



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de calidad y productividad en una empresa de fumigación en la
ciudad de Trujillo 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Johnson Torrejon, Frida Nathalie (orcid.org/0000-0002-4412-4975)

Zavaleta Alaya, Harley (orcid.org/0000-0003-4746-5959)

ASESOR:

Mg. Nauca Torres, Enrique Santos (orcid.org/0000-0002-5052-1723)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Deseo dedicarlo a Dios, porque ante tantas adversidades siempre me acompaña. A mi esposo por ser mi compañero y cómplice en todo lo que me propongo, a mis hijas, Gabriela y Stefany porque en ellas veo la realización de mis sueños y su apoyo incondicional para seguir adelante.

Frida

A Dios por las bendiciones que me brinda
A mi hija por ser mi motivación
A mi madre por ser mi guía y amor.

Harley

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios y a mis padres por ser forjadores de unión, trabajo, perseverancia y humildad.

Agradecimiento a nuestros docentes que día a día nos brindan enseñanza en aras de un mayor aprendizaje ya que nunca dejamos de aprender.

A la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Administración, por acogernos y hacer de nosotros profesionales en bien de la sociedad.

Frida

Quiero agradecer a Dios por darme la vida, el valor y la perseverancia en esta etapa de mi vida.

Agradecer a mi familia por su apoyo e impulso a continuar mis estudios.

agradecer a nuestro docente por brindarnos los conocimientos necesarios para realizar nuestra tesis.

A la universidad Cesar Vallejo, por las Herramientas y facilidades que dan

Para culminar y hacer de nosotros Unos profesionales.

Harley

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población de trabajadores en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021	18
Tabla 2. Listado de expertos	20
Tabla 3. Coeficiente de Alfa de Cronbach	20
Tabla 4. Niveles de la gestión de la calidad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021	24
Tabla 5. Niveles de la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021	24
Tabla 6. Prueba de Shapiro-Wilk de la gestión de la calidad y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021 ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 7. Relación entre el liderazgo y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021	26
Tabla 8. Relación entre la gestión de las personas y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021	27
Tabla 9. Relación que existe entre la gestión de los procesos y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021	28
Tabla 10. Relación entre la formación y análisis y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021	29
Tabla 11. Relación entre la gestión de proveedores y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021	30
Tabla 12. Relación entre la gestión de la calidad y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021	31

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. El enfoque fue cuantitativo, tipo aplicado, diseño no experimental, transeccional, correlacional simple; la muestra fueron 30 trabajadores del área operativa de una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021; se usaron dos cuestionarios con validez de contenido, y con un Alfa de Cronbach de 0.857 y 0.942, en el procesamiento de datos se usó el programa estadístico SPSS V26. Entre los resultados se encontró que la gestión de la calidad presenta un nivel bueno en un 70%, mientras que la productividad presenta un nivel bueno en un 80%, debido al valor del coeficiente de correlación de Spearman=0.894, que indica una muy alta correlación y a la significancia ($p < 0.01$). Se concluye que existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021; La gestión de calidad ayudará a reducir la improvisación en los procesos productivos y de comercialización, ya que no sólo permite planificarlos, sino que establece los mecanismos necesarios para el seguimiento, evaluación y optimización de los mismos.

Palabras clave: Gestión, calidad, proceso, evaluación, productividad.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between quality management and productivity in a fumigation company in the city of Trujillo 2021. The approach was quantitative, applied type, non-experimental design, trans-sectional, simple correlation; the sample were 30 workers from the operating area in a fumigation company in the city of Trujillo 2021; two questionnaires with content validity were used, and with a Cronbach Alpha of 0.857 and 0.942, in the data processing the statistical program SPSS V26 was used. Among the results we found that quality management has a good level of 70%, while productivity has a good level of 80%, due to the value of the correlation coefficient of Spearman=0.894, which indicates a very high correlation and significance ($p<0.01$). It is concluded that there is a significant relationship between quality management and productivity in a fumigation company in the city of Trujillo 2021; Quality management will help to reduce improvisation in production and marketing processes, since it not only allows planning, but also establishes the necessary mechanisms for monitoring, evaluating and optimizing them.

Keywords: Management, quality, process, evaluation, productivity.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las compañías del planeta persiguen lograr un superior rendimiento en sus procedimientos de producción, para eso elaboran tácticas y realizan acciones que les posibilite incrementar su capacidad de producción, ello aparece a partir del planeamiento, en el cual se plantean las metas, se valoran las mejores opciones y tácticas, la mejor opción es utilizar la gestión de resultados, puesto que, es un modelo de gestión empresarial bastante destacado para conseguir óptimos índices de rentabilidad, excelencia y calidad, su utilización es viable para cualquier clase de compañías, sin que importe su dimensión o ámbito de actividades (Eneque y Tello, 2020).

Según la Organization for Economic Cooperation and Development (OCDE) (2020), una de las primordiales razones para mejorar la condición de vida de un país, del mismo modo que de su desempeño económico es el rendimiento laboral, y un modo para medirlo es la relación entre el PBI y una hora por trabajo, de este modo es probable calcular la eficacia de la mano de obra en expresiones de competencias del personal y de la magnitud de su labor.

En Latinoamérica, en cuanto a la administración de la calidad, las fases sobre la calidad desarrolladas para el cambio continuo, se vuelven famosos y se adjudica desde 1980. En la actualidad entre los organismos de América Latina que comenzaron este método incluyen: Acerías Paz del Río de Janeiro, Winner de nacionalidad mexicana, Grupo Arenas S. A en Colombia y la empresa Aceros Arequipa en Perú. Esta innovación constante significa una herramienta esencial para que se aumente la producción de una corporación (Castellanos, 2018).

No obstante, el procedimiento de dirigir la calidad, además de contribuir al planeamiento estratégico, proyecta hacia adelante para prevenir probables adversidades o errores que podrían perjudicar a la institución. De acuerdo con Medina et al., (2019), debido a la medición se puede tener el control de un sistema de modo interno, se pueden apreciar los defectos y eludir que se conviertan en una problemática. En la nación venezolana el método de dirección de calidad es

empleado hacia el aumento de satisfacción de los usuarios, además conseguir posicionarse bien en el mercado. La actual crisis de la nación ha aumentado el nivel de competitividad comercial y se han buscado nuevos acuerdos internacionales.

No obstante, en la nación peruana hay muchas compañías que han adquirido un título por un procedimiento de gestión en calidad, como compañías con un método en gestión de calidad sin ningún documento, y compañías sin un convenio acerca de gestión en la calidad de ninguna clase, disponiendo exclusivamente de controles de calidad en procedimientos de producción fundamentados en normativas que los propios procedimientos poseen. Hasta noviembre del 2017, fueron emitidas 1329 certificaciones ISO 9001 en la nación peruana, aumentando porcentualmente temporada tras temporada (Vásquez, 2020).

Pese a los grandes esfuerzos por implementar mecanismos de gestión de calidad para el buen funcionamiento de las empresas no se dan dichos procedimientos en todas las empresas, la empresa en la que nos enfocamos y fue producto de nuestra investigación tampoco se evidencia dicho mecanismo, siendo esta una organización dedicada a brindar un sistema de desinfección mediante el trabajo de fumigación, el cual tiene una formación de trabajo tradicional en la que hay una falta de un sistema de calidad, debido a la carencia de productividad al momento de realizar sus actividades diarias, también está la de contar con una mejor capacitación y con una planificación de calidad, esto se da a la desinformación o el poco interés para brindar el mejor servicio posible y así optimizar los recursos empleados para generar un buen servicio.

La empresa a estudiar es una empresa de saneamiento que comenzó sus operaciones en una sola sede, la cual es la ciudad de Lima pero que en la actualidad cuenta con sedes a nivel nacional obteniendo un crecimiento constante con valores y respeto hacia nuestros clientes innovando con la finalidad de brindar un sistema inocuo, utilizando insumos biodegradables que no afecten al eco sistema, siendo sus principales actividades la de fumigación.

En función a lo mencionado surgió la siguiente interrogante: ¿Qué relación

existe entre la gestión de la calidad y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021? Consecuentemente como problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el liderazgo y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021? ¿Qué relación existe entre la gestión de las personas y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021? ¿Qué relación existe entre la gestión de los procesos y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021? ¿Qué relación existe entre la formación y análisis y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021? ¿Qué relación existe entre la gestión de proveedores y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021?

El trabajo de estudio se justificó a través de los criterios de Fernández y Baptista (2014), que desarrolla la teoría de Hernández Sampieri analizando los siguientes aspectos: *justificación teórica*, surge porque, se logró conseguir datos que, aparte de ser de utilidad como evaluación para el mejoramiento de la toma de determinaciones, permite conseguir consecuencias secundarias con relación a un óptimo desempeño de las actividades que beneficien las metas de brindar un óptimo servicio para los trabajadores de la empresa; *justificación práctica*, por su utilidad para la empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo, la que puede producir una reflexión de acuerdo con los descubrimientos y orientarse a tomar determinaciones que posibiliten el mejoramiento de las condiciones laborales; *justificación metodológica*, pone en aplicación técnicas que posibilitan solucionar el problema de estudio planteado; y *justificación social*, muestra su contribución para una mayor productividad de la persona y rendimiento en base a la mejora del compromiso.

Es por ello que se trazó como, objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. Asimismo, como objetivos específicos: O1: Identificar el nivel de la gestión de la calidad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021; O2: Identificar el nivel de la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. O3: Determinar la relación que existe entre

el liderazgo y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. O4: Determinar la relación que existe entre la gestión de las personas y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. O5: Determinar la relación que existe entre la gestión de los procesos y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. O6: Determinar la relación que existe entre la formación y análisis y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. O7: Determinar la relación que existe entre la gestión de proveedores y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

La hipótesis de este estudio fue: Existe relación significativa entre la gestión de la calidad y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el nivel internacional Mata et al. (2020). El objetivo fue realizar un análisis del esquema sobre diligencias de calidad en DEMING PRIZE, además, de qué modo su utilización permite beneficiar el rendimiento sobre las Pymes de Ecuador. La metodología fue de tipo descriptiva – documental, empleando recursos bibliográficos y datos de Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros de igual modo de FENAPI. Los productos manifiestan que varias Pymes de Ecuador no utilizan procedimientos sobre Gestión de Calidad o algún principio sobre Calidad y terceros desconocen esto, ni les importa. Se concluyó que entre los principios de calidad más importantes que tienen que emplear las Pymes de Ecuador para lograr un óptimo nivel de calidad, están: enfoque al usuario, liderazgo, participación de los trabajadores, enfoque en los procedimientos, administrar como un sistema, mejoramiento continuo, determinaciones fundamentadas en acciones, y, vínculos positivos con abastecedores.

