



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión de calidad y productividad en la Empresa Constructora Nueva
Victoria S.R.L, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Ocrospoma Callupe, Fanny Natalia (ORCID: 0000-0003-2300-5755)

ASESOR:

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con el mayor de los afectos dedico a mis abuelitos quiénes me guían desde el cielo junto a Dios por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento este trabajo, a mis adorados padres Miguel y Rosana por la valentía y coraje que tienen de enseñarnos a superar las adversidades muy a pesar de estar en dificultades de la vida, por su apoyo incondicional y haberme formado con valores, principios. Todo el esfuerzo para los dos.

Fanny

Agradecimiento

Con mucho respeto endoso mi agradecimiento a Dios por permitirme despertar con un día más de vida y no solo con ello, sino también con el apoyo espiritual, con la salud, con las fuerzas para seguir adelante para hacer realidad mi propósito en la vida y mis sueños anhelados, a Miguel y Rosana mis padres por motivarme en todo momento, a Hítalo y Betsi mis hermanos que siempre me incentivan a ser una mejor persona, a César que me ayuda a seguir creciendo profesionalmente, a los profesionales de la EPG-UCV-T, que contribuyeron que este trabajo se haga realidad y a mi asesor quien me orientó, me brindó su apoyo motivándome e instruyéndome para lograr un éxito más en mi vida.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis.	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	19
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión de calidad.....	24
Tabla 2. Nivel de gestión de calidad en función a sus dimensiones.....	25
Tabla 3. Nivel de productividad.....	26
Tabla 4. Nivel de productividad en función a sus dimensiones.....	28
Tabla 5. Prueba de normalidad.....	29
Tabla 6. Relación – Planificación de calidad y productividad.....	30
Tabla 7. Relación – Inspección/control de calidad y productividad.....	31
Tabla 8. Relación – Mejora de la calidad y productividad.....	33
Tabla 9. Relación – Gestión de calidad y productividad.....	34

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de gestión de calidad.....	24
Figura 2. Nivel de gestión de calidad en función a sus dimensiones.....	25
Figura 3. Nivel de gestión de productividad.....	27
Figura 4. Nivel de gestión de productividad en función a sus dimensiones.....	28
Figura 5. Relación - Planificación de calidad y productividad	31
Figura 6. Relación – Inspección/control de calidad y productividad.....	32
Figura 7. Mejora de la calidad y productividad.....	34
Figura 8. Gestión de calidad y productividad.....	35

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021. El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo. La población y muestra estuvo conformada por los 32 colaboradores de la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., asimismo para la recopilación de datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos demostraron que el 53% de los colaboradores manifestaron que el nivel de gestión de calidad es medio, asimismo el 59% de los colaboradores señalaron que el nivel de productividad en la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., es bajo. La conclusión general, determinó que existe relación significativa y directa entre la gestión de calidad y la productividad, dado que el nivel de significancia bilateral alcanzada presenta un valor <0.05 ($p\text{-valor}=0.002$), asimismo se confirma con un coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo valor fue (0.524), el cual refleja una correlación positiva moderada, siendo dichos resultados evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación.

Palabras clave: Gestión de calidad, planificación, control, calidad de servicio y productividad

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between quality management and productivity in company Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021. The type of research was basic at a descriptive-correlational level and a non-experimental cross-sectional design, with a quantitative approach. The population and sample consisted of the 32 employees of the company Constructora Nueva Victoria S.R.L., also for data collection the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results obtained showed that 53% of the collaborators stated that the level of quality management is medium, likewise 59% of the collaborators indicated that the level of productivity in the company Constructora Nueva Victoria S.R.L., is low. The general conclusion determined that there is a significant and direct relationship between quality management and productivity, since the level of bilateral significance reached presents a value <0.05 ($p\text{-value} = 0.002$), it is also confirmed with a correlation coefficient Rho of Spearman whose value was (0.524), which reflects a moderate positive correlation, said results being sufficient statistical evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis of the investigation.

Keywords: Quality management, planning, control, quality of service and productivity

I. INTRODUCCIÓN

La calidad en los bienes y servicios que ofrece toda compañía de forma rutinaria deben ser realizados en base al cumplimiento de las metas empresariales que proporcionan un grado alto de satisfacción del usuario y ofrece a las compañías los instrumentos necesarios para enfocarse en un procedimiento de mejora continua que les permita adaptarse a las circunstancias externas de la economía (Chacón y Rugel, 2018).

Por otro lado, las constructoras ecuatorianas van tomando fuerza año tras año, sin embargo, la gestión de calidad y la productividad de este sector de empresas es baja, por cuanto solo existe un 35% de calidad en cada obra realizada, solo el 68% de empresas realiza capacitaciones para sus colaboradores, asimismo, existe un desperdicio del 25% en materiales, pues no aprovechan al máximo los materiales para la elaboración de proyectos, indudablemente esto perjudica en cuanto al servicio otorgado al cliente (Mundo Constructor, 2020). Otro caso similar se da en Argentina en la constructora Nova Obras S.A.S porque no contaba con una adecuada administración de calidad que logre la mejora de los procedimientos y control de obras, así como de proveedores y clientes, provocando la pérdida de materiales, inadecuada contratación, atraso en las entregas, entre otros. Además, el desempeño de los colaboradores era bajo en un 17%, dejando evidencia que, hubo un gran faltante para el cumplimiento de metas de la organización (Begambre, 2020).

En el ámbito nacional, el 1% de las compañías, tienen una gestión de calidad implementada que incluye la aplicación de la norma ISO 9001 y 140001, en este caso la totalidad de empresas suman 1,329 de 1,382,899 empresas a nivel nacional (Instituto Nacional de Calidad, 2017). Por otra parte, en la ciudad de Chiclayo, diversas empresas constructoras presentaban problemas relacionados a la productividad y la gestión de calidad en la prestación de productos y servicios, esto sucedió debido a que las constructoras no contaban con la gestión de calidad eficiente porque empleaban procedimientos de otras organizaciones que no tenían nada que ver con su actividad, carencia de estrategias, falta de organización, donde

las dificultades más resaltantes estaban en la planificación de las obras, asignación de funciones a colaboradores, falta de capacitaciones, así como la falta de compromiso de todos sus integrantes.

En un contexto local, el estudio se centra en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, situada en Ancash – Huaraz en el Jr. Eleazar Guzmán Barrón N° 645, el inicio de sus actividades fue el 26 de mayo del 2008, con más de 10 años en el mercado. La empresa en mención viene teniendo problemas asociados a la gestión de calidad que afectan significativamente en la productividad de sus colaboradores y de la empresa como tal. A continuación, se mencionan los siguientes problemas: En la planificación de la calidad, la organización no define claramente sus objetivos y no los difunde a sus demás trabajadores, de igual manera no tiene un listado de actividades que debe realizar día a día. En la inspección y control de calidad, no existe un control de documentación realizada por la empresa en base a los procedimientos realizados y no hace empleo adecuado de las normas ISO para la calidad de los proyectos por realizar. En la mejora de la calidad, la empresa no reconoce a tiempo los problemas que se dan en el desarrollo de cada acción, en algunas oportunidades ha habido algunas quejas por los clientes sobre la calidad de las obras ejecutadas. Por las razones descritas, se pretende llevar a cabo la investigación a fin de conocer la relación entre la gestión de calidad y productividad.

Conforme a la problemática descrita se formuló como **problema general**: ¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021?, asimismo se formularon como **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021?, ¿Cuál es el nivel de productividad de los colaboradores en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021?, ¿Cuál es la relación entre la planificación de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021?, ¿Cuál es la relación entre la inspección y control de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria

S.R.L, 2021?, y ¿Cuál es la relación entre la mejora de la calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021?

Por ello el estudio se justificó por los siguientes criterios: Por su **conveniencia**, porque permitió que el investigador posea conocimientos precisos del estado actual, a través de información fiable la cuales contribuyeron con la resolución de problemas. Por su **relevancia social**, porque los principales beneficiados del estudio fueron los trabajadores de la empresa, gerentes y otras compañías que pertenecen al rubro de construcción. Por su **valor teórico**, por cuanto el estudio estuvo conformado por el fundamento teórico de un grupo de autores que señalan nuevos conocimientos acerca de la gestión de calidad y productividad, Por su **implicancia práctica**, visto que aportaron algunas alternativas de solución de la problemática en las recomendaciones. Por su **utilidad metodológica**, porque se construyó instrumentos necesarios para la recopilación de información y poder resolver los objetivos propuestos en el trabajo de investigación.

En base a la problemática del trabajo investigativo y el problema establecido, se planteó como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021. De igual manera se planteó como **objetivos específicos**: Conocer el nivel de gestión de calidad de los colaboradores en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021. Conocer el nivel de productividad de los colaboradores en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021. Determinar la relación entre la planificación de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021. Determinar la relación entre la inspección y control de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021. y Determinar la relación entre la mejora de la calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021.

El trabajo de investigación tuvo como **hipótesis general**; Hi: Existe relación directa y significativa entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021. Ho: No existe relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021.

Del mismo modo se tuvo como **hipótesis específicas**, H1: El nivel de gestión de calidad de los colaboradores en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021, es medio. H2: El nivel de productividad de los colaboradores en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021, es bajo. H3: Existe relación directa y significativa entre la planificación de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021. H4: Existe relación directa y significativa entre la inspección y control de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021. H5: Existe relación directa y significativa entre la mejora de la calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación tuvo como antecedentes, diversos estudios realizados por otros investigadores que se relacionan con las variables en investigación. En un **ámbito internacional**, Hernández, H.; Barrios, I. y Martínez, D. (2018), *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Bogotá – Colombia. (Artículo científico). La finalidad del estudio fue analizar de qué manera la gestión de calidad puede ser empleada y cómo se asocia con otras ramas de la gestión empresarial. De tipología básica con diseño no experimental. Estuvo integrado por los colaboradores de 12 empresas locales. Para la recopilación de información fue un cuestionario. Los autores concluyeron: La gestión de calidad contribuye a una mejor supervisión del procedimiento interno de toda empresa. El rubro de servicios, administración de la calidad se enfoca en la interacción, adecuado trato, y la capacidad de escucha hacia los colaboradores, de manera que se reconoce y aprecia el esfuerzo de cada integrante de una organización. Por otra parte, existe asociación entre la gestión de calidad y otras ramas con una significancia de 0.000.

De otro modo, Fontalvo, T; De La Hoz, E. y Morelos, J. (2017), *La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional*. (Artículo científico). Universidad de Cartagena. Colombia. La intención del trabajo fue conocer la incidencia entre la productividad y la gestión empresarial. Investigación aplicada de diseño no experimental. Estuvo integrada por 56 trabajadores de una empresa local. Para la recopilación de datos los investigadores emplearon un cuestionario. Los autores concluyeron que la productividad es de suma relevancia en toda organización, por medio de este, se tiene conocimiento de sobre los recursos que se consumen para el alcance de los propósitos empresariales, asimismo, se encuentra vinculada a diversos factores, tanto internos como externos. En ese sentido la productividad tiene incidencia positiva en la gestión de calidad porque la significancia bilateral fue de 0.000, además, a mayor productividad, la gestión ira incrementándose de modo que beneficia a toda la organización.

Por otro lado, Pincay, Y. y Parra, C. (2020), *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador.* (Artículo científico). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador. Ha tenido como propósito elaborar un análisis sobre la gestión de calidad en el servicio otorgado al cliente. Tipología descriptiva con diseño donde no se ha manipulado ninguna variable. Estuvo integrada por 38 artículos. El instrumento aplicado para juntar información fue una guía de análisis documental. Los autores concluyen que; La gestión de calidad es de nivel regular en un 47%, asimismo, existen factores que influyen en la permanencia de la PYMES, donde el servicio es clave fundamental, visto que, pierden el interés y fidelidad por la organización a causa de una inadecuada gestión de calidad. Además, existe asociación directa entre ambos con una significancia bilateral de 0.002.

Asimismo, Zavala, F. y Vélez, E. (2020), *La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador.* Universidad Católica del Ecuador. (Artículo científico). Manabí – Ecuador. El estudio tuvo como propósito elaborar un análisis de un grupo de artículos sobre la incidencia de la gestión de calidad y servicio al cliente. Estudio descriptivo de diseño no experimental. Constituido por 35 artículos. El instrumento empleado por el investigador fue una guía de análisis documental. Los autores concluyeron que: La gestión de calidad es regular en un 45% y es considerada como una adecuada estrategia de gancho para atraer al cliente, asimismo, permite el alcance de los propósitos de la organización de manera que su gestión debe ser ejecutada con eficiencia. Para culminar, existe vínculo entre los temas tratados por tener una incidencia directa.

Por último, Luna, K., Sarmiento, W., Ordoñez, J. y Zamora, E. (2020). *La Productividad, competitividad y sustentabilidad como factores de impulso para la toma de decisiones a nivel gerencial.* (Artículo científico). Universidad Católica de Cuenca - Ecuador. El estudio ha tenido como principal finalidad conocer la incidencia de la productividad entre la productividad y toma de decisiones. Tipología de característica descriptiva y diseño donde no se manipularon los datos de las

variables. Estuvo integrada por colaboradores de 125 empresas. Los investigadores concluyeron que las empresas tienen una productividad baja en un 63%, el 48% opina que la empresa donde labora no es competente, el 85% asegura que no cuenta con un plan de toma de decisiones. Por otro lado, existe vínculo entre la productividad y la toma de decisiones con una correlación de 0.001.

