, AUMAT PERU SAC, se encargada de brindar el servicio de mano de obra calificada y LOGIN PERU SAC que es el encargado de suministrar los materiales e insumos que vaya a necesitar la empresa AUMAT SAC, todo esto se basa el trabajo de un servicio general ya que estos tres elementos son esenciales para que un proyecto se lleve a cabo.

El jefe de operaciones tiene como principal función, el desempeño óptimo de las áreas que maneja la empresa como también de mantener un buen clima laboral para los colaboradores, esto se refleja en el desempeño individual que cada colaborador tenga , también tiene como responsabilidad elaborar y planificar las actividades de mantenimiento , contratación de servicios, el control de gestión así como también la supervisión en general, como una de las funciones adicionales dependiendo de la empresa en la que se esté laborando el jefe de operaciones se encarga de elaborar e implementar las políticas de seguridad y salud en el trabajo si esto lo requiere, para su mayor desarrollo organizacional..

Los técnicos que desempeñan en la empresa son los colaboradores que interactúan de manera directa con el campo y los clientes, ya que ellos se encargan de realizar el proyecto, por el cual dependiendo del trabajo que se esté realizando tendrán designados un supervisor, esto con el fin de tener en cuenta aspectos para la observación de métodos de trabajo.

Según Pulido (2017), “El comportamiento y la productividad de los miembros de la organización dependen de la percepción que ellos poseen sobre los factores organizacionales relacionados con el modelo de negocio de la empresa, la ejecución de sus actividades, las relaciones con otros miembros de la organización y las experiencias resultantes de su quehacer diario. Estos factores comúnmente configuran el denominado clima organizacional, que genera un ciclo causal entre su percepción por parte de las personas y su comportamiento”.

En la ficha de recolección de datos de pre-test hechos en los meses de abril, mayo y junio observamos los indicadores índices de orden de trabajo, índice de cumplimiento de la planificación, índice de disponibilidad, con bajo rendimiento respectivamente. Se propone implementar un sistema neumático para optimizar el mantenimiento de las válvulas depresión y vacío, para lograr mejores resultados en el área de mantenimiento.

En las tablas presentadas en el **Anexo 8,9 y 10** de las paginas 88 al 90, 12 semanas antes de la implementación de una propuesta de procedimiento de Gestión de calidad teniendo los resultados para el índice nivel de desempeño en porcentaje con resultados obtenidos antes de la implementación.

En la **Figura n°1** Índice de nivel de desempeño pre-test, presentada a continuación nos muestra las tareas terminadas asignadas sobre las tareas total asignadas, los resultados para el indicador nivel de desempeño comparado con los meses anteriores, los indicadores fueron medidos desde el mes de abril hasta el mes de junio en el cual nos muestra que cuenta con deficiencias.

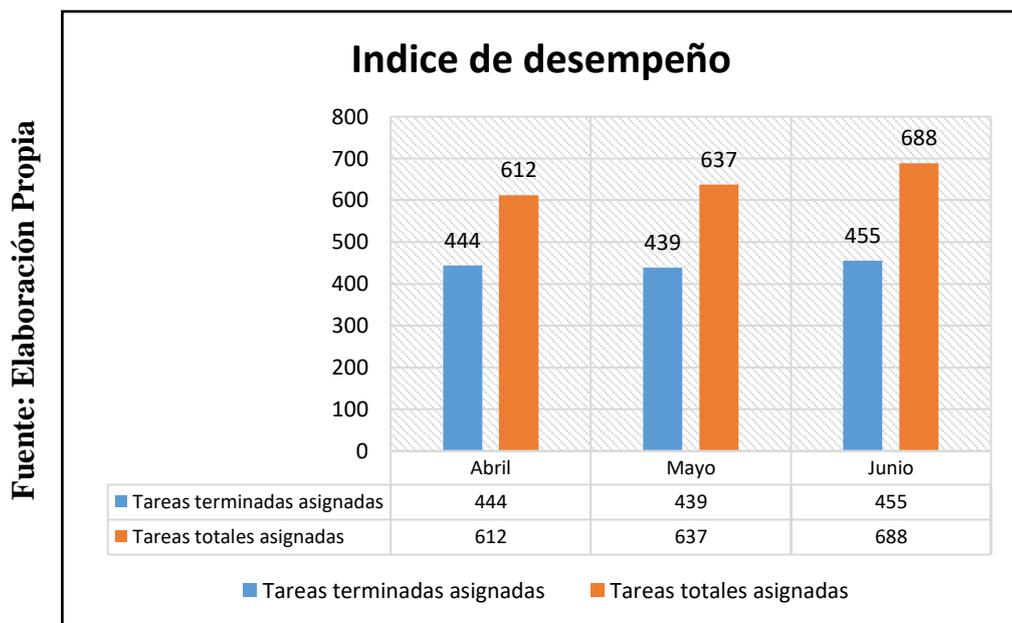


Figura 1: Índice de Desempeño pre-test

En **Figura n°1** queda demostrado que es necesario implementar un procedimiento de Gestión de calidad para mejorar el desarrollo organizacional y así aumentar el indicador de nivel de desempeño establecidos en el desarrollo organizacional.

En las tablas presentadas en el **Anexo 14,15 y 16** de las paginas 94 al 96, 12 semanas antes de la implementación de una propuesta de procedimiento de Gestión de calidad teniendo los resultados para el índice ausentismo laboral en porcentaje con resultados obtenidos antes de la implementación.

En la **Figura n°2** Índice de ausentismo laboral pre-test, presentada a continuación nos muestra las horas perdidas por trabajador sobre jornada laboral por mes, los resultados para el indicador ausentismo laboral comparado con los meses anteriores, los indicadores fueron medidos desde el mes de abril hasta el mes de junio en el cual nos muestra que cuenta con deficiencias.

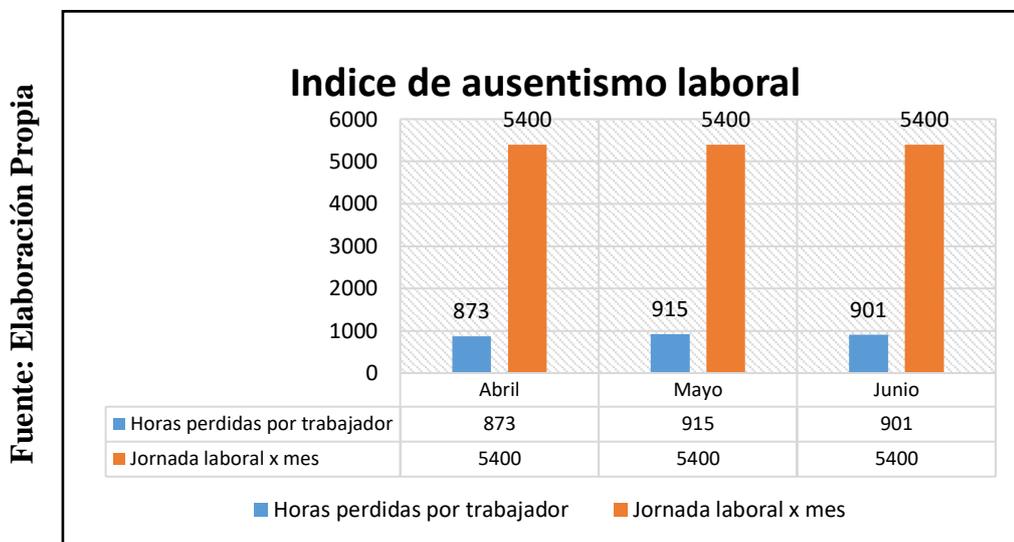


Figura 2: Índice de ausentismo laboral

En **Figura n°2** queda demostrado que es necesario implementar un procedimiento de gestión de calidad para mejorar el desarrollo organizacional, y así disminuir el indicador de ausentismo laboral establecidos en el desarrollo organizacional.

En las tablas presentadas en el **Anexo 20,21 y 22** de las paginas 100 al 102, 12 semanas antes de la implementación de una propuesta de procedimiento de gestión de calidad teniendo los resultados para el índice de capacitaciones en porcentaje con resultados obtenidos antes de la implementación.

En la **Figura n°3** Índice de capacitaciones pre-test, presentada a continuación nos muestra la hora de capacitaciones por trabajador sobre total de horas capacitadas, los resultados para el indicador de capacitaciones comparado con los meses anteriores, los indicadores fueron medidos desde el mes de abril hasta el mes de junio en el cual nos muestra que cuenta con deficiencias.

Fuente: Elaboración Propia

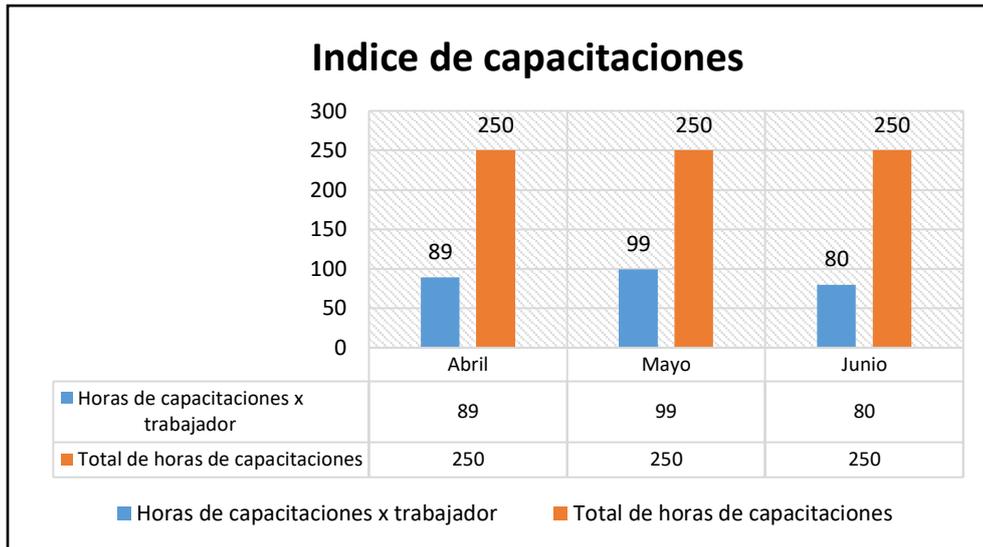


Figura 3: *Índice de capacitaciones*

En **Figura n°3** queda demostrado que es necesario implementar un procedimiento de Gestión de calidad para mejorar el desarrollo organizacional, y así aumentar el indicador de capacitaciones establecidos en el desarrollo organizacional.

Fuente: Elaboración Propia



Figura 4: Diagrama de Ishikawa

En la **Figura n°4** se puede apreciar al diagrama de Ishikawa, Causa-Efecto, se puede identificar las causas principales que influyen en la gestión de calidad y desarrollo organizacional de la empresa, las cuales serán usadas para la posterior propuesta de un procedimiento de gestión de calidad.

Tabla 1: Representación porcentual diagrama Pareto

AUMAT PERU S.A.C						
Numero	Causas	Frecuencia	Porcentaje	Acumulado	% Acumulado	80-20
1	Trabajos Terminados fuera de fecha	25	16.2%	25	16.23%	80%
2	No existe estándares de calidad	25	16.2%	50	32.47%	80%
3	Impuntualidad de los colaboradores	25	16.2%	75	48.70%	80%
4	Insuficiente cultura de capacitación	25	16.2%	100	64.94%	80%
5	Personal no calificado	20	13.0%	120	77.92%	80%
6	Insuficientes herramientas de trabajo	5	3.2%	125	81.17%	80%
8	Escases de equipos de protección personal	4	2.6%	129	83.77%	80%
9	No existe inducción acerca del medio ambiente	4	2.6%	133	86.36%	80%
10	Malas manejo de herramientas	4	2.6%	137	88.96%	80%
11	Desorden en el área de trabajo	3	1.9%	140	90.91%	80%
12	Inadecuada comunicación operativa	2	1.3%	142	92.21%	80%
13	Ruido en el área de trabajo	2	1.3%	144	93.51%	80%
14	Supervisión inadecuada	2	1.3%	146	94.81%	80%
15	No existe un seguimiento de las tareas de los trabajadores	2	1.3%	148	96.10%	80%
16	Fatiga en los trabajos	2	1.3%	150	97.40%	80%
17	Inadecuada gestión de compras	1	0.6%	151	98.05%	80%
18	Insuficiente capacidad de solución de problemas	1	0.6%	152	98.70%	80%
19	Productos defectuosos	1	0.6%	153	99.35%	80%
20	Ineficiente gestión de desperdicios	1	0.6%	154	100.00%	80%

Fuente: Elaboración Propia

En la **Tabla n°1** presentada se muestra las causas encontradas en el área operativa de la empresa Aumat Perú S.A.C, en la cual están determinadas por puntaje en las frecuencias absolutas, expresadas en porcentaje, en la cual enfatiza el grado de importancia que tienen en la realidad problemática.

Fuente: Elaboración propia

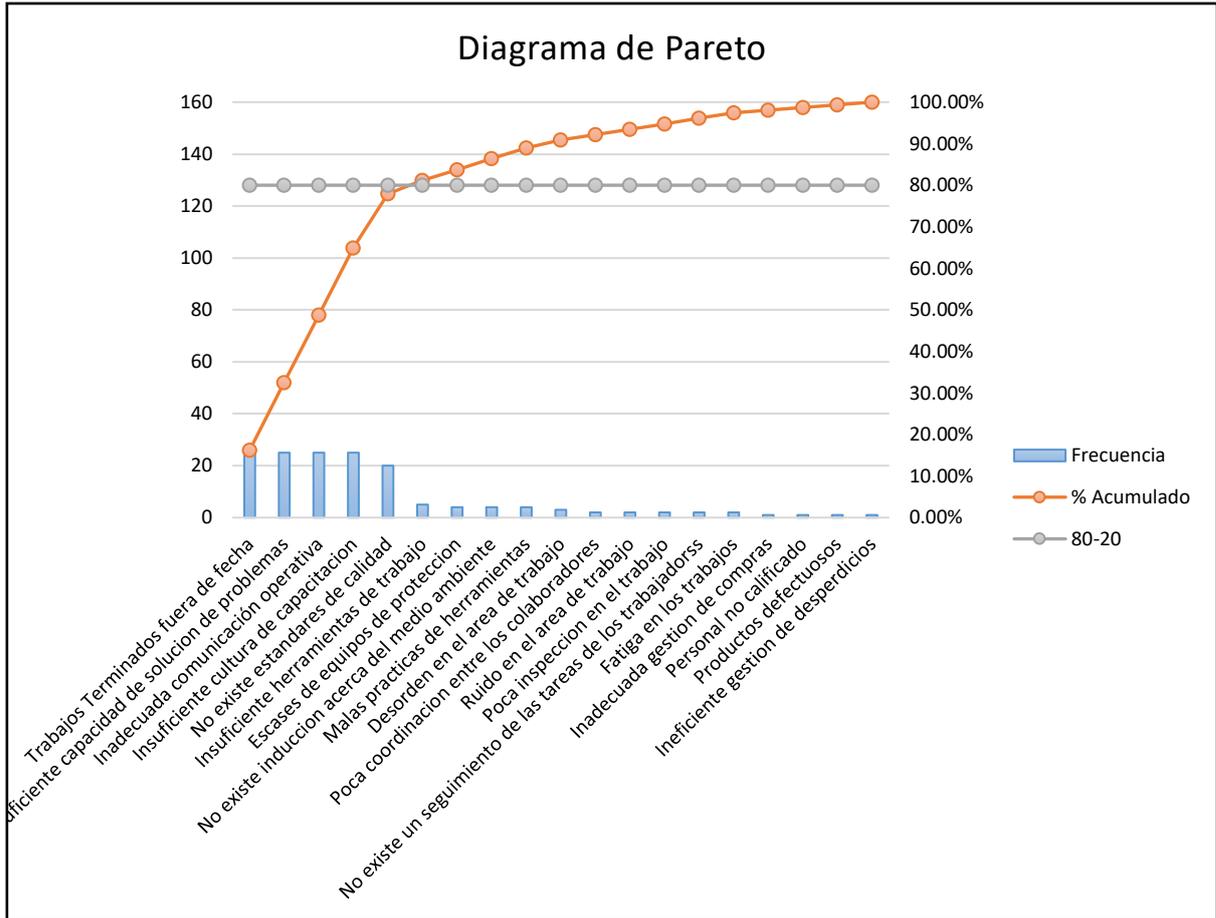


Figura 5: Gráfico de Pareto

Según la **Figura n°5** se observa las causas principales que afectan al área operativa y por consecuencia fallas a la hora de realizar los trabajos realizados en un proyecto, dentro de ello se puede resaltar los siguientes como que, los trabajos terminados en su mayoría están fuera de la fecha establecida, no existe ningún estándar de calidad, existe una impuntualidad de parte de los colaboradores, existe capacitaciones pero no la necesaria para mejorar el rendimiento del trabajo, y por último el personal no está en su mayoría calificado para desarrollar determinadas tareas.

1.2. Trabajos Previos

Antecedentes Internacionales

López y Huamán (2018) en su tesis “Gestión de la calidad y satisfacción de necesidades en la universidad nacional Micaela bastidas” la investigación se basó en identificar la existente relación existente entre gestión de calidad y la variable satisfacción de necesidades de los alumnos se aplicó el método cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, se utilizó el cuestionario como instrumento, el cual fue aplicado a una muestra de 110 estudiantes. En primer lugar, los resultados señalan que el 42,7% de los estudiantes considera inadecuada la gestión de la calidad; el 21,8% de los estudiantes que esta es media o regular y el 35,5% que es adecuada. Los resultados hallados entre las variables gestión de la calidad y el reconocimiento de las necesidades y expectativas de los alumnos, se indica el valor de significancia es $p=0,000$, teniendo en cuenta que este valor es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula por lo cual se acepta la hipótesis alternativa”.

En este trabajo de investigación nos explica que la variable gestión de calidad influye significativamente en la enseñanza y expectativa de los estudiantes, como también las demandas de los mercados laborales, la gestión de calidad desarrolla un cambio en la enseñanza de los estudiantes, también se puede considerar que la gestión de calidad puede ayudar a mejorar una empresa de manera eficaz en la enseñanza de nuevas habilidades para los trabajadores para poder así desarrollar nuevas capacidades y nuevos métodos de trabajo que se pueda presentar en la empresa Aumat Perú.

Según Essiet (2016) en su tesis titulada “Quality management of learning management systems a user experience perspective” Los problemas de calidad de la formación han adquirido una mayor importancia en el mundo académico y Industria y tienen muchas causas que se le atribuyen. Presenta mala calidad de la información. Costes significativos para una organización, financiera y no financiera. sin embargo, el La cuestión de la calidad de la información no se ha explorado en profundidad en el campo de las instalaciones. administración. Así, en el contexto de la gestión de instalaciones, esto ha llevado a Fallas en programas de gestión de activos emprendidos por la gestión de instalaciones organizaciones y presentar un desafío significativo en el proceso de toma de decisiones por parte de gestores de instalaciones. Lograr una mejor calidad de información de activos en las instalaciones Las operaciones de gestión son, por lo tanto, de gran importancia para las partes interesadas

en instalaciones administración. Para ello, se han desarrollado diversos métodos y marcos. para evaluar y mejorar la calidad de la información, pero tienen un alcance muy limitado y no aplicable en la gestión de instalaciones de la organización de gestión de activos. A este fin, esta investigación tiene como objetivo evaluar la calidad de la información y determinar qué factores que impactan la calidad de la información de los programas de gestión de activos en las instalaciones. dominio de gestión. La investigación adopta un método mixto exploratorio. metodología, que permite recopilar y analizar datos utilizando datos cualitativos y técnicas cuantitativas para proporcionar una mayor percepción del fenómeno en las instalaciones. operaciones de gestión. El enfoque cualitativo utiliza el análisis temático para determinar qué factores afectan la calidad de la información de la información, Organización y dominio de personas respectivamente. Los resultados de este análisis muestran que los factores que afectan la calidad de la información de los programas de gestión de activos multidimensional. Además, se han identificado 71 atributos de calidad de la información. Del análisis cualitativo. En la fase cuantitativa, análisis de componentes principales. (PCA) con rotación oblicua directa, ANOVA y medida de tendencia central (MCT) Se adoptaron técnicas para identificar las dimensiones específicas de la calidad de la información en gestión de activos, el efecto de la estructura de la organización en la información Calidad, y la prevalencia del problema de la calidad de la información en la gestión de activos. respectivamente. Los resultados del análisis identificaron 12 datos de calidad. Dimensiones que se agruparon en siete (7) categorías. También una alta prevalencia de problema de calidad de la información experimentado por los profesionales de gestión de instalaciones fue observado con un valor medio de 7.90 y un valor medio de 8.00 y una desviación estándar de 1.467 que se distribuía normalmente. Un análisis más detallado indicó que la estructura jerárquica de la organización tuvo un efecto sobre la calidad de la información que fue estadísticamente significativo. Basado en el resultado del análisis, un marco, utilizando un mapa de percepción basado en la técnica de escala multidimensional (MDS), ha sido desarrollado que busca evaluar la calidad de la información de la gestión de activos. Programas de gestión de instalaciones.

En este presente trabajo de investigación emplea la gestión de calidad en el cual enfatiza la implementación de la calidad en los servicios de instalaciones basándose en la perspectiva de la persona que ejecuta el trabajo, desarrolla un nuevo enfoque de la manera como implementar la calidad, basándose en la cultura de la empresa y su organización.

Salgado (2015) en su tesis titulada “Diseño de un manual de calidad para la implementación de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 Laa herramientas de recolección de datos que se empleó en esta investigación sera de descriptiva cuantitativa y indirectamente en lo experimental se basa fundamentalmente en el desarrollo de una evaluación efectiva hacia el objeto de estudio ofreciendo un manual de sistema de gestion, se resalta que la empresa no elabora de manera correcta los procedimientos establecidos con los proceso que realiza, hace uso de soportes los procedimientos de operación estandar referidos en el manual de peligros como tambien de los puntos decisivos de control como lo menciona en el manual de manufactura de esta manera no se puede realizar una evaluación de eficacia de los procesos por esta razon se elabora un manual de sistema de gestion de calidad donde mencione todas las actividades que esten comprometidas con la norma iso y que se oriente en sus procesos y prodecimientos a un sistema de inocuidad alimentaria para que se pueda medir este sistema se y se demuestre una perspectiva de mejora continua”.

En este trabajo de investigación emplea un diseño de basado en un manual de calidad para la implementacion de un sistema de gestion de calidad, nos explica que teniendo un sistema de gestion de calidad ayuda a visualizar los procedimientos que pueda tener una empresa

Vasquez y Vaquez (2016) en la tesis titulada “Análisis de implementación de desarrollo organizacional y su incidencia en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez” los objetivos es determinar la relacion de las dos variables servicio al cliente y desarrollo organizacional el objeto de estudio fue la microempresa, se empleó un diseño no experimental el estudio es cualicuantitativo ,transversal , los metodos aplicados , deductivo inductivo analitico-sintetico con esto se desarrollo la operacionalizacion de las variables para el desarrollo de las teorías relacionadas y estudio de la situacion del problema.

Balarezo (2014) en la tesis que se titula "La comunicacion organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”, establecio como objetivos en determinar la relacion entres las variables de desarrollo organizacional y la comunicacion interna , se aplico una investigacion correlacional para medir y evaluar las variables, en la poblacion estuvo compuesto por 30 colaboradores de la organizacion, evaluando que no existia la necesidad de obtener una muestra ya que la poblacion es pequeña y de facil manejo , se obtuvo como conclusion que la empresa presenta fallas en la comunicacion organizacional interna , se interpreta esto que afecta en la productividad y en

el desarrollo organizacional como también en los trabajadores., como resultados se obtiene que el 56,67% de las encuestas, no toma en cuenta la comunicación interna desarrolla una identificación institucional por los colaborador y la empresa, un 33,33% considera que la cultura organizacional influye en las tareas de la organización.

En este presente trabajo de investigación los resultados se obtiene que los colaboradores tienen poca confianza en los cambios que determina el desarrollo organizacional y la comunicación, esto debe que a pesar que se implemente, los colaboradores tengan resistencia al cambio, esto se evidencia en varios trabajos y en perspectiva es el principal problema que enfrenta el desarrollo organizacional.

Antecedentes nacionales

Yzaguirre (2018) en su tesis titulada “Gestión de Calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el caso urbano de la ciudad de Chimbote” la metodología que se utilizó fue no experimental por el motivo que no se manipuló la variable independiente, y se basó en realidades de la organización y evitando modificaciones en las pequeña y micro empresas en el sector servicio fue transversal, debido a que fue en un determinado tiempo del 2018, donde tuvo inicio y fin. -descriptivo, obteniendo una muestra de doce microempresas, a los cuales se desarrolló un cuestionario y se obtuvo que el 91.67% emplea la gestión de calidad en cuestión al servicio.

En esta tesis habla sobre la gestión de calidad como afecta a la atención al cliente en las micro y pequeña empresa, esta tesis se asemeja a mi proyecto de investigación ya que mi población es pequeña y también puede ser considerada como pequeña empresa, Aumat Perú comenzó como Mypes y en este tipo de empresa el conocimiento de calidad sobre el servicio al cliente es fundamental para desarrollar un buen servicio de excelencia.

Natividad (2017) en la tesis titulada “Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la Empresa ELECIN S.A” tuvo establecido como objetivo la importancia el nivel de percepción de los trabajadores hacia un sistema de gestión de calidad ,se aplicó tomando en cuenta el método científico, la investigación se realizó en el criterio cuantitativo,el tipo y diseño fue básico y descriptivo simple deductivo,se realizó una encuesta para la recopilación de datos , la población fue de 30 colaboradores, las preguntas se basaron en las dimensiones vinculados a la Gestión de Calidad, la integración de recursos

humanos fue medida sobre una base de 21 atributos del sector seguridad y vigilancia, las cuales fueron acomodadas al cuestionario el cuestionario fue validado por tres jueces expertos de la escuela de Administración, como conclusión se demostró que hay un nivel alto de percepción regular y mala, por otro lado existe un nivel de percepción bueno del Sistema de Gestión de la Calidad de igual manera en que las dimensiones estudiadas, cumplimiento de los objetivos, y reducción de costos y el logro de la competitividad”.

Haro (2015) en la tesis titulada “Caracterización de la Gestión de calidad en el sistema de integración de RR.HH en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio”, el principal objetivo de la investigación estuvo en explicar las características entre la gestión de la calidad dentro del sistema de integración del talento humano en las pequeñas y micro empresas, el tipo de investigación fue cuantitativa, no experimental, transversal, nivel descriptivo, se determinó una población del total de once microempresas, se utilizó una encuesta aplicada como la técnica hacia los representantes de estas microempresas, los datos obtenidos se obtuvo que, el número total de las microempresas fueron creadas con fines lucrativos, son formales y el 45,5% está con 10 años de antigüedad, acerca del sistema de integración de talento humano se analizó que no se aplica una correcta gestión de talento humano.

La gestión de calidad en la integración de los recursos humanos es fundamental para tener satisfecho al cliente interno y externo ya que el capital humano es fundamental para cualquier empresa, la satisfacción de los colaboradores se refleja en el rendimiento que este demuestre en sus actividades diarias.

Mendoza (2018) en su tesis titulada “Desarrollo organizacional y la eficacia administrativa en la empresa molinos figueroa” desarrolló un estudio con el fin de conocer la relación entre las dos variables a estudiar, se usó el enfoque cuantitativo se utilizó método hipotético deductivo, la razón de esto es para probar la problemática., el tipo de investigación fue aplicada, ya que esto permite afirmaciones más precisas y claras, nivel de investigación descriptivo - correlacional debido que esto permite recolectar información internamente para poder describir las variables estudiadas. Se aplicó un cuestionario a los colaboradores de la empresa, se aplicó el análisis inferencial y los resultados que se obtuvieron evidencian que, si existe relación significativa muy alta, ($r_s = 0.899$, $p < 0.05$).