Por su parte, Cabanilla (2020). El objetivo fue colaborar a optimizar el rendimiento del procedimiento productivo de fertilizantes de la compañía BRENNTAG ECUADOR S.A. por medio del planteamiento sobre desarrollo del método de gestión para un estándar de calidad hacia la reducción respecto cualquier no conformidad presente en este. La metodología fue de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo. La técnica que se empleó fue la observación directa y como instrumentos fuentes bibliográficas. Los productos evidencian que no está documentado el planeamiento de actividades para solucionar la disminución de cualquier no conformidad. Entre las conclusiones se consiguió identificar que los motivos primordiales que originan la problemática de la no conformidad, producción de productos no conformes y la insatisfacción del usuario, se destacó que los distintos métodos, el material y el medioambiente son las categorías primordiales a estudiar para encontrar una resolución, de igual modo el diagrama de Pareto posibilitó la evaluación de las principales problemáticas que generan inconformidades en el producto, como resultado adverso por efecto perdidos y captación de usuarios, generando como resultado de acuerdo con el análisis 80-20

con un 16,53% de incidencia a causa de la carencia de un manual de control de calidad, con un 28,93% de incidencia a causa de la carencia de un control del almacenamiento de los productos básicos.

Otro de los estudios seleccionados fue el artículo de: Benzaquen y Schol (2018). Cuyo objetivo fue equiparar el desempeño de las compañías chilenas que disponen del certificado ISO 9001 y aquellas que no lo poseen y, de esta manera, evaluar de qué modo impacta a los factores de éxito del TQM según la metodología aplicada. Por tanto, la técnica que se usó fueron las encuestas y como instrumento los cuestionarios, la muestra estuvo conformada por 199 empresas del territorio chileno. Los resultados reflejaron que el 42.21% tiene certificado ISO 9001 (ochenta y cuatro compañías), entre tanto el 57.79% restante (115 compañías) no se encuentran certificadas. Se concluyó que las compañías con certificado ISO 9001 poseen un promedio mejor en los 9 factores de TQM y en cada variable analizada en la investigación al ser equiparadas con compañías que no tienen la certificación. Este producto hace ratificar la relevancia y las consecuencias positivas del certificado en los niveles de calidad de las compañías chilenas.

También, Sierra et al. (2018). Cuyo objetivo fue elaborar un sistema para diagnosticar, medir y mejorar la rentabilidad destinado a la calidad de los servicios. La metodología fue de nivel descriptivo, diseño de campo, el instrumento que se aplicó fueron los cuestionarios, la muestra estuvo conformada por 385 clientes para cada uno de los rubros. Los resultados reflejan que no todas las compañías toman decisiones para el mejoramiento de la productividad 50,23% no dar seguimiento a los proyectos de mejora continua; más del cincuenta por ciento no efectúan evaluaciones de desempeño; 30,6% no brindan retribuciones extras a la remuneración. Se concluyó que, en cuanto a la calidad del servicio prestado, se encontró que el aspecto de seguridad tiene la mayor brecha entre las expectativas y las apreciaciones de una puntuación con (-15,59). En consecuencia, está claro que las compañías se están enfocando en sus trabajadores en términos de retribución y preparación. Esto se debe a que conduce a la satisfacción del usuario. Además, es trascendente indicar que en algunas regiones la atención se centra en

la productividad de los procesos clave. El mantenimiento es un procedimiento fundamental del sector del transporte, la calidad del servicio es el ámbito público que brinda servicios sociales, y es fundamental para el sector bancario garantizar una gestión financiera eficaz.

A nivel nacional, fue seleccionada la investigación de Castillo (2021). Cuyo objetivo fue desarrollar un método sobre gestión de calidad fundamentado en el reglamento ISO9001:2015 en el procedimiento sobre producción de harina de pescado, así como definir su influencia en el rendimiento de la compañía pesquera EXALMAR S.A.A. La metodología se basó en un diseño no experimental, transversal tipo aplicada, la técnica usada fue la observación y la guía de observación fue el instrumento aplicado, la población estuvo conformada por labores efectuadas en el procedimiento productivo de harina de pescado. Los resultados reflejaron que los montos por cobrar han aumentado en 28.38% entre tanto los inventarios han bajado en 23.48%, lo que señala evidentemente que la compañía se encuentra perdiendo cobertura de mercado debido a no poseer un régimen de calidad que se encuentre dirigido en optimizar la cadena de producción y ser más competitiva. Entre las conclusiones se descubrieron errores en el procedimiento de producción de harina de pescado que disminuían su rentabilidad e inclusive se ocasionaba que el personal labore de un modo inapropiado, por eso se tomó en consideración la puesta de un Sistema de Gestión de buena calidad para mejorar el procedimiento.

Según Izquierdo (2021). Cuyo propósito fue establecer sugerencias para mejorar el control de calidad y por ende el rendimiento. La metodología que se aplicó fue del tipo aplicada, propositiva y descriptiva, de diseño no experimental, como instrumento se utilizó unos cuestionarios destinados al colaborador interviniente en los procesos del servicio de IIEE. Se obtuvieron como resultados que la ECSA conserva una Gestión de calidad efectiva, sin embargo, existen señales para perfeccionar la formalización de la comisión de cualidad, asimismo, valorar los procedimientos adentro de la estructura organizacional, en base a la variable rentabilidad se requiere perfeccionar la gestión de reubicación, reposos y

reparaciones sobre los equipos en los servicios del IIEE. Se concluyó que, se manifiestan defectos en los puntos siguientes; los regímenes de la compañía, la comisión de calidad, la seguridad a lo largo de los servicios, el descanso, los desplazamientos, el reposo y por último las reparaciones de los equipos en los servicios.

En tanto que, Asmat (2020). Cuyo objetivo fue establecer una reputación de sistemas de gestión de alta calidad e interpretar el impacto en el rendimiento en la compañía constructora G&G, Trujillo 2019. La metodología corresponde a un estudio del modelo cuasi experimental, de diseño correlacional y el instrumento que se utilizó fueron las encuestas, con la creación de un cuestionario de veinte preguntas, teniendo una población muestral de 20 trabajadores. Los resultados reflejaron que el nivel de calificación del sistema de gestión de calidad, el setenta por ciento, contemplándose de muy alta valoración, contemplándose en la productividad que sesenta y cinco por ciento es de nivel alto. Con dichas especificaciones de su evaluación de las variantes de respuesta se llega a una conclusión que la relación entre la evaluación del sistema de gestión de la calidad y su impacto en la productividad, es decir, la correlación directa entre la eficiencia y un buen nivel de evaluación del 65%, es muy alta con una correlación positiva de 0,947 y una asociación Chi cuadrado de 33,929, y un valor de $p = 0,000$ al 5% de nivel de significancia.

En tanto que, Alva (2018). Su propósito fue definir el impacto del control de calidad en el desempeño de Atipana Dex S.A.C en San Martín de Porres en el año 2018. La metodología fue explicativo, transversal, tipo aplicada, y aplicada mediante el método hipotético deductivo. Como técnica se aplicó las encuestas y como instrumento los cuestionarios, la muestra estuvo constituida por 52 colaboradores de diferentes áreas de la empresa. Entre resultados se reflejó que hay una correlación positiva significativa del 79.8% por gestiones de calidad y por otro lado el cambio del rendimiento se encuentra explicado en base al 79.6% de trabajos de calidad aprobando la conjetura alterna (H1) y definen que da una alta incidencia positiva del control de calidad respecto a la Productividad de la empresa. Se

concluyó que hay una incidencia positiva significativa en la productividad de las empresas Atipana Dex, y, en consecuencia, se llegó a la conclusión de que una gestión adecuada del involucramiento del personal tiene un impacto significativo en la productividad.

En el ámbito local se seleccionó un estudio de Ramírez y Tiña (2020). Cuyo objetivo fue determinar un Sistema de control de Calidad para el mejoramiento de la rentabilidad de la compañía Pizza Hut, Real Plaza, Trujillo, 2019. Su metodología fue de enfoque mixto, de procesos secuenciales y de tipo aplicada. La poblacional y la muestra estuvo compuesta de 25 empleados que laboran en la sede. Los resultados reflejaron que el uso de un sistema de control de calidad consigue optimizar de manera significativa la rentabilidad en las compañías de Pizza Hut, Real Plaza, Sede Trujillo, 2019. Concluyéndose que, después de aplicar los procedimientos de gestión relacionados con el liderazgo organizacional, las operaciones, la evaluación del desempeño, el apoyo y el contexto de la institución poseen una superior proporción de cumplir con el 92%, el 83%, el 74%, el 66% y el 64% correspondientemente, con respecto a los de inferior proporción hace referencia al mejoramiento y planificación con sesenta y cinco por ciento y cuarenta por ciento correspondientemente.

En cuanto al abordaje teórico de las variables gestión de calidad, la Teoría “KAIZEN” se fundamenta en buscar resoluciones y explotación de toda oportunidad que se le manifiesta a una compañía, la teoría de “KAIZEN” procede de la fusión de “KAI” que quiere decir “cambio” y de “ZEN” que significa “para mejorar”, en consecuencia, quiere decir cambio para mejorar. En la utilización de esta técnica se lleva a cabo el procedimiento de comprobación de la planificación estratégica, reconocimiento y evaluación de problemáticas, resolución de las problemáticas y la conservación de los resultados. El corazón de esta teoría del mejoramiento continuo, se encuentra fundamentada en orientar cada vez el desempeño de la institución a su excelencia, considerando que siempre hay opciones más eficientes en cada mejoramiento, Fagua et al. (2021).

Por su parte, la Teoría de Calidad de Joseph Juran, sustenta que una cultura

de calidad general y mejora continua son objetivos de la organización que posibilitan otorgar una superior complacencia a los clientes de un sistema o servicio, en el marco de sus regímenes institucionales. La creación de un esquema de calidad posee una función transformadora dando un valor agregado a los servicios, con su repercusión en la eficacia de la organización, mejora continua, control o reingeniería de procedimientos y mejoramiento de recursos, incremento del desempeño y rentabilidad. No es considerado un instrumento de medida estadística o método de control de calidad, sino como una educación sobre calidad y transformación en la organización (Chacón y Rugel, 2018).

Sobre la teoría que sustenta la variable de productividad, en la conjetura Científica aparecen muchos elementos relevantes fundamentados en de qué modo medir el sacrificio individual de los individuos en el interior de las instituciones. Para ello, mencionada posición se fundamenta en 4 principios: la medición del trabajo, la preparación del personal, el esfuerzo cooperativo y el concepto de que la labor con el compromiso es compartida. De hecho, Taylor planteaba corregir el desaprovechamiento de medios que había en las compañías a causa de que la producción se llevaba a cabo tomando en consideración las inercias basadas en la experiencia del personal y dirigentes, generando desaprovechamiento de materiales y la existencia de tiempo muerto, así de ese modo priorizaba los resultados (Osinaga, 2021).