En un **contexto nacional**, Núñez, Y. y Gutiérrez, E. (2019), *Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transportes*. (Artículo científico). Universidad César Vallejo. Chiclayo – Perú. La finalidad del estudio fue evaluar de qué forma la aplicación del Deming mejora la productividad. Investigación básica de diseño no experimental. La muestra ha estado integrada por reportes de productividad de los últimos 12 meses. El instrumento aplicado fue el cuestionario. Los autores del estudio llegaron a concluir que; los planes de las actividades resultaron con un índice de 1.45 el cual representa un 17.08%, en ese sentido la aplicación del Deming como un mecanismo de administración de calidad que incide de forma significativa en la producción de la compañía con una significancia de 0.00 y un coeficiente de conexión de (0.758), el cual confirma una correlación positiva alta.

Por su parte, Cruchaga, M. (2017), *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la satisfacción de los clientes de la Empresa P&M Support – Trujillo, 2016*. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú. El propósito fue la implementación del mecanismo de administración de calidad para el incremento de satisfacción de los usuarios. Investigación básica de diseño no experimental. Los integrantes del estudio fueron 20 colaboradores de la compañía. Para la recopilación de información aplicaron el cuestionario. El autor concluyó que; la gestión de calidad en la organización sólo tiene un cumplimiento del 50%. Por otro lado, los clientes mostraron insatisfacción con el servicio en un 43%. Además, existe asociación entre la gestión de calidad y satisfacción de los usuarios con una significancia bilateral de 0.001.

De otro modo, Sáenz, M. (2017), *Impacto de la capacitación en la mejora de la productividad en una planta de lubricantes*. (Artículo científico). Universidad

Tecnológica del Perú. Perú. El estudio tuvo como finalidad evaluar la incidencia de la capacitación acerca de la productividad en colaboradores de la compañía. Estudio descriptivo de diseño no experimental. Los integrantes fueron los colaboradores de la empresa EPL del Perú. El autor empleó un cuestionario como recopilador de información. El investigador llegó a concluir que existe asociación directa entre la capacitación e incremento de la productividad con una significancia bilateral de 0.001, donde el impacto es favorable en un 25%. Por otro lado, las competencias que se obtuvieron por medio de las capacitaciones lograron el incremento del capital humano.

Asimismo, Arévalo, L. (2018), *Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto*. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto. El propósito del trabajo investigativo ha sido evaluar el grado de conexión entre la comunicación y la productividad. Investigación aplicada de diseño no experimental. Los integrantes de la investigación fueron 50 trabajadores de una empresa de la localidad. El instrumento que empleó el investigador para la recopilación de información ha sido el cuestionario. El autor llegó a la siguiente conclusión: Hay relación entre la comunicación y la productividad con una significancia bilateral de Pearson de 0.001. En cuanto a sus dimensiones existe asociación en la eficiencia con una significancia de 0.000, en la eficacia la significancia bilateral es de 0.002 y en la efectividad la asociación tiene una significancia de 0.001.

Para finalizar Castillejo, R. (2017), *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Su propósito fue la evaluación del sistema de gestión de calidad y su influencia en la productividad. De tipología básica con diseño no experimental. Los participantes del estudio fueron 25 colaboradores. El instrumento empleado en la investigación fue el cuestionario. El autor llegó a concluir que la administración de calidad es realizada con frecuencia en un 60%, por otro lado, el nivel de productividad es regular en un 70%. En cuanto a la asociación, existe vínculo entre la gestión de calidad y productividad con una significancia bilateral de Rho Spearman de 0.000 con un grado de incidencia de

38%. Con respecto a la dimensión eficiencia, la significancia bilateral es de 0.000 con un grado de incidencia del 52%. Por otro lado, en la dimensión eficacia, la significancia bilateral es de 0.001 con un grado de incidencia del 25%.

La investigación tiene **aportes teóricos** que tratan sobre la gestión de calidad y productividad. Para iniciar se tiene los fundamentos teóricos de la **gestión de calidad**, por ello, Sánchez (2017) hace referencia al grupo de actividades e instrumentos que tienen como propósito evitar posibles errores en el procedimiento de producción y en los productos o servicios alcanzados por medio del mismo y es considerada como una forma de dirección de una organización. Del mismo modo, Darra (2017) refiere que es un grupo de procedimientos que logran que cualquier empresa pueda planificar, realizar y elaborar un control de las diversas acciones que llevan a cabo, de modo que permite la estabilidad y la consistencia en el rendimiento. Por su lado, Nadimul (2020) expresa que la administración de calidad trata de que las empresas se desempeñen para su equipo de interés, desde la mejora de productos, servicios, procedimientos, hasta lograr que todo ente se encuentre en forma y sea efectivo. Para terminar, Sumaira (2019) afirma que toda empresa debe contar con los instrumentos necesarios para la medición de la calidad de bienes del propio ente, así como la calidad de sus operaciones.

Con respecto a la **importancia**, Alzoubi (2019) manifiesta que permite a una empresa analizar las prioridades de sus clientes y establecer los procesos convenientes para una adecuada producción y prestación de servicios. De igual modo, Jabbarzare (2019) alude que ayuda a las organizaciones a enfrentar de manera exitosa las demandas del rendimiento económico, calidad e innovación tecnológica. Así también, Cemal (2016) refiere que fomenta el aprendizaje de modo organizacional y de perfección a la capacitación de colaboradores de la compañía, pues al obtener más datos de los procedimientos que pudiesen destinar más recursos a la capacitación de los trabajadores de manera que estos puedan estar adaptados a las nuevas tendencias tecnológicas.

Entre las principales **cualidades**, Cortés (2017) demuestra que gestiona y controla los procedimientos, de manera que define las actividades que serán elaborados por

la empresa y su interacción con los demás procesos. Asimismo, Ali (2017) refiere que asegura el cumplimiento de las condiciones de los clientes al ser el componente de ingresos para el diseño y teoría del procedimiento productivo. Por su lado, Virender & Davinder (2016) sostienen que incrementa el vínculo y supervisión de proveedores con la intención de garantizar una adecuada prestación de servicios, de manera que logra la supervisión de los procesos por medio de indicadores que son la base para el análisis de la eficacia y eficiencia. También, Muhammad (2018) señala que sirve como forma de estructura organizacional y logra la certificación, reconocimiento por parte de la organización.

En cuanto a la **calidad**, Isaza (2018) expresa que la calidad incluye la Norma ISO 9000 como el nivel en que un grupo de cualidades inherentes de un propósito cumple con las condiciones, de esta manera el cliente puede asegurar si el bien o servicio recibido es de buena o mala calidad. Por su lado, Homa & Rafat (2019) opina que una empresa orientada a la calidad promueve una cultura constituida por acciones, valores, principios y procedimientos direccionado a proporcionar valor por medio del cumplimiento de los requisitos. Por su parte, Parra (2017) sostiene que la calidad de los productos y servicios está dada por la capacidad de lograr satisfacción en los clientes, asimismo, limita únicamente al cumplimiento de las condiciones de los bienes y servicios.

En cuanto a los **principios** de la gestión de calidad, Sánchez (2019) da a conocer el enfoque del cliente; donde las empresas suelen depender de su clientela y, por ello, deben entender sus principales necesidades, lograr el cumplimiento de las solicitudes de estos y tratar, no solo de lograr, sino superar las expectativas que estos tienen. Asimismo, se encuentra el liderazgo, donde crearán el ambiente por el cual los individuos pueden integrarse en su totalidad en el alcance de los propósitos de la investigación. De igual manera, Saltos y Jiménez (2017) opinan que necesitan de todo el personal como aquella esencia de una empresa y su total implicación que permite que se empleen las técnicas en beneficio de esta. Asimismo, incluye el enfoque de proceso como aquel resultado esperado que se logra cuando los recursos asociados y las acciones se manejan como un proceso. Además, Chacón

y Rugel (2018) señalan que su enfoque se encuentra enfocado en hechos para la posterior toma de decisiones acertadas por medio de un análisis lógico e intuitivo de datos de información.

Con relación a la **evaluación** de la gestión de calidad, Sánchez (2017) da a conocer las siguientes dimensiones con sus respectivos indicadores. La primera dimensión trata sobre la **planificación de calidad**; es definido como el procedimiento que asegura que los bienes y servicios, así como el procedimiento interno de una organización que cumple con las expectativas de los clientes. De igual manera, otorga un enfoque estructurado y participativo en la planeación de nuevos bienes, procedimientos y servicios, contiene a todos los conjuntos que asuman el rol significativo en la elaboración de la entrega, de manera que todos participan en grupo y no como una serie de expertos de forma individual. Representa un entorno, dentro del cual otras acciones pueden llegar a ser eficientes. Debe contar con las siguientes fases: **Definir objetivos**; el grupo de trabajo debe contar con un propósito concreto, debe encontrarse revisado y asegurar de que su definición es clara y precisa. Es el fin al que desea llegar la organización y la meta que pretende lograr por medio de diversas ideas. **Orientación a los procesos**; proporciona un sistema de gestión con indicadores que logren la toma de decisiones por medio de información fiable. Logra la asignación equilibrada de recursos a las acciones para la generación de un resultado concreto. **Cantidad de actividades a desarrollar**: Se refiere al número de acciones que desarrollará la organización teniendo en cuenta las fechas que deben realizar dicho trabajo.

La segunda dimensión como lo expresa Sánchez (2017), es la **inspección y control de calidad**; que se refiere a la evaluación de los bienes o los servicios para dar a conocer si estos se encuentran con los requisitos de calidad y optar por una decisión que implica la aceptación o el rechazo. De otro modo, se refiere a la implantación de instrumentos en una organización para la mejora de calidad de sus bienes o servicios, se encuentra constituido por una herramienta para asegurar el cuidado y mejora continua de la calidad de estos. Además, es una forma de verificación del estándar del bien o servicio en su procedimiento de elaboración y

este sirve como medio para minimizar la posibilidad de insertar artículos con posibles problemas técnicos. Incluye la **interpretación de los requisitos de calidad**; se explican las condiciones de calidad, estos pueden estar bien definidos de manera de especificaciones e instrucciones escritas. En las especificaciones se incluye información sobre el proceso de cómo llevar a cabo la inspección. **Procesos de control y apoyo**; se refiere a la aplicación de las normas ISO para la mejora de la calidad, así como aquellas actividades rutinarias que tienen como propósito supervisar las actividades que desarrolla la organización.

La última dimensión, como lo alude Sánchez (2017) está orientada a la **mejora de la calidad**; se refiere al objetivo de mejora constante de la calidad a fin de incrementar la capacidad de la empresa para la satisfacción de sus clientes y aumentar el grado de satisfacción por medio de la mejora del desempeño. Es un enfoque para la mejora de procedimientos operativos que se enfocan en la necesidad de revisar frecuentemente las operaciones de los problemas, reducción de costos, racionalización y demás factores que en grupo permiten la optimización. Incluye la **identificación de problemas**; en este indicador la empresa debe tener la capacidad de poder identificar dificultades que puedan darse en el desarrollo de sus actividades. Por otro lado, implica que la organización debe estar preparada para afrontar cualquier dificultad que se interpusiera en el camino. **Búsqueda de soluciones**; en este punto la organización debe buscar la forma de conseguir posibles soluciones a las deficiencias encontradas que dañan la gestión de calidad, donde plantean alternativas con planes futuros que permitirán la mejora en la empresa.

Los aportes teóricos de la **Productividad**, como señalan Flores y Hernández (2019) sostienen que es una medida de eficiencia en la organización, la cual mide la eficiencia de un colaborador, de un grupo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles. Asimismo, Magnus (2018) refiere que mide la eficiencia de la productividad por cada factor o recurso que ha sido empleado, donde la eficiencia es el acto de obtener el máximo rendimiento empleando un mínimo de recursos. De igual manera, Holman (2017) explica que es uno de los

índices de mayor relevancia al momento de dar a conocer si una empresa está dirigiendo sus actividades por el buen camino o de forma contraria, asimismo, permite conocer el retorno que generan los medios invertidos en su actividad concreta. Por su parte, Simonova (2019) expresa que es la producción promedio de un colaborador en un tiempo establecido. De manera que tiende a ser evaluado en volumen físico o en términos de valor de los bienes y servicios generados. Para culminar, Burda (2018) refiere que es una herramienta comparativa para gerentes y directores de una empresa, ingenieros industriales, economistas y políticos que tiene como intención comparar la producción en diversos niveles del sistema económico.