El desarrollo organizacional influye directamente en la eficacia de los colaboradores en cuanto actividades se refiere, se hizo un estudio para determinar la relación que tiene el

Desarrollo Organizacional y la eficacia administrativa, según los datos obtenidos la relación que esta existe entre las variables es muy alta, esto demuestra que la teoría de que el rendimiento mejora cuando esta implementado un desarrollo organizacional.

Quispe (2017) en su tesis titulada “Desarrollo organizacional y clima organizacional en la empresa servicios cobranza e inversiones” establecio como objetivo determinar la relacion entre las variables , competencias gerenciales y el desarrollo organizacional de la institucion municipal investigada, se desarrollo de manera cuantitativa , descriptiva , correlacional y transeccional , la poblacion esta conformada por todo los trabajadores municipales y a traves de un muestreo probabilistico intencionado , se determino evaluar a los 39 de la alta direccion de dicha municipalidad , tambien para medir las variales de competencias gerenciales y desarrollo organizacional se planteo utilizar la tecnica de la encuesta mediante la aplicacion de dos cuestionarios de 20 y 25 preguntas respectivamente , los resultados han sido obtenidos mediante el analisis estadistico descriptivo y la correlacion de Spearman y presentados con sus respectivas tablas , figuras e interpretaciones , dichos resultados conllevan a concluir que existe una correlacion considerable ($\rho=0.0702$ y $p=0.000$) entre las competencias gerenciales y el desarrollo organizacional en la municipalidad miguel checa”.

En esta presente investigacion se establece la relacion entre las variables estudiadas en la empresa , según los resultados obtenidos se obtiene que hay una correlacion positiva entre estas dos variables, esto define que el desarrollo organizacional siempre esta presente en la mejora de las organizaciones en cuanto servicios refiere ya que al entrar en contacto directamente con el cliente, el colaborador tiene que estar en un buen clima organizacional.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de calidad

La gestión de calidad según Camizón, Cruz, González (2006) nos define que “un conglomerado de métodos utilizados de manera específica y aislada para un control de calidad y procesos” (p.50).

Esto se da a entender como herramienta a la gestión de calidad para mejorar los controles de calidad de los procesos, pero también se puede interpretar como una nueva manera de pensar para la dirección de la empresa, que esta misma obtiene mediante ideas nuevos modelos de trabajo para llegar a la excelencia.

Según Kaluzny (1992) “Total quality management is a systematic approach where a continuous process is planned in the development of the organization, its objective is to meet the expectations of customers, identifying problems and establishing a commitment to make decision making” (p.257).

Según Kaluzny (1992) “La gestión de calidad total se trata de un enfoque sistemático en donde se planifica un proceso continuo en el desarrollo de la organización, su objetivo es cumplir con las expectativas de los clientes, identificando los problemas y estableciendo un compromiso para hacer una toma de decisiones” (p.257).

Kanji and Asher (1996) “They mention that all work is visualized as a process, likewise quality management is a process of continuous improvement for the entire organization” (p.1).

Kanji y Asher (1996) “Nos mencionan que todo trabajo se visualiza como un proceso, así mismo la gestión de calidad es un proceso de mejora continua para toda la organización” (p.1).

Calidad

Lluís Cuatrecasas Arbós y Jesús González Babón (2017, p.6) nos dicen en su libro que “La calidad lo define como un grupo de características de un producto o servicio, como también la satisfacción que el cliente requiera” por lo consiguiente la calidad es la expectativa, del producto o servicio conformarse con las especificaciones del producto ya no es suficiente porque ahora con un mercado tan competitivo se busca la calidad total.

De igual manera Haro Genix (2018, p.12) nos dice que “La calidad es un grupo de aspectos propios del servicio o producto, se tiene que asimilar con las exigencias de los clientes”.

Por consiguiente, se entiende que la calidad actualmente está enfocada al producto o servicio, lo que el cliente esta espera del producto es que supere sus expectativas. Esto se debe a la globalización que influye en el mercado, si retrocedemos en teorías más básicas llegamos a uno de los más importantes en el estudio de la calidad fue William E. Deming que a pesar de los aportes que hizo no se determinó un concepto en concreto, en uno de sus últimos libros menciona que un producto o servicio tiene calidad si aporta en algo y tiene un lugar en el mercado se interpreta como que calidad en sí, se mide sobre qué tan útil y rentable va

a ser.

Luego años más tarde Juran (1998, p.6) menciona que calidad son “aquellos aspectos que tiene un determinado producto o servicio que cumplen con las necesidades del cliente y de esta forma genera una satisfacción al cliente.

Segun Juran (1999) Quality means “They are characteristics of products that meet customer expectations and therefore provide customer satisfaction” (173-178).

Según Juran calidad significa “son características de los productos que cumplen las expectativas del cliente y por lo tanto proporcionan la satisfacción del cliente” (173-178).

Eldin (2011) “quality means those characteristics of the products that meet the expectations of the needs and generate customer satisfaction in such a way the meaning of quality is focused on the customer. The goal of high quality is to generate greater customer satisfaction with this It is expected to increase the income of the organization” (p.1).

Eldin (2011) “calidad significa aquellas características de los productos que cumplen las expectativas de las necesidades y generan satisfacción al cliente de tal manera el significado de calidad está enfocado al cliente el fin de una alta calidad es generar una mayor satisfacción del cliente con esto se espera aumentar los ingresos de la organización” (p.1).

- **Servicio**

“Es un conjunto de prestaciones basado a las exigencias y necesidades del cliente, relacionando detalles como la presentación y el precio” (Horovitz, 1990, p. 7).

“Determinada actividad que une la empresa con el cliente, con el cual cumplan dicha actividad” (Peel, 1993, p.24).

Mencionado los conceptos anteriores

“El servicio al cliente está dado por actividades encaminadas a una tarea específica, muy aparte de la venta proactiva que incluyen trato directo con el cliente, a través de nuevas tecnologías, esta función tiene la responsabilidad de crear, desempeñar y comunicar tomando en consideración dos objetivos esenciales: La satisfacción del cliente y la eficiencia en las operaciones” (Lovelock, 1990, p. 491).

Lo que se concluye de estos conceptos es que el servicio está relacionado directamente con el cliente, específicamente en las tareas que se realiza, pero también tiene que tomarse en cuenta no solo el final del proceso sino todas las etapas del este mismo.

a. Dimensión: Calidad en el Servicio

Al respecto existen muchas definiciones acerca de la calidad del servicio, según Berry, Bennet, Brown (1992) menciona que “la calidad en el servicio no siempre será basada en el cumplimiento con las especificaciones del servicio sino con los requerimientos y exigencias del cliente” (p.1).

Se entiende que la calidad no solo se basa en las especificaciones del servicio, sino que la satisfacción y expectativa que el cliente mismo tenga, interpretando nos dicen que se debe conocer al cliente para así poder desarrollar un servicio de calidad.

Por otro lado, Setó (2004) nos dice que “Los servicios y productos ofrecidos por el tipo empresa deben tener aquellas características que los clientes valoren y requieran es decir deben cumplir sus expectativas y si es posible, incluso superarlas” (p.15).

Lo que nos dice este autor reafirma la teoría anterior pero también agrega que si existe la posibilidad de superarla sería un valor que ayude a fidelizar a los clientes que se presten servicios, como es en el caso de este trabajo de investigación ya que por la necesidad de cumplir con las especificaciones de los distintos proyectos que se realizan no se toma en cuenta la expectativas reales de los clientes, por distintos motivos no se ha tomado en cuenta en conocer al cliente tanto interno como externo, ya que la calidad no solo depende de los servicios sino también de la satisfacción de colaborador.

Segun Angelova (2011) “The overall customer satisfaction of defining more benefits for organizations and increasing market shares, the value of customers has been emphasized by many” (p.232).

Según Angelova (2011) “La satisfacción general del cliente de define en más beneficios para las organizaciones y aumento de cuota de mercado, el valor de los clientes se ha enfatizado por muchos” (p.232).

- **Indicador: Eficiencia**

Según Mejía (1998) Se puede conceptualizar efectividad como “son los logros de los objetivos con el menor precio precio por unidad, tiene como objetivo de buscar el uso adecuado de los recursos para alcanzar el objetivo deseado” (p.2).

Lo que nos dice mejía es que la eficiencia da un nuevo concepto a lo que refiere en la manera de realizar el producto o servicio, determina completar la tarea utilizando la menor cantidad de materiales o tiempo, fuera de que trabajo se esté realizando lo que mide es que con cuanta rapidez y con el menor uso de recursos, se alcanza a los objetivos plantea.

Summath (1997) “Reason for the actual production obtained between the production expected”.

Summath (1997) “Razón de la real producción que se obtiene entre la producción que se espera tener.”.

Tabla 2: *Sistema de indicadores de Gestión Eficiencia*

SISTEMA DE INDICADORES		
DOCUMENTO NRO 01 ULTIMA ACTUALIZACION	CERTIFICACION DE PROVEEDORES	PÁGINA:1 de 5 REVISIÓN Mensual
APLICABLE: Si	APROBADO: Si	

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo General del indicador de eficiencia

El siguiente indicador tiene por objeto conocer y medir la eficiencia de los trabajos realizados por los trabajadores

Objetivo Específico del indicador de eficiencia

Controlar la calidad de los trabajos realizados y el nivel de compromiso de los colaboradores

Definición

Número y porcentaje de eficiencia

Cálculo

$$E = \frac{TA}{TT} \times 100$$

Periodicidad

Este indicador se calcula cada mes

E = Eficiencia

TA=Trabajos efectuados a tiempo x mes

TT= Trabajos efectuados totales x mes

Parasuraman et al (1993) Ellos interpretan bajo el concepto de investigaciones, determinan que el principal índice para alcanzar un grado considerable de calidad enfocado en el servicio se basa en "igualar o superar las expectativas".

Álvarez (2006) Determina que "La eficiencia representa un ciclo de mejora en una empresa u organización para que anticipe las exigencias de los clientes, esto es antes de que el cliente desarrolle sus exigencias, la empresa ya debe tener una idea para satisfacer dicha necesidad".

b. Dimensión: Rendimiento Laboral

Según Motowidlo (2003), determina que el rendimiento laboral es "el valor total de las expectativas de la empresa con respecto a las actividades que un colaborador haga en un determinado tiempo" (p.12).

Esto dicho se entiende que el rendimiento laboral son las expectativas que la empresa espera de su trabajador, se entiende que para llegar a un rendimiento óptimo el colaborador debe tener conocimientos de los objetivos de la empresa y que este familiarizado con estos.

- **Indicador: Eficacia**

Determina Mejía (2010) “Es la medida orientada a las metas del planeamiento, como medir los resultados obtenidos.” (p.2).

La eficacia es de suma importancia para la mejora de las metas de la empresa y para esto todos lo que la conforman deben estar familiarizado con los objetivos, ya que la eficacia se va a medir mediante cada tarea en cada área que se realiza en cualquier empresa.

Tabla 3: *Sistema de indicadores de Gestión Eficacia*

SISTEMA DE INDICADORES		
DOCUMENTO NRO 02	CERTIFICACIÓN DE PROVEEDORES	página :2 de 5
ULTIMA ACTUALIZACIÓN APLICABLE: SI	APROBADO: SI	revisión: mensual

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo General del indicador de eficacia

El siguiente indicador tiene por objeto conocer y medir la eficacia de los trabajos realizados por los trabajadores

Objetivo Específico del indicador de eficacia

Controlar la calidad de los trabajos realizados y el nivel de compromiso de los colaboradores

Definición

Número y porcentaje de eficiencia

Cálculo

$$E = \frac{TS}{TT} \times 100$$

Periodicidad

Este indicador se calcula cada mes

E = Eficacia

TS=Tareas realizadas sin errores x proyecto

TT= Tareas realizadas totales x proyecto

1.3.2. Desarrollo Organizacional

Para Chiavenato (2008) “La denominación que denomina al desarrollo organizacional está vinculada a la capacidad de adaptarse a los cambios que comprometan a la organización” (p.417).

Organizational development must focus on innovation with the need for new ways of thinking to make changes and enter interventions as tools, in the new perspective, organizations can learn new strategies and adapt by making two changes: motivate workers to acquire new skills of thought that guarantee creativity and commitment when performing their functions (Basadur, 1997, p. 59).

El desarrollo organizacional debe enfocarse a la innovación con necesidades de nuevas formas de pensar para realizar los cambios e ingresar intervenciones como herramientas, en la nueva perspectiva, las organizaciones pueden aprender nuevas estrategias y adaptándose haciendo dos cambios: motivar a los trabajadores a adquirir nuevas habilidades de pensamiento que garanticen la creatividad y compromiso al momento de realizar sus funciones (Basadur, 1997, p. 59).

Según Perozo (2003) “Es un proceso planificado que implican cambios en la cultura de la organización influenciados por el uso de tecnologías y la teoría de la ciencia del comportamiento” (p.2).

El desarrollo organizacional está conformado por un proceso de cambio planificado a largo plazo dado en los individuos, valores, actitudes y creencias para el logro de todas las partes que poseen interés en ello (Serralde, 2012, p.24).

El desarrollo Organizacional es la suma de estrategias que dictaminan y utilizan las organizaciones con el fin de mejorar cada uno de los departamentos correspondientes a la empresa y lograr el éxito de las mismas (Mendoza y Ferrer, 2011 p.36).

Galarzo (2011) establece que el D.O es “una forma de dar diversos caminos para resolver

los distintos problemas que hacen frente las empresas; dicho cambio está comprendido por esfuerzos intencionalmente orientados a eliminar una situación adversa a través de la planificación de una serie de acciones y estrategias obtenidas de un profundo estudio y análisis a la organización o empresa” (p.6).

Determina que el DO se basa específicamente en resolver problemas organizacionales en cualquier empresa, dicho esto el desarrollo organizacional se divide en fases desde la planeación hasta la evaluación, es adaptable a cualquier tipo de organización, en este caso aplicando un desarrollo organizacional a la empresa de servicios generales ayudara a organizarse para poder así obtener una mejoría en los colaboradores.

Por otro lado, Münch (2014)” El desarrollo organizacional se describe como una tactica que toma en consideración la reestructuración de los sistemas comunes y preestablecidos de una organización lo cual conlleva al desarrollo de las personas a través de la educación y uso de ciencias del comportamiento, no obstante, en la actualidad hay una confusión sobre las definiciones de desarrollo organizacional, y está considerando como el crecimiento de la empresa” (p.171).

El desarrollo organizacional se aplica para un desarrollo a futuro, con el fin de mejorar la satisfacción de los colaboradores como también el desempeño de estos mismos, este cambio permite encontrar una manera más eficaz de realizar sus procedimientos enfocando los cambios a los colaboradores y que se adapten a los cambios que este mismo impone, el D.O se desarrolla de manera general y no individual para que el método que se utilice tenga la efectividad esperada.

Cummins (2014) “Organizational development is the field of the profession referred to social action as well as the area of scientific research, the use of organizational development covers a large number of different activities” (p.1)

Cummins (2014) “El desarrollo organizacional es el campo de la profesión referido a la accion social como también al área de investigación científica, el uso del desarrollo organizacional cubre un amplio número de actividades diferentes” (p.1).

Organizational development is the process in which internal capacities are developed in excellent effectiveness, regarding the work of collaborators and maintaining long-term effectiveness, this is closely linked between organizational development and the mission of the company (Philbin, 2010, p. 2).

El desarrollo organizacional es el proceso en el cual se desarrolla las capacidades internas en una excelente efectividad, respecto al trabajo de los colaboradores y mantener la efectividad a largo plazo, este está enlazado estrechamente entre el desarrollo organizacional y la misión de la empresa (Philbin, 2010, p. 2).

a. Dimensión: Evaluación de desempeño

Para Pérez y Carballo (2006) “La evaluación de desempeño es dicha función que busca el cumplimiento y logro de los objetivos y planes trazados”.

Stoner, Freeman y Gilbert (1996, p.610). “Es el proceso que asegura y lleva a que las actividades puestas en marcha se ajusten a las proyectadas”.

Obisi (2011) “Defines performance evaluation as a process that involves an evaluation of success that the worker or company has achieved in the assigned tasks as well as fulfilling objectives set in a certain time” (p.93).

Obisi (2011) “define la evaluación del desempeño como un proceso que involucra una evaluación de éxito que el trabajador o empresa ha logrado en las tareas asignadas como también de cumplir objetivos establecidos en determinado tiempo” (p.93).

- **Indicador: Nivel de desempeño**

“La evaluación de desempeño es la interpretación sistemática de cada uno de los trabajadores rinden en su labor y mejora de desempeño a futuro. Todo periodo de prueba y estudio es un proceso para evaluar el valor, categoría y aptitudes de una persona” (Chiavenato, 2007.p.243).

“La evaluación de desempeño dictamina el proceso en donde se determina el rendimiento generalizado del trabajador, su aporte total a la empresa a la que pertenece, y en ultimo termino, justifica su puesto y tiempo de trabajo dentro de la misma”. (William B Werther, 2008 p.302).

Los puntos que determinar el desempeño y correcta ejecución de las tareas en la

empresa, no solo se limitan a la motivación recibida por parte del trabajador, si no que implican las características del colaborador y el grado que el colaborador considera necesario para realizar un trabajo eficaz. (Universidad Nacional abierta dirección de investigaciones y postgrado).

Tabla 4: Sistema de indicadores de gestión de desempeño

SISTEMA DE INDICADORES		
DOCUMENTO		PÁGINA 3 de 5
NRO 03	CERTIFICACION DE	
ULTIMA	PROOVEDORES	REVISIÓN
ACTUALIZACION		
APLICABLE: Si		APROBADO: Si

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo General del indicador de desempeño

El siguiente indicador tiene por objeto medir el nivel de desempeño entre los trabajadores realizando sus funciones.

Objetivo Específico del indicador de desempeño

Conocer las habilidades operativas que tiene cada trabajador al momento de realizar determinadas tareas.

Definición

Número y porcentaje de nivel de desempeño

Cálculo

$$D = \frac{(TA)}{(TT)}$$

Periodicidad

Este indicador se calcula cada mes

D: Nivel de desempeño

TE: Tareas asignadas totales

TT: Tareas realizadas totales

b. Dimensión Clima Laboral

Patterson et al. (2005) “Work climate is understood as a variable that develops between an organizational context and the behavior presented by the members of the organization, studying the moments experienced by employees in the course of their activities in the work environment” (p.375).

Patterson et al. (2005) “Clima laboral se comprende como una variable que se desarrolla entre un contexto organizativo y la conducta que presentan los miembros de la organización, estudiando los momentos que experimentan los colaboradores en el transcurso de sus actividades en el entorno del trabajo” (p.375).

Reichers y Schneider (1990) definen que “El clima laboral está familiarizado a un conjunto de percepciones que lo colaboradores comparten en una organización, enlazado a las políticas, procedimientos que ocurran en la empresa” (p.2).

Tabla 5: *Sistema de indicadores de gestión de ausentismo laboral*

SISTEMA DE INDICADORES		
DOCUMENTO NRO 04 ULTIMA ACTUALIZACIÓN	CERTIFICACIÓN DE PROVEDORES	PÁGINA: 4 de 5 REVISIÓN
APLICABLE: Si	APROBADO: Si	

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo General del indicador ausentismo laboral

El siguiente indicador tiene por objetivo dar una medición a la capacidad de solución de problemas de los trabajadores realizando sus funciones.

Objetivo Específico del indicador ausentismo laboral

Conocer las habilidades que tiene cada trabajador al momento de solucionar un problema.

Definición

Número y porcentaje de capacidad de solución de problemas.

Cálculo

$$AL = \frac{HP}{JC}$$

Periodicidad

Este indicador se calcula cada mes

AL: Índice de ausentismo laboral.

HP: Horas perdidas x trabajador

JC: Jornada laboral completa x trabajador

c. Dimensión: Capacitación y desarrollo del personal

Según Silíceo (2004) “La capacitación se basa en una acción planificada y se enfoca en las necesidades de la organización y está relacionada al cambio en conocimientos, actitudes y habilidades del colaborador” (p.25).

Chiavenato (2007) “La capacitación es la transformación educativa a corto plazo, elaborado de manera organizada y sistemática, del cual los individuos obtienen conocimientos, aumenten sus competencias y habilidades en cuestión a los objetivos definidos” (p.386).

Mills (2003) “La capacitación laboral se refiere a la adquisición de conocimientos para emplear los conocimientos de una función en una organización” (p.115).

Tabla 6: *Sistema de indicadores de gestión de capacitación*

SISTEMA DE INDICADORES		
DOCUMENTO NRO 04 ULTIMA ACTUALIZACIÓN	CERTIFICACION DE PROVEEDORES	PÁGINA: 4 de 5 REVISIÓN
APLICABLE: Si	APROBADO: Si	

Fuente: Elaboración Propia

Objetivo General del indicador de capacitación

El siguiente indicador tiene por objeto medir la cantidad de capacitaciones realizadas para los trabajadores enfocados en las habilidades por desarrollar.

Objetivo Específico del indicador de capacitación

Adquirir nuevas habilidades para mejorar el desempeño de los trabajadores

Definición

Número y porcentaje de capacidad de solución de problemas.

Cálculo

$$C = \frac{CP}{CT}$$

Periodicidad

Este indicador se calcula cada mes

C: Cantidad de capacitaciones

CP: Capacitaciones programadas x mes

CT: Capacitaciones totales

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema general

- ¿Cómo influye un procedimiento de gestión de calidad y el desarrollo organizacional en la empresa Aumat Perú S.A.C., 2019?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cómo influye un procedimiento de gestión de calidad en la mejora la evaluación de desempeño en la Empresa Aumat Perú S.A.C., 2019?
- ¿Cómo influye un procedimiento de gestión de calidad en el clima laboral en la Empresa Aumat Perú S.A.C., 2019?

- ¿Cómo influye un procedimiento de gestión de calidad en la mejora de la capacitación y desarrollo personal en la Empresa Aumat Perú S.A.C., 2019?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Tecnológica

Castells (2004) define como “una empresa que está en la vanguardia siempre, tiene nuevas ideas y las ejecuta, ofrece productos novedosos, propone nuevos métodos de trabajo [...] hoy en día las organizaciones están en la obligación de ser innovadores si quiere subsistir” (p.15).

Lo que nos explica Castells que la innovación es sinónimo de un cambio para el bien de la empresa, como también que llega a ser más competitiva que sus competidores, esto hace notar la calidad de tu producto o servicio puedes ofrecer, con la tecnología como soporte para la innovación de los nuevos productos que puedes realizar o de igual manera la rapidez con que la puedas hacer, en este caso la tecnología para la empresa Aumat Perú es muy favorable ya que nos permite obtener una diferencia en la calidad y rapidez del servicio a comparación de las otras empresa que no deseen invertir en nuevas tecnología para facilitar el trabajo del colaborador.

Justificación Económica

Según Goñi (2012) “La justificación económica se basa en las utilidades y beneficios que trae para la población, forma parte esencial y funciona como punto de partida para elaborar proyectos del mejoramiento económico y social”.

Esta investigación tiene justificación económica ya que la empresa con el sistema implementado, disminuirá los reprocesos que generan gastos innecesarios, tomando el tiempo para brindar nuevos servicios que generen más ingresos. Se determinó también que obteniendo un buen clima laboral se disminuye la rotación del personal ya que el grado de satisfacción de los colaboradores es mayor y se genera una estabilidad laboral, evitando capacitaciones a nuevos colaboradores que recién empiezan a conocer el sistema.

Justificación Institucional

Espinoza (2014) menciona que “La responsabilidad de incentivar una cultura organizacional tiene como puntos a la innovación recae en la toma las decisiones y la manera de cómo se aprovechan las oportunidades” (p.54).

El cultura organizacional ayuda en medida a la empresa como organización ya que enfrenta a los problemas más comunes y poco tomados en cuenta, que es el clima organizacional, los trabajadores de la organización en ocasiones sienten que la institución no los considera del todo por es, esto ayuda a mejorar la relación entre institución y el capital humano , mejorando la calidad de vida como también la calidad del servicio ya que psicológicamente los colaboradores sienten que son parte de la empresa y sienten un respaldo de esta misma.

Justificación Operativa

Heizer (2004) menciona que “Los servicios constituyen el sector económico más grande en las sociedades avanzadas [...] una buena parte de los empleos de servicios están bien remunerados y casi el 96% son todas industrias privadas” (p.15).

La elaboración y aplicación de un programa de gestión de calidad para incrementar el desarrollo organizacional en los trabajadores y la empresa, los colaboradores habrán tenido un incremento en su efectividad y tendrán una capacidad mayor de liderazgo en sus funciones diarias, la calidad del servicio será mayor comparado con los procesos que se emplean actualmente.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

- Ha: Como influye un procedimiento de gestión de calidad mejorará el desarrollo organizacional en la empresa Aumat Perú S.A.C, 2019.

1.6.2. Hipótesis específicas:

- H1: El procedimiento de gestión de calidad mejorará la evaluación de desempeño en la empresa Aumat Perú S.A.C, 2019.
- H2: El procedimiento de gestión de calidad mejorará el clima laboral en la empresa Aumat Perú S.A.C, 2019.

- H3: El procedimiento de gestión de calidad mejorará la capacitación y desarrollo personal en la empresa Aumat Perú S.A.C, 2019.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo general

- Determinar cómo influye un procedimiento de gestión de calidad para la mejora de un desarrollo organizacional en la empresa Aumat Perú S.A.C, 2019.

1.7.2. Objetivos específicos:

- Determinar cómo influye un procedimiento de gestión de calidad para la mejora la evaluación de desempeño en la empresa Aumat Perú S.A.C, 2019.
- Determinar cómo influye un procedimiento de gestión de calidad para el clima laboral en la empresa Aumat Perú S.A.C, 2019.
- Determinar cómo influye un procedimiento de gestión de calidad para la mejora de la capacitación y desarrollo personal en la empresa Aumat Perú S.A.C, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Método de investigación

Hipotético – Deductivo

Para Cegarra (2012, p.82) “El método hipotético-deductivo se emplea frecuentemente en la vida diaria y en estudios científicos. Es decir, se emplea la lógica en busca de darle solución a los problemas planteados, emitiendo hipótesis relacionadas a las posibles soluciones del problema y a su vez se corrobora con la información disponible”.

En esta investigación se determina resolver la problemática de la empresa, planteando una hipótesis y deduciendo con la información obtenida.

Enfoque de investigación

Según lo expresado por Hernández y Mendoza (2018), esta investigación se presenta bajo un enfoque cuantitativo porque es un conglomerado de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones [...] se generan objetivos e interrogantes de investigación, se hace una búsqueda y revisión de la literatura, se elabora un marco teórico y finalmente se obtienen conclusiones relacionadas a las hipótesis (p.6).

Tipo de estudio

Alcance explicativo

Según lo expresado por Hernández y Mendoza (2018), esta investigación se presenta bajo un enfoque cuantitativo porque es un conglomerado de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones [...] se generan objetivos e interrogantes de investigación, se hace una búsqueda y revisión de la literatura, se elabora un marco teórico y finalmente se obtienen conclusiones relacionadas a las hipótesis (p.6).

Esta investigación es explicativa, debido que se conoce los resultados que se obtengan entre las causas de las variables a investigar, Detallando las circunstancias en que se han originado y la forma de relación entre las variables.

Investigación Aplicada

Murillo (2008) define como la investigación tipo aplicada se caracteriza en utilizar conocimientos que se adquieren [...] el uso de tales conocimientos y los resultados de los estudios de investigación concluyen organizadamente y metódica de conocer la realidad. (p.155).

El tipo de estudio que se empleó en “Propuesta de un procedimiento de gestión de calidad para mejorar el desarrollo organizacional en la empresa Aumat Perú 2019 S.A.C”, es de tipo aplicada.