Mientras que las teorías del comportamiento y relaciones humanas aparecen como menester de tener una respuesta a la conducta humana que, persigue revelar las motivaciones tanto a nivel personal como grupal de los individuos que la hacen operar a la institución para de esta manera conseguir incorporarlos. Se tiene que considerar la relevancia de confiar en el personal y se orienta hacia una dinámica interpersonal y grupal. Es de esta manera que ambas teorías van centrándose en un sector social asociando sensaciones y conductas, clasificando una decisión como programable o no programable, posibilitando tomar determinaciones colaborativas en el personal. Es una teoría en la cual las personas y los conjuntos establecen sus sistemas de relacionamiento en el interior del margen de una

institución formal, y en algunas ocasiones en contra de esta, solamente se conserva el direccionamiento hacia la conducta social (Osinaga, 2021).

En cuanto al enfoque conceptual de la variante de gestión de calidad, la calidad se determina a manera de una serie sobre particularidades donde las que se favorecen productos o servicios otorgados, del mismo modo que su competencia de cumplir con las expectativas que los usuarios tienen con relación a los mismos, presumiendo que los productos o servicios están acoplados a complacer los menesteres explícitos por los usuarios y cumplir con la finalidad para la que han sido creados (Robbins y Jugde, 2017). Kotler (2017), puntualizó a la calidad como una serie de cualidades y rasgos que vuelven al servicio o producto algo exclusivo, incidiendo y definiendo sobre la complacencia de los menesteres y expectativas de los usuarios, tanto explícitos como implícitos.

Por tanto, la gestión de calidad es entendida como los procedimientos, serie de reglas y medios pertenecientes a una institución para gestionar de modo ordenado la calidad, esta gestión se tiene que llevar a cabo independientemente de la dimensión de la compañía y no solamente se enfoca en el control del servicio o producción, además contribuye a salvaguardar el control de los procedimientos de la institución para un rendimiento óptimo y la realización de los objetivos trazados (Alayo, 2017). Es trascendente tomar en consideración, que la gestión que lleven a cabo todas las compañías para buscar la calidad, tiene que enfocarse en la intervención directa y continua de la totalidad de integrantes de la compañía, acompañada del aumento de la satisfacción del cliente, al mismo tiempo que se optimiza la eficiencia de la organización y se producen ventajas para la totalidad de integrantes de la institución y el resto del grupo (Palacios, 2014).

Mientras que Palomo (2018) lo puntualizó como los procesos que lleva a cabo la institución para otorgar servicios de calidad y dar una retroalimentación a los clientes con relación a la apreciación de los servicios o productos otorgados. Según la apreciación estos procesos guían y toman determinaciones, para optimizar los procedimientos, la apreciación que tiene el usuario con relación a una asistencia

otorgada. Para Arizola (2021), la gestión de la calidad fomenta una estructura que estimula a las compañías a identificar y estudiar los menesteres de los clientes, determinando procedimientos que posibiliten crear productos aceptables por los mismos, conservando de esta manera un control sobre estos procedimientos, ocasionando de este modo seguridad en la institución y usuarios, dando una buena imagen en función a abastecer productos, asistencias que logren cumplir de modo positivo con lo pedido, reforzando de esta manera la satisfacción de los clientes.

De manera que hace referencia a los aspectos de la variante gestión de calidad, como primera dimensión se ha establecido el liderazgo, según Escandón y Hurtado (2016) el liderazgo conforma la competencia de un individuo para influir sobre otro con la finalidad de conseguir ciertos objetivos deseados. Para llevar a cabo las actividades y alcance de los objetivos de la organización, el líder adopta un modo propio que utiliza para el direccionamiento de los grupos de trabajo, académica y teóricamente hay un considerable número de modos de liderazgo los que se pueden clasificar fundamentados en la experiencia, saber, particularidades individuales y particulares de los individuos los que utilizan para colaborar al elevado desempeño de los grupos de trabajo para la consecución de las metas y propósitos propuestos en las instituciones.

La segunda dimensión gestión de las personas, si se dispone de un adecuado ambiente institucional se podrá beneficiar una educación de calidad centrada por los objetivos organizacionales y adecuada a su contexto. En relación con eso, los trabajadores satisfechos, comprometidos, que sienten que sus contribuciones son consideradas y que laboran en equipo, propenderán a expresar una superior diligencia en la ejecución de sus actividades. Por eso los esquemas de calidad total comprenden cuestiones que repercuten de manera directa en la gestión del recurso humano y, congruentemente, en la obligación y el agrado por el personal (Visbal, 2014).

Como tercera dimensión gestión de los procesos, para Van Eemeren y Houtlosser (2015), el trabajo de optimizar la gestión en los procesos de producción

de la organización o los servicios existentes es importante en las expectativas de las operaciones profesionales, la proyección y la gestión, y la alineación consistente de las metas, la visión, los proyectos de trabajo y los indicadores con los procedimientos fundamentales de la organización, en consonancia con los sistemas y funciones generales que orientan a una finalidad similar por el bien común. La relevancia de la gestión por los procesos fue paulatinamente asentada en los planes de gestión empresarial, y se convirtieron en mecanismos provechosos con la finalidad de modificación del organismo y la adaptación al medio ambiente.

La cuarta dimensión formación y análisis, es un modo de llevar a cabo, ordenar y sistematizar un procedimiento de trabajo asociado con producir, realizar, difundir y ejecutar una acción, que favorezca la consecución de productos de calidad, esencialmente a partir de la perspectiva del estudio que consiguen los individuos. La relación con eso, es que detección de buenos ejercicios posee como finalidad colocarlas a disposición de las empresas que planifican ofrecer actividades, de manera de proporcionarles un conjunto de orientaciones que les posibiliten analizar el proyecto, realización y realizar las preparaciones (Llarena, et al. 2014).

La quinta dimensión gestión de proveedores, como señala el Instituto colegiado de adquisiciones y suministros CIPS (2021) de Colombia, la gestión de proveedores involucra la gestión de las interfaces entre los compradores y las instituciones que le abastecen asistencias y/o bienes, establecer vínculos más estrechos y colaborativos para incrementar el valor y disminuir el peligro del abastecimiento. Por su lado, de acuerdo con Dash, et al. (2018), considera que este proceso desempeña una función fundamental y se transforma en un campo de gestión importante para la sustentabilidad de las instituciones globalizadas. La gestión de proveedores involucra valorar sus competencias para complacer sus menesteres contractuales, también ha sido contemplada como el sendero para que las compañías consigan capturar valor extra y potencien su desempeño a partir de la función de la cadena de suministro.

De manera que hace referencia a la variable productividad, es una medida de

desempeño que nos permite conocer el rendimiento de factores incorporados en el proceso productivo (Arévalo et al., 2018). Para Arenas, et al. (2019), es el vínculo entre la producción conseguida por una estructura de producción o asistencias y los medios empleados para conseguirla. De esta manera pues, la productividad es definida como el uso efectivo de los medios de trabajo, de la tierra, del capital, material, de la energía, datos de la generación en diferentes recursos y asistencias.

De acuerdo con la OIT (2016), la productividad es la utilización eficiente de la innovación y los medios para incrementar el agregado adicionado de asistencias y productos. En expresiones económicas, la productividad es cualquier desarrollo en producción que no es explicado por incrementos en capital, trabajo o en cualquier otro recurso intermedio empleado para la producción. Por su parte, Galindo y Ríos (2015), precisan que la productividad es el uso eficiente del capital, la tierra, la mano de obra, los materiales, la energía y los datos en la producción de diversos bienes y materias primas. Es la probabilidad de incrementar la producción partiendo del aumento de cualquier factor productivo previamente mencionado.

Por lo que se refiere a la relevancia de la productividad, para Raffino (2020), es una parte fundamental en la sobrevivencia de las compañías e instituciones. En primer lugar, debido a su efecto directo en el rendimiento, a causa de que el incremento del margen de productividad acostumbra traducirse en un incremento de las ganancias finales; y en segundo lugar debido a que además está relacionado con la utilización de los medios de la institución, tales como recursos materiales, capital humano, energía y trabajo, pudiendo de esta manera además tener efectos ecológicos. Al respecto, De acuerdo con Uriarte (2019), para que la productividad incremente de manera significativa es trascendente emplear y desarrollar diferentes factores como es las ciencias aplicadas, condiciones laborales, los vínculos, etcétera.

En cuanto a las dimensiones de la variable productividad, como primera dimensión se estableció la eficacia, Gaither y Frazier (2000), citado en Cornejo (2021), expresa que la eficacia es la que se encarga de valorar el efecto de lo

ejecutado, de un producto o servicio en desarrollo. Por ello la importancia de la utilización del modelo administrativo para valorar la eficacia de una institución, puesto que no integra a la totalidad de elementos de la compañía y aquellos que están asociados, de tal manera que si la compañía es eficaz bajo este esquema se puede expresar que lo es, no solo considerando las metas propias de la institución sino además de los grupos de intereses asociados a esta.

La segunda dimensión eficiencia, Gaither y Frazier (2000), citado en Cornejo (2021), indica que la eficiencia es el vínculo de los medios o realización de labores, como el vínculo respecto a la cantidad medios utilizados y la cantidad de medios planificados y el grado en el que se explotan los medios empleados, para convertirlos en un producto. De manera que se asocia a la producción; sin embargo, solamente se emplea el indicador para la medida, solamente se relacionaría la productividad a la utilización de los medios, considerando el número y no la calidad de los productos, de esta manera se pondría un énfasis en la búsqueda de ser más eficiente para toda la institución.

La tercera dimensión, efectividad, Gaither y Frazier (2000), citado en Cornejo (2021), manifiesta que la efectividad es el vínculo entre el resultado conseguido y el resultado propuesto, mide el nivel de realización de las metas programadas y se toma en consideración asimismo el número como única medida, en la cual lo relevante es el éxito, sin que importe el costo. Se asocia con la productividad por medio del impacto en el resultado de óptimos productos. Por tanto, la efectividad es el vínculo entre el resultado logrado y el resultado propuesto, de esta manera podemos percibir el nivel de realización de las metas que nos planteamos: cantidad de producción, cartera de usuarios, orden de compra, etc.

III. METODOLOGÍA

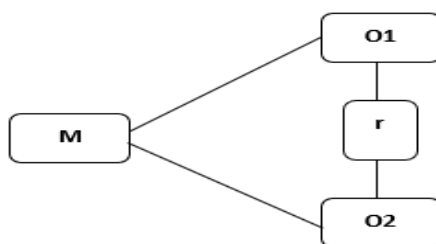
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Este estudio fue de carácter aplicada mientras que el enfoque fue cuantitativo, porque busca generar conocimiento con la aplicación directamente a conflictos de la comunidad; basado principalmente en los descubrimientos del estudio básico relacionada con el proceso de integración de la teoría y los productos. (CONCYTEC, 2018). Así como la selección y análisis de información para probar y responder la interrogante propuesta en este estudio, además para probar si la hipótesis es cierta. Las estadísticas descriptivas e inferenciales se utilizan principalmente para probar hipótesis. Al igual que la construcción de hipótesis es, de manera similar, estadística, como lo es el muestreo y el diseño de la investigación. (Ñaupas, et al., 2018).