Según Vertakova (2020) la **importancia** consiste en el resultado de las actividades que se deben ejecutar de forma eficiente para el logro de propósitos de la compañía y un ambiente laboral. Es necesario tener en consideración los recursos que se invierten para cumplir con las metas que fueron establecidas. Por su parte, Langemeier (2018) afirma que la empresa debe establecer metas y objetivos, incentivar a la creatividad, innovación tecnología, su función esencial es definir las funciones, maximizar las medidas de conciliación y flexibilidad en un contexto de trabajo y, por último, planificar el día con antelación. También, Vinay & Rajat (2017) sostienen que es muy relevante, debido a que se puede incrementar el rendimiento de los recursos y así satisfacer más necesidades. Al generar mayor productividad, el salario de los colaboradores podría incrementarse.

Con respecto a las **características** de la productividad, Fankhauser (2019) aluden que los trabajadores que tienden a tener una comunicación con sus compañeros y superiores presentan mayor productividad, del mismo modo, los trabajadores tienen la capacidad de tomar decisiones sin la necesidad de contraer el juicio de sus superiores y empatizando con los demás trabajadores. De forma similar, Amal & Rana (2017) expresan que los colaboradores tienen capacidad de empatía y saben maximizar las características de los colaboradores en el centro laboral. Asimismo, actúan de forma vocacional, es decir, no piden nada a cambio, donde su finalidad es lograr los propósitos de la compañía. Por su parte, Nurliyana & Noorasiah (2020)

explican que trabajan desde dentro para mejorarla, es decir, pueden asumir riesgos con la intención de conseguir los propósitos y adoptar una actitud de dominio de la situación en casos cuando realizan trabajo recargado.

Acerca de los **factores que afectan la productividad**, Oficina Internacional del trabajo (2016) menciona que los factores atribuibles a los diseños e insumos no laborables, es decir, aquellos que tienen que ver con los elementos materiales, pero no con el procedimiento sino con el diseño y mantenimiento de los elementos, incluye la calidad del producto y de la maquinaria. Luego, como lo explican Romo y Tarango (2018) están los factores atribuibles a la organización del trabajo, son aquellos que atañen la estructura y funcionamiento de la empresa, tales como la disposición y el empleo del espacio de la organización. De otro modo, Ulate (2020) menciona que los factores atribuibles a los trabajadores, en este punto se encuentra la fuerza de trabajo o capital humano que abarca la formación educativa de los colaboradores, estado físico durante las horas de trabajo, motivación y puntualidad.

Con respecto al **análisis productivo**, Checa (2018) supone que logra el ahorro de costes, porque existe la posibilidad de lograr deshacerse de aquello que no suele ser necesario para la consecución de los propósitos. Asimismo, Llallacachi y Cornejo (2019) expresan que existe ahorro de tiempo, visto que permite realizar un mayor número de actividades en menos tiempo y dedican dicho tiempo a seguir creciendo por medio de otras actividades. En tanto, Juez (2020) afirma que un adecuado análisis logra establecer una adecuada combinación de maquinarias, colaboradores y demás recursos para el alcance de la mayor producción total de los bienes y servicios.

En cuanto a la **medición** de la productividad Flores y Hernández (2019) hace referencia a un grupo de elementos que involucran la eficacia, eficiencia y calidad laboral. Para empezar, se da a conocer la **Eficacia laboral**, se define como una cualidad más buscada en cualquier organización. En este contexto, la organización solicita a los colaboradores que sean capaces de lograr los propósitos, se alienta a ello y, en varios casos, este llega a ser recompensado con reconocimientos o ascensos. Del mismo modo, es la capacidad de alcanzar el efecto que la empresa

desea o plantea en algo que se ejecuta. Una organización que valore y respete a los colaboradores por lo que son y por lo que pueden aportar es la que será más eficaz y rentable. Tiene como indicadores: **Puntualidad en el trabajo**; denota el interés y dedicación en la organización. La puntualidad genera la proyección en sentido de profesión y compromiso. Si la totalidad de los integrantes llegan a tiempo, puede comenzar una máxima capacidad. **Materiales y herramientas**; son elementos que facilitan el trabajo y lo que todo trabajador necesita para realizar las actividades diarias en su centro laboral. Permiten alcanzar los objetivos planteados por la organización. **Comunicación**; la comunicación es indispensable en todo centro laboral, esto permite que tanto trabajadores como la gerencia se encuentre comunicado de todas las acciones que se elaboran en cada área, asimismo, permite crear un ambiente social eficiente. **Sugerencias**; donde cada trabajador se distingue por solicitar opiniones acerca de las actividades que desempeña, pide apoyo y trabaja en equipo para lograr las metas de la organización.

El segundo elemento, como expresa Flores y Hernández (2019) consiste en la **Eficiencia laboral**; se refiere a la realización de una actividad con la menor cantidad de esfuerzo y tiempo invertido en un centro de trabajo. Este, principalmente se refiere a la mano de obra completada por los trabajadores. De otro modo, mide la profesionalidad de un individuo competente que cumple con sus deberes de forma asertiva realizando labores impecables. Un colaborador eficiente aporta tranquilidad a cualquier jefe que siente que puede delegar y confiar en su trabajo bien hecho. Una organización se encuentra constituida por personas que se suman a un grupo en común. Tiene como indicadores: **Cumplimiento de horario**; el trabajador tiene un horario establecido que consiste en la permanencia de su centro laboral. Durante todo el tiempo que este permanece en su lugar de trabajo, este debe ser más productivo y rendir en las funciones que le designan sus superiores. **Responsabilidad**; se refiere al cumplimiento de obligaciones y el cuidado debido al tomar decisiones o desarrollar alguna actividad. **Capacitaciones brindadas**; la organización realiza capacitaciones constantes que permite que sus

colaboradores puedan adquirir más conocimientos sobre las funciones que debe realizar en su trabajo, esto permite que todo colaborador mejore su productividad.

Por último, como señala Flores y Hernández (2019) la última dimensión se refiere a la **calidad de servicio**, es definida como la capacidad que posee un productor para lograr satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de condiciones de calidad. Por otro lado, la productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Por otro lado, constituye el trabajo que implica disciplina y constancia para lograr mejores resultados y que estos se mantengan en el tiempo. Además, la organización debe ofrecer satisfacción plena al cliente. Tiene como indicadores: **Capacidad**; es definido como la facultad que posee toda organización para permitir que sus colaboradores rindan y sean eficientes, incluye cada labor que desarrollan, para que este sea el mejor y el usuario se encuentre contento. **Satisfacción**; es el grado de satisfacción que tiene cada cliente sobre el bien o servicio que ha recibido de cada empresa, esto permite medir el rendimiento de la empresa en su totalidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

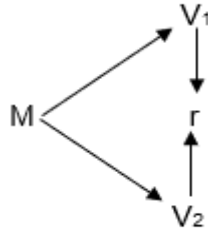
Estudio de tipología **básica**. Como expresa CONCYTEC (2018) el estudio básico tiene como finalidad ampliar conocimiento teórico y general para poder explicar hechos suscitados en cualquier organización sin adentrarse en posibles aplicaciones prácticas. Asimismo, persigue extender, explicar y predecir principios esenciales que rigen la realidad y los diversos fenómenos observados. Fue cuantitativo, por cuanto recogió y analizó datos numéricos, pues fue ideal para obtener resultados generales. También, implicó el uso de instrumentos informáticos y estadísticos para la obtención de resultados.

Nivel de investigación

Descriptivo – correlacional. Maldonado (2018) alude que un estudio descriptivo se encarga de describir a la población, hecho o fenómenos alrededor del cual se centra el trabajo de investigación. De igual manera, fue correlacional, por cuanto midió la conexión entre dos más temas y da a conocer el grado de incidencia entre ambos.

Diseño de investigación

No experimental de corte **transversal**. Cantillo y Buitrago (2018) sostienen que en la investigación no habrá manejo deliberado de ambos temas en investigación, es decir, la información recolectada fue expresada tal y como se encuentre. Por otro lado, presentó un corte transversal, por cuanto fue rápido y permite el cálculo directo. Además, la relación de temporalidad entre la exposición y el efecto fueron medidas y analizadas en un único período. El diseño fue el siguiente:



Donde:

M: Muestra

V1: Gestión de calidad

V2: Productividad

r= Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Gestión de calidad

Variable II: Productividad

3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

Población

Como refiere García (2018) es un grupo de personas, cosas o elementos de los que se desea conocer algo en un estudio. También, hace referencia a la totalidad de individuos que tienen una determinada cualidad en común, que puede ser observada y medible. En base a la definición planteada, la población de la investigación estuvo integrada por los colaboradores en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.

- **Criterios de inclusión:** Fueron los integrantes voluntarios del estudio, personas que fueron seleccionadas por el investigador y que aceptaron formar parte del estudio.
- **Criterios de exclusión:** Personas que no pertenecen a la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.

Muestra

Cantillo y Buitrago (2018) manifiestan que la muestra viene a ser un subconjunto de la totalidad de la población o universo. Está integrada por la totalidad de participantes. El estudio contó con la participación de 32 colaboradores de la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.

Muestreo

El muestreo empleado fue no probabilístico, por cuanto el investigador escogió a los integrantes de la investigación. De la misma forma, el muestreo empleado fue censal, porque se tomó en cuenta a la totalidad de integrantes de la población.

Unidad de análisis

La unidad de análisis ha estado constituida por los colaboradores de la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

El investigador ha empleado la encuesta. Maldonado (2018) sustenta que es una técnica empleada en el sector del estudio que favorece la obtención de información necesaria para el análisis de temas de interés. Estuvo constituido por interrogantes para conseguir datos de forma rápida y eficaz.

Instrumentos

El instrumento aplicado a los 32 colaboradores de la empresa fue el cuestionario. En esta oportunidad, se contó con dos cuestionarios. El primer cuestionario estuvo enfocado a la gestión de calidad, conformado por 16 preguntas y se clasificaron en: Planificación y calidad (Pregunta 1 al 6), Inspección y control de calidad (Pregunta 7 al 12), Mejora de la calidad (Pregunta 13 al 16), cuyas respuestas fueron bajo la escala de Likert, siendo este; 1 (Nunca), 2 (Casi nunca), 3 (A veces), 4 (casi siempre) y 5 (Siempre).

El segundo instrumento estuvo enfocado en la productividad, el cual estuvo constituido por 16 preguntas, distribuidas en sus dimensiones: Eficacia laboral (Pregunta 1 al 7), Eficiencia laboral (Pregunta 8 al 12), Calidad de servicio (Pregunta 13 al 16), cuyas respuestas estuvieron sujetas a la escala de Likert (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre).

Validez

Con respecto a la validez de los instrumentos recopiladores de datos. Se contó con el aporte de 3 profesionales expertos en los temas de Gestión de calidad y productividad para que pudieran emitir el aporte de cada instrumento y dejar constancia de que los mismos se encuentran aptos para su aplicación. Las siguientes tablas muestran ello:

Variable I: Gestión de calidad			
N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión
1	MG. CPCC.	5.0	Es aplicable
2	MBA. ING.	4.9	Es aplicable
3	MG. ABOG.	4.9	Es aplicable

Variable II: Productividad			
N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión
1	MG. CPCC.	5.0	Es aplicable
2	MBA. ING.	4.9	Es aplicable
3	MG. ABOG.	4.9	Es aplicable

Los resultados hicieron un promedio de 4.9, donde se demostró la validez de ambos cuestionarios para ser utilizados y entregados a los 32 colaboradores de la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.

Confiabilidad

El proceso de confiabilidad fue analizado por medio del Alfa de Cronbach, donde el valor estuvo cerca de 1 para que cada instrumento sea aplicado. Para la variable gestión de calidad la puntuación estadística obtenida fue de 0.895, mientras que para la variable productividad se obtuvo una puntuación estadística de 0.946, garantizando de este modo su fiabilidad, tal como se demuestra a continuación:

Análisis de fiabilidad: Gestión de calidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.895	16

Análisis de fiabilidad: Productividad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.946	16

3.5. Procedimientos

Primero, se realizó el diagnóstico de la problemática, luego se emplearon las fuentes de datos para la redacción de los antecedentes, marco teórico y metodología del estudio, de modo que permitió la construcción de los cuestionarios que se asociaron a los temas en estudio. Por otro lado, para la recopilación de datos, fue necesario la aplicación de cuestionarios a los colaboradores de la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., pues dichos instrumentos fueron previamente validados, por medio de los cuales se obtuvieron los resultados y posterior a ello, se elaboraron las conclusiones con sus respectivas recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

En cuanto a la metodología para el análisis de datos, en el estudio se empleó el método descriptivo, por cuanto se presentó el resultado del nivel de ambas variables por medio de tablas de frecuencia con sus respectivos porcentajes. Por otro lado, se empleó la metodología inferencial, porque, para la elaboración de los resultados, fue necesario aplicar el programa estadístico SPSS 28, a través de la inserción de datos obtenidos por medio de la encuesta, se pudo conocer el grado de relación entre la gestión de calidad y productividad. Para culminar, se realizó la prueba de normalidad con la finalidad de conocer la conexión de ambas variables, para ello, se tuvo que aplicar la prueba no paramétrica de Rho Spearman porque los valores de significancia encontrados fueron menores al 5%. La escala es la siguiente:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja

0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7. Aspectos éticos

Para la elaboración de la investigación, se tuvo en consideración los siguientes aspectos éticos: Principio de la beneficencia, porque se mantuvo en el anonimato los datos de los involucrados en el estudio y no se hizo ningún tipo de daño a la empresa en estudio, pues todos los datos obtenidos fueron utilizados sólo para fines académicos. Asimismo, se tuvo en cuenta el principio de Autonomía, por cuanto cada integrante del estudio tuvo conocimiento acerca del propósito de la investigación, pues su participación fue voluntaria. Además, se tomaron en cuenta los lineamientos que dispone la Universidad César Vallejo, pues la citación y elaboración de todo el trabajo investigativo fue realizado por medio de las Normas APA.