Diseño de investigación

Para Hernández y Mendoza (2018) “Se le llama pre experimental debido a las su nivel de control es nimio, son diseños con grupo único [...] se le aplica un instrumento previo al estímulo experimental, se emplea un estímulo, una prueba y un test final [...]. Los diseños de grupo único no poseen un control riguroso, sus resultados deben analizarse con cuidado (p.163).

El diseño de investigación es experimental con énfasis a pre-experimental, porque se evalúa un solo grupo en una primera instancia, tomando un primer resultado, y mediante a ellos se ejecuta a implementar capacitaciones, métodos, entre otros, para luego tomar una segunda evaluación del mismo grupo y comparar resultados.

Su representación es:



Diseño de medición Pre-test y Post-test

G: Grupo de casos o sujetos (G1, grupo 1; G2, grupo 2; etcétera).

X: Tratamiento, estímulo, intervención o condición experimental.

t1: Pre-test: Medición del grupo experimental antes de la gestión de calidad, esta medición será comparada con el post-test

t2: Post-test: Medición del grupo experimental después de la gestión de calidad, esto ayudara a determinar la variación después de la gestión de calidad.

2.2. Operacionalización de las Variables

Definición conceptual

VI: Gestión de calidad La gestión de calidad determina que Camizón, Cruz, González (2006) se define como “Una serie de métodos útiles para la verificación de calidad y procesos” (p.50).

VI: Gestión de calidad Según Yañez (2008) “Una gestión de calidad es un modo de laborar en que una empresa garantiza la satisfacción de los clientes en que se organiza, sustenta una mejora continua el desempeño de los procesos, mediante un plan de efectividad que logra una superioridad competitiva” (p.1).

VI: Gestión de calidad Según Cintas y Yabres (1999) La gestión de calidad o calidad total es una manera de funcionar [...] se define como una actividad científica, sistemática y ejecutada por la organización en general, debiéndose a sus clientes mediante sus productos y servicios. (p.10).

VD: Desarrollo Organizacional Para Chiavenato (2008), “el desarrollo organizacional se asocia a la adaptación de los cambios que tenga la organización (p.417).

VD: Desarrollo Organizacional Según Perozo es un proceso planificado dentro de la cultura de la organización haciendo uso de la tecnológica y la ciencia del comportamiento (p.2).

Definición operacional

VI: La gestión de calidad Es la suma de herramientas y acciones que tienen como objetivo evitar errores en los procesos de productos o servicios, en su enfoque es garantizar la calidad de estos mismos.

VD: Desarrollo organizacional es el esfuerzo dirigido hacia la organización, gestionado desde la gerencia y su objetivo es incrementar la eficiencia y prosperidad de la organización

Tabla 7: Matriz de Operacionalización de variables

Matriz de operacionalización						
PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA INCREMENTAR EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA AUMAT PERÚ, 2019						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
GESTIÓN DE CALIDAD	La gestión de calidad según Camizón, Cruz, González (2006) se define como “Una serie de métodos útiles para el control de calidad y procesos” (p.50).	La gestión de calidad refiere a la forma de realizar determinadas funciones en una empresa, métodos de trabajo, mejora de tiempos, disminución de costos de materiales, para así poder tener un producto o servicio que pueda alcanzar la excelencia.	Calidad en el servicio	Eficacia	$\frac{\# \text{ TRABAJOS TERMINADOS A TIEMPO}}{\# \text{ TRABAJOS EFECTUADOS TOTALES}} \times 100$	Razón
			Rendimiento laboral	Eficiencia	$\frac{\# \text{ TAREAS REALIZADAS SIN ERRORES X PROYECTO}}{\# \text{ TAREAS REALIZADAS TOTALES X PROYECTO}}$	
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Para Chiavenato (2008) “La denominación que denomina al desarrollo organizacional está vinculada a la capacidad de adaptarse a los cambios que comprometan a la organización” (p.417).	El desarrollo organizacional se enfoca en desarrollar estrategias para un cambio dentro de una organización de una empresa, esto se desarrolla mediante fases desde la planificación hasta la evaluación de los cambios, se enfoca en las personas que lo conforman.	Evaluación de desempeño	Índice de nivel de desempeño	$\frac{\# \text{ TAREAS TERMINADAS ASIGNADAS}}{\# \text{ TAREAS TOTALES ASIGNADAS}} \times 100$	Razón
			Clima Laboral	Índice de Ausentismo Laboral	$\frac{\# \text{ HORAS PERDIDAS X TRABAJADOR}}{\text{JORNADA COMPLETA X TRABAJADOR}} \times 100$	
			Capacitación y desarrollo del personal	Índice de cantidad de capacitaciones	$\frac{\# \text{ HORAS DE CAPACITACIONES X TRABAJADOR}}{\# \text{ HORA DE CAPACITACIONES X MES}} \times 100$	

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población, muestra y muestreo

El presente estudio está conformado por una población de 25 trabajadores del área de operaciones de la Empresa Aumat Perú del distrito de Ventanilla

La población serán los trabajadores de Aumat Perú, solamente la parte operativa en la que se desea desarrollar la investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es “Es el grupo que coinciden con determinadas características” (p.174).

Se determina la población en base a especificaciones de los objetivos de la investigación.

Tabla 8: *Población y muestra de la población*

Área	Técnico 1	Técnico 2	Técnico 3	Población Total
Operativa	15	10	5	N = 25
	Colaboradores	Colaboradores	Colaboradores	Colaboradores

Fuente: Elaboración Propia

2.3.1. Muestra

Hernández y Mendoza (2018) lo definen como “Es un pequeño grupo de interés, en el cual se obtendrá datos, así mismo es importante definir y delimitar de antemano con precisión la muestra la cual debe estar presentada por la población. El investigador busca que los resultados obtenidos de la muestra se generalicen hacia la población” (p.196).

Debido a que la población es limitada y reducida, en recomendación se trabajará con toda la población que será la muestra para el estudio.

Tabla 9: *Indicadores de la muestra*

Indicador	Muestra	Tipo de Muestra
Nivel de desempeño (ND) Índice de ausentismo laboral (AL)	n = 25 colaboradores	Actividades realizadas por los colaboradores, laborando en el mes de abril
Índice de capacitaciones (CL)		

Fuente: Elaboración Propia

2.3.2. Muestreo

Hernández y Mendoza (2018) refieren que el muestreo; “Es el caso que se elige a estudiar [...] que al final es parte de los datos o información que se examinará a través de procesos estadísticos” (p.198).

Para esta investigación se empleará el muestreo no probabilístico, para esto se selecciona de manera directa y por conveniencia.

2.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Para poder determinar el contexto muestral se ha elaborado los siguientes procedimientos de inclusión.

- Criterios de inclusión
- Trabajadores de ambos sexos
- Trabajadores de cualquier edad
- Trabajadores que estén en el área de operaciones

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Buendía et al (1998) Define como instrumentos a encuesta y observación como “métodos de investigación, siendo útiles para dar respuestas a problemas ya sean de tipo descriptivos y determinación de las variables, consistiendo en recolectar toda la información organizada, siguiendo un diseño establecido para asegurar la rigurosidad de la información obtenida” (p.120).

Instrumentos

“El instrumento es la herramienta que se utiliza para recopilar y almacenar todos los datos obtenidos, estos tienen diversas presentaciones como formularios, escalas de actitudes, inventarios, lista de chequeos cuaderno de campo, etc.” (Valderrama M, Santiago, 2002, p.195).

Instrumento: Ficha de Registro

López de la Rosa y Martel (2001) definen que “Es el instrumento donde se ingresa los datos obtenidos” (p.21).

El investigador deberá solicitar a la empresa para la evaluación de la gestión de calidad y desarrollo organizacional de las tareas que se hicieron en el mes de abril de los procedimientos en ejecución y así medirlo del Pre-Test y seguidamente el Post-Test.

Técnicas

Según Céspedes Mata (2011), define que “las formas de recolectar datos, estos comprenden actividades que dejan al investigador conseguir datos útiles y precisa para dar respuesta a la interrogante de investigación” (p.23).

En la **Tabla n°9**, se puede ver las técnicas que se emplearan para la recopilación de información en el presente estudio, la técnica será el Fichaje y la ficha de registro como instrumento.

Observación

Czerwinsky (2013) refiere que la observación es el acto de mirar atentamente, con la finalidad de captar todos los detalles tanto del aspecto físico de las personas o de características particulares de un determinado espacio.

Posic y Ketele (2000) refieren que es un proceso que tiene como función inmediata recoger información sobre el objeto tomado en consideración.

Bunge (2000) La observación es un procedimiento de investigación básica, siendo la base de las cuales se sustentan las otras técnicas, debido a que relaciona al sujeto que observa y el objeto observado, siendo esta interacción el inicio del entendimiento de la realidad.

2.4.1. Confiabilidad

Según, Hernández y Mendoza (2018) afirman que “la confiabilidad del instrumento de medida se basa cuando su aplicación se repite al mismo objetivo, da resultados similares.” (p. 242).

Para obtener la confiabilidad del instrumento se empleó el método Test – Retest, lo cual

mide de una manera correlacional obteniendo un grupo de personas para aplicar con unos puntajes a la segunda aplicación de la prueba.

Indicador: Nivel de desempeño

Para este indicador se usó 2 fichas de registro, completadas en el mes de junio y julio. Luego se aplicó el test-retest y el valor de correlación de Pearson y obtuvimos 0.965, concretando un nivel alto de confiabilidad.

Tabla 10: *Test - Retest Nivel de desempeño*

Correlaciones			
Nivel de desempeño			
TEST (junio)	Correlación de Pearson	1	,965"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
RETEST (Julio)	Correlación de Pearson	,965"	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Fuente: Elaboración Propia

Indicador: Ausentismo laboral

Para este indicador se usó 2 fichas de registro, completadas en el mes de octubre y noviembre. Luego se aplicó el test-retest y el valor de correlación de Pearson y obtuvimos 0.965, concretando un nivel alto de confiabilidad.

Tabla 11: Test - Retest Ausentismo laboral

Correlaciones			
Ausentismo Laboral			
TEST (octubre)	Correlación de Pearson	1	,965"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
RETEST (noviembre)	Correlación de Pearson	,965"	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Fuente: Elaboración Propia**Indicador: Capacitación Laboral**

Para este indicador se usó 2 fichas de registro, completadas en el mes de octubre y noviembre. Luego se aplicó el test-retest y el valor de correlación de Pearson y obtuvimos 0.965x`, concretando un nivel alto de confiabilidad.

Tabla 12: Test - Retest Capacitación Laboral

Correlaciones			
Capacitación Laboral			
TEST (octubre)	Correlación de Pearson	1	,965"
	Sig. (bilateral)		,000
	N	25	25
RETEST (noviembre)	Correlación de Pearson	,965"	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	25	25

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

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13: *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variable dependiente	Definición operacional	Indicadores	Técnica	Instrumento	Escala de medición
Mejora del desarrollo organizacional de la empresa Aumat Perú S.A.C 2019.	Es un esfuerzo que está planificado dirigido hacia toda la organización, administrado desde la alta gerencia y su objetivo es aumentar la efectividad y bienestar de la organización.	Nivel de desempeño (ND)	Fichaje	Ficha de registro	Razón
		Índice de ausentismo laboral (AL)	Fichaje	Ficha de registro	Razón
		Índice de capacitaciones (CL)	Fichaje	Ficha de registro	Razón

Fuente: Elaboración Propia

2.4.2. Validez

Mediante una visión genérica, se admite validez cuando el instrumento utilizado en la investigación cumple su función de medir lo asignado (Morales, 2006, p. 425).

Juicio de Expertos

Valderrama (2013) comenta que “Es una serie de opiniones profesionales que brindan individuos con experiencia y conocimientos en una investigación, con el propósito de comprobar si guarda relación las preguntas con los indicadores” (p. 210).

Esta investigación se consideró la validación está compuesta por tres jueces expertos:

Tabla 14: *Validación de Expertos*

N°	Expertos	Especialidad	Calificación Instrumento
Experto 1	Mg. Augusto F. Hermoza Caldas	INGENIERO INDUSTRIAL	APLICABLE
Experto 2	Mg. Nilda G. Quispe Alvarado	INGENIERO AGROINDUSTRIAL	APLICABLE
Experto 3	Mg. Guillermo G. Linares Sánchez	INGENIERO ADMINISTRATIVO	APLICABLE

Fuente: Elaboración Propia

2.5. Procedimiento

Para elaborar la investigación como primer paso se localiza el tema en este caso la problemática que afecta a la empresa, el cual será el objeto de estudio que posteriormente se llevara a cabo una prueba para mejorar nuestro proceso, para lo cual se solicitara un permiso a la empresa donde se realiza el estudio, buscando la aceptación del gerente para poder ejecutar nuestro proyecto, posterior a esto se procede con la entrevista de la persona a cargo que nos facilitara la información acerca de nuestras variables de estudio y determinando en la situación que se encuentra la empresa con respecto al tema, se elabora la recolección de datos para poder elaborar nuestra matriz de operacionalización, estos se conforman de los indicadores que se presenten en. La problemática para luego poder medirlos, se elabora las fichas de registro para poder medir nuestros indicadores, las pruebas o mediciones tendrán una fecha determinada que será de seis meses, tres meses antes de implementar un procedimiento de gestión de calidad que será nuestro pre-test y tres meses después nuestro post-test. Se elabora un análisis de la situación actual en el pre-test, y analizamos el impacto del problema en la empresa identificamos las causas críticas y procedemos a implementar nuestra propuesta para luego hacer una medición nueva debe reflejar cambios positivos mejorando nuestro proceso, finalizando las pruebas se procede con la presentación del proyecto a la empresa para poder así implementarlo con el fin de que la empresa financie el proyecto para ponerlo a prueba, para mejorar el desarrollo organizacional, se establece métodos de mejora continua para mantener en prácticas los conocimientos aprendidos en el presente estudio de investigación.

2.6. Métodos de análisis de datos

2.6.1. Análisis inferencial

“El análisis inferencial se establece de las singularidades de las unidades de estudio, se deduce las características de un amplio grupo, por eso se escoge un grupo que represente la población establecer un análisis, y así otorgar validez a los resultados obtenidos” (Gamboa, 2017, p.37).

2.6.2. Análisis descriptivo

“La recopilación de datos del análisis cuantitativo son organizados por computadora. Ya casi nadie elabora la calificación de no aplica una formula ni se hace de forma manual, sobre todo si existe una considerable cantidad de datos” (Hernández y Mendoza (2018), p. 272).

El análisis relacionado a los valores obtenidos y puntuaciones. Estos datos obtenidos son cuantitativos y por lo tanto se utilizará programas para encontrar resultados reales y emplearemos el programa de software SPSS.

2.6.3. Prueba de Normalidad

“Se aplica un método estadístico donde se comprometen las variables presentadas en la investigación es importante saber si la información conseguida en el proceso se representa por una distribución normal” (Herrera y Fontalvo, 2011, párr. 1).

2.6.4. T-Student

“La prueba T determina que la hipótesis nula es equivalente a cero del coeficiente de la variable como que también la variable explicativa no se relaciona significativamente con la otra variable. De tal forma que, si los coeficientes con la probabilidad del estadístico $t < 0,05$ son adecuados, mientras que en el caso de los coeficientes con probabilidad $> 0,05$ no rechaza la hipótesis nula, siendo su valor 0 valor que se tiene al alzar” (Arriaza, 2006, p.112).

2.6.5. Prueba de hipótesis

“Es el proceso que se corrobora los resultados que se han obtenido de la muestra van a aceptar significativamente o rechazar las hipótesis propuestas, si se acepta o rechaza hipótesis, se realiza el contraste de hipótesis o reglas de decisión.” (Gómez, 2009, p.24).

2.6.6. Prueba de Shapiro Wilk

“Su aplicación se presenta solo para variables continuas y mide la máxima entre la función de distribución de la muestra seleccionada y la teórica, es decir la normal” (Herrera y Fontalvo, 2011, párr. 2).

Esta investigación para el estudio de datos es cuantitativa, debido a que el diseño de investigación es pre experimental, los resultados estadísticos que nos permitirá corroborar las hipótesis del estudio y poder cotejar y comparar los resultados del Pre-test y posterior a ellos con los del Post-test.

Hipótesis de investigación 1:

Hipótesis específicas (HE_1): Un procedimiento de gestión de calidad mejora el nivel de desempeño para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C.

Indicadores:

-ND_a: El nivel de desempeño para mejorar el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C. antes de utilizar el procedimiento de gestión de calidad.

-ND_b: El nivel de desempeño para mejorar el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C. después de utilizar el procedimiento de gestión de calidad.

Hipótesis estadística 1

Hipótesis nula (H_0) Un procedimiento de gestión de calidad no mejora el nivel de desempeño para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C.

Indicadores:

$$H_0: ND_a > ND_d$$

Hipótesis alternativa (H_A):

Un procedimiento de gestión de calidad mejora el nivel de desempeño para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C.

$$H_A: ND_a < ND_d$$

Hipótesis de investigación 2:

Hipótesis específicas (HE_2): Un procedimiento de gestión de calidad mejora el ausentismo laboral para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C.

Indicadores:

-AL_a: El ausentismo laboral para mejorar el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C. antes de utilizar el procedimiento de gestión de calidad.

-AL_d: El ausentismo laboral para mejorar el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C. después de utilizar el procedimiento de gestión de calidad.

Hipótesis estadística 2

Hipótesis nula (H_0): Un procedimiento de gestión de calidad no mejora el ausentismo laboral para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C.

Indicadores:

$$H_0: AL_a > AL_d$$

Hipótesis alternativa (H_A):

Un procedimiento de gestión de calidad mejora el ausentismo laboral para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C.

$$H_A: AL_a < AL_d$$

Hipótesis de investigación 3:

Hipótesis específicas (HE₂): Un procedimiento de gestión de calidad mejora las capacitaciones en el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C.

Indicadores:

-CL_a: Capacitaciones para mejorar el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C. antes de utilizar el procedimiento de gestión de calidad.

-CL_d: Capacitaciones para mejorar el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C. después de utilizar el procedimiento de gestión de calidad.

Hipótesis estadística 3

Hipótesis nula (H₀): Un procedimiento de gestión de calidad no mejora las capacitaciones para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C.

$$H_0: CL_a > CL_d$$

Hipótesis alternativa (H_A): Un procedimiento de gestión de calidad mejora las capacitaciones para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C.

$$H_A: CL_a < CL_d$$

Prueba T-student

Tomando en cuenta que la muestra de 25 colaboradores laborando en el mes de setiembre, se usara la prueba de "T", con la que se permite evaluar si dos grupos son diferentes entre sí, de manera considerable en cuestión a las medidas.

Formula:

$$\frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\frac{S^2}{\sqrt{n}}}$$

Donde:

\bar{X}_1 : Media del grupo 1.

\bar{X}_2 : Media del grupo 2.

S^2 : Derivación estándar.

n: tamaño de la muestra

Región de rechazo

La región de rechazo es $t = t_x$

Donde t_x es tal que:

$P[t > t_x] = 0.05$, donde $t_x =$ Valor tubular

Luego la región de rechazo: $t > t_x$

Cálculo de media

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Cálculo de varianza

$$\delta^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}$$

Desviación estándar

$$s^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}$$

Donde:

\bar{x} = Media

δ^2 = Varianza

S^2 = Desviación Estándar

X_i = Dato i que está entre $(0, n)$

\bar{X} = Promedio de los datos

n = Número de datos

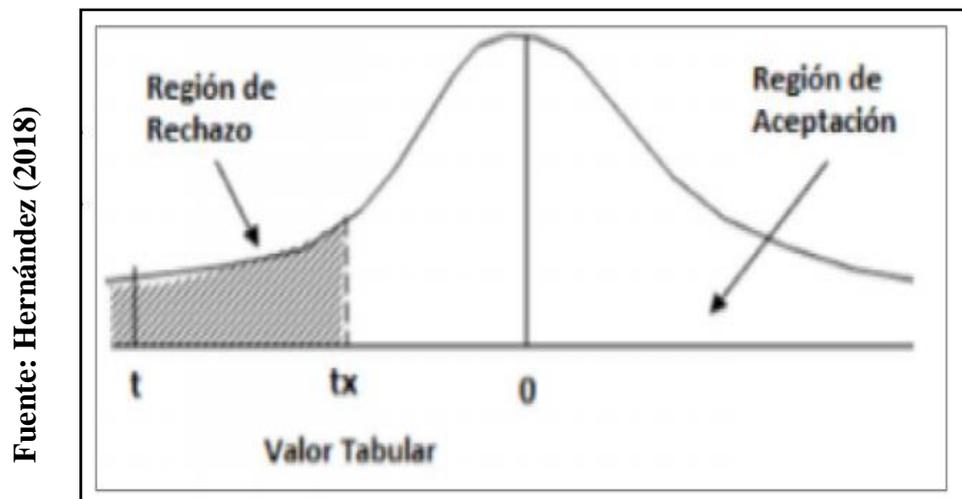


Figura 6: *Distribución T-Student*

Según Hernández (2018):

El método de análisis de la presente investigación es cuantitativa, puesto que es pre experimental obteniéndose las estadísticas comprobando si a la hipótesis es la correcta (pág., 26).

Para el analizar los datos de utilizamos el software de reporte de datos estadísticos SPSS y para comprobar las hipótesis se usó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, por lo que se realizará la verificación de la hipótesis y determinar las conclusiones.

2.7. Aspectos Éticos

En los aspectos éticos que se empleara en este proyecto de investigación se aplicaran los artículos de la resolución de consejo universitario N° 0126-2017UCV que aprueba el código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo que tiene como punto de partida los objetivos y alcances del proyecto de investigación que promueve las buenas prácticas científicas, fomentando la integridad científica incluyendo la capacitación de los investigadores. El segundo punto son los principios generales que van desde respeto a las personas, reconociendo su dignidad humana hasta la honestidad y responsabilidad asegurando que el investigador ha cumplido los requisitos éticos, legales y de seguridad respetando los términos y condiciones establecidas en los proyectos de investigación.

El último punto se tomas las normas éticas para el desarrollo de la investigación que promueve la publicación de las investigaciones una vez terminada , tomando en cuenta la política anti plagio, en el cual deberán citar basándose en los estándares internacionales de acuerdo a su campo disciplinar o como lo exija la Universidad Cesar Vallejo, como también la aprobación de programas de evaluación de investigación como Turnitin, herramienta que permite la detección de coincidencias con otras fuentes de consulta

Como último, el investigador tiene el compromiso acerca a la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados por la empresa Aumat Perú S.A.C., la identidad de los individuos y de los objetos que participan en el estudio.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

En este punto de la investigación se desarrolla los resultados obtenidos de nuestras fichas de registro del pre-test y post-test utilizando el software estadístico SPSS STATISTICS 25. El primer paso fue ejecutar el análisis descriptivo, seguido de la prueba de normalidad para poder identificar se el análisis es paramétrico o no paramétrico, luego se realizó la prueba de hipótesis y finalmente la discusión de los resultados.

Indicador: Nivel de desempeño

Los resultados descriptivos de este indicador se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 15: *Indicador de Desempeño*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Nivel_de_desempeño_PRE	25	56	78	69,02	5,877
Nivel_de_desempeño_POST	25	85	94	90,11	2,386
N válido (por lista)	25				

Fuente: Software SPSS 25

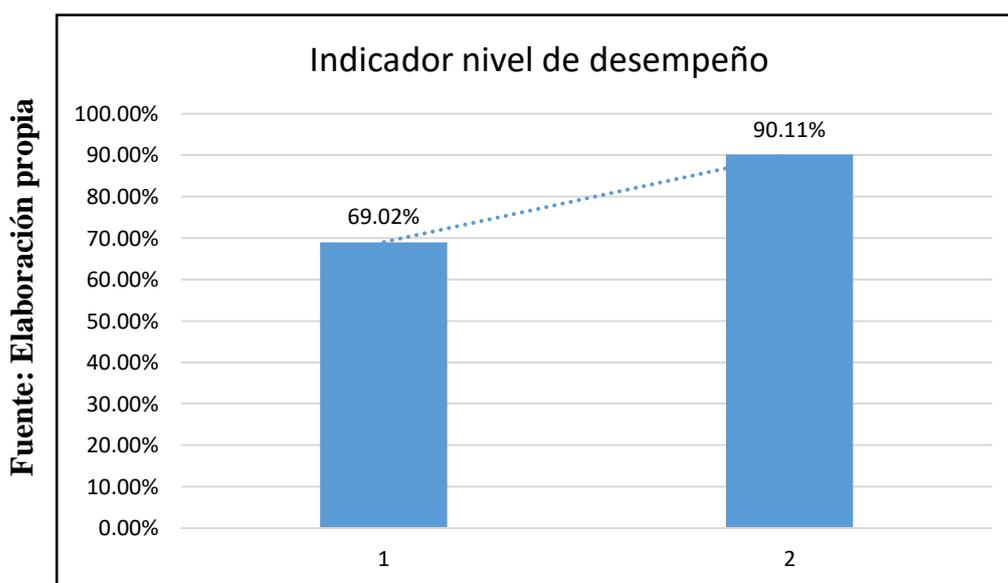


Figura 7: *Nivel de desempeño Pre -test y Pos-test*

Para el indicador nivel de desempeño de la **Tabla n°15**, en la media del pre-test obtuvo un valor de 69,02 y después de la propuesta de un procedimiento de gestión de calidad para la

media del post-test fue de 90,11, con estos resultados se puede ver que hubo un aumento de 20,91%.

Indicador: Índice de Ausentismo Laboral

Los resultados descriptivos de este indicador se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 16: Índice Ausentismo Laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Indice_de_ausentismo_PRE	25	32	45	35,85	3,558
Indice_de_ausentismo_POST	25	23	36	28,27	3,429
N válido (por lista)	25				

Fuente: Software SPSS 25

Para el índice del ausentismo laboral de la **Tabla n° 16**, en el pre-test obtuvo un valor de 35,85 y después de la propuesta de un procedimiento de gestión de calidad para el post-test fue de 28,27, con estos resultados se puede ver que hubo una disminución de 7,58%.

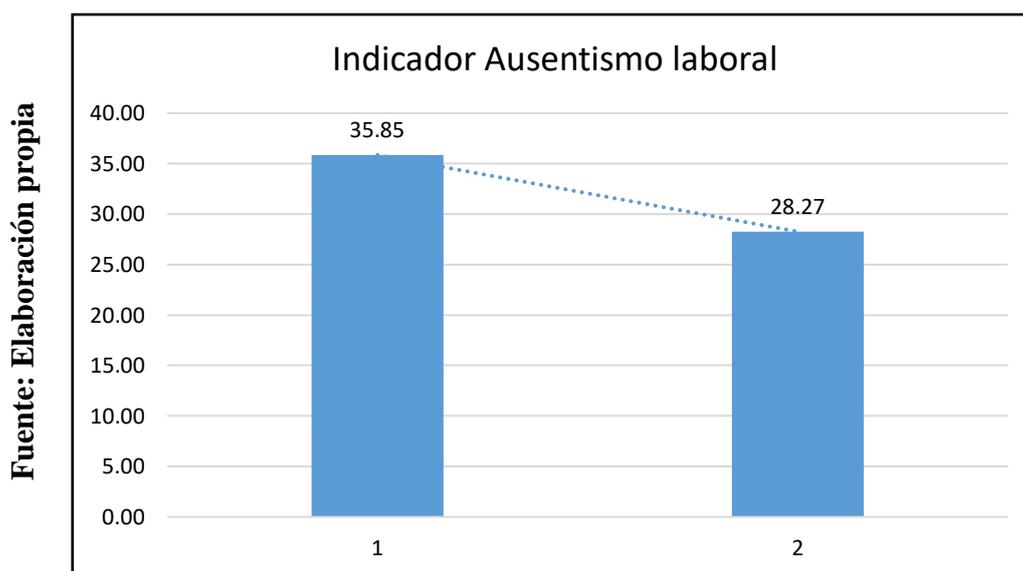


Figura 8: Índice Ausentismo Laboral Pre-test y Post-test

Indicador: Índice de Capacitaciones

Los resultados descriptivos de este indicador se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 17: *Índice de capacitaciones*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Indice_de_capacitaciones_PRE	25	13	57	35,73	9,885
Indice_de_capacitaciones_POST	25	47	70	60,93	6,200
N válido (por lista)	25				

Fuente: Software SPSS 25

Para el índice capacitaciones de la **Tabla n° 17**, en el pre-test obtuvo un valor de 35,73 y después de la propuesta de un procedimiento de gestión de calidad para el post-test fue de 60,93, con estos resultados se puede ver que hubo un aumento de 25,2%.