Diseño de investigación

Esta investigación fue de **diseño no experimental**, puesto que se realizó sin alterar deliberadamente las variables, transversal correlacional simple, es de precisar que 2 variables se encuentran correlacionadas si al cambiar una variable la otra cambia de igual modo, este tipo de diseños se caracteriza porque recogen información en tiempo establecido y proceso único. La finalidad es describir cada variable, gestión de calidad (V1) y productividad (V2), analizando como incide y su interrelación (Rojas, 2013). El diseño se presenta en seguida:



Dónde:

M: Muestra: Representantes de la empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo.

O₁: Variable 1: Sistema de gestión de calidad

O₂: Variable 2: Productividad

r : Relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de calidad

Son los procesos que lleva a cabo la institución para otorgar servicios de calidad y dar una retroalimentación a los clientes con relación a la apreciación de los servicios o productos otorgados. Según la apreciación estos procesos guían y toman determinaciones, para optimizar los procedimientos, la apreciación que tiene el usuario con relación a una asistencia otorgada (Palomo, 2018).

Variable 2: Productividad

Es el vínculo entre la producción conseguida por una estructura de producción o asistencias y los medios empleados para conseguirla. De esta manera pues, la productividad es definida como el uso efectivo de los medios como la mano de obra, la tierra, el capital, el material, la energía, la información en la generación de diferentes propiedades y asistencias (Arenas, Fernando y Arango, 2019).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

El universo poblacional comparte un conjunto de acontecimientos y se define como un conjunto de casos en un área definida. Entre muchas situaciones, es poco probable examinar todo el universo poblacional por temas de tiempo y recurso humano (Arispe et al. 2020). En esta investigación el universo poblacional estuvo conformado por los trabajadores que laboraron en los campos de desinfección, aspersion, nebulización, termo nebulización de la empresa de Fumigación en Trujillo en el año 2021.

Tabla 1

Distribución de la población de trabajadores de una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

Condición	Sexo		Total
	Mujeres	Hombres	
Área de producción	6	24	30
Total	6	24	30

Nota. Base de datos de una empresa de fumigaciones en la ciudad de Trujillo 2021(2022)

Criterios de selección

•Criterios de inclusión:

Como criterios de inclusión fueron seleccionados los trabajadores del área de producción por su cercanía con el área operativa de la empresa de Fumigación en Trujillo 2021.

•Criterios de exclusión:

Fueron excluidos los trabajadores del ámbito de administración de la empresa sobre Fumigación en Trujillo 2021.

Muestra:

Puede ser definida como ese subconjunto de casos de un universo poblacional en donde se recopila la información. El trabajar con muestra posibilita: ahorro de tiempo, disminuye costos y si se selecciona adecuadamente logra contribuir a la fidelidad y veracidad de la información. Otra cuestión que se debe considerar es que el universo poblacional y muestra tienen que estar con respecto a la interrogante de investigación y objetivos, de la misma manera que tiene que tener representatividad estadística (Arispe et al. 2020). Debido a la poca población, la muestra quedó constituida por los 30 trabajadores del área operativa de la empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo en el año 2021.

Muestreo:

En esta investigación la población fue no probabilístico censal, esta clase de muestreo se aplica si se quiere escoger a un universo poblacional considerando sus

particularidades en común o por un criterio tendencioso por parte del autor. El muestreo no probabilístico censal implica la elección de las unidades que fueron contempladas según el juicio elegido por el autor (Ponce y Pasco, 2015).

Unidad de análisis:

Trabajador del área operativa de una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La encuesta: viene a ser aplicar cuestionarios sobre una porción importante del universo en estudio (Baena, 2017). En esta investigación se concretizó por medio de 2 cuestionarios que tuvieron como propósito el medir variables por lo que se aplica a la muestra objeto de investigación.

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario: son instrumentos esenciales de la técnica de estudio, por lo que existen factores que tienen que ser considerados en el desarrollo de cada pregunta, tanto en el modo como en la forma al transcribirla y se coloca en el cuestionario, por ello, se requiere que las interrogantes tengan claridad y precisión, es decir, que se formulan de tal manera que las personas interrogadas las interpreten de igual forma (Baena, 2017). En este estudio fueron aplicados 2 cuestionarios con interrogantes cerradas y escala de medición tipo Likert, los mismos se aplicaron a trabajadores del área operativa de la empresa de fumigaciones SAC. Trujillo en el año 2021.

El cuestionario refiere la variable 1, Gestión de calidad: incluye 5 dimensiones; liderazgo, gestión de las personas, gestión de los procesos, formación y análisis y gestión de proveedores; cada una de las dimensiones agrupa 4 ítems, para un total de 20 preguntas.

El cuestionario mencionaba la variable 2, Productividad: estuvo conformado de 3 dimensiones; eficacia, eficiencia y efectividad; cada una de las dimensiones agrupa 5 ítems, haciendo el total de 15 interrogantes.

Validez y confiabilidad del instrumento

Confiabilidad, así como validez, vienen a ser características esenciales que deben tener los instrumentos de medición, porque aseguran que los resultados que se logren se desarrollen con base científica, siendo de gran utilidad para aplicarse en modernos estudios.

Validez del instrumento

El valor de contenido hace referencia generalmente a la medida que una herramienta representa a diversos recogidos de la configuración teórica. (Martínez y March, 2015). La validez se realizó a través de opiniones de tres profesionales con especialidad de administración, siendo desarrollado de manera previa al uso de los instrumentos, para aprobar los instrumentos, se les pidió a los expertos la evaluación de los instrumentos y su firma de aprobación, sugiriendo luego de la revisión, el uso de cada instrumento a la muestra seleccionada.

Tabla 2

Listado de expertos

Experto	Especialidad
Mg. Enrique Santos Nauca Torres	Administración
Dr. Martín Manuel Grados Vásquez	Administración
Dr. Eduardo Javier Yache Cuenca	Estadístico

Nota. Ficha de Validación de expertos

Confiabilidad del instrumento

Está referida a la exactitud o seguridad de la puntuación o de los datos conseguidos con una herramienta de medición ejecutada en diversas oportunidades (Medina y Verdejo, 2020). En este estudio, los instrumentos se sometieron a pruebas experimentales, obteniendo datos de las variables tomadas de los treinta trabajadores del área operativa de una empresa de Trujillo en el año 2021, y se definió haciendo uso del Coeficiente Alfa de Cronbach, y el mismo se calculó mediante estadística para Ciencias Sociales (SPSS V26).

Tabla 3*Coefficiente de Alfa de Cronbach*

Instrumento y variable	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario para medir la gestión de la calidad	0.857	Bueno
Cuestionario para medir la productividad	0.942	Muy bueno

Nota. Elaboración propia

3.5. Procedimientos

Se diseñó y revisó el proceso metodológico a utilizar: la población, el muestreo, la muestra, los instrumentos y las técnicas de adquisición de datos, así como la confiabilidad y la validez, también se elaboró incluso se aplicó los instrumentos de recolección de datos a la muestra seleccionada así como la matriz de Excel de cada variable y sus dimensiones, se colocó los datos en la aplicación estadístico de Ciencias Sociales (SPSS V26) y para finalizar se desarrollaron las conclusiones del tema escogido en relación a cada objetivo de la investigación .

3.6. Método de análisis de datos

Para las estadísticas descriptivas, los datos recabados en los cuestionarios se transfirieron a una base de Excel, presentando datos evaluados mediante el uso de tablas estadísticas. Respecto a la estadística inferencial se usó el sistema SPSS 26, en la cual se realizó la prueba sobre normalidad de Shapiro-Wilk con la finalidad de definir el coeficiente que se aplicara, siendo la distribución no normal, se condujo a aplicar el test del Coeficiente sobre correlación de Spearman para contrastar nuestra hipótesis general y específicas propuestas.

Tabla 4

Prueba de normalidad

Prueba de Shapiro-Wilk de la gestión de la calidad y la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Gestión de la calidad	,919	30	,025
Productividad	,875	30	,002

Nota. Base de datos de la gestión de la calidad y la productividad

La tabla 4 muestra los resultados sobre la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la misma que fue aplicada en función del tamaño de la muestra ($n < 50$), siendo posible evidenciar que los umbrales de significación de variables gestión de la calidad y la productividad son inferiores del 5% ($p < 0.05$), en consecuencia, se puede afirmar que se trata de una distribución no normal, correspondiendo usar pruebas no paramétricas, razón por la cual se seleccionó el coeficiente de correlación de Spearman para establecer la conexión existente entre gestión de la calidad y productividad en una empresa de fumigación de la ciudad de Trujillo 2021.

3.7. Aspectos éticos

Este proyecto dispone con la ayuda de la dirección de la empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021; quienes garantizaron la efectividad del mismo, así como su responsabilidad, colaboración y compromiso necesario para desarrollar el proyecto.

Los datos recopilados y conocimiento fueron necesarios para el proceso y los datos de la empresa serán verídicos, entregados por la empresa sólo para uso académico y de aporte para el desarrollo del proyecto. Respetando su confidencialidad profesional.

Así el presente estudio dio fe de que toda la información y fuentes revisadas fueron adecuadamente citados haciendo uso de las normas APA 7, respetando las

directrices y directivas brindadas gracias a la Universidad Cesar Vallejo, y aportes de los autores en el que no se ha incurrido plagio de ningún tipo. Asimismo, la información que se obtuvo mediante la recopilación y puesta en marcha de los instrumentos elaborados, desarrollados con aprobación informada del personal de la compañía en investigación.

IV.RESULTADOS

4.1. Objetivo específico 01: Identificar el nivel de la gestión de calidad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

Tabla 5

Nivel de la gestión de la calidad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021

NIVELES	Gestión de calidad	
	f	%
Mala	1	3.3
Regular	8	26.7
Buena	21	70
TOTAL	30	100

Nota. Base de datos de la gestión de la calidad

Interpretación

La tabla 5 muestra que el 70% de los trabajadores consideran buena la gestión de la calidad; mientras que el 26.7% manifestó que es regular; y únicamente para el 3.3% es malo. Por lo tanto, se puede señalar que la gestión de la calidad de una empresa en fumigación en la ciudad de Trujillo está en un nivel predominantemente bueno.