IV. RESULTADOS

Con la finalidad de obtener los resultados tanto descriptivos e inferenciales de la investigación se procedieron a tabular cada uno de los datos recopilados, para ello fue necesario usar los programas Microsoft Excel para conocer el nivel de las variables de forma descriptiva y el programa SPSS 28 para evaluar el grado de asociación que existe entre las variables de manera estadística inferencial, tal como se detalla a continuación:

Resultados descriptivos

Nivel de gestión de calidad de los colaboradores en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021.

Tabla 1.

Nivel de gestión de calidad

Nivel	Rangos		F	%
Bajo	15	35	10	31%
Medio	36	56	17	53%
Alto	57	80	5	16%
Total			32	100%

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado – Gestión de calidad

Interpretación:

De acuerdo con lo detallado en la tabla 1 y figura 1, los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos reflejan que el 53% (17) de los colaboradores de la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., manifestaron que el nivel de gestión de calidad es medio, asimismo el 31% (10), aludieron que el nivel es bajo, mientras que el 16% (5) indicaron que el grado de gestión de calidad es alto.

Tras evaluar el nivel de gestión de calidad en términos generales, también es fundamental conocer el nivel en función a cada una de sus dimensiones, tal como se detalla a continuación:

Tabla 2.*Nivel de gestión de calidad en función a sus dimensiones*

Nivel	Planeación de calidad		Inspección y control de calidad		Mejora de calidad	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	9	28%	10	31%	9	28%
Medio	20	63%	17	53%	17	53%
Alto	3	9%	5	16%	6	19%

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado – Gestión de calidad**Interpretación:**

En la tabla 2 y figura 2, se evidencia el nivel de gestión de calidad en función a cada una de sus dimensiones, en la cual se confirma que el 63% (20) de los colaboradores de la empresa manifestaron que el nivel de planeación de calidad es medio, ello por cuanto se confirmó que la empresa no tiene bien definido sus objetivos empresariales, tampoco cuenta con un sistema o metodología de orientación laboral a sus colaboradores, ni mucho menos contaba con un listado o cronograma de actividades que deben realizarse diariamente, generando de este modo el incumplimiento de funciones y el bajo nivel de productividad laboral. Asimismo, se confirmó que el 53% (17) de los colaboradores manifestaron que el nivel de inspección y control de calidad es medio, debido a que la compañía no cuenta de un sistema de control de las documentaciones correspondientes al grado de avance de las obras que se efectúan, además no se realiza un seguimiento continuo del cumplimiento de las normas ISO en cada ejecución de los proyectos. Por último, los resultados obtenidos demuestran que el 53% (17), de los colaboradores indicaron que el nivel de mejora de calidad en la empresa es medio, a consecuencia de que en muchas ocasiones la empresa no reconoce a tiempo los problemas que se dan en el desarrollo de cada acción, provocando de este modo que en algunas oportunidades se reportaran quejas por parte de los clientes por la baja calidad y pésimo trabajo en cuanto a las obras ejecutadas.

Nivel de productividad de los colaboradores en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021.

Tabla 3.

Nivel de productividad

Nivel	Rango		F	%
Bajo	16	36	19	59%
Medio	37	57	9	28%
Alto	58	80	4	13%
Total			32	100%

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado – Productividad

Interpretación:

Tal como se refleja en la tabla y figura 3, los resultados obtenidos demostraron que el 59% (19) de los colaboradores manifestaron que el nivel de productividad es bajo en la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., asimismo el 28% (9), aludieron que el nivel es medio, mientras que el 13% (4) de los colaboradores indicaron que es alto, dichos resultados obtenidos fueron debido a las falencias que se vienen presentando en la ejecución de las obras o proyectos que realiza la empresa, reflejándose de este modo una pésima calidad de servicio por parte de la empresa a causa de la escasa eficiencia y eficacia laboral.

Después de haber conocido en términos generales el grado de productividad de los trabajadores de la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., es importante conocer el nivel en función a cada una de sus dimensiones, tal como se detalla a continuación:

Tabla 4.

Nivel de productividad en función a sus dimensiones

Nivel	Eficacia laboral		Eficiencia laboral		Calidad de servicio	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	19	59%	19	59%	21	66%
Medio	6	19%	12	38%	9	28%
Alto	7	22%	1	3%	2	6%

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado – Productividad

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4, se reflejan los resultados obtenidos en cuanto al nivel de productividad en función a sus dimensiones, teniendo en primera instancia que el 59% (19) de los colaboradores indicaron que el nivel de eficacia laboral que existe en la empresa es bajo, por cuanto se han registrado el incumplimiento recurrente de las metas en cuanto a la elaboración de las obras y/o proyectos. Asimismo, se evidenció que el 59% (19) de los colaboradores manifestaron que el nivel de eficiencia laboral es bajo, por cuanto se confirmó que el incumplimiento en cuanto a la ejecución de los proyectos era ocasionado por la falta de materiales de construcción, pues los mismos muchas veces eran despilfarrados e incluso extraviados a consecuencia del escaso control que existe en la empresa. Finalmente, los resultados reflejaron que desde la percepción del 66% (21), de los colaboradores el nivel de calidad de servicio es bajo, dado que las recurrentes falencias presentadas en la gestión de calidad ha generado una serie de inconvenientes durante la ejecución de las obras y/o proyectos, originando con ello que las obras entregadas vayan presentando desperfectos al transcurrir del tiempo, razón por la cual los clientes presentaban recurrentes quejas por la pésima calidad de servicio que le brinda la empresa.

Resultados estadísticos inferenciales

Con la finalidad dar solución a los objetivos inferenciales y conocer el nivel de asociación que existen entre las variables en estudio, fue necesario demostrar si los datos recopilados provienen o no de una distribución normal, para ello ha sido empleado la prueba de normalidad, tal como se especifica en la siguiente tabla:

Tabla 5.
Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Planificación de calidad	0.185	32	0.007	0.921	32	0.022
Inspección y control de calidad	0.155	32	0.050	0.882	32	0.002
Mejora de la calidad	0.223	32	0.000	0.913	32	0.013
Gestión de calidad	0.191	32	0.004	0.869	32	0.001
Productividad	0.284	32	0.000	0.830	32	0.000

Fuente: SPSS 28

Interpretación:

Tal como se detalla en la tabla 5, la información obtenida tras la aplicación de los instrumentos fueron validados mediante la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, ello debido a que la muestra fue menor a 50 ($n=32 < 50$), lo cual confirma que los datos recopilados en función a las variables y dimensiones no provienen de una distribución normal, dado que se alcanzó un grado de significancia bilateral < 0.05 , por ende, para dar solución a los resultados estadísticos inferenciales se empleará el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual permitirá rechazar o aceptar las hipótesis planteadas.

Relación entre la planificación de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021.

Tabla 6.
Relación – Planificación de calidad y productividad

		Planificación de calidad	Productividad
Rho de Spearman	Planificación de calidad	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.521**
		N	32
	Productividad	Coeficiente de correlación	0.521**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	0.002
			32

Fuente: SPSS 28

Interpretación:

Tal como se refleja en la tabla 6, los resultados demostraron que existe relación significativa y directa entre la planificación de calidad y la productividad, por cuanto se evidenció un grado de significancia bilateral menor a 0.05 (p -valor=0.002), además porque el coeficiente de asociación Rho de Spearman alcanzó un valor de (0.521), el cual señala una asociación positiva moderada, teniendo de este modo evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación donde indica que existe vínculo entre ambos temas.

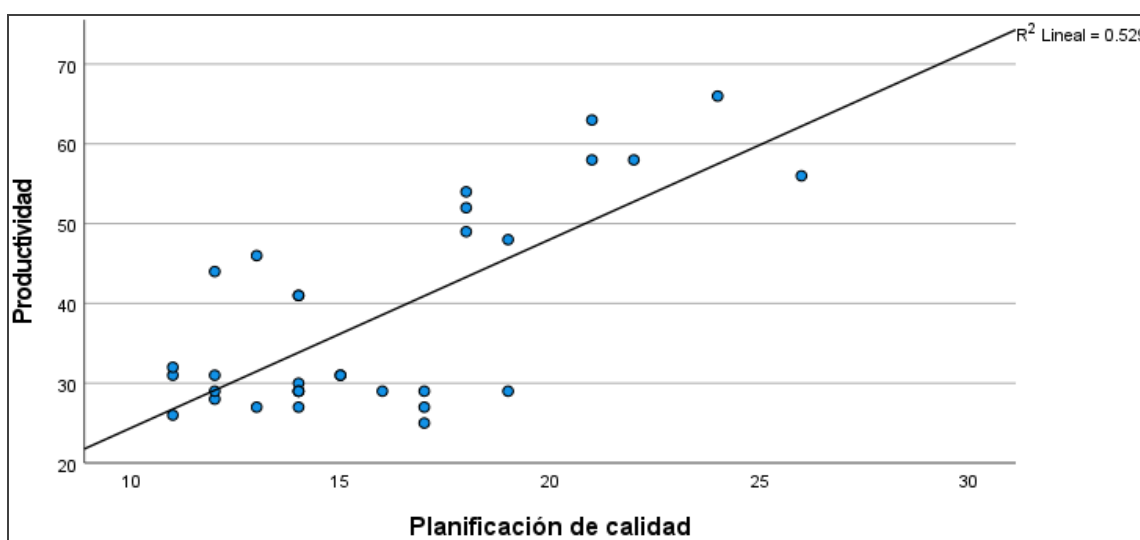


Figura 1. *Relación – Planificación de calidad y productividad*

Fuente: SPSS 28

Interpretación:

Tal como se evidencia en la figura 5, los resultados obtenidos de la regresión lineal y dispersión de datos confirman una correlación positiva moderada entre la planificación de calidad y la productividad, puesto que el coeficiente determinante reflejó un valor de ($r^2=0.529$), determinando de este modo que la productividad ha sido influenciada en un 52,9% por la planificación de calidad.

Relación entre la inspección y control de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021.

Tabla 7.

Relación – Inspección/control de calidad y productividad

		Inspección y control de calidad	Productividad
Rho de Spearman	Inspección y control de calidad	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.547**
		N	32
	Productividad	Coefficiente de correlación	0.547**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	32

Fuente: SPSS 28

Interpretación:

Conforme con los resultados detallados en la tabla 7, se evidenció que existe vínculo significativo y directa entre la inspección/control y la productividad, por cuanto el nivel de significancia alcanzado presentó un valor menor a 0.05 (p -valor=0.001), con un coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo valor obtenido fue (0.547), confirmando de este modo una correlación positiva moderada, siendo dichos resultados evidencia estadística suficiente para denegar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación.

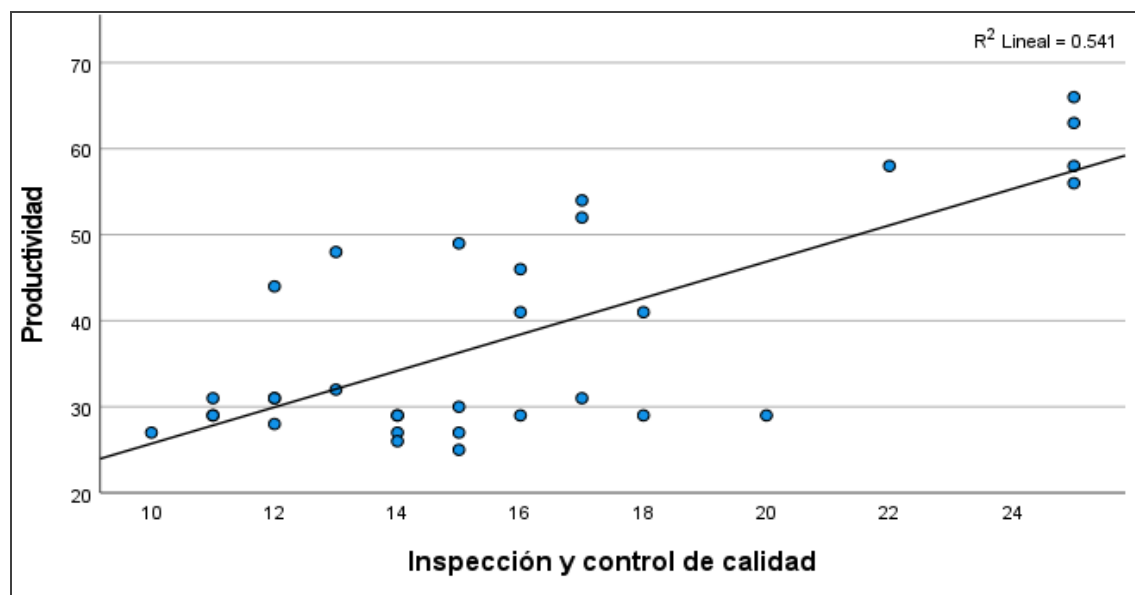


Figura 2. *Relación – Inspección/control de calidad y productividad*

Fuente: SPSS 28

Interpretación:

En la figura 6, se evidencia que los resultados obtenidos de la regresión lineal con respecto a la distribución de los datos recopilados, confirman una relación positiva moderada entre la inspección/control de calidad y la productividad, por cuanto el coeficiente determinante alcanzado presentó un valor de ($r^2=0.541$), el cual indica que la productividad ha sido influenciada en un 54,1% por la inspección y control de la calidad.