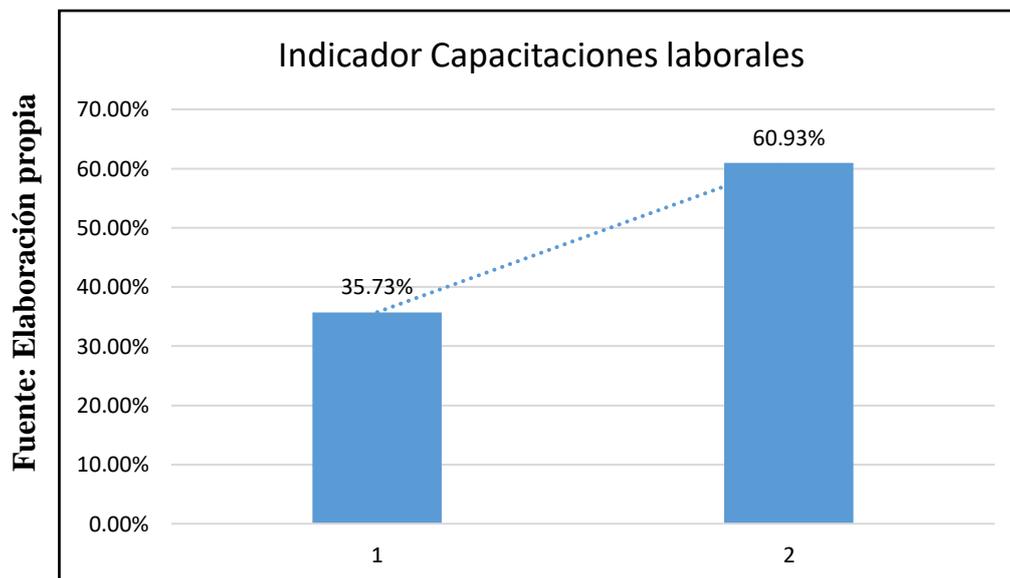


Figura 9: *Índice de capacitaciones Pre -test y Post-test*

3.2 Análisis inferencial

Pruebas de Normalidad

Los datos mostrados de cada indicador se les realizó la prueba de normalidad para luego determinar la prueba de hipótesis a usarse.

Para realizar la prueba de normalidad existen diferentes métodos, para las muestras mayores a 50 es necesario aplicar la prueba de normalidad de “Kolmogorov-Smirnov” sino es el caso, se aplicará “Shapiro-Wilk”.

En este caso el test debe cumplir ciertos requisitos.

El valor de significancia debe ser mayor a 0.05 entonces la distribución de los datos es paramétrica en caso que, no cumpla la condición, la distribución no paramétrica.

Sig. < 0.05 toma una distribución no paramétrica.

Sig. ≥ 0.05 toma una distribución paramétrica.

Donde:

Sig. \therefore p – valor o nivel crítico de contraste.

Entonces:

Como se mencionó anteriormente debido a que la muestra es de 25 colaboradores y es menor a 50, se realizó la prueba de Shapiro-Wilk en dos indicadores: nivel de desempeño y índice de capacitaciones y en el indicador índice de ausentismo se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Si el valor Sig. es mayor a 0,05 tanto el pres-test como en el post-test se adopta una distribución normal, de lo contrario se adopta una distribución no normal.

Indicador: Nivel de desempeño

Con el objetivo de seleccionar la prueba de hipótesis, los datos fueron sometidos a la comprobación de su distribución.

Tabla 18: *Tabla de normalidad del nivel de desempeño*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel_de_desempeño_PRE	,137	25	,200*	,968	25	,595
Nivel_de_desempeño_POST	,102	25	,200*	,968	25	,592

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software SPSS 25

Como se muestra en la **Tabla n°18** los resultados de la prueba indican que el valor Sig. del indicador nivel de desempeño en el pre-test es de 0,595 y en el post-test es de 0,592 lo cual en ambos casos son mayores a 0,05; de tal manera es una distribución paramétrica, lo cual se puede apreciar en la figura n°10 y 11.

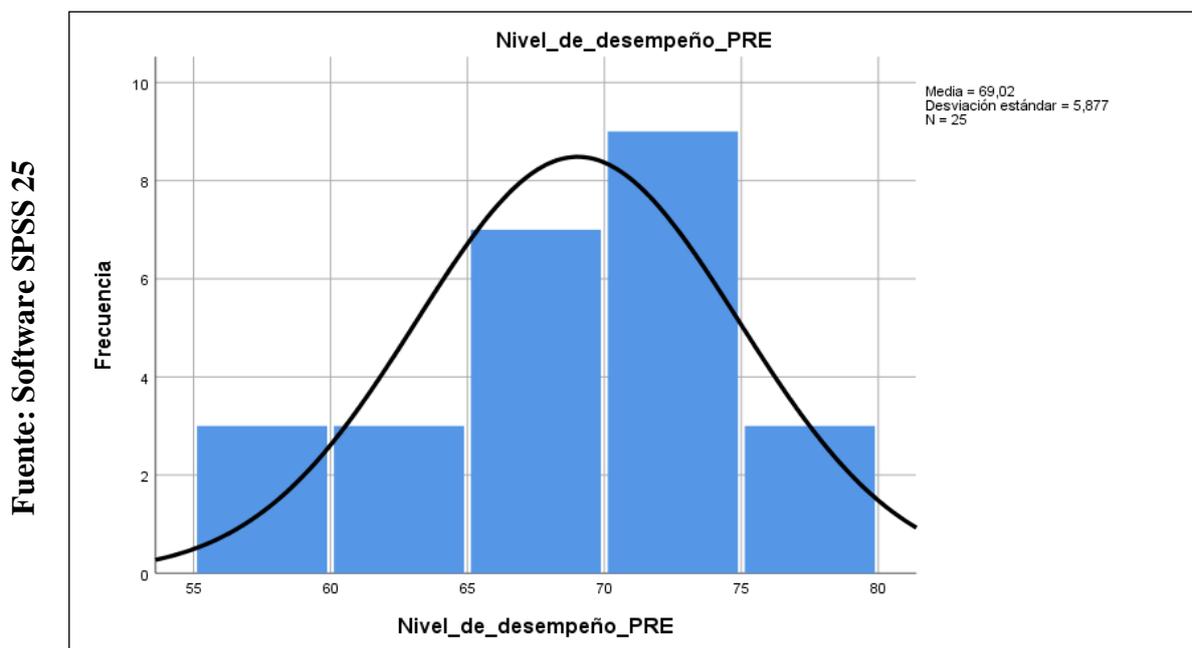


Figura 10: *Prueba de normalidad del indicador nivel de desempeño Pre-test*

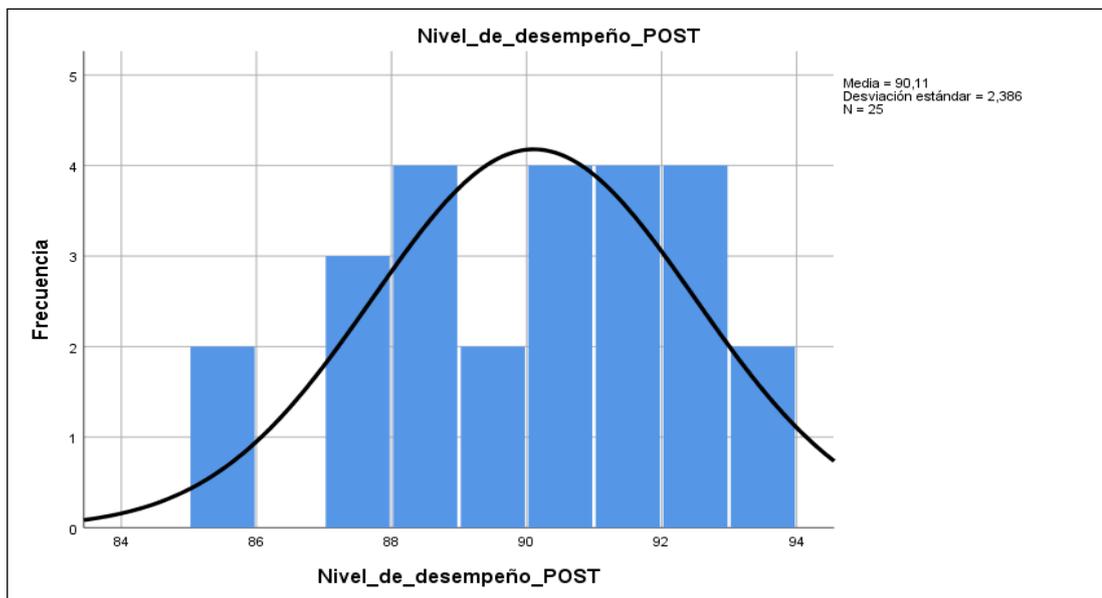


Figura 11: Prueba de normalidad del indicador nivel de desempeño Post-test

Indicador: Índice de ausentismo laboral

Con el objetivo de seleccionar la prueba de hipótesis, los datos fueron sometidos a la comprobación de su distribución.

Tabla 19: Tabla de normalidad índice de ausentismo

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Indice_de_ausentismo_PRE	,150	25	,148	,864	25	,003
Indice_de_ausentismo_POST	,181	25	,033	,863	25	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software SPSS 25

Como se muestra en la **Tabla n°19** los resultados de la prueba indican que el valor Sig. del indicador índice de ausentismo en el pre-test es de 0,03 y en el post-test es de 0,03 lo cual en ambos casos son menores a 0,05; de tal manera es una distribución no paramétrica, lo cual se puede apreciar en la figura n°12 y 13.

Fuente: Software SPSS 25

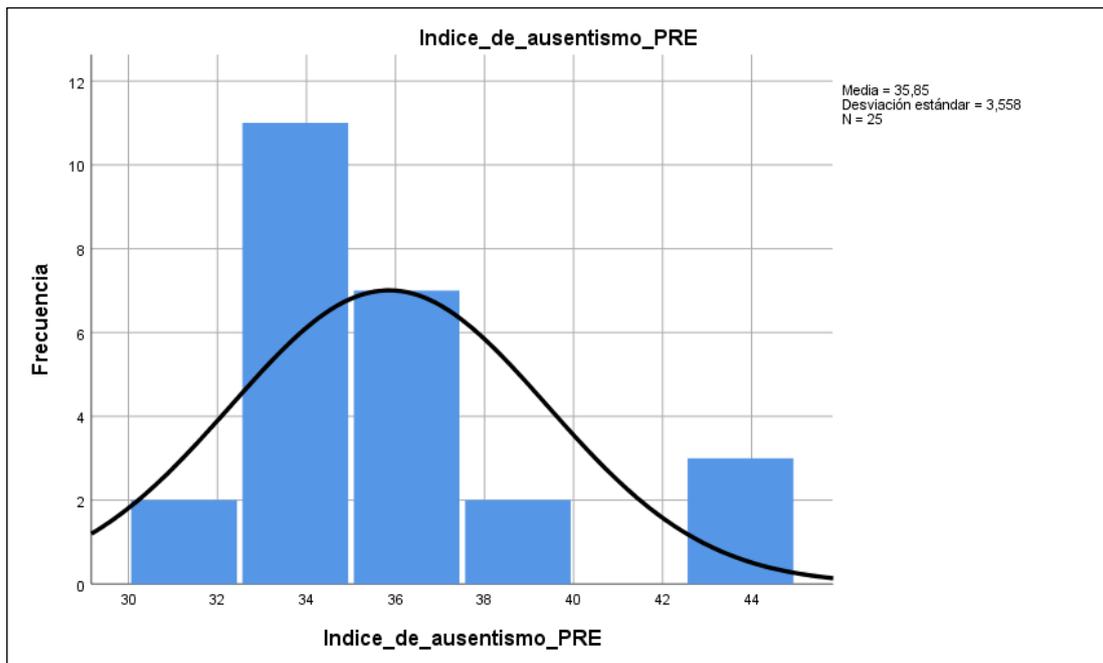


Figura 12: Prueba de normalidad del indicador índice de ausentismo Pre-test

Fuente: Software SPSS 25

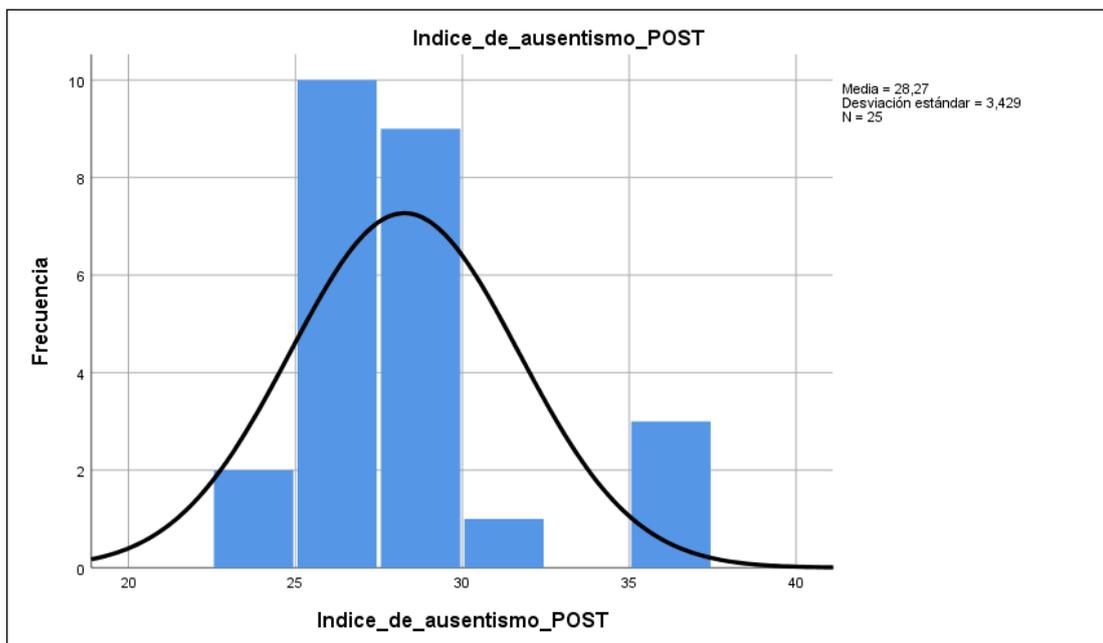


Figura 13: Prueba de normalidad del indicador índice de ausentismo Post-test

Indicador: Índice de capacitaciones

Con el objetivo de seleccionar la prueba de hipótesis, los datos fueron sometidos a la comprobación de su distribución.

Tabla 20: *Tabla de normalidad índice de capacitación*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Indice_de_capacitaciones_PRE	,178	25	,040	,964	25	,509
Indice_de_capacitaciones_POST	,160	25	,099	,941	25	,155

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software SPSS 25

Como se muestra en la **Tabla n°20** los resultados de la prueba indican que el valor Sig. del indicador índice de capacitaciones en el pre-test es de 0,509 y en el post-test es de 0,155 lo cual en ambos casos son menores a 0,05; de tal manera es una distribución no paramétrica, lo cual se puede apreciar en la figura n°14 y 15.

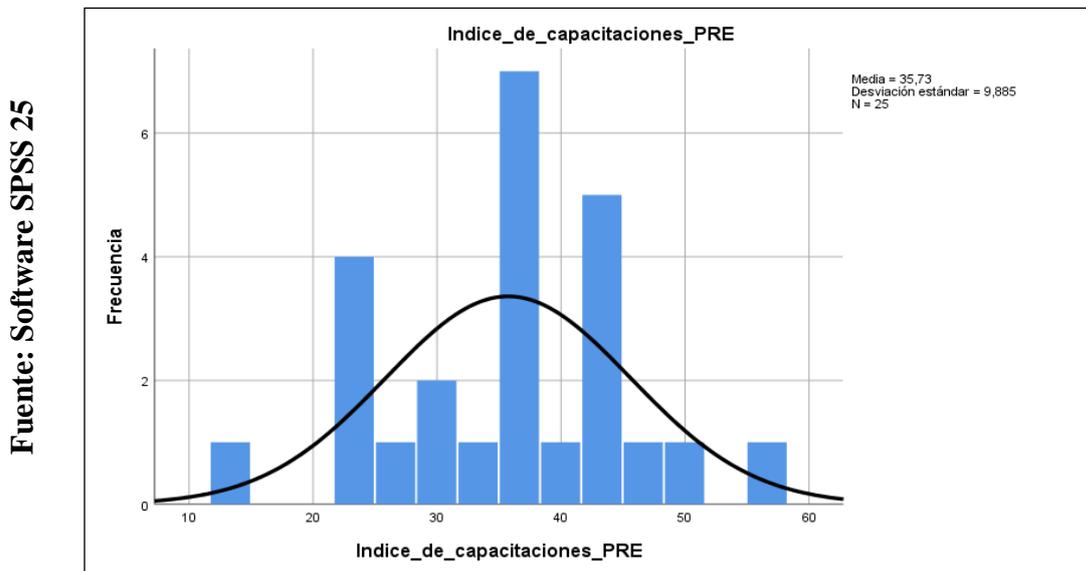


Figura 12: *Prueba de normalidad del indicador índice de capacitaciones Pre-test*

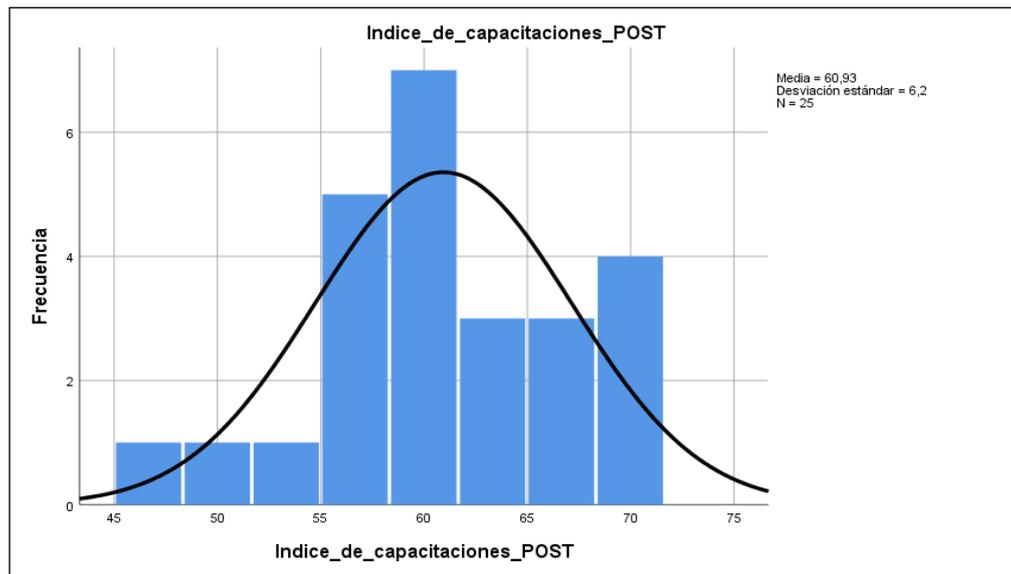


Figura 13: Prueba de normalidad del indicador índice de capacitaciones Post-test

3.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis de investigación 1

HE1: Un procedimiento de gestión de calidad mejora el nivel de desempeño para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C.

Indicador: Nivel de desempeño

Hipótesis estadística

Definición de variables

- **NDa:** Nivel de desempeño antes de usar el procedimiento de gestión de calidad.

- **NDd:** Nivel de desempeño después de usar el procedimiento de gestión de calidad.

Hipótesis nula (H0): Un procedimiento de gestión de calidad no mejora el nivel de desempeño para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C

$$H_0: NDd - NDa \leq 0$$

Hipótesis alternativa (Ha): Un procedimiento de gestión de calidad mejora el nivel de desempeño para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C

Ha: NDa–NDd > 0

Tabla 21: Estadística T-Student nivel de desempeño

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Nivel_de_desempeño_PRE	69,02	25	5,877	1,175
	Nivel_de_desempeño_POST	90,11	25	2,386	,477

Fuente: Software SPSS 25

Tabla 22: Prueba paramétrica T-Student nivel de desempeño de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Nivel_de_desempeño_PRE - Nivel_de_desempeño_POST	-21,086	6,277	1,255	-23,677	-18,495	-16,798	24	,000

Fuente: Software SPSS 25

Del resultado obtenido de la prueba T-student muestran un p valor < 0.005 por lo que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna con un 95% de confianza y se concluye que si existe diferencia en el nivel de desempeño después de aplicar la propuesta de un procedimiento en la empresa Aumat Perú. De tal forma ha quedado demostrado que la media del pretest del indicador del nivel de desempeño (69,02%) es menor que la media del post test del nivel de desempeño (90,11%).

Hipótesis de investigación 2

HE2: Un procedimiento de gestión de calidad mejora el índice de ausentismo laboral para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C.

Indicador: Índice de ausentismo laboral

Hipótesis estadística

Definición de variables

- **ALa:** Índice de ausentismo laboral antes de usar el procedimiento de gestión de calidad.

- **ALd:** Índice de ausentismo después de usar el procedimiento de gestión de calidad.

Hipótesis nula (H0): Un procedimiento de gestión de calidad no mejora el Índice de ausentismo laboral para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C

$$H_0: ALd - ALa \leq 0$$

Hipótesis alternativa (Ha): Un procedimiento de gestión de calidad mejora el Índice de ausentismo laboral para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C

$$H_a: ALa - ALd > 0$$

Tabla 23: Prueba no paramétrica de Wilcoxon del indicador de ausentismo laboral de estadísticos de prueba

	Indice_de_ausentismo_POST - Indice_de_ausentismo_PRE
Z	-4,375 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: Software SPSS 25

Según los resultados de la prueba no paramétrica de Wilcoxon, se rechaza la hipótesis nula ya que p-valor < 0.05, por lo que, existen diferencias significativas y aceptamos la hipótesis alterna. Concluimos que hay diferencia en el índice de ausentismo después de aplicar cierta mejora en la empresa Aumat Perú.

Hipótesis de investigación 3

HE3: Un procedimiento de gestión de calidad mejora el índice de capacitaciones para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C.

Indicador: Índice de capacitaciones

Hipótesis estadística

Definición de variables

- **CLa:** El índice de capacitaciones antes de usar el procedimiento de gestión de calidad.

- **CLd:** El índice de capacitaciones después de usar el procedimiento de gestión de calidad.

Hipótesis nula (H0): Un procedimiento de gestión de calidad no mejora el índice de capacitaciones para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C

$$H_0: CLd - CLa \leq 0$$

Hipótesis alternativa (Ha): Un procedimiento de gestión de calidad mejora el índice de capacitaciones para el desarrollo organizacional en la empresa servicios Aumat Perú S.A.C.

$$H_a: CLa < CLd > 0$$

Tabla 24: Estadística T-Student índice de capacitaciones

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	Indice_de_capacitaciones_PRE	35,73	25	9,885	1,977
	Indice_de_capacitaciones_POST	60,93	25	6,200	1,240

Fuente: Software SPSS 25

Tabla 25: Prueba paramétrica T-Student índice de capacitaciones

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Indice_de_capacitaciones_PRE - Indice_de_capacitaciones_POST	-25,201	8,824	1,765	-28,843	-21,558	-14,280	24	,000

Fuente: Software SPSS 25

Del resultado obtenido de la prueba T-student muestran un p valor < 0.005 por lo que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna con un 95% de confianza y se concluye que si existe diferencia en el índice de capacitaciones después de aplicar la propuesta de un procedimiento en la empresa Aumat Perú. De tal forma ha quedado demostrado que el pretest del índice de capacitaciones es (35,73%) por lo consiguiente es menor que la media del post-test del índice de capacitaciones (60,93%).

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de la Hipótesis

Hipótesis específica

- En nuestra hipótesis específica 1, la gestión de calidad mejora la evaluación de desempeño de la empresa Aumat Perú S.A.C que luego de la implementación de la gestión de calidad como se indica en la **Tabla n°15** de la pág.52 se ve un incremento de 20,91% en los meses posteriores, como también se puede apreciar en la **Tabla n°22** de la pág. 61, el resultado obtenido de la prueba paramétrica T-student muestran un p valor < 0.005 por lo que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna con un 95% de confianza y se concluye que si existe diferencia en el nivel de desempeño. En la investigación de los tesisistas López y Huamán (2018) Gestión de la calidad y satisfacción de necesidades en la universidad nacional Micaela bastidas, obtuvo los resultados que señalan que el 42,7% de los estudiantes considera inadecuada la gestión de la calidad; el 21,8% de los estudiantes que esta es media o regular y el 35,5% que es adecuada. Los resultados hallados entre las variables gestión de la calidad y el reconocimiento de las necesidades y expectativas de los alumnos, se indica el valor de significancia es $p=0,000$, teniendo en cuenta que este valor es menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula por lo cual se acepta la hipótesis alternativa”.
- En nuestra hipótesis específica 2, la gestión de calidad mejora el clima laboral de la empresa Aumat Perú S.A.C que luego de la implementación de la gestión de calidad, como se indica en la **Tabla n°16** de la pág.53 se ve un disminución del 7,58% en los meses posteriores como también se puede apreciar en la **Tabla n°23** de la pág. 62, según los resultados de la prueba no paramétrica de Wilcoxon, se rechaza la hipótesis nula ya que p -valor < 0.05 , por lo que, existen diferencias significativas y aceptamos la hipótesis alterna. Concluimos que hay diferencia en el índice de ausentismo después de aplicar cierta mejora en la empresa Aumat Perú, como interpreta el tesisista Balarezo (2014) en su tesis titulada "La comunicacion organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”, como resultados se obtiene que el 56,67% del total de encuestados, un 33,33% afirma que la cultura organizacional siempre tiene influencia sobre el desarrollo de las actividades en la empresa.

- En nuestra hipótesis específica 3, la gestión de calidad mejora la capacitación y desarrollo del personal de la empresa Aumat Perú S.A.C que luego de la implementación de la gestión de calidad, como se indica en la **Tabla n°17** de la pág.54 se ve un incremento de 25,2% en los meses posteriores como también se puede apreciar en la **Tabla n°25** de la pág. 63, el resultado obtenido de la prueba paramétrica T-student muestran un p valor < 0.005 por lo que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna con un 95% de confianza y se concluye que si existe diferencia en el ausentismo laboral. Como menciona el tesista Mendoza (2018) en su tesis titulada “Desarrollo organizacional y la eficacia administrativa en la empresa molinos figueroa desarrollo un estudio con el objetivo de conocer la relacion entre desarrollo organizacional y eficacia administrativa, se aplicó el análisis inferencial, los resultados que se obtuvieron evidencia que, si existe relación estadísticamente significativo muy alta, ($r_s = 0.899$, $p < 0.05$).

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusión del objetivo

Conclusión de objetivo específico 1

Se logró determinar cómo influye un procedimiento de gestión de calidad en la evaluación de desempeño para mejorar el desarrollo organizacional la empresa Aumat Perú S.A.C con el uso del software SPSS, como se muestra en la **Tabla n°15** de la pág.52 se demostró estadísticamente que la dimensión y la variable tienen buena relación con la mejora de la evaluación de desempeño de 20,91%, es decir que se cumple con la correcta gestión sobre el desarrollo organizacional mejorando el cumplimiento del desempeño, cumpliendo con los trabajos establecidos, reduciendo así las fallas en el desarrollo organizacional, posterior a lo desarrollado donde se logra los resultados deseados y cumplimiento de los objetivos expuestos.