Tabla 6

Nivel de la gestión de la calidad por dimensiones

Dimensión	Nivel	ni	%
D1: Liderazgo	Bajo	4	13,33 %
	Medio	10	33,33 %
	Alto	16	53,33 %
D2: Gestión de las personas	Bajo	5	16,67 %
	Medio	7	23,33 %
	Alto	18	60,00 %
D3: Gestión de los procesos	Bajo	3	10,00 %
	Medio	11	36,67 %
	Alto	16	53,33 %
D4: Formación y análisis	Bajo	5	16,67 %
	Medio	11	36,67 %
	Alto	30	46,67 %
D5: Gestión de proveedores	Bajo	4	13,33 %
	Medio	13	43,33 %
	Alto	13	43,33 %

Nota. Base de datos de la productividad

Interpretación

La tabla 6, señala que la dimensión liderazgo tiene un nivel alto al 53,33% y nivel medio de 33,33%. Por su parte, la dimensión gestión de las personas tiene un nivel alto al 60,00% y el nivel medio 23,33%. En la dimensión gestión de los procesos el nivel es alto con 53,33% y un nivel medio de 36,67%. Por su parte la dimensión formación y análisis muestra un nivel alto 46,67% y un nivel medio de 36,67%, por último, la dimensión gestión de proveedores tiene un nivel alto con 43,33% y nivel medio con 43,33%.

4.2. Objetivo específico 02: Identificar el nivel de la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021

Tabla 7

Nivel de la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021

NIVELES	Productividad	
	f	%
Mala	1	3.3
Regular	5	16.7
Buena	24	80
TOTAL	30	100

Nota. Base de datos de la productividad

Interpretación

Con la tabla 7 apreciamos que 80% de los trabajadores considera que la productividad es buena; mientras que para el 16.7% es regular; y tan solo para un 3.3% es mala. En consecuencia, se puede señalar que la productividad de una empresa en fumigación en la ciudad de Trujillo 2021, presenta un nivel predominantemente bueno.

Tabla 8*Nivel de la productividad por dimensiones*

Dimensión	Nivel	ni	%
D1: Eficacia	Bajo	3	10,00%
	Medio	10	33,33%
	Alto	17	56,67%
D2: Eficiencia	Bajo	4	13,33%
	Medio	10	33,33%
	Alto	16	53,33%
D3: Efectividad	Bajo	4	13,33%
	Medio	12	40,00%
	Alto	14	46,67%

Nota. Base de datos de la productividad

Interpretación

Con la tabla 8, según lo verificado, la dimensión eficacia tiene un nivel alto 56,67% y un nivel medio 33,33%, la dimensión eficiencia es alta con 53,33% y el nivel medio con 33,33% y, por último, la dimensión efectividad tiene el nivel más alto de 46,67% y con nivel promedio de 40,00%.

4.3. Objetivo específico O3: Determinar la relación que existe entre el liderazgo y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

Tabla 9*Relación entre el liderazgo y la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021*

Correlaciones			
		Liderazgo	Productividad
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
			,894**
	Liderazgo	Sig. (bilateral)	.
			,000
		N	30
			30
		Coefficiente de correlación	,894**
			1,000
	Productividad	Sig. (bilateral)	,000
			.
		N	30
			30

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

Nota. Base de datos de la gestión de la calidad y la productividad

Interpretación

Con la tabla 9 se muestra el valor del coeficiente de correlación de Spearman=0.894, número que denota que se trata de una muy alta correlación entre el liderazgo y la productividad; asimismo, su nivel de transcendencia es $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$). Es decir, rechaza la H_0 , y acepta la H_a , donde se evidencia una muy alta relación positiva entre el liderazgo y la productividad de una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

4.4. Objetivo específico O4: Determinar la relación que existe entre la gestión de las personas y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

Tabla 10

Relación entre la gestión de las personas y la productividad en una empresa de Fumigaciones en la ciudad de Trujillo 2021

Correlaciones				
			Productividad	Gestión de las personas
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,901**
	Productividad	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
			Coeficiente de correlación	,901**
	Gestión de las personas	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Nota. Base de datos de la gestión de la calidad y la productividad

Interpretación

La tabla 10 evidencia el valor del coeficiente de correlación de Spearman=0.901, cifra que muestra que se trata de una muy alta correlación de la gestión de las personas y la productividad; asimismo, su grado de significación es $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$). Es decir, rechaza H_0 , y se acepta H_a , donde se evidencia una muy

alta vinculación positiva entre gestión de las personas y productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

4.5. Objetivo específico 05: Determinar la relación que existe entre la gestión de los procesos y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

Tabla 11

Relación que existe entre la gestión de los procesos y la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021

Correlaciones				
			Productividad	Gestión de los procesos
Rho de Spearman	productividad	Coeficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	gestión de los procesos	Coeficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Nota. Base de datos de la gestión de la calidad y la productividad

Interpretación

La tabla 11 advierte que el grado del coeficiente de correlación de Spearman=0.893, cifra que señala que se trata de una relación muy estrecha entre la gestión de los procesos y la productividad; asimismo, su nivel de significancia es de $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$). Es decir, rechazó H_0 , y aceptó H_a , donde se evidencia una muy alta conexión positiva de la gestión de procesos y la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

4.6. Objetivo específico 06: Determinar la relación que existe entre la formación y análisis y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

Tabla 4

Relación entre la formación y análisis y la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021

Correlaciones				
			Productividad	Formación y análisis
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,868**
	Productividad	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
		Coeficiente de correlación	,868**	1,000
	Formación y análisis	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Nota. Base de datos de la gestión de la calidad y la productividad

Interpretación

La tabla 12 evidencia que siendo el valor del coeficiente de correlación de Spearman=0.868, dicha cifra significa que se trata de una alta correlación entre la formación y análisis y la productividad; asimismo, su grado de significación es de $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$). Es decir, rechaza H_0 , y acepta H_a , donde se evidencia una relación altamente positiva entre formación y análisis y productividad en una empresa de Fumigación en Trujillo 2021.

4.7. Objetivo específico 07: Determinar la relación que existe entre la gestión de proveedores y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

Tabla 53

Relación entre la gestión de proveedores y la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021

		Correlaciones		
			Productividad	Gestión de proveedores
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,891**
	Productividad	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
		Coeficiente de correlación	,891**	1,000
	Gestión de proveedores	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Nota. Base de datos de la gestión de la calidad y la productividad

Interpretación

Con la tabla 13 se denota el valor del coeficiente de correlación de Spearman=0.891, cifra que muestra que se trata de una muy alta correlación entre gestión de los proveedores y productividad; asimismo, su grado de significancia es $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$). Es decir, rechaza H_0 , y acepta H_a , donde se evidencia una muy relación altamente positiva de la gestión de los proveedores y la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

4.8. Objetivo general: Determinar la relación que entre la gestión de la calidad y la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

Tabla 64

Relación entre la gestión de la calidad y la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021

Correlaciones			
		Gestión de Calidad	Productividad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,935**
	Gestión de Calidad	Sig. (bilateral)	.
	N	30	30
	Coeficiente de correlación	,935**	1,000
	Productividad	Sig. (bilateral)	,000
	N	30	30

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

Nota. Base de datos de la gestión de la calidad y la productividad

Interpretación

Se evidencia en la tabla 14 que siendo valor del coeficiente de correlación de Spearman=0.935, numeración que demuestra que se trata de una muy alta correlación entre la gestión de calidad y productividad; asimismo, su grado de significación es de $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$). En consecuencia, se verifica la hipótesis la cual señala la existencia de una correspondencia significativa entre la gestión de calidad y productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021.

V. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico del estudio fue determinar el nivel de la gestión de calidad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. Hernández, Barrios y Martínez (2018), precisan que hoy en día, la gestión de calidad es una estrategia para potenciar la competencia empresarial que accede, desde una perspectiva global, concebir a la organización como un conjunto de procesos interconectados cuyo fin último es lograr la satisfacción de los clientes. Las empresas tienen el desafío de modificar su gestión en la búsqueda no solo de un mayor retorno sobre capital, sino también de lograr la calidad en la satisfacción del cliente. Si la empresa no se gestiona adecuadamente, no podrá seguir trabajando en el mercado. En el trabajo presentado se encontró la existencia de un buen nivel en la gestión de la calidad según el 70% de los trabajadores, debido a que se realizan adecuadamente los procedimientos establecidos, entregando servicios de calidad a los usuarios. Los resultados hallados en esta variable discrepan con los de la investigación desarrollado por Mata et al. (2020), debido a los resultados de su estudio mostraron que muchas PYMES ecuatorianas no aplican el Sistema de Gestión de Calidad o los principios de Calidad y que otras no los conocen o no se preocupan por ellos. A pesar de los resultados contradictorios encontrados en ambos estudios, se puede señalar que la gestión de la calidad es de suma relevancia en toda empresa, puesto que permite ofrecer artículos y trabajos de calidad a los usuarios, lo que a su vez conllevará a generar mayor rentabilidad para la empresa y a conseguir la fidelización de los clientes con la misma.

Determinar el nivel de la productividad en una empresa de Fumigación en Trujillo 2021 fue establecido como segundo objetivo específico. Para Raffino (2020), es una parte fundamental en la sobrevivencia de las compañías e instituciones. En primer lugar, debido a su efecto directo en el rendimiento, a causa de que el incremento del margen de productividad acostumbra traducirse en un incremento de las ganancias finales; y en segundo lugar debido a que además está relacionado con la utilización de los medios de la institución, tales como recursos materiales, capital humano, energía y trabajo, pudiendo de esta manera además tener efectos

ecológicos. Se descubrió en el trabajo de investigación la efectividad de un nivel bueno de la productividad, según el 80% de los trabajadores debido a que si se cumplen con las actividades planificadas logrando los objetivos trazados por la empresa. A fin de comparar estos resultados, dada su similitud, se examinó la investigación desplegada por Sierra et al. (2018), en sus resultados reflejan que no todas las compañías toman decisiones para el mejoramiento de la productividad 50,23% no dar seguimiento a los proyectos de mejora continua; más del cincuenta por ciento no efectúan evaluaciones de desempeño; 30,6% no brindan retribuciones extras a la remuneración. En función del ámbito se realiza la fuerza en la producción en relación a sus primordiales procedimientos. Es factible entonces sostener apreciando ambos resultados que, siendo la productividad importante para cualquier empresa, puesto que de ello depende la obtención de ganancias y crecimiento comercial, algunas empresas muchas veces la pasan por alto. La totalidad de empresas podrán ser competentes de conocer exactamente cómo es su productividad, sus cimientos y sus errores.