Relación entre la mejora de la calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021.

Tabla 8.

Relación – Mejora de la calidad y productividad

			Mejora de la calidad	Productividad
Rho de Spearman	Mejora de la calidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.493**
		Sig. (bilateral)		0.004
		N	32	32
	Productividad	Coeficiente de correlación	0.493**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	32	32

Fuente: SPSS 28

Interpretación:

Con respecto a los resultados detallados en la tabla 8, se confirma que existe relación significativa y directa entre la mejora de la calidad y la productividad, puesto que el nivel de significancia alcanzado presentó un valor menor a 0.05 (p -valor=0.004), asimismo porque el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido fue (0.493), el cual señala una correlación positiva moderada, teniendo con ello evidencia estadística relativamente suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna del trabajo investigativo.

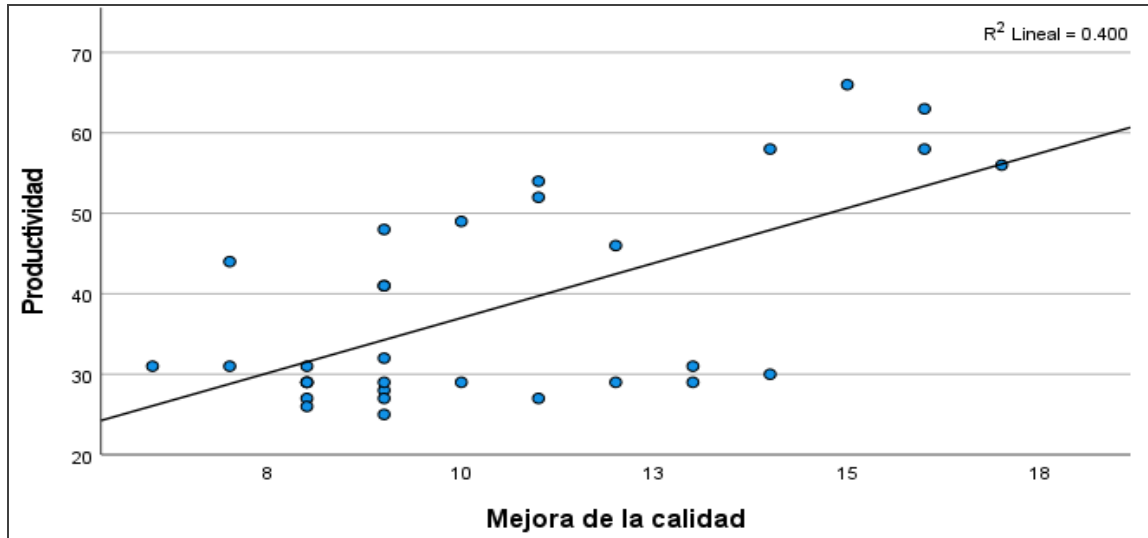


Figura 3. *Mejora de la calidad y productividad*

Fuente: SPSS 28

Interpretación:

En la figura 7, los resultados obtenidos de la regresión lineal con respecto a la distribución de datos demuestran que existe una correlación positiva moderada entre la mejora de la calidad y productividad, puesto que el coeficiente determinante alcanzó un valor de ($r^2=0.400$), lo cual quiere decir que, la productividad ha sido influenciada en un 40% por la mejora de la calidad.

Objetivo general: Relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021.

Tabla 9.

Relación – Gestión de calidad y productividad

			Gestión de calidad	Productividad
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.524**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	32	32
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	0.524**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	32	32

Fuente: SPSS 28

Interpretación:

En base a los resultados detallados en la tabla 9, se confirma que existe relación significativa y directa entre la gestión de calidad y la productividad, dado que el nivel de significancia bilateral alcanzada presenta un valor <0.05 ($p\text{-valor}=0.002$), asimismo se confirma con un coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo valor fue (0.524), el cual refleja una correlación positiva moderada, siendo dichos resultados evidencia estadística relativamente suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna del estudio.

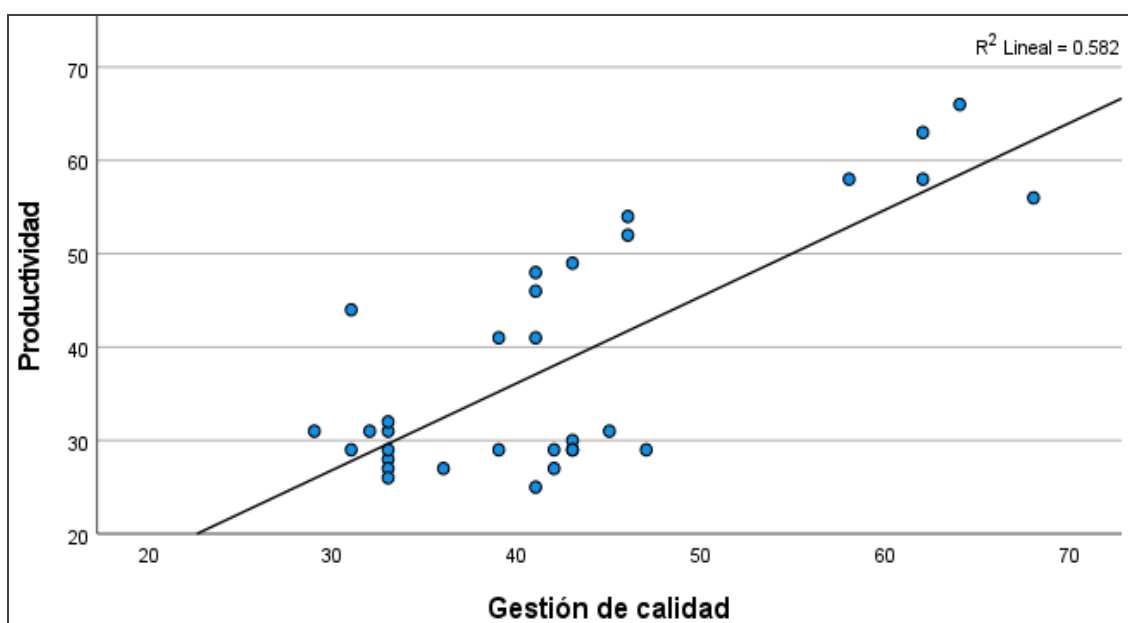


Figura 4. *Gestión de calidad y productividad*

Fuente: SPSS 28

Interpretación:

En la figura 8, se refleja el resultado obtenido de la regresión lineal con respecto a la distribución de los datos recopilados, el cual permitió confirmar que existe una correlación positiva moderada entre la gestión de calidad y la productividad, dado que el cálculo del coeficiente determinante alcanzó un valor ($r^2=582$), el cual revela que la productividad ha sido influenciada en un 58,2% por la gestión de calidad.

V. DISCUSIÓN

Con la principal finalidad de conocer el nivel de gestión de calidad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., fue preciso efectuar la elaboración de un cuestionario en base a las dimensiones del tema de estudio, el mismo que fue aplicado a los 32 colaboradores de la empresa, cuyos resultados obtenidos confirmaron lo siguiente:

En lo que respecta al primer objetivo específico, se precisa que en cuanto a la dimensión planificación de la calidad, se evidencia un nivel medio, por cuanto el 63% de los colaboradores señalaron que la empresa carece de objetivos bien definidos en cuanto a la ejecución de sus obras y/o proyectos, asimismo las metas anuales no son planteadas de forma adecuada debido a que no se proyectan correctamente los presupuestos que se empleará en cada obra ejecutada, asimismo la mayoría de los colaboradores indicaron que no tienen conocimiento sobre la misión, visión y valores empresariales de la entidad, como también señalaron que no cuentan con un cronograma o programación de las actividades que deben realizar diariamente, generando de este que el incumplimiento en cuanto a la entrega oportuna de las obras. Los resultados presentan similar relación con el estudio desarrollado por Hernández, Barrios y Martínez (2018), quienes determinaron que una organización en Colombia no contaba con planificación anticipada sobre las actividades empresariales, pese a que se enfocan en la interacción, trato amable y capacidad de escucha hacia los trabajadores, estos presentaron falencias que se asocian a la gestión de calidad.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión inspección y control de calidad, los resultados revelaron un nivel medio, por cuanto el 53% de los colaboradores encuestados manifestaron que la razón por la cual no logran cumplir de manera adecuada y en su totalidad las funciones que les fueron asignadas es debido a que la empresa carece de un sistema o mecanismos eficiente que les permita tener un control de la productividad de los colaboradores, además tampoco cuenta con un sistema de control que le permita monitorear y resguardar los bienes que se adquieren para la ejecución de las obras, de modo los colaboradores manifestaron

que en reiteradas ocasiones la empresa no ha cumplido con los lineamientos y reglas estipuladas en las Normas ISO durante la ejecución de sus obras, generando de este modo el malestar en los colaboradores por la falta de seguridad que les brinda la empresa. Los resultados antes mencionados tienen vínculo con el trabajo de investigación desarrollado por Pincay y Parra (2020) quienes estudiaron las PYMES en Ecuador y dieron a conocer que el grado de cumplimiento de gestión de calidad es regular en un 47%, asimismo, los colaboradores manifestaron que pierden el interés y fidelidad hacia la compañía por una inadecuada inspección y control de las acciones.

Por último en cuanto a la dimensión mejora de la calidad, se confirmó un nivel medio por cuanto se evidenciaron una serie de inconvenientes, pues el 53% de los colaboradores manifestaron que en reiteradas ocasiones la empresa ha venido presentando quejas por parte de sus clientes debido a la pésima calidad de servicio que ha brindado, pues tras la entrega de las obras ejecutadas, la empresa no reconoce ni mucho menos se responsabiliza de los problemas que se puedan presentar en lo que respecta a las obras o proyectos entregados, generando de este modo malestar y quejas por los clientes debido a la deficiente calidad de las obras. En virtud de los resultados se confirma con precisión que el grado de gestión de calidad de la compañía Constructora Nueva Victoria S.R.L., según el 53% de los colaboradores es medio, pues a pesar de que la gestión de calidad no es del todo eficiente, los directivos de la empresa han venido realizando una serie de estrategias o alternativas de solución que les permita mitigar las deficiencias que se vienen presentando en cuanto a la ejecución de las obras, logrando con ello mejorar la calidad de las obras a través de la eficiencia y eficacia de la productividad laboral de los colaboradores. Al comparar dichos resultados, se encuentra similitud alguna con el estudio realizado por Cruchaga (2017), quien en su estudio concluyó que el grado de gestión de calidad es regular por cuanto solo logró alcanzar un cumplimiento del 50% de sus actividades, razón por la cual se han venido generando una serie de falencias tales como el incumplimiento de actividades por la falta de objetivos y metas empresariales bien definidas, asimismo

la inexistencia un organigrama ha traído consigo la generación de recurrentes conflictos entre los colaboradores, por último la falta de un sistema de control de bienes y mercaderías ha generado recurrentes pérdidas económicas por el extravío, robo y el deterioro de los mismos.

En cuanto al segundo objetivo específico, se tuvo como finalidad conocer el nivel de productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., para ello fue necesario elaborar un cuestionario en base a cada una de las dimensiones del tema tratado, el mismo que fue aplicado a los 32 colaboradores de la empresa, cuyos resultados obtenidos permitieron reflejar los siguiente:

En cuanto a la dimensión eficacia laboral se confirmó un nivel bajo, pues el 59% de los colaboradores manifestaron que la empresa no les brinda los materiales suficientes para la elaboración de las obras y/o proyectos, asimismo señalaron que las comunicación entre las áreas de la empresa no es amenaza ni mucho menos respetuosa ya que reiteradas ocasiones se han presentado conflictos entre los colaboradores de la empresa, además los colaboradores indicaron estar trabajando en la empresa por necesidad, razón por la cual el nivel de eficacia en cuanto al cumplimiento de sus actividades o funciones es bajo. Los resultados demuestran similitud con el estudio elaborado por Fontalvo, De La Hoz y Morelos (2017) quienes indicaron que la eficacia laboral en una empresa colombiana no presenta resultados favorables, por cuanto no conocen acerca de los propósitos empresariales y no cumplen puntualmente con las funciones que les fueron asignados.