Conclusión de objetivo específico 2

Se logró determinar cómo influye un procedimiento de gestión de calidad en el clima laboral para mejorar el desarrollo organizacional la empresa Aumat Perú S.A.C con el uso del software SPSS, como se muestra en la **Tabla n°16** de la pág.53 se demostró estadísticamente que la dimensión y la variable tienen buena relación con la mejora del ausentismo laboral de 7,58%, es decir que se cumple con el desarrollo organizacional mejorando el cumplimiento del ausentismo laboral, cumpliendo con los trabajos establecidos, reduciendo así las fallas en el desarrollo organizacional, posterior a lo desarrollado donde se logra respetar los horarios establecidos de parte de los colaboradores.

Conclusión de objetivo específico 3

Se logró determinar cómo influye un procedimiento de gestión de calidad en la capacitación y desarrollo del personal para mejorar el desarrollo organizacional la empresa Aumat Perú S.A.C con el uso del software SPSS, como se muestra en la **Tabla n°17** de la pág.54 se demostró estadísticamente que la dimensión y la variable tienen buena relación con la mejora de la capacitación del personal de 25,2%, es decir que cumple con el desarrollo organizacional mejorando el cumplimiento de la capacitación del personal, cumpliendo con las capacitaciones programadas, estableciendo horas capacitadas, teniendo un seguimiento de las habilidades adquiridas reduciendo así las fallas en el manejo de las herramientas y haciendo uso de los equipos de protección personal como también a la sensibilización de parte de los colaboradores de la empresa Aumat Perú.

VI. RECOMENDACIONES

- Elaborar un plan de trabajo en base al mejoramiento del desempeño de los colaboradores, implementando herramientas que ayuden a facilitar las actividades de los colaboradores, desarrollando capacitaciones para los cambios que se realicen dentro de la organización.
- Elaborar un clima laboral en una organización toma su tiempo esto se debe que existe una resistencia al cambio planeado, reducir el ausentismo laboral es todo un reto para cualquier organización, tener un gran número de ausencias afecta en la productividad de la empresa, por lo tanto, establecer expectativas sobre las asistencias a los trabajadores como también mantener un control de los indicadores.
- Realizar como primer paso es definir para que publico y donde se va realizar la capacitación, luego es evaluar el aprendizaje del colaborador sobre los temas expuestos y siempre tiene que estar todo documentado todo referente a la capacitación explicando todo el contenido de tu exposición.

REFERENCIAS

- ANGELOVA, Biljana; ZEKIRI, Jusuf. Measuring customer satisfaction with service quality using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International journal of academic research in business and social sciences*, 2011, vol. 1, no 3, p. 232.
- ALEMÁN ZUNIGA, Dougla Antonio; PALACIOS, Ronal Javier. *Gestión de Recursos Humanos: Subsistema de Diseño, Análisis, Descripción de puestos y Evaluación del desempeño*. 2017. Tesis Doctoral. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- ÁLVAREZ, Luis Alberto Bellon; MOTA, María Raquel Gándara; SHIGUEMATSU, Carlos Yoshio Cuevas. El impacto del liderazgo en un proceso de cambio organizacional en empresas comerciales de la zona metropolitana de Guadalajara. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 2017, vol. 4, no 1.
- ARBÓS, Lluís Cuatrecasas; BABÓN, Jesús González. *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Profit Editorial, 2017.
- BALAREZO TORO, Byron David; DT CERÓN, Jorge. "La Comunicación Organizacional Interna y su incidencia en el Desarrollo Organizacional de la Empresa 4.SAN MIGUEL DRIVE". 2014. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas.
- BASADUR, Min. Organizational development interventions for enhancing creativity in the workplace. *The Journal of Creative Behavior*, 1997, vol. 31, no 1, p. 59-72. Recuperado en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/j.2162-6057.1997.tb00781.x>
- BESTERFIELD, Dale H.; GONZÁLEZ, Virgilio. *Control de calidad*. pearson educacion, 2009.
- BERRY, Thomas H.; BENNETT, David R.; BROWN, Carter W. *Quality*. MacGraw-Hill, 1992.
- CAMISÓN, Cesar; CRUZ, Sonia; GONZÁLEZ, Tomás. *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson, 2007.

- CASTELLS, Manuel. La era de la información: economía, sociedad y cultura. siglo XXI, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración de Recursos Humanos [en línea] 5ta ed Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana., 2007 [fecha de consulta:2 de octubre de 2019]. Disponible en: https://www.academia.edu/29724210/Chiavenato._Administracion_de_Recursos_Humanos_subrayado ISBN: 9704100378
- CINTAS, Pedro Grima; LLABRES, Javier Tort-Martorell. Técnicas para la gestión de la calidad. Ediciones Díaz de Santos, 1995.
- CUMMINGS, Thomas G.; WORLEY, Christopher G. Organization development and change. Cengage learning, 2014.
- ELDIN, Ahmed Badr. IA-Quality-General Concepts and Definitions. Modern Approaches To Quality Control, 2011, p. 1.
- ESPINOZA, Patricio Ayala. Cultura Organizacional e Innovación. Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología, 2014, vol. 7, no 19, p. 44-55.
- ESSIET, U. M. (2016). Developing a framework to facilitate the assessment of asset management information quality in facilities management operations. (Doctoral Dissertation). University of Huddersfield. Retrieved from [http://eprints.hud.ac.uk/id/eprint/31443/1/___nas01_librhome_librsh3_Desktop_FINA L%20THESIS.pdf](http://eprints.hud.ac.uk/id/eprint/31443/1/___nas01_librhome_librsh3_Desktop_FINA%20L%20THESIS.pdf)
- GARCIA GUILIANY, Jesus Enrique, et al. Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. 2017.
- GÓMEZ TORRES, Alberto Emilio; PALOMINO, Oriana Susana. La gestión del conocimiento como herramienta para la innovación y el cambio incremental en las organizaciones (Knowledge Management as a Tool for Innovation and Incremental Change in Organizations). Desarrollo Gerencial, 2014, vol. 6, no 2, p. 153-179.
- GONZÁLEZ, JF Miranda, et al. Introducción a la gestión de calidad. Delta Publicaciones, 2012.

- HARO, Vidal, G. M. (2019). Caracterización de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito de Huaraz, 2015
- HEIZER, Jay; RENDER, Barry. Principios de administración de operaciones. Pearson Educación, 2004.
- ICA ILLATOPA, Marnith. El nivel de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet, Ventanilla, 2017. 2017.
- JURAN, Joseph; GODFREY, A. Blanton. Quality handbook. Republished McGraw-Hill, 1999, p. 173-178.
- KALUZNY, Arnold D.; MCLAUGHLIN, Curtis P.; SIMPSON, Kit. Applying total quality management concepts to public health organizations. Public Health Reports, 1992, vol. 107, no 3, p. 257.
- KANJI, Gopal K.; ASHER, Mike. 100 methods for total quality management. Sage, 1996.
- LÓPEZ, Soledad; NÚÑEZ, Joffre Huamán. Gestión de calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional “Micaela Bastidas”. Investigación y postgrado, 2018, vol. 33, no 2, p. 13-13.
- MALDONADO VALERA, Carlos; MARTÍNEZ PIZARRO, Jorge; MARTÍNEZ, Rodrigo. Protección social y migración: Una mirada desde las vulnerabilidades a lo largo del ciclo de la migración y de la vida de las personas. 2018.
- MEJÍA, Carlos. Indicadores de efectividad y eficacia. Obtenido de Centro de Estudios en Planificación, Políticas Públicas e Investigación Ambiental: <http://www.ceppia.com.Co/Herramientas/INDICADORES/Indicadores-efectividad-eficacia.pdf>, 1998.
- MENDOZA Rojas, J. E. (2018). Desarrollo organizacional y la eficacia administrativa en la empresa Molinos Figueroa E.I.R.L, Puente Piedra, Lima, 2018.
- MENDOZA, Ermelinda y FERRER, Carlos. Cinco aristas organizacionales, instrumento para articular docencia, investigación y extensión en la asignatura desarrollo organizacional.[en línea] 3ra ed Venezuela: Universidad del Zulia.,2011 [fecha de

consulta: 27 de setiembre de
2019]. Disponible: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90421736006> ISBN:
13072255

MILLS, D. Quinn. Learning via education and training. Human resources in the 21st century, 2003, p. 115-120.

MURILLO, William. La investigación científica. Consultado el, 2008, vol. 18.

NATIVIDAD, Tineo, I. A. (2017). Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001: 2015 en la Empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017.

QUISPE, Cabanillas, D. E. (2017). Desarrollo organizacional y clima organizacional en la empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones, San Juan de Lurigancho 2017.

OBISI, Chris. Employee performance appraisal and its implication for individual and organizational growth. Australian Journal of Business and Management Research, 2011, vol. 1, no 9, p. 92.

OLIVA, Edison Jair Duque. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 2005, vol. 15, no 25, p. 64-80.

PAMIES, Dolors Setó. De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. ESIC editorial, 2004

PATTERSON, M.G., WEST, M.A., SHACKLETON, V.J., DAWSON, J.F., LAWTHOM, R., MAITLIS, S., ROBINSON, D.L., y WALLACE, A.M. (2005). 'Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation', Journal of Organizational Behavior, 26, 379-408.

PEROZO DE JIMÉNEZ, Graciela. La gestión comunicacional basada en la cultura organizacional e identidad corporativa de la Universidad Nacional Abierta (UNA). Revista de Ciencias Sociales, 2006, vol. 12, no 2, p. 363-376.

PHILBIN, Ann; MIKUSH, S. A. A Framework for organizational development: The why, what, and how of OD work. Winston-Salem, NC: Mary Reynolds Babcock Foundation, 2000. Recuperado en:

https://www.msmsgf.org/files/msmsgf/documents/Org_Dev/A%20framework%20for%20organizational%20development.pdf

- REICHERS, A. y SCHNEIDER, B. (1990). 'Climate and culture: An evolution constructs'.
En: B. SCHNEIDER (Ed.), Organizational climate and culture. San Francisco:
Jossey - Bass.
- RODRÍGUEZ VARELA, Dianni, et al. Los retos actuales de las instituciones de educación superior en el área de la gestión. Revista Universidad y Sociedad, 2015, vol. 7, no 2, p. 52-55.
- SALGADO ANDRADE, Gilbert Vicente. Diseño de un Manual de Calidad para la Implementación de Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008 orientado en lograr certificación bajo el Sistema de Seguridad Alimentaria en la Empacadora de Camarón Davmercorp SA. 2015. Tesis de Maestría.
- SAMPIERI, Roberto Hernández. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill Mexico, 2018.
- SÁNCHEZ, José Cegarra. La investigación científica y tecnológica. Ediciones Díaz de Santos, 2012.
- SERRALDE, A. (2012). Definiciones de Desarrollo Organizacional hechas por los expertos. Obtenido de Reddin consultants:<http://reddinconsultants.com/espanol/wp-content/uploads/2012/12/Definiciones-de-Desarrollo-Organizacional-Hechas-por-losExperto>
- SOLANO FIGUEROA, Leny Cecilia. Estudio de modelo del desarrollo organizacional institucionalizado en el área administrativa de la empresa aguas Machala EP. 2018.
- SUMANTH, David J. Total productivity management (TPmgt): a systemic and quantitative approach to compete in quality, price and time. CRC Press, 1997.
- VÁSQUEZ GORDILLO, Jenny Yadira; VÁSQUEZ GORDILLO, Azucena Yadira. Análisis de implementación de desarrollo organizacional y su incidencia en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz

Vásquez de la ciudad de Guayaquil, 2015. 2016. Tesis de Licenciatura. Universidad de Guayaquil.

VIDAL, Haro; MIGUEL, Genix. Caracterización de la gestión de calidad bajo el subsistema de integración de recursos humanos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios–rubro actividades de investigación y seguridad (vigilancia) del distrito de Huaraz, 2015. 2019.

TANGEN, Stefan. Demystifying productivity and performance. *International Journal of Productivity and performance management*, 2005, vol. 54, no 1, p. 34-46.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua *española*, 23.^a ed., [versión 23.2 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [02 de junio del 2019].

YÁÑEZ, Carlo. Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. Recuperado de: <http://internacionaleventos.com/articulos/articuloISO.pdf>, 2008.

ZAPATA, DA. Métodos para la investigación de la Cultura Organizacional. Cali: Universidad del Valle; 2000.

ANEXOS

Anexo 1: Autorización de la empresa

Callao 02 de abril del 2019

SOLICITUD

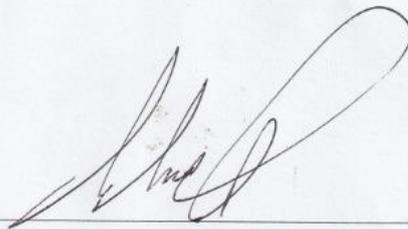
Sr. Jose Antonio Trujillo Castillo

Gerente General

EMPRESA AUMAT PERÚ S.A.C.

Asunto: Solicito la autorización para la ejecución de mi desarrollo de proyecto de investigación.

Mi cordial saludo yo EDGARDO ALEJANDRO MORALES GONZALES, con el número de DNI 74075430 y código de matrícula N° 6700291621 que se encuentra matriculado en el décimo ciclo (X), siendo estudiante de la escuela profesional de ingeniería industrial de la universidad cesar vallejo – callao, con el debido respeto se me pueda otorgar el permiso de usted para realizar el desarrollo de proyecto de investigación, con fines de obtener información que permita desarrollar mi proyecto para obtener el grado de titulación en ingeniería industrial.



MORALES GONZALES EDGARDO ALEJANDRO

FIRMA DEL ESTUDIANTE

Anexo 2: Aceptación de Solicitud



Callao 15 de abril del 2019

Aceptación de solicitud

Gerente General de la EMPRESA AUMAT PERU S.A.C.

Que el Sr Edgardo Alejandro Morales Gonzales, identificado con el número de DNI 74075430, viene laborando en esta empresa y demuestra buen desempeño en todo momento, se le concede la aceptación para que pueda desarrollar su proyecto de investigación, con el fin que pueda recabar información necesaria para la elaboración de su proyecto con fines académicos.

JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
GERENTE GENERAL
AUMAT
PERU SAC

Jose Antonio Trujillo Castillo

DNI :46752414

Anexo 3: Entrevista al Gerente

Anexo 1: Entrevista al gerente de la Empresa Aumat Perú S.A.C

N° de Entrevista	01
Nombre del entrevistado	Sr.
Cargo	Gerente General
Fecha	15 - 05 - 2019

¿Cuál es el nombre comercial y la razón social de la empresa?

La Razón Social de la empresa es AUMAT PERÚ S.A.C el nombre comercial es Grupo Aumat S.A.C.

¿Dónde se encuentra ubicada la empresa?

La dirección legal es Cal. 1 Mza S5 Lote 14 A.H los Licenciados (Espalda 2do Parque los Licenciados).

¿Cuál es el sector al que pertenece la empresa? ¿Cuánto tiempo tiene de fundación?

Pertenece al sector Actividades Empresariales NCP. La empresa inicio sus actividades el 1 de junio del 2018, va a cumplir un año en el mercado.

¿Cuál es el rubro de la empresa? ¿A qué se dedica?

Grupo Aumat S.A.C es una empresa dedicada al servicio de automatización, mantenimiento y tecnología como también logística y gestión de materiales. Las ventas son de tipo horizontal y vertical, los servicios de los clientes se dan a través de cotizaciones y proyectos con una fecha de entrega límite.

¿Debido al nivel de organización, el tiempo en el mercado y la gran cantidad de datos que manejan cuentan con un sistema transaccionales para el apoyo de los procesos?

Si, desde que la empresa comenzó sus funcionar se utiliza el Excel Office, el cual se ingresa los datos de inventariado, historial de proyectos, cotizaciones, libros contables hasta el manejo del capital humano.

¿Cuál es el proceso principal de la empresa?

Todos los procesos que la empresa emplea son de utilidad, sin embargo, la principal fuente de la empresa son la gestión de proyectos.

¿Considera que existe problemática en ese proceso o alguno ligado directamente?

Existen algunos inconvenientes acerca de la calidad del servicio ligado a lo que refiere los tiempos establecidos, ya que en su mayoría los tiempos estimados de cada proyecto sea pequeño o grande siempre se tiene retraso al momento de entregar la obra por finalizada y esto genera una disconformidad tanto para el cliente como para la empresa ya que esta misma queda en falta y también hace un mayor uso del tiempo pudiendo usar ese tiempo en otros proyectos.

¿Qué actividades se ven en ese proceso?

Se ve mayormente en los trabajos de acabados de interior ya que estos toman un tiempo en realizarse ya que requiere un mayor cuidado en los detalles también este problema se ve reflejado en la toma de decisiones ya que existe una falta de liderazgo y comunicación entre colaboradores, por esto se toma un poco más de tiempo al momento de realizar las actividades.

¿Qué personas y áreas intervienen en ese proceso?

En el proceso interviene el Jefe de Operaciones, junto con los técnicos 1 ya que estos últimos tienen un poco más de experiencia.

¿Autoriza la coordinación con el personal encargado del área en cuestión? De solicitar documentación ¿Se autoriza la emisión de los mismos?

Si se autoriza una próxima reunión con el Jefe de Operaciones. Asimismo, la emisión de documentos requeridos con fines educativos para la presente investigación.


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
GERENTE GENERAL
ALMAE
Piso 502

Anexo 4: Ficha RUC

CONSULTA RUC: 20603249381 - AUMAT PERU S.A.C.			
Número de RUC:	20603249381 - AUMAT PERU S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	GRUPO AUMAT		
Fecha de Inscripción:	31/05/2018	Fecha Inicio de Actividades:	01/06/2018
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	CAL. 1 MZA. 85 LOTE. 14 A.H. LOS LICENCIADOS (ESPALDA 2DO PARQUE LOS LICENCIADOS) PROV. CONST. DE. CALLAO - PROV. CONST DEL CALLAO - VENTANILLA		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 7490 - OTRAS ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS N.C.P. Secundaria 1 - 4711 - VENTA AL POR MENOR EN COMERCIOS NO ESPECIALIZADOS CON PREDOMINIO DE LA VENTA DE ALIMENTOS, BEBIDAS O TABACO		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 306 u 816):	NINGUNO		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 11/07/2018 BOLETA PORTAL DESDE 06/04/2019		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO		

Fuente: Sunat

Anexo 5: Matriz de Consistencia

Matriz de consistencia						
PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA AUMAT PERÚ 2019						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo influye un procedimiento de gestión de calidad y el desarrollo organizacional en la empresa Aumat Perú, 2019?	Determinar cómo influye un procedimiento de gestión de calidad para la mejora de un desarrollo organizacional en la empresa Aumat Perú, 2019.	Un procedimiento de gestión de calidad mejora el desarrollo organizacional en la empresa Aumat Perú, 2019.	Gestión de Calidad	Calidad en el Servicio Rendimiento Laboral	Eficiencia Eficacia	TIPO: Aplicada DISEÑO: Pre experimental METODO: Hipotetico deductivo POBLACION: 25 trabajadores del area de operaciones de la empresa Aumat Perú, 2019 MUESTRA: 25 trabajadores INSTRUMENTO: Ficha de registro
¿Cómo influye un procedimiento de gestión de calidad en la mejora de evaluación de desempeño en la empresa Aumat Perú 2019?	Determinar cómo influye un procedimiento de gestión de calidad para la mejora de evaluación de desempeño en la empresa Aumat Perú, 2019.	Un procedimiento de gestión de calidad mejora la evaluación de desempeño en la empresa Aumat Perú, 2019		Evaluación de desempeño	Nivel de desempeño	
¿Cómo influye un procedimiento de gestión de calidad en la mejora del clima laboral en la empresa Aumat Perú, 2019?	Determinar cómo influye un procedimiento de gestión de calidad para la mejora del clima laboral en la empresa Aumat Perú, 2019.	Un procedimiento de gestión de calidad mejora el clima laboral en la empresa Aumat Perú, 2019.	Desarrollo Organizacional	Clima laboral	índice de Aunsentismo laboral	
¿Cómo influye un procedimiento de gestión de calidad en la mejora de la capacitación y desarrollo personal en la empresa Aumat Perú, 2019?	Determinar como influye un procedimiento de gestión de calidad para la mejora de la capacitacion y desarrollo personal en la empresa Aumat Perú, 2019.	Un procedmiento de gestion de calidad mejora la capacitacion y desarrollo personal en la empresa Aumat Perú, 2019.		Capacitación y desarrollo personal	Índice de Capacitaciones	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 6: Cuadro de antecedentes internacionales

Antecedentes	Nº	Título	Año	País	Población	Muestra	Tipo de investigación	Resultados	VI	VD
INTERNACIONALES	1	“Gestión de la calidad y satisfacción de necesidades en la universidad nacional Micaela bastidas”	2018	Ecuador	La institucion educativa	110 estudiantes	Aplicada	En primer lugar, los resultados señalan que el 42,7% de los estudiantes considera inadecuada la gestión de la calidad; el 21,8% de los estudiantes que esta es media o regular y el 35,5% que es adecuada.	X	
	2	“Quality managment of learning managment systems a user experience perspective”	2016	Estados Unidos	446 profesionales	446 profesionales	Aplicada	El Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) Medida de adecuación de muestreo (que indica si el tamaño de la muestra es adecuado para realizar análisis factoriales y varía de 0 a 1.0) fue 0.969, cómodamente más alto que el nivel recomendado de 0.6	X	
	3	“Diseño de un manual de calidad para la implementación de sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 orientado en lograr certificación bajo el sistema de seguridad alimentaria en la empacadora de camarón Davmercorp S.A	2015	Ecuador	La empresa	30 encargados de Federación Nacional de Transporte pesado	Aplicada	El 67% logro mejorar la cadena de suministro, lo cual aportaría conocimientos ajustables en transporte de carga pesadas obteniendo mínimo costo para así poder tener un rendimiento mucho mayor para complacer a sus clientes.	X	
	4	“Análisis de implementación de desarrollo organizacional y su incidencia en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez”	2016	Ecuador	40 empresas	18 empresa	Aplicada	El 79.6% del total de estas empresas están de acuerdo, respecto a la mejora continua del transcurso de la cadena de suministro y que a la vez señalaron que las organizaciones se están innovando conforme al movimiento de la demanda.	X	
	5	“Renewal of order management and invoicing processes in aglobal project-based firm”	2018	Finlandia	12 encuestas	12 encuestas	Aplicada	Es un 65,5% de mejora en la renovación de pedidos y el proceso de facturación de una empresa que se basa en proyectos para mejorar sus procedimientos operativos para esa empresa.		X

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 7: Cuadro de antecedentes nacionales

Antecedentes	Nº	Título	Año	País	Población	Muestra	Tipo de investigación	Resultado	VI	VD
NACIONALES	1	“Propuesta de desarrollo de pronóstico y control de inventarios para la mejora de la Gestión de pedidos y Distribución de la empresa MARLO E.I.R.L, Cuzco, 2016”	2016	Perú	11 trabajadores	11 trabajadores	Aplicada	Mejoro un 80% al pronósticos y control de inventarios permitirá a la empresa evitar la presencia de rupturas de stock que de acuerdo al periodo evaluado ascendio y que permitan que el tiempo de preparación de medidos se reduzca.		X
	2	“Cadena de suministro en una empresa importadora de herramientas para la industria metalmecánica, Lima 2017”	2017	Perú	40 trabajadores	40 trabajadores	Aplicada	Tuvo como 40% debido a que no tienen explicado las estrategias, objetivos y las funciones documentadas que permita a los trabajadores alcanzar a un buen desarrollo de la cadena de suministro.	X	
	3	“Gestión de la cadena de suministro y Ventas en la Empresa Recuperaciones Plásticas S.A.C., Zárate, 2018”	2018	Perú	45 trabajadores	30 trabajadores	Aplicada	El 73% aplicando la implementación de los procedimientos de la cadena de suministro minimizando las ventas perdidas por la carencia de stock.	X	
	4	“Gestión de la cadena de suministros para incrementar la rentabilidad en la empresa King Kong Lambayeque SAC. Chiclayo, 2018”.	2018	Perú	Todos los trabajadores	Todos los trabajadores	Aplicada	El 69,8% logro minimizar los costos actuales logísticos, con el apoyo de las herramientas de mejora como evaluación de proveedores y selección.	X	
	5	“Mejora en la distribución de pedidos para reducir costos operacionales en la Empresa Unique S.A. – División Trujillo”	2018	Perú	30 Colaboradores de área de distribución	30 Colaboradores de área de distribución	Aplicada	Obtuvo un 60% lo que permite afirmar que la mejoría se basa en las herramientas de plan de capacitación y gestión por procesos, y así se obtendrían beneficios en el área de distribución.		X

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 8: Ficha de Registro Pre-Test nivel de desempeño ABRIL

Ficha de Registro			
Indicador nivel de desempeño			
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales		
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C		
Ubicación	Calle 1 MZ 55 Lt 14 AAHH Los licenciados		
$\frac{\# \text{ TAREAS TERMINADAS ASIGNADAS}}{\# \text{ TAREAS TOTALES ASIGNADAS}} \times 100$			
INDICADOR NIVEL DE DESEMPEÑO - MES ABRIL 2019			
Nº	Tareas resueltas a tiempo	Tareas totales realizadas	Nivel de desempeño %
1	18	25	72%
2	21	28	75%
3	16	23	70%
4	15	21	71%
5	23	34	68%
6	18	23	78%
7	12	17	71%
8	16	24	67%
9	16	21	76%
10	11	16	69%
11	12	18	67%
12	12	20	60%
13	15	22	68%
14	26	32	81%
15	25	28	89%
16	21	25	84%
17	18	23	78%
18	22	29	76%
19	21	27	78%
20	18	22	82%
21	17	25	68%
22	18	26	69%
23	17	23	74%
24	20	29	69%
25	16	31	52%


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
PERU S.A.C.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 9: Ficha de Registro Pre-Test nivel de desempeño MAYO

Ficha de Registro			
Indicador nivel de desempeño			
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales		
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C		
Ubicación	Calle 1 MZ S5 Lt 14 AAHH Los licenciados		
$\frac{\# \text{TAREAS TERMINADAS ASIGNADAS}}{\# \text{TAREAS TOTALES ASIGNADAS}} \times 100$			
INDICADOR NIVEL DE DESEMPEÑO - MES MAYO 2019			
N°	Tareas resueltas a tiempo	Tareas totales realizadas	Nivel de desempeño
1	16	28	57%
2	18	29	62%
3	19	26	73%
4	22	27	81%
5	26	36	72%
6	16	24	67%
7	11	19	58%
8	22	29	76%
9	12	20	60%
10	10	19	53%
11	12	17	71%
12	15	23	65%
13	13	17	76%
14	28	34	82%
15	19	29	66%
16	16	24	67%
17	18	26	69%
18	19	23	83%
19	19	26	73%
20	16	24	67%
21	14	27	52%
22	19	29	66%
23	16	22	73%
24	18	23	78%
25	25	36	69%


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
PERÚ SAC

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 10: Ficha de Registro Pre-Test nivel de desempeño JUNIO