El tercer objetivo determinar la relación que existe entre el liderazgo y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. De acuerdo con Escandón y Hurtado (2016) el liderazgo conforma la competencia de un individuo para influir sobre otro con la finalidad de conseguir ciertos objetivos deseados. Con el propósito de efectuar las diligencias y alcanzar los objetivos de una organización, el líder adopta un modo propio que utiliza para el direccionamiento de los grupos de trabajo. En ese estudio se encontró una muy alta correlación entre el liderazgo y la productividad, esto se produce porque el liderazgo genera motivación entre los trabajadores, encaminándolos al logro del mismo objetivo y realizando para ello un trabajo conjunto. Los resultados de este objetivo coinciden con lo encontrado en el estudio hecho por Ramírez y Tiña (2020), debido a que se reflejó que, después de aplicar un sistema de gestión de calidad se puede perfeccionar considerablemente la producción de Pizza Hut, Real Plaza, Sede Trujillo, 2019. Lo que le permitió concluir, después de aplicar los procedimientos de gestión en relación al liderazgo tiene el mayor porcentaje de cumplimiento con un

92%. En ambas investigaciones se puede evidenciar que el liderazgo impulsa la buena comunicación entre los empleados, aumentando a mejorar la productividad y permite conseguir que los equipos de trabajo funcionen de forma autosuficiente, a pesar de la diversidad de personalidades y actitudes de los miembros dentro del grupo. Para ser productivo en su empresa, necesita contratar personas talentosas, pues son estos los que guiarán la consecución de los objetivos.

El cuarto objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de las personas y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. Según Visbal (2014), si se dispone de un adecuado ambiente de organización podrá beneficiar una instrucción de calidad centrada por los objetivos organizacionales y adecuada a su contexto. En relación con eso, los trabajadores satisfechos, comprometidos, que sienten que sus contribuciones son consideradas y que laboran en equipo, propenderán a expresar una superior diligencia en la ejecución de sus actividades. En este estudio se halló una correlación muy alta entre la gestión de personas y productividad, esto puesto que los trabajadores se involucran y comprometen con las labores que realiza la empresa, incrementando así la productividad. Para la comparación de los resultados, se seleccionó la investigación de Alva (2018), en el cual concluye que el compromiso de las personas tiene un impacto positivo significativo en la productividad de Atipana Dex, y como resultado concluyo que una buena supervisión del compromiso de los trabajadores tiene un impacto significativo en la productividad. En ambos resultados se puede comprobar que las personas son el recurso principal para toda empresa, porque quienes desempeñan las tareas y el trabajo en una empresa son seres humanos, si estos trabajan a gusto, es decir, están motivados, harán las cosas bien y repercutirá en la producción de la compañía y las prestaciones que pueda prestar al cliente.

El quinto objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de los procesos y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. Para Van Eemeren y Houtlosser (2015), el trabajo de optimizar la gestión del desempeño para una organización de servicios existentes o eficientes es importante en términos de desempeño profesional, expectativas y gestión de empresas que

asocia de manera consistente metas, visión, proyectos de actuaciones y guías con los procedimientos fundamentales de la institución, acorde a la totalidad de procedimientos y misiones que orientan a una finalidad en común para un provecho mayor. En este estudio se encontró una muy alta vinculación entre la gestión de los procesos y la productividad, dado que las acciones y los bienes dentro de la empresa se ejecutan de acuerdo al proceso, lo que permite un mejor seguimiento y control de los resultados conseguidos. Para comparar estos resultados, ha sido elegido por su similitud, la investigación desarrollada por Castillo (2021), descubrió errores en el procedimiento de producción de harina de pescado que disminuían su rentabilidad e inclusive se ocasionaba que el personal labore de un modo inapropiado, la compañía manifestó que el porcentaje de cumplir las exigencias de mencionada regla se encuentra en un promedio regular de cincuenta y tres por ciento, por eso se tomó en consideración la puesta en funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad para el mejoramiento de los procedimientos. En ambas investigaciones se puede encontrar una vinculación entre gestión de los procesos y productividad, esto debido que la gestión por procesos es fundamental en una empresa y es considerada una de las funciones importantes que se debe desarrollar; permite realizar el trabajo de forma más fluida, lo que mejora la comunicación entre los empleados. Por ende, todas las empresas que utilizan la gestión de procesos consiguen una alta productividad, aumentan sus ganancias a través de un mayor rendimiento.

El sexto objetivo determinar la relación que existe entre la formación y análisis y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. De acuerdo con Llarena, et al. (2014), es un modo de llevar a cabo, ordenar y sistematizar un procedimiento de trabajo asociado con producir, realizar, difundir y ejecutar una acción, que favorezca la consecución de productos de calidad, esencialmente desde la perspectiva del aprendizaje donde consiguen los individuos. En relación con eso, la detección de buenos ejercicios posee como finalidad colocarlas a disposición de las empresas. En este estudio se halló una alta correlación entre la formación y análisis y la productividad, esto puesto que los

trabajadores consideran que la empresa les brinda capacitación y les permite aportar sus experiencias de aprendizaje, con el fin de mejorar su rendimiento individual, asimismo existe un compromiso de los trabajadores por mejorar su propio rendimiento. Se utilizó la investigación de Izquierdo (2021), para comparar estos resultados ya que se encontró falla en factores de política corporativa, comités de calidad y seguridad durante el servicio del IIEE para movimiento de máquinas, tiempo libre, descansos y reparación también presentan fallas. Los resultados en ambas investigaciones permiten señalar que es necesario capacitar a los trabajadores, la misma que se debe realizar a través de diversas modalidades y de manera permanente, en aras que estos realicen un trabajo eficiente, y asimismo conozcan los procedimientos que deben seguir dentro de la empresa, evitando con ello no solo demoras en la realización de las tareas o reprocesos, que afectan directamente la productividad de la empresa.

El séptimo objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión de proveedores y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. Como señala el Instituto colegiado de adquisiciones y suministros CIPS (2021) de Colombia, la gestión de proveedores involucra la gestión de las interfaces entre los compradores y las instituciones que le abastecen asistencias y/o bienes, establecer vínculos más estrechos y colaborativos para incrementar el valor y disminuir el peligro del abastecimiento. En este estudio se halló una muy alta conexión entre la gestión de los proveedores y la productividad, puesto que se selecciona a la medida a los proveedores y se negocian el mejor precio para la compra de bienes y servicios, siendo importante dentro de este proceso la calidad de los mismos. En correlación a estos resultados, se ha tomado a la investigación de Cabanilla (2020), porque identifico en sus conclusiones que los motivos primordiales que originan la problemática de la no conformidad, producción de productos no conformes y la insatisfacción del usuario, se destacó que los distintos métodos, el material y el medioambiente son las categorías primordiales a estudiar para encontrar una resolución. De los resultados de ambos estudios se puede colegir que el grado de calidad de la gestión por proveedores tiene un impacto

significativo en el desempeño comercial, el servicio al cliente y el valor de la cadena de suministros, con un impacto directo en los objetivos comerciales. Para ello se debe crear una relación con los proveedores para garantizar un uso y condición óptima del producto a comprar y con el ínfimo riesgo para la empresa, dado que la incorrecta elección y la mala calidad de los productos adquiridos a estos, puede conllevar a una menor productividad.

Por último, el objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y la productividad en una empresa de Fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. Chacón y Rugel (2018), ha tomado los preceptos de la Teoría de la Calidad de Juran, la misma que sustenta que, la calidad total y la cultura de la mejora continua son objetivos de la organización que posibilitan otorgar una superior complacencia a los clientes de un sistema o servicio, en el marco de sus regímenes institucionales. La creación de un esquema de calidad posee una función transformadora dando un valor agregado a los servicios, con su repercusión en la eficacia de la organización, mejora continua, control o reingeniería de procedimientos y mejoramiento de recursos, incremento del desempeño y rentabilidad. En este estudio se encontró una muy alta correlación entre la gestión de la calidad y la productividad, debido a que la compañía se halla permanente en búsqueda de la mejora con el objetivo de situarse en una posición ventajosa, consiguiendo posicionamiento dentro de su rubro, y esto espera lograrlo mediante la calidad ofrecida a los clientes en su productos y servicios. Para comparar los resultados respecto a la hipótesis general, se ha elegido la investigación desarrollada por Asmat (2020), se concluyó que la correlación entre la evaluación del sistema de gestión de la calidad y su incidencia en la producción, y que la correlación entre la eficiencia y la buena estimación es 65%, con una correlación positiva muy alta de 0.947, una correlación Chi Cuadrado de 33.929 y $p= 0.000$ al 0,5% de nivel de significancia. Tras los resultados obtenidos en los dos estudios se afirma que la utilidad de gestión de calidad es indispensable en empresas porque les ayuda a levantar el grado de competitividad en relación a sus productos y servicios, sumado a ello existen regulaciones impuestas a empresas para mejorar

los procesos productivos y los servicios para estar a un nivel superior y poder competir. La falta de un sistema de gestión de calidad puede afectar seriamente la productividad y decidir si una empresa permanece o no en el mercado.

Por último, se debe señalar que la gestión de calidad proporciona a las organizaciones estudiar las necesidades de los clientes y diseñar los procesos adecuados para una producción y prestación de servicios eficientes. El control de la gestión de calidad ayuda a disminuir la improvisación dentro del proceso de producción y comercialización y no solo al planificar, sino además al instaurar los mecanismos necesarios para el seguimiento, la evaluación y la optimización. El control de calidad será una herramienta para que las empresas inicien una nueva cultura enfocada en la calidad y el servicio a los clientes. También le permite gestionar su trabajo, aumentar la participación del personal, acceder a la documentación de su organización y establecer procedimientos de mejora del rendimiento.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una conexión significativa entre la gestión de la calidad y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021; debido al valor del coeficiente de correlación de Spearman=0.894, mostrando un nivel muy alto de correlación y a la significación ($p<0.01$).
2. La gestión de la calidad presenta un nivel bueno según el 70%, debido a que se realizan adecuadamente los procedimientos establecidos en la empresa de fumigación en Trujillo 2021.
3. Respecto a productividad presenta un nivel bueno conforme el 80% de los trabajadores, logrando los objetivos trazados por la empresa de fumigación en Trujillo 2021.
4. Existe relación entre liderazgo y productividad; debido al valor del coeficiente de correlación de Spearman=0.894, que señala un nivel muy alto de correlación y significación ($p<0.01$).
5. Existe un vínculo entre la gestión del recurso humano y productividad; debido al valor del coeficiente de correlación de Spearman=0.901, lo que indica un nivel muy alto de correlación y significación ($p<0.01$).
6. En una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021 existe una correlación entre el control de procesos y la productividad debido al valor del coeficiente de correlación de Spearman=0.893, que indica un grado de correlación y significación muy alto ($p<0.01$).
7. Existe relación entre la formación y análisis y la productividad en la planta de fumigación de la ciudad de Trujillo 2021; se basa en el valor del coeficiente de correlación de Spearman=0.868, mostrando alta correlación y significación ($p<0.01$).
8. En una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021 existe un vínculo entre la gestión de los proveedores y la productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021; debido al valor del coeficiente de correlación de Spearman=0.891, lo que indica un grado de correlación y significancia muy alto ($p<0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

Exhortar al director de la compañía en implementar el diseño del sistema de gestión de calidad basada en el ISO 9001 (SGC), para lograr el éxito y seguir manteniendo a la empresa en el mercado, ya que esto le permitirá generar mayor eficiencia, obteniendo calidad en sus procedimientos y altos niveles de satisfacción para sus clientes.