Por otro lado, en lo que respecta a la dimensión eficiencia laboral, se refleja un nivel bajo, dado que se constató que el 59% de los colaboradores en ocasiones no cumplen con sus horarios de trabajo, como tampoco cumplen con todas sus actividades encomendadas a diario por gerencia, generando de este modo el retraso en el cumplimiento oportuno de la ejecución de las obras, no obstante, dichos colaboradores alegan a su favor que el incumplimiento de sus funciones se debe a que la empresa no les brinda los materiales necesarios para poder ejecutar de manera eficiente las obras, asimismo se evidenció que la empresa, raras veces

brinda capacitaciones a sus colaboradores. El trabajo desarrollado por Sáenz (2017) se asocia con los resultados encontrados debido a que la eficiencia laboral en una planta de lubricantes en Perú es regular, porque las competencias obtenidas a través de las capacitaciones permitieron el aumento del capital humano, sin embargo, no se sienten satisfechos al momento de realizar sus actividades.

Finalmente, en cuanto a la dimensión calidad de servicio, se evidenció un nivel bajo, por cuanto el 66% de los colaboradores señalaron que solo en ocasiones la empresa tiene bastante interés por brindar un servicio de calidad, pues en algunas obras la gerencia de la empresa no adquiría productos de calidad, razón por la cual posteriormente los clientes mostraron desconformidad e insatisfacción en los clientes por el pésimo servicio que les brindaban. En base a dichos resultados se confirma que el nivel de productividad en la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., es bajo, pues el 59% de los colaboradores señalaron que debido a las constantes falencias que se originaban por la deficiente gestión de calidad en cuanto a la ejecución de las obras, el grado de productividad de los trabajadores iba disminuyendo, reflejando de este modo que la falta de eficacia y eficiencia laboral provocaba la baja calidad de servicio que se brindaba en cada obra o proyecto culminado. Al efectuar la comparación de los resultados se encontró cierta semejanza con la investigación realizada por Luna, Sarmiento, Ordoñez y Zamora (2020), quienes concluyeron que el nivel de productividad de una empresa analizada es bajo en un 63%, por cuanto la mayoría de los colaboradores manifestaron sentirse desmotivados y con desinterés por querer cumplir de manera eficiente cada una de sus funciones asignadas, a causa de que la empresa no cuenta con suficiente cantidad de recursos para el cumplimiento de sus metas empresariales, asimismo las recurrentes pérdidas económicas generadas por una deficiente gestión empresarial ha repercutido de manera negativa en su liquidez.

Por otro lado, con la finalidad de dar solución a los objetivos inferenciales y conocer el nivel de asociación que existe entre la gestión de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021, tanto de manera general como en función a sus dimensiones, fue necesario realizar el análisis estadístico de los

datos recopilados a través de la aplicación del programa estadístico SPSS 28, cuyos resultados obtenidos fueron los siguiente:

En cuanto al tercer objetivo específico se evaluó que existe relación significativa y directa entre la planificación de calidad y la productividad, por cuanto se evidenció un grado de significancia bilateral inferior a 0.05 (p -valor=0.002), además, debido a que el coeficiente de asociación de la prueba de Rho de Spearman alcanzó un valor de (0.521), el cual indica una correlación positiva moderada, además mediante el cálculo del coeficiente determinante se confirmó que la productividad ha sido influenciada en un 52,9% por la planificación de calidad. Por otro lado, en lo que respecta al cuarto objetivo específico se determinó que existe relación significativa y directa entre la inspección/control y la productividad, por cuanto el nivel de significancia alcanzado presentó un valor menor a 0.05 (p -valor=0.001), con un coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo valor obtenido fue (0.547), confirmando de este modo una correlación positiva moderada, además a través del cálculo del coeficiente determinante se confirmó que la productividad ha sido influenciada en un 54,1% por la inspección y control de la calidad. Del mismo modo, en lo que respecta al quinto objetivo específico se determinó que existe relación significativa y directa entre la mejora de la calidad y la productividad, puesto que el nivel de significancia alcanzado presentó un valor menor a 0.05 (p -valor=0.004), asimismo porque el coeficiente de asociación Rho de Spearman obtenido fue (0.493), el cual señala una asociación positiva moderada, igualmente mediante el cálculo del coeficiente determinante se confirmó que la productividad ha sido influenciada en un 40% por la mejora de la calidad. Finalmente, en cuanto al propósito principal, se determinó que existe relación significativa y directa entre la gestión de calidad y la productividad, dado que el nivel de significancia bilateral alcanzada presenta un valor <0.05 (p -valor=0.002), con un coeficiente de asociación Rho de Spearman cuyo valor fue (0.524), el cual refleja una correlación positiva moderada, además mediante el cálculo del coeficiente determinante se confirmó que la productividad ha sido influenciada en un 58,2% por la gestión de calidad, siendo dichos resultados evidencia estadística suficiente para rechazar la

hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna del trabajo investigativo. Dichos resultados, tienen vínculo alguno con el estudio desarrollado por Núñez y Gutiérrez (2019), quien concluyó que la aplicación del Deming como un sistema de gestión de calidad influye significativamente en la productividad de una empresa de transportes, por cuanto se evidenció un nivel de significancia bilateral de (0.000), con un coeficiente de correlación de (0.758), el cual indica una correlación positiva alta, asimismo mediante el cálculo del coeficiente determinante se confirmó que la productividad ha sido influenciada en un 57,5% pro la aplicación del Deming como un sistema de gestión de calidad. De igual manera guarda semejanza con la investigación realizada por Castillejo (2017), quien concluyó que existe vínculo entre la gestión de calidad y productividad con una significancia bilateral de Rho Spearman de (0.000), con un coeficiente de correlación de (0.672) y un grado de incidencia de 38%, asimismo, con respecto a la dimensión eficiencia, la significancia bilateral alcanzada fue de (0.000) con un coeficiente de correlación de (0.684) y un grado de incidencia del 52%, igualmente en cuanto a la dimensión eficacia, la significancia bilateral alcanzada fue de (0.001) con un coeficiente de asociación de (0.674) y un nivel de incidencia del 25%.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación significativa entre la gestión de calidad y la productividad, dado que el nivel de significancia bilateral alcanzada presenta un de 0.002, asimismo se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.524, el cual refleja una correlación positiva moderada, de igual manera el coeficiente determinante demostró una dependencia del 58.2% de la gestión de calidad en la productividad.
- 6.2. El nivel de gestión de calidad en la compañía Constructora Nueva Victoria S.R.L., es medio en un 53%, por cuanto, los colaboradores manifestaron que existen ciertas falencias en vinculadas la planificación de calidad, inspección y control de calidad y la mejora de la calidad del servicio que brinda con respecto a la ejecución de sus obras o proyectos.
- 6.3. El nivel de productividad en la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., es bajo del 59%, en vista que los colaboradores indicaron que las falencias originadas por la deficiente gestión de calidad, ha provocado que los colaboradores presenten un bajo índice de rendimiento y productividad laboral, sien el principal factor por la cual la ejecución de las obras presente retrasos o que sean de baja calidad.
- 6.4. Existe relación significativa entre la planificación de calidad y la productividad, por cuanto se constató un nivel de significancia igual a 0.002, y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.521, el cual indica una correlación positiva moderada. De igual manera, el coeficiente determinante demostró que la planificación de calidad influye un 52.9% en la productividad.
- 6.5. Existe relación significativa entre la inspección/control y la productividad, por cuanto se obtuvo un nivel de significancia igual a 0.001, y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.547, confirmando de este modo una correlación positiva moderada. Por consiguiente, el coeficiente determinante

demonstró que la productividad ha sido influenciada en un 54,1% por la inspección y control de la calidad.

6.6. Existe relación significativa entre la mejora de la calidad y la productividad, en vista que se obtuvo un nivel de significancia igual a 0.004, y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.493, el cual indica una correlación positiva moderada. Así también, el coeficiente determinante demostró que la mejora de la calidad influye en la productividad en un 40%.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- 7.1. La gerencia de la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., implementar un sistema que permita una adecuada gestión de calidad que implique el desarrollo de procesos estratégicos contribuyendo en la mejora de la planificación de actividades diarias, como también de la inspección y control que permita monitorear la rotación de los materiales y el cumplimiento de las actividades realizadas por los colaboradores, logrando con ello la mejora de la calidad de las obras a ejecutar.
- 7.2. La gerencia de la empresa debe capacitar a todo el personal de manera trimestral o semestral en temas relacionados a las Normas ISO (calidad de servicio, cumplimiento de las normas de riesgo, entre otras) y otros temas organizacionales, con el propósito de mejorar el grado de productividad, reflejando de este modo eficacia y eficiencia laboral durante la ejecución de las obras.
- 7.3. La gerencia de la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., debe establecer objetivos y metas bien definidas por medio de reuniones de trabajo, asimismo dar a conocer a los colaboradores la estructura organizacional de la empresa, como también implementar y publicar un flujograma en el cual los colaboradores puedan visualizar los procesos o actividades que deben cumplir durante la ejecución de las obras.
- 7.4. El área de gerencia de la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., debe implementar formatos de control de la rotación de los materiales de construcción que existen en el almacén con la finalidad de mitigar las pérdidas económicas que se venían generando por robos, extravíos o deterioro de los materiales, también es fundamental la implementación de formatos en la cual se lleve el control de asistencia y cumplimiento de actividades de los

colaboradores de la empresa, garantizando con ello la mejora del nivel de productividad y calidad de servicio.

- 7.5. Los colaboradores deben contar con el manual de funciones de la organización y cumplir con cada una de las actividades asignadas con la finalidad de que el nivel de calidad de servicio y productividad en base a la ejecución de obras mejore, logrando con ello la satisfacción de los clientes y la recuperación del interés en la gerencia por mejorar los beneficios de cada uno de sus colaboradores.
- 7.6. La gerencia de la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., debe tener en consideración cada uno de los resultados obtenidos a fin de que sean de gran ayuda para una eficiente toma de decisiones que contribuyan en la mejora de la gestión de calidad y productividad de cada uno de sus colaboradores.

REFERENCIAS

- Ali, R. (2017). The impact of Total Quality Management on organizational performance Case of Jordan Oil Petroleum Company. *International Journal of Business and Social Science*. 8 (1), pp.192 – 202. <https://cutt.ly/JbS87z8>
- Alzoubi, M. (2019). Total quality management in the health-care context: integrating the literature and directing future research. *Risk Management and Healthcare Policy*. 3 (7), pp.167-177. Recuperado de: <https://cutt.ly/EbS7hZs>
- Amal, M. & Rana, D. (2017). Factors influencing labour productivity - an applied study of non-oil manufacturing sectors in the kingdom of Saudi Arabia. 6 (6), pp.60-75. Recuperado de: <https://cutt.ly/8bDwFB9>
- Arévalo, L. (2018). Comunicación interna y productividad laboral en las empresas de Tarapoto. *Cientifi – k*. 7 (1), pp. 55-60. Recuperado de: <https://cutt.ly/JbAwWs5>
- Begambre, A. (2020). *Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la empresa constructora Novaobras S.A.S de la ciudad de Montería. Argentina*. Recuperado de: <https://cutt.ly/cbF0riL>
- Burda, C. (2018). Aggregate labor productivity. *Institute for the Study of Labor (IZA), Bonn*. 3 (435), pp. 1-11. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15185/izawol.435>
- Cantillo, M. y Buitrago, A. (2018). *Nuevas miradas y enfoques de diversas investigaciones. Tomo II*. (1ªed). Chile: Universidad Santiago de Cali
- Castillejo, R. (2017). *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/EbArLeF>
- Cemal, Z. (2016). Total Quality Management Practices' Effects on Quality Performance and Innovative Performance. *Procedia*. 4 (21), pp.273-280. Recuperado de: <https://cutt.ly/fbS7MTz>
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*. 39 (50), pp.1-9. <https://cutt.ly/7bAi00X>

- Checa, E. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. IC Editorial. <https://cutt.ly/rbAPNbL>
- CONCYTEC (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. (1°ed). Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC.
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad*. ICB Editores. Recuperado de: <https://cutt.ly/LbAoJir>
- Cruchaga, M. (2017). Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para mejorar la Satisfacción de los clientes de la Empresa P&M Support – Trujillo, 2016. *Cientifi – K*. 5 (1), pp. 27-35. Recuperado de: <https://cutt.ly/YbP4Bvh>
- Darra, M. (2017). Quality Management in Higher Education: Review and Perspectives. *Higher Education Studies*. 7 (3), pp. 132-147. Recuperado de: <https://cutt.ly/wbS4lyu>
- Fankhauser, S. (2019). Upholding labour productivity under climate change: an assessment of adaptation options. *Taylor & Francis*. 19 (3), pp.367-385. Recuperado de: <https://cutt.ly/rbDd2jb>
- Fernández, M. (2018). *Propuesta de una metodología de mejoramiento de la productividad para empresas constructoras en la ciudad de Chiclayo*. Trujillo – Perú. <https://cutt.ly/ObF7QRK>
- Flores, A. y Hernández, C. (2019). *Crecimiento y productividad*. Fondo de Cultura Económica. Recuperado de: <https://cutt.ly/hbAPE1Y>
- Fontalvo, T.; De La Hoz, E. y Morelos, J. (2017) La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*. 15(2), pp. 47-60. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>JEL: D21, D24
- García, G. (2018). *Casos de investigación. Una práctica empresarial*. (1°ed). Colombia: ESIC
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*. 16 (28), pp.179-195. Recuperado de: <https://cutt.ly/2bUPa7a>