Ficha de Registro			
Indicador nivel de desempeño			
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales		
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C		
Ubicación	Calle 1 MZ S5 Lt 14 AAHH Los licenciados		
$\frac{\# \text{TAREAS TERMINADAS ASIGNADAS}}{\# \text{TAREAS TOTALES ASIGNADAS}} \times 100$			
INDICADOR NIVEL DE DESEMPEÑO - MES JUNIO 2019			
N°	Tareas resueltas a tiempo	Tareas totales realizadas	Nivel de desempeño
1	15	25	60%
2	12	28	43%
3	15	23	65%
4	14	21	67%
5	17	34	50%
6	18	23	78%
7	19	25	76%
8	21	24	88%
9	23	30	77%
10	26	33	79%
11	28	35	80%
12	21	26	81%
13	12	22	55%
14	23	32	72%
15	24	31	77%
16	21	32	66%
17	16	23	70%
18	19	29	66%
19	18	27	67%
20	21	31	68%
21	12	25	48%
22	15	26	58%
23	13	23	57%
24	15	29	52%
25	17	31	55%


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
PERU S.A.C.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 11: Ficha de Registro Post-Test nivel de desempeño JULIO

Ficha de Registro			
Indicador nivel de desempeño			
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales		
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C		
Ubicacion	Calle 1 MZ 55 Lt 14 AAHH Los licenciados		
$\frac{\# \text{TAREAS TERMINADAS ASIGNADAS}}{\# \text{TAREAS TOTALES ASIGNADAS}} \times 100$			
INDICADOR NIVEL DE DESEMPEÑO - MES JULIO 2019			
N°	Tareas resueltas a tiempo	Tareas totales realizadas	Nivel de desempeño %
1	21	25	84%
2	25	28	89%
3	21	23	91%
4	19	21	90%
5	30	34	88%
6	20	23	87%
7	15	17	88%
8	21	24	88%
9	20	21	95%
10	14	16	88%
11	15	18	83%
12	16	20	80%
13	20	22	91%
14	29	32	91%
15	26	28	93%
16	22	25	88%
17	20	23	87%
18	27	29	93%
19	24	27	89%
20	21	22	95%
21	20	25	80%
22	24	26	92%
23	21	23	91%
24	27	29	93%
25	29	31	94%


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
PERU SAC

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 12 Ficha de Registro Post-Test nivel de desempeño AGOSTO

Ficha de Registro			
Indicador nivel de desempeño			
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales		
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C		
Ubicación	Calle 1 MZ 55 Lt 14 AAHH Los licenciados		
$\frac{\# \text{TAREAS TERMINADAS ASIGNADAS}}{\# \text{TAREAS TOTALES ASIGNADAS}} \times 100$			
INDICADOR NIVEL DE DESEMPEÑO - MES AGOSTO 2019			
N°	Tareas resueltas a tiempo	Tareas totales realizadas	Nivel de desempeño
1	24	28	86%
2	25	29	86%
3	23	26	88%
4	25	27	93%
5	34	36	94%
6	22	24	92%
7	15	19	79%
8	25	29	86%
9	17	20	85%
10	16	19	84%
11	16	17	94%
12	22	23	96%
13	15	17	88%
14	30	34	88%
15	25	29	86%
16	21	24	88%
17	24	26	92%
18	21	23	91%
19	24	26	92%
20	22	24	92%
21	25	27	93%
22	27	29	93%
23	21	22	95%
24	21	23	91%
25	34	36	94%


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
 PERU SAC

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 13: Ficha de Registro Post-Test nivel de desempeño SETIEMBRE

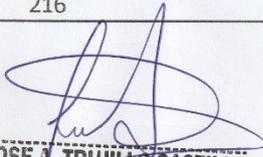
Ficha de Registro			
Indicador nivel de desempeño			
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales		
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C		
Ubicación	Calle 1 MZ S5 Lt 14 AAHH Los licenciados		
$\frac{\# \text{TAREAS TERMINADAS ASIGNADAS}}{\# \text{TAREAS TOTALES ASIGNADAS}} \times 100$			
INDICADOR NIVEL DE DESEMPEÑO - MES SETIEMBRE 2019			
Nº	Tareas resueltas a tiempo	Tareas totales realizadas	Nivel de desempeño
1	22	25	88%
2	25	28	89%
3	22	23	96%
4	20	21	95%
5	32	34	94%
6	21	23	91%
7	22	25	88%
8	21	24	88%
9	26	30	87%
10	30	33	91%
11	31	35	89%
12	25	26	96%
13	21	22	95%
14	29	32	91%
15	29	31	94%
16	31	32	97%
17	19	23	83%
18	27	29	93%
19	24	27	89%
20	29	31	94%
21	23	25	92%
22	23	26	88%
23	21	23	91%
24	26	29	90%
25	29	31	94%


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
 PERU SAC

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 14: Ficha de Registro Pre-Test ausentismo laboral ABRIL

Ficha de Registro		
Indice de ausentismo laboral		
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales	
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C	
Ubicación	Calle 1 MZ S5 Lt 14 AAHH Los licenciados	
$\frac{\# \text{ HORAS PERDIDAS X TRABAJADOR}}{\text{JORNADA COMPLETA X TRABAJADOR}} \times 100$		
INDICADOR INDICE DE AUSENTALISMO LABORAL - MES ABRIL 2019		
N°	Horas Perdidas x trabajador	Jornada laboral
1	30	216
2	43	216
3	45	216
4	32	216
5	42	216
6	32	216
7	34	216
8	32	216
9	34	216
10	36	216
11	39	216
12	34	216
13	34	216
14	31	216
15	36	216
16	35	216
17	34	216
18	32	216
19	37	216
20	35	216
21	34	216
22	31	216
23	32	216
24	33	216
25	36	216


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
 PERU S.A.C.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 15: Ficha de Registro Pre-Test ausentismo laboral MAYO

Ficha de Registro		
indice de ausentismo laboral		
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales	
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C	
Ubicación	Calle 1 MZ S5 Lt 14 AAHH Los licenciados	
$\frac{\# \text{ HORAS PERDIDAS X TRABAJADOR}}{\text{JORNADA COMPLETA X TRABAJADOR}} \times 100$		
INDICADOR INDICE DE AUSENTALISMO LABORAL - MES MAYO 2019		
N°	Horas Perdidas x trabajador	Jornada laboral
1	32	216
2	46	216
3	44	216
4	47	216
5	44	216
6	43	216
7	43	216
8	33	216
9	34	216
10	37	216
11	38	216
12	33	216
13	32	216
14	35	216
15	39	216
16	34	216
17	34	216
18	32	216
19	37	216
20	35	216
21	34	216
22	31	216
23	32	216
24	33	216
25	33	216


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
 PERÚ S.A.C.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 16: Ficha de Registro Pre-Test ausentismo laboral JUNIO

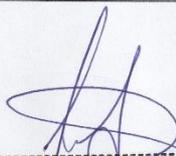
Ficha de Registro		
Indice de ausentismo laboral		
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales	
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C	
Ubicación	Calle 1 MZ S5 Lt 14 AAHH Los licenciados	
$\frac{\# \text{ HORAS PERDIDAS X TRABAJADOR}}{\text{JORNADA COMPLETA X TRABAJADOR}} \times 100$		
INDICADOR INDICE DE AUSENTALISMO LABORAL - MES JUNIO 2019		
N°	Horas Perdidas x trabajador	Jornada laboral
1	37	216
2	43	216
3	45	216
4	32	216
5	42	216
6	36	216
7	35	216
8	33	216
9	32	216
10	34	216
11	39	216
12	31	216
13	32	216
14	37	216
15	35	216
16	33	216
17	41	216
18	40	216
19	39	216
20	37	216
21	35	216
22	33	216
23	32	216
24	33	216
25	35	216


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
 PERÚ SUC

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 17: Ficha de Registro Post-Test ausentismo laboral JULIO

Ficha de Registro		
Indice de ausentismo laboral		
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales	
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C	
Ubicación	Calle 1 MZ S5 Lt 14 AAHH Los licenciados	
$\frac{\# \text{ HORAS PERDIDAS X TRABAJADOR}}{\text{JORNADA COMPLETA X TRABAJADOR}} \times 100$		
INDICADOR INDICE DE AUSENTALISMO LABORAL - MES JULIO 2019		
Nº	Horas Perdidas x trabajador	Jornada laboral
1	22	216
2	37	216
3	37	216
4	26	216
5	34	216
6	24	216
7	27	216
8	25	216
9	26	216
10	26	216
11	25	216
12	21	216
13	33	216
14	28	216
15	34	216
16	29	216
17	28	216
18	27	216
19	29	216
20	28	216
21	25	216
22	23	216
23	25	216
24	21	216
25	26	216


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
PERU SOC

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 18: Ficha de Registro Post-Test ausentismo laboral AGOSTO

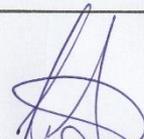
Ficha de Registro		
Indice de ausentismo laboral		
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales	
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C	
Ubicacion	Calle 1 MZ S5 Lt 14 AAHH Los licenciados	
$\frac{\# \text{ HORAS PERDIDAS X TRABAJADOR}}{\text{JORNADA COMPLETA X TRABAJADOR}} \times 100$		
INDICADOR INDICE DE AUSENTALISMO LABORAL - MES AGOSTO 2019		
N°	Horas Perdidas x trabajador	Jornada laboral
1	28	216
2	36	216
3	40	216
4	41	216
5	37	216
6	38	216
7	36	216
8	29	216
9	28	216
10	31	216
11	32	216
12	28	216
13	29	216
14	27	216
15	32	216
16	27	216
17	29	216
18	26	216
19	31	216
20	28	216
21	32	216
22	29	216
23	26	216
24	21	216
25	26	216


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
 PERÚ S.A.C.

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 19: Ficha de Registro Post-Test ausentismo laboral SETIEMBRE

Ficha de Registro		
Indice de ausentalismo laboral		
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales	
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C	
Ubicación	Calle 1 MZ S5 Lt 14 AAHH Los licenciados	
$\frac{\# \text{ HORAS PERDIDAS X TRABAJADOR}}{\text{JORNADA COMPLETA X TRABAJADOR}} \times 100$		
INDICADOR INDICE DE AUSENTALISMO LABORAL - MES SETIEMBRE 2019		
N°	Horas Perdidas x trabajador	Jornada laboral
1	25	216
2	35	216
3	31	216
4	26	216
5	37	216
6	24	216
7	26	216
8	25	216
9	27	216
10	23	216
11	27	216
12	25	216
13	27	216
14	25	216
15	22	216
16	25	216
17	29	216
18	31	216
19	26	216
20	23	216
21	26	216
22	25	216
23	26	216
24	21	216
25	24	216


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
PERU SAC

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 20: Ficha de Registro Pre-Test capacitación laboral ABRIL

Ficha de Registro			
Índice de Capacitaciones Laborales			
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales		
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C		
Ubicación	Calle 1 MZ 55 Lt 14 AAHH Los licenciados		
$\frac{\# \text{CAPACITACIONES PROGRAMADAS}}{\# \text{CAPACITACIONES TOTALES}} \times 100$			
INDICADOR INDICE DE CAPACITACIONES - MES ABRIL 2019			
N°	Horas de capacitaciones x trabajador	Total de horas de capacitaciones	Índice de capacitaciones
1	2	10	20%
2	3	10	30%
3	4	10	40%
4	5	10	50%
5	5	10	50%
6	6	10	60%
7	7	10	70%
8	3	10	30%
9	2	10	20%
10	3	10	30%
11	5	10	50%
12	6	10	60%
13	2	10	20%
14	3	10	30%
15	3	10	30%
16	1	10	10%
17	3	10	30%
18	3	10	30%
19	3	10	30%
20	3	10	30%
21	3	10	30%
22	4	10	40%
23	2	10	20%
24	4	10	40%
25	4	10	40%


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
 PERU SAC

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 21: Ficha de Registro Pre-Test capacitación laboral MAYO

Ficha de Registro			
Indice de Capacitaciones Laborales			
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales		
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C		
Ubicación	Calle 1 MZ S5 Lt 14 AAHH Los licenciados		
$\frac{\#CAPACITACIONES PROGRAMADAS}{\# CAPACITACIONES TOTALES} \times 100$			
INDICADOR INDICE DE CAPACITACIONES - MES MAYO 2019			
N°	Horas de capacitaciones x trabajador	Total de horas de capacitaciones	Indice de capacitaciones
1	1	10	10%
2	2	10	20%
3	3	10	30%
4	4	10	40%
5	5	10	50%
6	6	10	60%
7	4	10	40%
8	5	10	50%
9	6	10	60%
10	6	10	60%
11	4	10	40%
12	3	10	30%
13	4	10	40%
14	5	10	50%
15	2	10	20%
16	2	10	20%
17	4	10	40%
18	5	10	50%
19	6	10	60%
20	3	10	30%
21	5	10	50%
22	3	10	30%
23	3	10	30%
24	5	10	50%
25	3	10	30%


JOSE AL TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
PERU SAC

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 22: Ficha de Registro Pre-Test capacitación laboral JUNIO

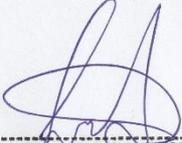
Ficha de Registro			
Índice de Capacitaciones Laborales			
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales		
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C		
Ubicación	Calle 1 MZ 55 Lt 14 AAHH Los licenciados		
$\frac{\#CAPACITACIONES PROGRAMADAS}{\# CAPACITACIONES TOTALES} \times 100$			
INDICADOR INDICE DE CAPACITACIONES - MES JUNIO 2019			
N°	Horas de capacitaciones x trabajador	Total de horas de capacitaciones	Índice de capacitaciones
1	1	10	10%
2	2	10	20%
3	2	10	20%
4	4	10	40%
5	5	10	50%
6	5	10	50%
7	2	10	20%
8	3	10	30%
9	4	10	40%
10	4	10	40%
11	5	10	50%
12	2	10	20%
13	2	10	20%
14	3	10	30%
15	2	10	20%
16	4	10	40%
17	2	10	20%
18	3	10	30%
19	4	10	40%
20	4	10	40%
21	3	10	30%
22	4	10	40%
23	2	10	20%
24	4	10	40%
25	4	10	40%


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
 PERÚ S.A.C

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 23: Ficha de Registro Post-Test capacitación laboral JULIO

Ficha de Registro			
Indice de Capacitaciones Laborales			
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales		
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C		
Ubicación	Calle 1 MZ S5 Lt 14 AAHH Los licenciados		
$\frac{\# \text{CAPACITACIONES PROGRAMADAS}}{\# \text{CAPACITACIONES TOTALES}} \times 100$			
INDICADOR INDICE DE CAPACITACIONES - MES JULIO 2019			
N°	Horas de capacitaciones x trabajador	Total de horas de capacitaciones	Indice de capacitaciones
1	5	10	50%
2	6	10	60%
3	5	10	50%
4	6	10	60%
5	6	10	60%
6	7	10	70%
7	8	10	80%
8	4	10	40%
9	5	10	50%
10	6	10	60%
11	5	10	50%
12	7	10	70%
13	4	10	40%
14	6	10	60%
15	6	10	60%
16	4	10	40%
17	6	10	60%
18	5	10	50%
19	5	10	50%
20	6	10	60%
21	5	10	50%
22	6	10	60%
23	7	10	70%
24	8	10	80%
25	6	10	60%


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
PERU SAC

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 24: Ficha de Registro Post-Test capacitación laboral AGOSTO

Ficha de Registro			
Indice de Capacitaciones Laborales			
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales		
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C		
Ubicación	Calle 1 MZ 55 Lt 14 AAHH Los licenciados		
$\frac{\#CAPACITACIONES\ PROGRAMADAS}{\#CAPACITACIONES\ TOTALES} \times 100$			
INDICADOR INDICE DE CAPACITACIONES - MES AGOSTO 2019			
N°	Horas de capacitaciones x trabajador	Total de horas de capacitaciones	Indice de capacitaciones
1	4	10	40%
2	5	10	50%
3	5	10	50%
4	6	10	60%
5	7	10	70%
6	7	10	70%
7	5	10	50%
8	7	10	70%
9	6	10	60%
10	6	10	60%
11	6	10	60%
12	5	10	50%
13	6	10	60%
14	7	10	70%
15	7	10	70%
16	6	10	60%
17	5	10	50%
18	7	10	70%
19	7	10	70%
20	7	10	70%
21	6	10	60%
22	6	10	60%
23	7	10	70%
24	5	10	50%
25	6	10	60%


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
PERU S.A.C

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 25: Ficha de Registro Post-Test capacitación laboral SETIEMBRE

Ficha de Registro			
Índice de Capacitaciones Laborales			
Investigador	Edgardo Alejandro Morales Gonzales		
Empresa de Estudio	AUMAT Perú S.A.C		
Ubicación	Calle 1 MZ S5 Lt 14 AAHH Los licenciados		
$\frac{\# \text{CAPACITACIONES PROGRAMADAS}}{\# \text{CAPACITACIONES TOTALES}} \times 100$			
INDICADOR INDICE DE CAPACITACIONES - MES SETIEMBRE 2019			
N°	Horas de capacitaciones x trabajador	Total de horas de capacitaciones	Índice de capacitaciones
1	5	10	50%
2	6	10	60%
3	5	10	50%
4	6	10	60%
5	7	10	70%
6	6	10	60%
7	7	10	70%
8	6	10	60%
9	7	10	70%
10	7	10	70%
11	6	10	60%
12	6	10	60%
13	7	10	70%
14	8	10	80%
15	6	10	60%
16	6	10	60%
17	7	10	70%
18	6	10	60%
19	7	10	70%
20	8	10	80%
21	6	10	60%
22	6	10	60%
23	7	10	70%
24	8	10	80%
25	6	10	60%


JOSE A. TRUJILLO CASTILLO
 GERENTE GENERAL
AUMAT
PERU S.A.C

Fuente: Elaboración Propia

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN: CALIDAD EN EL SERVICIO # TRABAJOS TERMINADOS A TIEMPO # TRABAJOS EFECTUADOS TOTALES x100	X		X		X		
	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO LABORAL # TAREAS REALIZADAS SIN ERRORES X PROYECTO # TAREAS REALIZADAS TOTALES X PROYECTO x100	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Linares Sánchez Guillavos DNI: 06814198
 Especialidad del validador: Ingeniero Administrativo

28 de Junio del 2019

 Firma del Experto Informante.
 Celular:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

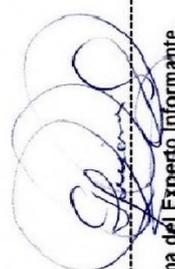
Anexo 27: Validación de Instrumento de Desarrollo Organizacional n°1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	# TAREAS TERMINADAS ASIGNADAS # TAREAS TOTALES ASIGNADAS x100	X		X		X		
	DIMENSION: CLIMA LABORAL	SI	No	SI	No	SI	No	
	# HORAS PERDIDAS X TRABAJADOR JORNADA COMPLETA X TRABAJADOR x100	X		X		X		
	DIMENSION: CAPACITACION Y DESARROLLO DE EQUIPO							
	# HORAS DE CAPACITACIONES X TRABAJADOR # HORAS CAPACITACIONES X MES x100	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Linares Sanchez, Guillermo DNI: 06844198
 Especialidad del validador: Mg. Gerente Administrativo

..... de del 2019

 Firma del Experto Informante.
 Celular:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 28: Validación de Instrumento de Gestión de Calidad n°2

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: CALIDAD EN EL SERVICIO # TRABAJOS TERMINADOS A TIEMPO # TRABAJOS EFECTUADOS TOTALES x100	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO LABORAL # TAREAS REALIZADAS SIN ERRORES X PROYECTO # TAREAS REALIZADAS TOTALES X PROYECTO x100	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: **NILDA GRACIELA QUISEP AAVARADO** DNI: **09653130**
 Especialidad del validador: **SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

24 de Junio del 2019

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

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

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.

Celular: **954779296**

Anexo 29: Validación de Instrumento de Desarrollo Organizacional n°2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION: CONTROL # TAREAS TERMINADAS ASIGNADAS # TAREAS TOTALES ASIGNADAS x100	✓		✓		✓		
	DIMENSION: CLIMA LABORAL # HORAS PERDIDAS X TRABAJADOR JORNADA COMPLETA X TRABAJADOR x100	SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSION: CAPACITACION Y DESARROLLO DE EQUIPO # HORAS DE CAPACITACIONES X TRABAJADOR # HORAS CAPACITACIONES X MES x100	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NILDA GRACIELA QUISEPÉ ALVARADO DNI: 09653138

Especialidad del validador: SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD

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

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

24 de Junio del 2019

[Firma manuscrita]

Firma del Experto Informante.

Celular:

Anexo 30: Validación de Instrumento de Gestión de Calidad n°3

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN: CALIDAD EN EL SERVICIO # TRABAJOS TERMINADOS A TIEMPO # TRABAJOS EFECTUADOS TOTALES *100	X		X		X		
	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO LABORAL # TAREAS REALIZADAS SIN ERRORES X PROYECTO *100 # TAREAS REALIZADAS TOTALES X PROYECTO	Y		Y		Y		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (Mg) Augusto Hermezo Caldera DNI: 20088772

Especialidad del validador: Ingeniería Industrial

11.07 de del 2019

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

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



Firma del Experto Informante.

Celular:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSION: CONTROL	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	# TAREAS TERMINADAS ASIGNADAS # TAREAS TOTALES ASIGNADAS x100	X		X		X		
	DIMENSION: CLIMA LABORAL	SI	No	SI	No	SI	No	
	# HORAS PERDIDAS X TRABAJADOR JORNADA COMPLETA X TRABAJADOR x100	X		X		X		
	DIMENSION: CAPACITACION Y DESARROLLO DE EQUIPO							
	# HORAS DE CAPACITACIONES X TRABAJADOR # HORAS CAPACITACIONES X MES x100	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. (Mg.) Augusto Hermeza Galdeas DNI: 20.085.772

Especialidad del validador: Ing. Industrial

11 de 07 del 2019

[Firma]
Firma del Experto Informante.

Celular:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

VII. PROPUESTA

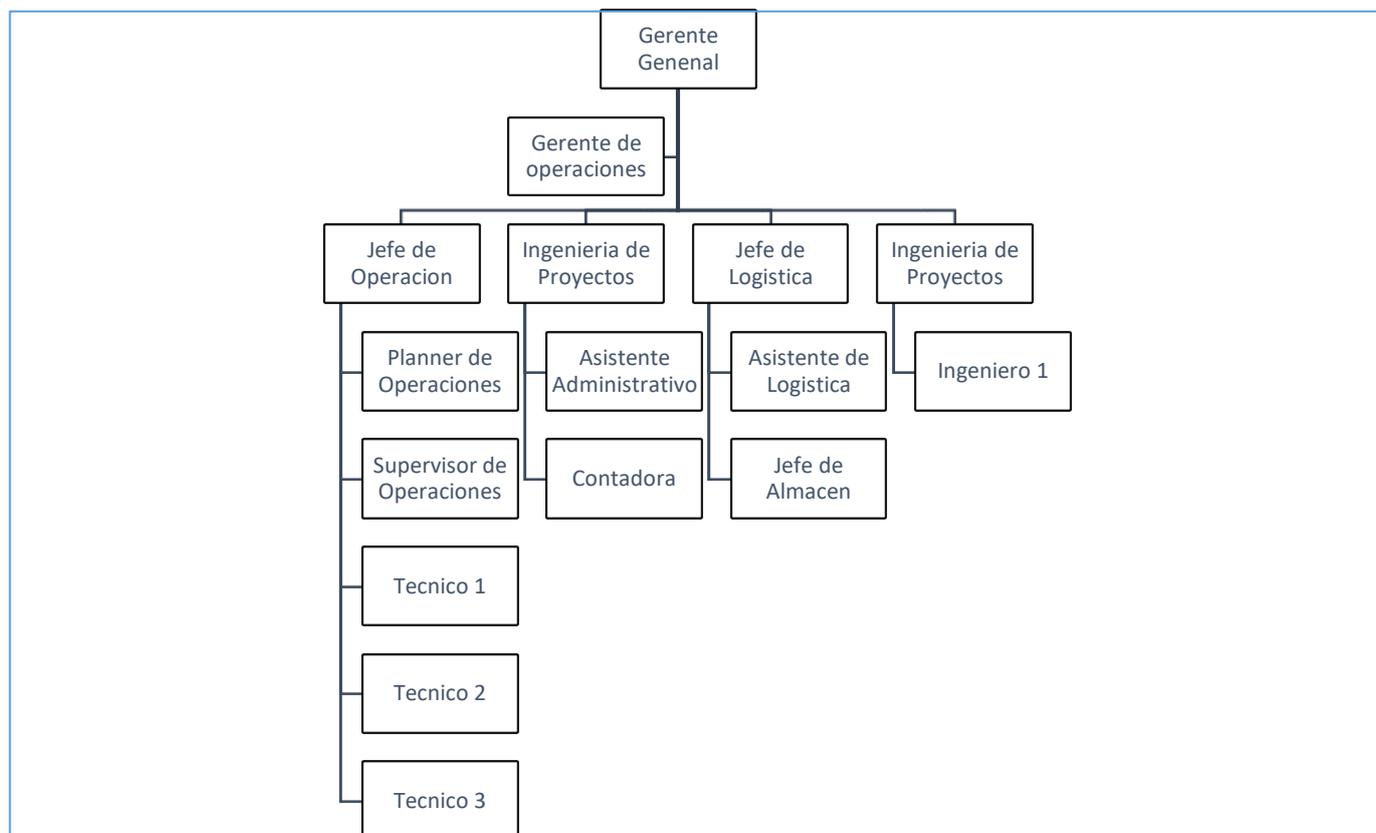


Figura 15 Organigrama de la empresa Aumat Perú

Análisis Interno de la empresa

La empresa Aumat Perú cuenta con el siguiente organigrama:

- Gerente General
- Gerente de operaciones
- Jefe de operaciones
- Ingeniería de proyectos
- Jefe de logística
- Ingeniería de procesos
- Planner de operaciones
- Asistente administrativo
- Ingeniero
- Supervisor de operaciones
- Contadora
- Jefe de almacén
- Técnicos

Se toma en cuenta el actual organigrama de la empresa, para establecer precedentes del antes y después sobre la nueva organización de la organización.

❖ **Gerente General**

Es el encargado de la toma de decisiones más importantes que tiene la empresa, es el encargado de aprobar los proyectos y aprobar las órdenes de compra.

❖ **Jefe de operaciones**

El jefe de operaciones es el responsable del área de operaciones, es el encargado de evaluar, informar y demandar todas las actividades a los colaboradores del área operativa.

❖ **Jefe de logística**

Es el encargado de gestionar las etapas del proceso de producción de una empresa, desde la entrega y distribución de los materiales e insumos.

❖ **Técnicos**

Es el encargado de realizar las tareas operativas de la empresa, su función es cumplir con todas las tareas asignadas que le asigna el jefe de operaciones.

Misión

Contribuir al éxito de nuestros clientes, desarrollando sus proyectos con calidad, seguridad, y dentro del plazo y presupuesto previstos, brindando a su vez, la confiabilidad, sostenibilidad y rentabilidad requerida en cada proyecto, poniendo a disposición todo el potencial de nuestra ingeniería y gestión en nuestras modalidades de negocio, preocupándonos siempre por mantener un clima empresarial abierto y de confianza que fomente la innovación y la mejora continua, de esta manera afianzar lazos con cada uno de nuestros clientes.

Visión

Ser una empresa líder sólida, innovadora y de clase mundial, reconocida como la mejor desarrollando proyectos, gestión de activos e infraestructura, facilites management,

logística integral y demás emprendimientos donde participemos, teniendo como principal carta la plena satisfacción de los clientes a razón del profesionalismo, capacidad técnica y calidad de nuestro servicio

Políticas de calidad

La empresa Aumat Perú tiene como compromiso brindar productos y servicios de calidad que generen confianza tanto para el cliente como también para el colaborador de la organización.

Realizar un análisis referente al sistema de gestión de calidad para mejorar el desarrollo organizacional, con la finalidad de mitigar los errores que estén o se puedan presentar en el desarrollo organizacional, se utilizara pasos que faciliten el desarrollo de la propuesta.