Realizar capacitaciones al personal acerca de los sistemas de gestión de calidad, y así lograr el compromiso de una mejora constante en la calidad, dichas actividades deberán ser programadas tomando en consideración la disponibilidad del personal.

Establecer canales de comunicación con todos los empleados que laboran en la empresa, con el fin de controlar las variaciones en las ordenes de servicios o productos, siguiendo las especificaciones correspondientes, para reducir cualquier tipo de insatisfacción de los clientes.

Realizar mejoras en el ambiente y áreas de trabajo para producir un entorno laboral adecuado, donde exista compromiso de cooperación de todos los trabajadores.

Actualizar el plan de limpieza y mantenimiento de los equipos del área operativa, con el objetivo de que el personal este atento frente a cualquier riesgo que pueda dañar su salud e integridad física, al producirse algún desperfecto en las maquinarias al momento de operarla.

Contar con formatos específicos de calidad y producción, en aras de poder llevar un control adecuado de mejoras continuas, de las actividades y procesos, y a su vez controlar su desempeño laboral y de esta manera mejorar la productividad en la empresa.

Efectuar evaluaciones periódicas y mantener el control de las actividades que se ejecutan para que el proceso se encuentre dentro del rango o nivel establecido por las normas de seguridad y así lograr una mayor fiabilidad y trascendencia para la empresa.

REFERENCIAS

- Alva, J. (2018). *Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la Empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018*. [Tesis de grado] Universidad César Vallejo. <https://cutt.ly/0Kxg3sO>
- Alayo, A. (2017). *Gestión de la Calidad en Atención al Cliente de las Micro y pequeñas Empresas del Sector Comercio Rubro Jugueterías, Centro de la Ciudad de Chimbote. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Escuela Profesional de Administración. Chimbote. Perú.: Universidad Católica del Ángeles Chimbote. Trabajo de Titulación*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5765>
- Arenas, A. Fernando, L. y Arango, Q. (2019). La innovación como activo estratégico para la productividad en la era tecnológica. 4(1) 308–330.
- Arévalo, D. Nájera, S. y Piñero, E. (2018). The influence of the implementation of information technologies in the productivity of service companies. *Información Tecnológica*, 29(6) 199–212. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000600199>
- Arizola, A. (2021). *La gestión de calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de una empresa de la Compañía De Minas Buenaventura, Lima, 2020*. [Tesis de grado] Universidad Señor de Sipán. <https://cutt.ly/SKxhdGU>
- Arispe, C. Yangali, J. Guerrero, M. Loada, O. Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://cutt.ly/wKxhnbt>
- Asmat, V. (2020). *Valoración de un sistema de gestión de calidad y su influencia en la productividad en la empresa constructora G&G, Trujillo 2019*. [Tesis de grado] Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18260>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ra edición ed.). Editorial Patria. doi:ISBNebook:978-607-744-748-1
- Benzaquen, J. y Schol, W. (2018). La calidad en las empresas de Chile. *Revista espacios* 39(51) 1-17. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n51/a18v39n51p17.pdf>
- Cabanilla, E. (2020). *Propuesta de mejora de calidad para incrementar la productividad*

- en la Empresa de Fertilizantes Brenntag Ecuador S.A.* [Tesis de grado] Universidad de Guayaquil. <https://cutt.ly/6KxhGQj>
- Castillo, M. (2021). *Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el proceso productivo de harina de pescado y su incidencia en la productividad de la Empresa Pesquera Exalmar S.A.A. Puerto Malabrigo 2018-2019.* [Tesis de grado] Universidad Privada Antenor Orrego. <https://cutt.ly/nKxhZNA>
- Castellanos, I. (2018). *El ciclo Deming para mejorar la productividad en los procesos de una empresa textil.* [Tesis de grado] Universidad Peruana de los Andes. <https://cutt.ly/BKxh1XG>
- Cornejo, F. (2021). *El Compromiso Laboral y la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2020.* [Tesis de grado] Universidad Privada de Tacna. <https://cutt.ly/AKxh9U3>
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista Espacios* 39(50). 14 <https://cutt.ly/8Kxh7Wy>
- Eneque, K. y Tello, J. (2020). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “Comercio Industria Y Servicios GMV E.I.R.L.* [Tesis de grado] Universidad Señor de Sipán.
- Fagua, L. Monroy, D. y Venegas, A. (2021). *Planteamiento de un modelo del sistema de gestión de la calidad para SEPI LTDA, bajo los lineamientos de la Norma NTC-ISO 9001:2015.* [Tesis de grado] Universidad Santo Tomás Tunja. <https://cutt.ly/JKxjpaG>
- Galindo, M. y Ríos, V. (2015). Productividad en serie de estudios económicos. *Productividad* 1(9) https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Gaither, N. y Fraizer, G. (2000). *Administración de Producción y Operaciones.* International Thomson Editores
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones, *Criterio Libre*, 16 (28): 179-195. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Medina, A. Nogueira, D. Hernández, A. y Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo: Ingeniare. *Revista*

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328

- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cualitativa -cuantitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
- Izquierdo (2021). *Gestión de la calidad para incrementar la productividad en la Empresa Equipo Constructor S.A, Chiclayo – 2020*. [Tesis de grado] Universidad Señor de Sipán. <https://cutt.ly/TKxjdl5>
- ISO 45001 (2017). *EPP: Equipo de protección personal*. <https://www.nueva-iso-45001.com/2017/11/epp-equipo-proteccion-personal/>
- Kotler, P. (2017). *Principles of marketing*. Editorial Pearson
- Martínez, M. y March, T. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social, *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*. 20 (10): 107-127. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6844563>
- Mata, F. Mata, D. y Terranova, J. (2020). Modelo Deming Prize de Gestión de calidad para la productividad de las Pymes Ecuatorianas. *Revista Polo del conocimiento* 5(3). 1033-1053 <https://cutt.ly/oKxjzfw>
- Medina, M. del R y Verdejo, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Revista Alteridad* 15(2), 270-283. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- OIT. (2016). *El Recurso Humano y la Productividad*. In *Oficina Internacional del Trabajo*. <https://cutt.ly/lKxjvMc>
- Osinaga, L. (2021). El rol de las Finanzas dentro de las Teorías Organizacionales. *Revista Científica de FAREM-Estelí* 10(39). DOI: <https://doi.org/10.5377/farem.v10i39.12622>
- Organization for Economic Co-operation and Development (2020). *Data OECD* <https://data.oecd.org/emp/hours-worked.htm>
- Palomo, M. y Pedroza, A. (2018). *La competitividad empresarial: el desarrollo tecnológico*. [Tesis de grado] Universidad Autónoma de Nuevo León - ACACIA.
- Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las

- PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de la Ciencia*, 6 (3), 118-1142.
- Ponce, M., y Pasco, M. (2015). *Guía de investigación* (1ra edición ed.). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ramírez, F. y Tiña, J. (2020). *Aplicación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la productividad en la empresa Pizza Hut – Real Plaza, sede Trujillo, 2019*. [Tesis de grado] Universidad César Vallejo. <https://cutt.ly/jKxjEUi>
- Raffino, M. (2020). *Productividad*. <https://concepto.de/productividad/>
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Organizational Behavior*. (17th Ed). Editorial Pearson
- Roldán, P. (2017). *Economipedia: Garantía*. <https://economipedia.com/definiciones/garantia.html>
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales* (38ava ed.). Plaza y Valdés Editores.
- Ruggel, K. (2020). *Gestión de calidad para incrementar la productividad en la empresa de Confecciones Jhonwil y Estefany E.I.R.L. Chiclayo-2018* [Tesis de grado], Universidad Señor de Sipán. <https://cutt.ly/uKxjU1Y>
- Sierra, M. Madriz, D. y Castillo, M. (2018). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. *Revista Ciencia UNEMI* 11(26) 63 – 78. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6892842>
- Vásquez, H. (2020). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad de la empresa A Group Projects S.A.C Talara, 2020*. [Tesis de grado] Universidad César Vallejo. <https://cutt.ly/TKxjSJd>
- Zeithaml, V. Bitner, M. y Gremler, D. (2017). *Services Marketing: Integrating customer focus across the firm*. (7.a ed.). Editorial McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Variable 1: Gestión de calidad	La gestión de calidad está comprendida como los procesos, conjunto de normas y mecanismos correspondientes a una organización para administrar de manera organizada la calidad, esta gestión se debe realizar independientemente del tamaño de la empresa y no sólo se centra en la calidad del servicio o producto, sino también ayuda al aseguramiento del control de los procesos de la organización para un mejor rendimiento y el cumplimiento de las metas trazadas (Alayo, 2017).	Esta variable se operacionalizó por medio de cinco dimensiones: liderazgo, gestión de las personas, gestión de los procesos, formación y análisis y gestión de proveedores. Con la finalidad de establecer la relación que existe entre la gestión de calidad y productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. Por lo que se aplicó un cuestionario conformado por 20 preguntas.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora continua ▪ Capacitaciones ▪ Estrategias ▪ Expectativas propuestas 	Intervalo – Likert	
			Gestión de las personas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimización de servicios ▪ Compromiso laboral ▪ Participación ▪ Trabajo en equipo 		
			Gestión de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Producción ▪ Evaluaciones periódicas ▪ Desempeño ▪ Observación 		Buena Regular Mala
			Formación y análisis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicas innovadoras ▪ Resultados ▪ Sistemas de gestión ▪ Beneficios laborales 		
			Gestión de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencias requeridas ▪ Control eficaz ▪ Estructura organizativa ▪ Innovación 		

Nota: Elaboración Propia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Productividad	Es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios (Arenas, Fernando y Arango, 2019).	Esta variable se operacionalizó por medio de tres dimensiones: eficacia, eficiencia y efectividad. Con la finalidad de establecer la relación que existe entre la gestión de calidad y productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021. Por lo que se aplicó un cuestionario conformado por 20 preguntas.	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metas ▪ Cumplimiento de objetivos ▪ Desarrollo ▪ Participación ▪ Planificación 	Intervalo – Likert Buena Regular Mala
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección de materiales ▪ Procedimientos ▪ Servicios ▪ Insumos ▪ Resultados 	
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis ▪ Mejoramiento continuo ▪ Políticas de calidad ▪ Evaluación de desempeño ▪ Debates 	

Nota: Elaboración Propia

Anexo 2
Instrumentos
Cuestionario para la variable gestión de calidad

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico.