- Holman, C. (2017). Understanding the labor productivity and compensation gap. *Beyond the numbers*. 6 (6), pp.1-14. Recuperado de: <https://cutt.ly/xbDfIRw>
- Homa, S. & Rafat, M. (2019). Quality Management System and its Role in the Quality Maturity of Training Hospitals. *Journal of Client-Centered Nursing Care*. 5(2), pp. 113-122. Recuperado de: <https://doi.org/10.32598/JCCNC.5.2.113>
- Instituto Nacional de Calidad. (2017). Conoce cuántas empresas en el Perú producen con calidad. Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/gbF97Kz>
- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad*. Ediciones de la U. Recuperado de: <https://cutt.ly/VbApwUu>
- Jabbarzare, E. (2019). Total Quality Management Practices and Organizational Performance. *Open Science Journal of Statistics and Application*. 6 (1), pp. 6-12. Recuperado de: <https://cutt.ly/cbS3LBe>
- Juez, J. (2020). *Productividad Extrema: Como Ser Más Eficiente, Producir Más, y Mejor*. Recuperado de: <https://cutt.ly/qbSYAZQ>
- Langemeier, M. (2018). How Can I Improve Labor Productivity? *Center for commercial Agriculture*. 3 (7), pp.1-3. Recuperado de: <https://cutt.ly/gbDfdqJ>
- Llallacachi, O. y Cornejo, G. (2019). Gestión de costos y productividad, en una empresa Avícola. *Revista de investigación Valor Contable*. 3 (8), pp. 17-25. <https://cutt.ly/QbAohoA>
- Luna, K., Sarmiento, W., Ordoñez, J. y Zamora, E. (2020). La Productividad, competitividad y sustentabilidad como factores de impulso para la toma de decisiones a nivel gerencial. *Revista científica Dominio de las Ciencias*. 6 (4), pp. 113-128. Recuperado de: <https://cutt.ly/0bPNigJ>
- Magnus, C. (2018). Employment protection and labor productivity. *Journal of Public Economics*. 3 (157), pp.138-157. Recuperado de: <https://cutt.ly/ubDwpSk>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación Social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario* (1ªed). Colombia. Ediciones de la U.
- Muhammad, J. (2018). The impact of total quality management on competitive advantage: a conceptual mixed method study in the Malaysia luxury hotel industries. *Academy of Strategic Management Journal*. 17 (2), pp. 1-9. <https://cutt.ly/lbS8ycj>

- Mundo Constructor. (2020). *Gestión de la calidad en los procesos constructivos: situación actual de la mano de obra civil ecuatoriana*. Ecuador. Recuperado de: <https://cutt.ly/JbFLSSH>
- Nadimul, S. (2020). Total quality management as a change driver for influencing affective commitment to change: an empirical study in it organizations of delhincr region. *Journal of Critical Reviews*. 7 (5), pp.971-980. Recuperado de: <https://cutt.ly/WbS8SDk>
- Nuñez, Y. y Gutierrez, E. (2019). Aplicación de ciclo Deming para la mejora de la productividad en una empresa de transportes. *Revista Científica EPígmalión*. 2 (11), pp. 28-37. Recuperado de: <https://cutt.ly/ybPH1QR>
- Nurliyana, B. & Noorasiah, S. (2020). The Effects of Factors of Production Shocks on Labor Productivity: New Evidence Using Panel VAR Analysis. *Sustainability*. 2 (13), pp.2-23. Recuperado de: <https://cutt.ly/8bS64iP>
- Oficina Internacional del trabajo. (2016). *El recurso humano y la productividad*. <https://cutt.ly/CbAAq94>
- Parra, F. (2017). Mejora en la gestión de la calidad en periódicos provinciales. *Revista Ciencias Holguín*. 23 (1), pp. 1-17. Recuperado de: <https://cutt.ly/6bP2SbR>
- Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. 6 (3), pp. 1118-1142. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Romo, J. y Tarango, J. (2018). Medición del capital social y su efecto sobre la productividad científico tecnológica en comunidades de investigación. *Nova Scientia*. 12 (24), pp. 1-30. <https://cutt.ly/CbAipc2>
- Saenz, M. (2017). Impacto de la capacitación en la mejora de la productividad en una planta de lubricantes. *In Crescendo*. 8 (1), pp.93-105. <https://cutt.ly/TbP53tK>
- Saltos, J. y Jiménez, W. (2017). Los Sistemas de Gestión de Calidad y la conformidad de la norma: un caso de estudio del sector de producción de

- plantas de calzado, República del Ecuador. *Revista Publicando*. 4 (11), pp. 620-644. Recuperado de: <https://cutt.ly/bbP2hdY>
- Sánchez, F. (2019). *Calidad Total*. Editorial Elearning. <https://cutt.ly/0bAAYzR>
- Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad*. Editorial Elearning. Recuperado de: <https://cutt.ly/XbAp0Dn>
- Simonova, M. (2019). Current state of labour productivity in the economy of developed countries. 4 (91), pp.1-9. Recuperado de: <https://cutt.ly/cbDqApe>
- Sumaira, B. (2019). Total Quality Management in Academic Perspective: An Overview. 2 (13), pp. 2-13. Recuperado de: <https://cutt.ly/ybS5bpB>
- Ulate, R. (2020). Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral de los colaboradores: tendencias recientes. *Tecnología en Marcha*. 33 (3), pp. 23-31. <https://cutt.ly/kbAiT9F>
- Vertakova, Y. (2020). Labor productivity: analysis of the current level and identification of opportunities for its growth. *Revista Espacios*. 41 (27), pp.1-9. <https://cutt.ly/HbS6WSH>
- Vinay, G. & Rajat, A. (2017). Factors affecting labour productivity: an integrative synthesis and productivity modelling. *Global Business and Economics Review*. 10 (4), 1-24. Recuperado de: <https://cutt.ly/UbS6tbJ>
- Virender, J. & Davinder, A. (2016). Total quality management. *National Journal of Advanced Research*. 2 (3), pp. 5-8. Recuperado de: <https://cutt.ly/jbS3zf4>
- Zavala, F. y Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*. 6 (3), pp. 264-281. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>

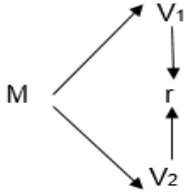
ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	Sánchez (2017) hace referencia al grupo de actividades e instrumentos que tienen como propósito evitar posibles errores en el procedimiento de producción y en los productos o servicios alcanzados por medio del mismo y es considerada como una forma de dirección de una organización.	Son acciones destinadas a una mejora de calidad eficiente en los productos y servicios que ofrece una organización, así como los propósitos. La medición de la variable será dada por medio de un cuestionario.	Planificación de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Definir objetivos - Orientación a los procesos - Cantidad de actividades a desarrollar 	Ordinal
			Inspección y control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación de los requisitos de calidad - Procesos de control y apoyo 	
			Mejora de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de problemas - Búsqueda de soluciones 	
Productividad	Como señalan Flores y Hernández (2019) sostienen que es una medida de eficiencia en la organización, la cual mide la eficiencia de un colaborador, de un grupo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles.	Es el vínculo que existe entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos en un centro de trabajo. La variable es medida a través de un cuestionario.	Eficacia laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad en el trabajo - Materiales y herramientas - Comunicación - Sugerencias 	Ordinal
			Eficiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de horario - Responsabilidad - Capacitaciones brindadas 	
			Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad - Satisfacción 	

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿De qué manera la gestión de calidad se relaciona con la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021? ¿Cuál es el nivel de productividad de los colaboradores en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021? ¿Cuál es la relación entre la planificación de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021? ¿Cuál es la relación entre la inspección y control de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021? ¿Cuál es la relación entre la mejora de la calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021</p> <p>Objetivos específicos Conocer el nivel de gestión de calidad de los colaboradores en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021. Conocer el nivel de productividad de los colaboradores en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021. Determinar la relación entre la planificación de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021. Determinar la relación entre la inspección y control de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021. Determinar la relación entre la mejora de la calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación directa y significativa entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021. Ho: No existe relación entre la gestión de calidad y productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de gestión de calidad de los colaboradores en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021, es medio. H2: El nivel de productividad de los colaboradores en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.,2021, es bajo. H3: Existe relación directa y significativa entre la planificación de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021. H4: Existe relación directa y significativa entre la inspección y control de calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021. H5: Existe relación directa y significativa entre la mejora de la calidad y la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L., 2021.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>El estudio de investigación fue de tipo Básica de diseño No Experimental – transversal, con diseño correlacional.</p> <p>Esquema:</p>  <p>Donde: M = Muestra. V₁ = Gestión de calidad. V₂ = Productividad. r = Relación.</p>	<p>Población Estuvo integrada por los colaboradores de la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.</p> <p>Muestra El estudio contó con la participación de 32 colaboradores de la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1073 261 1262 300">Variables</th> <th data-bbox="1262 261 1566 300">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1073 300 1262 418" rowspan="3">Gestión de calidad</td> <td data-bbox="1262 300 1566 331">Planificación de calidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1262 331 1566 391">Inspección y control de calidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1262 391 1566 418">Mejora de la calidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1073 418 1262 505" rowspan="3">Productividad</td> <td data-bbox="1262 418 1566 449">Eficacia laboral</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1262 449 1566 480">Eficiencia laboral</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1262 480 1566 505">Calidad de servicio</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión de calidad	Planificación de calidad	Inspección y control de calidad	Mejora de la calidad	Productividad	Eficacia laboral	Eficiencia laboral	Calidad de servicio	
Variables	Dimensiones												
Gestión de calidad	Planificación de calidad												
	Inspección y control de calidad												
	Mejora de la calidad												
Productividad	Eficacia laboral												
	Eficiencia laboral												
	Calidad de servicio												

Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO – GESTIÓN DE CALIDAD

El siguiente instrumento tiene principal finalidad, evaluar la gestión de calidad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021.

Instrucción:

Lee detalladamente cada pregunta y según su opinión escoja la alternativa que crea conveniente. Se pide total veracidad.

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

N°	Variable: Gestión de calidad	Escala de Medición				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Planificación de calidad						
1	¿Con qué habitualidad la organización define sus objetivos?					
2	¿La Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L. plantea metas anuales?					
3	¿La empresa difunde entre sus colaboradores la misión, visión y valores empresariales?					
4	¿En la organización se aplica alguna estrategia que permita la mejora de los procesos diarios?					
5	¿La organización tiene en claro cuáles son las actividades que debe realizar día a día?					
6	¿La organización programa las fechas en las cuales se ejecutará cada acción?					
Dimensión: Inspección y control de calidad						
7	¿La empresa cuenta con los mecanismos necesarios de					

	control de calidad para los bienes y/o servicios que ofrece?					
8	¿En la empresa, la actividad del control forma parte de su quehacer cotidiano?					
9	¿La organización establece normas y métodos para medir el desempeño de responsabilidad de sus colaboradores?					
10	¿La organización emplea las normas ISO para el control de calidad de sus bienes y servicios?					
11	¿Con qué habitualidad se supervisan las actividades desarrolladas en la empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.?					
12	¿Los procesos desarrollados por la organización se encuentran debidamente documentados?					
Dimensión: Mejora de la calidad						
13	¿Con que frecuencia la organización identifica problemas en los procedimientos que realiza en base a la gestión de calidad?					
14	¿Considera que los procedimientos aplicados a la calidad de bienes o servicios responden realmente a las necesidades de los clientes?					
15	¿Cree usted que la falta de conocimiento y/o habilidades por parte de los colaboradores, interviene en el resultado esperado por los clientes?					
16	¿Considera usted que se encuentra involucrado en los procesos y cuenta con libertad y responsabilidad para la obtención de bienes o servicios requerido por los clientes?					



CUESTIONARIO – PRODUCTIVIDAD

El siguiente instrumento tiene como finalidad evaluar la productividad en la Empresa Constructora Nueva Victoria S.R.L.

Instrucción:

Se le sugiere que lea minuciosamente cada interrogante y según su criterio escoja la alternativa que crea conveniente. Se pide total veracidad.

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

N°	Variable: Productividad	Escala de Medición				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Eficacia laboral						
1	¿Con qué habitualidad es puntual en su trabajo?					
2	¿Utiliza las herramientas ofrecidas por la empresa para el desarrollo de sus funciones?					
3	¿Cuenta con los materiales necesarios para el cumplimiento de actividades?					
4	¿Con qué frecuencia la comunicación en equipo es coloquial y respetuosa?					
5	¿Existe comunicación permanente entre las diversas áreas de la empresa?					
6	¿Con qué habitualidad es persuasivo con el cliente?					
7	¿Recibe sugerencias de su jefe inmediato y demás compañeros?					
Dimensión: Eficiencia laboral						
8	¿Con qué frecuencia cumple con su horario de trabajo?					
9	¿Cumple con las actividades que le encomiendan día a día?					
10	¿Con qué habitualidad es responsable en el trabajo?					