Mejorar el desarrollo organizacional estableciendo un plan de capacitación, estableciendo como norma en conexión con el procedimiento de gestión de calidad, esto conlleva un compromiso de los colaboradores de la organización,

Planificar

Designar encargados en la gestión de calidad

Organización actual

Actualmente se está creando un área de gestión de calidad en la cual sus funciones sean:

- Administración del sistema de gestión de la calidad, establecer, mantener y controlar el sistema de gestión de calidad, fomentando la mejora continua en la organización.
- Desarrollar una gestión de mejora continua para controlar los diferentes programas que se desea establecer, para que así se efectúen de forma eficaz.
- Para poder así llegar a los objetivos establecidos en la investigación se propone crear una estructura del área de gestión de calidad.

7.1.2. Presentación del proyecto al comité de Gerencia

Se presenta el proyecto de una propuesta de procedimiento de gestión de calidad para mejorar el desarrollo organizacional a la dirección, detallando los beneficios y ventajas de la propuesta, la alta dirección evaluará dicha propuesta para implementar un procedimiento de gestión de calidad para mejorar el desarrollo organizacional de la empresa Aumat Perú S.A.C.

Propuesta de mejora

Se realizó la propuesta de la mejora en función a las acciones del procedimiento de gestión de calidad para mejorar el desarrollo organizacional, estandarizar los procesos, como también se establecerá un control y supervisión durante la transformación de todas las actividades que constituye el proyecto.

7.2. Implementación

Para la implementación del procedimiento de gestión de calidad para mejorar el desarrollo organizacional se utilizará el ciclo de Deming para la mejora continua, esto nos permite aumentar la productividad de las actividades, como nuevos métodos de trabajos o mejoras en los procesos que logren una mayor efectividad en la organización.

7.2.1. Planificar

Objetivos del procedimiento de gestión de calidad

Se toma en cuenta que la empresa AUMAT PERÚ es una empresa MYPE teniendo los recursos limitados para establecer una implementación integral de una gestión de calidad, se toma como objetivos establecer ciertos puntos críticos que afectan a la empresa, generando pérdidas económicas.

- Crear bases en estándares de calidad para poder así conducir a la empresa a una mejor efectividad.
- Crear una política de normas de trabajo para establecer una cultura de calidad en la organización.
- Establecer precedentes de procesos de calidad para la continuación de un futuro

sistema de SIG.

Fuente: Elaboración Propia

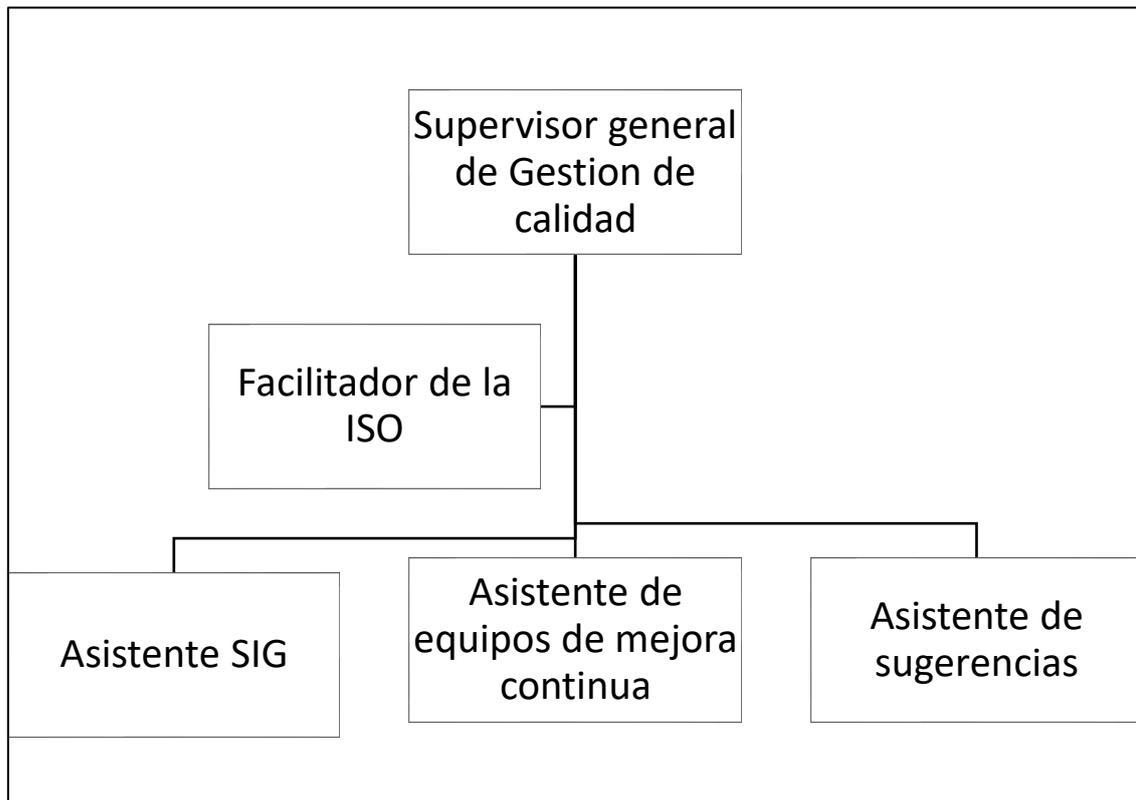


Figura 16 Organigrama de la gestión de calidad

Descripción del puesto del facilitador ISO

Área donde desempeña: Gestión de la calidad

Objetivo del puesto: Dar un seguimiento al procedimiento de gestión de calidad implementado en la empresa Aumat Perú

Puesto inmediato superior: Supervisor de gestión de calidad

Conocimientos, habilidad y experiencia.

Educación: Ingeniería industrial

Formación: Herramientas de gestión de la calidad

Habilidades: Compromiso, Liderazgo, Orientación a la excelencia, Iniciativa

Tabla 26 *Responsabilidades del supervisor*

Responsabilidades	Actividades
1. Administrar y controlar la documentación y datos del sistema de gestión de calidad de la empresa	1.1. Actualizar los documentos y registros del sistema de gestión de calidad de la organización.
	1.2. Archivar y controlar los documentos del sistema de gestión de calidad.
2. Presentar la información para la revisión del sistema de gestión de calidad	2.1. Elaborar reportes de reclamo de clientes.
	2.2. Elaborar reportes del estado de acciones correctivas y acciones preventivas.
3. Dar seguimiento al procedimiento de gestión de calidad	3.1. Elaborar reportes de las no conformidades reales y potenciales
	3.2. Efectuar el seguimiento de las observaciones y recomendaciones utilizando el registro de seguimiento de auditorías internas
4. Verificar el cumplimiento de los objetivos teniendo en cuenta el D. O	4.1. Coordinar con los coordinadores de calidad y otras áreas los requerimientos que se necesitan en referencia al procedimiento.
	4.2. Verificar la difusión y distribución de la política de gestión de calidad a las partes interesadas.

Fuente: Elaboración Propia

❖ **Evaluación de desempeño**

Se busca establecer ciertos parámetros para la evaluación de desempeño en el área de operaciones como objetivo de tener un efectivo rendimiento en las actividades de los colaboradores.

El problema principal se enfoca en el bajo rendimiento de los colaboradores en la organización como también el inadecuado personal calificado, la razón es por el insuficiente número de herramientas existente en la empresa y la falta de inspección de las actividades esto conlleva a que el colaborador se demora más en realizar sus tareas que se le han asignado, se establece ciertos parámetros para la evaluación de desempeño.

Alcance

En la evaluación de desempeño está dirigido a los colaboradores del área operativa Aumat Perú S.A.C, en tal sentido hace referencia al desarrollo organizacional.

Herramientas que se faciliten

- Roto martillo.
- Sierra eléctrica.
- Caladora.
- Cortadora de porcelanato.
- Atornillador.
- Cinta de medición laser.

Objetivos del plan de evaluación

Objetivo General

- Establecer un plan de acción para mejorar la efectividad de los colaboradores.

Objetivo Especifico

- Desarrollar capacitaciones para un buen uso de las herramientas.
- Facilitar a los colaboradores herramientas de trabajo.
- Realizar inspecciones a los colaboradores en sus labores diarias.
- Designar a un personal que esté a cargo de las inspecciones.

❖ **Ausentismo Laboral**

Se busca establecer ciertos parámetros para el ausentismo laboral en el área de operaciones uno del objetivo es disminuir las horas perdidas de los colaboradores.

El problema principal se enfoca en organización, no se ha establecido la creación de perfiles de puestos de trabajo, esto conlleva a la mala elección del personal como también la impuntualidad de estos mismos Se establece ciertos parámetros para el ausentismo laboral.

Alcance

Este plan de ausentismo laboral está enfocado hacia todos los colaboradores del área de operaciones que trabajan en la empresa Aumat Perú, se hace referencia a agregar en la gestión de calidad el plan de ausentismo laboral

Objetivos del plan de ausentismo laboral

Objetivo General

- Establecer actividades del plan de ausentismo laboral que estén enfocadas en el desarrollo organizacional y que contribuyan a la disminución de horas hombre perdidas.

Objetivo Especifico

- Crear perfiles un perfil para los puestos de técnicos.
- Establecer formatos de memorándum por faltas
- Sensibilizar a los colaboradores con el cumplimiento de las normas.

Perfil de puesto

Ficha de memorando

❖ **Capacitación**

La idea de establecer un correcto plan de capacitación para que se ejecute en el área de operaciones, como también la implementación de un proceso, para obtener resultados, y obtener un mejor desarrollo organizacional, este también se convierte en un objetivo de la presente investigación.

El problema principal se basa en la escasa capacitación que existe en la empresa Aumat Perú, ya que se consideraba un gasto más que una inversión, esto tenía como consecuencia que no se estaba dando un seguimiento del desempeño de los colaboradores del área operativa, por esta razón es propone un plan de capacitación para mejorar el desarrollo organizacional.

Alcance

Este plan de capacitación está enfocado a todos los colaboradores del área de operaciones que trabajan en la empresa Aumat Perú, en tal sentido se hace referencia a agregar en la gestión de calidad el plan de capacitación.

Objetivos del plan de capacitación

Objetivo General

- Establecer actividades del plan de capacitación que estén enfocadas al desarrollo organizacional y que contribuyan en el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Objetivo Especifico

- Mejorar la interacción entre los trabajadores y como consecuencia elevar el interés acerca de la calidad de servicio
- Que exista una comunicación efectiva entre los colaboradores.
- Adquirir nuevos conocimientos, habilidades en los colaboradores para mejorar el desarrollo organizacional.
- Diseñar un Plan de capacitación para el desarrollo organizacional en la empresa

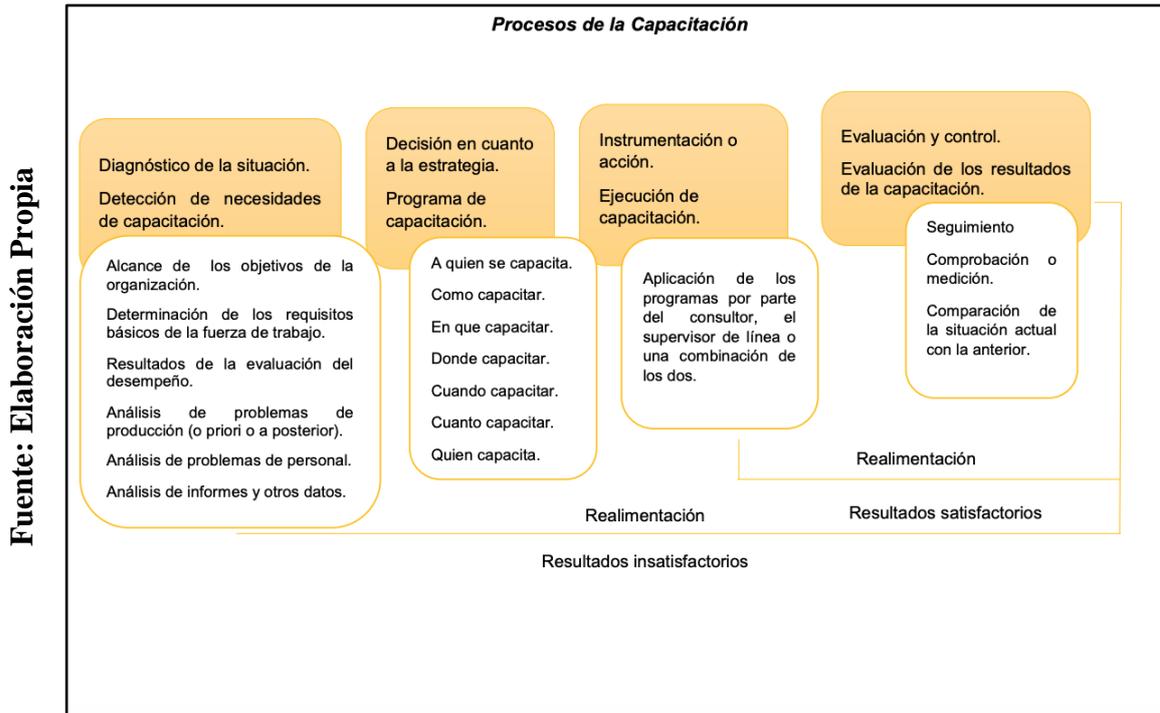


Figura 17: *Procesos de la capacitación*

7.2.2. Hacer

Se facilito con las herramientas necesarias para mejorar la efectividad de los trabajos.



Figura 18 *Sierra ingletadora*

Fuente: AUMAT PERÚ



Figura 19 Compresora de aire para pintar

Fuente: AUMAT PERÚ



Figura 20 Rotomartillo

Fuente: AUMAT PERÚ



Figura 21 Amoladora

PLAN DE PROPUESTA

ACTIVIDAD N 1

Realizar capacitaciones de manejo de herramientas eléctricas

I. DATOS INFORMATIVOS

Empresa: Aumat Perú

Área: Operaciones

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Actividad

Realizar capacitaciones del manejo de herramientas eléctricas para los trabajadores de la empresa Aumat Perú S.A.C.

Objetivos

Conocer cómo influye las capacitaciones en la eficacia en las actividades que realizar el colaborador

Adquirir nuevos conocimientos sobre temas relacionados al manejo de herramientas eléctricas.

Competencias

Los participantes adquieren nuevos conocimientos y habilidades, acerca de las herramientas eléctricas.

III. PROCESOS DE LA ACTIVIDAD

- Se le pide la colaboración de 2 personas de todos los participantes.
- Se le asignara el rol que desempeña la persona según la función dada
- Con las funciones establecidas, los colaboradores presentes están en

función a la observación de lo que realizan las personas que participaron

- Luego se pide voluntarios a practicar lo observado
- En conclusión, realiza un análisis acerca de lo observado

IV. MEDIOS Y MATERIALES

- Humanos y participantes
- Materiales: Herramientas para poder demostrar el correcto funcionamiento de estas mismas.
- Tiempo de duración: la exposición del uso de las herramientas eléctricas tendrá el tiempo de 60 minutos a 90 minutos para la capacitación voluntarias de los colaboradores que han estado observando la exposición.

V. ESTRATEGIAS

- Contratar a un personal profesional que este familiarizado con el uso de estas herramientas eléctricas.

VI. CRONOGRAMA

Tabla 27: *Cronograma de capacitación de herramientas eléctricas*

Horario	Tema	Recursos a utilizar
	Manejos de Herramientas eléctricas	Herramienta a utilizar
08:00 -08:30 am	Instalación y llegada de los participantes	Salón de exposición Proyector
08:30 -09:10 am	Exposición con el profesional	Diapositivas
09:10-09:30 am	Participación de los colaboradores	

Fuente: Elaboración Propia

PLAN DE PROPUESTA

ACTIVIDAD N 2

Realizar capacitaciones de manejo sobre el Desarrollo Organizacional

I. DATOS INFORMATIVOS

Empresa: Aumat Peru

Área: Operaciones

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Actividad

Realizar una capacitación para adquirir conocimientos acerca de tema a implementar a los trabajadores de la empresa Aumat Perú S.A.C.

Objetivos

Conocer cómo influye las capacitaciones en el clima laboral sobre el colaborador

Adquirir nuevos conocimientos sobre temas relacionados al desarrollo organizacional

Competencias

Los participantes adquieren nuevos conocimientos y habilidades, acerca de los temas que competen a las partes interesadas.

III. PROCESOS DE LA ACTIVIDAD

- Se le pide la colaboración formar grupos de trabajo
- Se le asignara una lectura y cada participante considerara su tiempo prudente para terminar con la lectura.
- Luego se le pide a cada participante desarrollar el problema que se ha

propuesto en la lectura.

- En conclusión, realiza un análisis acerca de la lectura, detallando a cada participante su punto de vista individual.

IV. MEDIOS Y MATERIALES

- Humanos, Facilitador y participante.
- Materiales: Hojas de papel, lapiceros, plumón, pizarra
- Tiempo de duración: el tiempo estimado tendrá un tiempo máximo de 30 min y 25 min para desarrollar la problemática de la lectura.

V. ESTRATEGIAS

- Contratar a un personal profesional que esté relacionado con el desarrollo y trabajo en equipo, solución de problemas y tomas de decisiones.

VI. V.I. CRONOGRAMA

Tabla 28: *Cronograma de Capacitación para el desarrollo organizacional*

Horario	Tema	Recursos a utilizar
	Desarrollo organizacional	
07:30 -07:40 am	Instalación y llegada de los participantes	Salón de exposición Proyector
07:40-08:10 am	Tiempo para leer	Diapositivas Lapiceros
08:10:08:35 am	Desarrollo de los problemas expuestos en la lectura	Hojas bond

Fuente: Elaboración Propia

PLAN DE PROPUESTA

ACTIVIDAD N 3

Realizar capacitaciones del buen uso de Equipos de Protección Personal

I. DATOS INFORMATIVOS

Empresa: Aumat Peru

Área: Operaciones

II. DATOS DE LA ACTIVIDAD

Actividad

Realizar una capacitación para adquirir conocimientos acerca del uso de seguridad y protección personal a los trabajadores de la empresa Aumat Perú S.A.C.

Objetivos

Conocer cómo influye las capacitaciones en el uso de equipos de seguridad y protección personal sobre el colaborador

Prevenir riesgos y evitar peligros al momento de realizar las tareas asignada realizada por los colaboradores.

Competencias

Los participantes adquieren nuevos conocimientos y habilidades, acerca de los equipos de seguridad y protección personal.

III. PROCESOS DE LA ACTIVIDAD

- Se le pide la colaboración de 2 personas por grupo
- El expositor encargado tendrá una exposición de 25 min
- Se dará una charla de 15 min sobre seguridad industrial e higiene laboral

- Se reproducirá un video de accidentes laborales para concientizar al colaborador.
- Al finalizar se hará preguntas acerca de todo lo observado en la inducción y posteriormente se obtendrá un análisis y reflexión de todo lo hablado.

IV. MEDIOS Y MATERIALES

- Humanos, Facilitador y participante.
- Materiales: Proyector, Plumones
- Tiempo de duración: la exposición de los equipos de protección de seguridad y protección personal tendrá el tiempo de 25 min y 15 min en la reproducción del video luego, se dará una charla de seguridad y posteriormente de los colaboradores que han estado observando la exposición.

V. ESTRATEGIAS

- Contratar a un personal profesional que esté relacionado al tema de seguridad industrial e higiene laboral.

VI. CRONOGRAMA

Tabla 29: *Cronograma de equipos de seguridad y protección personal*

Horario	Tema	Recursos a utilizar
	Buen uso de los EPP	
07:30 -07:40 am	Instalación y llegada de los participantes	Salón de exposición Proyector
07:40-08:10 am	Tiempo para leer	Diapositivas Lapiceros
08:10:08:35 am	Desarrollo de los problemas expuestos en la lectura	Hojas bond

Fuente: Elaboración Propia



RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

REVISÓ: EDGARDO MORALES	APROBO: JOSE ANTONIO TRUJILLO
	 JOSE A. TRUJILLO CASTILLO GERENTE GENERAL AUMAT PERÚ SAC

	PROCEDIMIENTO	Código: GO-02
	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL	Versión: 0
		Fecha: 15/05/2019
		Página: 1/4

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan optimizar y profesionalizar el proceso de Reclutamiento y Selección de trabajadores, siguiendo el modelo de Desarrollo de Personas.

Reclutar y seleccionar personas talentosas que nos permitan asegurar la continuidad de las estrategias del negocio.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento aplica para todos los candidatos que apliquen a alguna posición de la AUMAT PERÚ S.A.C

3. RESPONSABILIDADES

➤ Gerente general

- Asegurar una aplicación consistente del procedimiento y dar apoyo a los Jefes de línea en el proceso de reclutamiento y selección.
- Actualizar y difundir es procedimiento para el cumplimiento del mismo.

➤ Jefes y/o responsables del área

- Participar activamente en el proceso de Reclutamiento y Selección
- Considerar a los candidatos internos como primera opción para cubrir vacantes.
- Tomar la decisión final de aceptación del candidato elegido en coordinación con la Gerencia de Operaciones.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

➤ Requerimiento de personal

Etapa en la que la Jefatura y/o Gerencia de Línea cuenta con la necesidad de cubrir un puesto de trabajo.

➤ Perfil del Puesto

Formulario elaborado por cada Jefatura / Gerencia de Línea respecto al alcance, misión, responsabilidades, nivel de reporte y de supervisión, formación académica, experiencia, competencias técnicas específicas y personales requeridas para la posición.

	PROCEDIMIENTO	Código: GO-02
		Versión: 0
	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL	Fecha: 15/05/2019
		Página: 2/4

➤ **Convocatoria Externa**

Documento solicitante de una vacante de puesto, puede ser publicado en el mural o solicitar recomendaciones de los colaboradores.

➤ **Curriculum vitae (CV)**

Herramienta de presentación del trabajador; con expresión clara y concisa de datos personales, formación, experiencia profesional y conocimientos adicionales.

➤ **Competencias**

Describen los conocimientos, habilidades y experiencia, tangibles mediante comportamientos observables y habituales que contribuyen al éxito de una persona en el cargo.

5. DESCRIPCIÓN

5.1 POLITICA

Se busca profesionalizar el proceso de reclutamiento y selección, con finalidad de captar el mejor talento del mercado en términos de experiencia laboral y profesional.

La vacante del puesto no discrimina ni excepciona género, color de piel, rasgos faciales, religión, ideologías políticas, habilidades especiales; promoviendo las condiciones de igualdad, inclusión plena y efectiva.

En este sentido, para laborar dentro de la empresa, se dará prioridad a las siguientes características:

- La Inteligencia Emocional, Integridad en Valores y Ética son el requisito indispensable, además de los requisitos específicos de la posición.
- Necesidad de conocer, aprender y hacer más de lo esperado para esa posición.
- Actitud positiva y de apertura frente al cambio, capaz de adaptarse al entorno con los recursos con que cuenta.
- Alto nivel de energía, y talento para trabajar en el desarrollo de su potencial.
- Motivados por el sentido de pertenencia, compromiso, y crecimiento dentro de la corporación.

	PROCEDIMIENTO	Código: GO-02
		Versión: 0
	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL	Fecha: 15/05/2019
		Página: 3/4

5.2 RECLUTAMIENTO

Gerente de Línea o Jefe Solicitante generan Requerimiento de Personal a la Gerencia de Administración y Finanzas, siendo este quien verifique su perfil de puesto.

Elabora un anuncio de convocatoria para el puesto solicitante, se puede realizar en el mural de la Organización y/o solicitar recomendaciones del personal que se encuentra laborando.

Los postulantes al puesto enviarán su curriculum vitae de acuerdo a la vacante solicitada, los cuales serán revisados por el usuario solicitante.

Los postulantes que cumplan con el perfil del puesto, serán considerados para pasar a la siguiente etapa, siendo citados mediante correo electrónico y/o llamada telefónica.

Se notificara de igual forma a las personas que no son consideradas para pasar a la siguiente etapa.

5.3 SELECCIÓN

Los candidatos pre seleccionados que cumplen con los requisitos del puesto serán citados para la entrevista con el usuario solicitante; en caso sea necesario también será entrevistado por la Gerencia de Administración y Finanzas.

El usuario solicitante realiza el análisis y evaluación de candidatos entrevistados; validando:

- Formación profesional.
- Experiencia y conocimiento en el cargo.
- Fortalezas y debilidades.
- Explorar motivaciones e intereses del postulante
- Referencias laborales, etc.

Los postulantes deberán presentarse con sus curriculum vitae actualizado y documentado con certificados de trabajos; en caso que requiera el usuario solicitante realizará la verificación de referencias laborales con finalidad de validar la capacidad, comportamiento, antecedentes laborales del candidato postulante.

	PROCEDIMIENTO	Código: GO-02
		Versión: 0
	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL	Fecha: 15/05/2019
		Página: 4/4

Cuando se seleccione al candidato indicado se le informa a través de una llamada telefónica y/o correo electrónico; indicándole su cargo a ocupar y responsabilidades del puesto.

5.4 FIRMA DE CONTRATO

El candidato procederá a la firma del respectivo contrato de acuerdo a la fecha en que inicie sus labores especificando el salario respectivo que recibirá con el periodo que comprende la contratación.

Una vez aceptada la incorporación se le hará llegar la programación del examen médico e inducción al puesto, siendo esta última actividad a realizarse antes o el primer día de ingreso.

Se realiza la presentación general a todos los usuarios, mediante una presentación personal, correo electrónico y/o vía whatsapp.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley N° 29973 para personas con discapacidad

7. REGISTROS

- Perfil del Puesto
- Formato de Hoja de Vida - CV

8. CONTROL DE CAMBIOS

ACTUALIZACIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
-	15/05/2019	Se creó el documento por primera vez.

NOMBRE DEL PUESTO	TECNICO OPERARIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	01/08/2019
		VERSIÓN	0
REPORTA A	Jefe de Operaciones	PROCESO	Operaciones
SUPERVISIÓN DIRECTA A	- No aplica		
I. MISIÓN DEL PUESTO			
Asegurar las tareas asignadas en los servicios que se realicen dentro de un proyecto; cumpliendo con las normas establecidas de la empresa.			
II. FUNCIONES, RESPONSABILIDADES y AUTORIDAD			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con las tareas que le asignen en el transcurso del proyecto. 2. Garantizar el buen uso de los recursos, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. 3. Participar en la determinación de los aspectos e impactos ambientales, identificación de peligros, evaluación de riesgos, determinación y cumplimiento de controles operacionales de las actividades que realiza. 4. Tener conocimientos sobre sus responsabilidades y procedimientos existentes. 5. Informar las condiciones de trabajo y los riesgos reales y/o potenciales presentes en el ambiente laboral y que contribuyan al bienestar físico, mental y social de todos. 6. Participar en las actividades relacionadas al sistema integrado de gestión. 7. Otras actividades inherentes a la posición. 			
III. RESPONSABILIDADES BÁSICAS			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplir con las tareas diarias asignadas. 2. Cumplir con los horarios establecidos. 3. Revisar y garantizar los trabajos que uno realiza. 4. Informar los incidentes que se presenten en el proyecto al jefe inmediato. 5. Cuidar los implementos de seguridad y las herramientas que se le proporciona. 6. Cumplir con las capacitaciones que se desarrollan dentro de la organización. 			

IV. LÍNEAS DE COORDINACIÓN

INTERNAS: No aplica

EXTERNAS: Clientes.

V. REQUISITOS DEL PUESTO

EDUCACIÓN

GRADO DE INSTRUCCIÓN	INCOMPLETA	COMPLETA	GRADO ACADÉMICO	ESTUDIOS REQUERIDOS
PRIMARIA			EGRESADO	N.A
SECUNDARIA		X	BACHILLER	
TÉCNICA BÁSICA (1 A 2 AÑO S)			TÍTULO / LICENCIATURA	
TÉCNICA SUPERIOR (1 A 2 AÑO S)			COLEGIATURA	
SUPERIOR (UNIVERSITARIA)			MAESTRÍA	
			DOCTORADO	

FORMACIÓN

- Conocimiento de la Ley 29783 y sus reglamentos
- Conocimiento de seguridad y salud en el trabajo
- Conocimiento de básicos de electricidad
- Conocimiento de construcción y acabados.
- Conocimiento de instalación de drywall.
- Conocimientos de pintura en general.