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a un número limitado de colaboradores de la empresa. Se estudiará sobre el índice de gestión de calidad y productividad. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

Por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: LIDERAZGO	5	4	3	2	1
¿Considera usted que la empresa busca liderar en cuanto a tecnología en los servicios que brindan?					
¿Realizan capacitaciones al personal para brindar mejores servicios?					
¿La empresa se enfoca en liderar sus servicios a comparación de la competencia por medio de planes estratégicos?					
¿Las expectativas propuestas hacia el cliente son adecuadas por las buenas características de los servicios que brinda la empresa?					
Dimensión 2: GESTIÓN DE LAS PERSONAS					
¿La gerencia propone nuevas ideas con el fin de optimizar la gestión de la calidad en la empresa?					
¿Usted, se siente comprometido en mejorar la gestión de calidad en la empresa?					
¿Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa?					
¿El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores?					
Dimensión 3: GESTIÓN DE LOS PROCESOS					
¿Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa?					
¿Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad?					

¿Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes?					
¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa?					
Dimensión 4: FORMACIÓN Y ANÁLISIS					
¿En la empresa se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad en la empresa?					
¿Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa?					
¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el sector servicio?					
¿La empresa estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad?					
Dimensión 5: GESTIÓN DE PROVEEDORES					
¿La empresa ejecuta su proceso de gestión de proveedores con personal que cumple con las competencias requeridas?					
¿Existe un control eficaz para el correcto proceso de gestión de proveedores?					
¿Se cuenta una estructura organizativa por procesos (Mapa de procesos) en el área de compras?					
¿Existen planes de innovación como medidas de solución para la optimización de la gestión de proveedores?					

¡¡Gracias por tu participación!!

Cuestionario aplicado para medir la productividad

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico.

Este cuestionario es anónimo, está dirigido a un número limitado de colaboradores de la empresa. Se estudiará sobre el índice de gestión de calidad y productividad. La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

Por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: EFICACIA	5	4	3	2	1
¿Se logra cumplir con las metas trazadas por la empresa de servicios?					
¿Eres responsable en el cumplimiento de las metas?					
¿Se Identifica los procesos desarrollados para el logro de tus objetivos?					
¿Participas en las actividades propuestas por la empresa de fumigación?					
¿Se planifica y recoge información para el logro de tus objetivos?					
Dimensión 2: EFICIENCIA					
¿Se seleccionan los materiales, mano de obra y equipo a utilizar en el proceso de elaboración del servicio y/o producto?					
¿Se cuenta con procedimientos para la elaboración del servicio y/o producto?					
¿Se corrige oportunamente las deficiencias en la elaboración del servicio y/o producto?					
¿Se evalúa la cantidad de insumo utilizados en la elaboración del servicio y/o producto?					
¿Se logra mejores resultados con el personal capacitado?					
Dimensión 3: EFECTIVIDAD					
¿Se analizan los problemas desde su origen hasta sus consecuencias?					
¿Se cuenta con planes de mejoramiento continuo de las tareas y actividades?					

¿Se cuenta con políticas de calidad del servicio y/o producto?					
¿Se realizan las evaluaciones del desempeño del personal?					
¿Se informa y se discute las evaluaciones del desempeño del personal?					

¡¡Gracias por tu participación!!

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión de calidad y productividad en la empresa punto rojo fumigaciones SAC. Trujillo 2021**, Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Definición de la variable: Son aquellos procedimientos que realiza la organización para brindar un servicio de calidad y dar una retroalimentación al usuario sobre la percepción del servicio o producto brindado. De acuerdo a la percepción estos procedimientos dirigen y toman decisiones, para mejorar los procesos, la percepción que tiene los usuarios sobre un servicio brindado (Palomo, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
LIDERAZGO	MEJORA CONTINUA	¿Considera usted que la empresa busca liderar en cuanto a tecnología en los servicios que brindan?	1	1	1	1	
	CAPACITACIONES	¿Realizan capacitaciones al personal para brindar mejores servicios?	1	1	1	1	
	ESTRATÉGIAS	¿La empresa se enfoca en liderar sus servicios a comparación de la competencia por medio de planes estratégicos?	1	1	1	1	
	EXPECTATIVAS PROPUESTAS	¿Las expectativas propuestas hacia el cliente son adecuadas por las buenas características de los servicios que brinda la empresa?	1	1	1	1	
GESTIÓN DE LAS PERSONAS	OPTIMIZACIÓN DE SERVICIOS	¿La gerencia propone nuevas ideas con el fin de optimizar la gestión de la calidad en la empresa?	1	1	1	1	
	COMPROMISO LABORAL	¿Usted, se siente comprometido en mejorar la gestión de calidad en la empresa?	1	1	1	1	
	PARTICIPACIÓN	¿Participa en grupos de trabajo para mejorar la calidad y productividad de la empresa?	1	1	1	1	
	TRABAJO EN EQUIPO	¿El trabajo en equipo se realiza en un clima de afectivo compromiso entre trabajadores?	1	1	1	1	

GESTIÓN DE LOS PROCESOS	PRODUCCIÓN	¿Los procesos se ven reflejados en la productividad de la empresa?	1	1	1	1	
	EVALUACIONES PERIÓDICAS	¿Los procesos que se emplean en la empresa generan una elevada productividad?	1	1	1	1	
	DESEMPEÑO	¿Se realiza evaluaciones periódicas en pro de la satisfacción de los clientes?	1	1	1	1	
	OBSERVACIÓN	¿Se evalúa el desempeño de los trabajadores para mejorar la gestión y productividad de la empresa?	1	1	1	1	
FORMACIÓN Y ANÁLISIS	TÉCNICAS INNOVADORAS	¿En la empresa se emplean técnicas innovadoras que permitan gestionar mejor la calidad en la empresa?	1	1	1	1	
	RESULTADOS	¿Emplea técnicas basadas en resultados que le permitan aumentar la productividad en la empresa?	1	1	1	1	
	SISTEMAS DE GESTIÓN	¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad que le permite posicionarse en el sector servicio?	1	1	1	1	
	BENEFICIOS LABORALES	¿La empresa estimula con beneficios laborales para que se sienta involucrado y comprometido en elevar la productividad?	1	1	1	1	
GESTIÓN DE PROVEEDORES	COMPETENCIAS REQUERIDAS	¿La empresa ejecuta su proceso de gestión de proveedores con personal que cumple con las competencias requeridas?	1	1	1	1	
	CONTROL EFICAZ	¿Existe un control eficaz para el correcto proceso de gestión de proveedores?	1	1	1	1	
	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	¿Se cuenta una estructura organizativa por procesos (Mapa de procesos) en el área de compras?	1	1	1	1	
	INNOVACIÓN	¿Existen planes de innovación como medidas de solución para la optimización de la gestión de proveedores?	1	1	1	1	

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE PRODUCTIVIDAD

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión de calidad y productividad en la empresa punto rojo fumigaciones SAC. Trujillo 2021**, Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA PRODUCTIVIDAD

Definición de la variable: Es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios (Arenas, Fernando y Arango, 2019).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
EFICACIA	METAS	¿Se logra cumplir con las metas trazadas por la empresa de servicios?	1	1	1	1	
	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	¿Eres responsable en el cumplimiento de las metas?	1	1	1	1	
	DESARROLLO	¿Se identifica los procesos desarrollados para el logro de tus objetivos?	1	1	1	1	
	PARTICIPACIÓN	¿Participas en las actividades propuestas por la empresa de fumigación?	1	1	1	1	
	PLANIFICACIÓN	¿Se planifica y recoge información para el logro de tus objetivos?	1	1	1	1	
EFICIENCIA	SELECCIÓN DE MATERIALES	¿Se seleccionan los materiales, mano de obra y equipo a utilizar en el proceso de elaboración del servicio y/o producto?	1	1	1	1	
	PROCEDIMIENTOS	¿Se cuenta con procedimientos para la elaboración del servicio y/o producto?	1	1	1	1	
	SERVICIOS	¿Se corrige oportunamente las deficiencias en la elaboración del servicio y/o producto?	1	1	1	1	
	INSUMOS	¿Se evalúa la cantidad de insumo utilizados en la elaboración del servicio y/o producto?	1	1	1	1	

	RESULTADOS	¿Se logra mejores resultados con el personal capacitado?	1	1	1	1	
EFECTIVIDAD	ANÁLISIS	¿Se analizan los problemas desde su origen hasta sus consecuencias?	1	1	1	1	
	MEJORAMIENTO CONTINUO	¿Se cuenta con planes de mejoramiento continuo de las tareas y actividades?	1	1	1	1	
	POLITICAS DE CALIDAD	¿Se cuenta con políticas de calidad del servicio y/o producto?	1	1	1	1	
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	¿Se realizan las evaluaciones del desempeño del personal?	1	1	1	1	
	DEBATES	¿Se informa y se discute las evaluaciones del desempeño del personal?	1	1	1	1	


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la gestión de calidad
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de Gestión de Calidad
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	26-04-2022


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la productividad
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de Productividad
Nombres y apellidos del experto	Nauca Torres Enrique Santos
Documento de identidad	41657065
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	944603868
Firma	
Fecha	26-04-2022


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la gestión de calidad
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de Gestión de Calidad
Nombres y apellidos del experto	Martin Manuel Grados Vásquez
Documento de identidad	18206812
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Administración
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente Asignado a la Coordinación de Investigación
Número telefónico	948059365
Firma	
Fecha	28-04-2022


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la productividad
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de Productividad
Nombres y apellidos del experto	Martin Manuel Grados Vásquez
Documento de identidad	18206812
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente Asignado a la Coordinación de Investigación
Número telefónico	948059365
Firma	
Fecha	28-04-2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la gestión de calidad
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de Gestión de Calidad
Nombres y apellidos del experto	Eduardo Javier Yache Cuenca
Documento de identidad	41645161
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruano
Institución	IREN Norte
Cargo	Estadístico
Número telefónico	948669959
Firma	 <p>COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ CONSEJO REGIONAL LA LIBERTAD</p> <p>----- <i>Ing. Eduardo Javier Yache Cuenca</i> SECRETARIO COESPE N°428</p>
Fecha	29-04-2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la productividad
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de Productividad
Nombres y apellidos del experto	Eduardo Javier Yache Cuenca
Documento de identidad	41645161
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	IREN Norte
Cargo	Estadístico
Número telefónico	948669959
Firma	 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ CONSEJO REGIONAL LA LIBERTAD ----- <i>Ing. Eduardo Javier Yache Cuenca</i> SECRETARIO COESPE N°428
Fecha	29-04-2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad y productividad en una empresa de fumigación en la ciudad de Trujillo 2021", cuyos autores son JOHNSON TORREJON FRIDA NATHALIE, ZAVALETA ALAYA HARLEY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 20 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS DNI: 41657065 ORCID 0000-0002-5052-1723	Firmado digitalmente por: ENAUCA el 26-07-2022 11:33:12

Código documento Trilce: TRI - 0356299