11	¿Aprovecha al máximo las capacitaciones brindadas?					
12	¿Las capacitaciones que recibe le ayudan a desarrollar de manera eficiente su trabajo?					
Dimensión: Calidad de servicio						
13	¿Considera que la organización tiene interés primordial en la calidad de sus obras?					
14	¿La empresa toma en cuenta las normas internacionales en la calidad de sus bienes y servicios?					
15	¿Considera que para la organización es ideal la satisfacción de sus clientes?					
16	¿Con qué frecuencia los clientes muestran satisfacción por los servicios y bienes recibidos de la empresa?					

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MG.CPCC.SEMINARIO ARÉVALO FREDDY
 Institución donde labora : Gerente Administrativo Unidad Ejecutora - SAN MARTÍN
 Ministerio Público – Fiscalía de la Nación
 Especialidad : Contador Público Colegiado Certificado
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA NUEVA VICTORIA S.R.L, 2021.
 Autor (s) del instrumento (s) : OCROSPOMA CALLUPE FANNY NATALIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Los instrumentos y las técnicas empleadas en la investigación son óptimos por ello aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0

Tarapoto, 17 de mayo de 2021


 CPCC. Freddy Seminario Arévalo
 GERENTE
 U. E. 008 - D. F. SAN MARTÍN

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MG.CPCC. SEMINARIO ARÉVALO FREDDY
 Institución donde labora : Gerente Administrativo Unidad Ejecutora – SAN MARTÍN
 Especialidad : Ministerio Público – Fiscalía de la Nación
 Instrumento de evaluación : Contador Público Colegiado Certificado
 Autor (s) del instrumento (s) : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA NUEVA VICTORIA S.R.L, 2021. OCROSPOMA CALLUPE FANNY NATALIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Las dimensiones e indicadores son congruentes y excelentes, por lo que el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 5.0

Tarapoto, 17 de mayo de 2021



 CPCC. Freddy Seminario Arévalo
 GERENTE
 U. E. 008 - D. F. SAN MARTÍN

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA.ING.ROCHA SANDOVAL CÉSAR AUGUSTO
 Institución donde labora : Sub Gerente De Estudios, Proyectos Y Obras Públicas
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA
 Especialidad : Ingeniero Civil
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD
 EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA NUEVA VICTORIA
 S.R.L., 2021.
 Autor (s) del instrumento (s) : OCROSPOMA CALLUPE FANNY NATALIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Los instrumentos y las técnicas empleadas en la investigación son pertinentes por ello aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 17 de mayo de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MBA.ING.ROCHA SANDOVAL CÉSAR AUGUSTO
 Institución donde labora : Sub Gerente De Estudios, Proyectos Y Obras Públicas
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA
 Especialidad : Ingeniero Civil
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD EN
 LA EMPRESA CONSTRUCTORA NUEVA VICTORIA S.R.L.
 2021.
 Autor (s) del instrumento (s) : OCROSPOMA CALLUPE FANNY NATALIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Las dimensiones e indicadores son coherentes, por lo que el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 17 de mayo de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MG. ABOG. RODRÍGUEZ GARCÍA JOANNA
 Institución donde labora : Secretaría Técnica Órganos Instructores PADS
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA
 Especialidad : Abogada
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA NUEVA VICTORIA S.R.L, 2021.
 Autor (s) del instrumento (s) : OCROSPOMA CALLUPE FANNY NATALIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Los instrumentos y las técnicas empleadas en la investigación son óptimos por ello aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 17 de mayo de 2021

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN

 Abog. JOANNA RODRÍGUEZ GARCÍA
 Secretaría Técnica Órganos Instructores PADS

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : MG. ABOG. RODRÍGUEZ GARCÍA JOANNA
 Institución donde labora : Secretaría Técnica Órganos Instructores PADS
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA
 Especialidad : Abogada
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD
 EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA NUEVA
 VICTORIA S.R.L, 2021.
 Autor (s) del instrumento (s) : OCROSPOMA CALLUPE FANNY NATALIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Las dimensiones e indicadores son congruentes y excelentes, por lo que el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.9

Tarapoto, 17 de mayo de 2021

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOYOBAMBA
 DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN

Abog. JOANNA RODRIGUEZ GARCIA
 Secretaria Técnica Órganos Instructores PADS

**AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN PARA ELABORACIÓN DE
TESIS**

Yo, EDGAR GILVER CERNA ESPINOZA, identificado con DNI N° 40484464, GERENTE GENERAL de la EMPRESA CONSTRUCTORA NUEVA VICTORIA S.R.L., ubicado Jr. Eleazar Guzmán Barrón Nro. 645 Bar. Centenario, distrito de independencia, provincia de Huaraz, Departamento de Ancash, en plena lucidez mental y mis atribuciones.

AUTORIZO.

Para que la Srta. FANNY NATALIA OCROSPOMA CALLUPE, estudiante de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo – con mención en MBA, identificado con DNI N° 75623363 y domiciliada Jr. Sauce N° 320 – Chiquián – Bolognesi – Ancash, lleve a cabo la investigación para que elabore la tesis denominado: Gestión de calidad y productividad en la empresa constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021, en nuestra empresa.

En señal de autorización, firmo la presente.

Huaraz, 14 de abril de 2021.

EMPRESA CONSTRUCTORA NUEVA VICTORIA S.R.L.


Ing. Edgar C. Cerna Espinoza
RUC: 20534158069
GERENTE GENERAL

CONSTANCIA DE INVESTIGACIÓN PARA ELABORACIÓN DE TESIS

Independencia, 17 de junio de 2021

A quien corresponda:

El que suscribe, Sr. EDGAR GILVER CERNA ESPINOZA, GERENTE GENERAL de la EMPRESA CONSTRUCTORA NUEVA VICTORIA S.R.L. Hace constar que la Srta.

FANNY NATALIA OCROSPOMA CALLUPE

Ha llevado a cabo la investigación para que elabore la tesis denominada: Gestión de calidad y productividad en la empresa constructora Nueva Victoria S.R.L, 2021, en nuestra empresa.

Se extiende la presente a petición del interesado y para los usos pedagógicos que al mismo convenga, en el Distrito de Independencia, a los 17 días del mes de junio de 2021.

Atentamente,

EMPRESA CONSTRUCTORA NUEVA VICTORIA S.R.L.


Ing. Edgar C. Cerna Espinoza
RUC: 20534158069
GERENTE GENERAL

Índice de confiabilidad

Variable I: Gestión de calidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.895	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem_1	40.60	116.147	.498	.891
Ítem_2	40.80	114.168	.473	.893
Ítem_3	40.40	120.989	.326	.897
Ítem_4	41.00	112.526	.718	.884
Ítem_5	40.90	114.726	.650	.886
Ítem_6	40.50	117.000	.507	.891
Ítem_7	40.55	112.050	.658	.885
Ítem_8	40.95	120.366	.334	.897
Ítem_9	40.80	112.800	.524	.891
Ítem_10	40.90	113.358	.613	.887
Ítem_11	40.40	116.042	.585	.888
Ítem_12	41.00	109.158	.597	.888
Ítem_13	41.00	112.526	.718	.884
Ítem_14	40.90	114.726	.650	.886
Ítem_15	40.50	117.000	.507	.891
Ítem_16	40.55	112.050	.658	.885

Variable II: Productividad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.946	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg_1	37.45	147.313	.843	.940
Preg_2	36.70	161.379	.414	.949
Preg_3	37.35	154.134	.809	.941
Preg_4	37.85	146.029	.904	.938
Preg_5	37.70	141.063	.888	.938
Preg_6	37.80	139.642	.929	.937
Preg_7	37.10	150.621	.894	.939
Preg_8	38.00	149.474	.801	.941
Preg_9	36.85	170.661	.208	.950
Preg_10	36.90	174.621	-.058	.954
Preg_11	37.40	159.200	.549	.946
Preg_12	37.20	153.432	.915	.940
Preg_13	37.50	155.526	.580	.946
Preg_14	37.35	154.345	.752	.942
Preg_15	37.45	149.208	.746	.942
Preg_16	37.15	149.397	.888	.939

Base de datos

Base de datos – Gestión de calidad

	Ítem_1	Ítem_2	Ítem_3	Ítem_4	Ítem_5	Ítem_6	Ítem_7	Ítem_8	Ítem_9	Ítem_10	Ítem_11	Ítem_12	Ítem_13	Ítem_14	Ítem_15	Ítem_16	Gestión calidad	Planificación _calidad	Inspección _control	Mejora_ calidad
1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	58	22	22	14
2	4	1	4	2	3	3	4	2	2	3	4	3	2	3	3	4	47	17	18	12
3	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	33	12	12	9
4	4	2	4	3	2	3	3	1	4	2	4	3	3	2	3	3	46	18	17	11
5	3	1	3	3	2	2	2	2	1	4	4	3	3	2	2	2	39	14	16	9
6	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	4	3	5	62	21	25	16
7	1	3	1	3	3	2	4	3	1	2	4	2	3	3	2	4	41	13	16	12
8	1	1	2	2	4	4	4	1	4	2	3	1	2	4	4	4	43	14	15	14
9	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	32	12	12	8
10	4	4	3	3	3	2	1	1	4	1	2	4	3	3	2	1	41	19	13	9
11	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	29	11	12	6
12	3	1	4	3	2	4	2	4	1	3	3	1	3	2	4	2	42	17	14	11
13	3	3	2	1	2	3	2	2	1	2	3	1	1	2	3	2	33	14	11	8
14	3	1	4	1	1	4	3	4	3	3	4	1	1	1	4	3	41	14	18	9
15	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	64	24	25	15
16	3	3	1	3	2	4	4	2	1	4	2	1	3	2	4	4	43	16	14	13
17	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	31	12	12	7
18	4	3	4	2	3	3	2	4	3	2	2	1	2	3	3	2	43	19	14	10
19	3	3	4	1	3	1	2	2	2	1	3	1	1	3	1	2	33	15	11	7
20	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	68	26	25	17
21	1	4	4	2	1	2	3	4	4	3	3	3	2	1	2	3	42	14	20	8
22	2	1	4	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	36	13	15	8
23	4	3	4	2	2	3	3	4	2	4	1	1	2	2	3	3	43	18	15	10
24	2	1	3	4	4	1	4	1	2	2	4	4	4	4	1	4	45	15	17	13
25	2	2	2	2	2	4	1	2	4	1	1	1	2	2	4	1	33	14	10	9
26	1	1	2	2	3	2	1	2	4	2	2	3	2	3	2	1	33	11	14	8
27	4	4	1	1	3	4	1	4	3	3	1	3	1	3	4	1	41	17	15	9
28	2	3	3	4	3	3	1	4	4	1	3	4	4	3	3	1	46	18	17	11
29	1	4	1	3	1	1	4	1	1	1	4	2	3	1	1	4	33	11	13	9
30	2	1	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	1	3	2	31	12	11	8
31	3	1	3	3	2	2	2	2	1	4	4	3	3	2	2	2	39	14	16	9
32	3	4	3	4	4	3	5	3	5	3	4	5	4	4	3	5	62	21	25	16

Fuente: Tabulación de datos en el programa estadístico SPSS 28

Base de datos – Productividad

	Preg_1	Preg_2	Preg_3	Preg_4	Preg_5	Preg_6	Preg_7	Preg_8	Preg_9	Preg_10	Preg_11	Preg_12	Preg_13	Preg_14	Preg_15	Preg_16	Productividad	Eficacia_laboral	Eficiencia_laboral	Calidad_servicio
1	4	5	5	4	5	5	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	58	32	14	12
2	1	2	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	29	10	11	8
3	1	3	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	1	2	1	2	28	11	11	6
4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	52	23	16	13
5	1	3	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	2	29	11	11	7
6	4	3	4	4	5	5	4	4	4	2	3	4	4	5	4	4	63	29	17	17
7	4	4	2	3	1	2	3	1	3	4	4	3	2	3	4	3	46	19	15	12
8	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	1	2	1	2	30	13	11	6
9	1	5	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	31	13	11	7
10	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	4	2	2	3	4	4	48	20	15	13
11	2	3	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	3	2	1	2	31	12	11	8
12	1	3	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1	27	11	11	5
13	1	2	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	29	10	11	8
14	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	41	17	13	11
15	4	5	4	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5	5	5	66	29	19	18
16	2	3	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	29	12	10	7
17	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	1	3	4	3	1	4	44	20	12	12
18	1	2	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	29	10	11	8
19	2	3	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	31	12	11	8
20	3	5	4	3	4	4	3	2	4	5	2	4	5	3	2	3	56	26	17	13
21	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	29	13	10	6
22	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	27	12	10	5
23	4	4	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	49	27	14	8
24	1	5	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	31	13	11	7
25	1	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	27	10	10	7
26	1	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	26	10	9	7
27	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	25	13	5	7
28	5	4	4	5	5	5	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	54	30	16	8
29	1	5	2	1	1	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	32	13	11	8
30	1	2	1	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2	2	2	1	29	11	11	7
31	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	4	3	2	2	41	17	13	11
32	4	5	5	4	5	5	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	58	32	14	12

Fuente: Tabulación de datos en el programa estadístico SPSS 28