IDIOMAS

IDIOMA	NIVEL DE DOMINIO		
	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
Inglés			

OFIMÁTICA

OFIMÁTICA	NIVEL DE DOMINIO		
	BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
WORD			
EXCEL			
POWER POINT			

EXPERIENCIA 06 Meses en el cargo

COMPETENCIAS

- Orientación al logro
- Liderazgo
- Innovación
- Compromiso organizacional
- Trabajo en Equipo
- Iniciativa

NOMBRE Y APELLIDO	
AREA DE TRABAJO	

TIPO DE AVISO	MOTIVO
<input type="checkbox"/> VERBAL	<input type="checkbox"/> FELICITACIONES <input type="checkbox"/> INOSERVANCIA A LA ETICA DE TRABAJO
<input type="checkbox"/> ESCRITO	<input type="checkbox"/> INASISTENCIA <input type="checkbox"/> INOSERVANCIA DE ASPECTOS DE SEGURIDAD
<input type="checkbox"/> SIMPLE	<input type="checkbox"/> TARDANZA <input type="checkbox"/> INOSERVANCIA DEL TRATO AL CLIENTE
<input type="checkbox"/> GRAVE	

DETALLES DEL AVISO
Se sanciona al trabajador por haber faltado de manera injustificada el día.
Debiendo iniciar sus labores a las 8 00 am y no reportarse perjudicando el compromiso de las actividades
De la empresa, por lo tanto, la inasistencia quedará registrada y se procederá con
1 día de suspensión sin paga

HISTORICO DEL ASESOR			
<input type="checkbox"/> VERBAL	FECHA	_____	MOTIVO _____
<input type="checkbox"/> ESCRITO SIMPLE	FECHA	_____	MOTIVO _____
<input type="checkbox"/> ESCRITO GRAVE	FECHA	_____	MOTIVO _____
<input type="checkbox"/> SUSPENSION	FECHA	_____	MOTIVO _____

FIRMA DEL TRABAJADOR	FIRMA DEL SUPERVISOR



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

REMSO: EDGARDOMORALES	APROBO: JOSE ANTONIO TRUJILLO
	 JOSE A. TRUJILLO CASTILLO GERENTE GENERAL AUMAT PERÚ SAC

	PROCEDIMIENTO	Código: GO-01
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Versión: 0 Fecha: 15/07/2019 Página: 1/4

1. OBJETIVO

Establecer las actividades destinada a evaluar el desempeño del personal, con la finalidad de detectar las necesidades de formación y desarrollo de habilidades.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento aplica para todo el personal de AUMAT PERU S.A.C.

3. RESPONSABILIDADES

- Jefe de operaciones
 - Responsable de la ejecución del presente procedimiento.
- Jefes y/o responsables del área
 - Responsable de evaluar el desempeño del personal a cargo

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Capacitación**
Proceso planificado y sistemático orientado a la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y destrezas que permiten a las personas desarrollar las actividades del cargo de forma eficaz y eficiente.
- **Educación**
Indica el nivel de enseñanza formal (Estudios básicos, técnicos, tecnológicos o profesionales) necesarios para el adecuado desempeño del cargo. Puede validarse con un nivel de educación más bajo que el requerido, más un tiempo mínimo de experiencia en el cargo o cargos similares, según lo que se establezca en el respectivo al perfil de puesto.
- **Experiencia**
Indica el tiempo mínimo en trabajos anteriores, que se considera necesario para que el ocupante del cargo logre un estándar de calidad y desempeño aceptables.
- **Habilidades**
Indica las características o cualidades necesarias que requiere el ocupante del cargo para desarrollar las funciones/responsabilidades y ejercer adecuadamente la autoridad establecida en su perfil de puesto. Su aplicación normalmente se considera "Competencia" y se clasifican como: Generales (aplicable a todos los cargos) o específicas.

	PROCEDIMIENTO	Código: GO-01
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Versión: 0 Fecha: 15/07/2019 Página: 2/4

➤ **Desempeño**

Indica el grado de cumplimiento de las funciones (responsabilidades y autoridad) establecidas en el perfil de puesto.

➤ **Evaluación de desempeño**

Es un proceso para estimar el valor, la excelencia, las cualidades o destrezas de la persona, permite la apreciación del desenvolvimiento del individuo en el cargo, y su potencial desarrollo.

5. DESCRIPCIÓN

5.1 POLÍTICA

La evaluación de desempeño, se realizará mensualmente mediante la aplicación de la Evaluación de Desempeño – Individual operativo en el cual además de evaluar las tareas que se le sean asignadas, se evalúa el cumplimiento de las funciones/responsabilidades establecidas en el perfil del puesto.

Se realiza un plan de acción de acuerdo a los resultados obtenidos de la evaluación de desempeño de todo el personal.

	PROCEDIMIENTO	Código: GO-01
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Versión: 0 Fecha: 15/07/2019 Página: 3/4

5.2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Nº	RESP.	DESCRIPCIÓN
5.2.1.	Gerencias	<p>Anualmente comunica a las jefaturas y al personal encargado vía correo electrónico, acta de reunión, mural informativo u otro; que se llevará a cabo la evaluación de desempeño del personal a nivel general.</p> <p>Evalúan los criterios y ponderaciones para las evaluaciones y medir el logro de resultados de todos los colaboradores.</p>
5.2.2.	Supervisor general de la gestión de calidad	<p>Coordinan las fechas y horarios para realizar la evaluación con el área del jefe de operaciones</p> <p>El responsable del procedimiento de gestión de calidad estará presente en todas las evaluaciones de desempeño del personal operativo y con fin de realizar la evaluación de los criterios de la gestión de calidad.</p> <p>Realizan la evaluación de desempeño del personal a su cargo, según los criterios definidos en la ficha de registro.</p>
5.2.3.	Colaborador AUMAT	<p>Se le informa acerca de la Evaluación de Desempeño - Personal Operativo; según corresponday si lo cree necesario coloca comentarios con respecto al resultado de la evaluación.</p>
5.2.4.	Jefe de operaciones	<p>Emite comentarios y/o recomendaciones con respecto a los resultados de la evaluación de desempeño.</p> <p>Compila la información y realiza un cuadro resumen de los resultados obtenidos.</p> <p>Revisa la información y envía los resultados de la Evaluación del Desempeño a la Gerencias, para que estén informados del desempeño de los colaboradores.</p>
5.2.5.	Supervisor de operaciones	<p>Analiza la información y propone acciones para poder mejorar el desempeño, según lo que se requiera.</p>

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ISO 9000:2015 Norma Internacional. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001:2015 Norma Internacional. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos

	PROCEDIMIENTO	Código: GO-01
		Versión: 0
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Fecha: 15/07/2019
		Página: 4/4

7. REGISTROS

F-SIG-20 Evaluación de Desempeño – Personal operativo

8. CONTROL DE CAMBIOS

ACTUALIZACIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
-	15/07/2019	Se creó el documento por primera vez.



CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

REVISÓ: EDGARDO MORALES	APROBO: JOSE ANTONIO TRUJILLO
	 JOSE A. TRUJILLO CASTILLO GERENTE GENERAL AUMAT PERÚ SAC

	PROCEDIMIENTO	Código: GO-04
	CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	Versión: 0 Fecha: 01/10/2019 Página: 1/5

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para asegurar la competencia, formación y toma de conciencia del personal que realiza actividades que pueda afectar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión y otros propios del proceso.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento aplica a todos los colaboradores de AUMAT PERU S.A.C.

3. RESPONSABILIDADES

➤ Gerencia General

Participar en el desarrollo del presente procedimiento.

Brindar todos los recursos para el desarrollo del presente procedimiento.

Aprobar el presupuesto de capacitaciones

➤ Responsable de Sistema de Gestión - Supervisor General de Gestión de Calidad

Asegurar una aplicación consistente del procedimiento.

Actualizar, difundir y administrar el presente procedimiento.

Ejecutar y realizar seguimiento al Programa Anual de capacitación con finalidad de cumplir con las bases del presente procedimiento.

➤ Jefe del Proceso

Facultar que todo el personal a su cargo tenga participe en todas las capacitaciones.

Cumplir con las capacitaciones correspondientes a su proceso citada en el Programa Anual de capacitación.

➤ Personal Involucrado

Es responsabilidad de todos los trabajadores participar efectivamente en todas las capacitaciones programadas por la organización y el cliente.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

➤ Capacitación (formación)

Entrenamiento que recibe el personal de la organización para adquirir nuevas competencias, las cuales le permitirán mejorar su desempeño laboral y su calidad personal.

➤ Capacitación especializada

Tipo de capacitación que está formada por una serie de cursos o programas que se dictan fuera o dentro de la empresa, siendo directamente relacionados con la mejora del desempeño del puesto.

	PROCEDIMIENTO	Código: GO-04
	CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	Versión: 0 Fecha: 01/10/2019 Página: 2/5

➤ **Necesidad de capacitación**

Brecha identificada del análisis de los requisitos actuales o futuros del puesto de trabajo y las competencias, conocimientos del colaborador; además puede incluir otros requisitos de necesidades generales o en el desarrollo profesional.

Como medio de alcance de las necesidades se puede optar por: especializaciones, cursos, talleres, conferencias, seminarios, etc.

➤ **Necesidades mandatorias por requerimiento de Ley (de regulación)**

Su atención requerida por Ley o por regulación oficial. La participación de los colaboradores para cubrir esta necesidad es obligatoria; por ejemplo: Seguridad y Salud Ocupacional.

➤ **Necesidades relacionadas al trabajo**

Su atención obedece a las necesidades empresariales asociadas al trabajo. La participación de los colaboradores para cubrir esta necesidad es obligatoria; por ejemplo: capacitaciones técnicas, desarrollo profesional, etc.

➤ **Necesidades relacionadas al desarrollo profesional de colaboradores**

Su atención obedece a las necesidades empresariales asociadas al desarrollo profesional de los colaboradores, concluye con la certificación o grado académico; por ejemplo: diplomas, otras certificaciones, etc.

➤ **Necesidades relacionadas al desarrollo de habilidades a través de programas abiertos**

Estas necesidades serán abordadas dentro de la organización o con un consultor externo, mediante cursos abiertos dirigidos a todos los colaboradores, la participación de los colaboradores para cubrir esta necesidad es opcional.

➤ **Charlas**

Exposición breve y concreta que se brinda a un público de interés sobre un tema en particular.

➤ **Taller**

Espacio donde los participantes construyen socialmente conocimientos y valores, desarrollando habilidades y actitudes a partir de casos prácticos y experiencias.

➤ **Programa de capacitación**

Documento que contiene las necesidades de capacitación identificadas, los objetivos y metas de la capacitación; así como la planeación cronológica de ejecución de los cursos de capacitación.

➤ **Competencia**

Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

	PROCEDIMIENTO	Código: GD-04
		Versión: 0
	CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	Fecha: 01/10/2019
		Página: 3/5

5. DESCRIPCION

5.1 ASIGNACION DE PRESUPUESTO Y CATEGORIZACION DE LA CAPACITACION

Durante la elaboración del Programa de Capacitación, se asigna un presupuesto, siendo la Gerencia de Administración y Finanzas aprobar y financiar con el objetivo del desarrollo de las actividades, el cual será determinado sobre la base de criterios tales como:

- ❖ Resultados económicos de la empresa
- ❖ Referencia del monto asignado a capacitación del año anterior.

· El programa de capacitación es gestionado por el área de SSMA.

5.2 IDENTIFICACION Y CATEGORIZACION DE LAS NECESIDADES DE LA CAPACITACION

El responsable de SSMA se reunirá con cada Jefe y/o Gerente de área para identificar las necesidades de capacitación en su equipo de trabajo, las prioridades, actividad de aprendizaje y la programación sugerida, pueden considerar los resultados de la Evaluación de Desempeño para armar el Plan de Capacitación.

- ❖ Adicionalmente, para identificar las necesidades mandatorios coordinará con los responsables de las áreas involucradas incluyendo la Gerencia de Administración y Finanzas.
- ❖ Las necesidades y toda la información identificadas serán consolidadas por área y validadas con cada Jefe y/o Gerente de área.

5.3 ELABORACION DEL PLAN DE CAPACITACION

El responsable de SSMA consolidará las necesidades de capacitación aprobadas por la Gerencia de Administración y Finanzas y elaborará en el último trimestre del año el F-SSMA-01 Programa Anual de Capacitación.

5.4 IMPLEMENTACION DEL PLAN DE CAPACITACION

La Gerencia de Administración y Finanzas dará la aprobación final para dar inicio a la implementación del Plan de actividades de capacitación.

El responsable de la Gestión de calidad se encargará de la ejecución y seguimiento del Plan de Capacitación, de acuerdo a las necesidades de capacitación, prioridades y programación sugerida.

Así mismo es responsable de informar a cada Jefatura y/o Gerencia acerca del avance del programa de capacitación en cuanto a cursos y monto utilizado del presupuesto, por grupo de colaboradores; la Capacitación podrá ser

	PROCEDIMIENTO	Código: G0-04
	CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	Versión: 0
		Fecha: 01/10/2019
		Página: 4/5

5.4.1 Capacitación Interna

- ❖ Proceso organizado y desarrollado dentro de las instalaciones de AUMAT PERU o fuera de ellas y dictado por nuestros propios colaboradores. El expositor como los participantes, pueden pertenecer a una misma Gerencia o pueden ser de distintas áreas de la empresa. Tiene como finalidad mejorar la competencia de los colaboradores en temas específicos.
- ❖ El Jefe y/o Gerente del área involucrada designa al colaborador apto para el desarrollo del tema de capacitación, coordinan además la información necesaria para el dictado del curso (temario, modalidad de enseñanza, número de participantes, materiales, fechas, lugar y cualquier otra información que se considere relevante). Así mismo expositor del curso es responsable de del registro de los participantes y este mismo será entregado al área de Gestión de calidad.

5.4.2 Capacitación Externa

- ❖ Programa organizado y desarrollado por instituciones o expositores externos, que puede ser realizado dentro de las instalaciones de la empresa (in house) como fuera de ella.
- ❖ El responsable de SSMA busca los cursos en el mercado y/o coordina directamente con los jefes para seleccionar conjuntamente los proveedores, teniendo en cuenta: tiempo en el mercado, prestigio y especialidad en el tema.
- ❖ Se comunica al colaborador participante sobre la programación de su capacitación a través de su jefatura o gerencia a cargo. Al terminar el Programa de Capacitación, el responsable de la Gestión de calidad solicita el Certificado o Constancia de Participación, el cual será anexado en el file personal de cada participante, además de entregar una copia al participante.

Asistencia:

- ❖ Se requiere del colaborador al 100 % de asistencia al Programa de Capacitación. Asimismo, podría pedir información necesaria a la institución, acerca de la asistencia y desempeño del colaborador.
- ❖ En caso de ser separado del evento de capacitación por inasistencias injustificadas o por incumplimiento de las normas internas de la Institución que brinda la capacitación, el colaborador abonará el íntegro de lo invertido en el evento de capacitación y/o autorizará a la empresa a que se le deduzca el monto invertido por planilla.

	PROCEDIMIENTO	Código: GO-04
		Versión: 0
	CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	Fecha: 01/10/2019
		Página: 5/5

5.5 TOMA DE CONCIENCIA

Para lograr la toma de conciencia se han establecido sesiones de sensibilización, charlas de 5 minutos y reuniones informativas para lograr:

- ❖ Los objetivos, metas, programas, procedimientos, documentos, registros y requisitos de la gestión de calidad y las consecuencias de sus desviaciones.
- ❖ Aspectos e impactos ambientales, así como los peligros y riesgos asociados al trabajo y los beneficios de un mejor desempeño personal.
- ❖ Que el personal conozca la importancia de su contribución a la eficacia y mejora del desempeño de la Gestión de calidad.

5.6 SEGUIMIENTO DE LAS CAPACITACIONES

Se hace necesario efectuar el seguimiento, tanto del programa como a los participantes, para garantizar el efecto multiplicador de la capacitación y aplicar las buenas prácticas de la mejora continua.

Para cada responsable del proceso debe realizar monitoreo y evaluaciones al personal, con fin de garantizar la eficacia de la capacitación.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en Trabajo

7. REGISTROS

- Registro de Asistencia, Capacitación, Entrenamiento y Simulacros de Emergencia
- Plan de actividades de Capacitación

8. ANEXOS

No aplica.

9. CONTROL DE CAMBIOS

ACTUALIZACIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
-	01/10/2019	Se creó documento por primera vez

7.2.3 Verificar

Se realiza las capacitaciones mencionadas al personal, la jefatura asume el compromiso y la responsabilidad de ser participe en la implementación, los resultados obtenido dependerá del compromiso de todo el personal involucrado en la organización.

Fuente: AUMAT PERÚ



Figura 22 Capacitación al personal

Fuente: AUMAT PERÚ



Figura 23 Uso de la herramienta

Fuente: AUMAT PERÚ



Figura 24 Charla instructiva de seguridad

Fuente: AUMAT PERÚ



Figura 25 Desarrollo organizacional

Fuente: AUMAT PERÚ



Figura 26 Herramientas de trabajo

7.2.4 Actuar

Cronograma de implementación

A Continuación, en la **Tabla n°27** se muestra el cronograma en el cual se desarrollará las actividades de la implementación del procedimiento de gestión de calidad., el cual nos indica el orden como se va desarrollando, desde el inicio del análisis del problema hasta obtener los resultados de nuestra propuesta de implementación

Tabla 30 *Cronograma de implementación*

Actividades	Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre	
	01-15	16-30	01-15	16-30	01-15	16-30	01-15	16-30	01-15	16-30	01-15	16-30
	Diagnosticar la situación actual	■	■									
Comunicar el uso del sistema de gestion de calidad			■									
Designar a los responsables				■								
Analizar la situacion de la empresa y establecer objetivos					■	■						
Implementar el sistema de gestion de calidad							■	■	■	■		
Verificación y evaluación de la implementación											■	■

Fuente: Elaboración Propia

7.3 Análisis de los cuadros post Gestión de calidad

Se detalla los resultados obtenidos luego de realizar la implementación de la gestión de calidad para mejorar el desarrollo organizacional, donde se concluye que aumenta el desempeño, capacitaciones laborales y disminuye el ausentismo laboral.

7.3.1. Gestión de calidad después de la implementación

Después de utilizar la gestión de calidad para mejorar el desarrollo organizacional se presentan los resultados obtenidos.

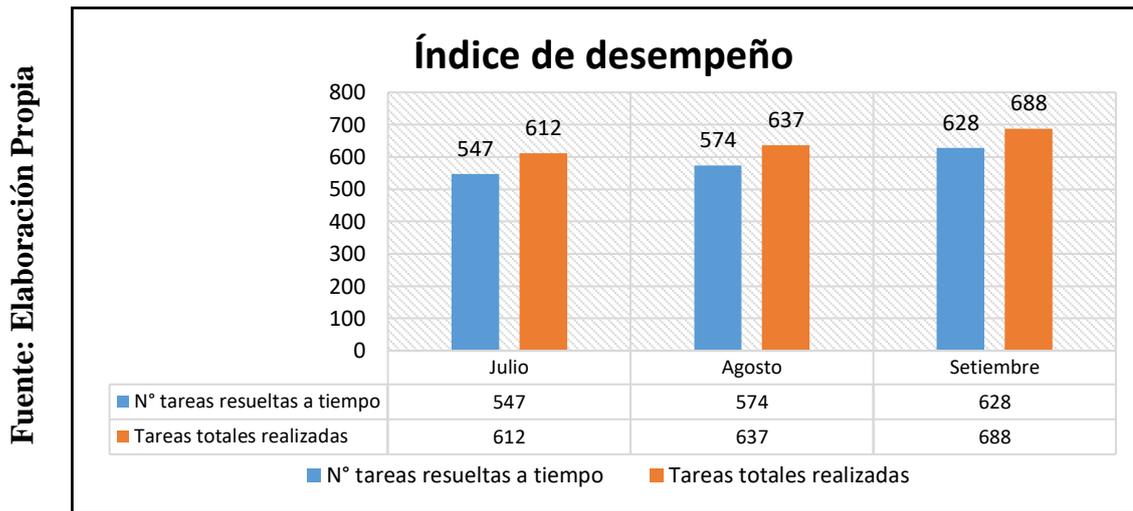


Figura 27 Índice de desempeño Post-Test

En la **Figura n°29** nos muestra los resultados para el indicador índice de desempeño comparado con los meses anteriores, el indicador fue medido hasta el mes de septiembre, lo cual muestra que hay una notable mejora.

Concluimos que después de la implementación de la propuesta de un procedimiento de gestión de calidad mejora eficazmente el indicador desempeño, realizadas en los meses de julio, agosto y septiembre. Por lo tanto, queda demostrado que la gestión de calidad logra mejorar el desarrollo organizacional ya que cumple un mayor porcentaje.

Fuente: Elaboración Propia

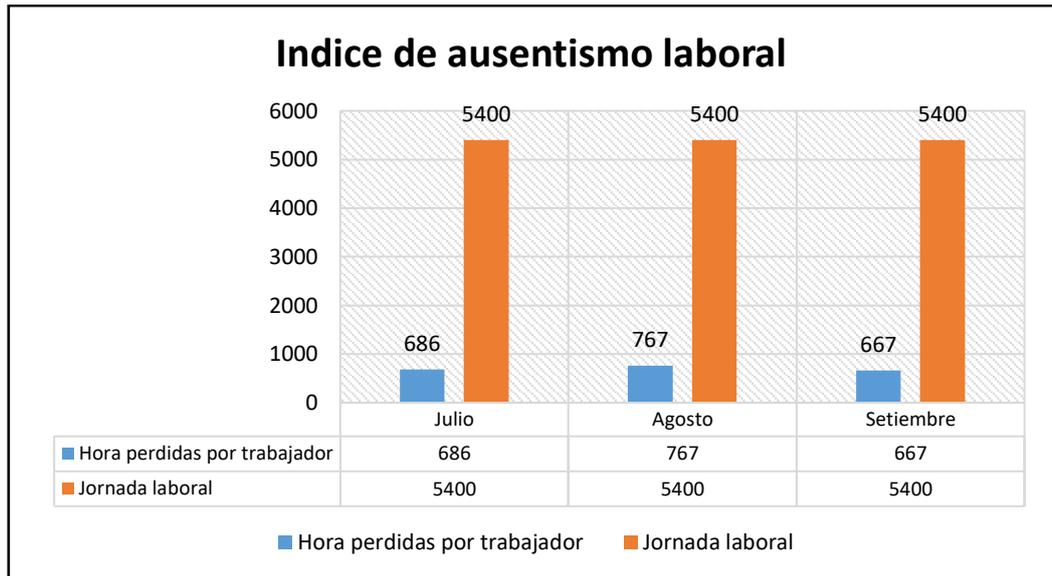


Figura 28 Índice de ausentismo laboral

En la **Figura n°30** nos muestra los resultados para el indicador índice de ausentismo laboral comparado con los meses anteriores, el indicador fue medido hasta el mes de septiembre, lo cual muestra que hay una notable mejora.

Concluimos que después de la implementación de la propuesta de un procedimiento de gestión de calidad mejora eficazmente el indicador ausentismo laboral, realizadas en los meses de julio, agosto y septiembre. Por lo tanto, queda demostrado que la gestión de calidad logra mejorar el desarrollo organizacional ya que ha disminuido el ausentismo laboral con respecto a los colaboradores.

Fuente: Elaboración Propia

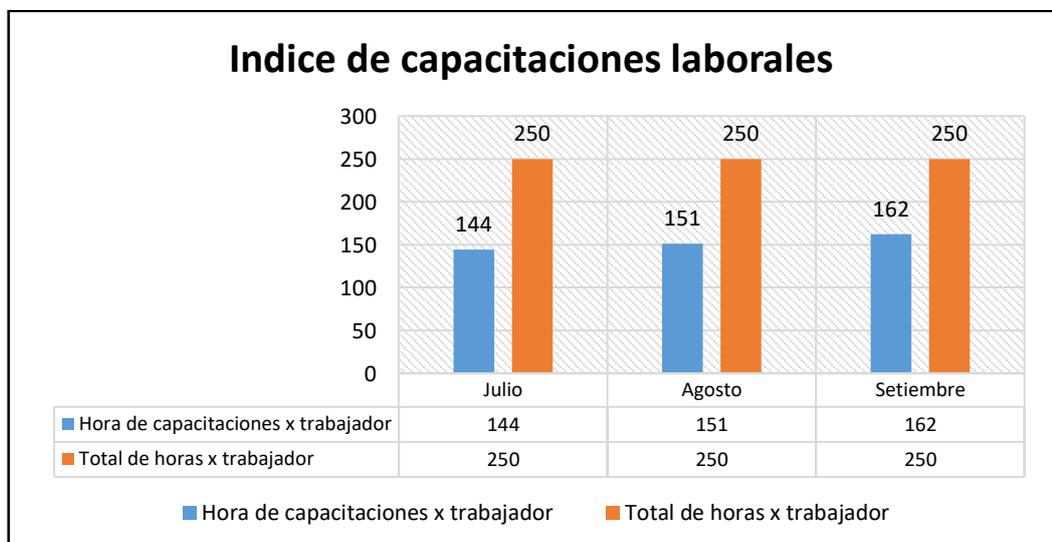


Figura 29 Índice de capacitaciones laborales

En la **Figura n°31** nos muestra los resultados para el indicador índice de capacitaciones laborales comparado con los meses anteriores, el indicador fue medido hasta el mes de septiembre, lo cual muestra que hay una notable mejora.

Concluimos que después de la implementación de la propuesta de un procedimiento de gestión de calidad mejora eficazmente el indicador de capacitaciones laborales, realizadas en los meses de julio, agosto y septiembre. Por lo tanto, queda demostrado que la gestión de calidad logra mejorar el desarrollo organizacional ya que cumple un mayor porcentaje.

7.4 Análisis y costo financiero

La inversión para la implementación de la gestión de calidad se basa en las capacitaciones que se realizaron y los materiales que se utilizaron para desarrollar la implementación.

Tabla 31 Análisis de costos de inversión

Costo inversión			
Capacitación técnica	Horas	Horas	Costo total
Implementación del sistema de gestión de calidad	4	4	S/ 3,000.00
Materiales de oficina	Cantidad	Costo unidad	Costo total
Ficha de memorándum	1000	S/ 0.06	S/ 60.00
Papel bond A4	1000	S/ 0.02	S/ 20.00
Folletos	50	S/ 0.50	S/ 25.00
Útiles de oficina (plumones, lapiceros, etc.)	5	S/ 10.00	S/ 50.00
Tablero de apuntes	10	S/ 8.00	S/ 80.00
			S/ 235.00
Servicios			
Transporte			S/ 600.00
Viáticos			S/ 1,200.00
Personal de apoyo			S/ 3,000.00
Materiales para la elaboración del sistema de gestión de calidad	Cantidad	Costo unidad	Costo total
Rotomartillo Dewalt	1	S/ 1300.00	S/ 1300.00
Guantes de dieléctricos 3M	15	S/ 25.00	S/ 375.00
Guantes de seguridad 3M	25	S/ 12.00	S/ 300.00
Sierra engleteadora telescópica eléctrica Bosh	1	S/ 1500.00	S/ 1500.00
Caja de mascarillas 3M	3	S/ 45.00	S/ 135.00
Destornilladores Stanley	2	S/ 49.90	S/ 99.80
Atornillador Dewalt	1	S/ 600.00	S/ 600.00
Sierra de mano	2	S/ 26.00	S/ 52.00
Costo total de la implementación			S/ 12,396.80

Fuente: Elaboración Propia